

RESOLUÇÃO SEDEC Nº 126, DE 06 DE NOVEMBRO DE 2018.

**APROVA O REGIMENTO INTERNO DA
OUVIDORIA-GERAL DA SECRETARIA DE
ESTADO DE DEFESA CIVIL DO ESTADO DO RIO
DE JANEIRO; E DÁ PROVIDÊNCIAS.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE DEFESA CIVIL, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que preceitua o inciso II, do Art. 3º do Decreto nº 31.896, de 20 de setembro de 2002, e o Art. 5º do Decreto nº 38.433, de 25 de outubro de 2005, e tendo em vista o que consta no Processo nº E-27/001/100091/2018,

RESOLVE:

Art. 1º - Aprovar, na forma dos Anexos I e II, respectivamente, o Regimento Interno e o Organograma da Ouvidoria-Geral (OG) da Secretaria de Estado de Defesa Civil (SEDEC).

Art. 2º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 06 de novembro de 2018

ROBERTO ROBADEY COSTA JUNIOR
Secretário de Estado de Defesa Civil

Publicado no DOERJ nº 216, de 23/11/2018.

ANEXO I

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA-GERAL DA SECRETARIA DE ESTADO DE
DEFESA CIVIL (OG/SEDEC)**

TÍTULO I
FINALIDADE E SUBORDINAÇÃO

Art. 1º - A Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado de Defesa Civil (OG/SEDEC) é um órgão de apoio, subordinado diretamente ao Secretário de Estado de Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro (SEDEC).

Art. 2º - A finalidade da Ouvidoria-Geral da SEDEC é possibilitar ao cidadão relacionar-se, diretamente, com os órgãos da SEDEC para solicitar informações e apresentar sugestões, elogios, queixas, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos e/ou ao desempenho institucional, bem como requerer informações sobre as atividades da SEDEC.

Art. 3º - À Ouvidoria-Geral é órgão incumbido de:

I - receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informações sobre as atividades da SEDEC, bem como, sobre a conduta de seus integrantes;

II - requisitar, junto aos órgãos competentes da SEDEC, informações e esclarecimentos acerca das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - proceder de modo que o solicitante seja informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos órgãos da SEDEC, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever do sigilo; e

IV - manter o Secretário de Estado de Defesa Civil informado das ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos processos no âmbito da SEDEC.

TÍTULO II ORGANIZAÇÃO E ESTRUTURA

Art. 4º - Para o desempenho das atividades que lhe são atribuídas, a OG/SEDEC disporá da seguinte Estrutura Organizacional:

I - Ouvidor-Geral;

II - Conselho de Assessoramento;

III - Assessoria Técnica de Informática;

IV - Subouvidor-Geral; e

V - Órgãos de apoio técnico e administrativo:

a) Seção de Triagem, Recepção e Difusão de Solicitação;

b) Seção Administrativa; e

c) Seção de Acompanhamento e Estatística.

TÍTULO III DAS RESPONSABILIDADES

CAPÍTULO I DO OUVIDOR-GERAL

Art. 5º - O Ouvidor-Geral será um oficial superior do quadro de oficiais combatentes do CBMERJ, nomeado pelo Secretário de Estado de Defesa Civil.

Art. 6º - Ao Ouvidor-Geral compete:

I - definir objetivos, metas, políticas e estratégias que orientarão os trabalhos da Ouvidoria-Geral, no planejamento e/ou na elaboração de estudos, alinhados às premissas emanadas pelo Secretário de Estado da Defesa Civil;

II - supervisionar e coordenar as atividades da estrutura da Ouvidoria Geral;

III - convocar e presidir o Conselho de Assessoramento, para deliberação nas respectivas esferas;

IV - emanar e fazer cumprir as ordens administrativas de interesse da SEDEC no âmbito da Ouvidoria-Geral necessárias à realização de seus objetivos; e

V - viabilizar junto aos setores competentes da SEDEC os necessários meios administrativos, técnicos, estruturais, de pessoal e material, dentre outros, com vistas à consecução dos objetivos almejados pela Ouvidoria-Geral em prol da SEDEC.

Parágrafo Único - Compete ao Ouvidor-Geral zelar pelo cumprimento das atividades regulamentares estabelecidas no âmbito de sua estrutura tornadas públicas em Boletim Ostensivo, ou de acordo com o requerido pela necessidade do serviço.

CAPÍTULO II DO SUBOUIDOR-GERAL

Art. 7º - Ao Subouvidor-Geral compete:

I - atuar nas atribuições do Ouvidor-Geral, sempre que necessário, quando dos impedimentos ou afastamentos eventuais;

II - providenciar os meios necessários ao funcionamento da Ouvidoria, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Ouvidor-Geral;

III - orientar as Seções de Triagem, Recepção e Difusão de Solicitação, Administrativa e de Acompanhamento e Estatística na elaboração do planejamento de suas atividades;

IV - fiscalizar a execução dos trabalhos administrativos; e

V - propor ao Ouvidor-Geral a distribuição de pessoal, controlar a frequência do efetivo ao expediente e adotar as medidas cabíveis para solucionar as alterações verificadas na rotina interna, ocorridas em caráter excepcional.

CAPÍTULO III DO CONSELHO DE ASSESSORAMENTO

Art. 8º - Ao Conselho de Assessoramento compete:

I - assessorar o Ouvidor-Geral na tomada de decisões e análises de pleitos interpostos por autoridades internas ou externas;

II - avaliar com regularidade as rotinas administrativas da OG/SEDEC, de maneira a propor medidas para o melhor desenvolvimento de trabalho e serviços;

III - elaborar e aplicar manuais de procedimentos padronizados;

IV - acompanhar a evolução doutrinária dos assuntos da esfera de sua competência;

V - elaborar planos, programas, projetos e atividades, objetivando o pleno aperfeiçoamento dos processos de gestão da OG/SEDEC; e

VI - assistir ao Ouvidor-Geral na elaboração de minutas e atos oficiais.

§ 1º - O Conselho de Assessoramento será composto pelos Chefes das Seções da estrutura básica da OG e pelo Subouvidor-Geral, sob a Presidência do Ouvidor-Geral.

§ 2º - O Conselho reunir-se-á sempre que convocado por seu Presidente, com o fim de assessorar, analisar e emitir pareceres sobre os assuntos inerentes à Ouvidoria-Geral da SEDEC.

CAPÍTULO IV DA ASSESSORIA TÉCNICA DE INFORMÁTICA

Art. 9º - À Assessoria Técnica de Informática compete:

I - estabelecer um meio de comunicação informatizado com os Órgãos da estrutura da SEDEC e com os Órgãos externos, nos assuntos relativos à Ouvidoria-Geral;

II - proceder à implantação de programas e sistemas nos terminais da Ouvidoria-Geral e à atualização técnica dos apuradores; e

III - atuar de forma íntegra junto à Assessoria de Informática da SEDEC nos assuntos referentes à tecnologia da informação.

CAPÍTULO V DOS ÓRGÃOS DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

Seção I Seção de Triagem, Recepção e Difusão de Solicitação

Art. 10 - À Seção de Triagem, Recepção e Difusão de Solicitação compete:

I - proceder à filtragem dos assuntos levados à Ouvidoria-Geral, com o intuito de aperfeiçoar as ações e orientar o solicitante quanto ao melhor procedimento a ser adotado, quando o assunto não for referente à SEDEC;

II - encaminhar o solicitante até o terminal de atendimento, onde será recepcionada sua informação;

III - zelar pelo atendimento ao cidadão, primando pelo respeito e seriedade para com o solicitante e sua solicitação;

IV - certificar-se de que o solicitante alcançou a satisfação no atendimento;

V - receber as informações e sintetizá-las em formatação própria, extrair cópia para o solicitante e enviar a solicitação à Seção de Acompanhamento e Estatística, após o envio ao Órgão Interno ligado diretamente com aquele fato em questão; e

VI - registrar em banco de dados todas as solicitações acolhidas e enviar à Seção de Acompanhamento e Estatística.

Seção II Seção Administrativa

Art. 11 - À Seção Administrativa compete:

I - gerenciar os assuntos referentes a pessoal, comunicação social, logística e bens patrimoniais;

II - executar os serviços de expedientes, correspondências, expedição, protocolo e arquivo; e

III - controlar toda a documentação acautelada, ressalvados os documentos próprios.

§ 1º - O controle da entrada e saída de documentos deve obedecer aos objetivos definidos até a conclusão do processo através do arquivamento final.

§ 2º - A Seção Administrativa deve manter a rotina de expedientes, zelando pelo correto gerenciamento de pessoal, de logística, de bens patrimoniais, dirimindo dúvidas que porventura venham causar embaraços ao andamento do serviço e às metas propostas pela Seção Administrativa da OG.

Seção III **Seção de Acompanhamento e Estatística**

Art. 12 - À Seção de Acompanhamento e Estatística compete:

I - providenciar junto aos órgãos de destino que tomem conhecimento dos fatos na esfera de suas competências e solicitar a adoção de procedimentos para solucioná-los, em cumprimento ao solicitado, no prazo legal para o seu cumprimento;

II - após receber o apurado, enviar resposta ao solicitante dentro do prazo estipulado;

III - solicitar as informações de forma concisa, objetiva e explícita, visando o fiel atendimento ao requerente;

IV - compilar os dados de forma quantitativa, transformando-os em estatística e controle de atendimentos e/ou procedimentos realizados pela Ouvidoria, bem como os demais registros pertinentes; e

V - elaborar relatórios bimestrais para posterior encaminhamento ao Gabinete do Secretário de Estado da SEDEC para fins estatísticos.

TÍTULO IV **DO PROCEDIMENTO**

Art. 13 - O acesso à Ouvidoria-Geral da SEDEC poderá ser realizado sob a forma presencial, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do expediente da SEDEC, ou por meio de:

I - correspondência endereçada à Ouvidoria-Geral da SEDEC, Praça da República, nº 41, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20.211-350;

II - comunicação através do telefone (21) 2334-9923 ou pelo 0800-282-5070; ou

III - mensagem para o endereço eletrônico ouvidoria@cbmerj.rj.gov.br.

Art. 14 - Não serão processados pela Ouvidoria-Geral da SEDEC:

I - denúncias de fatos que constituam crimes nas esferas das competências institucionais do Ministério Público e das Polícias Judiciárias, nos termos dos art. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal; e

II - pedidos de informações, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos estranhos à estrutura organizacional da SEDEC.

§ 1º - Na hipótese prevista no inciso I, a manifestação será devolvida e comunicada ao remetente a esfera de atribuição e competência de cada órgão.

§ 2º - Na eventualidade do inciso II, os pedidos serão devolvidos ou, quando possível, encaminhados ao órgão competente, comunicando-se, em qualquer caso, o fato ao interessado.

Art. 15 - Será assegurado o sigilo, a critério do solicitante, sobre de seus dados pessoais.

Parágrafo Único - No caso de o interessado/solicitante preferir não se identificar, a reclamação ou denúncia será recebida e proceder-se-á a uma averiguação sumária a respeito da veracidade ou não das alegações, devendo, neste caso, ser informado ao notificante que não será confeccionado número de protocolo nem resposta, conforme as normas vigentes.

Art. 16 - As respostas aos interessados e requerentes serão conferidas no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, na forma do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 17 - Os órgãos integrantes da estrutura da SEDEC deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria-Geral, no prazo de 20 (vinte) dias, de acordo com o Parágrafo Único do artigo 16, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

TÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 - Os procedimentos complementares serão estabelecidos em ato próprio pelo Secretário de Estado de Defesa Civil.

Art. 19 - Ficarão a cargo da Ouvidoria-Geral da SEDEC todos os procedimentos normativos e fiscalizadores das Ouvidorias dos órgãos da estrutura da Secretaria de Estado de Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro.

ANEXO II ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC

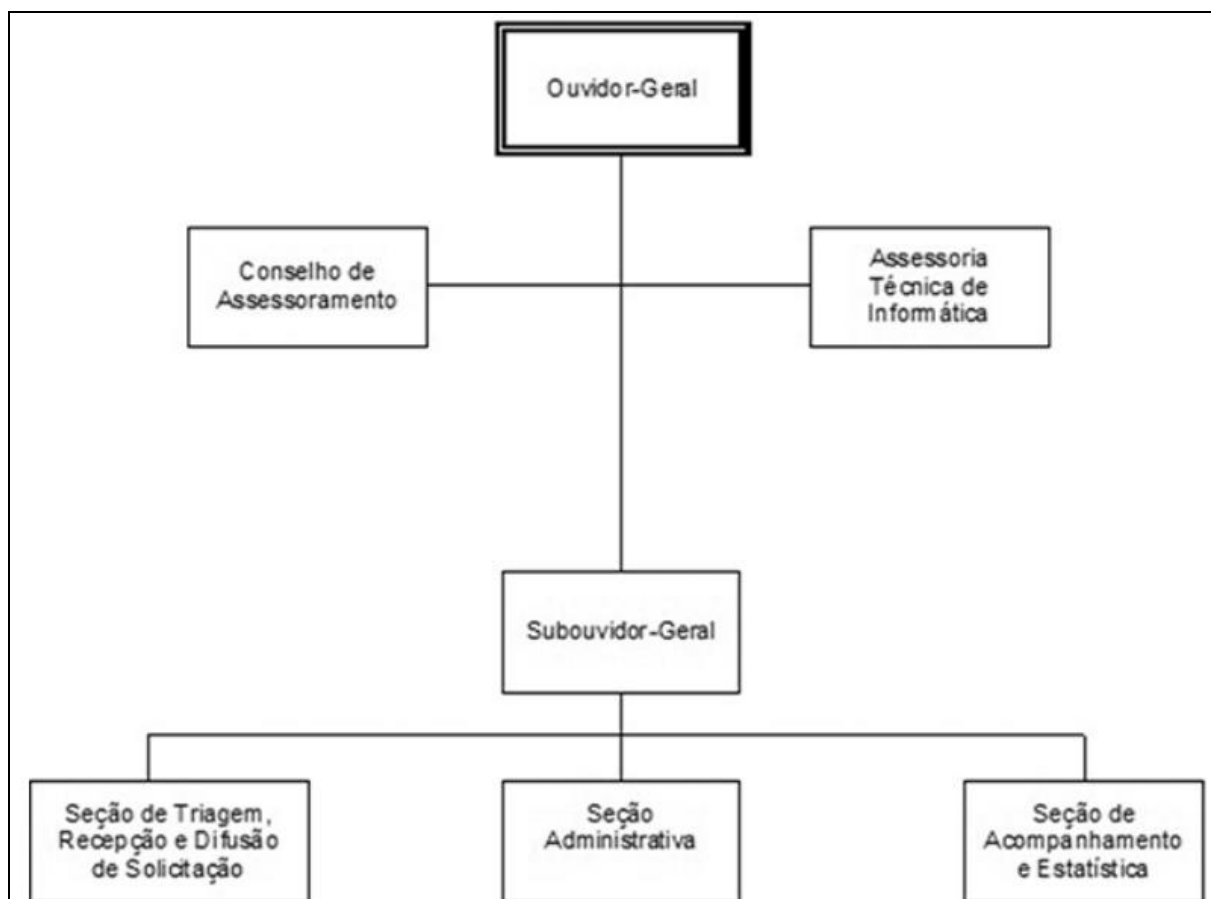


Figura 01

Id: 2146942

Publicado no DOERJ nº 216, de 23/11/2018.