

exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes físicas.

**CAPÍTULO VIII
DAS RESPONSABILIDADES**

Seção Única

Dos pedidos de acesso à informação (Função Transparência)

Art. 74 - Para fins de cumprimento da presente Resolução, os órgãos da SEDEC e Unidades do CBMERJ, que forem detentores das informações requeridas através da Ouvidoria-Geral, deverão responder às requisições recebidas no prazo administrativo estabelecido, visando garantir minimamente o atendimento aos prazos previstos na LAI vigente.

§ 1º - Caberá pedido de prorrogação de prazo, excepcionalmente, dentro do prazo inicialmente arbitrado, através de processo administrativo digital, no Sistema "SEI", ou do canal de recebimento do pedido de acesso à informação, mediante justificativa expressa, por parte dos órgãos ou Unidades acima mencionados.

§ 2º - A prática de quaisquer das condutas ilícitas previstas no art. 32, da Lei Federal nº 12.527/2011, e art. 61, do Decreto Estadual nº 46.475/2018, além das sanções previstas nos arts. 33 e 62, dos respectivos dispositivos legais, poderão caracterizar transgressão disciplinar grave, por parte do servidor que detiver a informação, objeto da informação requerida.

**CAPÍTULO IX
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 75 - A Carta de Serviços ao Usuário visa ampliar o controle social da sociedade fluminense, informando os serviços prestados pela SEDEC e pelo CBMERJ, as formas de acesso a esses serviços, bem como os padrões de qualidade de atendimento ao público, o que proporciona maior transparência da Administração Pública.

Art. 76 - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços, de forma permanente e em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sites da SEDEC e do CBMERJ, mediante aprovação do Secretário de Estado de Defesa Civil e Comandante-Geral do CBMERJ.

Art. 77 - A Carta de Serviços ao Usuário deverá obedecer ao *check-list* constante no Anexo XIV à presente Resolução.

**CAPÍTULO X
DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

Art. 78 - É dever de todos os órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação, em seus sítios na Internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas, observado o disposto nos arts. 7º e 8º, da Lei nº 12.527/2011.

§ 1º - Os órgãos da SEDEC e Unidades do CBMERJ deverão implementar em seus sítios na Internet seção específica, denominada Transparência, para a divulgação de suas informações, de que trata o caput, caso haja, a saber:

- I - Institucional;
- II - Ações e Programas;
- III - Participação Social;
- IV - Auditorias;
- V - Convênios e Transferências;
- VI - Receitas e Despesas;
- VII - Licitações e Contratos;
- VIII - Servidores;
- IX - Informações Classificadas;
- X - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);
- XI - Perguntas Frequentes;
- XII - Dados Abertos;
- XIII - Ferramentas Tecnológicas;
- XIV - Padronização da informação divulgada.

§ 2º - A divulgação das informações previstas acima não exclui outras hipóteses de publicação e divulgação, na forma da legislação em vigor.

§ 3º - As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta de redirecionamento de página na Internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais.

**TÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

CAPÍTULO ÚNICO

Art. 79 - Ficarão a cargo da Ouvidoria-Geral da SEDEC todos os procedimentos normativos e fiscalizadores das Ouvidorias criadas nos âmbitos dos órgãos da estrutura da SEDEC e do CBMERJ.

Art. 80 - O Ouvidor-Geral normatizará através de Normas Gerais de Ação (NGA) da Ouvidoria-Geral todos os fluxos procedimentais que compõem os macro-processos de Ouvidoria e Transparência.

Art. 81 - É vedada a nomeação para o cargo de Ouvidor-Geral, conforme os ditames presentes no art. 29, da Lei Estadual nº 7.989/2018, desde que tenham sido nos últimos 05 (cinco) anos, as autoridades:

- I - responsáveis por atos julgados irregulares, em decisão definitiva, por Tribunal de Contas da União, do Estado, do Distrito Federal ou do Município;
- II - punidas, em decisão da qual não caiba recurso administrativo, em processo disciplinar por ato lesivo ao patrimônio público;
- III - condenadas em processo criminal, em sentença transitada em julgado, por prática de crimes contra a Administração Pública, capitulados nos Títulos II e XI da Parte Especial do Código Penal, na Lei Federal nº 7.492/1986, e na Lei Federal nº 8.429/1992;
- IV - tenham sido condenadas, em processo judicial transitado em julgado, por atos de improbidade administrativa.

Art. 82 - As Ouvidorias Locais estão vinculadas à Ouvidoria-Geral, de forma que devem respeitar suas determinações com relação aos prazos de resposta, em todos os casos não previstos nesta Resolução, conforme a Resolução SESDEC nº 999, de 29 de janeiro de 2010, publicado no DOERJ nº 023, de 04 de fevereiro de 2010.

§ 1º - As Ouvidorias Locais terão sua existência condicionada pelas Unidades Operacionais que tiverem área operacional geográfica no território do Estado do Rio de Janeiro.

§ 2º - Para o atendimento a este artigo, todos os Comandantes, Chefes e Diretores, exercerão a função de Ouvidor Local. Na ausência do mesmo caberá aos Subcomandantes Administrativos, ou congêneres, exercer a função de Ouvidor Local, em relação às manifestações ou aos pedidos de acesso a informação que entrar no protocolo de sua Unidade, devendo prestar todas as informações pertinentes ao Ouvidor Local.

§ 3º - Visando atender, materializar e mitigar a ligação e o acesso entre o cidadão e a administração pública, os Comandantes de Destacamentos exercerão a função de Ouvidor Destacado, em relação às manifestações ou aos pedidos de acesso a informação que entrarem no protocolo de sua Unidade, bem como deverá, imediatamente, repassar ao Ouvidor Local, que tomará as devidas providências no sentido de prestar as informações ao cidadão e comunicar as autoridades competentes.

§ 4º - Os militares das Ouvidorias Locais se subordinam também hierárquica e administrativamente à Ouvidoria-Geral.

Art. 83 - Consta no Anexo XV o fluxograma simplificado do tratamento das manifestações impetradas pelo cidadão por um dos sistemas ("e-SIC.RJ", "Fala.BR", Correspondência (carta), Sistema Ouvidoria ou através de um dos canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria (0800, telefone fixo, WhatsApp, presencialmente, e-mail).

Art. 84 - Consta no Anexo XVI o Termo de Responsabilidade, com fulcro no artigo 8º do Decreto Estadual nº 43.597/12.

Art. 85 - Todas as omissões à presente Resolução serão estabelecidas em ato próprio pelo Secretário de Estado de Defesa Civil.

ANEXO II

SÍNTESE DOS ASSUNTOS E FUNÇÕES DE OUVIDORIA-GERAL



ANEXO III

IDENTIDADE VISUAL E DISTINTIVO DA OUVIDORIA-GERAL (OG)

I - Descrição da identidade visual e do distintivo da Ouvidoria-Geral (OG) da SEDEC e do CBMERJ:

1 - O símbolo da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado da Defesa Civil (SEDEC) e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ) representa a missão destas instituições para com a participação social do cidadão fluminense, como sendo um instrumento de defesa dos direitos daquele, através dos canais de comunicação inseridos em tal símbolo, servindo a OG como a porta de entrada dos pedidos de informação e das manifestações, provenientes de toda sociedade fluminense a SEDEC e ao CBMERJ.

2 - Por conta disso, torna-se portanto um símbolo ou imagem da ferramenta existente que se demonstra facilitadora do exercício da cidadania daquele, o qual terá a acolhida necessária a todas suas reclamações, sugestões, críticas, denúncias, solicitações e elogios, referentes aos serviços prestados por tais órgãos, quando a estes encaminhados.

3 - Da representação de tal símbolo, tem-se a pormenorizar:

3.1 - Para a identidade visual:

3.1.a - A identidade visual estará envolvida, em sua totalidade, por uma fina linha azul, na tonalidade descrita na tabela de cores abaixo, devendo ser respeitadas as dimensões em milímetros abaixo do desenho a seguir.

3.1.b - Constará de um "chefe" (área superior do escudo) com um retângulo na área superior, com 12 mm de largura e 71 mm de comprimento, escrito com letra bastão, em seu interior, 'DEFESA CIVIL', na cor branca, acima de uma tarja azure, contornado por linhas grossas brancas;

3.1.c - Constará de um "contrachefe" (área inferior do escudo) com um retângulo na área inferior, com 12 mm de largura e 71 mm de comprimento, escrito com letra bastão, em seu interior, 'OUVIDORIA-GERAL', na cor branca, acima de uma tarja azure, contornado por linhas grossas brancas;

3.1.d - Ao seu meio, na faixa vertical central, haverá um retângulo na cor azul, contornado por linhas grossas brancas, com 48 mm de altura e 71 mm de largura. Em seu interior, haverá duas mãos estilizadas de cor laranja, ambas representam a simbologia internacional da Defesa Civil que significa o calor humano e a solidariedade, tendo as palmas das mãos voltadas para o círculo central, simbolizando a mão de cima como proteção, e a mão de baixo simbolizando suporte. O círculo central será na cor branca e dividido com linhas de cor blau, em quatro quadrantes, que estarão representando o equilíbrio perfeito entre os meios de acesso da OG que se completam e se retroalimentam, colocados à disposição do cidadão fluminense, através de todos os meios físicos e tecnológicos possíveis ao alcance da Administração, da seguinte forma:

3.1.d.i - O quadrante superior esquerdo conterá o símbolo "@" (arroba) na cor blau, que simboliza o acesso tanto ao site quanto ao e-mail da Ouvidoria-Geral, através da rede mundial de computadores (internet), possibilitando o atendimento da OG de maneira online.

3.1.d.ii - O quadrante superior direito conterá o símbolo de um aparelho de telefone, com o desenho de três linhas saindo dele, na cor blau, simbolizando a possibilidade de contato telefônico com a OG, disponibilizados ao cidadão fluminense para a materialização de sua manifestação.

3.1.d.iii - O quadrante inferior esquerdo conterá o símbolo de uma carta, na cor blau, simbolizando a possibilidade de comunicação escrita com a Ouvidoria-Geral, através do encaminhamento de cartas físicas através do sistema postal, ou de requerimentos preenchidos localmente.

3.1.d.iv - O quadrante inferior direito conterá o desenho de uma pessoa, na cor blau, significando a possibilidade ofertada ao cidadão fluminense de um atendimento presencial, demonstrando sempre a acolhida e respeito que o mesmo deva ter por parte da Administração.

3.2 - Para o distintivo:

3.2.a - Terá a forma de escudo português, com o formato inferior de meia circunferência, para utilização em uniforme, devendo ser respeitadas as dimensões em milímetros abaixo.

3.2.b - Terá o seu contorno em linhas de cor jalde (dourada), conforme o desenho abaixo.

3.2.c - O distintivo terá a cor predominantemente branca, tendo apenas um "chefe" (área superior do escudo) com um retângulo na área superior, com 10 mm de largura e 30 mm de comprimento, na cor gules, e, tendo escrito em seu interior, com letra bastão, 'OUVIDORIA-GERAL', na cor amarela.

3.2.d - Ao centro, haverá duas mãos estilizadas de cor laranja, ambas representam a simbologia internacional da Defesa Civil que significa o calor humano e a solidariedade, tendo as palmas das mãos voltadas para o círculo central, simbolizando a mão de cima como proteção, e a mão de baixo simbolizando suporte. O círculo central será de cor azure, e dividido com linhas de cor branca, em quatro quadrantes, que estarão representando o equilíbrio perfeito entre os meios de acesso da OG que se completam e se retroalimentam, colocados à disposição do cidadão fluminense, através de todos os meios físicos e tecnológicos possíveis ao alcance da Administração, da seguinte forma:

3.2.d.i - O quadrante superior esquerdo conterá o símbolo "@" (arroba) na cor branca, que simboliza o acesso tanto ao site quanto ao e-mail da Ouvidoria-Geral, através da rede mundial de computadores (internet), possibilitando o atendimento da OG de maneira online.

3.2.d.ii - O quadrante superior direito conterá o símbolo de um apa-

relho de telefone, com o desenho de três linhas saindo dele, na cor branca, simbolizando a possibilidade de contato telefônico com a OG, disponibilizados ao cidadão fluminense para a materialização de sua manifestação.

3.2.d.iii - O quadrante inferior esquerdo conterá o símbolo de uma carta, na cor branca, simbolizando a possibilidade de comunicação escrita com a Ouvidoria-Geral, através do encaminhamento de cartas físicas através do sistema postal, ou de requerimentos preenchidos localmente.

3.2.d.iv - O quadrante inferior direito conterá o desenho de uma pessoa, na cor branca, significando a possibilidade ofertada ao cidadão fluminense de um atendimento presencial, demonstrando sempre a acolhida e respeito que o mesmo deva ter por parte da Administração.

4 - O círculo central mencionado acima, tanto na identidade visual quanto no distintivo, dividido em quatro quadrantes, simboliza o equilíbrio perfeito entre os meios que se completam e se retroalimentam para o devido atendimento e presteza ao cidadão fluminense pela Administração.

5 - A cor azul presente na identidade visual, que preenche o fundo dos três retângulos que formam o símbolo da Ouvidoria-Geral, bem como as linhas brancas que os contornam, representam em si a tranquilidade, o equilíbrio e a serenidade com que age a Defesa Civil em todas as suas ações pelo nosso Estado. Desta forma, a cor azul representa a serenidade, envolvida pela paz, simbolizada pela cor branca.

II - Desenho da identidade visual da Ouvidoria-Geral (OG) da Secretaria de Estado de Defesa Civil (SEDEC) e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ):



Fonte da letra: Futura Md BT

COR	BASE	CMYK (IMPRESSÃO)	RGB (TELA)
	laranja	5 - 77 - 100 - 1	253 - 99 - 31
	azul marinho	100 - 95 - 7 - 35	14 - 35 - 89
	branco	0 - 0 - 0 - 0	255 - 255 - 255

III - Desenho do distintivo da Ouvidoria-Geral (OG) da Secretaria de Estado de Defesa Civil (SEDEC) e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ):



ANEXO IV

ORGANOGRAMAS DA OUVIDORIA-GERAL DA SEDEC E CBMERJ

I. ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL NA SEDEC:

