

2024

# Relatório Anual da Gestão



Secretaria Municipal de Conservação e  
Serviços Públicos

Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

31/12/2024

**ANEXO III**  
**RESOLUÇÃO CGM-Rio Nº 2015/2024**



***RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO***

***EXERCÍCIO DE 2024***

***Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos***

**Sumário**

<b>MENSAGEM DO DIRIGENTE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>5</b>
1.1. Identidade da Secretaria.....	5
1.2. Áreas de Negócio (ou Áreas de Atuação).....	5
<b>2. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. CONFORMIDADE DA GESTÃO .....</b>	<b>9</b>
3.1. Gestão de Pessoas .....	9
3.2. Contratações Relevantes .....	10
3.3. Prestação de Contas de Recursos Públicos .....	10
3.3.1 Recursos Recebidos .....	10
3.3.2 Recursos Transferidos.....	11
3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos.....	11
3.3.4 Almoxarifado .....	11
3.4. Fundos Especiais Vinculados à Secretaria .....	11
3.5. Demandas dos Órgãos de Controle .....	12
3.5.1 Atendimento às Demandas do Controle Externo .....	12
3.5.2 Atendimento às Demandas do Controle Interno .....	13
3.6. Relacionamento com a Sociedade .....	13
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS em acordo com Resolução CGM-Rio nº 2015/2024, Art. 2º, incisos:</b>	
I	Rol de responsáveis
II	Relatório de Saldo das Dotações
IV	Relatório de avaliação dos programas e ações – exercício 2024
V	Demonstrativo da execução das ações previstas no PPA – Plano Plurianual, exercício 2024
VI	Relação das despesas de exercícios anteriores empenhadas em 2024
VII	Relação das dívidas sem execução orçamentária 2024
VIII	Demonstrativo da situação das prestações de contas de recursos recebidos
IX	Demonstrativo da situação das prestações de contas de recursos transferidos
X	Demonstrativo das prestações de contas finais de contratos de gestão
XI	Demonstrativo dos recursos movimentados através do Sistema Descentralizado de Pagamento
XII	Relação das tomadas de contas especiais
XIII	Respostas às determinações e recomendações constantes do parecer prévio do TCMRJ
XIV	Relação de processos de prestação de contas de almoxarifado

## **MENSAGEM DO DIRIGENTE**

No ano de 2024, a Secretaria Municipal de Conservação (SECONSERVA) realizou diversas ações referentes às políticas públicas de conservação urbana e prestação de serviços públicos na Cidade do Rio de Janeiro. A execução do Plano Verão, com medidas de prevenção contra os efeitos das chuvas no sistema de drenagem pluvial da cidade, promoveu a antecipação de estratégias de enfrentamento referentes ao período chuvoso.

Foram executados serviços de recapeamento em mais de 720 km de vias urbanas, correspondendo a aproximadamente 4.400.000 m<sup>2</sup>, através das seguintes intervenções: Programa Asfalto Liso, Produção Própria e Equipes Extras, em 2024. Nas quatro usinas de asfalto da SECONSERVA foram produzidas, aproximadamente, 158.000 toneladas de massa asfáltica.

Foram realizados, também: (a) reforço no serviço de tapa-buraco, com aproximadamente 140 mil buracos fechados; (b) aproximadamente 1.900.000 metros de galerias de microdrenagem, ramais de ralo, canais e canaletas, limpos e desassoreados, além de mais de 9.200 metros de galerias e ramais recuperados; (c) recuperação de aproximadamente 200.000 m<sup>2</sup> de calçamento, incluindo pavimentos em pedra portuguesa, intertravado e passeios de concreto; (d) reforma e recuperação de túneis e de 2 mergulhões; (e) requalificação de 138 áreas de praças, contemplando diversas intervenções específicas, além da execução do programa de reurbanização Dias de Glória; (f) operação e manutenção de 5 parques urbanos: Madureira, Pavuna, Realengo, Parque Oeste e Rita Lee; (g) ações da SECONSERVA e de apoio à Defesa Civil e à Secretaria Municipal de Ordem Pública - SEOP, que resultaram na execução de 2600 ações de demolição e/ou operações especiais; (h) serviços de manutenção e conservação em chafarizes e monumentos; (i) aprovação de diversos projetos de pavimentação de vias em empreendimentos privados, em toda a cidade.

Ainda no ano de 2024, através do sistema "SECONSERVA RECAD", realizou-se o credenciamento das empresas que prestam serviços às concessionárias, bem como avaliações periódicas das intervenções executadas, na medida em que o sistema tem por objetivo aperfeiçoar as ações fiscalizatórias dos órgãos responsáveis. Foram emitidas, em 2024, pela Comissão Coordenadora de Obras e Reparos em Vias Públicas, aproximadamente 8.000 licenças referentes às obras programadas, emergenciais e serviços, incluindo as suas prorrogações.

Em relação ao Sistema de Gestão de Obras em Vias Públicas (GEOVIAS), houve um avanço significativo na atualização das bases digitais de redes subterrâneas existentes das concessionárias de serviços públicos.

Destacaram-se as ações e intervenções da SECONSERVA junto ao Centro de Operações Rio, de forma a minimizar os impactos de grandes eventos na rotina do cidadão, principalmente quando da ocorrência de chuvas intensas, atuando de forma conjunta e integrada com demais órgãos envolvidos e contribuindo para o aumento da resiliência urbana em nossa cidade.

## **1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL**

### **1.1. Identidade da Secretaria**

A Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SECONSERVA) tem como missão: conservar a cidade para promover o bem-estar e a qualidade de vida do carioca, com valores como o bom senso, competência, compromisso, ética, proatividade, qualidade na prestação dos serviços e trabalho em equipe.

A visão da SECONSERVA é ser reconhecida pela excelência na Conservação da Cidade.

### **1.2. Áreas de Negócio (ou Áreas de Atuação)**

#### **1.2.1 Áreas de Negócio / Atividade Fim**

A SECONSERVA possui como principal área de negócio a execução de políticas públicas de conservação urbana.

A Pasta também planeja, coordena, controla e fiscaliza a atividade cemiterial no Município através da Coordenadoria Geral de Controle de Cemitérios e Serviços Funerários.

#### **1.2.2 Organograma**

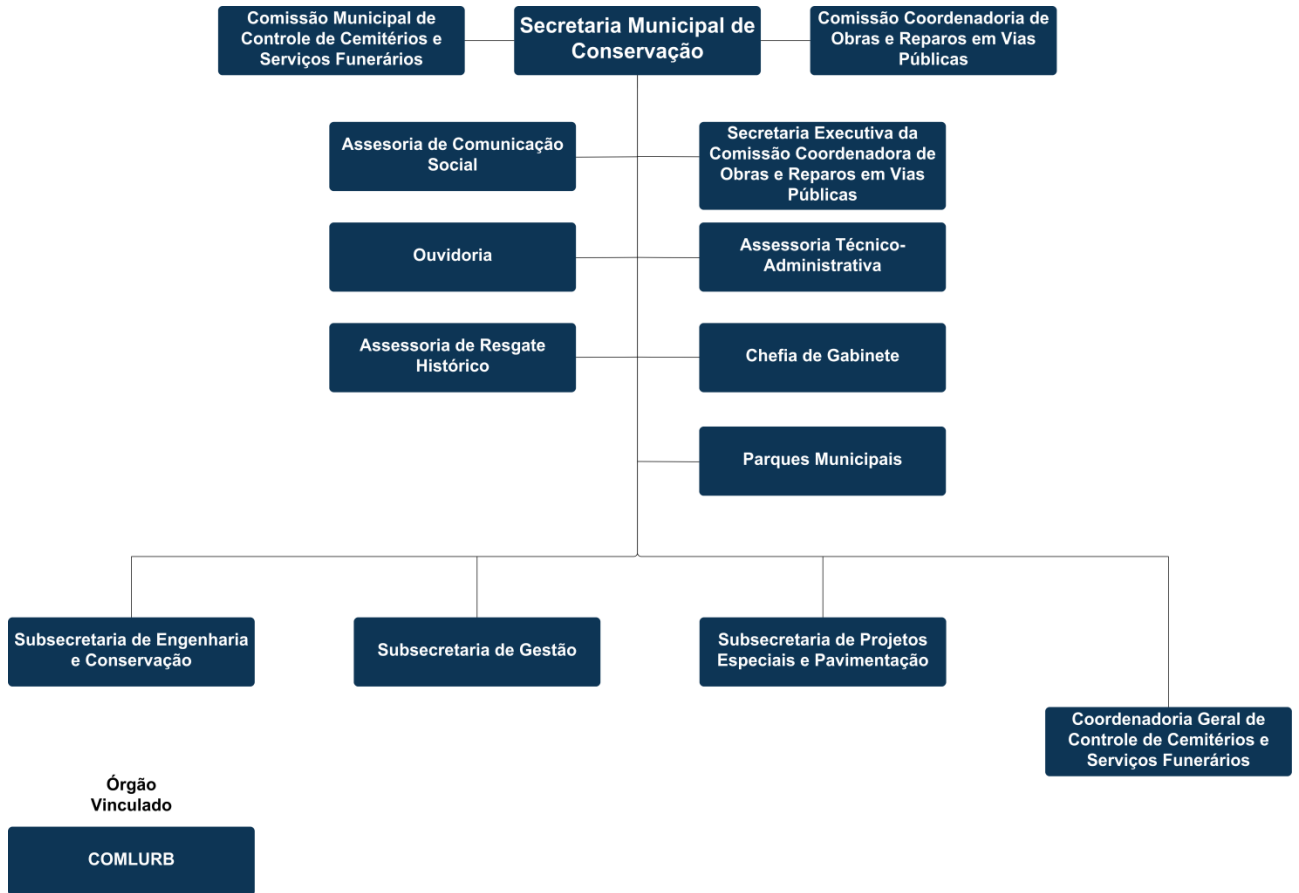
A Secretaria mantém a mesma estrutura institucional desde 2022, com exceção da adição de 5 Parques Municipais, tendo Órgão vinculado a sua estrutura a Comlurb – Companhia Municipal de Limpeza Urbana.

#### **Secretaria Municipal de Conservação**

- ❖ Comissão Municipal de Controle de Cemitérios e Serviços Funerários
- ❖ Comissão Coordenadora de Obras e Reparos em Vias Públicas
  - Secretaria Executiva da Comissão Coordenadora de Obras e Reparos em Vias Públicas
  - ✓ Chefia de Gabinete
    - Assessoria de Comunicação Social
    - Assessoria de Resgate Histórico
    - Assessoria Técnico Administrativa
    - Ouvidoria
- ❖ 5 Parques Municipais – Parque Madureira Mestre Monarco, Parque Rita Lee, Parque Realengo Susana Napolini, Parque Carioca da Pavuna e Parque Oeste Ana Gonzaga
- ❖ Subsecretaria de Engenharia e Conservação
  - Gerência Técnica e Administrativa

- ✓ Coordenadoria Geral de Engenharia e Conservação
  - 4 Coordenadorias Regionais de Conservação
    - 23 Gerências de Conservação,
- ✓ Coordenadoria de Vias Urbanas Especiais
  - 3 Gerências
- ✓ Coordenadoria de Planejamento e Orçamento de Obras
- ✓ Coordenadoria Técnica de Produção Industrial
  - 4 Gerências Industriais
    - 4 Subgerências de Produção
    - 4 Subgerências de Aplicação
    - 3 Subgerências de Controle
    - 4 Subgerências de Manutenção
  - Gerência de Máquinas e viaturas
    - Subgerência de Cadastro e Documentação
    - Subgerência de Acompanhamento e Socorro
    - Subgerência de Combustíveis
    - Subgerência de Manutenção
  - Gerência de Controle de Qualidade
    - 3 Subgerências de Misturas Asfálticas
- ✓ Coordenadoria Geral de Operações Especiais
  - 3 Gerências Operacionais
- ❖ Subsecretaria de Projetos Especiais e Pavimentação
  - ✓ Coordenadoria de Tecnologia e Pavimentação
    - 3 Gerências
- ❖ Subsecretaria de Gestão
  - 4 Coordenadorias
  - 2 Gerências
  - 3 Subgerências
  - Centro Arquivístico
- ❖ Coordenadoria de Controle de Cemitérios e Serviços Funerários
  - 3 Gerências

**Organograma da SECONSERVA em acordo com seus órgãos centrais:**



**1.2.3 Dirigentes**

A Secretaria foi dirigida em 2024 pelo Secretário Sr. Marco Aurélio Regalo de Oliveira, contando com 3 subsecretarias: Subsecretaria de Engenharia e Conservação, Subsecretaria de Projetos Especiais e Pavimentação e Subsecretaria de Gestão.

O rol de responsáveis, inclusive a relação dos ordenadores de despesas, da Secretaria, no exercício 2024, é apresentado junto ao presente relatório conforme modelo estabelecido no Anexo I da Resolução CGM-Rio nº 2015/2024.

## 2. RESULTADOS E DESEMPENHO DA GESTÃO

A Secretaria celebrou o Acordo de Resultados da Gestão 2024 com Município. Embora ainda não apresentado o Relatório Final Consolidado, referente ao mês de dezembro/2024, pelo Escritório de Gerenciamento, Projetos e Metas, a Secretaria preliminarmente apresentou os seguintes resultados:

1a. Recapear um total de 528 km de vias urbanas, através das seguintes intervenções: Programa Asfalto Liso, Produção Própria e Equipes Extras, em 2024:

Realizado 721,81 Km.

1b. Recapear um total de 3.168.000 m<sup>2</sup> vias urbanas, através das seguintes intervenções: Programa Asfalto Liso, Produção Própria e Equipes Extras, em 2024:

Realizado 4.414.370,84 m<sup>2</sup> de vias urbanas.

2a. Atender 90% das solicitações, feitas à Central 1746, dos serviços de "Reparo de buraco, deformação ou afundamento na pista" dentro do prazo de atendimento determinado em 2024:

Realizado 86,1% (dados disponibilizados até Novembro/2024).

2b. Atender 90% das solicitações, feitas à Central 1746, dos serviços de "Desobstrução de bueiros, galerias e ramais" dentro do prazo de atendimento determinado em 2024:

Realizado 89,9 % (dados disponibilizados até Novembro/2024).

3a. Fazer a manutenção do sistema de drenagem com a limpeza de 1.630 km de galerias, canais e canaletas, em 2024:

Realizado 1.898,02 Km.

3b. Fazer a manutenção do sistema de drenagem com intervenções de recuperação de 8.145m de galerias que necessitem de reparos, em 2024:

Realizado 9.263,50 Km.

4. Recuperar um total de 90.000 m<sup>2</sup> de calçamento (incluindo pavimentos em pedra portuguesa, intertravado e passeios de concreto), em logradouros públicos da cidade do Rio de Janeiro, em 2024:

Realizado 196.821,98 m<sup>2</sup>.

5. Recuperar um total de 138 praças, na cidade do Rio de Janeiro, em 2024:

Realizado 138 praças.

Meta de Performance: a ser validada pelo EGPM.

O acordo de resultados refletiu a principal área de negócio da Secretaria: a execução de políticas públicas de conservação urbana, sendo observado o compromisso da Secretaria em conservar a cidade para promover o bem-estar e a qualidade de vida do carioca.

### 3. CONFORMIDADE DA GESTÃO

#### 3.1. Gestão de Pessoas

A Secretaria de Conservação é oriunda da Secretaria Municipal de Obras, Decreto Rio nº 32167 de 27/04/2010, e absorveu, originalmente, os servidores daquela Secretaria.

A Pasta conta em seu Quadro Permanente de Pessoal com significativo número de servidores aptos a se aposentar.

Atualmente grande parte da força de trabalho (níveis fundamental, médio e superior), tem idade avançada, levando conseqüentemente a evasões e déficits de pessoal, por licenças médicas e aposentadorias.

O total de servidores aptos a adquirir aposentadoria é de aproximadamente 82,9% (oitenta e dois vírgula nove por cento) da Secretaria.

A Secretaria não possui pessoal em atividade mediante contrato de gestão (Organizações Sociais) e até o momento, não há concursos públicos realizados ou previstos para esta pasta.

A seguir são apresentados os quadros quantitativos da pasta:

#### Quadro Permanente de Servidores

Servidores 2023	Aposentados 2024	Falecidos 2024	Ingressos 2024	Egressos 2024	Estranhos aos Quadros	Servidores 2024 (QPP)
909	108	12	17	5	57	801

#### Quantitativo de Pessoal Permanente de Servidores - QPP

Total	Até 40 anos de idade	Com 41 A 59 anos de idade	Com 60 anos ou mais de idade
801	29	282	490

#### Servidores com Previsão de Aposentadoria 2024 A 2026

2024	2025	2026
664	13	22

#### Colaboradores Terceirizados

Mensageiro	Copeira	Serviços Gerais	Limpeza	Recepção	ADM I	ADM II
1	5	4	5	3	6	15

### 3.2 Contratações Relevantes

Em uma visão geral a Secretaria celebrou em 2024 os seguintes instrumentos jurídicos:

Tipo de Instrumento jurídico	Quantidade	Valor total contratado
Contratos	30	224.973.300,56
Convênios	01	0,00
Contrato de Gestão	00	0,00
Termos de Parceria	00	0,00
Termos de Execução	00	0,00
Outros	00	0,00
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>224.973.300,56</b>

Fonte: Sistemas SIAFIC/CCON e SISCOB - Data base da emissão: 31/12/2024

As principais contratações iniciadas em 2024 pela SECONSERVA por materialidade ou relevância foram:

**Programa Asfalto Liso:** Serviços de operação das unidades de produção de massa asfáltica e de aplicação de misturas asfálticas e granulares no âmbito da Cidade do Rio de Janeiro;

**Parques:** Manutenção e Conservação dos Parques Madureira, Realengo, Rita Lee e Cesário de Melo (Parque Oeste), abrangendo diversas APs;

**Praças:** Conservação e Revitalização de Praças em todas as APs;

A Secretaria não possui contratos de gestão, parcerias voluntárias ou Parcerias Público Privadas – PPP.

### 3.3. Prestação de Contas de Recursos Públicos

#### 3.3.1 Recursos Recebidos

A Secretaria, no exercício 2024, teve como despesa autorizada final autorizada R\$ 1.005.086.298,64 (um bilhão, cinco milhões, oitenta e seis mil, duzentos e noventa e oito reais e sessenta e quatro centavos), conforme se extrai do relatório de saldo das dotações extraído do sistema SIAFIC, sob título “Demonstrativo da Execução Orçamentária da Despesa Por Natureza – 12/2024”, apresentado em conjunto com este relatório de gestão.

A SECONSERVA não recebeu em 2024 recursos através de convênios, acordos, ajustes, parcerias ou instrumentos congêneres; nem possui instrumentos encerrados em exercícios anteriores que ainda possuam prestações de contas pendentes, em acordo com o apresentado junto ao presente relatório conforme modelo estabelecido no Anexo V da Resolução CGM-Rio nº 2015/2024.

### **3.3.2 Recursos Transferidos**

A SECONSERVA, em 2024, não transferiu recursos a outros órgãos públicos ou instituições públicas/privadas mediante convênios, parcerias voluntárias, contratos de gestão firmados com Organizações Sociais, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres, ainda que a título de subvenção, auxílio ou contribuição; nem possui instrumentos encerrados em exercícios anteriores e que ainda possuam prestações de contas pendente, em acordo com o apresentado junto ao presente relatório conforme modelo estabelecido no Anexo VI da Resolução CGM-Rio nº 2015/2024.

### **3.3.3 Sistema Descentralizado de Pagamentos**

A SECONSERVA utiliza os recursos do Sistema Descentralizado de Pagamento para pequenas aquisições como material de expediente, para manutenção de bens móveis e imóveis das unidades descentralizadas em pleno cumprimento ao Decreto nº 50.162/2022 e suas alterações.

No exercício de 2024 foi repassado às unidades o valor total de R\$ 367.192,68 (trezentos e sessenta e sete mil e cento e noventa e dois reais e sessenta e oito centavos).

O demonstrativo das concessões e prestações de contas dos recursos movimentados através do Sistema Descentralizado de Pagamentos – SDP está apresentado junto ao presente relatório consoante modelo estabelecido no Anexo VIII da Resolução CGM-Rio nº 2015/2024.

### **3.3.4 Almoxarifado**

O 3º Serviço de Almoxarifado é a única unidade armazenadora da SECONSERVA, que tem como principais objetivos manter organizado os materiais e produtos de acordo com suas características, executar o recebimento, estocagem, distribuição, registro e inventário de matérias primas e mercadorias adquiridas através de compras públicas e demais tarefas e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional, para atender às necessidades administrativas e operacionais das unidades centralizadas e descentralizadas da Subsecretaria de Engenharia de Conservação e da Subsecretaria de Gestão da SECONSERVA.

O Responsável pelo Almoxarifado da Secretaria apresentou o processo de prestação de contas referente ao exercício-base 2024, na forma prevista na Resolução CGM-Rio Nº 2011/2024, conforme Anexo XI da Resolução CGM nº 2015/2024 constante do presente relatório.

### **3.4. Fundos Especiais Vinculados à Secretaria**

A Secretaria não possui fundos especiais vinculados.

### 3.5. Demandas dos Órgãos de Controle

#### 3.5.1 Atendimento às Demandas do Controle Externo

O parecer prévio do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro referentes as contas de 2023 apresentou determinação e recomendação direcionadas a todos os Órgãos e Entidades, cujos esclarecimentos e justificativas foram encaminhadas àquela Corte de contas através do documento relacionado no Anexo XI da Resolução CGM nº 2015/2024 juntado ao presente relatório.

No exercício de 2024 foram recebidas 13 (treze) decisões em Diligência do Tribunal de Contas do Município do Rio de Janeiro – TCMRJ, conforme abaixo:

Status das Diligências	Quantidade	%
Respondidas no Prazo	09	69,2
Respondidas Fora do Prazo	01	7,7
Não Respondidas	03	23,1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

A Diligência referente ao Ofício nº TCM/GPA/SES/E/008/00756/2024 (proc. nº 40/100.562/2024) teve sua resposta enviada fora do prazo, com atraso de apenas 01 (um) dia, em razão da necessidade de tramitações internas e levantamento de informações do contrato em análise, tendo em vista que o sobredito contrato foi parcialmente transferido para a Secretaria Municipal de Coordenação Governamental e o acompanhamento passou a ser realizado por nova Comissão de Fiscalização designada por aquela Pasta, contudo, na resposta desta jurisdicionada constam esses esclarecimentos e outras informações relevantes relacionadas à atuação da Comissão de Fiscalização designada por esta Pasta até a transferência do contrato;

No que diz respeito às Diligências/Determinações não respondidas, insta registrar que:

- O Ofício nº TCM/GPA/SES/027/02257/2024 (proc. nº 40/102.384/2024), que versa sobre a decisão quanto à análise do Edital de Concorrência Eletrônica nº 90202/2024 para a "Implantação da estrutura do grupo escultórico do Monumento ao Martinho da Vila", não teve a respectiva resposta encaminhada à Egrégia Corte de Contas em razão dos ajustes ainda em andamento relativos ao Edital de Licitação e documentos correlatos, ressaltando que a licitação se encontra adiada "sine die" até que haja a validação do TCMRJ após análise dessa nova documentação de licitação, ressaltando que não foi indicado prazo para atendimento aos apontamentos do TCMRJ. As tratativas para a consolidação dessa resposta estão em andamento por meio do Processo nº CSV-PRO-2024/09539;
- O Ofício nº TCM/GPA/SES/E/030/00731/2024 (proc. nº 40/101.646/2024), que versa sobre a decisão acerca de Representação de empresa privada, em face do Edital do Pregão Eletrônico SECONSERVA nº 90328/2024, a resposta ainda não foi encaminhada à Egrégia Corte de Contas, pois o Processo nº CSV-PRO-2024/10349, inaugurado em razão da sobredita decisão da Egrégia Corte de Contas, se encontra em tramitação interna por diversos setores da Pasta para ciência da decisão em comento, no entanto, a determinação apontada na Diligência em questão foi cumprida no contrato objeto da Representação e vem sendo aplicada nos novos contratos desta Pasta, conforme

entendimentos tratados no expediente de conteúdo similar, qual seja o Ofício nº TCM/GPA/SES/E/1210/00931/2024 (proc. nº 40/104.163/2024);

- O Ofício nº TCM/GPA/SES/E/012/03246/2024 (proc. nº 40/101.219/2024), que versa sobre a decisão acerca do Relatório de Acompanhamento da Qualidade do Asfalto nas APs 1, 2 e 3 do Município do Rio de Janeiro – período de maio/2023 a maio/2024, recebido nesta SECONSERVA na data de 04/12/2024, tem por objeto 03 (três) Determinações da Egrégia Corte de Contas, sendo 01 (uma) com prazo de 30 (trinta) úteis com autorização de Prorrogação de Prazo concedida por meio do Ofício nº TCM/GPA/PRO/00006/2025 e que já se encontra atendida pela Pasta, e outras 02 (duas) Determinações com prazo de 90 (noventa) dias úteis, prazo esse ainda em vigor. As tratativas para a consolidação dessa resposta estão em andamento por meio do Processo nº CSV-PRO-2024/13480;

### 3.5.2 Atendimento às Demandas do Controle Interno

A Controladoria Geral do Município, através do Sistema e-CGU apresentou o Relatório de Auditoria Geral nº 161/2024 que foi respondido pela Secretaria dentro do prazo estabelecido no referido sistema, tendo sido atendidas todas as recomendações emitidas.

### 3.6. Relacionamento com a Sociedade

As principais formas de relacionamentos com a Sociedade são através dos atendimentos da Lei de Acesso à Informação, Ouvidoria e Sistema 1746.

#### 3.6.1 LAI - Lei de Acesso à Informação

A secretaria recebeu em 2024 solicitações de informações, conforme previsto na Lei Federal nº 12527/2011, regulamentada no âmbito municipal por meio do Decreto nº 44745/2028, que trata do direito de acesso às informações públicas.

A mencionada Lei determina o prazo de 20 dias para atendimento, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Foram recebidos referentes à Lei de Acesso à Informação 38 pedidos durante o ano de 2024, no âmbito da Secretaria Municipal de Conservação – SECONSERVA.

Status das Solicitações	Quantidade	%
Respondidas no Prazo	37	97,4
Respondidas Fora do Prazo	01	2,6
Não Respondidas	00	0,0
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

O pedido feito através do protocolo RIO-28458326-0, foi encerrado com o prazo superior a 30 dias, em função do nível de detalhamento necessário às respostas do pedido, tendo em vista tratar-se de questão de cunho técnico e específico.

### 3.6.2 Ouvidoria

A Secretaria recebeu em 2024 manifestações de Ouvidoria nas modalidades previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A mencionada Lei determina o prazo de 30 dias para dar uma resposta ao cidadão.

Foram recebidos 8.950 demandas durante o ano de 2024, no âmbito da SECONSERVA, sendo essas demandas qualificadas da seguinte forma:

Tipos de Solicitações	Quantidade	%
Reclamação	6.378	71,3
Crítica	1.152	12,9
Informações	768	8,6
Sugestão	523	5,8
Elogio	129	1,4
<b>Total</b>	<b>8.950</b>	<b>100%</b>

As diversas solicitações necessitaram de interações dos setores integrantes da Secretaria, da elaboração de um planejamento integrado, para efetivação de vistoria e /ou fiscalização que envolveu principalmente os seguintes setores: Gerências de Conservação, Gerência de Monumentos e Chafarizes, Gerência de Vias Especiais, Gerência de Conservação e Operações da Transoeste, Gerência de Conservação e Operações da Transcarioca, Coordenadoria Geral de Operações Especiais e Coordenadoria Geral de Controle de Cemitérios e Serviços Funerários.

### 3.6.3 Sistema 1746

O principal canal de relacionamento da Sociedade com a Secretaria é o Sistema 1746.

A Secretaria Municipal de Conservação atua com o atendimento através dos meios oficiais do Sistema 1746 que são realizados pelo telefone, site aplicativo ou WhatsApp. No entanto, o cidadão também dispõe de atendimento diretamente em uma das nossas Gerências de Conservação para solicitar o serviço.

Em 2024 foi verificado um aumento na ordem de 9,62% no número de chamados de serviços no Sistema 1746, em relação ao mesmo período de 2023.

Segue exposição dos dados verificados no Sistema 1746 em 2024:

Chamados	Quantidade	%
Fechado	135.824	92,3
Em aberto	11.362	7,7
<b>Total</b>	<b>147.186</b>	<b>100%</b>

Em 2024, com o objetivo de aperfeiçoar as ações de resposta da Secretaria às demandas do Sistema 1746, implementadas no ano anterior, foi mantido o efetivo de despachadores locais responsáveis pelo processamento dessas solicitações nas Gerências de Conservação. Além disso, o núcleo

central, responsável pela análise de dados, foi aprimorado para garantir o envio periódico de relatórios extraídos do sistema e atuar como suporte técnico para esclarecer dúvidas dos operadores locais.

Essa estrutura aprimorada proporciona maior visibilidade e melhor aproveitamento das informações, facilitando a incorporação das demandas do Sistema 1746 na programação diária de serviços das Gerências. Como resultado há um fluxo de trabalho mais eficiente e um melhor cumprimento dos prazos estabelecidos no SLA dos chamados.

Dando continuidade às melhorias implementadas no ano anterior, foi mantido o monitoramento diário dos dados do Sistema 1746, garantindo ações imediatas às demandas enviadas pelos munícipes cariocas. Essa atualização contínua das informações tem se mostrado essencial para uma gestão mais ágil e eficiente.

O dashboard analítico, criado para o acompanhamento dos chamados, segue sendo uma ferramenta fundamental na gestão das Gerências de Conservação. Ele permite uma visão quase em tempo real do desempenho no sistema SGRC, possibilitando a identificação rápida de áreas de melhoria e uma resposta mais eficaz a eventuais desafios operacionais.

Além disso, a otimização dos procedimentos de recebimento e tratamento das demandas do Sistema 1746 continua gerando impactos positivos, garantindo um serviço de maior qualidade e um retorno mais qualificado de informações aos solicitantes.

Também foi mantida a redução do intervalo entre capacitações da equipe do Sistema 1746, assegurando que o conhecimento sobre a ferramenta SGRC permaneça atualizado. Isso tem sido fundamental para minimizar erros e preservar a qualidade das respostas às demandas.

Essas ações consolidaram uma gestão mais estruturada, com maior eficiência operacional e melhoria na prestação dos serviços à população.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A **SECONSERVA** tem como missão zelar pela cidade do Rio de Janeiro, sendo a gestora do sistema responsável por manter e revitalizar os espaços urbanos, além de atuar como elo entre o cidadão e o poder público.

Em 2025, as principais linhas de ação estarão focadas no aprimoramento e intensificação dos serviços de conservação urbana.

Entre as ações previstas, estão a conservação e manutenção contínua dos monumentos, chafarizes e outros patrimônios históricos, além do recapeamento asfáltico das principais vias da cidade. Também serão realizados a aprovação de projetos viários em novos empreendimentos, a aceitação de cadastros de obras e a elaboração de projetos de restauração de pavimentos danificados, garantindo uma infraestrutura urbana de qualidade. A requalificação das praças da cidade também será continuada, criando mais espaços de lazer e convivência para os cidadãos.

Além disso, a Seconserva reforçará as ações de manutenção preventiva do sistema de microdrenagem pluvial, com intervenções para desobstrução e desassoreamento das galerias de águas pluviais, o que contribuirá para a melhoria do escoamento e a prevenção de alagamentos. A eliminação de bolsões d'água será uma prioridade, buscando mitigar os impactos das chuvas fortes e garantir a segurança e o bem-estar da população.

Essas ações têm como objetivo tornar a cidade mais preparada e resiliente para enfrentar desafios futuros, ao mesmo tempo em que promovem a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. A Seconserva desempenha um papel essencial nesse processo, atuando como um agente fundamental na gestão, preservação e revitalização dos espaços urbanos, garantindo que a cidade se desenvolva de maneira sustentável e eficiente.

---

**Diego Vaz Ferreira**  
**Secretário**