



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS INEA

Em observância ao previsto no inciso III, do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e, visando o exercício das competências que a citada legislação lhe confere nos incisos I, V, XI, XIII e XV do art. 8º e nos incisos VI, IX e XIII do art. 11, a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), realizou as visitas técnicas do projeto “Visitec”, edição 2020, às Unidades de Ouvidoria Setoriais da Rede Estadual, com a finalidade de promover interação com as unidades, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

A visita técnica na Unidade de Ouvidoria do Instituto Estadual do Ambiente - INEA realizou-se em 04/02/2019, cuja responsável é a senhora Fabiana Coelho da Silva Quintanilha, graduada em Direito, ocupante do cargo de Ouvidor da Ouvidoria do Instituto Estadual de Ambiente.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Canais de atendimento aos usuários adequados e acessíveis, possibilitando maior interação entre os usuários dos serviços públicos e o órgão;
- ✓ Fluxos de trabalhos definidos para as manifestações de ouvidoria e acesso à informação: recebimento, análise, encaminhamento das demandas;
- ✓ Interação com a Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade, Órgão ao qual o INEA é vinculado, contribuindo para o aprimoramento dos fluxos de trabalho;
- ✓ Acesso direto ao gestor do órgão, viabilizando a comunicação de medidas que proporcionem o aprimoramento das atividades de ouvidoria e transparência e das necessidades da UOS;
- ✓ Principais canais de atendimento aos usuários divulgados na página principal do Órgão, facilitando o acesso do usuário ao exprimir as suas manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação.

Avenida Erasmo Braga, nº 118 – 12º e 13º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

SISTEMAS DISPONÍVEIS:

Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - "e-SIC":

O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Em consulta ao sistema "e-SIC" no dia 12/02/2020, período de **01/01/2020 a 11/02/2020** observou-se que foram **24 solicitações** recebidas pela UOS INEA, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
08	Resposta enviada	15 dias
08	Negativa enviada	02 dias
07	Em andamento	Dentro do prazo legal
01	Em andamento	Fora do prazo legal

Ressaltamos que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18 e que é possível a prorrogação do prazo por um período de 10 (dez) dias, porém, apenas mediante expressa justificativa antes do término do prazo inicial, conforme previsto no art. 16 do Decreto nº 46.475/18.

Da mesma forma, em consulta ao sistema "e-SIC" no dia 12/02/2020, período de **01/01/2020 a 11/02/2020** verificou-se que **não foram recebidos recursos pela UOS INEA.**

Evidenciamos que em observância aos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18, os recursos de primeira e segunda instância devem ser respondidos em um prazo de 05 dias contados do recebimento do recurso.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

“Fala.BR”:

O sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal possibilita que os usuários dos serviços públicos encaminhem as manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) a órgãos e entidades do poder público.

Em consulta ao sistema “Fala.BR” no dia 12/02/2020, período de 01/01/2020 a 11/02/2020 identificamos que foram recebidas **72 manifestações de ouvidoria** pela UOS INEA, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
19	Em aberto	Dentro do prazo legal
07	Em aberto	Fora do prazo
13	Concluídas	Dentro do prazo legal
33	Concluídas	Sem prazo

*Sem prazo – manifestações de ouvidoria: "Comunicação", "Arquivada", "Complementação Solicitada"

Cabe ressaltarmos que as UOS deverão elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no menor prazo possível, no limite de até trinta dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, conforme preconiza o art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019 de 02/05/2019.

RECOMENDAÇÕES:

- 1 RECOMENDAMOS** que o Órgão realize uma análise, em relação à demanda atual da UOS, de modo a alocar um maior quantitativo de pessoal, com o intuito do cumprimento integral das atribuições da Unidade de Ouvidoria.
- 2 RECOMENDAMOS** que os servidores (as), lotados (as) na Ouvidoria, realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, nos temas de “Ouvidoria” e “Transparência” oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), assim como participar das capacitações e eventos oferecidos gratuitamente por esta OGE, no decorrer do exercício, para aprimoramento desses temas, a fim de um melhor desempenho das atividades de Ouvidoria e Transparência no INEA.

Avenida Erasmo Braga, nº 118 – 12º e 13º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

3	RECOMENDAMOS a elaboração de relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação, e que sejam devidamente publicados no sitio do órgão, conforme inciso III do art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019.
4	RECOMENDAMOS que seja realizado o monitoramento dos prazos e a análise de qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso a informação enviadas aos usuários dos serviços públicos, visando o envio das respostas das demandas aos usuários dentro do prazo previsto pela legislação e com objetivo de evitar que o usuário insatisfeito com a resposta, efetue uma outra manifestação de ouvidoria ou entre com um recurso de acesso a informação.
5	RECOMENDAMOS a elaboração e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto de nº 46.836 de 22/11/2019.
6	RECOMENDAMOS a observância dos prazos de respostas às manifestações de ouvidoria, de acordo com o art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019 de 02/05/19.
7	RECOMENDAMOS que as respostas às solicitações de acesso à informação sejam cumpridas no prazo, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

SUGESTÕES:	
1	SUGERIMOS a realização de ouvidorias itinerantes, com o intuito de promover o controle social, a divulgação do órgão, e dar conhecimento da existência da Ouvidoria do INEA aos usuários.
2	SUGERIMOS a promoção de ações que conscientizem os servidores do órgão a importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.
3	SUGERIMOS a inserção da pesquisa de satisfação interna ou externa, com o objetivo de avaliar a imagem institucional no seu público-alvo, identificar as necessidades dos usuários e promover a melhoria dos serviços públicos.
4	SUGERIMOS ações que mobilizem maior interação com os setores internos do órgão, viabilizando o cumprimento dos prazos de respostas aos usuários.
5	SUGERIMOS a inclusão de um tópico de perguntas ou assuntos recorrentes, no site do Órgão, de modo a orientar o usuário e visando minimizar as demandas recorrentes recebidas, tanto de manifestações de ouvidoria, quanto de solicitações de acesso a informação, promovendo a Transparência Ativa.
6	SUGERIMOS a mobilização de ações que promovam a divulgação da Unidade de Ouvidoria para os usuários internos e externos, a fim de dar conhecimento da UOS do INEA.

Avenida Erasmo Braga, nº 118 – 12º e 13º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Ressalta-se que a implementação das recomendações tem o objetivo de aprimorar o fluxo de atividades da Rede de Ouvidorias do poder executivo estadual, contribuindo assim para a melhoria no atendimento ao usuário dos serviços públicos.

Rio de Janeiro, 20 de fevereiro de 2020.

ANA CRISTINA F. CIPRIANO

Coordenadora de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais

ID 5025608-4

ELIANE MORAES MAGALHÃES

Superintendente de Ouvidoria

ID 1958450-4

ALCINDO FERNANDES

Ouvidor-Geral do Estado

ID 1958381-8