



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

## RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SEEDUC

Em observância ao previsto no inciso III, do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, e, visando ao 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” 2ª edição, no período de 14/10/2019 a 21/11/2019, às Unidades de Ouvidoria Setoriais da Rede Estadual, com a finalidade de promover interação com as Unidades de Ouvidorias Setoriais, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

A visita técnica na Unidade de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC realizou-se em 25/10/2019, cuja responsável é a senhora Eduvirges Conti Loffredo Lopes, ocupante do cargo de assessora especial da Ouvidora da Secretaria de Estado de Educação.

No decorrer das visitas identificamos os seguintes aspectos, de acordo com o relato da responsável:

### BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Estrutura física organizada e adequada;
- ✓ A UOS está localizada no térreo do prédio onde funcionam as instalações da SEEDUC;
- ✓ Elaboração de relatórios quantitativos;
- ✓ Fluxos de trabalhos definidos para demandas de ouvidoria e acesso à informação: recebimento, análise, encaminhamento, monitoramento do prazo de respostas e avaliação da qualidade das respostas;
- ✓ A Ouvidora a UOS possui acesso direto ao gestor;
- ✓ Capacitação dos servidores para desempenho das atribuições de ouvidoria;
- ✓ Realização de reuniões com os representantes dos setores internos do órgão, com intuito de disseminar o conhecimento da legislação vigente;
- ✓ Participação em ouvidorias itinerantes, inclusive em parceria com a OGE, no intuito de promover o controle social, a divulgação do órgão e do conhecimento da existência da Ouvidoria;

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

- ✓ Realização de ouvidorias itinerantes nas unidades escolares, a fim de promover o controle social nas escolas, priorizando as áreas/regiões mais deficientes;
- ✓ Canais de relacionamento com os usuários adequados;
- ✓ Interação com a unidade de ouvidoria do DEGASE, entidade vinculada;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular do Órgão;
- ✓ Atendimento organizado aos usuários dos serviços públicos.

#### **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 Executivo Estadual.

Em consulta ao sistema "e-SIC" no período de **01/01/2019 a 09/12/2019** observou-se que foram **627 solicitações** recebidas pela **UOS SEEDUC**, conforme o quadro a seguir:

| Solicitações de Acesso à Informação |                  |                         |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Quantidade                          | Situação         | Prazo Médio de Resposta |
| 569                                 | Resposta enviada | 12 dias                 |
| 16                                  | Negativa enviada | 07 dias                 |
| 04                                  | Aberto           | Dentro do prazo legal   |
| 16                                  | Em andamento     | Dentro do prazo legal   |
| 22                                  | Em andamento     | Prazo Legal Expirado    |

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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** verificou-se que foram recebidos **34 recursos** pela **UOS SEEDUC**, discriminados a seguir:

| Recursos   |                  |                         |
|------------|------------------|-------------------------|
| Quantidade | Situação         | Prazo Médio de Resposta |
| 32         | Resposta enviada | 17 dias                 |
| 02         | Em andamento     | Prazo Legal Expirado    |

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





GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

**“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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** identificamos que foram recebidas **8.121 manifestações de ouvidoria** pela UOS SEEDUC, conforme demonstrativo a seguir:

| Manifestações de Ouvidoria |            |                       |
|----------------------------|------------|-----------------------|
| Quantidade                 | Situação   | Prazo de Resposta     |
| 89                         | Em aberto  | Dentro do prazo legal |
| 16                         | Em aberto  | Prazo Legal Expirado  |
| 03                         | Em aberto  | Sem prazo             |
| 5.023                      | Concluídas | Dentro do prazo legal |
| 662                        | Concluídas | Prazo Legal Expirado  |
| 2.328                      | 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 | <b>RECOMENDAMOS</b> que seja providenciada a designação do Ouvidor para o desempenho das atribuições de ouvidoria, e de servidor (a) indicado (a) substituto (a) eventual, que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o servidor (a) indicado (a) possua no mínimo, ensino superior completo. |
| 2 | <b>RECOMENDAMOS</b> que seja estudada a possibilidade de alocação de um maior                                                                                                                                                                                                                                                         |

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

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | número de servidores para fins de atendimento às demandas apresentadas pelas 1220 unidades escolares, abrangendo 70.000 servidores e 14 polos regionais distribuídos por todo o Estado.                                                                                                                    |
| 3  | <b>RECOMENDAMOS</b> a elaboração e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto de Nº 46.836 de 22/11/2019.                                                                                                                                                                              |
| 4  | <b>RECOMENDAMOS</b> que as respostas às solicitações de acesso à informação sejam cumpridas no prazo na legislação vigente, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Bem como os recursos, de acordo com os § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18.                                          |
| 5  | <b>RECOMENDAMOS</b> a observância dos prazos de respostas às manifestações de ouvidoria, de acordo com o art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019 de 02/05/2019.                                                                                                                                                |
| 6  | <b>RECOMENDAMOS</b> que a UOS envie esforços no intuito de ampliar a interação com os setores internos do órgão, para fins de facilitação de atendimento e cumprimento dos prazos de respostas aos usuários.                                                                                               |
| 7  | <b>RECOMENDAMOS</b> a inserção de banner na página principal no site do órgão que direcione o usuário ao acesso ao sistema Fala.BR, conforme do art. 9º, parágrafo primeiro da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.                                                                                          |
| 8  | <b>RECOMENDAMOS</b> a divulgação no site do órgão, página principal, do banner do serviço “Disque Rio Contra a Corrupção”, de acordo com o art. 13º da Resolução CGE nº 13/2019.                                                                                                                           |
| 9  | <b>RECOMENDAMOS</b> a divulgação dos canais de atendimento aos usuários disponibilizados no site da Secretaria, visando facilitar o relacionamento entre o órgão e os usuários dos serviços públicos.                                                                                                      |
| 10 | <b>RECOMENDAMOS</b> que os relatórios gerenciais trimestrais elaborados, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação, sejam devidamente publicados no sítio do órgão, conforme inciso III do art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019. |

**SUGESTÕES:**

|   |                                                                                                                                                                                  |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>SUGERIMOS</b> a promoção de ações que conscientizem os servidores do órgão a importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.                                              |
| 2 | <b>SUGERIMOS</b> a inserção da pesquisa de satisfação interna ou externa, com o objetivo de avaliar a imagem institucional nos seus públicos-alvo.                               |
| 3 | <b>SUGERIMOS</b> a abertura de núcleos de ouvidorias nos 14 polos regionais distribuídos pelo estado, de modo a facilitar o acesso aos cidadãos que residem em suas proximidades |





Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

|  |                                                                                                                                                                                                                         |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | e que usufruem dos serviços fornecidos pela SEEDUC. Além de facilitar o acesso ao cidadão, tal medida irá desafogar a UOS, tendo em vista a escassa mão-de-obra disponível para atendimento de suas atribuições legais. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**SOLICITAÇÕES:**

|   |                                                                                                                                                 |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <b>SOLICITAMOS</b> que após a publicação da nomeação ou designação da ouvidora e sua substituta eventual, esta OGE seja comunicada formalmente. |
| 2 | <b>SOLICITAMOS</b> que após a oficialização e publicação do Regimento Interno da Secretaria, esta OGE seja comunicada formalmente.              |

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 do atendimento ao usuário dos serviços públicos.

Rio de Janeiro, 23 de janeiro 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