



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SEGOV

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” 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, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

A visita técnica na Unidade de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo e Relações Institucionais realizou-se em 05/11/2019, cujo Unidade de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Governo e Relações Institucionais responsável é o senhor Antônio Alexandre da Silva Ferreira, graduado em direito, ocupante do cargo de Ouvidor da SEGOV.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ 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;
- ✓ Interação com setores internos da Secretaria;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular da Secretaria de Estado de Governo e Relações Institucionais;
- ✓ Canais de relacionamento com os usuários adequados.

SISTEMAS DISPONÍVEIS:

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Em consulta ao sistema e-SIC no período de 01/01/2019 a 09/12/2019 observou-se que foram **48 solicitações** recebidas pela UOS SEGOV, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
44	Resposta enviada	29 dias
02	Negativa enviada	25 dias
02	Em andamento	Dentro 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 período de 01/01/2019 a 09/12/2019 verificou-se que foram recebidos **38 recursos** pela UOS SEGOV, discriminados a seguir:

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
33	Resposta enviada	06 dias
05	Negativa enviada	03 dias

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 **12 manifestações de ouvidoria** pela UOS SEGOV, conforme demonstrati-



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

vo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
05	Em aberto	Dentro do prazo legal
03	Em aberto	Fora do prazo legal
03	Concluídas	Dentro do prazo legal
01	Concluídas	Sem prazo legal

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 seja providenciada a nomeação ou designação de servidor (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	RECOMENDAMOS a elaboração de relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação, e a devida publicação no sítio do órgão, conforme inciso III do art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.
3	RECOMENDAMOS que seja realizada uma análise, em relação a demanda atual da UOS, de modo a alocar um maior quantitativo de pessoal, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.
4	RECOMENDAMOS a implementação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto de nº 46.836 de 22/11/2019.
5	RECOMENDAMOS que os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.
6	RECOMENDAMOS a disponibilização de sala adequada para o funcionamento da ouvidoria, tendo em vista que a localização da sala atualmente é compartilhada com outras macro funções do órgão, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação da denúncia e de outras manifestações, conforme previsto na Lei Federal nº

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

	12.527/11.
7	RECOMENDAMOS a oficialização do Regimento Interno do órgão discriminando as atribuições da UOS, de acordo com o art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.
8	RECOMENDAMOS 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.
9	RECOMENDAMOS 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.
10	RECOMENDAMOS 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.

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 da SEGOV.
2	SUGERIMOS a promoção de ações que conscientizem os servidores dos órgãos da importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.
3	SUGERIMOS a inserção da pesquisa de satisfação interna e/ou externa, com o objetivo de avaliar a sua imagem institucional nos seus públicos-alvo.
4	SUGERIMOS a mobilização de ações que promovam a divulgação da Unidade de Ouvidoria para os usuários dos serviços prestados, tendo em vista que a SEGOV gerencia programas como: o Segurança Presente, Lei Seca e Marcha da Cidadania.

SOLICITAÇÕES:

1	SOLICITAMOS que após a publicação da nomeação ou designação do substituto eventual esta OGE seja comunicada formalmente.
2	SOLICITAMOS que após a oficialização e publicação do Regimento Interno da Secretaria, esta OGE seja comunicada formalmente.

EM

GA



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

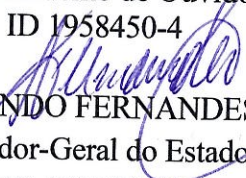
Ressalta-se que a implementação das recomendações tem o objetivo de aprimorar o fluxo de atividades da Rede de Ouvidorias do poder executivo estadual, contribuindo assim para a melhoria no atendimento ao usuário dos serviços públicos.

Rio de Janeiro, 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