



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SEPM

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 de ouvidorias setoriais, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

Apesar de pouco tempo de estruturação, a visita técnica na Unidade de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM realizou-se em 17/10/2019, cuja responsável é a senhora Celma Jansen, Major da Polícia Militar.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Estrutura física organizada e adequada;
- ✓ 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;
- ✓ Capacitação dos servidores, com intuito de melhor desempenhar as atividades de ouvidoria;
- ✓ Acesso direto a Controladora da SEPM;
- ✓ Atendimento organizado e humanizado aos usuários dos serviços públicos, identificando as necessidades dos usuários;
- ✓ Canais de relacionamento com os usuários adequados;
- ✓ A UOS SEPM tem envidado esforços para cumprir os prazos de respostas para as manifestações de acesso à informação e manifestações de ouvidoria.

SISTEMAS DISPONÍVEIS:

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

Handwritten signature and initials.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 **393 solicitações** recebidas pela UOS SEPM, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
315	Resposta enviada	54 dias
25	Negativa enviada	44 dias
02	Em aberto	Dentro do prazo legal
51	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 **51 recursos** pela UOS SEPM, discriminados a seguir:

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
36	Resposta enviada	43 dias
01	Negativa enviada	7 dias
04	Aberto	Dentro do prazo legal
10	Em andamento	Prazo Legal Expirado

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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** identificamos que foram recebidas **141 manifestações de ouvidoria** pela UOS SEPM, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
16	Em aberto	Dentro do prazo legal
14	Em aberto	Prazo Legal Expirado
52	Em aberto	Sem prazo
12	Concluídas	Dentro do prazo legal
13	Concluídas	Prazo Legal Expirado
34	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 seja providenciada a nomeação ou designação da Ouvidora e do (a) substituto (a) eventual, que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo.
2	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.
3	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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.
4	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.
5	RECOMENDAMOS que a SEPM realize os procedimentos necessários de forma a adequar a UOS no organograma do órgão.
6	RECOMENDAMOS a elaboração e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto de Nº 46.836 de 22/11/2019.
7	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.
8	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.
9	RECOMENDAMOS a inserção de banner na página principal no site do órgão que direcione o usuário ao acesso ao sistema “e-SIC”, conforme do art. 11º, parágrafo segundo do Decreto nº 46.475 de 25/10/2018.
10	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. Bem como os recursos, de acordo com os § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18.
11	RECOMENDAMOS a observância dos prazos de respostas às manifestações de ouvidoria, de acordo com o Art 10 da Resolução CGE nº 13/2019 de 02/05/2019.
12	RECOMENDAMOS a divulgação dos canais de atendimento aos usuários disponibilizados pelo órgão em seu sítio, 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 SEPM.
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 nos seus públicos-alvo.
4	SUGERIMOS ações que mobilizem maior interação com os setores internos do órgão, viabilizando o cumprimento dos prazos de respostas aos usuários.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

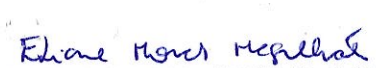
SOLICITAÇÕES:	
1	SOLICITAMOS que após a publicação da nomeação ou designação da Ouvidora e substituto (a) eventual, esta OGE seja comunicada formalmente.
2	SOLICITAMOS que após a oficialização e publicação do Regimento Interno e da estrutura da Secretaria esta OGE seja comunicada formalmente.

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