



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SEPOL

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 Polícia Civil - SEPOL realizou-se em 14/10/2019, cujo responsável é o senhor Carlos Alberto Ramos da Silva, graduado em Direito, ocupante do cargo de Ouvidor da Polícia Civil.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Estrutura física adequada e organizada;
- ✓ Relatórios quantitativos elaborados, publicados no site do órgão e atualizados;
- ✓ 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 funções de ouvidoria e transparência;
- ✓ Comunicações com setores internos dos órgãos com intuito de disseminar o conhecimento da legislação vigente;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular da Controladoria Geral de Polícia Civil;
- ✓ Atendimento organizado e humanizado ao usuário dos serviços prestados pelo órgão;
- ✓ Diversidade de canais de relacionamento com os usuários adequados;
- ✓ Elaboração e apresentação de respostas conclusivas as manifestações de ouvidoria dos usuários recebidas por intermédio do sistema “Fala.BR”, dentro do prazo previsto, conforme o Art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019;
- ✓ Sala reservada para o atendimento presencial ao usuário, localizada no térreo do

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

prédio onde funcionam as instalações da unidade de ouvidoria, viabilizando o sigilo necessário para a efetivação da denúncia e de outras manifestações, conforme legislação vigente;

- ✓ Ações que conscientizem os servidores do órgão sobre a importância das atividades em ouvidoria, como a parceria com a Academia Estadual de Polícia Sylvio Terra – ACADEPOL/SEPOL para inclusão de palestra sobre a apresentação do Sistema de Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado de Polícia Civil – SEPOL, nos Cursos de Capacitação em Gestão disponibilizados pela escola.

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 **418 solicitações** recebidas pela **UOS SEPOL**, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
324	Resposta enviada	25 dias
55	Negativa enviada	45 dias
25	Em aberto	Dentro do prazo legal
10	Em andamento	Dentro do prazo legal
04	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 **56 recursos** pela **UOS SEPOL**, discriminados a seguir:

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

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
49	Resposta enviada	21 dias
05	Negativa enviada	22 dias
01	Em aberto	Prazo Legal Expirado
01	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.

“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 **117 manifestações de ouvidoria** pela **UOS SEPOL**, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
01	Em aberto	Dentro do prazo legal
02	Em aberto	Sem prazo
67	Concluídas	Dentro do prazo legal
47	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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RECOMENDAÇÕES:	
1	RECOMENDAMOS a oficialização da nomeação ou designação dos substitutos eventuais do Ouvidor titular.
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 e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto 46.836 de 22/11/2019.
4	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.
5	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.
6	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.
7	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 SEPOL.
2	SUGERIMOS a inserção da pesquisa de satisfação interna e/ou externa, com o objetivo de avaliar a sua imagem institucional nos seus públicos-alvo.

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.



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, 27 de janeiro de 2020.

**DOCUMENTO ORIGINAL
ASSINADO**

ANA CRISTINA F. CIPRIANO
Coordenadora de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais
ID 5025608-4

**DOCUMENTO ORIGINAL
ASSINADO**

ELIANE MORAES MAGALHÃES
Superintendente de Ouvidoria
ID 1958450-4

**DOCUMENTO ORIGINAL
ASSINADO**

ALCINDO FERNANDES
Ouvidor-Geral do Estado
ID 1958381-8