



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

## RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS FAPERJ

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 da Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro – FAPERJ realizou-se em 13/02/2020, cuja responsável é a senhora Heloísa Tavares Martins, graduada em Direito e Letras, ocupante do cargo de Assistente I da FAPERJ.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

### **BOAS PRÁTICAS:**

- ✓ Estrutura física organizada, incluindo espaço para o atendimento presencial ao usuário;
- ✓ Boa interação com os setores internos do Órgão, viabilizando o cumprimento dos prazos de respostas às manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação;
- ✓ Capacitação da servidora, com intuito de melhor desempenhar as funções de ouvidoria e transparência, inclusive a Ouvidora possui certificação da ENAP;
- ✓ Canais de atendimento adequados, possibilitando maior interação entre os usuários dos serviços públicos e o órgão;
- ✓ Acesso direto ao gestor do Órgão, possibilitando a comunicação de medidas que proporcionem o aprimoramento das atividades de ouvidoria e transparência e das necessidades da UOS;
- ✓ Apresentação das respostas às solicitações de acesso a informação dos usuários, dentro do prazo previsto, em observância ao § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

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 18/02/2020, período de **01/01/2020 a 18/02/2020** observou-se que foram **03 solicitações** recebidas pela **UOS FAPERJ**, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
02	Resposta enviada	14 dias
01	Negativa de Resposta	06 dias

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 18/02/2020, período de **01/01/2020 a 18/02/2020** verificou-se que **não foram recebidos recursos** pela **UOS FAPERJ**.

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 (cinco) dias contados do recebimento do recurso.



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**  
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 18/02/2020, período de **01/01/2020 a 18/02/2020** identificamos que **foram recebidas 02 manifestações de ouvidoria** pela **UOS FAPERJ**, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
02	Em aberto	Dentro do prazo legal

Entretanto verificou-se que há uma demanda de ouvidoria recebida em **01/11/2019 em aberto e com o prazo legal de resposta expirado.**

Cabe ressaltarmos que as UOS deverão elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contados 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 a FAPERJ providencie a nomeação ou designação de servidor (a) substituto (a) eventual, que responda pela UOS na ausência de sua Titular, de modo a evitar a descontinuidade das atividades da UOS. Salientamos a importância de que o servidor (a) indicado (a) possua, no mínimo, ensino superior completo.
- 2 RECOMENDAMOS** a elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto nº 46.836 de 22/11/2019.



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

3	<b>RECOMENDAMOS</b> a inserção de banner na <b>página principal no site do órgão</b> que direcione o usuário ao sistema “Fala.BR”, conforme art. 9º, parágrafo primeiro da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019, com o intuito de facilitar o acesso do usuário ao sistema ao exprimir as manifestações de ouvidoria, tendo em vista que o banner está localizado em página secundária.
4	<b>RECOMENDAMOS</b> a inserção de banner na <b>página principal no site do órgão</b> que direcione o usuário ao sistema “e-SIC”, conforme Decreto nº 46.475/2018, com o intuito de facilitar o acesso do usuário ao sistema, tendo em vista que o banner está localizado em página secundária.
5	<b>RECOMENDAMOS</b> 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.
6	<b>RECOMENDAMOS</b> a inserção no site do órgão, <b>página principal</b> , do banner do serviço “Disque Rio Contra a Corrupção”, de acordo com o art. 13º da Resolução CGE nº 13/2019, tendo em vista que o banner está localizado em página secundária, com o objetivo de divulgar o serviço.
7	<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.
8	<b>RECOMENDAMOS</b> a divulgação no site da FAPERJ a existência de atendimento presencial, visando facilitar o relacionamento entre o órgão e os usuários dos serviços públicos.
9	<b>RECOMENDAMOS</b> que sejam incluídos na rotina de atividades da UOS 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.
10	<b>RECOMENDAMOS</b> que as manifestações de ouvidoria recebidas na UOS, por meio de outros canais de atendimentos disponibilizados aos usuários sejam inseridas no sistema “Fala.BR”.



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

<b>SUGESTÕES:</b>	
1	<b>SUGERIMOS</b> a promoção de ações que conscientizem os servidores do órgão sobre a importância das atividades da Unidade de Ouvidoria FAPERJ.
2	<b>SUGERIMOS</b> a realização de ouvidorias itinerantes, com o intuito de promover o controle social e a divulgação do órgão aos usuários externos.
3	<b>SUGERIMOS</b> a inserção da pesquisa de satisfação interna ou externa, com o objetivo de avaliar a imagem institucional junto ao seu público-alvo, identificar as necessidades dos usuários e promover a melhoria dos serviços públicos.
4	<b>SUGERIMOS</b> a mobilização de ações que promovam a divulgação da Unidade de Ouvidoria para os usuários internos e externos, a fim de dar conhecimento da existência da UOS da FAPERJ.

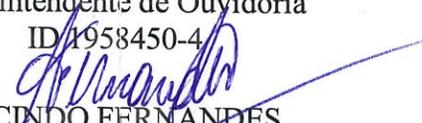
<b>SOLICITAÇÕES:</b>	
1	<b>SOLICITAMOS</b> que, após a publicação da nomeação ou designação do (a) substituto (a) eventual, esta OGE seja comunicada formalmente.

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 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

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