



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

## RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS DETRO

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 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 do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro - DETRO realizou-se em 05/02/2020, cujo responsável é o senhor Flávio Mattos de Oliveira, graduado em Direito, ocupante do cargo de Assessor da Presidência do DETRO/RJ.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

### **BOAS PRÁTICAS:**

- ✓ Fluxos de trabalhos definidos para demandas de ouvidoria, inclusive denúncias, 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;
- ✓ Canais de atendimento adequados, possibilitando maior interação entre os usuários dos serviços públicos e o órgão;
- ✓ Acesso direto ao gestor do órgão, viabilizando a comunicação de medidas que proporcionem o aprimoramento das atividades de ouvidoria e transparência e das necessidades da UOS;
- ✓ Inserção da pesquisa de satisfação externa com o objetivo de avaliar a imagem institucional junto ao seu público-alvo;
- ✓ Ações que sensibilizem e conscientizem os servidores para a importância das atividades de ouvidoria, como exemplo a palestra realizada de apresentação da Unidade de Ouvidoria aos servidores lotados no Órgão;

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, inclusive em parceria com OGE, com intuito de promover o controle social a divulgação do órgão e dar conhecimento da existência da Ouvidoria do DETRO;
- ✓ Elaboração e apresentação de respostas conclusivas às 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.

#### **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 12/02/2020, período de 01/01/2020 a 11/02/2020 observou-se que foram **05 solicitações** recebidas pela UOS DETRO, conforme o quadro a seguir:

| Solicitações de Acesso à Informação |                  |                         |
|-------------------------------------|------------------|-------------------------|
| Quantidade                          | Situação         | Prazo Médio de Resposta |
| 02                                  | Resposta enviada | 17 dias                 |
| 01                                  | Em andamento     | Dentro do prazo legal   |
| 01                                  | Em andamento     | Prazo Legal Expirado    |
| 01                                  | Em aberto        | 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 dia 12/02/2020, período de 01/01/2020 a 11/02/2020 verificou-se que **não foram recebidos recursos** pela UOS DETRO.

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

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 dia 12/02/2020, período de **01/01/2020 a 11/02/2020** identificamos que foram recebidas **08 manifestações de ouvidoria** pela **UOS DETRO**, conforme demonstrativo a seguir:

| Manifestações de Ouvidoria |            |                     |
|----------------------------|------------|---------------------|
| Quantidade                 | Situação   | Prazo de Resposta   |
| 01                         | Em aberto  | Fora do prazo legal |
| 04                         | Em aberto  | Sem prazo           |
| 03                         | 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 o DETRO providencie a nomeação ou designação do Ouvidor para o desempenho das atribuições de ouvidoria, e de servidor (a) substituto (a) eventual, que responda pela UOS na ausência de seu titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo. |
| 2 | <b>RECOMENDAMOS</b> a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto 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 do art. 9º, parágrafo primeiro da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019, tendo em vista que o banner está localizado em página secundária, com o intuito de facilitar o acesso do usuário ao sistema.  |
| 4 | <b>RECOMENDAMOS</b> a atualização do instrumento legal ou normativo do órgão, incluindo as competências e finalidades da UOS, de acordo com o art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.  |
| 5 | <b>RECOMENDAMOS</b> que o DETRO realize os procedimentos necessários de forma a adequar a UOS no organograma do órgão.   |
| 6 | <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, tendo em vista que o banner está localizado em página secundária, com o intuito de facilitar o acesso do usuário ao sistema.   |
| 7 | <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 sítio do órgão, conforme inciso III do art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019.  |
| 8 | <b>RECOMENDAMOS</b> a divulgação <b>no site do órgão, 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 favorecer o acesso do usuário ao serviço.   |
| 9 | <b>RECOMENDAMOS</b> ao Órgão a disponibilização de sala adequada para o funcionamento da ouvidoria, tendo em vista que o Ouvidor atualmente desempenha as suas atribuições em uma sala localizada no 11º andar do prédio, onde funcionam as instalações do DETRO, e a equipe de servidores lotados na UOS desenvolvem as atividades de ouvidoria e transparência em outra sala situada no 8º andar do prédio, de modo a promover maior interação entre o Ouvidor e a sua equipe de trabalho. |

**SUGESTÕES:**

|   |   |
|---|---|
| 1 | <b>SUGERIMOS</b> a continuidade das ações que conscientizem os servidores do órgão a importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.                |
| 2 | <b>SUGERIMOS</b> ações que mobilizem maior interação com os setores internos do órgão, viabilizando o cumprimento dos prazos de respostas aos usuários. |

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

| <b>SOLICITAÇÕES:</b> |   |
|----------------------|---|
| 1                    | <b>SOLICITAMOS</b> que, após a publicação da nomeação ou designação do(a) Ouvidor(a) e substituto(a) eventual, esta OGE seja comunicada formalmente.                      |
| 2                    | <b>SOLICITAMOS</b> que, após a atualização e publicação do instrumento legal ou normativo, incluindo a UOS no organograma do órgão, esta OGE seja comunicada formalmente. |
| 3                    | <b>SOLICITAMOS</b> que, após a elaboração e publicação do normativo definindo as atribuições da UOS, esta OGE seja formalmente comunicada.                                |

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