



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SEFAZ

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.

A visita técnica na Unidade de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ realizou-se em 15/10/2019, cujo responsável é o senhor Eugenio Manuel da Silva Machado, graduado em ciências contábeis, ocupante do cargo de Ouvidor da SEFAZ.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Estrutura física organizada;
- ✓ Quadro de servidores suficiente frente às demandas apresentadas, integrando servidor com deficiência física;
- ✓ Ações que conscientizem os servidores do órgão sobre a importância da ouvidoria, como exemplo, o “Projeto Ouvindo a Ouvidoria”;
- ✓ Relatórios quantitativos elaborados, publicados no site 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 atividades de ouvidoria;
- ✓ Comunicações e interação com setores internos do órgão com intuito de disseminar o conhecimento da legislação vigente;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular do órgão;
- ✓ Atendimento organizado e humanizado ao usuário dos serviços prestados pelo 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

- ✓ Canais de relacionamento com o cidadão acessíveis e adequados;
- ✓ Participação em 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 da SEFAZ.

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 **215 solicitações** recebidas pela UOS SEFAZ, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
145	Resposta enviada	22 dias
55	Negativa enviada	05 dias
11	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 **36 recursos** pela UOS SEFAZ, discriminados a seguir:

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
13	Resposta enviada	18 dias
13	Negativa enviada	15 dias
10	Em andamento	Prazo Legal Expirado

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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** identificamos que foram recebidas **548 manifestações de ouvidoria** pela UOS SEFAZ, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
08	Em aberto	Dentro do prazo legal
03	Em aberto	Sem prazo
343	Concluídas	Dentro do prazo legal
191	Concluídas	Sem prazo
03	Concluídas	Prazo legal expirado

*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 a elaboração e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto 46.836 de 22/11/2019.
2	RECOMENDAMOS a divulgação no site do órgão, página principal, do banner do serviço “Disque Rio Contra a Corrupção”, conforme Resolução CGE nº 13/2019 de 02/05/2019.
4	RECOMENDAMOS a disponibilização de sala adequada para o funcionamento da ouvidoria e atendimento presencial, tendo em vista que a localização da sala atualmente permite acesso de servidores para outros setores do órgão, com intuito de proporcionar aos usuários o sigilo necessário para a efetivação da denúncia e de



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	outras manifestações.
5	RECOMENDAMOS que a UOS as respostas às solicitações de acesso à informação sejam cumpridas no prazo, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Assim como os recursos recebidos, de acordo com os § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18.
6	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.

SUGESTÕES:


- | | |
|---|--|
| 1 | SUGERIMOS que todas as manifestações de ouvidoria recebidas por telefone sejam cadastradas no sistema Fala.BR. |
| 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. |

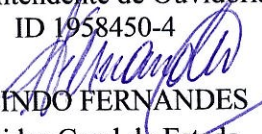
Ressalta-se que a implementação das recomendações tem como objetivo de aprimorar o fluxo de atividades da Rede de Ouvidorias do poder executivo estadual, contribuindo assim para melhoria do atendimento ao usuário dos serviços públicos.

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