



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SES

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 Secretaria de Estado de Saúde - SES realizou-se em 07/11/2019, cujo responsável é o senhor Evandro Soares, ocupante do cargo de Ouvidor da SES.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Estrutura física adequada e organizada;
- ✓ Relatórios quantitativos elaborados, publicados no site da Secretaria e atualizados;
- ✓ Capacitação dos servidores, inclusive incluindo os servidores lotados nas unidades de ouvidoria descentralizadas da rede estadual e da rede municipal;
- ✓ 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;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular da Subsecretaria de Controle Interno e Compliance – SCIC;
- ✓ Atendimento organizado e humanizado ao usuário dos serviços prestados pelo órgão;
- ✓ Realização de ouvidorias itinerantes, inclusive em parceria com a OGE, com o intuito de promover o controle social;
- ✓ Canais de relacionamento com os usuários acessíveis e adequados;
- ✓ Interação com as unidades de ouvidorias descentralizadas presentes nas unidades hospitalares da rede estadual e rede municipal do SUS;
- ✓ Orientação e monitoramento das unidades de ouvidoria constantes na rede hospitalar estadual e municipal do SUS.

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 Executivo Estadual.

Em consulta ao sistema "e-SIC" no período de **01/01/2019 a 09/12/2019** observou-se que foram **248 solicitações** recebidas pela UOS SES, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
208	Resposta enviada	32 dias
23	Negativa enviada	01 dia
05	Em andamento	Dentro do prazo legal
12	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 **39 recursos** pela UOS SES, discriminados a seguir:

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
28	Resposta enviada	37 dias
05	Negativa enviada	01 dia
01	Em andamento	Dentro do prazo legal
05	Em andamento	Prazo Legal Expirado

Evidenciamos que em observância aos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18, os recursos de primeira e segunda instância devem ser respondidos em um prazo de 05 (cinco)

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



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 **104 manifestações de ouvidoria** pela UOS SES, conforme demonstrativo a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo de resposta
04	Em aberto	Dentro do prazo
02	Em aberto	Sem prazo
14	Em aberto	Fora do prazo
19	Concluídas	Dentro do prazo
28	Concluídas	Sem prazo
37	Concluídas	Fora do 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 a elaboração e a publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto nº 46.836 de 22/11/2019.
2	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.
3	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, assim como os



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	recursos recebidos, de acordo com os § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18.
4	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.
5	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.
6	RECOMENDAMOS que os responsáveis pelas ouvidorias das unidades hospitalares sejam servidores (efetivos ou comissionados) da Secretaria de Estado de Saúde. Ademais, também é possível que o recebimento das manifestações seja centralizado pela Ouvidoria da SES, de modo a evitar o conflito de interesses e possibilitando assim o melhor acompanhamento da gestão realizada pelas OS’s.
7	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 a promoção de ações que conscientizem os servidores do órgão da importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.
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.
3	SUGERIMOS que sejam envidados esforços no intuito de ampliar a interação com os setores internos do órgão, para fins de facilitação de atendimento e cumprimento dos prazos de respostas aos usuários.

SOLICITAÇÕES:

1	SOLICITAMOS que seja encaminhado o Regimento Interno da Secretaria à esta OGE.
---	---



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

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, 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