



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA – UOS SETRANS

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 Transportes – SETRANS realizou-se em 30/10/2019, cujo responsável é o senhor Douglas Azevedo, ocupante do cargo de Assessor-Chefe da Ouvidoria da SETRANS.

No decorrer da visita identificamos os seguintes aspectos:

BOAS PRÁTICAS:

- ✓ Elaboração de relatórios quantitativos
- ✓ 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;
- ✓ Interação com as entidades e órgãos vinculados;
- ✓ UOS diretamente ligada ao titular do Órgão.
- ✓ Apresentação de respostas às solicitações de acesso à informação dos usuários, dentro do prazo previsto, em observância ao § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.
- ✓ 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.



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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** observou-se que foram **48 solicitações** recebidas pela UOS SETRANS, conforme o quadro a seguir:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
47	Resposta enviada	09 dias
01	Negativa enviada	04 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 período de **01/01/2019 a 09/12/2019** verificou-se que foram recebidos **14 recursos** pela UOS SETRANS, discriminados a seguir:

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo Médio de Resposta
13	Resposta enviada	12 dias
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.



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 período de **01/01/2019** a **09/12/2019** identificamos que foram recebidas **52 manifestações de ouvidoria** pela UOS SETRANS, conforme demonstrativo a seguir:

Manifestações de Ouvidoria		
Quantidade	Situação	Prazo de Resposta
46	Concluídas	Dentro do prazo legal
06	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, 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 seja providenciada a nomeação ou designação de servidor (a) substituto (a) eventual, que responda pela UOS na ausência de seu titular. Salientamos a importância de que o (a) servidor (a) indicado (a) possua no mínimo, ensino superior completo para cumprimento da legislação em vigor.
2	RECOMENDAMOS que seja realizada uma análise, em relação a demanda atual da UOS, de modo a alocar um maior quantitativo de pessoal, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.
3	RECOMENDAMOS a elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Cidadão, conforme Decreto de Nº 46.836 de 22/11/2019.
4	RECOMENDAMOS que as servidoras lotadas na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.
5	RECOMENDAMOS que os recursos sejam respondidos dentro prazo previsto, conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18.

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

6	RECOMENDAMOS que a Secretaria envie esforços de modo a buscar uma solução para a questão das linhas telefônicas que permanecem chamando mesmo com todas as atendentes ocupadas.
7	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.
8	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.

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.
2	SUGERIMOS a promoção de ações que conscientizem os servidores do órgão a importância das atividades da Unidade de Ouvidoria.
3	SUGERIMOS a inserção da pesquisa de satisfação interna ou externa, com o objetivo de avaliar a imagem institucional no seu público-alvo.

SOLICITAÇÕES:

1	SOLICITAMOS que após a publicação da nomeação ou designação da Ouvidora e substituto (a) eventual, esta OGE seja comunicada formalmente.
---	---



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 do atendimento ao usuário dos serviços públicos.

Rio de Janeiro, 31 de janeiro de 2020.


ANA CRISTINA F. CIPRIANO

Coordenadora de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais

ID 5025608-4

Eliane moraes magalhães
ELIANE MORAES MAGALHÃES

Superintendente de Ouvidoria

ID 1958450-4


ALCINDO FERNANDES

Ouvidor-Geral do Estado

ID 1958381-8