



RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA

1º SEMESTRE - 2023

ÍNDICE:

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ESTRUTURA.....	4
3. DEMANDAS RECEBIDAS.....	6
4. PRAZO DE RESPOSTA.....	7
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	8
6. AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA.....	9
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

1. INTRODUÇÃO

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, parte integrante do Sistema de Controle Interno, foi instituída a partir da publicação do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria atua como um canal especializado entre os cidadãos, funcionários e a Companhia, sendo um instrumento de controle e participação social. É o setor responsável por receber as manifestações, analisar, orientar e encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração para então responder ao manifestante.

As manifestações se classificam nos seguintes tipos:

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

A Ouvidoria também é responsável por receber os pedidos de acesso à informação que se referem à solicitação de informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades como programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, contratos, despesas, entre outros temas de acordo com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Para atendimento à lei, foi editado no estado do Rio de Janeiro, o Decreto Estadual nº 46.475/2018

As manifestações e os pedidos de acesso à informação podem ser feitos por qualquer pessoa física ou jurídica, devendo as manifestações ser registradas no Sistema Fala.BR e os pedidos de acesso à informação por meio do Sistema e-SIC.

Além da coordenação e articulação das atividades de ouvidoria e transparência, podemos citar como atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual:

- propor e coordenar ações com vistas a: a) fomentar o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços; e
- implementar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/17 e o art. 13 da Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011.

A Ouvidoria da Companhia tem o objetivo de auxiliar na melhoria contínua da prestação de nossos serviços, incluindo a operação dos **Bondes de Santa Teresa** e a exploração de seus bens e direitos patrimoniais.

O presente relatório pretende trazer informações referentes à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2023 (1º semestre).

2. ESTRUTURA

Conforme preconizado no inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018¹, a UOS é hierarquicamente subordinada ao Titular da Entidade e, tecnicamente, subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

A responsável pela Unidade de Ouvidoria Setorial da CENTRAL é a servidora Priscilla Barbosa Dantas, matrícula 99.000.880, ocupante da Função Gratificada de Ouvidoria e graduada em Direito.

Conforme Portaria CENTRAL SEI nº 458, de 09 de fevereiro de 2023, a servidora assumiu a Titularidade da UOS em 13 de fevereiro de 2023, sendo a única integrante do setor para realizar o recebimento, análise das manifestações de ouvidoria e provimento das solicitações de acesso à informação da Entidade.

¹ **Art. 7º** A organização do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as suas finalidades e características técnicas, compreende:

(...)

III – Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis por fomentar o controle social e a participação popular, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por esta Lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções, denominadas Ouvidoria Setorial ou equivalente;

(...)

Como demonstrado no processo SEI-100006/000222/2023, foram cumpridas as formalidades previstas no art. 3º do Decreto nº 46.873/2019² para a sua indicação de titular da UOS.

Para a realização das atividades, a Ouvidoria dispõe de espaço mobiliado com mesa, telefone, computador e acesso à rede de internet, compartilhando a sala com outros setores (Assessoria de Governança e Assessoria de Gestão de Riscos, ambas ligadas à Presidência).

Em 09 de maio de 2023 foi realizada visita de monitoramento pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE) nesta Unidade de Ouvidoria que resultou na produção de relatório técnico com diversas considerações acerca do setor (documento SEI nº 53335672).

O documento foi enviado à CENTRAL por meio do Of.CGE/CHEGAB Nº782 (53631862), de 12 junho de 2023, que, com o objetivo de aprimorar o desempenho das atividades de Ouvidoria e Transparência, assessorar à Entidade e, conseqüentemente, promover o aperfeiçoamento dos serviços públicos e sua transparência, recomendou a ciência da titular da pasta.

Ademais, solicitou-se a manifestação da Companhia à OGE, no tocante às respectivas pertinências e providências a serem adotadas, acerca dos apontamentos trazidos no relatório, dentro do prazo de 20 (vinte) dias úteis, após o recebimento do citado ofício.

Dentre as solicitações apontadas, devemos realizar a indicação de substituto eventual na ausência da Ouvidora Titular, razão pela qual, conforme disposto na Portaria CENTRAL SEI nº 529, de 19 de junho de 2023³, o empregado Daiti Augusto Hamanaka, matrícula 99.000.679, foi designado para exercer tal atribuição.

Outra providência adotada no âmbito interno da Companhia e que reflete na atuação da Ouvidoria e guarda relação com as recomendações da OGE, quando da sua visita, se trata da definição de procedimentos para apuração de denúncias. Nesse sentido, foi elaborado o documento [Procedimento Padrão para Apuração de Denúncias Recebidas pela Ouvidoria](#)

² Art. 3.º Deverão ser designados como titulares das unidades de controle setoriais, preferencialmente, servidores públicos efetivos ou, no caso de empresas estatais, empregados de carreira.

§1.º As designações a que se refere o caput deste artigo seguirão os seguintes critérios para as respectivas unidades de controle setoriais, quando não se tratar de servidor pertencente à carreira de Auditor do Estado, que trata a Lei Estadual nº 6.601/13:

I - (...)

II - Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS, ou equivalente, cujo titular deverá ter Formação de nível superior em qualquer área de conhecimento; e

III - (...)

§2.º A indicação dos titulares das unidades de controle setoriais deverá ser previamente avaliada pelo Controlador Geral do Estado, devendo ser encaminhado à CGE os seguintes documentos:

I - curriculum vitae do indicado que demonstre a existência de perfil técnico compatível com as atividades a serem exercidas;

II - declaração, assinada pelo indicado, de que não sofreu, nos últimos cinco anos, quaisquer sanções administrativas, civis ou penais, em razão do exercício de função pública, e, especialmente, de que não se encontra nas condições de vedações previstas no art.29, da Lei Estadual nº 7.989/18; e

III - Termo de Compromisso Ético do Governo do Estado do Rio de Janeiro, devidamente preenchido e assinado pelo indicado.

³ Processo SEI-100006/000222/2023

aprovado na reunião nº 326 da Diretoria Executiva realizada no dia 06 de junho de 2023, conforme disposto no processo [SEI-100006/000811/2023](#).

Importante destacar que existem outras providências a serem tomadas e que esta Ouvidoria reafirma que está empenhada em implementar as ações necessárias para atender as recomendações apresentadas, promovendo a transparência, a acessibilidade à informação e o aprimoramento do atendimento aos cidadãos.

3. DEMANDAS RECEBIDAS

O empregado responsável pela titularidade da UOS anteriormente foi exonerado do cargo em 1º de fevereiro de 2023⁴. Conforme informado, esta Ouvidora assumiu a titularidade da UOS em 13 de fevereiro de 2023, ocasião em que buscou regularizar as demandas em aberto existentes junto ao setor.

Como as demandas recebidas no setor chegam, preferencialmente, via sistema Fala.BR ou e-SIC, é possível resgatar as informações relativas ao período anterior.

Desta forma, temos as seguintes informações em relação às demandas recebidas no setor no período de janeiro a junho de 2023:

* dados coletados de registros anteriores a 13/02/23						
1 - Manifestações recebidas						
	1º trimestre			2º trimestre		
	Janeiro*	Fevereiro*	Março	Abril	Maio	Junho
via Fala.BR	5	2	4	0	3	1
via e-SIC	0	0	5	2	2	3
via email	0	0	0	0	1	1
via telefone	0	0	0	0	0	0
via presencial	0	0	0	0	0	0
Total	5	2	9	2	6	5

⁴ Portaria CENTRAL SEI nº 454, de 01 de fevereiro de 2023

2 - Manifestações finalizadas						
	1º trimestre			2º trimestre		
	Janeiro*	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
via Fala.BR	12	3	9	2	0	4
via e-SIC	0	0	1	6	2	2
via email	0	0	0	0	0	1
via telefone	0	0	0	0	0	0
via presencial	0	0	0	0	0	0
Total	12	3	10	8	2	7

4. PRAZO DE RESPOSTA

O prazo legal para atendimento das demandas cadastradas no [e-SIC](#) é de 20 dias, conforme §1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/2018⁵, sendo 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 46.475/2018⁶.

O [Fala.BR](#) 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.

Conforme Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, as Unidades de Ouvidoria Setoriais devem elaborar e apresentar respostas conclusivas às manifestações recebidas no menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

No período de 01/01/2023 a 30/06/2023, a Ouvidoria recebeu via Fala.BR, 15 (quinze) manifestações de Ouvidoria, sendo:

⁵Art. 15 - Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§1º - Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até vinte dias:

I - enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;

II - comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

⁶Art. 16 - O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias

1º semestre

Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR)		
Quantidade	Situação	Prazo médio de resposta
11	Concluídas	Dentro do prazo legal
4	Concluídas	Fora do prazo legal

No período de 01/01/2023 a 30/06/2023, a Ouvidoria recebeu via e-SIC, 12 (doze)⁷ pedidos de acesso à informação, sendo:

Solicitações de Acesso à Informação		
Quantidade	Situação	Prazo médio de resposta
4	Resposta enviada/negativa enviada (sem prorrogação de resposta)	17 dias
3	Resposta enviada/negativa enviada (com prorrogação de resposta)	27 dias
3	Em aberto	Dentro do prazo legal

Recursos		
Quantidade	Situação	Prazo médio de resposta
2	Resposta enviada	03 dias

A solicitação recebida por email foi enviada pela Controladoria Geral do Estado, em 30 de maio de 2023, tendo em vista que o cidadão entrou em contato com o órgão a fim de obter auxílio no atendimento e se tratava de matéria afeta a esta Companhia.

Após tratativas internas, a solicitação foi atendida dia 16 de junho de 2023, tendo sido realizada uma visita à Estação Barão de Mauá, para registro e estudo arqueológico.

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Atualmente, a única modalidade de pesquisa de satisfação existente é a disponível por meio da plataforma Fala.BR, uma das utilizadas como ferramenta de comunicação junto à Ouvidoria.

Ainda que as opções para manifestação fiquem disponíveis a todos os cidadãos que entram em contato com a Unidade Setorial por meio das plataformas citadas, verifica-se uma baixa adesão na participação, razão pela qual estamos planejando implementar tal ação em outro formato que ainda encontra-se em fase de estudo.

⁷ Obs.: Cabe ressaltar que duas solicitações, dessas 12 (doze) apresentadas, se referem a recursos interpostos pelo cidadão.

Seguem, abaixo, os resultados relativos às comunicações de 2023:

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento Ouvidoria	Compreensão	Satisfação
02419.2023.000012-80	 22/04/2023 01:19:12	19/04/2023 17:25:18	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	 Muito Satisfeito
02419.2023.000007-12	 30/01/2023 15:45:26	30/01/2023 12:20:57	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	 Satisfeito
02419.2022.000007-96	 15/02/2023 19:12:56	15/02/2023 16:10:15	Não	Regular	 Satisfeito

6. AÇÕES DE TRANSPARÊNCIA

Esta Ouvidoria busca sempre promover o respeito à transparência, bem como estimular a participação social nas atividades da Administração Pública, por isso tem buscado uma maior conscientização do papel do setor no exercício do controle social.

No período relativo ao 1º semestre de 2023, a Ouvidoria realizou as seguintes ações:

- divulgação de Comunicado Interno, em 14 de março de 2023, sobre a Ouvidoria da CENTRAL;
- divulgação no sítio eletrônico da Companhia de mais detalhes sobre a Ouvidoria⁸;
- participação do Seminário: A Ouvidoria Pública como Ferramenta de Participação Social realizado pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro / TCE-RJ por meio de sua Escola de Contas e Gestão (ECG/TCE-RJ), e, em parceria com o Instituto Rui Barbosa (IRB), no dia 16 de março de 2023;⁹
- participação em reunião junto à CIPA da Companhia para tratar de temas ligados à assédio sexual e moral, realizada em 18 de abril de 2023;
- participação do evento “Ouvidoria Itinerante” realizado na Praça Cardeal Arcoverde, em Copacabana, no dia 25 de abril de 2023 junto com os representantes das ouvidorias de outras 17 (dezessete) instituições participantes, dentre associações, autarquias e órgãos públicos¹⁰;
- participação no 1º Fórum Carioca de Proteção de Dados realizado pela Secretaria Municipal de Transformação Digital e Integridade Pública do Rio de Janeiro realizado em 1º de junho de 2023, no auditório da OAB-RJ.

⁸ <https://www.central.rj.gov.br/node/327>

⁹ https://portal-br.tcerj.tc.br/web/ecg/todas-noticias/-/asset_publisher/PB0Ut4neHuws/content/seminario-a-ouvidoria-publica-com-o-ferramenta-de-participacao-social;jsessionid=A273250F251047B26D2B4E914B67A25B.tcerj90

¹⁰ Notícias sobre o evento: https://www.instagram.com/p/CsrVTDaJ6_r/?igshid=Y2IzZGU1MTFhOQ== e <https://www.mpri.mp.br/visualizar?noticiald=124605>.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Ouvidoria sabe da importância do setor para o exercício efetivo do controle social, bem como para auxiliar a Alta Administração da Companhia na tomada de decisões e, por isso, busca o aprimoramento do desempenho das suas atividades.

A CENTRAL tem evoluído bastante na adoção de práticas relacionadas à promoção da transparência, integridade e aprimoramento da Governança, a fim de aperfeiçoar seu papel junto à Administração Pública e, por isso, novas medidas estão sendo tomadas nesta Ouvidoria, a cada dia, a fim de melhorar a sua organização.

Como informado, em 09 de maio de 2023 foi realizada visita de monitoramento pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE) nesta Unidade de Ouvidoria que resultou na produção de relatório técnico com diversas considerações acerca do setor (documento SEI nº 53335672) que estão sendo implementadas.

Dentre elas, consta a recomendação de elaboração e publicização de relatório gerenciais, conforme determinado no art. 3º, III e VIII da [Resolução CGE Nº 13 de 02 de maio de 2019](#)¹¹.

¹¹ Art. 3º - Compete às Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, ou equivalente, dentre outras atribuições:

(...)

III - elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza **quantitativa**, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

(...)

VIII - produzir relatórios gerenciais de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;