



RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA

2º SEMESTRE - 2023

ÍNDICE:

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

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 julho a dezembro de 2023 (2º 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).

Destaca-se que, por meio do Decreto nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, foi instituído o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Desta forma, desde 04 de dezembro de 2023 as manifestações de ouvidoria e transparência dos usuários no âmbito da Administração Pública Estadual deixaram de ser recepcionadas pelos sistemas 'Fala.BR' e 'e-SIC', iniciando a utilização, para tal fim, do novo sistema OuvERJ.

Prontamente, foram atualizados os *banners e links* dos sistemas no site da Companhia, a fim de facilitar o acesso do cidadão ao novo sistema.

3. DEMANDAS RECEBIDAS

Esta Unidade de Ouvidoria funciona realizando atendimento de forma presencial, via telefone, e-mail institucional e, também por meio dos sistemas oficiais Fala.BR e e-SIC.

Conforme mencionado, desde o dia 05 de dezembro de 2023, passou a funcionar no Estado do Rio de Janeiro o sistema OuvERJ, em substituição aos sistemas Fala.BR e e-SIC. No

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.

entanto, até o final de 2023 não foi recebida nenhuma manifestação nesta Ouvidoria por meio do novo sistema.

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

1 - Manifestações recebidas						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
via Fala.BR	5	5	0	7	2	1
via e-SIC	0	0	0	0	1	0
via email	2	1	0	1	3	3
via telefone	0	0	0	0	0	0
via presencial	0	1	1	0	0	0
Total	7	7	1	8	6	4

2 - Manifestações finalizadas						
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
via Fala.BR	1	8	1	3	5	2
via e-SIC	1	0	0	0	1	0
via email	4	1	0	0	2	5
via telefone	0	0	0	0	0	0
via presencial	0	0	1	0	1	0
Total	6	9	2	3	9	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 46.475/2018³, 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 46.475/2018⁴.

³Art. 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.

⁴Art. 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

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 01/07/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria recebeu via Fala.BR, 20 (vinte) manifestações de Ouvidoria, sendo:

2º semestre		
Manifestações de Ouvidoria (Fala.BR)		
Quantidade	Situação	Tempo médio de resposta
20	Concluídas	16 dias

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023, a Ouvidoria recebeu via e-SIC, 1 (um) pedido de acesso à informação, sendo:

2º semestre		
Pedido de Acesso à Informação (e-SIC)		
Quantidade	Situação	Tempo médio de resposta
1	Concluída	15 dias

→ Cumpre destacar que **TODAS** as manifestações recebidas na Ouvidoria foram atendidas dentro do prazo legal.

5. 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 2º semestre de 2023, a Ouvidoria realizou as seguintes ações:

- participação no 1º Seminário das Empresas Estatais, realizado pela Secretaria de Estado da Casa Civil em 14 de agosto de 2023;
- participação no “XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro” promovido pela CGE-RJ em 28 de agosto de 2023;

- a titular de Ouvidoria foi designada representante da Companhia no Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro, conforme Portaria CENTRAL nº 563 de 06 de setembro de 2023;
- nomeação da Chefe de Ouvidoria como Encarregada de Proteção de Dados da CENTRAL de acordo com a Portaria CENTRAL/SEI nº 565 de 19 de setembro de 2023;
- participação de reunião para discussão acerca do Sistema OuvERJ na Ouvidoria Geral do Estado - OGE-RJ, em 09 de outubro de 2023;
- participação do treinamento sobre o sistema OuvERJ, por meio da Escola de Controle Interno - ESCI, no dia 20 de outubro de 2023;
- participação do “5º Encontro Estadual dos Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro”, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/ABO-RJ nos dias 24 e 25 de outubro de 2023;
- participação no Seminário “A Importância da Fiscalização das Políticas Públicas de Governo Digital e de TI pelas Cortes de Contas” 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), em 8 de novembro de 2023;
- participação no Seminário “Segurança da Informação e LGPD - Ações de Governança e Implementação” 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), em 13 de novembro de 2023;
- participação do treinamento virtual de Ativação da Rede de “Dados Abertos” oferecido pela Secretaria de Estado de Transformação Digital - SETD no dia 06 de dezembro de 2023.

6. 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.

Atuando em interface com outros setores da Companhia, a Ouvidoria reforça seu compromisso institucional de intermediar o diálogo entre o cidadão, o colaborador e a CENTRAL, razão pela qual dedica-se constantemente em aperfeiçoar seus procedimentos internos, visando aprimorar suas atividades e atendimento em prol do fortalecimento do exercício da cidadania, da participação social e do controle social difuso.