



RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA

4º TRIMESTRE - 2024

ÍNDICE:

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. ESTRUTURA.....	4
3. INDICADORES.....	5
4. CONCLUSÃO.....	6

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 podem ser dos seguintes tipos: sugestão; elogio; solicitação; reclamação e denúncia.

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

Em observância ao Decreto nº 48.727/2023, a Ouvidoria da CENTRAL utiliza, desde 05 de dezembro de 2023, o sistema OuvERJ para recepcionar e dar tratamento a manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O acesso ao OuvERJ é realizado utilizando-se CPF e senha cadastrados no Gov.BR.

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 quantitativas referentes às atividades da Ouvidoria no período de outubro, novembro e dezembro de 2024 (4º trimestre).

2. ESTRUTURA

Conforme o 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.

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 passou por uma mudança de sala e, visando proporcionar maior privacidade no atendimento, agora compartilha o espaço com o assessor da Presidência. O ambiente permanece mobiliado com mesa, telefone, computador e acesso à rede de internet, garantindo as condições necessárias para o desempenho das funções.

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;

(...)

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. INDICADORES

Dando continuidade ao trabalho da Ouvidoria, o atendimento às manifestações segue sendo realizado por meio do sistema OuvERJ, consolidando-se como ferramenta central para o recebimento e tratamento das demandas.

Ao longo do ano, foram realizadas campanhas de divulgação do sistema, tanto pela CENTRAL quanto por outros órgãos do Estado, em uma iniciativa coordenada pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), com o objetivo de ampliar o acesso e incentivar a participação dos cidadãos.

1 - ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS			
	Outubro	Novembro	Dezembro
via OuvERJ	3	2	2
via e-mail	0	1	1
Total	3	3	3

2 - TIPOS DAS MANIFESTAÇÕES			
	Outubro	Novembro	Dezembro
Solicitação	0	1	1
Denúncia	0	0	1
Sugestão	0	1	0
Reclamação	0	1	1
Acesso à Informação	3	0	0
Total	3	3	3

3 - CARACTERÍSTICAS DOS MANIFESTANTES			
	Outubro	Novembro	Dezembro
Público interno	0	0	0
Público externo	3	3	3
Total	3	3	3

4. CONCLUSÃO

O relatório referente ao 4º trimestre de 2024 evidencia a dedicação da Unidade Setorial de Ouvidoria (UOS) em promover a transparência e a participação social. Durante este período, observou-se um crescimento no número de manifestações registradas, refletindo o fortalecimento do sistema OuvERJ. Embora ainda recente, a plataforma tem se consolidado como um canal eficaz para centralizar e organizar as demandas recebidas.

O aumento das manifestações demonstra maior engajamento da sociedade e reforça a importância de aprimorar continuamente os processos internos, ampliar a acessibilidade dos canais de comunicação e fortalecer o relacionamento com o público interno e externo. Nesse sentido, ações estratégicas estão sendo desenvolvidas para fomentar a cultura de controle social e garantir um atendimento cada vez mais qualificado às demandas dos cidadãos.

Além disso, os indicadores apresentados não apenas demonstram o desempenho do setor, mas também sinalizam oportunidades de evolução, como a diversificação dos canais de atendimento e a ampliação das interações presenciais. A partir dessas informações, será possível consolidar melhorias e alinhar os serviços às expectativas dos usuários, contribuindo para a excelência na prestação de serviços públicos.