



RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA

4º TRIMESTRE - 2023

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

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 quantitativas referentes às atividades da Ouvidoria no período de outubro, novembro e dezembro de 2023 (4º trimestre).

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.

De acordo com a 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 dispõe de espaço mobiliado com mesa, telefone, computador e acesso à rede de internet, compartilhando a sala com outros setores

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.

(Assessoria Técnica e Administrativa - ASSTAD, Assessoria de Governança, Riscos e Compliance - ASSGER e Assessoria de Programa de Investimentos - ASSPRIN, todas ligadas à Presidência).

3. INDICADORES

Os indicadores foram criados a fim de auxiliar o gerenciamento das demandas e propiciar um maior conhecimento do nosso público, principalmente para entender quais demandas ou setores da Companhia são mais acionados/solicitados.

As demandas recebidas no setor chegam, preferencialmente, via sistema Fala.BR ou e-SIC, canais de comunicação oficiais do Governo, que nos permitem uma interação com outros órgãos, caso necessário, e um espaço confidencial e sigiloso para tratar dessas demandas.

Desta forma, para auxiliar o trabalho da Unidade Setorial, bem como organizar a unidade, a fim de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle, foram elaborados os seguintes indicadores em relação às demandas recebidas no setor no período de julho a setembro de 2023:

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

2 - Manifestações resolvidas			
	Outubro	Novembro	Dezembro
via Fala.BR	3	5	2
via e-SIC	0	1	0
via email	0	2	5
via telefone	0	0	0
via presencial	0	1	0
Total	3	9	7

3 - Características de manifestantes			
	Outubro	Novembro	Dezembro
Público Interno	0	0	0
Público Externo	8	6	4
Total	8	6	4

4. CONCLUSÃO

Como se verifica, ao analisar as atividades desta Unidade de Ouvidoria, observa-se uma rotina constante de demandas, com a predominância de manifestações pelos canais digitais, como o Fala.BR, e-SIC e e-mail.

O Governo do Estado, através do Decreto nº 48.727, publicado no Diário Oficial em 03 de outubro de 2023, instituiu no Âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o sistema OuvERJ.

O OuvERJ será o sistema oficial de ouvidoria informatizado de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação a ser utilizado por toda Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE seu órgão central.

Desta forma, desde o dia 05 de dezembro de 2023, a OGE acionou a Controladoria Geral da União - CGU para inativar a entrada do registro de novas manifestações, por parte dos usuários, nos sistemas “Fala.BR” e e-SIC, adotando somente o sistema OuvERJ como canal oficial.