

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

SUMÁRIO

- 1** INTRODUÇÃO
- 2** SOBRE A OUVIDORIA
- 3** CANAIS DE ATENDIMENTO
- 4** MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
- 5** PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO
- 6** PRAZO DE ATENDIMENTO
- 7** ATIVIDADES REALIZADAS
- 8** CONCLUSÃO

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL, em consonância com o propósito de promover a transparência em suas atividades e de contribuir para aprimorar os serviços públicos oferecidos pela Companhia, e em total adesão à Resolução CGE nº 13, datada de 02 de maio de 2019, a qual estabelece diretrizes para a atuação das unidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, tem a satisfação de apresentar o Relatório de Gestão Anual referente ao Exercício de 2023.

Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, a Ouvidoria da CENTRAL, por meio do relatório referente a 2023, pretende apresentar dados e indicadores referentes às manifestações recebidas e tratadas, além de registrar as atividades realizadas no ano.

Foram utilizados dados de referência dos sistemas oficiais utilizados pela Ouvidoria como o Fala.BR e o e-SIC, além dos dados combinados em planilhas que foram alimentadas ao longo dos meses de 2023.

Neste documento, para além dos fundamentos normativos, características, atribuições e canais de atendimento da Ouvidoria da CENTRAL, serão abordados os dados estatísticos das manifestações recebidas e dos pedidos de acesso à informação. Além disso, serão destacadas as iniciativas relacionadas à promoção da transparência ativa no âmbito do órgão.

SOBRE A OUVIDORIA

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.

De acordo com o estabelecido no inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/2018, a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) encontra-se hierarquicamente subordinada ao Titular da Entidade e, do ponto de vista técnico, está sob a subordinação da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

A gestão da Unidade de Ouvidoria Setorial na CENTRAL é confiada à servidora Priscilla Barbosa Dantas, matrícula 99.000.880, detentora da Função Gratificada de Ouvidoria e graduada em Direito.

Conforme o disposto na 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 membro do setor responsável pelo recebimento, análise das manifestações de ouvidoria e atendimento às solicitações de acesso à informação da Entidade.

O empregado responsável pela titularidade da UOS anteriormente foi exonerado do cargo em 1º de fevereiro de 2023.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os usuários de serviços públicos e colaboradores podem entrar em contato com a Ouvidoria da CENTRAL por meio dos seguintes canais:



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



Além do canal oficial, a Ouvidoria também pode ser acionada via e-mail (ouvidoria@central.rj.gov.br), telefone (2333-9139) ou presencial na sede da Companhia (Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493, 5º andar, Copacabana - Rio de Janeiro/RJ).

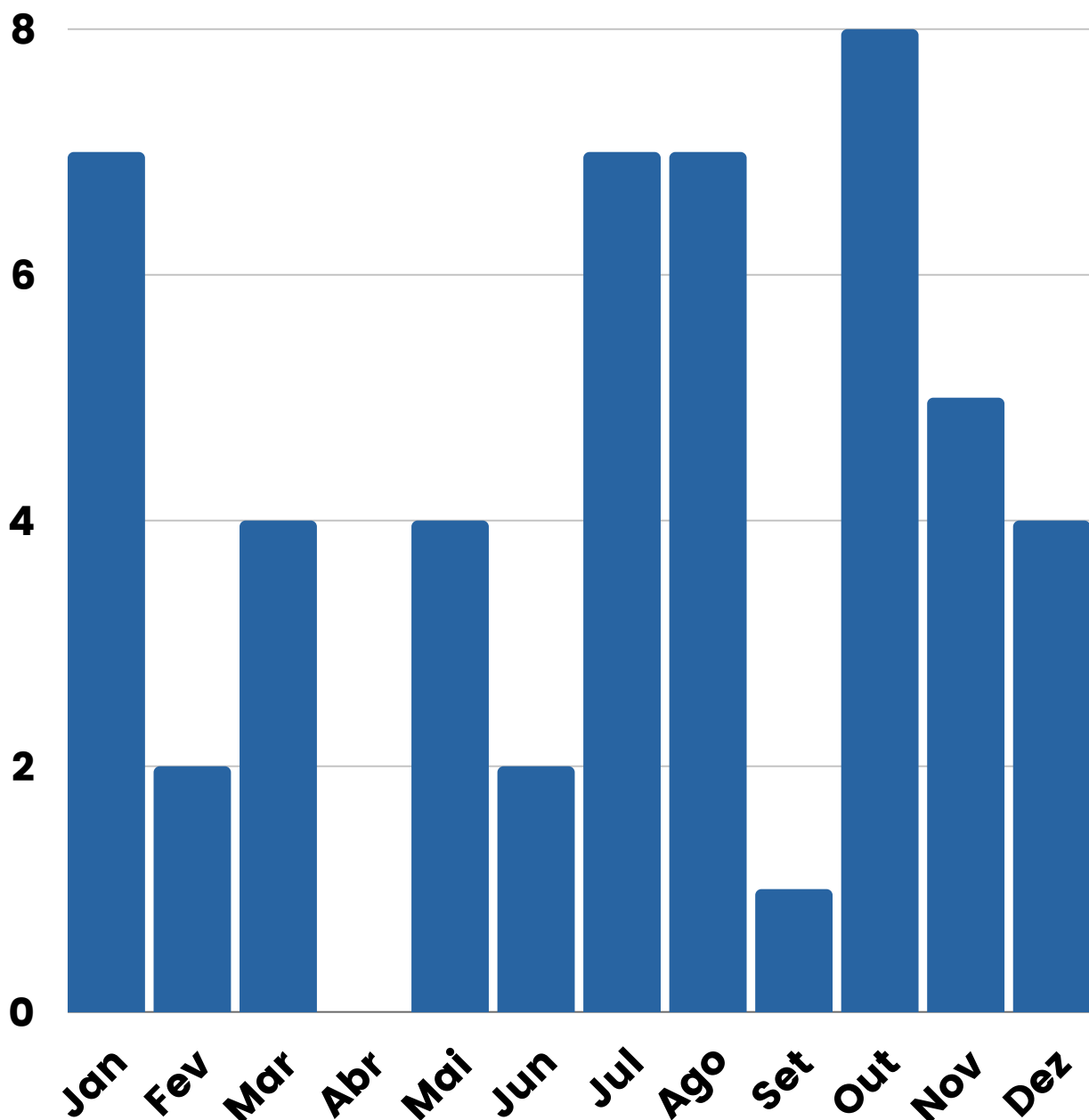
➡ Cumpramos informar que até 05 de dezembro de 2023 eram utilizados os sistemas Fala.Br para recebimento e atendimento de manifestações de Ouvidoria e o sistema e-SIC para atendimento de pedido de acesso à informação. Com a implantação do OUVÉRJ, o funcionamento dos sistemas foi desativado.

➡ O OUVÉRJ passou a ser o sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação utilizado pela 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.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

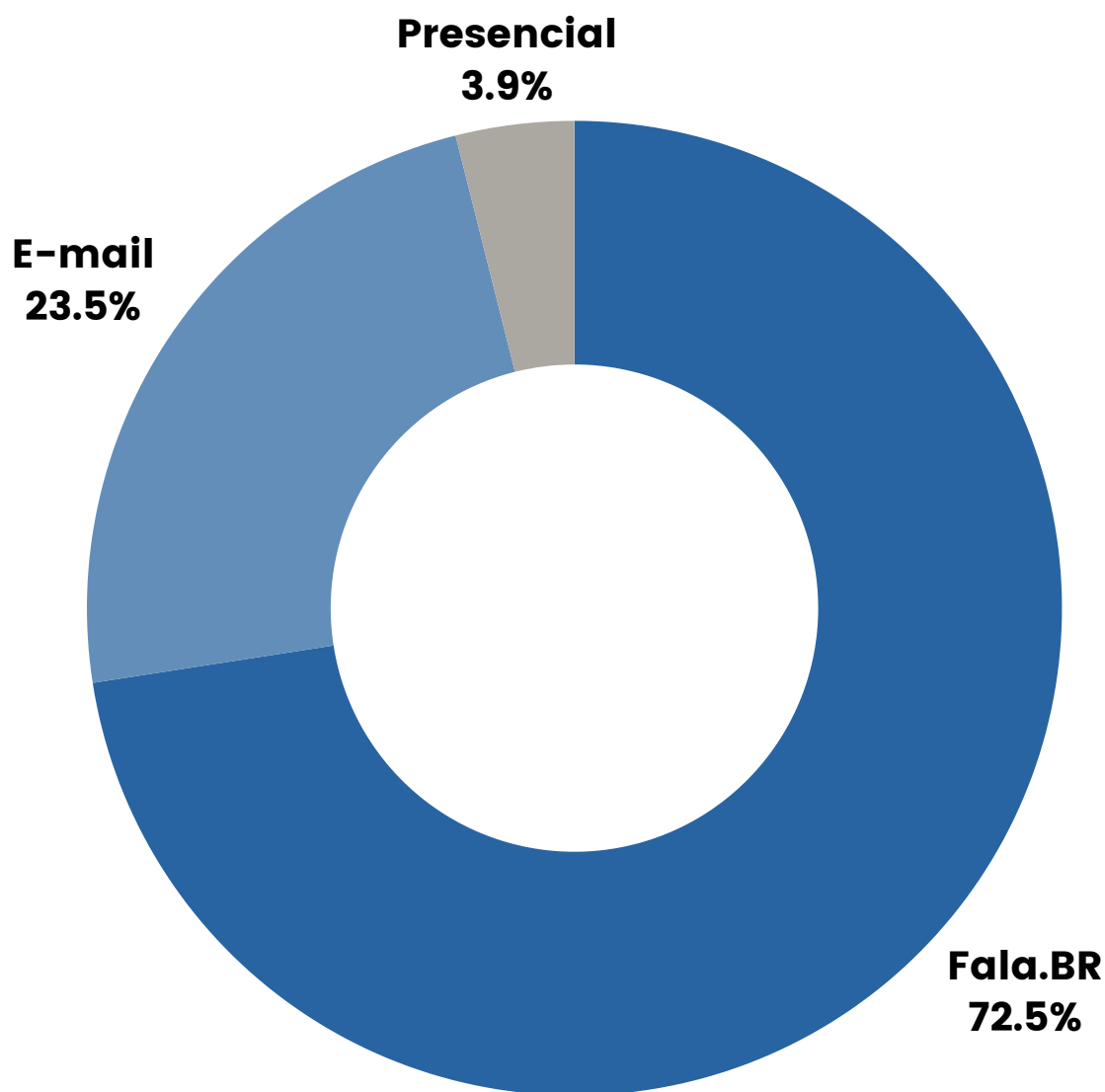
Como informado, esta Unidade de Ouvidoria realiza atendimento de forma presencial, via telefone, e-mail institucional e, também por meio dos sistemas oficiais Fala.BR (substituído pelo OuvERJ).

Foram **51** manifestações recebidas no total, sendo a distribuição por mês:



MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

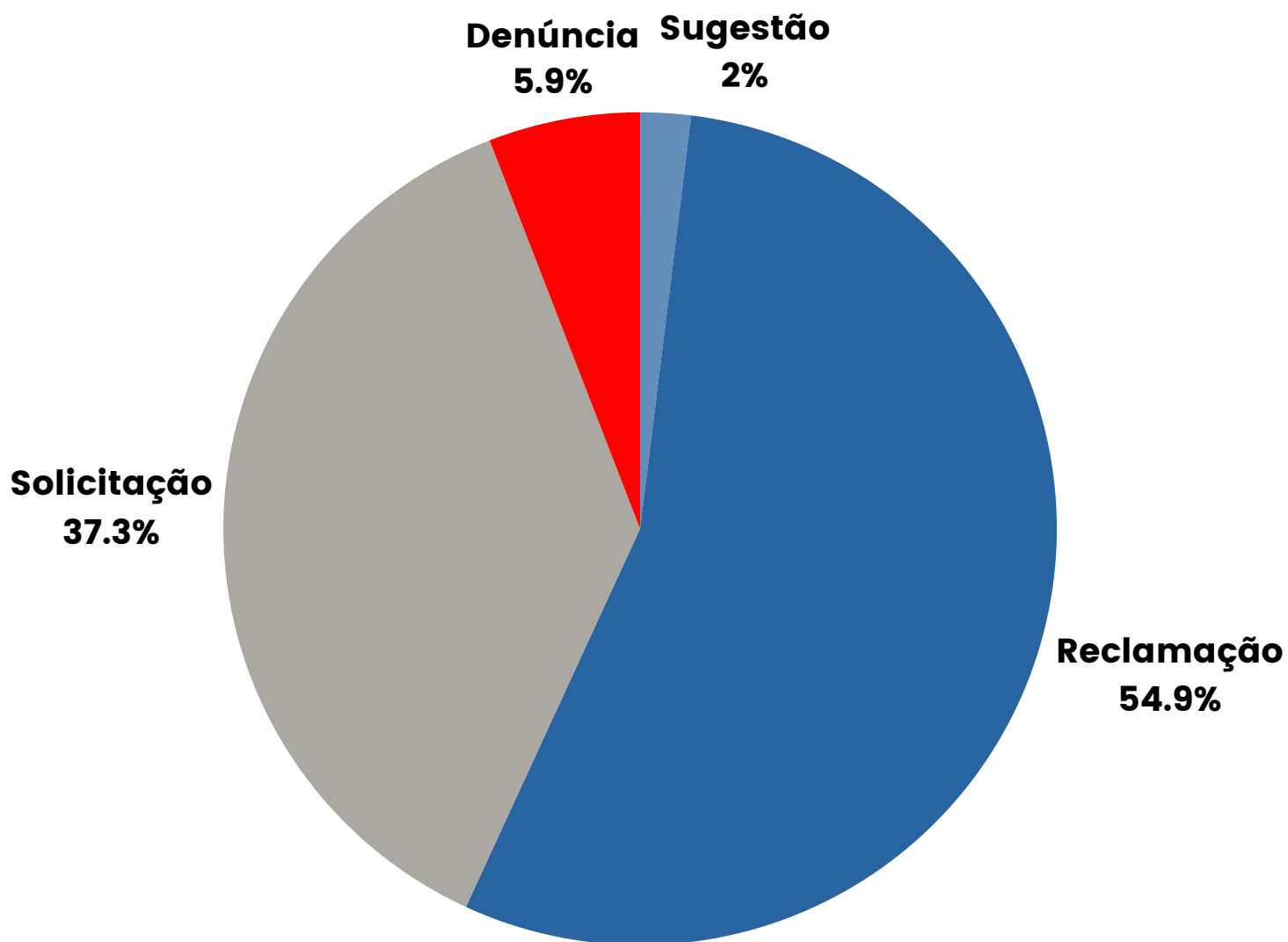
Distribuição por canal de entrada:



Obs.: Não foram registradas demandas recebidas via telefone ou pelo sistema OuVERJ no período referente a 2023.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Distribuição por tipo*:



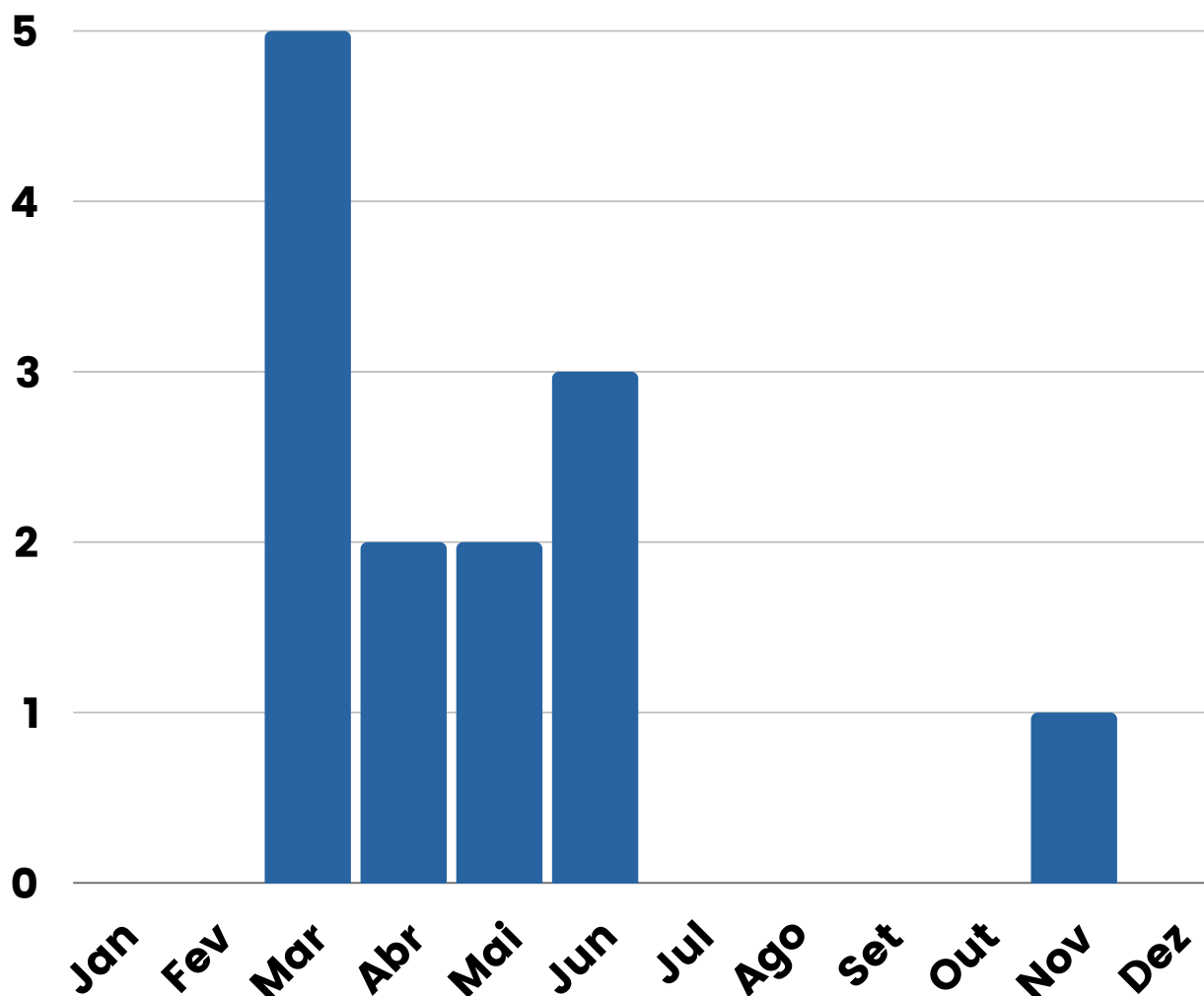
*Independente do canal utilizado

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Transparência Passiva se dá quando o órgão ou entidade é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo. A obrigatoriedade de prestar as informações solicitadas está prevista na Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada no Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018.

O canal oficial para atender às demandas era o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), substituído em 05/12/23 pelo OuvERJ.

Foram **13** pedidos de acesso à informação recebidos no total, sendo a distribuição por mês:



PRAZO DE ATENDIMENTO

As manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) devem ser atendidas 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.

O prazo legal para atendimento das demandas referentes a pedidos de acesso à informação (antes cadastradas no e-SIC) é de 20 dias, sendo possível a prorrogação do prazo por um período de 10 (dez) dias, porém, apenas mediante expressa justificativa antes do término do prazo inicial.

Destaca-se que a OGE realiza o monitoramento do atendimento das solicitações dos cidadãos e desde a entrada da Titular da Ouvidoria todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo legal.

TEMPO MÉDIO PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS

Demandas via Fala.Br **17 dias**

Demandas via e-SIC **17 dias**

Demandas via e-mail **8 dias**

ATIVIDADES REALIZADAS

A Ouvidoria é responsável por promover a mediação entre o usuário do serviço público e o órgão, atuando também na intermediação administrativa com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação.

Além disso, a fim de promover o respeito à transparência e estimular a participação social nas atividades da Administração Pública, a Ouvidoria realizou diversas atividades para divulgar a sua atuação, promover o fortalecimento do setor no exercício do controle social além de aprimorar seus conhecimentos para assegurar um trabalho de qualidade. Dentre as quais, podemos destacar:

- divulgação no sítio eletrônico da Companhia de mais detalhes sobre a Ouvidoria;
- participação do Seminário: “A Ouvidoria Pública como Ferramenta de Participação Social” (ECG/TCE-RJ), em 16/03/2023;
- reunião junto à CIPA para tratar de assédio sexual e moral, em 18/04/2023;
- participação do evento “Ouvidoria Itinerante” na Praça Cardeal Arcoverde (Copacabana) no dia 25/04/2023 com representantes de outras 17 instituições;
- 1º Seminário das Empresas Estatais, realizado pela Secretaria de Estado da Casa Civil em 14/08/2023;
- “XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro” promovido pela CGE-RJ em 28/08/2023;
- reunião acerca do Sistema OuvERJ na Ouvidoria Geral do Estado, em 09/10/2023;
- treinamento sobre o sistema OuvERJ, por meio da Escola de Controle Interno - ESCI, em 20/10/2023;
- participação do “5º Encontro Estadual dos Ouvidores do Rio de Janeiro”, realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores/ABO-RJ nos dias 24 e 25/10/2023.

78

Manifestações Atendidas

Todas as manifestações recebidas foram finalizadas, inclusive as que estavam em aberto do ano anterior.

139

Processos Eletrônicos

Tramitaram pela Caixa da Ouvidoria no SEI-RJ sobre os mais variados assuntos desde 13 de fevereiro de 2023. Todos a cargo da Titular do setor.

CONCLUSÃO

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.

Com base no que foi apresentado neste documento, pode-se observar a evolução e melhorias obtidas no desempenho das suas atividades a fim de cumprir as determinações legais e resguardar a Companhia e promover a participação social.

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 e do controle social difuso.

A Ouvidoria agradece o apoio e a parceria da Alta Administração e dos Colaboradores da CENTRAL

Responsável

Priscilla Barbosa Dantas

Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493, 5º andar – Copacabana
Rio de Janeiro / RJ

21 2333-9139

www.central.rj.gov.br

ouvidoria@central.rj.gov.br