Secretaria de Turismo

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

# 1° TRIMESTRE 2021

OUVIDORIA SETUR

Secretaria de Turismo

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

# RELATÓRIO 1° TRIMESTRE/2021
# OUVIDORIA SETUR

## INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao inciso III, do art. 3°, da Resolução CGE N° 13, de 02 de maio de 2019, apresentamos o relatório referente ao 1° trimestre de 2021, das atividades da Ouvidoria, da Secretaria de Estado de Turismo do Rio de Janeiro - SETUR.

O presente relatório tem como objetivos a organização e esquematização das demandas recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Turismo do Rio de Janeiro, pelos seus diversos canais de comunicação, bem como orientar os gestores nas tomadas de decisões mediante os resultados aqui demonstrados, contribuindo para uma efetiva Gestão Estratégica. Ademais, pretende-se dar ampla transparência ao trabalho realizado pela Ouvidoria da SETUR-RJ, de acordo com a legislação vigente.

Secretaria de Turismo

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

# DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Turismo do Rio de Janeiro funciona como canal de participação e controle social, constituindo assim uma ligação direta entre a sociedade e a gestão do referido órgão. No âmbito da Ouvidoria, o cidadão pode, por meio dos diversos canais de comunicação, solicitar informações, realizar denúncias e reclamações, fazer sugestões e elogios, de forma a auxiliar na avaliação dos serviços prestados e na tomada de decisões dos gestores.

Deve-se destacar que esta Ouvidoria funciona em consonância com o Decreto Estadual 46475 de 2018, bem como com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13709/2018) e com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12527/11).

# DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Para o recebimento das demandas, a Ouvidoria Setorial da SETUR-RJ conta o com dois portais eletrônicos – E-Sic e FalaBR.

Além disso, a Ouvidoria conta também com:

- E-mail institucional ouvidoria@setur.rj.gov.br
- Telefone (21) 3803-9395.

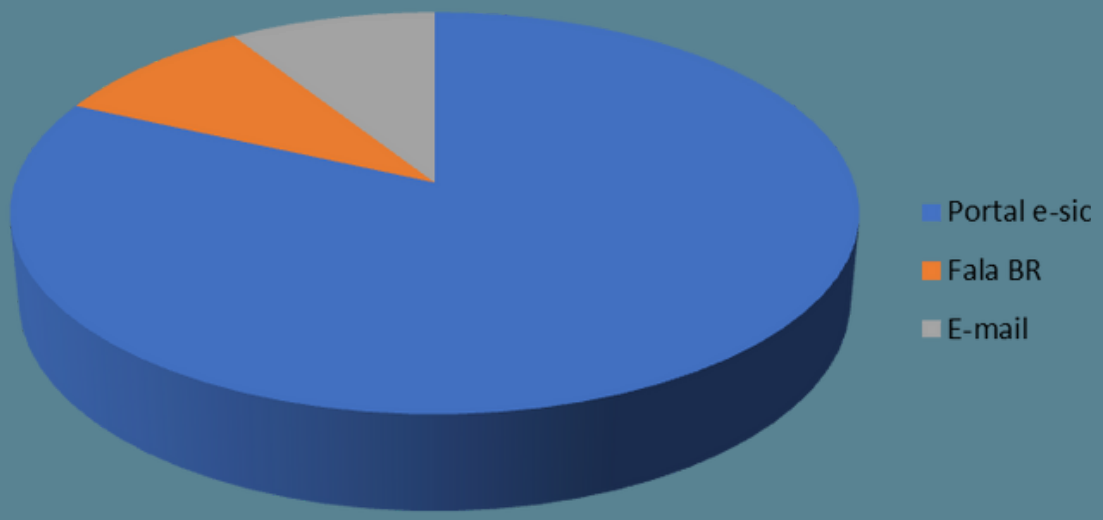
Secretaria de Turismo

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

# DAS DEMANDAS

No primeiro trimestre do ano de 2021, a Secretaria de Estado de Turismo do Rio de Janeiro, recebeu, através da sua Unidade de Ouvidoria Setorial, o total de 11 demandas.

Dessas 11 demandas, a maioria foi recebida via Portal E-Sic e apenas uma pelo FALA.BR e outra por e-mail.



Quanto à natureza das demandas do primeiro trimestre de 2021, foram recebidas 8 solicitações, 1 sugestão, 1 reclamação e 1 denúncia.

O prazo médio de resposta ao requerente, no primeiro trimestre, foi de 11 dias, tendo sido respondidas todas as demandas no prazo hábil estipulado por lei. Abaixo segue quadro demonstrativo do prazo médio de resposta por mês:

| Mês | Quantidade | Prazo Médio de Resposta (em dias) |
|---|---|---|
| Janeiro | 5 | 9 |
| Fevereiro | 4 | 11 |
| Março | 2 | 13 |

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível concluir que, mediante a análise das demandas recebidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Turismo, durante o primeiro trimestre do ano de 2021 o principal canal de comunicação utilizado pelo cidadão para realizar manifestações foi o portal eletrônico E-SIC. Ademais, as solicitações de informações relacionadas à própria SETUR foram predominantes nesse período. Informações relacionadas a números de servidores, orçamentos, cópias de processo foram as mais requisitadas.

Rio de Janeiro, 15 de abril de 2021.

Ana Beatriz Selvani Santana
OUVIDORIA / SETUR