



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RELATÓRIO DA ANÁLISE DAS RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

ÓRGÃO ANALISADO: Secretaria de Estado de Defesa Civil - SEDEC
PERÍODO DE REFERÊNCIA: Abril a Junho de 2023

1. INTRODUÇÃO

Trata o presente relatório da análise quantitativa e qualitativa das respostas das manifestações registradas na Ouvidoria da **Secretaria de Estado de Defesa Civil - SEDEC**, registradas no sistema Fala. BR, com base na Lei Federal nº 13.460 de 26/06/2017, Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019 e Resolução CGE nº 37 de 07/08/2019.

Seguindo tais premissas, o objetivo principal da análise é identificar fragilidades, porventura existentes, visando à melhoria no tratamento das manifestações de ouvidoria, abarcando a qualidade das respostas e eficiência dos atendimentos aos usuários dos serviços públicos.

2. METODOLOGIA

No período de referência, 01/04/2023 a 30/06/2023 a Ouvidoria da SEDEC respondeu, através do Sistema Fala. BR, o total de 21 (vinte e uma) manifestações.

O relatório demonstra a análise quantitativa e qualitativa das respostas conclusivas às manifestações de ouvidoria extraídas diretamente do sistema Fala. BR, com o intuito de apresentar os procedimentos realizados pelo órgão, respeitando o tratamento adequado e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

A avaliação foi efetuada pela totalidade das manifestações respondidas no período de referência, e abarcou os seguintes pontos:

- Procedimentos realizados nas solicitações
- Prazo e Prorrogação
- Complementação de Informações
- Linguagem no Atendimento
- Pesquisa de Satisfação
- Divulgação do Sistema Fala. BR

3. ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Lei Federal 13.460/2017 e as Resoluções CGE nos 13/2019 e 37/2019, são consideradas manifestações de ouvidoria reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Na análise das 21 (vinte e uma) manifestações, identificamos que, no período em tela, as respostas fornecidas pela SEDEC possuem as seguintes classificações:



De acordo com o gráfico, é possível perceber que a SEDEC respondeu:

- Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço: 01
- Comunicação – informe de ato em que não conste a identificação do usuário que realizou a inserção no sistema: 10
- Solicitação – pedido para adoção de providências por parte da Administração: 06
- Denúncia – comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes: 04.

Identificamos que as manifestações foram devidamente classificadas de acordo com o seu teor.

3.1 Procedimentos realizados nas manifestações

Neste item avaliamos os procedimentos realizados pela SEDEC no que tange às respostas conclusivas fornecidas aos cidadãos. Na análise das manifestações observamos que a Ouvidoria da SEDEC tratou as manifestações de forma assertiva, responsável e buscando sempre o melhor direcionamento para o usuário.

3.2 Prazo e Prorrogação

Neste item avaliamos se a SEDEC cumpriu com as diretrizes relacionadas à prorrogação, bem como respeito à entrega de respostas dentro do prazo determinado em lei.

Conforme estabelecido no inciso II do art.3º da Resolução CGE nº 13/2019, cabe à Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) realizar a intermediação administrativa, com os setores internos, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido, prazo este limitado a trinta dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, como disposto no art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019, art. 9º da Resolução CGE nº 37/2019 e art.16 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Na análise das respostas identificamos que a SEDEC prorrogou o prazo de seis (seis) manifestações para emissão das respostas conclusivas. No entanto, as manifestações 01397.2023.000028-80 e 01397.2023.00040-76, foram respondidas fora do prazo.

Assim, **ORIENTAMOS** à Ouvidoria da SEDEC que no tratamento das manifestações, atente ao prazo de 30 (trinta) dias contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada.

3.3 Complementação de Informações

Neste item verificamos se a SEDEC entrou em contato com o cidadão nos casos em que houve necessidade de complementação de informações para dar prosseguimento ao encaminhamento da manifestação.

É previsto que sempre que as informações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de seu recebimento.

Verificamos que a Ouvidoria da SEDEC não necessitou solicitar complementação de informação para emissão da resposta conclusiva.

3.4 Linguagem no Atendimento

A linguagem utilizada para com o cidadão, nas manifestações, deve manter-se clara, objetiva e de fácil entendimento, possibilitando ao manifestante ter total noção de tudo que foi apresentado na resposta.

Após análise, foi verificado que a SEDEC utiliza a linguagem necessária e estabelecida no §2º do art. 10 da Resolução CGE nº 13/2019.

3.5 Pesquisa de Satisfação

Após o envio da resposta conclusiva às manifestações, o sistema Fala. BR disponibiliza aos usuários a pesquisa de satisfação em relação ao atendimento recebido. Por se tratar de uma pesquisa opcional, o manifestante pode escolher não respondê-la.

Neste item analisamos a percepção que o manifestante obteve a partir da resposta fornecida pela SEDEC.

Na análise não identificamos respostas à pesquisa de satisfação.

3.6 Divulgação do Sistema Fala. BR

Por meio de assinatura do Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT pela Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ junto a Controladoria Geral da União – CGU, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro pôde ter acesso e utilizar como sistema único, o Fala. BR.

Através do sistema, os usuários do serviço público podem registrar manifestações de Ouvidoria, que, atrelados ao comprometimento da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, geram um aprimoramento da gestão dos serviços e políticas públicas.

A Resolução CGE nº 13/2019, em seu art. 9º estabelece que:

Art. 9º - Para o registro eletrônico das manifestações, os órgãos e entidades de que trata o art. 2º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, deverão utilizar o Sistema e-Ouv, disponibilizado pela Controladoria Geral da União com base no Termo de Adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT - firmado com a Controladoria Geral do Estado.

Identificamos no site da SEDEC a indicação para utilização do Sistema Fala. BR, conforme determina a Resolução mencionada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos são preceitos que devem ser respeitados e, portanto, assegurados pelo Estado e seus órgãos alocados na Administração Pública Direta e Indireta. Diante disso, faz-se imprescindível ater-se a uma fiscalização árdua dos atos que atingirão mais precisamente o cidadão, bem como a busca pela melhoria da prestação de serviços e informação clara e transparente, de forma eficiente.

As **ORIENTAÇÕES** contidas neste Relatório apresentam a colaboração da OGE no aprimoramento dos trabalhos efetuados pela Ouvidoria da SEDEC. Tendo em vista a relevância do assunto e o compromisso do Governo do Estado do Rio de Janeiro no aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria, no tratamento das manifestações e ao cumprimento integral do disposto na legislação em vigor, solicita-se que a Ouvidoria da SEDEC encaminhe, em um prazo de 20 (vinte) dias a partir do recebimento deste relatório, a devolutiva sobre a providência tomada para adequação da **ORIENTAÇÃO** constante no relatório.

Rio de Janeiro, 19 de setembro de 2023.

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão - COGAC
Superintendência de Ouvidoria - SUPOUV

Elaborado por: Alberto Sá Spinelli Id. 326504-8

Rio de Janeiro, 19 de setembro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **José Inácio Ferreira, Assessor**, em 20/09/2023, às 12:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **59829049** e o código CRC **137D2AB9**.

Referência: Processo nº SEI-320001/002330/2023

SEI nº 59829049

Av. Erasmo Braga, 118, 13º andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-000
Telefone: