



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

RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA

REF.: Relatório de Visita Técnica

OBJETO: Relatório de Visita Técnica à Unidade de Ouvidoria Setorial da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

I – OBJETO

Considerando a subordinação técnica das Unidades de Ouvidoria Setoriais (UOS), prevista no inciso III, do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989, de 26 de junho de 2018, e, visando ao exercício das competências que a citada legislação lhe confere nos incisos I, V, XI, XIII e XV do art. 8º e nos incisos VI, IX e XIII do art. 11, a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), realizou visita técnica, no dia 28 de janeiro de 2019, à UOS da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenera).

II – DA RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da Agenera é chefiada pela Sra. Maria Clara Canedo de Magalhães, ocupante de um cargo em comissão DG e graduada em Publicidade e Marketing. No caso de eventuais ausências, a ouvidora é substituída pela Sra. Cintia Pitz, também graduada em nível superior e que exerce a função de secretária executiva do órgão.

Por se tratar de um cargo relativamente novo e ainda pouco compreendido na Administração Pública brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor, porém, em âmbito do estado do Rio de Janeiro, será exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação da Sra. Maria Clara Canedo de Magalhães como responsável pela UOS da Agenera está adequada.

Além disso, foi informado que tanto a designação da ouvidora, quanto a de sua substituta, foram realizadas por meio de publicação em Diário Oficial. Está é uma boa prática que está sendo recomendada por este Órgão Central.



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

Por fim, a ouvidora é capacitada pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e participa, com frequência, de congressos sobre o tema, estando atualizada sobre as melhores práticas da temática.

III – DA SUBORDINAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

Conforme inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/18, a UOS é hierarquicamente subordinada ao titular do órgão e entidade e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Constatou-se que, no organograma da Agenesra, a unidade de ouvidoria é subordinada à Secretaria Executiva.

Alertamos que, conforme minuta de decreto que aguarda publicação, as Unidades de Ouvidoria Setoriais deverão ser diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a Agenesra realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui sala devidamente mobiliada e equipada, inclusive para realizar o atendimento individual do cidadão, se for o caso. Além disso, por meio de um processo licitatório, foi contratada uma empresa que operacionaliza o serviço de *call center* da entidade, que está em funcionamento no mesmo prédio.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui um quantitativo total de duas pessoas, incluindo a sua responsável, para o atendimento das manifestações de consumidores e a interlocução com as seguintes concessionárias de serviços públicos: Ceg, Ceg Rio, Prolagos, Águas de Juturnaíba e da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

Ademais, conforme inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/18, as UOS são responsáveis, além dos atendimentos de ouvidoria, pela transparência do órgão. À nível nacional, a transparência é regida pela Lei nº 12.527/11, e, regulamentada no estado, por meio do Decreto nº 46.475/18. Assim, a transparência é dividida em ativa e passiva.



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

A transparência ativa é entendida como a obrigatoriedade de órgãos e entidades públicas, por iniciativa própria, divulgarem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. Da mesma forma, a transparência passiva se dá quando algum órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Desde o dia 26 de novembro de 2018, a UOS já recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) e opera o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). Outrossim, em breve, a UOS começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* da AGENERSA (transparência ativa).

No endereço eletrônico do órgão, foi identificada uma imagem relativa à “Acesso à Informação”, no entanto são apresentadas informação de como o cidadão pode solicitar informação, inclusive de modo presencial, sem direcioná-lo ao sistema e-SIC.RJ.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado um *banner* que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ. **INFORMAMOS** que a OGE possui a arte, padronizada, que está sendo utilizada por todos os órgãos e entidades do estado.

Além disso, conforme previsto na Lei nº 13.460/17, todos os órgãos e entidades da administração pública, de todas as esferas e poderes, deverão elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, que é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo respectivo órgão ou entidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Foi verificado que a Agenesra já possui sua carta de serviços que está disponível no *site* da entidade. Apesar disso, a carta de serviços disponível foi elaborada em setembro de 2017 e, conforme legislação em vigor, deve ser atualizada, no mínimo, anualmente.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja verificado se houve alteração na prestação de serviços da entidade ao cidadão e que a carta de serviços seja atualizada. **ALERTAMOS** que a elaboração do documento deve estar em consonância com o estabelecido na Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, e que a OGE emitirá uma Instrução Normativa que tratará sobre este assunto.

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



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

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial (protocolo), e-mail, telefone da ouvidoria e *call center*. Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá tanto presencialmente (protocolo) quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Constatou-se que inexistem fluxogramas de trabalhos internos, formalmente constituídos, para tramitação das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e das solicitações de acesso à informação.

Com base nesta constatação, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da Agenesra e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Além disso, foi verificado que a Ouvidoria produz relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas e as divulga por meio de seu *site* na *internet*. Está é uma boa prática recomendada e que deve ser mantida.

Apesar da divulgação dos dados estatísticos de atendimento, foi verificado que a maior parte dos dados correspondem ao ano de 2017 e ao primeiro semestre de 2018.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados no *site* do órgão com maior tempestividade e celeridade.

Por fim, ressaltamos que a UOS realiza ouvidorias ativas e itinerantes em outros municípios do estado e foi informado que esta atividade faz parte da meta de cem dias da entidade, sendo esta outra boa prática que deve ser mantida.

VII – DOS SISTEMAS DISPONÍVEIS

- e-SIC.RJ:

O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Desde o dia 26 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.



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

Até 05 de fevereiro de 2019, a Agenesra recebeu 2 (duas) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
2	Concluídas	55 dias

RECOMENDAMOS que a UOS envide esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

É importante ressaltar que é possível a prorrogação do prazo por um período de 10 (dez) dias, porém, apenas mediante expressa justificativa antes do término do prazo inicial, conforme previsto no art. 16 do Decreto nº 46.475/18.

Além disso, no mesmo período, foi recebido 1 (um) recurso, conforme segue:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
1	Aberto	Prazo legal expirado

Conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18, os recursos de primeira e segunda instância devem ser respondidos em um prazo de cinco dias contados do recebimento do recurso.

Ainda, apesar de a Agenesra estar operando o sistema apenas desde 26/11/2018, existem 10 solicitações de acesso à informação, destinados à entidade, anteriores a esta data. Frisa-se que o sistema está em funcionamento desde 2015 e era operado por uma equipe da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança.

Apesar dos prazos legais já terem expirados, **RECOMENDAMOS** que sejam providenciadas respostas às 10 solicitações de acesso à informação e ao recurso pendente, com a maior brevidade possível.

- Site da Agenesra

A atualização do site é de responsabilidade da Agenesra e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange ao cumprimento da Lei nº 12.527/11 e do Decreto nº 46.475/18, é de responsabilidade da UOS.



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

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS, no entanto, conforme já relatado neste relatório, não está disponível, na página principal, um *banner* que redireciona o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, de modo a realizar solicitações de acesso à informação ao órgão.

- Sistema Próprio da entidade – VOX

A entidade possui um sistema destinado ao encaminhamento das manifestações do cidadão às concessionárias. Estas, por sua vez, respondem à ouvidoria da Agenesra que, posteriormente, encaminha a resposta ao cidadão.

Foi informado pela ouvidora que o sistema não possui custos e atende satisfatoriamente às atividades desempenhadas pelo setor.

- e-OUV:

Aproveitamos a oportunidade para informar que a OGE está finalizando os preparativos para distribuição, a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, do Sistema de Ouvidorias denominado “e-OUV”. Tal sistema foi disponibilizado pela Controladoria Geral da União por meio do termo de adesão ao Programa de Fortalecimento de Ouvidorias - PROFORT.

O sistema funcionará de modo semelhante ao e-SIC.RJ, ou seja, não é necessário demandar o setor de informática do órgão. A OGE proverá treinamento a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do estado e gerará senhas de acesso.

No entanto, é sabido por este Órgão Central que a Agenesra já possui um sistema em pleno funcionamento, inclusive integrado ao SAC do órgão. Dessa forma, será agendada uma reunião junto ao órgão para definição da utilização do sistema.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que a Agenesra realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.
2	RECOMENDAMOS que seja providenciado um <i>banner</i> que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ. INFORMAMOS que a OGE possui a arte, padronizada, que está sendo utilizada por todos os órgãos e entidades do estado.



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

3	RECOMENDAMOS que seja verificado se houve alteração na prestação de serviços da entidade ao cidadão e que a carta de serviços seja atualizada. ALERTAMOS que a elaboração do documento deve estar em consonância com o estabelecido na Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, e que a OGE emitirá uma Instrução Normativa que tratará sobre este assunto.
4	RECOMENDAMOS que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados no <i>site</i> do órgão com maior tempestividade e celeridade.
5	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.
6	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 10 solicitações de acesso à informação e ao recurso pendente, com a maior brevidade possível.

EDUARDO WAGA
Coordenador de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Setoriais
ID 5015479-6

MAGNO TARCÍSIO DE SÁ
Ouvidor-Geral do Estado
ID 1943753-8