



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 Estadual de Fomento do Rio de Janeiro. (AGERIO).

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 15 de fevereiro de 2019, à UOS da Agência Estadual de Fomento do Rio de Janeiro. (AGERIO).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da AGERIO é chefiada pela Sra. Adriana Osório Caldeira, graduada em Direito e Comunicação Social e com pós-graduação *lato sensu* em Direito. A servidora é pertencente ao quadro permanente de advogados e, atualmente, exerce o cargo de Assessora Especial, além de ser e designada como Ouvidora 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, conforme art. 9º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, é exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, as designações da Sra. Adriana Osório Caldeira, como responsável pela UOS da AGERIO, e da Sra. Cristina Blum Miranda, como sua substituta eventual, estão adequadas.

III – DA SUBORDINAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

Além disso, de modo semelhante, o § 1º do art. 6º do Decreto nº 46.622/19, também estabelece que As UOS devem estar hierarquicamente subordinadas ao titular dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo .

No decorrer da visita, constatou-se que está previsto no organograma da AGERIO a existência de uma ouvidoria, diretamente subordinada à presidência. Portanto, a estrutura da AGERIO está de acordo com a previsão legal.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA E DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da AGERIO possui uma sala, localizada no gabinete do presidente, destinada ao desempenho das atividades inerentes à ouvidoria. O atendimento presencial e reservado ao cidadão ocorre nas salas de reuniões da entidade.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de duas pessoas, para o desempenho das atribuições da ouvidoria.

Cabe evidenciar que a AGERIO, por ser uma agência de fomento, está sujeita às decisões e disciplinas normativas dos órgãos competentes e à fiscalização do Banco Central do Brasil, sendo sua Ouvidoria regida nos termos da Resolução do CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015, com suas posteriores atualizações.

No entanto, cumpre frisar que é devido pela Agência o cumprimento da legislação estadual, além dos normativos emanados pela autarquia federal.

Assim, é importante salientar que conforme inciso III do art. 7º da Lei Estadual 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.



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) através do 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 AGERIO (transparência ativa).

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.

A coordenação da elaboração, bem como as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário, ficará sob a responsabilidade das unidades de ouvidorias, conforme estabelecido no inciso IV do art. 7º do Decreto nº 46.622/19.

Por fim, no decorrer da visita, foi informado que, por exigência do BACEN, a equipe da ouvidoria deve ser certificada e realizar, periodicamente, cursos de atualização na área. Dessa forma, as servidoras já são certificadas pela Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO).

No entanto, com o intuito de manterem-se permanentemente atualizadas e capacitadas e, de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, **RECOMENDAMOS** que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Maiores informações sobre a certificação em ouvidoria:
<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, em dias úteis, no horário de 10hs às 18hs. Ademais, também são utilizados canais como o telefone, formulário online disponível no site, correspondência oficial e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

No que tange às denúncias, verificou-se que o recebimento dessas manifestações é de responsabilidade do controle interno do órgão.

VI – 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.

Desde o início do funcionamento do sistema, 8 (oito) pedidos de acesso à informação já foram realizados, porém, no período de 26/11/2018 a 28/03/2019, a AGERIO recebeu, apenas, uma solicitação de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
01	Aberta	Dentro do Prazo Legal

O prazo legal para resposta 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.

- Site da AGERIO (www.agerio.com.br)



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

A atualização do site é de responsabilidade da AGERIO 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.

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS da AGERIO através do atendimento presencial, telefone, formulário online e correspondência oficial. Também se verificou que 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.

- e-OUV:

Constatou-se que a UOS da AGERIO não faz a utilização de nenhum sistema para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria.

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 de ciência deste Órgão Central que a AGERIO possui uma área responsável denominada GECOM, que realiza os atendimentos de 1º nível. Dessa forma, no momento oportuno, a CGE/RJ se reunirá com a equipe da AGERIO para decidir a estratégia a ser adotada sobre a utilização do sistema de ouvidorias.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	No entanto, com o intuito de manterem-se permanentemente atualizadas e capacitadas e, de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, RECOMENDAMOS que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
---	--



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 08 de abril de 2019.

EDUARDO WAGA

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

MAGNO TARCÍSIO DE SÁ

Ouvidor-Geral do Estado
ID 1943753-8