



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 Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro. (AGETRANSP).

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 30 de janeiro de 2019, à UOS da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro. (AGETRANSP).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da AGETRANSP é chefiada pelo Sr. João Bosco de Lima, ocupante de cargo em comissão de Ouvidor Geral, formação superior incompleta.

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, **ALERTAMOS** que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação do Sr. João Bosco de Lima como responsável pela UOS da AGETRANSP não estará adequada à futura exigência legal.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Ademais, verificou-se que não existe nomeação de servidor como eventual substituto para desempenho das atividades de ouvidoria na ausência do titular.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a indicação de substituto eventual que responda pela unidade de ouvidoria na ausência do seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual pela UOS possua, no mínimo, ensino superior completo em qualquer área de atuação. **SOLICITAMOS** que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.

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 ainda que, no organograma da AGETRANSP, a unidade de ouvidoria está subordinada à presidência da autarquia, o que é condizente com as boas práticas atuais e com a legislação em vigor.

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

A UOS da AGETRANSP possui uma sala destinada ao desempenho das atividades de ouvidoria. O atendimento presencial e reservado ao usuário dos serviços é realizado na sala de reuniões do órgão.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de cinco pessoas, incluindo o seu responsável.

É importante salientar que 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.



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 AGETRANSP (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.

Portanto, é importante que os servidores lotados na UOS estejam capacitados, de forma a cumprir as atribuições do setor e a proporcionar a melhoria do serviço público.

Assim, **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) e sejam certificados como ouvidores.

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

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, de segunda a sexta, das 7h às 19h, por telefone e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

(transparência passiva) são recebidas tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Verificou-se que a UOS da AGETRANSP já organizou ouvidorias ativas, inclusive em parceria com este Órgão Central, contudo ainda não realizou ouvidoria itinerante, que é uma boa prática que pode ser implantada pelo setor.

Além disso, apesar da existência de rotinas bem definidas, inexistem fluxogramas de trabalhos internos para tramitação das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e das solicitações de acesso à informação.

Essa constatação ocorreu em diversos órgãos e, por este motivo, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da AGETRANSP e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Ademais, apesar de a Ouvidoria produzir relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas, estes apenas são disponibilizados internamente.

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.

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Desde o início do funcionamento do sistema, 44 (quarenta e quatro) pedidos de acesso à informação já foram realizados, porém, desde que assumiu a gestão do sistema, a SETRANS recebeu 5 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
03	Concluídas	22 dias
02	Abertas	Prazo legal expirado

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.

Portanto, é possível verificar que a AGETRANSP, está extrapolando o prazo legal, para resposta das solicitações de acesso à informação.

Ademais, no mesmo período, foi recebido e respondido um recurso de 1º instância no sistema e-SIC.RJ. Os recursos originam-se de solicitações de acesso à informação que foram indeferidas pelo órgão, momento em que o cidadão, discordando da decisão adotada pela Administração Pública, ingressa com recurso e solicita reconsideração.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que sejam providenciadas respostas às 2 (duas) solicitações de acesso à informação que permanecem em aberto e que a entidade envie esforços de modo a reduzir o prazo médio de resposta e se adequar à legislação vigente.

- Site da AGETRANSP (www.agetransp.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da AGETRANSP 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 por intermédio de e-mail, telefone e pessoalmente. 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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

- e-OUV:

Aproveitamos a oportunidade para informar que a OGE está finalizando os preparativos para distribuição 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 e suporte a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do estado e gerará senhas de acesso.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a indicação de substituto eventual que responda pela unidade de ouvidoria na ausência do seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual pela UOS possua, no mínimo, ensino superior completo em qualquer área de atuação. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	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) e sejam certificados como ouvidores.
3	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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

4	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 2 (duas) solicitações de acesso à informação que permanecem em aberto e que a entidade envie esforços de modo a reduzir o prazo médio de resposta e se adequar à legislação vigente.
---	--

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 22 de março 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