



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 Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (CEASA-RJ).

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 12 de fevereiro de 2019, à UOS da Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro (CEASA-RJ).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da CEASA-RJ é chefiada pelo Sra. Rosilene Ferreira, ocupante de cargo em comissão de assessora da presidência, formação em direito.

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.

No que tange ao grau de instrução formal, a nomeação da Sra. Rosilene Ferreira como responsável pela ouvidoria da CEASA-RJ está adequada à futura exigência legal.

Ademais, verificou-se que o Sr. Marco Aurélio responde como eventual substituto do titular da unidade de ouvidoria. Ressalta-se que o mesmo servidor responde também pela auditoria interna do Órgão.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

É importante ressaltar que, em virtude de ambos os servidores estarem na função a pouco tempo, a designação de ambos ainda não foi formalizada.

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.

Durante a visita técnica, foi constatado que, no organograma da CEASA-RJ, a unidade de ouvidoria está subordinada ao setor de auditoria do órgão, o que não é condizente com as boas práticas atuais. Além disso, é importante alertar 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 CEASA-RJ realize os procedimentos necessários de forma a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente a presidência da entidade.

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

A UOS da CEASA-RJ possui uma sala com três computadores, acesso a internet e telefone, destinada ao desempenho das atividades de ouvidoria. Existe a intenção por parte do órgão em melhorar a estrutura da ouvidoria, contribuindo assim para melhoria do atendimento ao cidadão.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de três servidores, 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) por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ), sistema provido por este Órgão Central. Outrossim, em breve, a UOS começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* da CEASA-RJ (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 de telefone e e-mail, todavia não existe o atendimento de forma presencial, que representa um importante canal de recebimento das manifestações de ouvidoria dos cidadãos. Já as solicitações de

Avenida Erasmo Braga, nº 118 - 12º e 13º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ -
CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

acesso à informação (transparência passiva) são recebidas somente pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

É importante informar que, conforme incisos I, II e III do art. 10 do Decreto n.º 46.475/18, os órgãos e entidades deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), cujo atendimento é presencial, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e, receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Presencial) na CEASA-RJ. Salienta-se que, apesar de ser recomendado o fornecimento deste serviço pela ouvidoria, o mesmo pode ser implantado em outro setor, como o de protocolo, por exemplo.

Além disso, contatou-se que 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 CEASA-RJ 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

Avenida Erasmo Braga, n.º 118 - 12.º e 13.º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ -
CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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, desde que assumiu a gestão do sistema, a CEASA-RJ recebeu 2 (duas) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
02	Abertas	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 CEASA (<http://www.ceasa.rj.gov.br/>)

A atualização do site é de responsabilidade da CEASA 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 e telefone. 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:

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 a CEASA-RJ realize os procedimentos necessários de forma a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente a presidência da entidade.
2	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.
3	RECOMENDAMOS que seja providenciado a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Presencial) na CEASA-RJ. Salienta-se que, apesar de ser recomendado o fornecimento deste serviço pela ouvidoria, o mesmo pode ser implantado em outro setor, como o de protocolo, por exemplo.
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.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 28 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