



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 Companhia Estadual de Águas e Esgotos.

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 11 de fevereiro de 2019, à UOS da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (CEDAE).

II – DO(A) RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

Na data da visita, A UOS da CEDAE era chefiada pela Sra. Andrea de Almeida Reis. No entanto, dias após a realização da visita técnica, fomos informados a respeito de seu afastamento da função e que em breve seria designada uma nova funcionária para chefiar o setor.

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.

Além disso, foi verificado que não existe servidor designado como eventual substituto da titular pela unidade de ouvidoria.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a designação de substituto eventual que responda pela ouvidoria na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo e que realizem

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

os cursos necessários para certificação em ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e/ou Associação Brasileira de Ouvidores (ABO/RJ).

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. Ademais, por tratar-se de uma concessionária de serviço público, a CEDAE é regulada pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

Constatou-se que, no organograma da CEDAE, a unidade de ouvidoria é subordinada diretamente à Presidência da companhia.

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.

Portanto, a CEDAE já está adequada à futura exigência legal.

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

A UOS possui uma ampla sala destinada ao seu funcionamento e, ao contrário do que acontece nas demais ouvidorias, o cidadão não necessita se identificar para ter acesso à ouvidoria. Essa é uma boa prática que deve ser mantida.

A UOS possui um quantitativo total de vinte e três pessoas, incluindo a sua responsável, para o atendimento dos usuários do serviço público. Além disso, a UOS realiza o atendimento de 2º nível, ou seja, o atendimento inicial é realizado pelo SAC da empresa.

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.



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 CEDAE (transparência ativa).

Além disso, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/17 e na Lei Estadual nº 6.052/11, 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 ouvidorias.

A CEDAE possui um guia do usuário, elaborado pelo setor de marketing do órgão e que, apesar de listar diversos serviços oferecidos, não preenche todos os requisitos previstos na legislação vigente. Ademais, o documento não foi localizado no site da entidade.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que tanto a responsável pela ouvidoria quanto os demais funcionários ali lotados, realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores, de modo a auxiliar o setor de marketing no cumprimento dos requisitos legais da carta de serviços ao usuário.

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

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

Além disso, foi verificado que, a ouvidoria produz relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas. Tais relatórios são divulgados no site da empresa, no entanto, o último disponível é referente ao 2º semestre de 2017.

RECOMENDAMOS que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados tempestivamente no site da empresa.

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.

Até 26 de fevereiro de 2019, a CEDAE recebeu 17 (dezessete) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
11	Concluídas	24 dias
6	Abertas	Dentro do prazo legal

Destaca-se que em apenas uma das respostas enviadas, a UOS extrapolou o prazo legal (em 5 dias). No entanto, **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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

Ademais, existem três recursos de 1º instância abertos no sistema e-SIC.RJ que necessitam de resposta. 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.

Os recursos se encontram com o prazo legal expirado. Portanto, **RECOMENDAMOS** que o órgão providencie, no menor prazo possível, respostas aos recursos pendentes no e-SIC.RJ. Salientamos que, conforme § 1º do art. 21 do Decreto estadual nº 46.475/18, os recursos de primeira instância serão encaminhados à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão inicial e deverão ser apreciados no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

A respeito da gestão do sistema, verificou-se que apenas uma pessoa possui acesso.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que o órgão indique, no mínimo, outro funcionário para gerir o sistema de modo a dirimir os riscos de interrupção na prestação do serviço no caso de eventuais ausências do funcionário que realiza tal função atualmente.

- Site da CEDAE:

A atualização do site é de responsabilidade da CEDAE e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange exclusivamente ao cumprimento da Lei nº 12.527/11 e do Decreto nº 46.475/17, é de responsabilidade da UOS.

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS. Também se verificou que 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.

RECOMENDAMOS que seja disponibilizado, na página principal do site, um *banner* que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ. A arte da imagem é fornecida pela OGE.

- e-OUV:

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

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 CEDAE já possui um sistema em pleno funcionamento, inclusive integrado ao SAC do órgão. Dessa forma, será agendada uma reunião junto ao órgão para definição sobre a utilização do sistema.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a designação de substituto eventual que responda pela ouvidoria na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo e que realizem os cursos necessários para certificação em ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e/ou Associação Brasileira de Ouvidores (ABO/RJ).
2	RECOMENDAMOS que tanto a responsável pela ouvidoria quanto os demais funcionários ali lotados, realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores, de modo a auxiliar o setor de marketing no cumprimento dos requisitos legais da carta de serviços ao usuário.
3	RECOMENDAMOS que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados tempestivamente no site da empresa.
4	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.
5	RECOMENDAMOS que o órgão providencie, no menor prazo possível, respostas aos recursos pendentes no e-SIC.RJ. Salientamos que, conforme § 1º do art. 21 do Decreto estadual nº 46.475/18, os recursos de primeira instância serão encaminhados à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão inicial e deverão ser



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	apreciados no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.
6	RECOMENDAMOS que o órgão indique, no mínimo, outro funcionário para gerir o sistema de modo a dirimir os riscos de interrupção na prestação do serviço no caso de eventuais ausências do funcionário que realiza tal função atualmente.
7	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado, na página principal do site, um <i>banner</i> que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ. A arte da imagem é fornecida pela OGE.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 14 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