



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 Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro (CEPERJ).

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 março de 2019, à UOS da Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro (CEPERJ).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da CEPERJ era, à época, chefiada pelo Sr. Antônio Carlos da Silva Lima, ocupante de cargo em comissão de Ouvidor, graduado em administração. Após a data da visita, chegou ao conhecimento desta OGE, que ocorreu mudança na chefia do setor.

Atualmente a UOS da CEPERJ é chefiada pela Sra. Noelma Ramos Faria, ocupante do cargo em Comissão de Assessor de Ouvidora, graduada em Direito e Pós-graduada em Direito do Consumidor.

Além disso, foi esclarecido que o cargo de substituto eventual será ocupado pela Sra. Thaís Nogueira Nunes, graduada em Jornalismo.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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, a nomeação da Sra. Noelma Ramos Faria como responsável pela UOS da CEPERJ e da Sra. Thaís Nogueira Nunes como substituta eventual estão adequadas.

SOLICITAMOS que, após publicação da designação da Sra. Thaís Nogueira Nunes como substituta eventual da UOS da CEPERJ, 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 da CEPERJ é hierarquicamente subordinada ao titular do órgão e entidade e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

É importante alertar que, conforme § 1º do art. 6º do Decreto nº 46.622/19, as Unidades de Ouvidoria Setoriais deverão ser diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade. Assim, constatou-se que, no organograma da CEPERJ, a unidade de ouvidoria não está subordinada a presidência da instituição, porém após a visita técnica chegou ao nosso conhecimento que esta medida foi providenciada por intermédio de uma Portaria expedida pela Presidência da CEPERJ e está aguardando publicação oficial.

Face ao exposto, **SOLICITAMOS** que, após publicação da Portaria expedida pela Presidência modificando a estrutura organizacional da CEPERJ em relação a subordinação da UOS diretamente ao Presidente do órgão, a OGE seja comunicada formalmente.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

A UOS da CEPERJ possui uma sala de uso compartilhado para a recepção e tratamento das manifestações do cidadão. No entanto, a entidade está envidando esforços para mudar a ouvidoria de local, destinando espaço amplo com capacidade de, reservadamente, atender presencialmente o cidadão que assim desejar.

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.

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.

Na visita técnica constatou-se que a UOS da CEPERJ não recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) presencialmente e conseqüentemente da mesma forma não opera o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). No entanto, a OGE já providenciou a descentralização do citado sistema.

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.

Constatou-se que na CEPERJ a Carta de Serviços ao Usuário está em fase de elaboração pelo Órgão.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Após a visita técnica foi nos informado pela Ouvidora do Órgão, a Sra. Noelma Ramos Faria, que os servidores lotados na UOS da CEPERJ foram inscritos em cursos que são disponibilizados de forma gratuita e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria na UOS são realizados por telefone, e-mail e presencialmente. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Ressalta-se que o atendimento na UOS através do sistema e-SIC, iniciou-se em 04/04/2019, após treinamento realizado em 28/03/2019 pelos servidores lotados na Unidade de Ouvidoria.

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

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

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.

A UOS passou a operar o sistema recentemente e, até a data deste relatório, a CEPERJ recebeu 12 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
10	Concluídas	157 dias
2	Abertas	Dentro do prazo legal

Salienta-se que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Além disso, 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.

No entanto, **RECOMENDAMOS** que a UOS envie esforços de modo a responder todas as demandas dentro do prazo legal de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

- Site da CEPERJ (<http://www.ceperj.rj.gov.br>)

A atualização do site é de responsabilidade da CEPERJ 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 do telefone.

- e-OUV:

Na visita técnica ao órgão observou-se que o mesmo não possui sistema para o recebimento e tratamento das manifestações dos usuários.

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.



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 a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do estado e gerará senhas de acesso.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação da Sra. Thaís Nogueira Nunes como substituta eventual da UOS da CEPERJ, a OGE seja comunicada formalmente.
2	Face ao exposto, SOLICITAMOS que, após publicação da Portaria expedida pela Presidência modificando a estrutura organizacional da CEPERJ em relação a subordinação da UOS diretamente ao Presidente do órgão, a OGE seja comunicada formalmente.
3	No entanto, RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a responder todas as demandas dentro do prazo legal de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

Rio de Janeiro, 24 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