



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 do Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro.

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 29 de janeiro de 2019, à UOS do Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro (DETRAN/RJ).

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

A UOS do DETRAN/RJ é chefiada pela Sra. Karina Continentino Porto, ocupante de um cargo em comissão VP-3, graduada em comunicação e pós-graduanda em Mediação de Conflitos.

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, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação da Sra. Karina Continentino Porto como responsável pela UOS do DETRAN/RJ está adequada.

Além disso, foi verificado que o Sr. Rodrigo Hygino Ferreira é ouvidor substituto e que tal designação foi publicada em Diário Oficial. Essa é uma boa prática que deve ser mantida pela entidade.

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

Por fim, a ouvidora do órgão já exerceu a função de vice-presidente da Associação Brasileiras de Ouvidores no Rio de Janeiro e possui diversos cursos de capacitação na área.

Essa boa prática deve ser mantida e estimulada para que outros 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>

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 que, no organograma do DETRAN/RJ, a unidade de ouvidoria é subordinada diretamente à presidência da autarquia.

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 autarquia já está adequada à futura exigência legal.

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

A UOS possui uma recepção que organiza e orienta os cidadãos que desejam atendimento presencial, triagem, sala de atendimento, sala destinada ao recebimento de manifestações por e-mail, sala destinada exclusivamente ao Detran Conduta (recebimento de denúncias de usuários dos serviços do DETRAN) e, por fim, sala para as atividades administrativas.

Para desempenhar todas as funções, a ouvidoria possui um quantitativo total de vinte e quatro pessoas, incluindo a sua responsável.

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

Além disso, 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.

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* do DETRAN/RJ (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 responsabilidade das ouvidorias.

No decorrer da visita, foi informado que o órgão já possui este documento elaborado e que está em processo de atualização. Em visita ao site, foi possível localizá-lo na área denominada “Transparência”. Portanto, constata-se que o DETRAN/RJ é um dos poucos órgãos estaduais que já cumpre este ponto da legislação.

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, e-mail, pelo aplicativo whatsapp (Detran Conduta) ou via correios. É importante ressaltar que

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

existe no DETRAN/RJ um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que realiza os atendimentos de 1º nível.

Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central, porém, apenas um servidor está operando o sistema.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado treinamento e acesso ao sistema e-SIC.RJ a, no mínimo, outro servidor, de modo a dirimir os riscos de interrupção na prestação do serviço em caso de eventuais ausências do atual servidor designado a esta função.

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, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da autarquia e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Além disso, foi verificado que, apesar da 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.

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

Nesse período, até o dia 27 de fevereiro de 2019, o DETRAN/RJ recebeu 38 (trinta e oito) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
31	Concluídas	19 dias
7	Abertas	Dentro do prazo legal

Ressaltamos que o prazo legal para resposta ao cidadão é de 20 (vinte) dias, conforme §1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Assim, verifica-se que o DETRAN/RJ está envidando esforços de modo a cumprir a legislação vigente.

Apesar de o DETRAN/RJ estar operando o sistema apenas desde 26/11/2018, existem, anteriores a esta data, duas solicitações de acesso à informação, destinados à entidade. Frisa-se que o sistema está em funcionamento desde 2015 e era operado por uma equipe da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança.

Embora o prazo legal já tenha expirado, **RECOMENDAMOS** que a UOS providencie resposta às duas solicitações de acesso à informação que se encontram com o prazo de resposta vencidos desde dezembro de 2018.

É importante ressaltar que é possível a prorrogação do prazo de resposta 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 sete recursos de 1º e 2º 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 e, conforme § 2º do art. 21 do citado Decreto, os recursos de



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

segunda instância serão encaminhados à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do seu recebimento.

- Site do DETRAN/RJ:

A atualização do site é de responsabilidade da entidade e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange 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, seja pelo e-mail ou pelo endereço. 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 o *banner* que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ, de modo a permitir a realização de uma solicitação de acesso à informação. Informamos que a OGE disponibiliza a imagem que deve ser divulgada.

- e-OUV:

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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciados treinamento e acesso ao sistema e-SIC.RJ a, no mínimo, outro servidor, de modo a dirimir os riscos de interrupção na prestação do serviço em caso de eventuais ausências do atual servidor designado a esta função.
2	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.
3	RECOMENDAMOS que a UOS providencie resposta às duas solicitações de acesso à informação que se encontram com o prazo de resposta vencidos desde dezembro de 2018.
4	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 e, conforme § 2º do art. 21 do citado Decreto, os recursos de segunda instância serão encaminhados à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do seu recebimento.
5	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado o <i>banner</i> que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ, de modo a permitir a realização de uma solicitação de acesso à informação. Informamos que a OGE disponibiliza a imagem que deve ser divulgada.

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

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