



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 Secretaria da Fundação de Apoio à Escola Técnica (FAETEC).

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 18 de março de 2019, à UOS da Fundação de Apoio à Escola Técnica (FAETEC).

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

A UOS da FAETEC é chefiada pela Sra. Luciana de Luzie Moreira Pires do Egito, ocupante de cargo em comissão de Coordenadora de Vice-presidência, graduada em administração.

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, conforme art. 9º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, em âmbito do Estado do Rio de Janeiro, é exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a indicação da Sra. Luciana de Luzie Moreira Pires do Egito, como responsável pela UOS da FAETEC, está adequada, porém nota-se que não há designação formal publicada no Diário Oficial do Estado – DOERJ da Sra. Luciana como ouvidora da UOS da FAETEC.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a designação da titular da unidade de ouvidoria e do seu substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. **SOLICITAMOS** que, após publicação das designações, 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 que, atualmente, no organograma da FAETEC, não existe unidade de ouvidoria instituída. Alertamos 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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a FAETEC realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências legais e a estruturar sua UOS diretamente subordinada à Presidência da Entidade.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da FAETEC possui uma sala destinada ao desempenho das atividades inerentes à Ouvidoria. Além disso, existe um espaço reservado para o atendimento presencial.

No decorrer da visita técnica, foi constatado que a UOS é responsável pelo atendimento às demandas de ouvidoria de mais 130 unidades de ensino, distribuídas em 51 municípios, em todas as regiões estaduais.

Dessa forma, sugerimos que a FAETEC estude mecanismos de divulgação dos serviços de ouvidoria para que os usuários das unidades descentralizadas tenham maior acesso aos mesmos.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui um quantitativo total de quatro pessoas, incluindo a sua responsável, para o atendimento das manifestações de ouvidoria e transparência de mais 130 unidades de ensino.

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.

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 22 de fevereiro de 2019, 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 FAETEC (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 responsabilidade das ouvidorias.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores, de forma a cumprirem todas as atribuições do setor a visando à melhoria do serviço público prestado.

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

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por intermédio do sistema e-OUV e telefone. Ressalta - se que o atendimento presencial as demandas de ouvidoria na unidade de ouvidoria iniciou- se em 13/03/2019. Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

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

Ademais, apesar das atividades de ouvidoria terem iniciado recentemente, **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.

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



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 22 de fevereiro de 2019, a UOS já opera o sistema, porém observou-se que o sistema, até o momento é operado por somente um.

RECOMENDAMOS que outros servidores sejam capacitados a operar o sistema e-SIC.RJ, de modo a dirimir a possibilidade de descontinuidade do serviço prestado.

Até 29 de março de 2019, a UOS da FAETEC recebeu 9 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
06	Concluídas	6 dias
03	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.

Assim, é possível verificar que a FAETEC está envidando esforços em cumprir a legislação em vigor.

Porém, apesar da entidade estar operando o sistema apenas desde 22/02/2019, existe anterior a esta data, uma solicitação de acesso à informação, destinada à FAETEC, sem resposta. 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.

Assim, **RECOMENDAMOS** que, apesar do prazo legal já ter expirado, a FAETEC responda à solicitação de acesso à informação, protocolo 2553, de 30/07/2018.

Além disso, no mesmo período, foram respondidos três recursos de acesso à informação, todos já respondidos pela ouvidoria do órgão. Os recursos se originam a partir da discordância ou insatisfação do cidadão pela resposta inicial ao pedido de acesso à informação.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Salienta-se que, conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18, os recursos de primeira e segunda instância devem ser respondidos em um prazo de cinco dias contados do recebimento do recurso.

- Site da FAETEC no Portal Institucional do Governo (www.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da FAETEC 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.

Em consulta ao site do órgão verificou-se que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS pelo sistema de ouvidoria. Entretanto, não há informações disponíveis sobre o telefone e endereço da UOS. 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.

RECOMENDAMOS que sejam disponibilizadas no *site* as informações que permitam ao cidadão contatar a ouvidoria de forma presencial e por telefone.

- e-OUV:

A OGE está distribuindo, a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo estadual, o 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 funciona de modo semelhante ao e-SIC.RJ, ou seja, não é necessário demandar o setor de informática do órgão. Assim, a FAETEC já está utilizando e recebendo as manifestações de ouvidoria por meio do sistema.

Em consulta ao *site*, foi observado que está disponível para acesso ao usuário o *banner* do “Fale com agente” que redireciona o cidadão para o sistema e-OUV.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS que a FAETEC realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências legais e a estruturar sua UOS diretamente subordinada à Presidência da Entidade.
4	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, de forma a cumprirem todas as atribuições do setor a visando à melhoria do serviço público prestado.
5	Ademais, apesar das atividades de ouvidoria terem iniciado recentemente, 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.
6	RECOMENDAMOS que outros servidores sejam capacitados a operar o sistema e-SIC.RJ, de modo a <u>dirimir a possibilidade de descontinuidade do serviço prestado</u> .
7	RECOMENDAMOS que, apesar do prazo legal já ter expirado, a FAETEC responda à solicitação de acesso à informação, protocolo 2553, de 30/07/2018.
8	RECOMENDAMOS que sejam disponibilizadas no <i>site</i> as informações que permitam ao cidadão contatar a ouvidoria de forma presencial e por telefone.

Eis o relatório.

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