



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 de Amparo à Pesquisa 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 06 de fevereiro de 2019, à UOS da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ).

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

A UOS da FAPERJ é dirigida pela Sra. Nancir Sathler, graduada em Relações Públicas, pós-graduação lato sensu em Administração Pública e mestranda em Administração Pública.

Apesar de cumprir expediente regularmente e responder como ouvidora da FAPERJ, a Sra. Nancir Sathler não faz parte do quadro de servidores do estado do Rio de Janeiro e é remunerada por meio de bolsa concedida através de projeto de pesquisa acadêmica, que, de acordo com a mesma, está vinculada ao seu mestrado.

É importante ressaltar que a atividade de ouvidoria não é inovadora e que, somente no estado do Rio de Janeiro, existem cerca de trinta unidades de ouvidorias setoriais que funcionam de modo semelhante à da FAPERJ.

Ademais, foi informado que em caso de eventuais ausências, a citada bolsista é substituída por uma pessoa que atua no setor de Recursos Humanos. Tal pessoa também



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

não é servidora do estado do Rio de Janeiro e é detentora de bolsa de estudos vinculada à sua pós-graduação stricto sensu.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que tanto o ouvidor, quanto o seu substituto, sejam servidores públicos e, **SOLICITAMOS**, o mais brevemente possível, esclarecimentos a respeito deste processo de concessão da bolsa de pesquisa e da legislação que ampara que beneficiários de incentivos à produção científica exerçam atividades na administração pública como se servidores fossem.

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 não existe no organograma da FAPERJ uma unidade de ouvidoria.

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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a FAPERJ realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às atuais boas práticas em ouvidoria e se antecipar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS e preveja a existência de uma ouvidoria diretamente subordinada à presidência.

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

A UOS possui sala destinada ao funcionamento da Ouvidoria e um quantitativo total de apenas uma pessoa, que é sua atual responsável.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a designação de um substituto eventual da ouvidora, que responda pela UOS na ausência de sua titular, de modo a evitar a descontinuidade da prestação do serviço público.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 outubro 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 FAPERJ (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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS:**

1. que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a alocar um maior quantitativo de pessoal, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.
2. 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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

Por fim, faz parte da meta de cem dias da FAPERJ a realização de ouvidorias itinerantes junto à universidades e a demais órgãos e entidades. Essa é uma boa prática que deve ser preservada.

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, e-mail, telefone, sistema e-OUV e pelas mídias sociais. Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central. Ressalta-se que a sala permite atendimento presencial individualizado do cidadão.

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 FAPERJ 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



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 outubro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 26 de fevereiro de 2019, a FAPERJ recebeu 9 (nove) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
8	Concluídas	3 dias
1	Aberta	Dentro do prazo legal

Constata-se que a UOS está cumprindo o prazo legal 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 FAPERJ

A atualização do site é de responsabilidade da FAPERJ 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, porém, apenas pelo sistema ou e-mail. 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, porém, tal *banner* não se encontra na página principal da entidade e redireciona o cidadão diretamente para a página de cadastro e não para a página principal do sistema.

Ademais, o *banner* utilizado para redirecionar o cidadão ao sistema e-SIC.RJ está incorreto e não segue o padrão adotado no estado.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Assim, **RECOMENDAMOS** que:

1. sejam disponibilizados todos os meios de acesso à ouvidoria no site da FAPERJ.
2. seja disponibilizado, na página principal da entidade, o *banner* que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ.
3. o cidadão seja redirecionado à página principal do sistema e-SIC.RJ (www.esicrj.rj.gov.br) e não para a página de cadastro.
4. o *banner* disponibilizado no site da FAPERJ seja alterado, conforme padrão adotado no estado. A arte é disponibilizada pela OGE.

- e-OUV:

A FAPERJ foi uma das primeiras entidades do estado a utilizar o sistema e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, e já está integrada à Rede de Ouvidorias do estado.

VII - QUADRO-RESUMO DAS SOLICITAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que tanto o ouvidor, quanto o seu substituto, sejam servidores públicos e, SOLICITAMOS , o mais brevemente possível, esclarecimentos a respeito deste processo de concessão da bolsa de pesquisa e da legislação que ampara que beneficiários de incentivos à produção científica exerçam atividades na administração pública como se servidores fossem.
2	RECOMENDAMOS que a FAPERJ realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às atuais boas práticas em ouvidoria e se antecipar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS e preveja a existência de uma ouvidoria diretamente subordinada à presidência.
3	RECOMENDAMOS que seja providenciada a designação de um substituto eventual da ouvidora, que responda pela UOS na ausência de sua titular, de modo a evitar a descontinuidade da prestação do serviço público.
4	RECOMENDAMOS que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a alocar um maior quantitativo de pessoal, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

5	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.
6	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.
7	RECOMENDAMOS que sejam disponibilizados todos os meios de acesso à ouvidoria no site da FAPERJ.
8	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado, na página principal da entidade, o <i>banner</i> que redirecione o cidadão ao e-SIC.RJ.
9	RECOMENDAMOS que o cidadão seja redirecionado à página principal do sistema e-SIC.RJ (www.esicrj.rj.gov.br) e não para a página de cadastro.
10	RECOMENDAMOS que o <i>banner</i> disponibilizado no <i>site</i> da FAPERJ seja alterado, conforme padrão adotado no estado. A arte é disponibilizada 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