



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 Saúde 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 05 de fevereiro de 2019, à UOS da Fundação Saúde.

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da Fundação Saúde é chefiada pela Sra. Ana Lúcia da Silva Costa Pessanha, servidora efetiva da carreira de agente administrativo da Secretaria de Estado de Saúde - SES, ocupando o cargo de ouvidora, graduada em administração e pós-graduada em gestão pública, além de certificado pela Associação Brasileira de Ouvidores.

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 designação da Sra. Ana Lúcia da Silva Costa Pessanha como responsável pela UOS da Fundação Saúde está adequada.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

No entanto, 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 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.

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.

Durante a visita técnica, foi constatado que, no organograma da Fundação Saúde, a unidade de ouvidoria está subordinada diretamente à Diretoria Executiva do Órgão, porém, foi informado que o organograma está em fase de modificação.

Alertamos que, conforme § 1º do art. 6º do Decreto nº 46.622/19, as Unidades de Ouvidoria Setoriais devem ser diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a fundação realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS, estruturando-a de forma a estar diretamente subordinada ao conselho da entidade.

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

A UOS possui uma sala com mesa, computadores, telefone e acesso à internet destinada ao desempenho das atividades inerentes à ouvidoria. O atendimento presencial é reservado ao cidadão e ocorre na sala de reuniões do órgão.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de duas pessoas, incluindo a sua responsável.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Cabe evidenciar que a unidade de ouvidoria da Fundação Saúde está vinculada a Secretaria de Estado de Saúde – SES.

Ressalta-se que a UOS da FSERJ gerencia uma sub-rede de ouvidorias presente em 11 unidades hospitalares administradas pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro. Destaca-se que cada unidade da sub-rede possui uma unidade de ouvidoria e os ouvidores são todos concursados e possuem formação em nível superior, de acordo com a exigência mínima estabelecida para ocupar o cargo de ouvidor no âmbito do Estado do Rio de Janeiro.

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.

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.

Ademais, foi informado que, apesar do Órgão ainda não possuir a sua carta de serviços, a mesma está em fase implementação para cada unidade hospitalar e deverá ser disponibilizado no site do órgão com intuito de orientar o cidadão a cerca dos serviços prestados pela Fundação.

A coordenação da elaboração, bem como as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário, ficará sob a responsabilidade das unidades de ouvidorias.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Face ao exposto e com o intuito de se manterem permanentemente atualizadas e capacitadas de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, **RECOMENDAMOS** que todas as servidoras lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

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

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial em dias úteis, no horário de 08hs às 17hs. Ademais, também são utilizados canais como o telefone, sistema Ouvidor SUS e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) não são recebidas presencialmente.

Na visita constatou-se que a UOS da FSERJ realiza a prática da ouvidoria ativa, acompanhando as demandas após registro, até o atendimento das mesmas. Pode-se destacar a visita a pacientes no leito do hospital e a pesquisa de satisfação ao usuário.

É importante informar que, conforme incisos I, II e III do art. 10 do Decreto n.º 46.475/18, os órgãos e entidades deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), cujo atendimento é presencial, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e, receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Presencial) na Fundação Saúde. Salienta-se que, apesar de ser recomendado o fornecimento deste serviço pela ouvidoria, o mesmo pode ser implantado em outro setor, como o de protocolo, por exemplo.

Além disso, verificou-se 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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 27 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até o dia 08/04/2019, a UOS da Fundação Saúde recebeu 9 (nove) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
09	Concluídas	19 dias

O prazo legal para resposta é 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.

Portanto, apesar de existirem manifestações que extrapolaram o prazo legal para resposta, em regra, observa-se que a Fundação Saúde está cumprido o preconizado pela legislação vigente.

- Site da FSERJ (<http://www.fundacaosaude.rj.gov.br/>)

A atualização do site é de responsabilidade da FSERJ 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 da FSERJ por meio do atendimento presencial, telefone, e-mail, correspondência oficial e sistema Ouvidor SUS.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Verificou-se que, apesar de existir um link no menu que redireciona o usuário para a página do sistema e-SIC.RJ, não está disponível, na página principal, um *banner* que redireciona o cidadão para o sistema, de modo a realizar solicitações de acesso à informação ao órgão.

RECOMENDAMOS que seja disponibilizado na página principal do *site* da UOS da FSERJ o *banner* do sistema e-SIC.RJ que redirecione o cidadão para o sistema, com o intuito de realizarem as solicitações de acesso a informação ao órgão.

- e-OUV:

A UOS da FSERJ utiliza o sistema Ouvidor SUS, este vinculado à Secretaria de Estado de Saúde – SES.

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.

A utilização de tal sistema é obrigatória, de acordo com o art. 13 do Decreto nº 46.622/19.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a designação 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 fundação realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS, estruturando-a de forma a estar diretamente subordinada ao conselho da entidade.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

3	Face ao exposto e com o intuito de se manterem permanentemente atualizadas e capacitadas de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, RECOMENDAMOS que todas as servidoras lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
4	RECOMENDAMOS que seja providenciado a criação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Presencial) na Fundação Saúde. Salienta-se que, apesar de ser recomendado o fornecimento deste serviço pela ouvidoria, o mesmo pode ser implantado em outro setor, como o de protocolo, por exemplo.
5	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 seja disponibilizado na página principal do <i>site</i> da UOS da FSERJ o <i>banner</i> do sistema e-SIC.RJ que redirecione o cidadão para o sistema, com o intuito de realizarem as solicitações de acesso a informação ao órgão.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 08 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