



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 Instituto Estadual do Meio Ambiente. (INEA)

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 31 de janeiro de 2019, à UOS Instituto Estadual do Meio Ambiente. (INEA).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS do INEA é chefiada pela Sra. Maria Helena da Costa, ocupante de cargo em comissão de Ouvidora Geral, graduada em direito.

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. Maria Helena da Costa como responsável pela UOS do INEA está adequada.

No entanto, foi verificado que não existe servidor nomeado como eventual substituto da titular pela unidade de ouvidoria.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Face ao exposto, **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.

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.

Contudo constatou-se que, no organograma do INEA, a unidade de ouvidoria está subordinada ao Conselho Diretor – CONDIR, que, por estar acima da presidência da entidade, considera-se que o INEA está cumprindo a legislação em vigor.

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

A UOS do INEA possui uma sala com computadores, acesso a internet e telefone destinados ao desempenho das atividades de ouvidoria.

Outrossim, o atendimento presencial ao cidadão é realizado em espaço reservado, nas salas de reunião, conforme o que preconiza a legislação em vigor.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de nove pessoas, sucedendo que cinco servidores foram designados ao atendimento ao cidadão e quatro servidores, sendo um analista e três atendentes foram designados ao atendimento às demandas (denúncias ambientais) do Ministério Público, que representam a maior parte dos atendimentos realizados, sendo estes prioritários.

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

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

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 públicos, de modo a estarem capacitados para o desempenho das atribuições do setor.

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 de forma presencial, de 10hs as 18hs, telefone e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas 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 do



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

INEA e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

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.

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 do INEA opera o sistema, e-SIC desde a data de 27/11/2018 e, até a data deste relatório, foram realizados 39 pedidos de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
34	Concluídas	20 dias
05	Em andamento	Dentro do Prazo legal

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, é possível verificar que, apesar da existência de solicitações respondidas fora do prazo legal, em regra, o INEA não está cumprindo a legislação em vigor, alcançando o prazo médio de resposta de 20 dias.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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. **RECOMENDAMOS** ainda que, quando não for possível o cumprimento do prazo legal, que seja solicitada prorrogação do prazo, pelo período de 10 (dez) dias, mediante justificativa.

- Site do INEA (<http://www.inea.rj.gov.br>)

A atualização do site é de responsabilidade do INEA 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-mail e atendimento presencial. Também se verificou que não foi disponibilizado, 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* no *site* do INEA que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, com o intuito de realizarem as solicitações de acesso à informação ao órgão.

Ademais, em consulta ao site do órgão observou-se que o usuário, consegue acessar a página da ouvidoria através do “menu – transparência”. Além disso, é disponibilizado, em sua página principal, as informações para o atendimento através do SAC - Fale com o INEA.

- 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.



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.

A utilização do sistema é obrigatória, conforme art. 13 do Decreto nº 46.622/19.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	Face ao exposto, 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 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 públicos, de modo a estarem capacitados para o desempenho das atribuições do setor.
3	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.
4	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. RECOMENDAMOS ainda que, quando não for possível o cumprimento do prazo legal, que seja solicitada prorrogação do prazo, pelo período de 10 (dez) dias, mediante justificativa.
5	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado o <i>banner</i> no <i>site</i> do INEA que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, com o intuito de realizarem as



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	solicitações de acesso à informação ao órgão.
--	---

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