



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 de Pesos e Medidas 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 30 de janeiro de 2019, à UOS do Instituto de Pesos e Medidas do estado do Rio de Janeiro (IPEM/RJ).

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

A UOS do IPEM/RJ é chefiada pela Sra. Mariana Barbosa da Hora, servidora efetiva e graduada em comunicação social.

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, verifica-se que a autarquia já cumpre a futura exigência legal.

Além disso, 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, em diário oficial, de substituto eventual que responda pela ouvidoria na ausência de sua titular.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Salientamos a importância de que o substituto possua, no mínimo, ensino superior completo.

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 o organograma da autarquia não prevê a existência de uma unidade de ouvidoria, porém, foi informado que o mesmo se encontra em modificação e que esta situação será resolvida em breve.

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.

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

A UOS possui um quantitativo de duas pessoas (incluindo sua responsável) e uma sala destinada ao seu funcionamento que permite o atendimento individual dos cidadãos.

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Na data da visita, o IPEM/RJ ainda não realizava a gestão do recebimento das solicitações de acesso à informação (transparência passiva) pelo Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). No entanto, em momento posterior à visita, a OGE já realizou convite de treinamento para capacitar a equipe da UOS e descentralizar a gestão do sistema.

Outrossim, em breve, a UOS também começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* da entidade (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 a ouvidora da entidade já realizou um dos cursos disponibilizados pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

Portanto, **RECOMENDAMOS** que tanto a ouvidora quanto os demais servidores lotados na ouvidoria, 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 viabilizar o cumprimento das atribuições do setor e proporcionar uma melhoria na prestação do serviço.

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 e-mail, telefone, mídias sociais e pelo sistema e-OUV, sendo este último decorrente de obrigatoriedade legal,



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

tendo em vista que as atividades desempenhadas pelo IPREM/RJ são tecnicamente vinculadas ao INMETRO.

No que tange à Lei de Acesso à Informação, contatou-se que o órgão não realiza atendimentos presenciais. Desse modo, não é possível que o cidadão solicite presencialmente uma informação. Este fato está em desacordo com o Decreto nº 46.475/18, que nos incisos I, II e III do art. 10 determina que os órgãos e entidades devem criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), 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.

Assim, **RECOMENDAMOS** que seja criado o Serviço de Informações ao Cidadão, que pode ser atribuído à UOS, de modo a funcionar com as competências previstas na legislação.

Além disso, foi verificado que inexistem fluxogramas de trabalhos internos para tramitação das manifestações (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e das solicitações de acesso à informação.

Essa constatação ocorreu em diversos órgãos e, por este motivo, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS do IPREM/RJ e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Com base nesta constatação, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS do IPREM/RJ e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

É importante ressaltar que, embora o IPER/RJ não realize a gestão do sistema, o mesmo encontra-se em funcionamento desde 2015 e era administrado, até outubro de 2018, por uma equipe terceirizada na então Secretaria de Estado da Casa Civil, quando passou a ser administrado pela Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Até 22 de março de 2019, a autarquia recebeu 17 (dezesete) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
16	Concluídas	110 dias
1	Aberta	Prazo legal expirado

É importante esclarecer que o elevado prazo médio de respostas é decorrente de 3 (três) pedidos de acesso à informação do ano de 2017 que somente foram respondidos no final de 2018 e no início do ano corrente. Portanto, caso esses pedidos sejam desconsiderados, o prazo médio de resposta é reduzido para 9 (nove) dias.

De todo modo, **RECOMENDAMOS** que a UOS envide esforços de modo a cumprir a responder as solicitações de acesso à informação e cumprir a legislação vigente. Ressaltamos que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.

Além do prazo legal de 20 (vinte) dias, 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.

Ademais, existem dois recursos de 1º 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.

Ambos 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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

hierarquicamente superior à que adotou a decisão inicial e deverão ser apreciados no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

A respeito da gestão do sistema, informamos que a OGE tomará as providências necessárias de modo a descentralizar a sua gestão ao IPREM/RJ.

- Site do IPREM/RJ:

A atualização do site é de responsabilidade da autarquia e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange exclusivamente ao cumprimento da Lei nº 12.527/11 e do Decreto nº 46.475/17, é de responsabilidade da UOS.

Em visita ao site da entidade, não foram localizadas informações a respeito da forma com o cidadão pode contatar a ouvidoria.

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, o que se justifica pelo fato de o órgão ainda não estar gerindo o sistema.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que o site do IPREM/RJ seja atualizado, de modo a existir uma página destinada a informações a respeito do funcionamento da ouvidoria e das formas de atendimento existentes e disponíveis.

- e-OUV:

O IPREM/RJ, por determinação do INMETRO, foi um dos primeiros órgãos do estado a utilizar o sistema e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, e já está integrada à Rede de Ouvidorias do estado.

No entanto, em visita ao site do órgão, não foi localizado o *banner* do sistema e orientações de como o cidadão pode realizar uma manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio).

Assim, **RECOMENDAMOS** que seja disponibilizado um *banner* que redirecione o cidadão ao sistema e-OUV de modo a viabilizar o registro de manifestação ao órgão.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a designação de substituto eventual que responda pela ouvidoria na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto possua, no mínimo, ensino superior completo.
2	RECOMENDAMOS que tanto a ouvidora quanto os demais servidores lotados na ouvidoria, 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 viabilizar o cumprimento das atribuições do setor e proporcionar uma melhoria na prestação do serviço.
3	RECOMENDAMOS que seja criado o Serviço de Informações ao Cidadão, que pode ser atribuído à UOS, de modo a funcionar com as competências previstas na legislação.
4	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a cumprir e responder as solicitações de acesso à informação e cumprir a legislação vigente. Ressaltamos que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.
5	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.
6	RECOMENDAMOS que o site do IPER/RJ seja atualizado, de modo a existir uma página destinada a informações a respeito do funcionamento da ouvidoria e das formas de atendimento existentes e disponíveis.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

7	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado um <i>banner</i> que redirecione o cidadão ao sistema e-OUV de modo a viabilizar o registro de manifestação ao órgão.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 22 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