



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 Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro - PROCON-RJ

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 04 de fevereiro de 2019, à UOS da Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro - PROCON-RJ.

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

A UOS do PROCON-RJ é chefiada pelo Sr. Rogério Cupti de Medeiros Júnior, ocupante de um cargo em comissão VP-2, graduado em análise de sistemas e direito e pós-graduado lato sensu.

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, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação do Sr. Rogério Cupti de Medeiros Júnior como responsável pela UOS do PROCON-RJ está adequada. No entanto, foi verificado que não existe servidor nomeado como eventual substituto do 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 um 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.

Constatou-se que, no organograma do PROCON-RJ, a unidade de ouvidoria não é subordinada diretamente à Presidência.

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 o PROCON-RJ realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS, estruturando-a de forma a estar diretamente subordinada à presidência da entidade.

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

A UOS possui sala destinada ao funcionamento das atividades inerentes à Ouvidoria.

Ademais, verificou-se que existe local reservado o para atendimento individual dos cidadãos na sala da Ouvidoria.

A UOS PROCON-RJ possui um quantitativo total de duas pessoas, incluindo o seu responsável, para o atendimento dos usuários do serviço público.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Outrossim, 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 de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

Em visita técnica constatou-se que a UOS do PROCON-RJ não recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) e ainda não opera o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). No entanto, em 28/03/2018, o ouvidor esteve presente no Órgão Central para a capacitação no citado sistema e a descentralização do mesmo foi providenciada.

Outrossim, em breve, a UOS começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* do PROCON-RJ (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 e visando o fiel cumprimento de todas as atribuições da UOS, **RECOMENDAMOS** que todos os 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.



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

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 meio presencial, e-mail ou telefone. No que tange às solicitações de acesso à informação, o acesso ao sistema foi descentralizado em momento posterior à visita, conforme detalhado no tópico anterior.

Constatou-se ainda que a UOS não utiliza nenhum sistema para recebimento das manifestações de ouvidoria.

Ademais, 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. Este fato é comum a diversas unidades de ouvidoria.

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

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 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

Apesar da UOS do PROCON-RJ não estar operando o sistema até recentemente, o mesmo encontra-se em funcionamento desde dezembro de 2015 e, até outubro de 2018, era operado por uma equipe da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança, quando passou a ser gerido pela CGE/OGE.

Até 28/03/2019, o PROCON-RJ recebeu 16 (dezesesseis) solicitações de acesso à informação, conforme segue:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
15	Concluídas	16 dias
01	Abertas	Prazo Legal Expirado

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 o PROCON-RJ, em regra, está cumprindo o prazo legal, alcançando o prazo médio de resposta de 16 dias. No entanto, existe 1 (uma) solicitação de acesso à informação com o prazo expirado. **RECOMENDAMOS** que, apesar do prazo expirado, a entidade providencie resposta à solicitação de acesso à informação pendente no menor prazo possível.

Ademais, no mesmo período, foram impetrados 4 (quatro) recursos às solicitações de acesso à informação. Os recursos se originam de pedidos de acesso à informação cujo acesso foi indeferido pelo Órgão ou cuja resposta não satisfaz o cidadão.

Frisa-se que o prazo legal para resposta dos recursos é de cinco dias, conforme previsto nos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18.

- [Site do PROCON-RJ \(www.procon.rj.gov.br\)](http://www.procon.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade do PROCON-RJ 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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS, seja por telefone ou e-mail. Também se verificou que está disponível no site a informação do atendimento pessoal, porém não constam os dados com o endereço do órgão para realização do atendimento ao cidadão.

RECOMENDAMOS que:

1. no site do órgão seja disponibilizada a informação do endereço da UOS para o atendimento presencial ao cidadão.
 2. Que seja disponibilizado, na página principal do site, um banner que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, recém descentralizado à entidade.
- INFORMAMOS** que a OGE disponibiliza a arte padronizada.

- 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.

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação de um 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 o PROCON-RJ realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS, estruturando-a de forma a estar diretamente subordinada à presidência da entidade.
3	RECOMENDAMOS que todos os 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.
4	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.
5	RECOMENDAMOS que, apesar do prazo expirado, a entidade providencie resposta à solicitação de acesso à informação pendente no menor prazo possível.
6	RECOMENDAMOS que no site do órgão seja disponibilizada a informação do endereço da UOS para o atendimento presencial ao cidadão.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

7	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado, na página principal do site, um banner que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, recém descentralizado à entidade. INFORMAMOS que a OGE disponibiliza a arte padronizada.
---	---

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 28 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