



Governo do Estado do Rio de Janeiro
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 Secretaria de Estado de Administração Penitenciária.

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 15 de janeiro de 2019, à UOS da Secretaria de Estado de Administração Penitenciária (SEAP).

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

A UOS da SEAP é chefiada pela Sra. Regina Deive Lopes, ocupante de cargo em comissão DAS-8, servidora pertencente ao quadro efetivo da carreira de Inspetor de Segurança e Administração Penitenciária, graduada em serviço social e pós-graduada em Segurança Pública.

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 da Sra. Regina Deive Lopes como responsável pela UOS da SEAP está adequada. No entanto, foi verificado que não existe servidor nomeado como eventual substituto da titular pela unidade de ouvidoria.

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.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 da SEAP, a unidade de ouvidoria é subordinada à Subsecretaria Geral.

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 SEAP 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.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui sala e antessala destinada ao funcionamento da Ouvidoria.

No decorrer da visita técnica, foi constatado que a UOS é responsável pelo atendimento a mais de cinquenta unidades prisionais, incluindo hospitais. As unidades prisionais se localizam em diversas regiões do estado, tais como Japeri, Macaé, Niterói, Campos dos Goytacazes, dentre outras.

A distância entre a localização da UOS, Centro da cidade do Rio de Janeiro, e diversas das unidades prisionais, dificulta o acesso aos cidadãos, principalmente aos familiares dos internos. Além disso, por motivos de segurança, o acesso ao prédio onde está localizada a UOS possui extrema rigidez.

Ademais, verificou-se que inexistente espaço para atendimento individual dos cidadãos. Tal fato é motivo de preocupação, tendo em vista que, considerando as peculiaridades da SEAP, são recebidas diversas denúncias que colocam em risco a integridade física dos internos e de outrem.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS:**



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

1. a abertura de núcleos de ouvidorias nos complexos penitenciários, de modo a facilitar o acesso aos cidadãos que residem em suas proximidades e usufruem dos serviços fornecidos pela SEAP. Além de facilitar o acesso ao cidadão, tal medida irá desafogar a UOS, tendo em vista a escassa mão-de-obra disponível para atendimento de suas atribuições legais.
2. que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação da denúncia, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/11.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui um quantitativo total de quatro pessoas, incluindo a sua responsável, para o atendimento dos 52 mil internos e seus familiares.

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 29 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 SEAP (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.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

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. Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Conforme já detalhado anteriormente, é necessária a disponibilização de um local reservado para atendimento 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 SEAP 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.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Prosseguindo, ainda sobre o funcionamento da UOS, conforme a alínea c, do §5º, do art. 7º da Lei nº 7.989/18, os órgãos da administração direta desempenharão a macrofunção de ouvidoria das entidades da administração indireta a eles vinculados, caso as referidas entidades não tenham estruturado tal macrofunção.

Portanto, a UOS da SEAP será responsável pelas demandas de ouvidoria e transparência destinadas as suas entidades vinculadas que não tiverem estruturado suas respectivas ouvidorias. A OGE, junto à ouvidora do órgão, providenciará esta operacionalização com o término do diagnóstico das ouvidorias, do qual integra esta visita técnica.

Tal fato torna, ainda mais importante, a recomendação contida em tópico anterior, de que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a, sendo o caso, alocar um maior quantitativo de pessoal.

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.

Desde o dia 29 de outubro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 16 de janeiro de 2019, a SEAP recebeu 25 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
8	Concluídas	22 dias
17	Abertas	Dentro do prazo legal

RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

Além disso, no mesmo período, foram recebidos 2 recursos, conforme segue:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
2	Abertos	Prazo legal expirado

Conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto 46.475/18, os recursos de primeira e segunda instância devem ser respondidos em um prazo de cinco dias contados do recebimento do recurso.

Ainda, apesar de a SEAP estar operando o sistema apenas desde 29/10/2018, existem 29 solicitações de acesso à informação e 8 recursos, destinados à secretaria, anteriores a esta data. Frisa-se que o sistema está em funcionamento desde 2015 e era operado por uma equipe da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança.

Apesar dos prazos legais já terem expirados, **RECOMENDAMOS** que sejam providenciadas respostas às 29 solicitações de acesso à informação e aos 10 recursos pendentes, com a maior brevidade possível.

- Site da SEAP no Portal Institucional do Governo (www.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da SEAP 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.

O cumprimento de tal atribuição começará, em breve, a ser cobrado pela OGE.

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS, seja pelo sistema de ouvidoria, por telefone ou pelo endereço. 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.

No entanto, o *banner* utilizado para redirecionar o cidadão ao sistema e-SIC.RJ está incorreto. Este fato foi informado à UOS, por meio de e-mail, em 07 de janeiro de 2019, porém, até o término da redação deste relatório, o problema não foi sanado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RECOMENDAMOS que o *banner* disponibilizado no *site* da SEAP seja alterado, conforme orientações anteriores.

- 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.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	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.
2	RECOMENDAMOS que a SEAP 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.
3	RECOMENDAMOS a abertura de núcleos de ouvidorias nos complexos penitenciários, de modo a facilitar o acesso aos cidadãos que residem em suas proximidades e usufruem dos serviços fornecidos pela SEAP. Além de facilitar o acesso ao cidadão, tal medida irá desafogar a UOS, tendo em vista a escassa mão-de-obra disponível para atendimento de suas atribuições legais.
4	RECOMENDAMOS que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação da denúncia, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/11.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

5	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.
6	RECOMENDAMOS que os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.
7	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.
8	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 29 solicitações de acesso à informação, anteriores à 29/10/2018, com a maior brevidade possível.
9	RECOMENDAMOS que o <i>banner</i> disponibilizado no <i>site</i> da SEAP seja alterado, conforme orientações anteriores.

Rio de Janeiro, 24 de janeiro 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