



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 Ciência, Tecnologia e Informação.

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 23 de janeiro de 2019, à UOS da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI).

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

A UOS da SECTI é chefiada pelo Sr. Paulo Maurício, que além de ser assessor especial do órgão, também é coordenador de uma *startup*. O fato de o servidor estar desempenhando diversas atividades inviabilizou a realização da primeira visita técnica no dia 22/01 às 10:30, conforme agendado no Ofício Circular CGE nº 001, de 09 de janeiro de 2019, tendo em vista que a equipe não estava presente na secretaria.

Dessa forma, a visita se deu no dia 23/01, acompanhada pela Sra. Sonia Regina Fernandes, que atua como secretaria do responsável pela ouvidoria.

É importante ressaltar que por se tratar de um cargo relativamente novo e ainda pouco compreendido na Administração Pública brasileira, 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.

Sendo assim, tendo em vista que ambos os servidores designados para a ouvidoria possuem curso superior, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a SECTI está adequada à futura exigência da minuta de decreto que aguarda publicação.



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

No entanto, foi verificado que, apesar do Sr. Paulo Maurício estar respondendo pela ouvidoria, não existe publicação de sua designação, tampouco de seu eventual substituto em caso de ausências.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação de designação do ouvidor e de seu substituto eventual, que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo. **SOLICITAMOS** que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.

RECOMENDAMOS ainda que o responsável pela ouvidoria não responda por nenhum outro setor do órgão. O acúmulo de funções prejudica a qualidade do serviço prestado ao cidadão e o cumprimento das atribuições do setor.

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 SECTI, não existe previsão de existência de uma unidade de ouvidoria.

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 SECTI realize os procedimentos necessários de forma a prever em sua estrutura organizacional a unidade de ouvidoria e se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à subordinação hierárquica da UOS.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS não possui sala e, no local destinado a seu funcionamento, trabalham outros quatro servidores de diferentes setores. Ademais, o setor é estruturado com apenas uma mesa, um computador e não existe linha telefônica disponível para atendimento, bem como inexistente espaço para atendimento individual ao cidadão.



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

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS:**

1. que seja providenciada sala para funcionamento da UOS, com espaço para atendimento individual dos cidadãos.
2. que seja disponibilizada linha telefônica para desempenho das atividades de ouvidoria.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui um quantitativo total de duas pessoas, incluindo o seu responsável, que se divide em outras atividades na secretaria.

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 05 de novembro 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 SECTI (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.



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

Por fim, ficou evidente durante a visita que, apesar de existir um setor denominado como Ouvidoria, na prática, este não funciona de forma efetiva, não exercendo as atribuições como previstas na legislação vigente.

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, no mínimo, designar servidores que trabalhem exclusivamente na ouvidoria, 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, no que tange à atendimento de ouvidoria, ou seja, recebimento de manifestações de denúncias, reclamações, elogios, solicitações e sugestões, o canal de comunicação com o cidadão é o e-mail. No entanto, é difícil a identificação do endereço eletrônico no *site* da SECTI.

Ademais, tendo em vista que a ouvidoria não está estruturada, nenhuma das manifestações recebidas são devidamente tratadas pelo departamento.

Portanto, resta evidente que a SECTI deve enviar esforços no cumprimento das recomendações anteriores de estruturar, de modo eficiente, um setor de ouvidoria e cumprir a legislação vigente.

Já no que tange às solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá apenas pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Por fim, conforme incisos I, II e III, art. 10 do Decreto nº 46.475/18, os órgãos e entidades deverão 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



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

de documentos nas unidades; e receber e registrar pedidos de acesso à informação, incluindo recursos e solicitações de reavaliação de classificação de sigilo.

RECOMENDAMOS que o órgão crie este serviço, que pode ser fornecido pela ouvidoria do órgão, de modo a se adequar à legislação vigente.

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 SECTI 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.

Tais fatos tornam, ainda mais importante, as recomendações contidas em tópicos anterior, de que seja estruturado, de modo eficiente, um setor de ouvidoria e realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a alocar um quantitativo adequado 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 05 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 04 de fevereiro de 2019, a SECTI recebeu 3 (três) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
3	Abertas	-



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

RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a cumprir a Lei de Acesso à Informação e responder às solicitações dentro do prazo legal que, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18, é de 20 (vinte) dias.

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.

Ainda, apesar de a SECTI estar operando o sistema apenas desde 05/11/2018, existem 5 (cinco) solicitações de acesso à informação, 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 5 (cinco) solicitações de acesso à informação pendentes, com a maior brevidade possível.

Ademais, apenas um servidor da SECTI está operando o sistema. Este fato é preocupante pois, em caso de férias ou eventuais ausências desse servidor, o órgão ficará sem acompanhar os pedidos de acesso à informação e descumprirá a Lei de Acesso à Informação.

RECOMENDAMOS que outros servidores sejam capacitados a operar o sistema e-SIC.RJ, de modo a evitar a descontinuidade do serviço prestado.

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

A atualização do site é de responsabilidade da SECTI 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, embora o cidadão possa, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS, não o faz com facilidade. 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.

Assim, **RECOMENDAMOS:**

1. que seja disponibilizado o *banner* do e-SIC.RJ no *site* da SECTI.



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

2. que as informações necessárias para o cidadão entrar em contato com a ouvidoria sejam disponibilizadas em local de maior destaque.

- 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 designação do ouvidor e de seu substituto eventual, que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que ambos possuam, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS ainda que o responsável pela ouvidoria não responda por nenhum outro setor do órgão. O acúmulo de funções prejudica a qualidade do serviço prestado ao cidadão e o cumprimento das atribuições do setor.
3	RECOMENDAMOS que a SECTI realize os procedimentos necessários de forma a prever em sua estrutura organizacional a unidade de ouvidoria e se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à subordinação hierárquica da UOS.
4	RECOMENDAMOS que seja providenciada sala para funcionamento da UOS, com espaço para atendimento individual dos cidadãos.
5	RECOMENDAMOS que seja disponibilizada linha telefônica para desempenho das atividades de ouvidoria.
6	RECOMENDAMOS que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a, no mínimo, designar servidores que trabalhem exclusivamente na ouvidoria, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.



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

7	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.
8	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a cumprir a Lei de Acesso à Informação e responder às solicitações dentro do prazo legal que, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18, é de 20 (vinte) dias.
9	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 5 (cinco) solicitações de acesso à informação pendentes, com a maior brevidade possível.
10	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado o <i>banner</i> do e-SIC.RJ no <i>site</i> da SECTI.
11	RECOMENDAMOS que as informações necessárias para o cidadão entrar em contato com a ouvidoria sejam disponibilizadas em local de maior destaque.

Rio de Janeiro, 08 de fevereiro 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