



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 Defesa Civil (SEDEC)

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 06 de fevereiro de 2019, à UOS Secretaria de Estado de Defesa Civil (SEDEC).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da SEDEC é chefiada pelo Coronel Luiz Eduardo Firmino dos Santos, ocupante de um cargo em comissão DAS-8, servidor pertencente ao quadro efetivo da carreira, graduado em odontologia e mestre em defesa civil.

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, destaca-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação do Coronel Luiz Eduardo Firmino dos Santos como responsável pela UOS da SEDEC e do Tenente Coronel Roberto Castro como o seu substituto eventual está adequada.



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 SEDEC, a unidade de ouvidoria é subordinada ao Secretário, coadunando com a previsão legal. Contudo, verificou-se que a Resolução SEDEC nº 126 de 06/11/2018, publicada no DOERJ de 23/11/2018, que aprova o regimento interno da ouvidoria, no âmbito da SEDEC, está em desacordo com o Art. 7º do Decreto nº 46.622/19.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que o normativo que aprovou o regimento interno da ouvidoria da UOS da SEDEC seja revisitado, de forma a apresentar maior aderência com a legislação que regula a Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro.

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

A UOS da SEDEC possui uma recepção que permite o acesso a três salas com computadores, linhas telefônicas e acesso a internet, destinados às atividades inerentes a unidade de ouvidoria. Já no que tange à mão de obra disponível, a UOS possui um quantitativo total de sete pessoas, incluindo o seu responsável.

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.

A UOS da SEDEC já recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) e opera o Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). Outrossim,



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

em breve, a UOS começará a ser demandada acerca das informações que estão, ou deverão estar, obrigatoriamente disponíveis no *site* da SEDEC (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, **RECOMENDAMOS** que todos os servidores da ouvidoria realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na 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>

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria na UOS SEDEC são realizados pelo telefone linha 0800, whatsapp e atendimento presencial, de segunda a sexta, no horário de 08hs as 17hs. Existe sala reservada para atendimento do cidadão. Já as solicitações de acesso à informação (transparência passiva), o atendimento se dá pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Destaca-se que a UOS realiza ouvidoria ativa desde o ano de 2017, através da divulgação da ouvidoria mediante a distribuição de panfletos e banners. Esta boa prática deverá ser mantida pelo órgão.

Além disso, foi verificado que, apesar da existência de rotinas bem definidas, 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 SEDEC e as demais



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

Prosseguindo, ainda sobre o funcionamento da UOS, constatou-se que existe uma rede de ouvidorias que envolvem os outros quartéis, no qual o contato com essa rede é realizado por intermédio de e-mails e somente o ouvidor da UOS tem acesso.

Ademais, **RECOMENDAMOS** que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas e demais atividades 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.

Desde o dia 27 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 29 de março de 2019, a SEDEC recebeu 37 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
37	Concluídas	15 dias

Ressaltamos que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18 e 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.

Apesar do prazo médio de resposta ser de 15 dias, verificou-se a reincidência de solicitações cujas respostas foram enviadas após o prazo legal e que não foram solicitadas prorrogações de prazo, conforme o que preconiza a legislação em vigor.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Portanto, **RECOMENDAMOS** que a UOS realize a prorrogação do prazo de resposta, devidamente justificado, permitido uma única vez e pelo período de 10 (dez) dias, de forma a cumprir a legislação em vigor e a evitar que o prazo legal para resposta expire.

Além disso, no mesmo período, foram recebidos 06 recursos. 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.

Situação recursal do órgão:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
05	Concluídas	4 dias
01	Aberta	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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que sejam providenciadas respostas ao recurso de solicitação de acesso à informação pendente com a maior brevidade possível.

- Site da SEDEC (<http://www.defesacivil.rj.gov.br>)

A atualização do site é de responsabilidade da SEDEC 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.

Em consulta ao site não identificamos as informações ou dados necessários para o cidadão contatar a UOS.

RECOMENDAMOS que seja disponibilizado no site os meios de atendimentos disponíveis para que o cidadão contate a UOS e exponha as suas manifestações de ouvidoria.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

- e-OUV:

Após a visita técnica realizada, a OGE providenciou a descentralização 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 funciona de modo semelhante ao e-SIC.RJ, ou seja, não é necessário demandar o setor de informática do órgão. A OGE promoveu o treinamento a todos os integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do estado e gerou senhas de acesso.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que o normativo que instituiu a UOS da SEDEC seja revisado, de forma a coadunar com a legislação que regula a Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro.
2	RECOMENDAMOS que todos os servidores da ouvidoria realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na 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 dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas e demais atividades sejam disponibilizados no <i>site</i> do órgão.
4	RECOMENDAMOS que a UOS realize a prorrogação do prazo de resposta, devidamente justificado, permitido uma única vez e pelo período de 10 (dez) dias, de forma a cumprir a legislação em vigor e a evitar que o prazo legal para resposta expire.
5	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas ao recurso de solicitação de acesso à informação pendente com a maior brevidade possível.
6	



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

RECOMENDAMOS que seja disponibilizado no site os meios de atendimentos disponíveis para que o cidadão contate a UOS e exponha as suas manifestações de ouvidoria.
--

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