



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 Fazenda.

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 Fazenda (SEFAZ).

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

A UOS da SEFAZ é chefiada pelo Sr. Eugênio Manuel da Silva Machado, ocupante de cargo em comissão DG, servidor pertencente ao quadro efetivo da carreira de Auditor do Estado, graduado em Ciências Contábeis e pós-graduado em Gestão 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 do Sr. Eugênio Manuel da Silva Machado como responsável pela UOS da SEFAZ está adequada. No entanto, foi verificado que não existe servidor nomeado como eventual substituto do titular pela unidade de ouvidoria.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo.



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

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 da SEFAZ, a unidade de ouvidoria é subordinada diretamente ao Secretário de Estado.

Alertamos que, conforme minuta de decreto que aguarda publicação, as Unidades de Ouvidoria Setoriais deverão estar diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade.

Portanto, verifica-se que a SEFAZ já está adequada à futura exigência legal.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui sala, mobiliada com quatro mesas e cadeiras e equipada com quatro computadores e a mesma quantidade de linhas telefônicas.

No decorrer da visita técnica, foi constatado que a ouvidoria consta no art. 15 da Resolução SEFAZ nº 089/2017, que aprova o Regimento Interno do órgão. A UOS é responsável pelo recebimento de manifestações sobre todos os temas inerentes à atividade da Secretaria e pelo cumprimento da Lei nº 12.527/11, Lei de Acesso à Informação.

Além disso, verificou-se que inexistente espaço para atendimento individual dos cidadãos, importante nos casos em que o mesmo deseja manter sigilo dos seus dados e sobre o teor de sua manifestação, principalmente nos casos de realização de denúncias. No entanto, foi informado pelo ouvidor que este fato não prejudica o trabalho do setor e que o atendimento presencial é realizado na sala destinada ao funcionamento da ouvidoria.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS possui um quantitativo total de cinco pessoas, incluindo o seu responsável.



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

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 27 de setembro 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 SEFAZ (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:**

1. 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, 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>



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

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, telefone ou sistema. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas tanto presencialmente, através do setor de protocolo, quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

O sistema utilizado para o recebimento das manifestações de ouvidoria foi desenvolvido pelo setor de informática do próprio órgão e inexistem despesas para a sua utilização.

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, no entanto, a UOS possui uma rotina de trabalho e controle das demandas recebidas e já respondidas, inclusive no que tange ao controle do cumprimento do prazo legal de resposta ao cidadão.

Com base nesta constatação, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da SEFAZ 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.

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 SEFAZ será responsável pelas demandas de ouvidoria e transparência destinadas as suas entidades vinculadas que não tiverem estruturado suas respectivas ouvidorias. A OGE, junto ao ouvidor do órgão, providenciará esta operacionalização com o término do diagnóstico das ouvidorias, do qual integra esta visita técnica.



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

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 27 de setembro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Nesse período, até 21 de janeiro de 2019, a SEFAZ recebeu 78 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
65	Concluídas	17 dias
11	Abertas	Dentro do prazo legal
02	Abertas	Prazo legal expirado

O prazo legal para resposta dos pedidos de acesso à informação 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 a SEFAZ, em regra, está cumprindo o prazo legal, alcançando o prazo médio de resposta de 17 dias.

Além disso, no mesmo período, foram recebidos 20 recursos, conforme segue:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
19	Concluídas	10 dias
1	Aberta	Prazo legal expirado



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

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.

Portanto, verifica-se que o prazo médio da SEFAZ está acima do estipulado no citado decreto.

Assim, **RECOMENDAMOS** que a UOS envie esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 5 (cinco) dias, conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18.

Apesar de a SEFAZ estar operando o sistema apenas desde 27/09/2018, existem 17 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 ao recurso pendente e às 17 solicitações de acesso à informação, anteriores à 27/09/2018, com a maior brevidade possível.

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

A SEFAZ possui um *site* institucional próprio (www.sefaz.rj.gov.br) que não faz parte do portal institucional do Governo do Estado (www.rj.gov.br). 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.

Apesar disso, o Portal do Governo do Estado possui um *link* que deveria direcionar o cidadão para o site da SEFAZ, porém, o faz para outro site (<http://www.rj.gov.br/web/sefaz/principal>), cuja última atualização ocorreu em janeiro de 2017.

Tal fato provoca confusão ao usuário que deseja obter informações sobre o órgão e tenta acessá-las por meio do portal institucional do governo.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que a SEFAZ mantenha o *site* disponível no Portal Institucional do Governo atualizado ou que solicite à equipe responsável da Secretaria de



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

Estado da Casa Civil e Governança, que ainda faz a gestão do referido portal, uma atualização do *link*, direcionando o cidadão diretamente para o portal institucional próprio do órgão.

Lembramos que a OGE coloca-se a disposição da SEFAZ para auxiliar na resolução deste caso.

- 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.

É sabido que a Ouvidoria da SEFAZ possui um sistema próprio. Dessa forma, conforme minuta do decreto que aguarda publicação, para que o atual sistema permaneça sendo utilizado, é necessária sua integração ao e-OUV.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de seu 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 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, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.
3	RECOMENDAMOS que todos os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente, 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



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

	disponibilizados no <i>site</i> do órgão.
5	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços de modo a diminuir o prazo médio de respostas, tendo em vista que o prazo legal é de 5 (cinco) dias, conforme § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18.
6	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas ao recurso pendente e às 17 solicitações de acesso à informação, anteriores à 27/09/2018, com a maior brevidade possível.
7	RECOMENDAMOS que a SEFAZ mantenha o <i>site</i> disponível no Portal Institucional do Governo atualizado ou que solicite à equipe responsável da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança, que ainda faz a gestão do referido portal, uma atualização do <i>link</i> , direcionando o cidadão diretamente para o portal institucional próprio do órgão. Lembramos que a OGE coloca-se a disposição da SEFAZ para auxiliar na resolução deste caso.

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