



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 Educação.

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 01 de fevereiro de 2019, à UOS da Secretaria de Estado de Educação. (SEEDUC).

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

A UOS da SEEDUC é chefiada pelo Sr. Fernando Kaczelnik, ocupante de um cargo em comissão DAS-8, servidor pertencente ao quadro efetivo da carreira de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental (EPPGG), graduado em marketing 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. Fernando Kaczelnik como responsável pela UOS da SEEDUC 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

Diante do exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência do seu titular e salientamos a importância de que o substituto possua, no mínimo, ensino superior completo. **SOLICITAMOS** que, após publicação da designação, 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 SEEDUC, a unidade de ouvidoria é subordinada diretamente ao Secretário, coadunando com a previsão legal.

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

A UOS da SEEDUC não possui sala destinada ao seu funcionamento e o atendimento ocorre em um corredor com trânsito de pessoas alheias às atividades do setor, não sendo esta a estrutura adequada para o tratamento de informações que, por muitas vezes, são sensíveis e sigilosas.

Face ao exposto **RECOMENDAMOS** que seja providenciado local adequado e reservado destinado ao desempenho das atividades de ouvidoria da UOS da SEEDUC, assim como o atendimento presencial ao cidadão, com o intuito de preservar a privacidade e a segurança do usuário ao expor as suas manifestações de ouvidoria.

No que tange à mão de obra disponível, a UOS possui um quantitativo total de nove pessoas, incluindo o seu responsável, que é certificado em ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 SEEDUC 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 SEDUC (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 os demais servidores do setor 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 SEEDUC são realizados pelo sistema e-OUV ou por telefone. Já as solicitações de acesso à informação (transparência passiva), o atendimento se dá pelo sistema disponibilizado por este órgão central.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Por diversas vezes este Órgão Central tentou entrar em contato telefônico com a ouvidoria da Secretaria, no entanto, não houve atendimento. Posteriormente, foi informado que a infraestrutura do local permite que as linhas permaneçam chamando mesmo que todos os atendentes estejam ocupados. Dessa forma, a impressão tida pelo cidadão é de que o setor não está em funcionamento.

No que tange ao atendimento presencial, foi constatado que o órgão não possui local para receber o cidadão. Além dessa não ser uma boa prática de ouvidoria, no que tange à transparência, está incongruente com a legislação em vigor, tendo em vista que, conforme incisos I, II e III do art. 10º do Decreto nº 46.475/18, todos os órgãos e entidades devem criar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC Presencial), que possui objetivos de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e, receber e registrar pedidos de acesso à informação, incluindo recursos e solicitações de reavaliação de classificação de sigilo.

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

Ademais, foi verificado que, apesar da Ouvidoria produzir relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas, estes apenas são disponibilizados internamente.

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 macro função.

Portanto, a UOS da SEEDUC será responsável pelas demandas de ouvidoria e transparência destinadas as suas entidades vinculadas que não tiverem estruturado suas respectivas ouvidorias. A OGE, junto à ouvidoria do órgão, providenciará esta



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

operacionalização com o término do diagnóstico das ouvidorias, do qual integra esta visita técnica.

Portanto, **RECOMENDAMOS:**

1. que a Secretaria envide esforços de modo a buscar uma solução para a questão das linhas telefônicas que permanecem chamando mesmo com todos os atendentes ocupados.
2. que seja dada transparência acerca das atividades realizadas pela UOS e que os relatórios quantitativos de demandas recebidas sejam disponibilizados no *site* do órgão.
3. Que seja destinado um local para o atendimento presencial do cidadão, de forma a cumprir o estabelecido no art. 10 do Decreto 46.475/18.

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 22 de outubro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 22 de março de 2019, a SEEDUC recebeu 114 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
95	Concluídas	10 dias
3	Abertas	Dentro do prazo legal
16	Abertas	Prazo Legal Expirado

Com base nos dados apresentados, constata-se que o Órgão está envidando esforços para o cumprimento do acesso à informação, no entanto, cerca de 15% dos pedidos de acesso à informação estão com o prazo legal para resposta atrasado.

Avenida Erasmo Braga, nº 118 - 12º e 13º andares - Centro - Rio de Janeiro/RJ -
CEP 20020-000



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

Além disso, no mesmo período, foram recebidos 21 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
17	Concluídas	3 dias
4	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 SEEDUC estar operando o sistema apenas desde 22/10/2018, existem 34 solicitações de acesso à informação e 1 recurso, 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 a todas as solicitações de acesso à informação e recursos pendentes, com a maior brevidade possível.

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

A atualização do site é de responsabilidade da SEEDUC 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 pelo sistema de ouvidoria ou por telefone. Entretanto 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.

RECOMENDAMOS que seja disponibilizado o *banner* no *site* da SEEDUC que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, com o intuito de realizem as solicitações de acesso a informação ao órgão.

e-OUV:

A UOS da SEEDUC utiliza o Sistema de Ouvidorias denominado e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, e já está integrada à Rede de Ouvidorias do estado.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência do seu titular e salientamos a importância de que o substituto possua, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicação da designação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS que seja providenciado local adequado e reservado destinado ao desempenho das atividades de ouvidoria da UOS SEEDUC, assim com o atendimento presencial ao cidadão, com o intuito de preservar a privacidade e a segurança do usuário ao expor as suas manifestações de ouvidoria.
3	RECOMENDAMOS que os demais servidores do setor 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.
4	RECOMENDAMOS que a Secretaria envide esforços de modo a buscar uma solução para a questão das linhas telefônicas que permanecem chamando mesmo com todos os atendentes ocupados.
5	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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

6	RECOMENDAMOS que seja destinado um local para o atendimento presencial do cidadão, de forma a cumprir o estabelecido no art. 10 do Decreto 46.475/18.
7	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas a todas as solicitações de acesso à informação e recursos pendentes, com a maior brevidade possível.
8	RECOMENDAMOS que seja disponibilizado o <i>banner</i> no <i>site</i> da SEEDUC que redirecione o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, com o intuito de realizem as solicitações de acesso a informação ao órgão.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 29 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