



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 Saúde (SES).

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 31 de janeiro de 2019, à UOS da Secretaria de Estado de Saúde (SES).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

À época da visita, a UOS da SES era chefiada pela Sra. Márcia Lopes Silva, ocupante de cargo em comissão de Ouvidora Geral, graduada em psicologia. Após a realização da visita, a antiga ouvidora foi exonerada e um novo profissional foi selecionado para ocupar o cargo.

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.

O substituto da ouvidora da SES, à época, era o Sr. Felipe Bastos, cuja designação consta em publicação em Diário Oficial. Tal fato é uma boa prática recomendada à Rede de Ouvidorias do estado. Cabe ressaltar que o pré-requisito exigido para o cargo de ouvidor também o será para seu substituto.



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.

Ademais, é importante alertar que, conforme § 1º do art. 6º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, as Unidades de Ouvidoria Setoriais deverão ser diretamente subordinadas ao Secretário/Presidente do órgão ou entidade.

Contudo constatou-se que, no organograma da SES, a unidade de ouvidoria está subordinada a Subsecretaria de Controle Interno e Compliance.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a SES realize os procedimentos necessários, de forma a se adequar ao Decreto nº 46.622/19 e a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado.

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

A UOS da SES possui uma sala dividida em três setores destinada ao desempenho das atividades de ouvidoria e atendimento presencial ao cidadão.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de dezenove pessoas, incluindo o seu responsável, atuando com três coordenadores circulando nas unidades hospitalares geridas pela SES.

É importante salientar que 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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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 24 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 SES (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 a responsabilidade das unidades de ouvidorias.

Portanto, visando ao fiel cumprimento de todas as atribuições da ouvidoria, **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.

Maiores informações sobre a certificação em ouvidoria:
<http://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/certificacao>

V – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por meio presencial, de 9hs às 17hs, telefone, formulário online disponível no site, correspondência oficial, sistema Ouvidor SUS ou e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Verificou-se que a UOS da SES realizou evento em promoção a ouvidoria itinerante nas unidades hospitalares regidas pela SES, onde os usuários dos serviços tem a oportunidade



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

de expor as suas manifestações de ouvidoria de maneira mais acessível. Esta boa prática deverá ser mantida pelo órgão.

Constatou-se 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.

Com base nesta constatação, comum à Rede de Ouvidorias do estado, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da SES e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Verificou-se 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 SES será responsável pelas demandas de ouvidoria e transparência destinadas às suas entidades vinculadas, se estas não tiverem estruturado sua respectiva UOS. A OGE, junto ao ouvidor do órgão, providenciará esta operacionalização com o término do diagnóstico das ouvidorias, do qual integra esta visita técnica.

VI – Das Ouvidorias das Unidades Hospitalares

Cabe evidenciar ainda que a maior parte das unidades hospitalares do estado são administradas por Organizações Sociais (OS's), por intermédio dos contratos de gestão firmados com a Secretaria de Estado de Saúde – SES. Dessa forma, por força contratual, em cada unidade hospitalar deve existir uma unidade de ouvidoria, responsável pelo recebimento de manifestações dos usuários do serviço público prestado. No entanto, tais



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

manifestações, que incluem denúncias e reclamações, são recepcionadas por empregados das OS's, o que configura um conflito de interesses, tendo em vista que não será interesse da Organização Social informar o conteúdo da manifestação à SES.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que os responsáveis pelas ouvidorias das unidades hospitalares sejam servidores (efetivos ou comissionados) da Secretaria de Estado de Saúde. Ademais, também é possível que o recebimento das manifestações seja centralizado pela ouvidoria da SES, de modo a evitar o conflito de interesses e possibilitando assim o melhor acompanhamento da gestão realizada pelas OS's.

VII – DOS SISTEMAS DISPONÍVEIS

- e-SIC.RJ:

O sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe os 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 24 de outubro de 2018 a UOS já opera o sistema e, até 26 de março de 2019, 80 pedidos de acesso à informação já foram realizados, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
49	Concluídas	14 dias
07	Abertas	Dentro do prazo legal
24	Abertas	Prazo Legal Expirado

O prazo legal para resposta 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, apesar dos esforços enviados pela ouvidoria da SES, aproximadamente 33% das demandas do período não foram respondidas.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Ainda no mesmo período, foram impetrados dezoito recursos de acesso à informação, conforme a seguir. Os recursos se originam a partir da discordância ou insatisfação do cidadão pela resposta inicial ao pedido de acesso à informação.

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
13	Concluídos	25 dias
05	Abertos	Prazo Legal expirado

Conforme os § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18, os recursos de 1ª e 2ª instância devem ser respondidos em um prazo de cinco dias. Não existe previsão legal de prorrogação de prazo para recursos de acesso à informação.

Assim, **RECOMENDAMOS** que a SES cumpra o estabelecido no § 1º do art. 15 e nos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18 e responda às solicitações e os recursos de acesso à informação no prazo legal. Além disso, apesar da existência de solicitações e recursos de acesso à informação com o prazo legal de resposta já expirado, e que os mesmos sejam respondidos no menor prazo possível.

Apesar de a SES estar operando o sistema apenas desde 24/10/2018, existem, anteriores a esta data, 40 solicitações de acesso à informação, destinados à secretaria, sem resposta. 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.

Visando a solução desta pendência, a antiga ouvidora do órgão estava realizando uma força tarefa e, apesar de reduzir substancialmente as solicitações sem resposta, ainda resta o citado passivo.

Apesar dos prazos legais já terem expirados, **RECOMENDAMOS** que sejam providenciadas respostas às 40 solicitações de acesso à informação anteriores à 24/10/2018, com a maior brevidade possível.

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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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

- Site da SES (www.saude.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da SES 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 o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS. 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.

- 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 de conhecimento deste Órgão Central, que SES já utiliza, por força legal, o sistema Ouvidor SUS. No entanto, será necessário que o sistema e-OUV também seja utilizado. Dessa forma, será agendada uma reunião junto a entidade para definição da data de implantação do sistema.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que a SES realize os procedimentos necessários, de forma a se adequar ao Decreto nº 46.622/19 e a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado.
2	Portanto, visando ao fiel cumprimento de todas as atribuições da ouvidoria,



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	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.
3	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.
4	Face ao exposto, RECOMENDAMOS que os responsáveis pelas ouvidorias das unidades hospitalares sejam servidores (efetivos ou comissionados) da Secretaria de Estado de Saúde. Ademais, também é possível que o recebimento das manifestações seja centralizado pela ouvidoria da SES, de modo a evitar o conflito de interesses e possibilitando assim o melhor acompanhamento da gestão realizada pelas OS's.
5	Assim, RECOMENDAMOS que a SES cumpra o estabelecido no § 1º do art. 15 e nos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18 e responda às solicitações e os recursos de acesso à informação no prazo legal. Além disso, apesar da existência de solicitações e recursos de acesso à informação com o prazo legal de resposta já expirado, e que os mesmos sejam respondidos no <u>menor prazo possível</u> .
6	Apesar dos prazos legais já terem expirados, RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 40 solicitações de acesso à informação anteriores à 24/10/2018, com a maior brevidade possível.
7	RECOMENDAMOS que outros servidores sejam capacitados a operar o sistema e-SIC.RJ, de modo a evitar a descontinuidade do serviço prestado.

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 26 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