



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 Transportes.

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 18 de janeiro de 2019, à UOS Secretaria de Estado de Transportes (SETRANS).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da SETRANS é chefiada pelo Sr. Douglas Azevedo, ocupante de um cargo em comissão DAS-8, graduado em Ciências Contábeis e Administração, com pós-graduação lato e stricto sensu, nível mestrado, em Gestão e Estratégia da Qualidade Total.

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, o servidor preenche os requisitos que serão exigidos para o responsável pela UOS.

No entanto, foi verificado que, embora o Sr. Douglas Azevedo responda pelas atividades desempenhadas pela ouvidoria, não existe sua designação publicada no Diário Oficial do Estado. Do mesmo modo, inexistente publicação de servidor como substituto eventual, que responda pela ouvidoria em eventuais ausências de seu titular.



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

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação tanto do titular pela UOS quanto do substituto eventual, que responda pelo setor na ausência de seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. **SOLICITAMOS** que, após publicações, a OGE seja comunicada formalmente.

III – DA SUBORDINAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

Constatou-se que, no organograma da SETRANS, não existe previsão de existência de uma unidade de ouvidoria no órgão.

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.

Além disso, o § 5º do art. 7 da citada legislação, determina que os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta deverão, em um prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a partir da promulgação desta Lei, organizar as respectivas unidades de ouvidoria.

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

Portanto, verifica-se que a SETRANS não está adequada às exigências legais.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a SEAP realize os procedimentos necessários de forma a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado. **Lembramos** que, conforme princípio constitucional da publicidade, a estrutura organizacional do órgão deve ser publicada em Diário Oficial e estar disponível no *site* do órgão.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

O responsável pela UOS desempenha suas funções em andar distinto das demais servidoras do setor. Enquanto o responsável possui mesa e computador em uma sala compartilhada, sem divisórias, as demais servidoras trabalham em uma pequena sala mobiliada com duas mesas e cadeiras e equipada com dois computadores e duas linhas telefônicas.



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

Além disso, verificou-se que inexistiu 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.

Assim, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação da denúncia e de outras manifestações, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/11.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

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

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 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 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 SETRANS (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.

RECOMENDAMOS:



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

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>

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

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

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.

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

Em 2018, a UOS realizou um total de 6.664 atendimentos, sendo 5226 por meio de telefone e 1438 via e-mail. A maior parte das manifestações recebidas diz respeito à “Vale Social”, porém, existe outro setor da SETRANS que também realiza atendimentos sobre este assunto.

RECOMENDAMOS que os atendimentos que dizem respeito à “Vale Social” sejam concentrados em apenas um setor e, se for o caso, na ouvidoria.

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



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

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 SETRANS 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.

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 e consequente infraestrutura.

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.

Desde o início do funcionamento do sistema, 117 pedidos de acesso à informação já foram realizadas, porém, no período de 27/11/2018 a 21/01/2019, a SETRANS recebeu 4 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
03	Concluídas	18 dias
01	Abertas	Prazo legal expirado



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

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, é possível verificar que a SETRANS, em regra, está cumprindo o prazo legal, alcançando o prazo médio de resposta de 18 dias.

Apesar de a SETRANS estar operando o sistema apenas desde 27/11/2018, existem, anteriores a esta data, 16 solicitações de acesso à informação e 2 recursos, destinados à secretaria. 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 16 solicitações de acesso à informação e aos 2 recursos, anteriores à 27/11/2018, com a maior brevidade possível.

Ademais, apenas um servidor da SETRANS 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 SETRANS no Portal Institucional do Governo (www.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da SETRANS 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.

O cumprimento de tal atribuição começará, em breve, a ser cobrado pela OGE.

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:



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

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 tanto do titular pela UOS quanto do substituto eventual, que responda pelo setor na ausência de seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicações, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS que a SEAP realize os procedimentos necessários de forma a prever a UOS em sua estrutura organizacional, que deverá ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado. Lembramos que, conforme princípio constitucional da publicidade, a estrutura organizacional do órgão deve ser publicada em Diário Oficial e estar disponível no <i>site</i> do órgão.
3	RECOMENDAMOS que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação da denúncia e de outras manifestações, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/11.
4	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.
5	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.
6	RECOMENDAMOS que os atendimentos que dizem respeito à “Vale Social” sejam concentrados em apenas um setor e, se for o caso, na ouvidoria.
7	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.



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

8	RECOMENDAMOS que sejam providenciadas respostas às 16 solicitações de acesso à informação e aos 2 recursos, anteriores à 27/11/2018, com a maior brevidade possível.
9	RECOMENDAMOS que outros servidores sejam capacitados a operar o sistema e-SIC.RJ, de modo a evitar a descontinuidade do serviço prestado.

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