



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 Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

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 07 de fevereiro de 2019, à UOS da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ).

II – DO RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A UOS da UERJ é chefiada pelo Sr. Eliel de Oliveira Larrubia, ocupante de cargo em comissão de Ouvidor e que possui uma segunda matrícula no estado, no cargo efetivo de professor da UERJ.

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. Eliel de Oliveira Larrubia como responsável pela UOS da UERJ está adequada.

Além disso, foi verificado que os substitutos eventuais do ouvidor são o Sr. Francisco Walter Costa e a Sra. Ersília Marita Guedes, ambos com grau de instrução superior. Apesar disso, não existe designação formal publicada no Diário Oficial do Estado.

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

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a publicação da nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. **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.

Ademais, conforme minuta de decreto que, em breve, será publicada, as UOS devem ser subordinadas diretamente ao responsável pelo órgão ou entidade.

Dessa forma, verificou-se que a UERJ já está adequada a futura exigência legal, tendo em vista que a ouvidoria está subordinada diretamente ao reitor da universidade.

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

A UOS da UERJ possui uma sala destinada ao desempenho das atividades de ouvidoria e atendimento presencial e reservado do cidadão. No entanto, verificou-se que se faz necessário ampliar o espaço físico para recepção dos usuários dos serviços prestados, pois é comum a realização de atendimentos de grupos de alunos que desejam protocolar manifestações.

Além disso, a UOS possui um quantitativo total de seis pessoas, incluindo o seu responsável, para a execução das atividades inerentes à ouvidoria.

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.



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.

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 UERJ (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 o fiel cumprimento de todas as atribuições da UOS, **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 as 20hs, telefone, formulário online disponível no site e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência) são recebidas tanto presencialmente quanto pelo sistema disponibilizado por este Órgão Central.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Constatou-se que, apesar da existência de rotinas de trabalho 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 a diversas ouvidorias do estado, **INFORMAMOS** que a OGE emitirá Orientação Técnica de modo a auxiliar a UOS da UERJ e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Ainda, foi verificado que os servidores da ouvidoria sentem a necessidade de acesso aos sistemas do órgão com a finalidade de tornar o atendimento aos usuários mais célere. Tal fato permitira que executassem pesquisas diversos diretamente no sistema, ao invés de solicitar a informação para outros setores da universidade.

À data da visita, foi verificado que, apesar da Ouvidoria produzir relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas, estes apenas são disponibilizados internamente. Também foi informado que a UOS estava à frente do Projeto Transparência UERJ, que consiste em um setor da página do órgão na internet com informações sobre a Lei de Acesso à Informação, sobre a ouvidoria do órgão e outras. O projeto já está em prática e já é possível acessar online diversas informações úteis, tais com os relatórios de atendimento da ouvidoria.

Essa boa prática de transparência e fácil acesso às informações deve ser mantida e ampliada.

VI – 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.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Desde o início do funcionamento do sistema, 53 pedidos de acesso à informação já foram realizadas, porém, no período de 27/11/2018 a 26/03/2019 (data deste relatório), a UERJ recebeu 13 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
12	Concluídas	13 dias
01	Abertas	Dentro do Prazo Legal

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 UERJ, em regra, está cumprindo o prazo legal, alcançando o prazo médio de resposta de 13 dias.

Além disso, neste mesmo período, foram recebidos 3 recursos de acesso à informação e todos foram respondidos no prazo legal de cinco dias, previsto nos § 1º e § 2º do art. 21 do Decreto nº 46.475/18. Os recursos se originam a partir do não fornecimento de todas as informações solicitadas ou da insatisfação do cidadão com a resposta ao pedido de acesso à informação original.

Apesar de a UERJ estar operando o sistema apenas desde 27/11/2018, existe, anterior a esta data, 1 solicitação de acesso pendente (protocolo 1664). 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 do prazo legal já ter expirado, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada respostas à solicitação de acesso à informação pendente, anteriores à 27/11/2018, com a maior brevidade possível.

- Site da UERJ (www.uerj.br)

A atualização do site é de responsabilidade da UERJ 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.

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

Foi verificado que o cidadão pode, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS. Também se verificou que está disponível, apenas na página da ouvidoria do órgão, 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 o *banner* que redireciona o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, esteja na página principal do órgão, com o intuito de facilitar o acesso a efetivação das solicitações de acesso à informação.

- e-OUV:

Considerando que UOS da UERJ não utiliza nenhum sistema para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria dos usuários, 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.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a publicação da nomeação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	Portanto, visando o fiel cumprimento de todas as atribuições da UOS, 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 providenciada respostas à solicitação de acesso à



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	informação pendente, anteriores à 27/11/2018, com a maior brevidade possível.
4	RECOMENDAMOS que o <i>banner</i> que redireciona o cidadão para o sistema e-SIC.RJ, esteja na página principal do órgão, com o intuito de facilitar o acesso a efetivação das solicitações de acesso à informação.

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