



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 Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro (CEHAB).

### 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 08 de fevereiro de 2019, à UOS da Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro (CEHAB).

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

A UOS da CEHAB é chefiada pela Sra. Marília Luciano Robaina, servidora pertencente ao quadro efetivo da carreira de Orientadora Habitacional e graduada em pedagogia.

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, é exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação da Sra. Marília Luciano Robaina como responsável pela UOS está adequada.

Atualmente a Sra. Joana Mara Salles responde pela UOS como substituta eventual na ausência da titular, porém verificou-se que a indicação da Sra. Joana não está adequada a exigência legal, tendo em vista que a mesma não possui formação superior.

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



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

completo em qualquer área de atuação. **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 CEHAB, a unidade de ouvidoria é subordinada à Vice-Presidência, que, por sua vez, é subordinada à Presidência.

Alertamos 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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a CEHAB realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências da legislação no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.

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

A UOS possui sala mobiliada com três mesas e equipada com a mesma quantidade de computadores, além de linha telefônica que foi recentemente instalada. Tal estrutura foi classificada, pela ouvidora do órgão, como satisfatória e suficiente para o exercício das atividades.

A UOS possui um quantitativo total de três pessoas, incluindo a sua responsável.

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



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.

A UOS da CEHAB 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 CEHAB (transparência ativa).

Além disso, conforme previsto no inciso IV do art. 7º do Decreto nº 46.622/19, 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.

Constatou-se que o órgão ainda não possui disponibilizado aos usuários a carta de serviços. Ressalta-se que a coordenação da elaboração, bem como as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário, será responsabilidade das ouvidorias.

Face ao exposto, e visando o cumprimento de todas as atribuições da UOS, **RECOMENDAMOS** que todos os servidores lotados realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores públicos.

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 presencialmente, correios, e-mail e mensagem eletrônica. Já as solicitações de acesso à informação (transparência passiva), o atendimento se dá apenas pelo sistema disponibilizado por este órgão central.

Recentemente, por intermédio deste Órgão Central, foi implantado sistema de ouvidorias denominado “e-OUV”.

Dessa forma, tendo em vista as funcionalidades do sistema, **RECOMENDAMOS** que os atendimentos de ouvidoria sejam registrados no sistema do Sistema de Ouvidorias “e-



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

OUV”, que substitui o e-mail e as mensagens eletrônicas recebidas pelo *site*. Importa salientar que as demandas recebidas por outros meios, também devem ser registradas no sistema.

## 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 26 de novembro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Até 08 de abril de 2019, a CEHAB recebeu 05 solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
05	Concluídas	4 dias

Salienta-se que o prazo legal para resposta é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18. Além disso, 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.

No entanto, constata-se que a UOS está cumprindo a legislação em vigor.

### - Site da CEHAB (<http://www.cehab.rj.gov.br/>)

A atualização do site é de responsabilidade da entidade 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, seja pelo e-mail, presencial, formulário on-line, entretanto não foi identificado o número do contato telefônico. 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:

A entidade já utiliza o 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.

**RECOMENDAMOS** que seja disponibilizado, na página principal da entidade, um *banner* que redirecione o cidadão para o sistema e-OUV, de modo a realizar o registro das manifestações.

## VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	<b>RECOMENDAMOS</b> que seja providenciada a indicação de substituto eventual que responda pela unidade de ouvidoria na ausência do seu titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual pela UOS possua, no mínimo, ensino superior completo em qualquer área de atuação. <b>SOLICITAMOS</b> que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	<b>RECOMENDAMOS</b> que a CEHAB realize os procedimentos necessários de forma a se adequar às exigências da legislação no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.
3	<b>RECOMENDAMOS</b> que todos os servidores lotados realizem os cursos, disponíveis gratuitamente e na modalidade à distância, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores públicos.
4	<b>RECOMENDAMOS</b> que os atendimentos de ouvidoria sejam registrados no sistema do Sistema de Ouvidorias “e-OUV”, que substitui o e-mail e as mensagens eletrônicas recebidas pelo <i>site</i> . Importa salientar que as demandas recebidas por outros meios, também devem ser registradas no sistema.



Controladoria Geral do Estado  
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

5	<p><b>RECOMENDAMOS</b> que seja disponibilizado, na página principal da entidade, um <i>banner</i> que redirecione o cidadão para o sistema e-OUV, de modo a realizar o registro das manifestações.</p>
---	---

Rio de Janeiro, 06 de maio 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