



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 do Instituto Vital Brazil S.A. (IVB).

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 28 de março de 2019, à UOS do Instituto Vital Brazil S.A. (IVB).

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

A UOS do IVB é chefiada pela Sra. Cristiana Araújo Ivancko, contratada mediante empresa terceirizada, graduada em psicologia, designada a responder pela ouvidoria da entidade.

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, conforme art. 9º do Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, é exigida formação superior em qualquer área do conhecimento.

Dessa forma, constata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a designação da Sra. Cristiana Araújo Ivancko como responsável pela UOS do IVB está adequada.

No entanto, foi verificado que não existe servidor designado como eventual substituto da titular pela unidade de ouvidoria.



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a designação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. **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.

Durante a visita técnica, foi constatado que, no organograma do IVB, a unidade de ouvidoria está subordinada diretamente à presidência do Órgão. Portanto, a entidade está adequada à legislação em vigor.

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

A UOS do IVB possui uma sala com mesa, computadores, telefone e acesso à internet destinada ao desempenho das atividades inerentes à ouvidoria, que também é compartilhada com outro setor do órgão. No decorrer da visita técnica, foi esclarecido que a entidade está se estruturando para que a sala seja utilizada exclusivamente pela UOS. Ademais, o atendimento presencial é reservado ao cidadão e ocorre na sala de reuniões do órgão.

No que tange à pessoal, a UOS possui um quantitativo total de duas pessoas, incluindo a sua 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



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 recebe as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) presencialmente, por e-mail e telefone, porém ainda não 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* do IVB (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.

Constatou-se na visita que o Órgão ainda não possui a sua carta de serviços, que deverá ser disponibilizado no site do órgão com intuito de orientar o cidadão a cerca dos serviços prestados pela Instituição.

A coordenação da elaboração, bem como as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário, ficará sob a responsabilidade das unidades de ouvidorias.

Assim, com o intuito de manterem-se permanentemente atualizadas e capacitadas e de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, **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).

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 em dias úteis, no horário de 08hs às 17hs. Ademais, também são utilizados canais como o telefone, urna itinerante, SAC, formulário online disponível no site, correspondência



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

oficial, sistema Ouvidor SUS e e-mail. Já as solicitações de acesso à informação (transparência passiva) são recebidas somente presencialmente.

Na visita constatou-se que a UOS do IVB realiza a prática da ouvidoria ativa, efetuando o não somente a recepção e tratamento das manifestações de ouvidoria dos usuários, mas também o acompanhamento das demandas após registro e atendimento das mesmas. Esta boa prática deverá ser mantida pela Instituição assegurando a satisfação dos usuários dos serviços prestados.

Além disso, se verificou 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.

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.

Na data da visita, o IVB ainda não realizava a gestão do recebimento das solicitações de acesso à informação (transparência passiva) por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC.RJ). No entanto, no mesmo dia que fora realizada a visita técnica em 28/03/2019 a Ouvidora da UOS do IVB, a Sra. Cristiana Araújo Ivancko, participou do treinamento do sistema e-SIC disponibilizado por este Órgão Central, tendo ocorrido posteriormente à descentralização da gestão do sistema para a unidade de ouvidoria do IVB.

Apesar da UOS, não operar o sistema e-SIC os pedidos de acesso a informação são recebidos e respondidos pelo órgão desde 17/05/2016, data da primeira solicitação, conforme consulta prévia no sistema. Desde então, foram recebidas 14 solicitações de acesso à informação, de acordo com o discriminado a seguir:



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
12	Concluídas	139 dias
2	Abertas	Dentro do Prazo Legal
1	Aberta	Prazo legal expirado

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.

Verifica-se que o IVB não está cumprindo o Decreto nº 46.475/18, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) no estado do Rio de Janeiro. **RECOMENDAMOS** que sejam envidados esforços de modo a cumprir a LAI e que sejam providenciadas respostas às três solicitações que estão em aberto, incluindo a que já possui prazo legal expirado.

- Site do IVB (<http://www.vitalbrazil.rj.gov.br>)

A atualização do site é de responsabilidade do IVB 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 do IVB, através do atendimento presencial, telefone, formulário online.

- e-OUV:

Constatou-se que a UOS do IVB utiliza o sistema Ouvidor SUS, este vinculado a Secretaria de Estado de Saúde – SES e, concomitantemente, faz o uso do sistema desenvolvido e gerido pela empresa H Solution, para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria.

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



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

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.

No entanto, é de ciência deste Órgão Central que o IVB possui um SAC, que realiza os atendimentos de 1º nível. Dessa forma, no momento oportuno, a CGE/RJ se reunirá com a equipe do IVB para decidir a estratégia a ser adotada sobre a utilização do sistema de ouvidorias.

VII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a designação de substituto eventual que responda pela UOS na ausência de sua titular. Salientamos a importância de que o substituto eventual possua, no mínimo, ensino superior completo. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	Assim, com o intuito de manterem-se permanentemente atualizadas e capacitadas e de forma a garantir o fiel cumprimento de todas as atribuições do setor, 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).
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	Verifica-se que o IVB não está cumprindo o Decreto nº 46.475/18, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) no estado do Rio de Janeiro. RECOMENDAMOS que sejam envidados esforços de modo a cumprir a



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

	LAI e que sejam providenciadas respostas às três solicitações que estão em aberto, incluindo a que já possui prazo legal expirado.
--	--

Eis o relatório.

Rio de Janeiro, 24 de abril 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