



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 do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro.

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 24 de janeiro de 2019, à UOS do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro (Rioprevidência).

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

A UOS do Rioprevidência é chefiada pelo Sr. Lucas Ri, ocupante de um cargo em comissão DAS-8, servidor pertencente ao quadro efetivo da carreira de Analista do Rioprevidência e graduado em comunicação.

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. Lucas Ri como responsável pela UOS está adequada. No entanto, foi verificado que não existe servidor nomeado como eventual substituto do titular pela unidade de ouvidoria.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciada a nomeação 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.



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

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 do Rioprevidência, a unidade de ouvidoria é subordinada à Assessoria de Governança, que, por sua vez, é subordinada à Gerência de Governança.

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

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

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA 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. Tal estrutura foi classificada, pelo ouvidor do órgão, como satisfatória e suficiente para o exercício das atividades.

No entanto, verificou-se que inexistente espaço para atendimento individual dos cidadãos. Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, quando necessário.

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
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* do Rioprevidência (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.

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS:**

1. que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a 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>



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

VI – DAS FORMAS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atualmente, os atendimentos de ouvidoria são realizados por sistema e telefone. Já as solicitações de acesso à informação (transparência), o atendimento se dá apenas 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 do Rioprevidência e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Além disso, foi verificado que a Ouvidoria da entidade produz relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas e os disponibiliza no *site* da autarquia. Esta é uma boa prática que deve ser mantida.

Por fim, conforme incisos I, II e III, art. 10 do Decreto nº 46.475/18, os órgãos e entidades deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de atender e orientar o público quanto ao acesso à informação; informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e receber e registrar pedidos de acesso à informação, incluindo recursos e solicitações de reavaliação de classificação de sigilo.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que a autarquia crie este serviço, que pode ser fornecido pela ouvidoria do órgão, de modo a se ajustar à legislação vigente.

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.



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

Até 04 de fevereiro de 2019, a entidade recebeu 12 (doze) solicitações de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Prazo Médio de resposta
11	Concluídas	Inferior à 5 dias
1	Aberta	Dentro do prazo legal

Constata-se que a UOS está cumprindo o estabelecido na legislação vigente, tendo em vista que o prazo médio de resposta das solicitações é inferior a 5 dias. Ressalta-se que o prazo legal 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.

- Site do Rioprevidência (www.rioprevidencia.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 sistema de ouvidoria ou pelo telefone. 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.



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

No entanto, é de conhecimento deste Órgão Central, que o Rioprevidência já possui um sistema em pleno funcionamento, inclusive integrado ao SAC do órgão. Dessa forma, será agendada uma reunião junto a entidade para a definição da utilização do sistema.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação 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	RECOMENDAMOS que o Rioprevidência realize os procedimentos necessários de forma a se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à estrutura organizacional do órgão e subordinação hierárquica da UOS.
3	RECOMENDAMOS que seja providenciado local para atendimento individual dos cidadãos, quando necessário.
4	RECOMENDAMOS que seja realizada uma análise, tanto da atual demanda da UOS, quanto das que, muito em breve, serão exigidas, de modo a 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 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.
7	RECOMENDAMOS que a autarquia crie este serviço, que pode ser fornecido pela ouvidoria do órgão, de modo a se ajustar à legislação vigente.

Rio de Janeiro, 08 de fevereiro 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