



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 Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda.

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 23 de janeiro de 2019, à UOS da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda (SEDEGER).

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

A equipe da OGE foi recebida pelo Sr. Thiago Vargas e pela Sra. Caroline Queiroz, que, até então, ainda não tinham suas respectivas nomeações publicadas no Diário Oficial do estado.

Dessa forma, a UOS da SEDEGER ainda não possuía, formalmente, servidores lotados, porém, foi informado que ambos fariam parte da equipe e que o Sr. Thiago Vargas seria designado como responsável pelo setor.

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.

Ademais, foi verificado que ambos possuem curso superior, em Direito e Pedagogia, respectivamente. Dessa forma, contata-se que, no que tange ao grau de instrução formal, a nomeação do Sr. Thiago Vargas como responsável pela UOS da SEDEGER está adequada.



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 do responsável pela UOS e de sua substituta 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.

Constatou-se que, no organograma da SEDEGER, não prevê a existência de uma unidade de ouvidoria setorial.

Alertamos que, conforme alínea “a”, § 5º do art. 7º da Lei nº 7.989/18 todos os órgãos da administração direta deverão possuir unidades de controle para desempenhar a macrofunção de ouvidoria.

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

Face ao exposto, **RECOMENDAMOS** que a SEDEGER realize os procedimentos necessários de forma a estruturar sua UOS, com previsão no organograma do órgão, e se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à subordinação direta ao Secretário de Estado.

IV – DA ESTRUTURA FÍSICA DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A SEDEGER está organizando sua mudança para o Palácio Guanabara, portanto, não foi possível verificar a estrutura física da UOS.

RECOMENDAMOS que seja destinada, ao menos, uma sala para a unidade de ouvidoria, devidamente mobiliada e equipada, inclusive com linha telefônica. Além disso, caso sejam realizados atendimentos presenciais, é importante a existência de um espaço para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação das manifestações, incluindo denúncias, conforme previsto na Lei Federal nº 12.527/11.



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

V – DO FUNCIONAMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL

A SEDEGER é uma secretaria recém instituída pelo governador, oriunda da transformação da Secretaria de Estado de Trabalho e Renda (SETRAB) e da fusão com a pasta de Desenvolvimento Econômico. Contudo a Sra. Caroline Queiroz era a responsável pela ouvidoria da antiga SETRAB.

Ademais, importa ressaltar 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 26 de outubro de 2018, a UOS da extinta SETRAB 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 SEDEGER (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.



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

2. que os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente, 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

A SEDEGER possui um SAC que realiza atendimento telefônico.

A ouvidoria possui um sistema, elaborado junto à TI do órgão, que realiza o controle das manifestações e gera protocolo de atendimento, que são realizados por e-mail ou telefone.

No que tange à Lei de Acesso à Informação, contatou-se que o órgão não realiza atendimentos presenciais. Desse modo, não é possível que o cidadão solicite presencialmente uma informação. Este fato está em desacordo com o Decreto nº 46.475/18, que nos incisos I, II e III do art. 10 determina que 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.

Assim, **RECOMENDAMOS** que seja criado o Serviço de Informações ao Cidadão, que pode ser atribuído à UOS, de modo a funcionar com as competências previstas na legislação.

Ainda, 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 SEDEGER e as demais unidades de ouvidoria a respeito dos fluxos de trabalho das manifestações e solicitações de acesso à informação recebidas.

Além disso, foi informado que a ouvidoria da extinta SETRAB produzia relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas e as disponibilizava no *site*. **RECOMENDAMOS** que a UOS da SEDEGER mantenha essa boa prática de transparência.



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

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 SEDEGER será responsável pelas demandas de ouvidoria e transparência destinadas as suas entidades vinculadas que não tiverem estruturado suas respectivas ouvidorias. A OGE, junto à ouvidora 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.

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 26 de outubro de 2018 a UOS já opera o sistema.

Nesse período, até 29 de janeiro de 2019, a SEDEGER, por meio da antiga SETRAB, recebeu 1 (uma) solicitação de acesso à informação, conforme a seguir:

Quantidade	Situação	Data da Solicitação
1	Aberta	03/12/2018

RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços para responder a solicitação de acesso à informação. Alertamos que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.



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

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 n° 46.475/18.

Apesar de a SEGEDER estar operando o sistema apenas desde 26/10/2018, existe ainda 1 (uma) solicitação de acesso à informação, também destinados à SETRAB, anterior a esta data. 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 seja providenciada resposta à solicitação de acesso à informação, anterior à 26/10/2018, com a maior brevidade possível.

A respeito da gestão do sistema, atualmente nenhum servidor realiza esta função. A Sra. Caroline Queiroz era a responsável pelo período em que respondeu pela unidade de ouvidoria da SETRAB.

Portanto, **RECOMENDAMOS** que o órgão indique servidor para gerir o sistema. Além disso, é importante que outros servidores estejam aptos a exercer esta função de modo que não ocorra interrupção na prestação do serviço.

- Site da SEDEGER no Portal Institucional do Governo (www.rj.gov.br)

A atualização do site é de responsabilidade da SEDEGER e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange ao cumprimento da Lei n° 12.527/11 e do Decreto n° 46.475/18, é de responsabilidade da UOS.

Foi verificado que o site da SEDEGER se encontra desatualizado e que o cidadão não pode, por exemplo, através do *site*, obter os dados necessários para contatar a UOS ou qualquer outro departamento do órgão. Também se verificou que não 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.

RECOMENDAMOS que o órgão mantenha seu site atualizado, principalmente no que tange aos artigos 8° e 9° do Decreto n°46.475/18 e que seja disponibilizado o *banner* para redirecionamento do cidadão ao sistema e-SIC.RJ.



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

- 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.

VIII - QUADRO-RESUMO DAS RECOMENDAÇÕES

1	RECOMENDAMOS que seja providenciada a nomeação do responsável pela UOS e de sua substituta eventual, que responda pela UOS na ausência de sua titular. SOLICITAMOS que, após publicação da nomeação, a OGE seja comunicada formalmente.
2	RECOMENDAMOS que a SEDEGER realize os procedimentos necessários de forma a estruturar sua UOS, com previsão no organograma do órgão, e se antecipar e se adequar às exigências futuras no que diz respeito à subordinação direta ao Secretário de Estado.
3	RECOMENDAMOS que seja destinada, ao menos, uma sala para a unidade de ouvidoria, devidamente mobiliada e equipada, inclusive com linha telefônica. Além disso, caso sejam realizados atendimentos presenciais, é importante a existência de um espaço para atendimento individual dos cidadãos, de modo a viabilizar o sigilo necessário para a efetivação das manifestações, incluindo denúncias, 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 alocar um maior quantitativo de pessoal, no intuito do cumprimento integral de todas as suas atribuições.



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

5	RECOMENDAMOS que os servidores lotados na UOS realizem os cursos, disponíveis gratuitamente, na Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e sejam certificados como ouvidores.
6	RECOMENDAMOS que seja criado o Serviço de Informações ao Cidadão, que pode ser atribuído à UOS, de modo a funcionar com as competências previstas na legislação.
7	Além disso, foi informado que a ouvidoria da extinta SETRAB produzia relatórios quantitativos sobre as demandas recebidas e as disponibilizava no <i>site</i> . RECOMENDAMOS que a UOS da SEDEGER mantenha essa boa prática de transparência.
8	RECOMENDAMOS que a UOS envie esforços para responder a solicitação de acesso à informação. Alertamos que o prazo legal é de 20 (vinte) dias, conforme § 1º do art. 15 do Decreto nº 46.475/18.
9	Apesar dos prazos legais já terem expirados, RECOMENDAMOS que seja providenciada resposta à solicitação de acesso à informação, anterior à 26/10/2018, com a maior brevidade possível.
10	RECOMENDAMOS que o órgão indique servidor para gerir o sistema. Além disso, é importante que outros servidores estejam aptos a exercer esta função de modo que não ocorra interrupção na prestação do serviço.
11	RECOMENDAMOS que o órgão mantenha seu site atualizado, principalmente no que tange aos artigos 8º e 9º do Decreto nº 46.475/18 e que seja disponibilizado o <i>banner</i> para redirecionamento do cidadão ao sistema e-SIC.RJ.



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

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