



**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO**

RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 04/2021

Transparência Ativa e Passiva



SUMÁRIO

1.	VISÃO GERAL DO OBJETO.....	4
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	OBJETIVOS E ESCOPO.....	7
4.	ESTRUTURA E METODOLOGIA.....	8
5.	CRITÉRIOS	10
6.	RESULTADOS DOS TRABALHOS	12
7.	CONCLUSÃO	32

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACI – Assessoria de Controle Interno da SEDEC

CBMERJ – Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro

CGE/RJ – Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro

COSO – *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*

DOERJ – Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro

LAI – Lei de Acesso à Informação

OGE – Ouvidoria-Geral do Estado

PLANAT – Plano Anual de Auditoria Interna

SEDEC – Secretaria de Estado de Defesa Civil

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

e-SIC – Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão

1. VISÃO GERAL DO OBJETO

O presente trabalho tem por finalidade avaliar o grau de aderência da Secretaria Estadual de Defesa Civil (SEDEC) e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro (CBMERJ) aos normativos vigentes regulamentadores da transparência e do acesso à informação. Foram objeto de avaliação os aspectos relacionados à transparência ativa (divulgação de informações sobre a atividade administrativa, independente de solicitação prévia, nos sites dos órgãos na internet) e à transparência passiva (fornecimento de informações de interesse coletivo solicitadas por qualquer cidadão mediante pedido de acesso).

O direito fundamental de acesso à informação é previsto na Constituição Federal, assegurando a todos os cidadãos o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular e coletivo. Cabe frisar que existem exceções a fim de preservar a segurança da sociedade e do Estado.

A Lei nº 12.527/2011 (LAI - Lei de Acesso à Informação) abrange todos os órgãos da Administração Pública direta e indireta, no âmbito Federal, Estadual e Municipal, bem como regula o acesso a informação previsto na Constituição Federal considerando as seguintes diretrizes: 1. Publicidade como princípio geral, sigilo como exceção; 2. Divulgação de informações de interesse público independentemente de solicitação; 3. Utilização de meios de comunicação com uso da tecnologia da informação; 4. Estímulo à cultura da transparência na Administração Pública e 5. Desenvolvimento do controle social da Administração Pública. A LAI é regulamentada no Poder Executivo Federal pelo Decreto nº 7.724/2012.

No âmbito do Poder Executivo Estadual, o Decreto nº 46.475/2018 regulamenta os procedimentos para garantia do acesso à informação, além da classificação de informações sob restrição de acesso, abrangendo os órgãos da Administração Pública direta e indireta.

A Ouvidoria-Geral da SEDEC foi criada a partir do Decreto nº 38.433/2005 com as seguintes competências: 1. Receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informações sobre as atividades da SEDEC e dos seus órgãos subordinados, bem como sobre a conduta de seus integrantes; 2. Solicitar aos órgãos da SEDEC que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas anteriormente dentro de um prazo pré-estabelecido; 3.

Proceder de maneira que o solicitante seja informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos órgãos da SEDEC (exceto os casos de sigilo assegurados em lei) e 4. Manter o Secretário de Estado da Defesa Civil informado das ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos da SEDEC e dos órgãos a ela subordinados.

No Estado do Rio de Janeiro, conforme a Lei Estadual nº 7.989/2018, todas as ouvidorias estaduais devem possuir competências de Ouvidoria (Lei nº 13.460/2017) e Transparência (Lei nº 12.527/2011).

Os fatores determinantes para a seleção do processo supramencionado foram os riscos relacionados, a relevância das ações de transparência para o fortalecimento e melhoria da gestão pública e a necessidade de atender aos anseios da sociedade por organizações públicas mais transparentes e íntegras em suas ações.

2. INTRODUÇÃO

A Assessoria de Controle Interno (ACI), criada pelo Decreto nº 15, de 05 de julho de 2018, publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro (DOERJ) nº 122, de 09 de julho de 2018, tem por finalidade planejar, coordenar, orientar, dirigir e controlar o programa de fiscalização administrativa, orçamentária, financeira, contábil, patrimonial e realizar auditoria interna da Administração. Este último, quanto aos aspectos de legalidade, legitimidade, economicidade, eficácia e efetividade em seus respectivos órgãos.

A auditoria realizada pela ACI nas atividades de transparência ativa e passiva visa avaliar a conformidade quanto ao atendimento à legislação vigente e gerar melhoria da gestão através da análise de risco dos controles existentes nos processos.

Ressalta-se que o presente trabalho foi previsto no Plano Anual de Auditoria Interna da SEDEC (PLANAT 2021) em cumprimento ao disposto no art. 54, inciso I da Lei Complementar nº 63, de 01 de agosto de 1990, e do art. 1º do Decreto nº 46.237, de 07 de fevereiro de 2018. A definição das ações de auditoria incluídas no PLANAT 2021 levou em consideração a relevância da matéria e os riscos inerentes nos pontos de controle. Cabe destacar que o PLANAT 2021 foi apreciado e aprovado pelo Exmo. Sr. Secretário de Estado de Defesa Civil e Comandante-Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro.

3. OBJETIVOS E ESCOPO

A presente abordagem tem como aspecto essencial verificar, sob a perspectiva da gestão de riscos, a adequação da SEDEC e do CBMERJ à legislação vigente e às melhores práticas da transparência e do acesso à informação. Todo o trabalho tem como finalidade atender aos ditames normativos vigentes, mitigar a ocorrência de fragilidades nos procedimentos executados, agregar valor e melhorias nos controles internos, além de proporcionar o aperfeiçoamento dos processos mais críticos envolvidos nas atividades de acesso à informação.

O escopo da ação de auditoria foi a transparência ativa, por meio da análise dos sites da SEDEC (www.defesacivil.rj.gov.br), do CBMERJ (www.cbmerj.rj.gov.br) e da Ouvidoria-Geral da SEDEC (www.ouvidoria.defesacivil.rj.gov.br) no que tange à divulgação de informações sobre estrutura, competências, receitas, despesas, remuneração de servidores, licitações, Carta de Serviços, entre outros. Da mesma forma, este trabalho tem como escopo a transparência passiva, por meio da análise dos processos envolvidos no atendimento aos pedidos de acesso à informação.

4. ESTRUTURA E METODOLOGIA

A estrutura utilizada para orientar os trabalhos de auditoria é definida pelo *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO). Tal arcabouço foi incorporado em políticas, normas e regulamentos adotados por milhares de organizações em todo o mundo para controlar melhor suas atividades visando cumprimento integral dos objetivos estabelecidos. O COSO utiliza uma estratégia sólida, capaz de identificar, avaliar e administrar potenciais riscos inerentes ou residuais dos processos.

Os trabalhos desenvolvidos pela ACI seguiram a metodologia da auditoria baseada em riscos e foram realizados no período de 01 de março a 31 de maio de 2021. A justificativa para escolha do trabalho é fruto do mapeamento da análise de riscos (criticidade), haja vista a importância do fomento à cultura da transparência e do direito ao acesso à informação, incentivando o controle social dos serviços oferecidos pela SEDEC e pelo CBMERJ, bem como a necessidade de analisar a confiabilidade dos processos adotados. Outro fator considerado foi a divulgação do Ranking de Transparência Ativa da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE) relativo ao ano de 2020, no qual a SEDEC ocupa a 20ª posição em um total de 27 colocações, com nota 26,32%. Para construção do ranking, a OGE verificou os sites de todos os órgãos do Poder Executivo que integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Rio de Janeiro no que tange ao atendimento do § 3º do art. 8º do Decreto 46.475/18.

No planejamento da auditoria, utilizou-se a seguinte questão de auditoria para estruturação do trabalho:

“A legislação e os normativos vigentes regulamentadores da transparência e do acesso à informação estão sendo observados?”

Para melhor compreensão e consequente resposta do quesito, foram desenvolvidas ações com vistas a:

- Verificar se os órgãos cumprem os prazos legais para resposta às solicitações de acesso à informação e demais procedimentos;
- Verificar se os órgãos dispõem de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nas formas física e eletrônica;
- Verificar se os órgãos atuam de forma transparente ativamente;

- Verificar se os canais de comunicação para solicitação de acesso à informação e demais procedimentos são adequados e estão disponíveis nos sites dos órgãos;
- Verificar se o banner para redirecionamento ao e-SIC (Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão) e ao Portal Governo Aberto do Rio de Janeiro estão disponibilizados nos sites dos órgãos;
- Verificar se as responsabilidades e obrigações referentes às ações de transparência ativa e passiva estão definidas e sendo cumpridas.

Na consecução do objetivo proposto e obtenção de evidências suficientes, confiáveis, fidedignas, relevantes e úteis, foram utilizadas as técnicas de análise documental e entrevistas. Após o conhecimento dos processos, a equipe de auditoria efetuou comparações com os critérios estabelecidos e consolidou os achados de auditoria, os quais se apresentam devidamente fundamentados no corpo do trabalho.

5. CRITÉRIOS

Foram observados como critérios os fundamentos de aderência às legislações e normativos vigentes que regulamentam a transparência e o acesso à informação. Destaca-se também a pesquisa de amplo espectro desenvolvida pela equipe de auditoria na obtenção de uma criticidade adequada para os achados elencados ao longo deste trabalho.

Os padrões (critérios) gerais utilizados para emissão de opinião são os seguintes:

- Constituição da República Federativa do Brasil/1988.
- Decreto Estadual nº 38.433/2005 – Dispõe sobre a criação da Ouvidoria-Geral da SEDEC e dá outras providências.
- Decreto Estadual nº 42.002/2009 – Dispõe sobre avaliação e destinação de documentos produzidos e recebidos pela administração pública estadual e dá outras providências.
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e dá outras providências.
- Lei Estadual nº 6.052/2011 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “carta de serviços ao cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos” e dá outras providências.
- Decreto Federal nº 7.724/2012 – Regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011.
- Decreto Estadual nº 43.871/2012 – Dispõe sobre a criação do sistema de arquivos do Estado do Rio de Janeiro – SIARQ-RJ e dá outras providências.
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei Estadual nº 7.989/2018 – Dispõe sobre o sistema de controle interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e o fundo de aprimoramento de controle interno, organiza as carreiras de controle interno, e dá outras providências.
- Decreto Estadual nº 46.475/2018 – Dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição Federal.

- Resolução SEDEC nº 126/2018 – Aprova o regimento interno da Ouvidoria-Geral da Secretaria de Estado de Defesa Civil do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Decreto Estadual nº 46.622/2019 – Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, institui a rede de ouvidorias e transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Decreto Estadual nº 46.836/2019 – Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências.
- Decreto Estadual nº 46.873/2019 – Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.
- Notas técnicas emanadas pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro por meio da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro, disponíveis no site.
- Instruções normativas emanadas pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro por meio da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro, disponíveis no site.
- Manual de Gestão de Documentos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

6. RESULTADOS DOS TRABALHOS

A auditoria das ações de transparência teve início com a apresentação da equipe de auditoria e solicitação de documentos via processo SEI-270003/000363/2021 à Ouvidoria-Geral da SEDEC, concomitantemente com a análise das legislações e normativos vigentes regulamentadores da transparência e do acesso à informação. Em paralelo, realizou-se a análise minuciosa das informações disponibilizadas nos sites da SEDEC e do CBMERJ, além da página da Ouvidoria-Geral da SEDEC. A atualização dos sites é de responsabilidade da SEDEC e do CBMERJ e a fiscalização das informações nele contidas, no que tange ao cumprimento da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 46.475/2018, é de responsabilidade da Ouvidoria.

Além da documentação solicitada, foi realizada visita nas dependências da Ouvidoria-Geral da SEDEC no dia 12 de maio de 2021, na qual foi possível conhecer os processos envolvidos nas atividades desenvolvidas pelo órgão e esclarecer dúvidas sobre a dinâmica inerente às ações de transparência, acesso à informação e demais procedimentos. Cabe destacar que a documentação solicitada pela equipe de auditoria foi devidamente encaminhada pelo órgão auditado, compreendendo as informações abaixo:

- Publicação dos certificados de cursos em Boletim Ostensivo da SEDEC/CBMERJ;
- Decreto nº 38.433/2005;
- Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Organograma da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Carta de Serviços da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Fluxograma da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Estatísticas Gerais da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Publicação em Boletim Ostensivo da nomeação do Ouvidor-Geral da SEDEC;
- Planilha de controle de prazos do e-SIC.

Com a realização da visita de auditoria, foi possível mapear alguns processos, esclarecer pontos críticos e identificar os riscos inerentes às atividades desenvolvidas que pudessem de alguma forma comprometer a consecução das ações de transparência dos órgãos. Todos os pontos são analisados levando em consideração os critérios previamente estabelecidos e os dados obtidos nas solicitações de auditoria, visita,

indagação oral, análise documental e exame dos registros.

A seguir são consubstanciadas neste relatório as constatações das inconformidades aos fundamentos adotados.

6.1 CONTROLE INTERNO

6.1.1 Constatação (1A) – A Ouvidoria-Geral da SEDEC possui Regimento Interno, porém o mesmo está desatualizado

Após análise da Resolução SEDEC nº 126/2018, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da SEDEC, a equipe de auditoria constatou que o mesmo encontra-se desatualizado, não contemplando a necessidade de criação do Serviço de Informação ao Cidadão, nas formas presencial e eletrônica, prevista no Decreto nº 46.475/2018, além de não contemplar os prazos relativos ao atendimento dos pedidos de acesso à informação, mas apenas àqueles referentes ao atendimento das manifestações de ouvidoria propriamente dita.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;
- Controles internos do órgão em processo de amadurecimento.

Consequências

- Dificuldade de acesso à informação;
- Falhas e maior incidência de erros nos procedimentos;
- Fragilidades nos mecanismos de controle;
- Descumprimento dos prazos legais.

Recomendação

- Revisar o normativo interno da Ouvidoria-Geral da SEDEC de forma a atender a legislação.

6.1.2 Constatação (1B) – A Ouvidoria-Geral da SEDEC não apresentou normas internas balizadoras das atividades desenvolvidas

Visando conhecer e entender os processos envolvidos nos diferentes procedimentos e rotinas desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da SEDEC, a equipe de auditoria solicitou que fossem apresentados os fluxogramas e normas internas que balizam as atividades referentes às transparências ativa e passiva. Após a análise do fluxograma apresentado, a equipe de auditoria constatou que atividades como recebimento de recursos e solicitações de desclassificação e reavaliação da informação classificada em grau de sigilo, previstas na Lei nº 12.527/11 e no Decreto nº 46.475/18, não são contempladas. Com a realização da visita, ficou evidenciado que o órgão não possui processos mapeados, tampouco definição clara das ações internas desenvolvidas nos processos basilares do órgão.

Causa

- Desconhecimento da norma;
- Controles internos do órgão em processo de amadurecimento.

Consequências

- Falta de padronização nas atividades;
- Falhas e maior incidência de erros nos procedimentos;
- Fragilidades nos mecanismos de controle;
- Descumprimento dos prazos legais.

Recomendação

- Mapear os processos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Elaborar e dar publicidade às normas internas (Fluxogramas, Normas Gerais de Ação, Procedimentos Operacionais Padrão, etc.) que balizam os processos e rotinas da Ouvidoria-Geral da SEDEC.

6.1.3 Constatação (1C) – Os militares da Ouvidoria-Geral da SEDEC foram parcialmente capacitados

Tendo em vista que a capacitação do efetivo é uma forma de viabilizar o cumprimento das atribuições e proporcionar uma melhoria na prestação do serviço, a equipe de auditoria solicitou comprovação da realização de cursos específicos da área pelos militares lotados na Ouvidoria-Geral da SEDEC. Conforme publicações em boletim apresentadas, dos 6 militares (3 oficiais e 3 praças) que compõem a Ouvidoria, 1 (um) oficial possui capacitação em Gestão de Ouvidoria e 3 (três) praças possuem capacitação na Lei de Acesso à Informação. Não foi apresentada comprovação de capacitação para os demais militares.

Causa

- Controles internos do órgão em processo de amadurecimento;
- Incentivo reduzido à capacitação.

Consequências

- Descumprimento de normas;
- Falhas nos procedimentos;
- Maior incidência de erros;
- Fragilidade nos mecanismos de controle.

Recomendação

- Capacitar todos os militares da Ouvidoria-Geral da SEDEC em cursos específicos da área (presencial e/ou EAD).

6.1.4 Constatação (1D) – O princípio da segregação de funções, de forma geral, não é respeitado

A equipe de auditoria constatou que o princípio da segregação de funções, de forma geral, não é respeitado na Ouvidoria-Geral da SEDEC. Apesar de algumas funções serem restritas a alguns componentes, de forma geral os militares da Ouvidoria-Geral da SEDEC atuam em diversos processos do órgão concomitantemente, comprometendo o fluxo da marcha dos processos do órgão. Tal fato tem impactado o atendimento às demandas específicas de ouvidoria (recebimento de sugestões, reclamações, denúncias, elogios, etc.), realização de atividades referentes às transparências ativa e passiva, além da execução dos serviços administrativos e de apoio.

Causas

- Mecanismos de controle em processo de amadurecimento.

Consequências

- Maior incidência de erros;
- Fragilidade nos mecanismos de controle.

Recomendações

- Segmentar as atividades operacionais realizadas pelos militares da Ouvidoria-Geral da SEDEC, respeitando o princípio da segregação de funções eminentemente nas atividades primordiais do órgão.

6.2 TRANSPARÊNCIA ATIVA

6.2.1 Constatação (2A) – Os sites da SEDEC e do CBMERJ não dispõem da seção específica “Transparência” com divulgação das informações estabelecidas na legislação

A equipe de auditoria constatou que tanto o site da SEDEC quanto o site do CBMERJ não dispõem de seção específica denominada “Transparência”, na qual diversas informações definidas na legislação em vigor deveriam estar disponibilizadas ou serem oportunizadas através de ferramentas de redirecionamento para outros sites governamentais. Cabe destacar que algumas das informações elencadas na legislação estão disponíveis nos sites, mas encontram-se dispersas, dificultando o acesso do usuário.

A deficiência da divulgação dessas informações configura afronta ao direito fundamental de acesso à informação pela sociedade, além de dificultar a fiscalização da aplicação de recursos.

A Lei nº 12.527/2011, assim como o Decreto Estadual nº 46.475/2018 dispõem sobre a obrigatoriedade dos órgãos públicos promoverem, independentemente de requerimento, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

Os dois normativos citados estabelecem que sejam divulgadas informações sobre:

1. Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
2. Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;
3. Repasses ou transferências de recursos financeiros;
4. Execução orçamentária e financeira detalhada;
5. Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
6. Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada;
7. Respostas às perguntas mais frequentes da sociedade; e
8. Contato da Unidade de Ouvidoria Setorial responsável pela transparência e acesso à informação do órgão.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequência

- Falta de transparência;
- Dificuldade na fiscalização da aplicação de recursos;
- Limitação do controle social;
- Falta ou dificuldade de acesso à informação;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Implementar nos sites da SEDEC e do CBMERJ a seção específica denominada “Transparência” contendo as informações elencadas no §1º do art. 8º da Lei nº 12.527/11 e no §3º do art. 8º do Decreto 46.475/18 (ou disponibilizar ferramenta de redirecionamento de página na internet, caso tais informações estejam disponíveis em outro site governamental).

6.2.2 Constatação (2B) – Os sites da SEDEC e do CBMERJ não dispõem em sua página principal de banner de direcionamento do usuário para o Portal Governo Aberto do Rio de Janeiro

A equipe de auditoria constatou que na página principal do site da SEDEC, bem como na página principal do site do CBMERJ, não há banner que possibilite o direcionamento do usuário para o Portal Governo Aberto do Rio de Janeiro no qual são disponibilizadas as informações do Estado referentes à gestão pública.

O Decreto nº 46.475/2018, que regulamenta os procedimentos para a garantia do acesso à informação, trata da obrigatoriedade, por parte dos órgãos, de disponibilizarem um banner na página principal de seus sites direcionando o acesso para o Portal Governo Aberto do Rio de Janeiro, conforme orientações da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ).

Causa

- Descumprimento ou desconhecimento da norma.

Consequência

- Falta ou dificuldade de acesso à informação.

Recomendação

- Disponibilizar, na página principal dos sites da SEDEC e do CBMERJ, um banner de direcionamento do usuário para o Portal Governo Aberto do Rio de Janeiro.

6.2.3 Constatação (2C) – A ferramenta de pesquisa de conteúdo não está disponibilizada nos sites da SEDEC e do CBMERJ

A equipe de auditoria constatou que não há disponibilidade de ferramenta de pesquisa de conteúdo nos sites da SEDEC e do CBMERJ.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, os sites dos órgãos deverão conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequência

- Dificuldade de acesso às informações.

Recomendação

- Disponibilizar, nos sites da SEDEC e do CBMERJ, ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

6.2.4 Constatação (2D) – Existem informações desatualizadas e/ou incompletas no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC

Após analisar o site da Ouvidoria-Geral da SEDEC, a equipe de auditoria constatou que a estrutura organizacional apresentada não condiz com a atual no que tange aos cargos e ao efetivo lotado no órgão, inclusive nos cargos de Ouvidor-Geral e Subouvidor-Geral.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, os sites dos órgãos deverão manter as informações disponíveis atualizadas.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequência

- Falta de transparência;
- Divulgação de informações desatualizadas;
- Dificuldade de acesso às informações.

Recomendação

- Atualizar as informações referentes à estrutura organizacional da Ouvidoria no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC;

6.2.5 Constatação (2E) – Não há garantia de acessibilidade para pessoas com deficiência nos sites da SEDEC e do CBMERJ

A equipe de auditoria constatou que os sites da SEDEC e do CBMERJ não garantem a acessibilidade para pessoas com deficiência.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, os sites dos órgãos deverão garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequência

- Dificuldade de acesso às informações;
- Exclusão social;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Garantir condições de acessibilidade de conteúdo dos sites da SEDEC e do CBMERJ para pessoas com deficiência.

6.2.6 Constatação (2F) – A Carta de Serviços ao Usuário não cumpre com os requisitos legais e não é divulgada nos sites da SEDEC e do CBMERJ e no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

Atendendo a solicitação feita pela equipe de auditoria, o órgão auditado enviou a Carta de Serviços ao Usuário. O documento em questão apresenta os objetivos da Ouvidoria-Geral da SEDEC, informações sobre sua criação, público-alvo, formas de atendimento e plataformas digitais disponíveis, porém não contemplando todos os requisitos mínimos exigidos pela legislação. Além disso, a Carta não está

disponibilizada nos sites da SEDEC e do CBMERJ e fisicamente no Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Cabe ressaltar que a Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social cujo intuito é facilitar a participação nas ações e programas dos órgãos, devendo trazer informações sobre os serviços prestados e como acessá-los, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, a Lei Estadual nº 6.052/2011 e os Decretos Estaduais nº 46.622/2019 e nº 46.836/2019, os órgãos integrantes da Administração Pública direta ou indireta deverão elaborar e divulgar em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação no site, a Carta de Serviços ao Usuário. A mesma deverá ser elaborada e atualizada pelas unidades de ouvidoria e transparência setoriais e deverá conter, no mínimo, informações relacionadas a: 1. Serviços oferecidos; 2. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; 3. Principais etapas para processamento do serviço; 4. Prazo máximo para a prestação do serviço; 5. Forma de prestação do serviço 6. Forma de comunicação com o usuário do serviço; 7. Locais e formas de acessar o serviço; 8. Missão, Visão, Valores e finalidade do órgão e 9. Organograma do órgão.

Além das informações citadas, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer: 1. Metas e indicadores de desempenho que atendam às necessidades e expectativas do público-alvo; 2. Prioridades de atendimento; 3. Tempo de espera para o atendimento; 4. Prazo para a realização dos serviços; 5. Canais de relacionamento com os cidadãos; 6. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; 7. Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos; 8. Mecanismos para a consulta pelos cidadãos acerca das etapas cumpridas e pendentes; 9. Tratamento a ser dispensado aos cidadãos quando do atendimento; 10 Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; 11. Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento (acessibilidade, limpeza e conforto); 12. Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e 13. Outras informações julgadas de interesse dos cidadãos.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;
- Entendimento equivocado da norma;

Consequência

- Falta de transparência;
- Dificuldade de acesso à informação;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário atualizada da SEDEC e do CBMERJ conforme requisitos definidos na legislação;
- Divulgar a Carta de Serviços ao Usuário da SEDEC e do CBMERJ em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação no site dos órgãos, atendendo aos requisitos definidos na legislação.

6.2.7 Constatação (2G) – SEDEC e CBMERJ não divulgam nos seus sites o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo e das informações desclassificadas nos últimos 12 meses

A equipe de auditoria constatou que não há divulgação, nos sites da SEDEC e do CBMERJ, do rol de informações classificadas em cada grau de sigilo, bem como do rol de informações desclassificadas, nos últimos 12 meses.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, a autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará anualmente, até o dia 1º de junho, em seu site na Internet: 1. Rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses; 2. Rol das informações classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura e 3. Relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos, indeferidos, bem como informações genéricas sobre os

solicitantes. Os órgãos devem manter exemplar da publicação citada para consulta pública em suas sedes.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;
- Inexistência da Comissão de Gestão de Documentos da SEDEC;
- Dano à imagem institucional.

Consequências

- Falta de transparência;
- Dificuldade de acesso à informação;
- Descumprimento de norma.

Recomendação

- Criar a Comissão de Gestão de Documentos da SEDEC;
- Divulgar nos sites da SEDEC e do CBMERJ o rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;
- Divulgar nos sites da SEDEC e do CBMERJ o rol das informações classificadas em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;
- Divulgar nos sites da SEDEC e do CBMERJ o relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes;
- Manter exemplar da publicação citada para consulta pública em suas sedes.

6.3 TRANSPARÊNCIA PASSIVA

6.3.1 Constatação (3A) – O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) não está contemplado na estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral da SEDEC

Conforme informado à equipe de auditoria durante a visita realizada às instalações da Ouvidoria-Geral da SEDEC, a mesma dispõe de SIC para atendimento presencial, porém o mesmo não está previsto na estrutura organizacional apresentada, não havendo também indicação dos militares designados para tal função. Cabe destacar que o atendimento eletrônico via e-SIC está disponibilizado.

Conforme o Decreto nº 46.475/2018, os órgãos deverão criar o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) vinculado ao Sistema de Ouvidoria e instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público, com as seguintes atribuições: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, informar sobre a tramitação de documentos nas unidades e protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações. Adicionalmente, deverá existir o e-SIC, destinado ao atendimento pela internet.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;

Consequência

- Dificuldade de acesso à informação.

Recomendação

- Incluir na estrutura organizacional da Ouvidoria-Geral da SEDEC o SIC, com designação dos militares responsáveis pelo serviço.

6.3.2 Constatação (3B) – Os meios de comunicação disponíveis para solicitação de acesso à informação estão parcialmente divulgados no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC

Após analisar o site da Ouvidoria-Geral da SEDEC, a equipe de auditoria constatou que os meios de comunicação disponíveis para solicitação de acesso à informação estão parcialmente divulgados. Nele estão disponibilizados endereço físico e telefones para comunicação, porém não há divulgação do endereço eletrônico do órgão.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, os órgãos deverão divulgar, nos seus sites, os meios de comunicação disponíveis para solicitação de acesso à informação.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequências

- Falta ou dificuldade de acesso à informação;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Divulgar todos os meios de comunicação disponíveis para solicitação de acesso à informação no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC.

6.3.3 Constatação (3C) – Não há ferramenta para pedido de acesso à informação e demais procedimentos (recurso, desclassificação e reavaliação da informação classificada em grau de sigilo) por meio do site da Ouvidoria-Geral da SEDEC, via formulário padrão na forma dos anexos do Decreto nº 46.475/2018

A equipe de auditoria constatou que o site da Ouvidoria-Geral da SEDEC dispõe de link para entrada (comunicação de denúncia, elogio, informação, reclamação e sugestão) e consulta de comunicações em andamento, mas não disponibiliza formulário padrão na forma dos anexos do Decreto nº 46.475/2018 para os pedidos de acesso à informação e demais procedimentos (recurso, desclassificação e reavaliação da informação classificada em grau de sigilo).

O Decreto em tela salienta que os órgãos devem disponibilizar formulário padrão para os pedidos de acesso à informação e demais procedimentos na forma de seus anexos, tanto para pessoa física como para pessoa jurídica, em meio eletrônico e físico no caso de solicitações presenciais.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequências

- Falta de padronização nas solicitações de informação;
- Dificuldade na obtenção de dados fidedignos para estatística;
- Falta de informações necessárias ao atendimento da solicitação;
- Prejuízo das ações de controle;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Disponibilizar no site da Ouvidoria, bem como em meio físico, ferramenta para os pedidos de acesso à informação e demais procedimentos (recurso, desclassificação e reavaliação da informação classificada em grau de sigilo) via formulário padrão, conforme os anexos do Decreto nº 46.475/2018.

6.3.4 Constatação (3D) – O banner de direcionamento do usuário ao Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) está disponível apenas no site do CBMERJ

A equipe de auditoria constatou que o site do CBMERJ (www.cbmerj.rj.gov.br) apresenta banner de direcionamento ao e-SIC na sua página principal. O site da SEDEC (www.defesacivil.rj.gov.br) possui apenas link para direcionamento ao e-SIC ao final da página principal. O site da Ouvidoria-Geral da SEDEC, quando acessado via direcionamento a partir do site do CBMERJ (www.cbmerj.rj.gov.br), apresenta banner para direcionamento ao e-SIC, mas quando acessado diretamente pelo endereço eletrônico (www.ouvidoria.defesacivil.rj.gov.br), não dispõe de nenhuma ferramenta para direcionamento ao e-SIC.

A Lei Federal nº 12.527/2011 estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos. Para atendimento à lei, foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro. O e-SIC.RJ 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 do Executivo Estadual. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

Conforme o Decreto nº 46.475/2018, os órgãos deverão disponibilizar, na página principal do site, banner de direcionamento do usuário ao sistema e-SIC.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma.

Consequências

- Dificuldade de acesso às informações;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Disponibilizar banner na página principal do site da SEDEC e da Ouvidoria-Geral da SEDEC para direcionamento do usuário ao sistema e-SIC;

- Uniformizar a página inicial do site da Ouvidoria-Geral da SEDEC independente da forma de acesso (diretamente por meio do endereço eletrônico ou por direcionamento).

6.3.5 Constatação (3E) – O órgão cumpre parcialmente os prazos legais para respostas aos pedidos de acesso à informação

Após análise da planilha manual de controle de prazos apresentada pela Ouvidoria-Geral da SEDEC, a equipe de auditoria constatou que os prazos legais para resposta aos pedidos de acesso à informação são cumpridos de forma parcial. A planilha em questão contempla 103 solicitações, no período de junho de 2020 a 05 de abril de 2021, não havendo especificação de pedidos referentes a informações classificadas como sigilosas. Destas, 45 (43,68%) foram finalizadas dentro do prazo legal, 40 (38,83%) foram finalizadas após expiração do prazo legal ou estão pendentes (não há informação sobre prorrogação) e 18 (17,47%) não possuem informações que permitam avaliar a adequação aos prazos.

Outra observação feita pela equipe de auditoria foi o prazo definido no Regimento Interno da Ouvidoria-Geral da SEDEC de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, para as respostas aos interessados e requerentes; e 20 dias para os órgãos integrantes da estrutura da SEDEC prestarem informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria-Geral.

O descumprimento dos prazos legais no atendimento às solicitações de acesso à informação e interposição de recurso foi anteriormente apontado em relatório de visita técnica realizada pela CGE/RJ, por intermédio da OGE em 2019.

Conforme a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto nº 46.475/2018, os órgãos devem conceder o acesso imediato à informação disponível. Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão terá prazo de até 20 dias, sendo possível prorrogação por 10 dias, mediante justificativa antes do término do prazo inicial. Em caso de recursos de 1ª e 2ª instâncias, o órgão terá prazo de até 5 dias para resposta contados do seu recebimento. Quanto à solicitação de desclassificação ou reavaliação da informação classificada em grau de sigilo, o prazo para decisão da autoridade classificadora é de 30 dias. Em caso de recurso de 1ª instância, o Secretário de Estado terá prazo de 30 dias para decisão e, havendo recurso em 2ª instância, a Comissão Mista de Transparência opinará e o submeterá ao Governador do Estado para decisão.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;

Consequências

- Descumprimento da norma;
- Expiração do prazo legal para resposta;
- Dificuldade de acesso à informação;
- Sanção dos órgãos de controle;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Cumprir os prazos legais para respostas aos pedidos de acesso à informação e demais procedimentos;
- Quando necessário, realizar a prorrogação do prazo de resposta com a devida justificativa;
- Criar norma interna e processos para controle eficiente do cumprimento dos prazos em atendimento às solicitações de acesso à informação;
- Revisar o Regimento Interno conforme a legislação vigente.

6.3.6 Constatação (3F) – A comunicação do cidadão com a Ouvidoria-Geral da SEDEC via contato telefônico é deficitária

A equipe de auditoria constatou que há dificuldade na comunicação com a Ouvidoria-Geral da SEDEC via números telefônicos disponíveis no catálogo telefônico do site do CBMERJ e no site da própria Ouvidoria. A equipe de auditoria fez 8 (oito) tentativas de contato nos dias 14 e 21 de abril pelo número (21) 2333-2964, 4 (quatro) tentativas no dia 21 de abril pelo número 0800 28 25 070, 6 (seis) tentativas nos dias 14 e 21 de abril pelo número 2334-9982 e 1 (uma) tentativa no dia 21 de abril pelo número 2334-9981. Em nenhuma das tentativas citadas a ligação foi atendida pelo órgão. No dia 11 de junho, em nova tentativa de contato com os números citados anteriormente,

também não houve atendimento.

Cabe destacar que a Ouvidoria é uma instância de controle e participação social responsável pela interação entre o cidadão e a administração pública, com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços oferecidos. Para a consecução de seus objetivos, faz-se imprescindível que os meios de comunicação divulgados estejam funcionais e que a Ouvidoria exerça suas funções de forma ágil e eficiente, viabilizando o direito que todo cidadão tem de receber, do poder público, informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, conforme previsto na Constituição Federal.

Causa

- Desconhecimento ou descumprimento da norma;
- Linhas telefônicas inoperantes;
- Falta de padronização de processos internos.

Consequências

- Dificuldade de acesso à informação;
- Dano à imagem institucional.

Recomendação

- Providenciar atendimento ágil e eficiente às comunicações recebidas via contato telefônico.
- Verificar a funcionalidade das linhas telefônicas disponibilizadas no catálogo telefônico do site do CBMERJ e no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC;
- Providenciar reparo das linhas telefônicas disponibilizadas no catálogo telefônico do site do CBMERJ e no site da Ouvidoria-Geral da SEDEC, se necessário.

7. CONCLUSÃO

As ações desenvolvidas pela ACI, pelas dificuldades já mencionadas, não contemplaram a totalidade das atividades realizadas no presente processo, analisando essencialmente os controles exercidos sobre os riscos dos processos de maior relevância, mais precisamente sobre os aspectos da conformidade.

A auditoria realizada analisou essencialmente os aspectos relacionados à publicação de informações sobre a atividade administrativa da SEDEC e do CBMERJ cuja divulgação é obrigatória, bem como o atendimento dos pedidos de acesso à informação e os controles exercidos pelos órgãos.

Cabe destacar que as constatações de auditoria obtidas e juntadas na documentação são suficientes e apropriadas para a fundamentação de opinião. Dentre as constatações de auditoria, destacam-se: 1. A inexistência da seção específica Transparência no site dos órgãos da SEDEC e do CBMERJ, na qual deveriam ser divulgadas as informações de interesse coletivo, independente de solicitação prévia; 2. A indisponibilidade da Carta de Serviços ao Cidadão referentes à SEDEC e ao CBMERJ, na forma física e nos respectivos sites dos órgãos; 3. A inexistência de mapeamento de processos e normativos balizadores das rotinas e 4. O cumprimento parcial dos prazos legais estabelecidos para atendimento aos pedidos de acesso à informação.

Cabe frisar que o atendimento das recomendações será monitorado pela Assessoria de Controle Interno. Desta forma, solicita-se aos órgãos responsáveis que encaminhem a esta Assessoria, no prazo de **até 30 dias corridos** a contar do recebimento deste relatório preliminar, a manifestação sobre as Constatações de Auditoria.

Desta forma, as recomendações efetuadas poderão contribuir substancialmente para o aperfeiçoamento das ações de transparência da SEDEC por meio do aprimoramento dos procedimentos, a fim de mitigar riscos a níveis aceitáveis com a correta aplicação de normativos e adoção de boas práticas na gestão.

Por fim, os integrantes da ACI se colocam à disposição para dirimir eventuais dúvidas e atender demandas as quais vierem a contribuir com a eficiência dos trabalhos desenvolvidos.