



Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro



Números do Primeiro
Trimestre de 2019



CGE RJ

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Índice

OUVIDORIA	
Manifestações	01
Destaques Qualitativos	05
I- Matrícula Escolar	05
II- Lei 8.202/2018	05
III- Segurança	06
Ouvidoria em Ações	07
I- Reestruturação da Ouvidoria	07
II- Visitas Técnicas	08
III- Ouvidoria na Central do Brasil	09
IV- Ouvidoria no Largo da Carioca	09
V- 1º Workshop da Rede de Ouvidorias	09
VI- Inserção no Sistema de Ouvidorias (e-OUV)	10
TRANSPARÊNCIA	
Ranking de Transparência (Acesso à Informação)	11
Recursos de 3ª. Instância (Acesso à Informação)	12

Ouvidoria

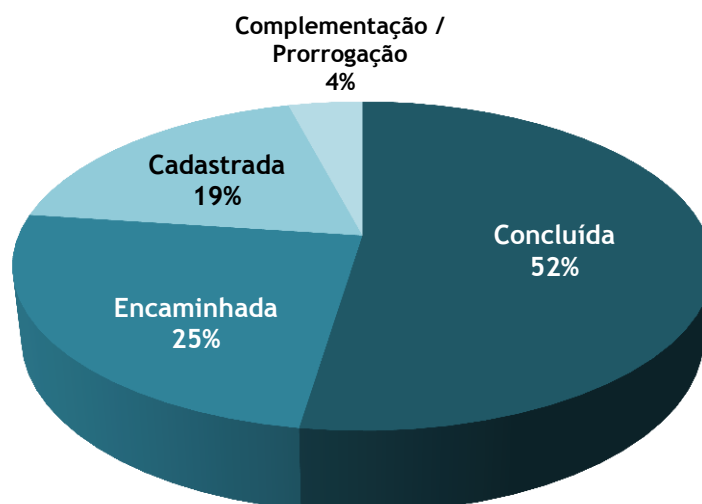


Manifestações (e-OUV)

No período compreendido entre 01 de janeiro de 2019 e 20 de março do mesmo ano, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu, por intermédio do sistema informático e-OUV, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), um total de **708 manifestações**, assim dispostas nos três meses em questão.



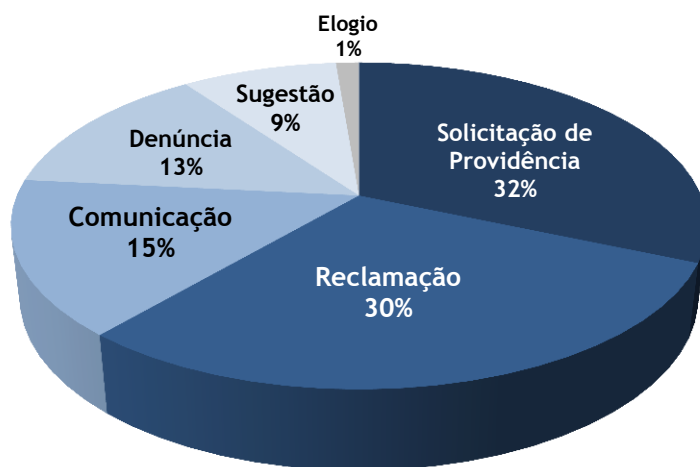
Em 20 de março de 2019, as 708 manifestações encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **Concluídas** - Manifestações que se encontram encerradas, seja pelo envio de resposta conclusiva ao demandante ou por arquivamento.
- ✓ **Encaminhadas** - Manifestações recebidas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado e distribuídas aos órgãos respondentes.

- ✓ **Cadastradas** - Manifestações em situação inicial, logo após o registro pelo demandante.
- ✓ **Complementações Solicitadas** - Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, necessitando informações complementares por parte do demandante.
- ✓ **Prorrogações Solicitadas** - Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017

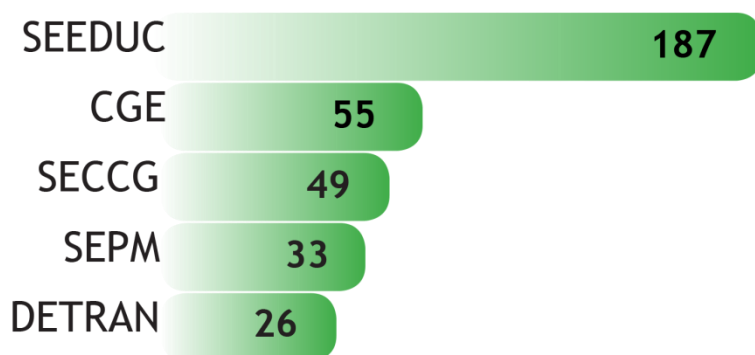
Sob o prisma da classificação da manifestação, pontificam os números das Solicitações de Providência e das Reclamações. Constituem gêneros de manifestação de natureza próxima, conquanto a Solicitação de Providência tenha a característica mais propositiva do que a Reclamação.



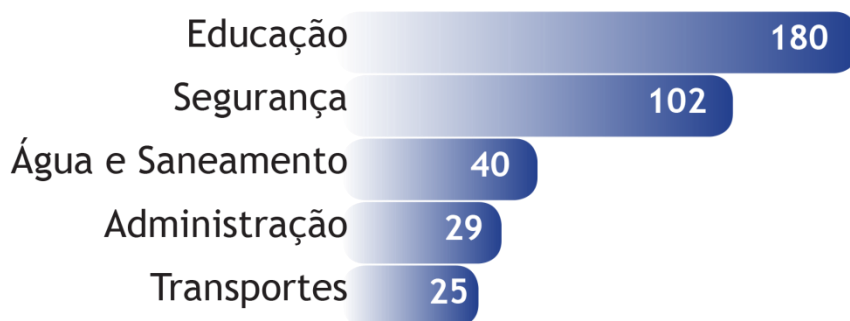
- ✓ **Solicitação de Providência** - Trata-se de uma manifestação ligada a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.
- ✓ **Reclamação** - Manifestação na qual se visa demonstrar a insatisfação com um serviço público - seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

- ✓ **Comunicação** - Não constitui propriamente uma classe de manifestação, mas a maneira anônima de apresentá-la. Significa dizer, portanto, que pode constituir uma Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão ou Elogio, mas o acompanhamento e a resposta do Estado permanecem inacessíveis ao demandante.
- ✓ **Sugestão** - Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- ✓ **Denúncia** - Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.
- ✓ **Elogio** - Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

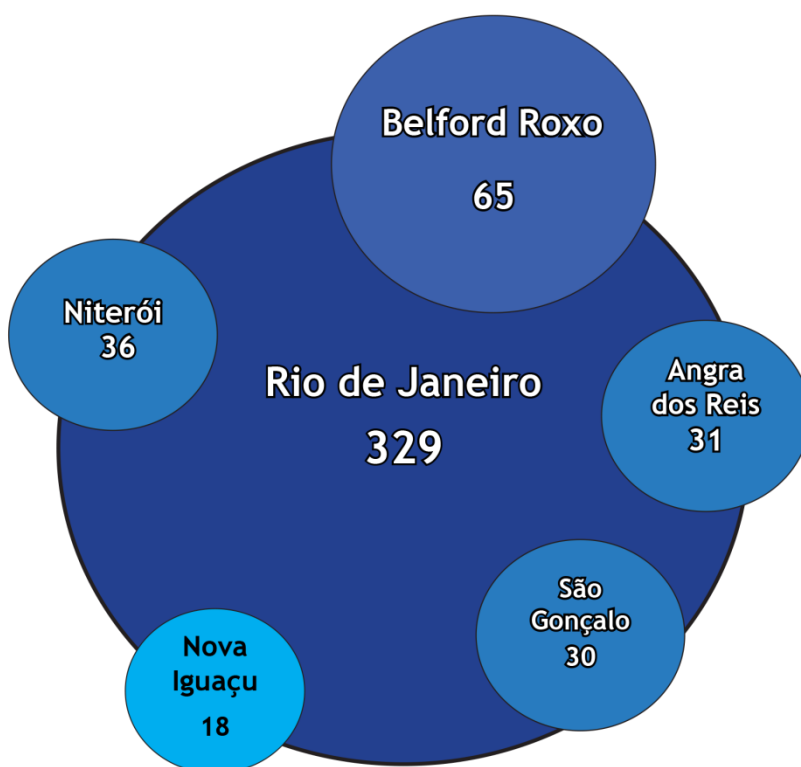
Quanto aos órgãos estaduais que mais receberam manifestações em razão de seu conteúdo, destaca-se a Secretaria Estadual de Educação (SEEDUC), fato que revela a predominância do Macrotema “Educação”, tendência que será confirmada com outras informações dispostas adiante.



Deslocando a análise deste Relatório ao aspecto qualitativo, lançamos vista sobre os cinco Macrotemas mais demandados nas manifestações. Confirma-se, neste ponto, a tendência ao destaque das questões referentes ao Macrotema Educação.



Finalmente, a relação dos seis municípios fluminenses de onde partiram a maior número de manifestações recebidas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, sobressaindo o quantitativo proveniente da capital.



Destaques Qualitativos

I. Matrícula Escolar



- A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado recebeu 180 manifestações referentes ao Macrotema “Educação” no 1º Trimestre.
- O ápice - 95% - do recebimento dessas manifestações ocorreu nos meses de janeiro e fevereiro, durante o período de matrícula escolar.
- Foram contabilizadas 83 manifestações que relatavam problemas para a realização de matrícula escolar.
- Foram identificadas, por meio das manifestações, possíveis falhas associadas ao software utilizado para a matrícula.

II. Lei 8.202/2018



- A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado recebeu uma série de manifestações com relação à ausência de regulamentação da Lei Estadual 8.202/2018, que ampliou a gratuidade no transporte intermunicipal para estudantes do ensino médio e do ensino superior das redes municipal, estadual e federal.
- As manifestações aludiam à impossibilidade de exercer o direito garantido pela Lei, uma vez ausente a regulamentação específica.
- Embora o número de manifestações não fosse expressivo, destacou-se o aspecto qualitativo das mesmas, que sinalizaram ao Poder Público, por intermédio da Ouvidoria, que a Lei permanecia inaplicável. Uma das manifestações, inclusive, foi remetida pela Pró-Reitoria de Políticas Estudantis da UFRJ.

- Ressalta-se, assim, o compromisso da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado com a análise das manifestações que, embora não possuam o destaque da expressão coletiva e numérica, atentam para questões relevantes para a Administração Pública.
- Em 26 de março, a Lei Estadual 8.202/2018 foi declarada inconstitucional pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro.

III. Segurança



- Com relação ao Macrotema “Segurança”, cabe à Ouvidoria e Transparência Geral destacar a participação do cidadão por meio da classificação de manifestação “Sugestão”.
- “Segurança” constituiu um Macrotema no qual as “Sugestões” pontificaram, se comparado com outros Macrotemas com números expressivos, como “Educação” e “Água e Saneamento”.
- Embora não haja um conteúdo que se destaque, seja sob o prisma quantitativo ou qualitativo, a apresentação dessas sugestões transparece, na análise da Ouvidoria e Transparência Geral, a disposição da população do Estado em colaborar com as forças de segurança no combate à criminalidade.
- Revela, também, a confiança que o cidadão deposita na nova gestão do Poder Executivo Estadual e na Ouvidoria e Transparência Geral como canal qualificado e legítimo para que o cidadão apresente sua contribuição sobre tema tão fundamental.

Ouvidoria em Ações

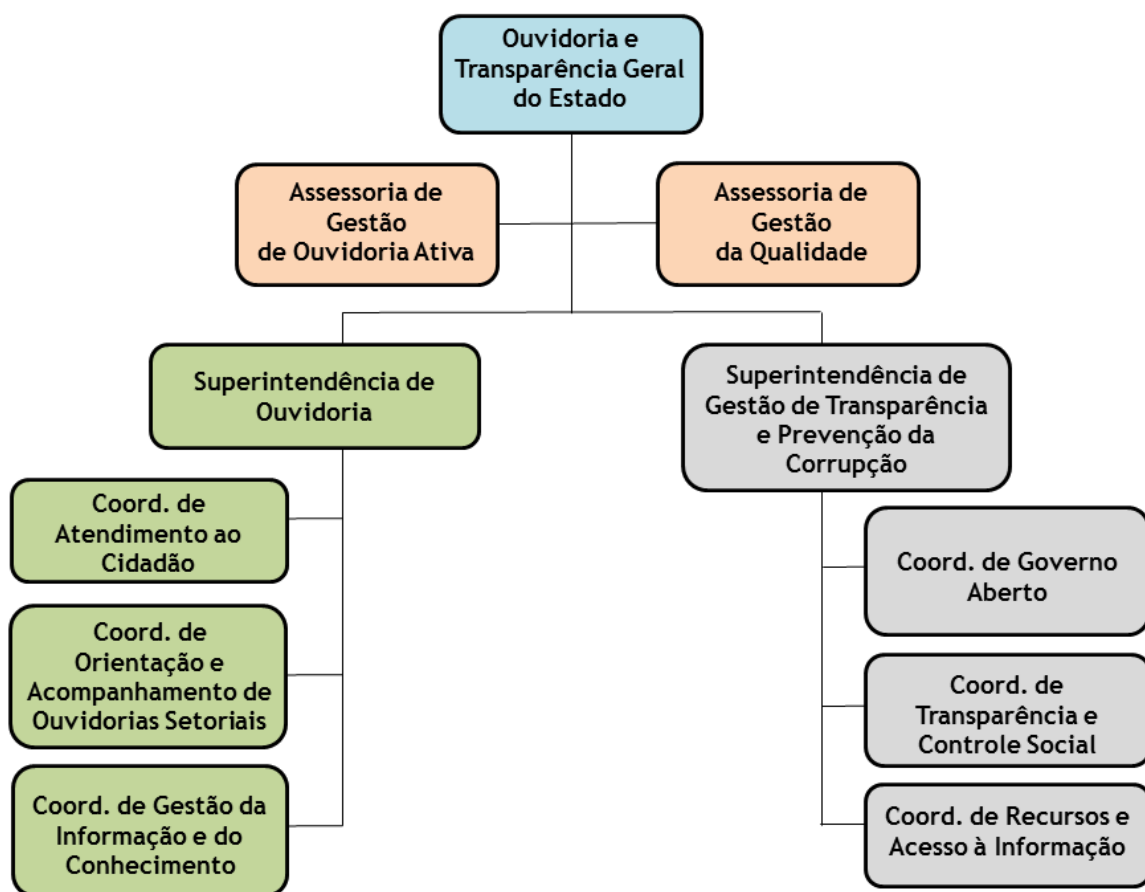
I. Reestruturação da Ouvidoria

Decreto nº 46.590 de 27 de fevereiro de 2019



Objetivo

Aperfeiçoar a estrutura da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, de modo a cumprir de maneira eficiente e eficaz a sua missão.

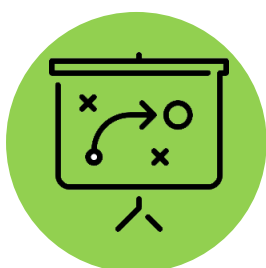


II. Visitas Técnicas



Objetivo

Realizar um diagnóstico das ouvidorias setoriais do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e aprimorar o serviço que vem sendo prestado à população.



Estratégia

Verificar a estrutura física e a disponibilidade de pessoal no setor, suas principais carências, a existência de processos de trabalho estabelecidos, acompanhar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e identificar a qualidade do atendimento prestado ao cidadão.

14 de janeiro

28 de março

26 VISITAS TÉCNICAS

SEFAZ, SEAP, SES, SETRANS, SEDEC, SEEDUC, SECTI, SEDEGER, RIOPREVIDÊNCIA, AGETRANSP, AGENERSA, DETRAN, IPEM, INEA, DETRO, PROCON, FUNDAÇÃO SAÚDE, FAPERJ, UERJ, CEHAB, CEDAE, CEASA, AGERIO, FAETEC, CEPERJ, IVB

III. Ouvidoria na Central do Brasil: parceria com a AGETTRANSP e MPRJ



A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado participou, em 13 de março, na Central do Brasil do Evento “Seja Forte Como Uma Mulher”, organizado pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), em comemoração ao Dia Internacional da Mulher.

Em cooperação com a Ouvidoria da Agetransp (Agência Reguladora de Serviços Públicos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro), a equipe da Ouvidoria e Transparência Geral entrevistou usuários do transporte ferroviário, prestou atendimentos e divulgou os canais de acesso disponíveis ao cidadão, como o e-OUV e o e-SIC.

IV. Ouvidoria no Largo da Carioca: parceria com o Centro Presente



Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, celebrado em 16 de março, a equipe da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado esteve em atuação no Largo da Carioca, no dia 15 de março.

Contando com a parceria da Operação Centro Presente, a iniciativa visou ao atendimento da população e à divulgação do trabalho da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado e dos canais de acesso disponíveis ao cidadão, como o e-OUV e o e-SIC.

V. 1º Workshop da Rede de Ouvidorias



Aconteceu, no dia 19 de março, o I Workshop da Rede de Ouvidorias, com o tema “Boas Práticas em Ouvidoria”.

Embora destinado prioritariamente aos integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, o interesse despertado pelo evento levou a que as inscrições rapidamente se esgotassem.

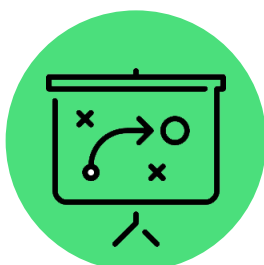
As palestras foram ministradas pelo ouvidor da Petrobras Distribuidora, José Eduardo Romão; pela professora das UFF, Andréa Magalhães Magdaleno; e pela ouvidora do Hospital Municipal Lourenço Jorge, Cristiane Lima Ferreira.

VI. Inserção no Sistema de Ouvidorias (e-OUV)



Objetivo

Efetivar o trabalho em rede entre as Ouvidorias Setoriais, permitindo o fluxo de manifestações entre órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Facilitar o controle de prazos e o tratamento das manifestações pelas Ouvidorias Setoriais.



Estratégia

Cadastrar as Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias no sistema informático e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, fornecer ao pessoal treinamento para a operação, além de apoio técnico e consultivo permanente.

16 Ouvidorias Setoriais inseridas no e-OUV

- | | |
|-------------|-----------|
| • AGETRANSP | • JUCERJA |
| • PROCON/RJ | • LOTERJ |
| • CASERJ | • SECTI |
| • CODIN | • SEDEC |
| • CEHAB | • SEDEGER |
| • FAPERJ | • SEEDUC |
| • FAETEC | • SEFAZ |
| • IPEM | • SEPOL |

Transparência



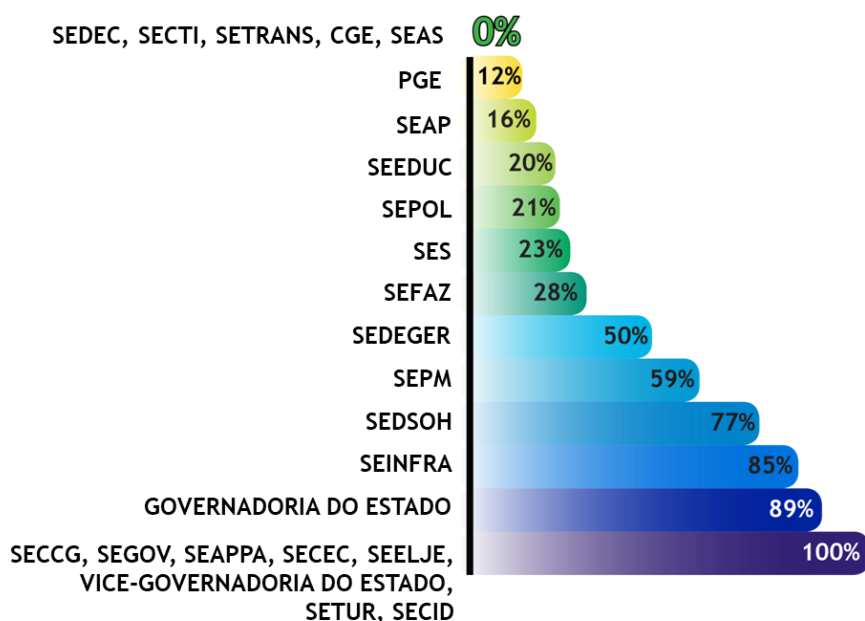
Ranking de Transparência

Acesso à Informação

Com vistas a incentivar a observância do prazo para resposta estabelecido na Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado elaborou um ranking formado pelos órgãos da Administração Pública Direta do Estado do Rio de Janeiro que receberam pelo menos um dos **619 pedidos de informação** no período compreendido entre 01 de janeiro e 31 de março deste ano. Um **aumento de 424 %** com relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram contabilizados **146 pedidos**.

O ranking aponta para os percentuais de pedidos que - correspondendo a cada órgão relacionado - encontram-se com o prazo de resposta expirado, de acordo com o parágrafo 1º do artigo 15 do Decreto Estadual nº 46.475/2018, que regulamentou a Lei de Acesso à Informação no nível estadual.

Neste sentido, é importante destacar positivamente o desempenho das Secretarias de Estado de Defesa Civil (SEDEC), de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI), de Transportes (SETRANS), da Controladoria Geral do Estado (CGE) e da Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade (SEAS).

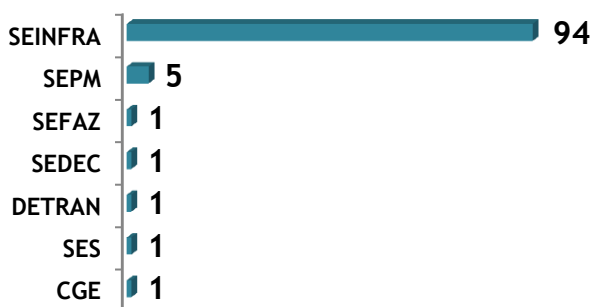


Recursos de 3ª. Instância

Acesso à Informação

Cabe à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a análise e a deliberação dos recursos de 3ª. Instância relativos ao direito de acesso à informação. No primeiro trimestre de 2019, a Ouvidoria recebeu 104 recursos. É digno de nota o fato de que somente um recorrente tenha interposto **94 recursos** dirigidos à SEINFRA que, por economia processual, foram decididos em três recursos.

Além da movimentação atípica de recursos direcionados à SEINFRA, apenas a SEPM teve mais de um recurso entre as Secretarias e Órgãos demandados.



Dos 104 recursos apresentados à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, 98 foram rejeitados por apresentarem solicitações alheias ao escopo da Lei de Acesso à Informação (LAI). Outros dois também foram negados, porque os órgãos não possuíam a informação demandada.

Apenas quatro Recursos de 3ª. Instância foram acolhidos, isto é, tiveram o direito de acesso à informação pleiteada reconhecido em esfera recursal.

