



Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro



**Relatório do Segundo Trimestre
2019**



CGE RJ

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

Ouvidor Geral do Estado

Magno Tarcísio de Sá

Assessor Especial do Controlador Geral do Estado

Leandro da Silva Teixeira

Assessor de Gestão da Qualidade

Felipe Sodré Moreira

Superintendente de Ouvidoria

Eliane Moraes Magalhães

Coordenadora de Atendimento ao Cidadão

Luani dos Santos Papae Fernandes

Coordenadora de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais

Ana Cristina Fortunato Cipriano

Superintendente de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção

Eduardo Waga

Coordenador de Governo Aberto

Fabio Bogossian

Coordenadora de Transparência e Controle Social

Luciana Ramos Avelino de Souza

Coordenador de Recursos e Acesso à Informação

Afrânio Leite da Silva



Apresentação

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro - OGE dispostas nos incisos VI, VII e VIII do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018. Este documento ultrapassa o simples registro de um conjunto de atividades para, com a divulgação dos seus dados, apresentar o que foi realizado no 2º trimestre de 2019, a fim de subsidiar decisões no que diz respeito às macrofunções Ouvidoria e Transparência.

As manifestações recebidas nos canais de atendimento: e-Ouv, por telefone, e-mails e Disque Rio Contra a Corrupção disponibilizados por esta Ouvidoria, sejam elas reclamação, comunicação, elogio, sugestão, solicitação ou denúncia permitem à OGE apresentar ao gestor os anseios dos cidadãos a fim de aprimorar o serviço público, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento. A OGE também é um canal de comunicação à disposição do quadro interno da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE/RJ, permitindo a participação e interação dos servidores na busca de melhoria e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração de recomendações à Administração.

Índice

Ouvidoria	04
1) A Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro	05
2) Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-Ouv)	08
3) Perfil dos demandantes	13
4) Pesquisa de Satisfação	15
5) Destaques Qualitativos - Nuvem de Palavras	17
6) Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	18
7) Perfil dos demandantes	23
8) Pesquisa de Satisfação	25
9) Destaques Qualitativos	27
Ouvidoria em Ações	28
1) Disque Rio Contra a Corrupção	28
2) Treinamentos e-Ouv	29
3) Ouvidoria Itinerante	30
4) Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado	30
5) Palestra “Transparência e Prevenção à Corrupção”	31
6) Assinatura do termo de cooperação com o Disque Denúncia	31
7) Visita Técnica	32

Índice

Transparência	33
1) Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-SIC)	34
2) Perfil dos demandantes	35
3) Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	38
4) Recursos - Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência	39
5) Perfil dos recorrentes	40
6) Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação	43
7) Ranking de Transparência - Acesso à Informação	45
8) Órgãos mais demandados	47
9) Ranking de Prazo Médio de Resposta	49
10) Acesso à Informação - Informações Gerais	53
11) Passivo de 2018	55
12) Conclusão	57

Ouvidoria

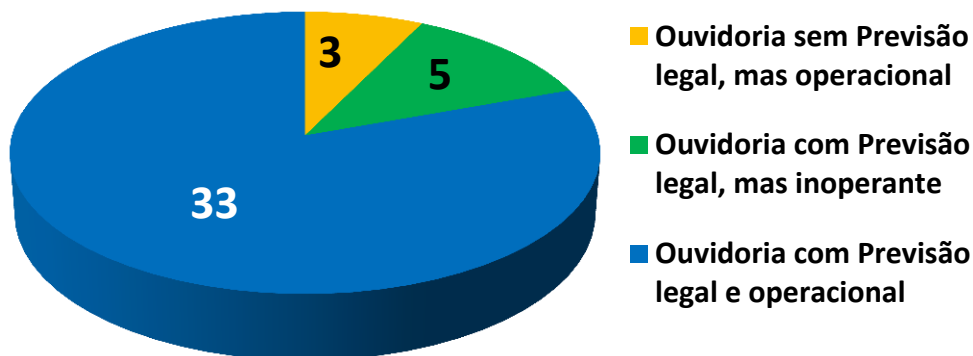


A Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro

O Decreto nº 46.622 de 03 de abril de 2019 instituiu a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, composta pelas ouvidorias dos órgãos e entidades da administração pública estadual (denominadas Unidades de Ouvidoria Setoriais) que estão subordinadas tecnicamente à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

Ao fim do segundo trimestre, a Administração Pública Direta e Indireta contava com 41 Unidades de Ouvidoria Setoriais, distribuídas por três situações distintas:

1. **Ouvidoria sem previsão legal, mas operacional:** são aquelas que ainda não estão dispostas na estrutura do respectivo órgão, mas que já possuem ouvidor designado.
2. **Ouvidoria com previsão legal, mas inoperante:** são aquelas que estão dispostas na estrutura do órgão, mas não possuem ouvidor nomeado.
3. **Ouvidoria com previsão legal e operacional:** são aquelas que, além de estarem dispostas na estrutura do órgão, possuem ouvidor devidamente nomeado.



Ouvidoria sem previsão legal, mas operacional

SEDS DH, FAETEC, FAPERJ

Ouvidoria com previsão legal, mas inoperante

SECCG, SECEC, SEPM, Fundação Leão XIII,
Fundação Santa Cabrini

Ouvidoria com previsão legal e operacional

SEFAZ, SEDEERI, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC,
SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SEGOV,
RIOPREVIDÊNCIA, AGETRANSP, AGENERSA, DETRAN-
RJ, INEA, DETRO-RJ, PROCON-RJ, FUNDAÇÃO SAÚDE,
UERJ, CEHAB-RJ, CEDAE, CEASA RJ, AGERIO, CEPERJ,
IVB, Novo Degase, ITERJ, UENF, RIOTRILHOS,
JUCERJA, IPEM

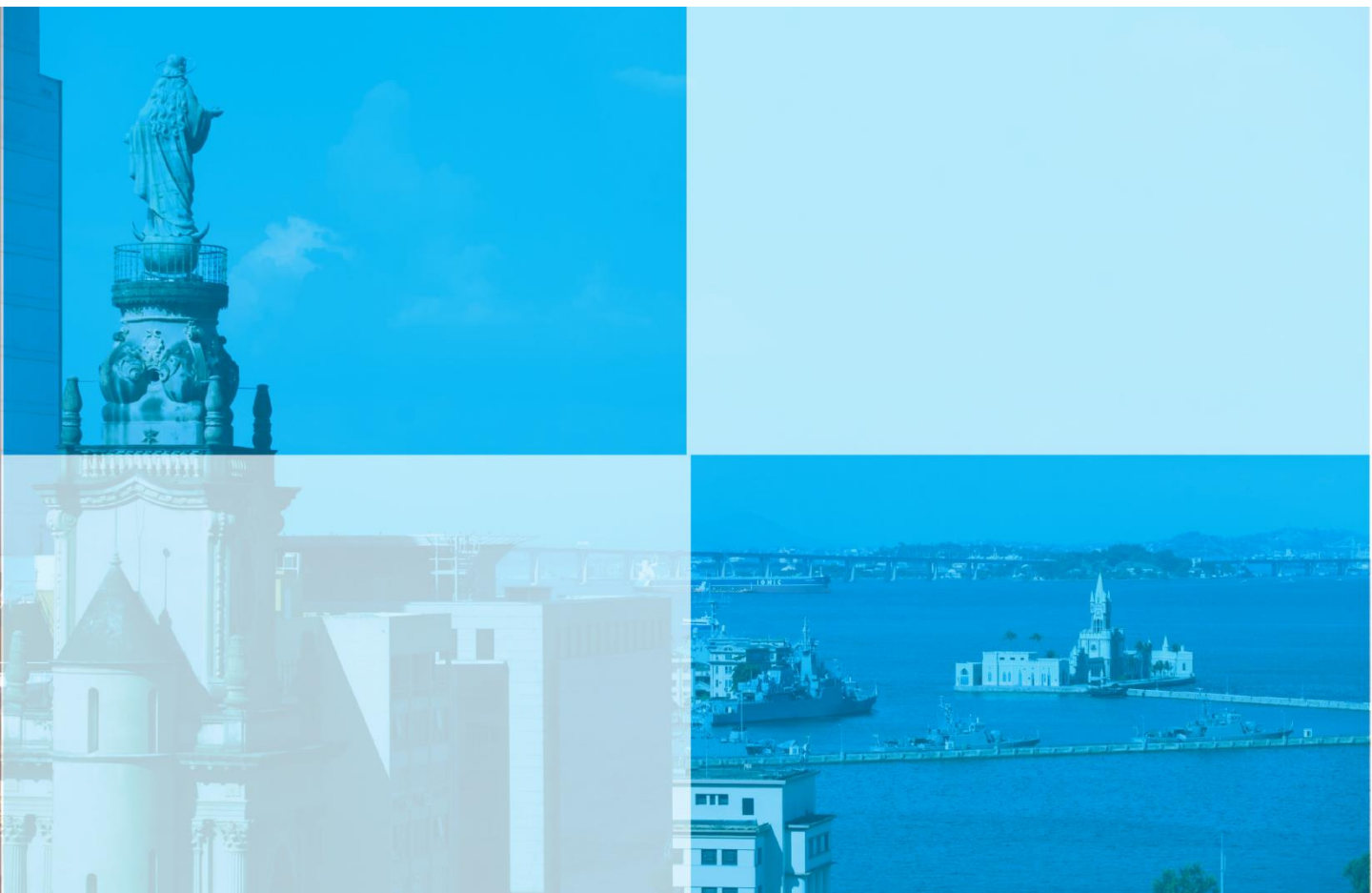
Inserção no e-Ouv

Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema e-Ouv para registro eletrônico das manifestações recebidas.

Em 30 de junho de 2019, 29 órgãos e entidades encontravam-se cadastrados. São eles:

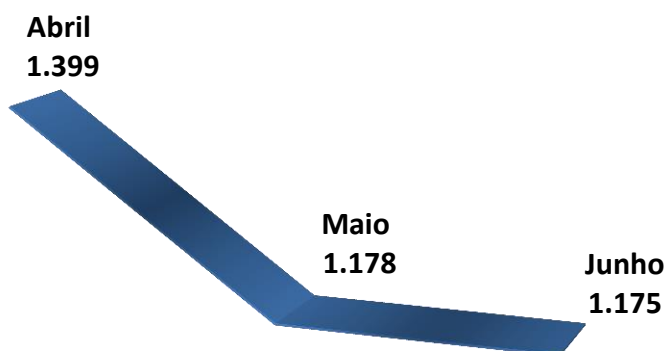
FAPERJ, IPEM, SEDEERI, SEEDUC, SEFAZ, SECTI, CODIN, JUCERJA, LOTERJ, FAETEC, CASERJ, CEHAB, PROCON, SEDEC, AGETRANS, SEPOL, CEASA, SETRANS, CEDAE, CEPERJ, INEA, DETRAN, SES, UENF, DEGASE, DETRO, RIOPREVIDÊNCIA, SEAS, SEDSODH

Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-Ouv)

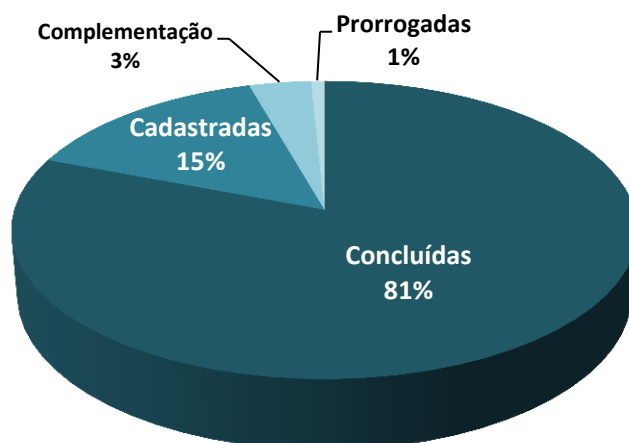


Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-Ouv)

No período compreendido entre 01 de abril de 2019 e 30 de junho do mesmo ano, os órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro receberam, por intermédio do sistema informático e-Ouv, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), um total de **3.752 manifestações**, assim dispostas nos três meses em questão.

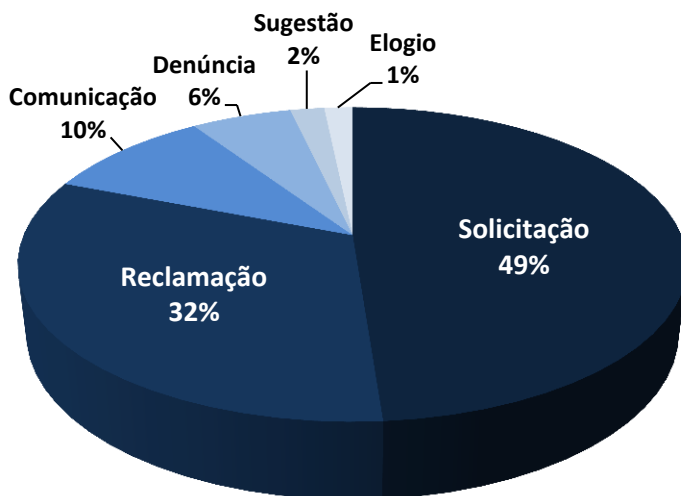


No dia 30 de junho de 2019, as **3.752 manifestações** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **Concluídas** - Manifestações que se encontram encerradas, seja pelo envio de resposta conclusiva ao demandante ou por arquivamento.
- ✓ **Cadastradas** - Manifestações em aberto.
- ✓ **Complementação Solicitada** - Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, necessitando informações complementares por parte do demandante.
- ✓ **Prorrogadas** - 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

Trata-se de uma manifestação referente 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 que 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 apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.



DENÚNCIA

Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.



SUGESTÃO

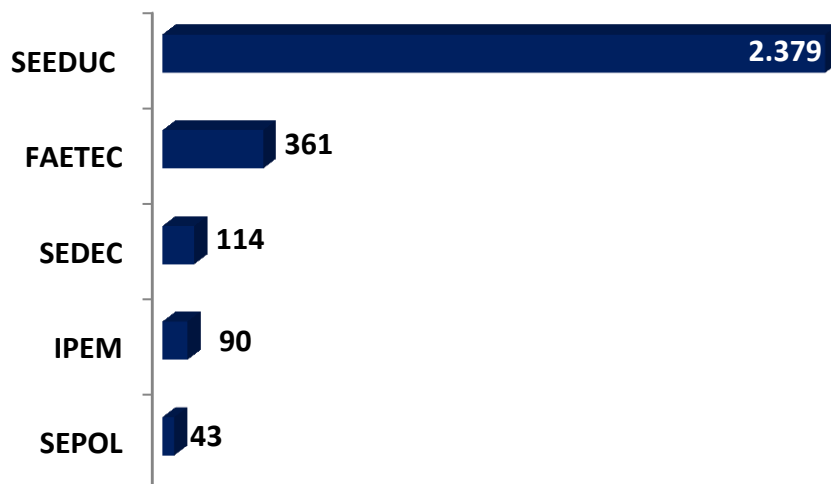
Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



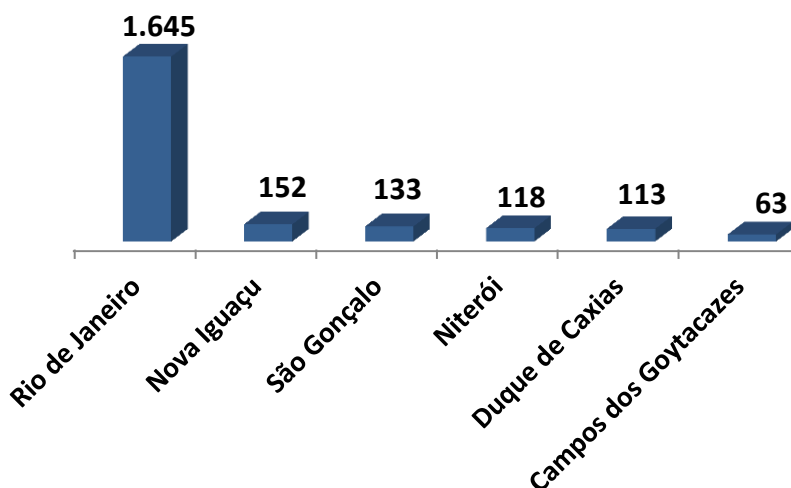
ELOGIO

Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

Quanto aos órgãos mais demandados, destaque absoluto para a Secretaria de Estado de Educação (SEEDUC), com cerca de 75% do total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado.



Segue a relação dos cinco municípios fluminenses de onde partiram os maiores números de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado. A opção de selecionar o município de origem fica a critério do demandante, não constituindo um campo de preenchimento obrigatório no formulário da manifestação.



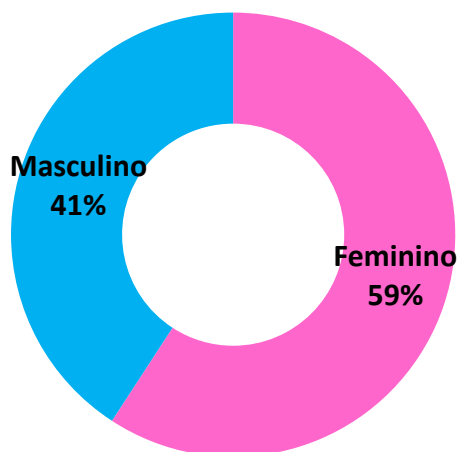
Perfil dos demandantes

Igualmente facultativos são os campos referentes ao perfil do demandante, cujas informações disponíveis estruturamos a seguir.



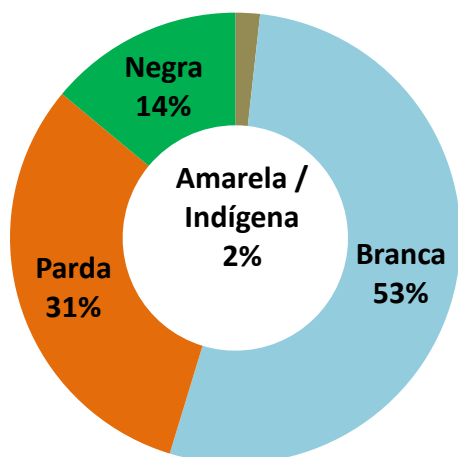
SEXO

40% dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

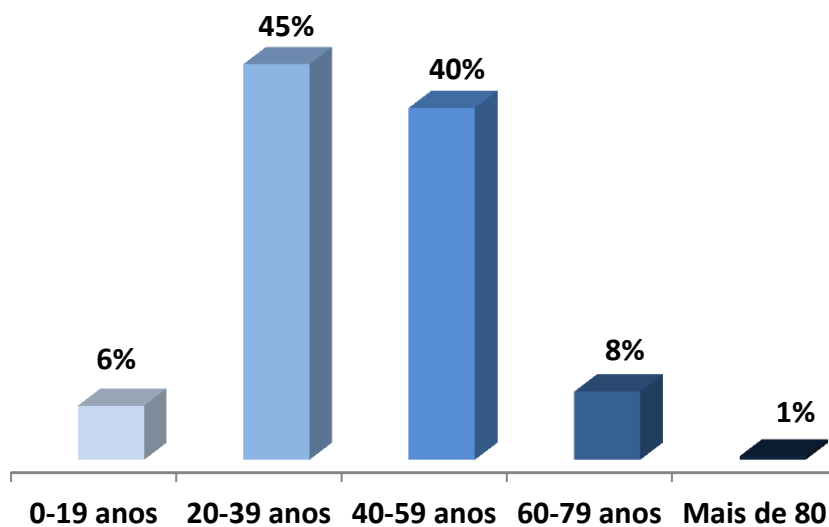
30% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

30% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

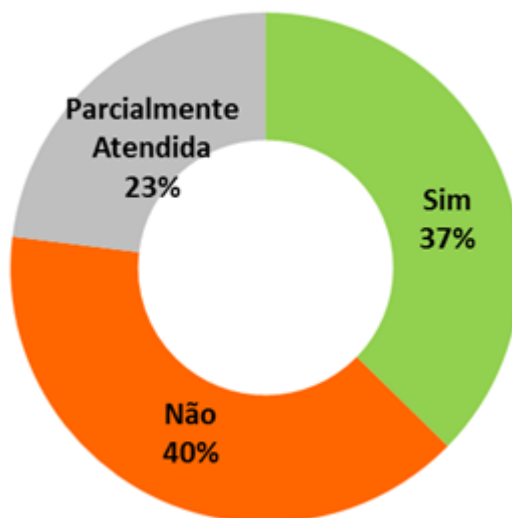




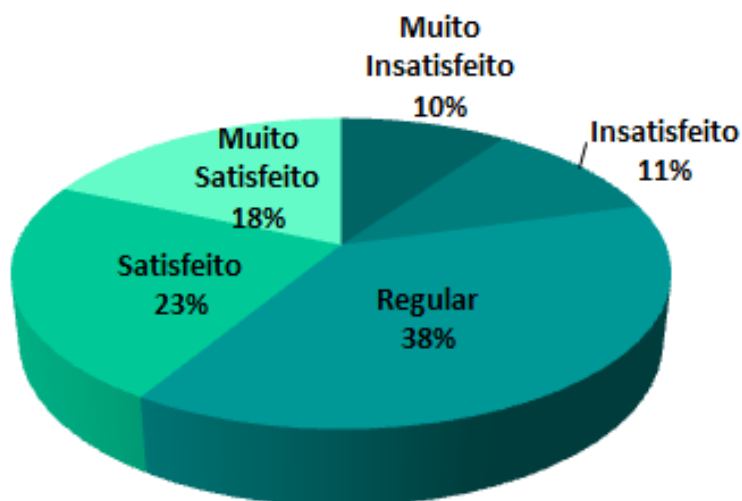
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema e-Ouv disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **399** questionários no segundo trimestre.

A sua demanda foi atendida?



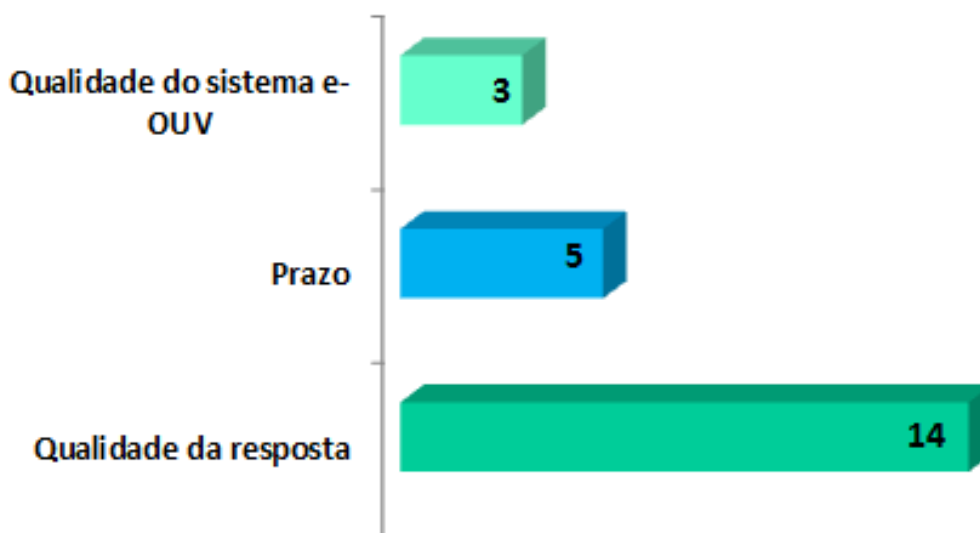
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



O que o(a) levou a classificar dessa maneira (Muito Insatisfeito / Insatisfeito)?

* Número de manifestantes

Com relação à pergunta acima, o sistema permite a sobreposição de respostas, ou seja, que o manifestante escolha mais de uma opção de motivo que o tenha levado à insatisfação / muita insatisfação.

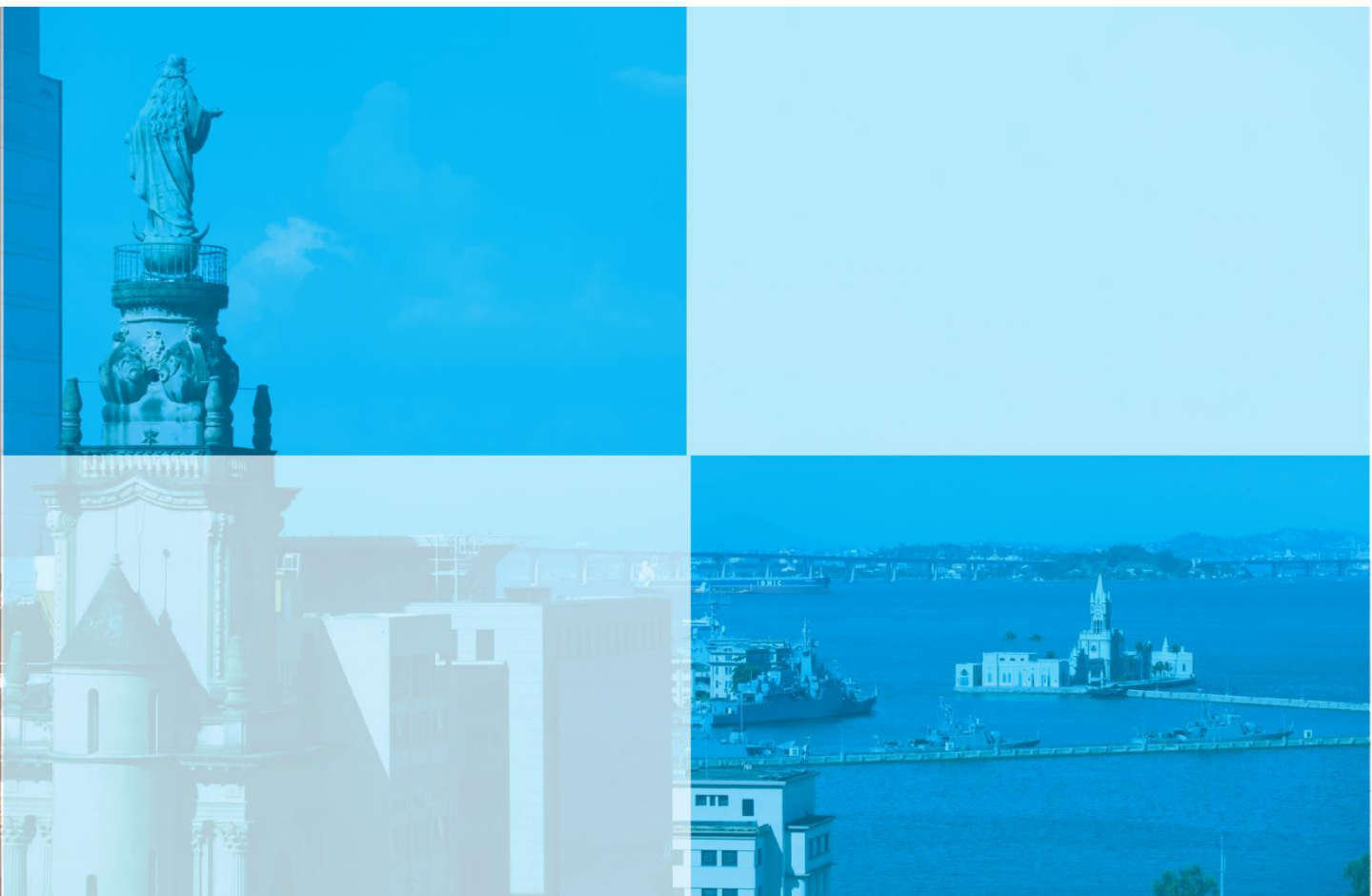


Nuvem de palavras a partir das manifestações registradas na Rede de Ouvidorias

O principal objetivo da mineração de textos é encontrar termos relevantes em documentos de texto com grande volume de dados e estabelecer padrões e relacionamentos entre eles com base na frequência e temática dos termos encontrados.

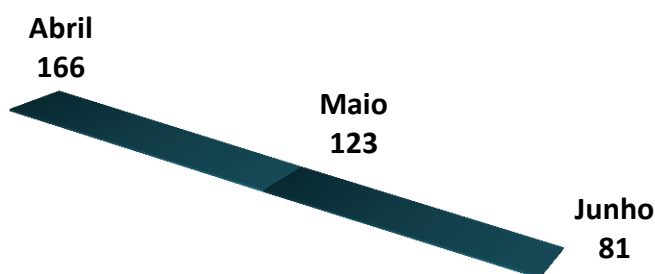
Especificamente, no caso das principais reclamações recebidas no sistema e-Ouv, é possível perceber na nuvem a predominância de palavras relacionadas com o Macrotema “Educação”, tendo em vista que cerca de 70% das reclamações recebidas eram direcionadas para a Secretaria de Educação. Todavia, é digno de nota observar a alta frequência e o relacionamento desses temas da área de educação com a palavra “Processo”, interpretada, no contexto desta análise, como o conjunto de atividades inter-relacionadas que envolve pessoas, informações e equipamentos para atingir algum objetivo.

Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (e-Ouv)

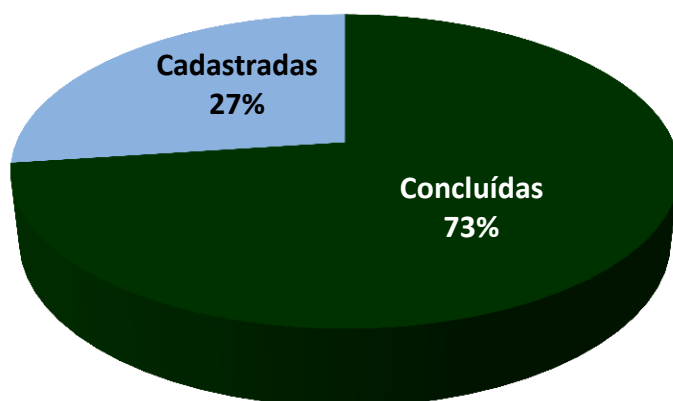


Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No período compreendido entre 01 de abril de 2019 e 30 de junho 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 **370 manifestações**, assim dispostas nos três meses em questão.

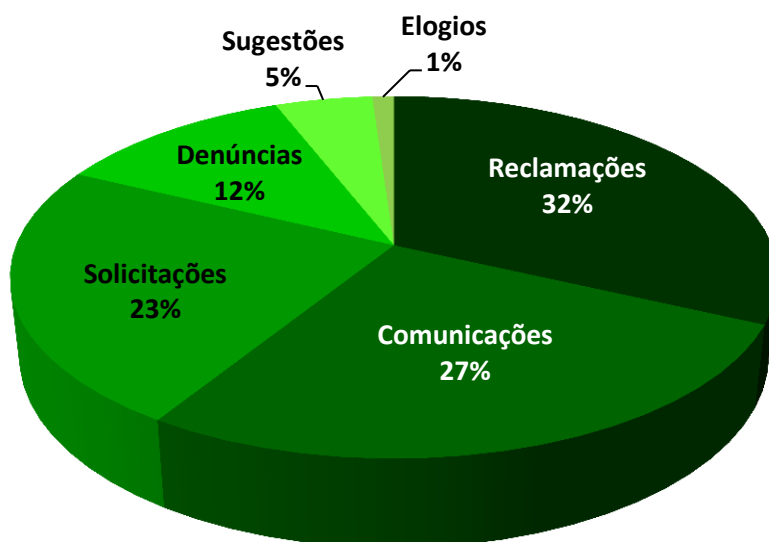


No dia 30 de junho de 2019, as **370 manifestações** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **Concluídas** - Manifestações que se encontram encerradas, seja pelo envio de resposta conclusiva ao demandante ou por arquivamento.
- ✓ **Cadastradas** - Manifestações em situação inicial, logo após o registro pelo demandante.
- ✓ **Complementação Solicitada** - Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, necessitando informações complementares por parte do demandante.
- ✓ **Prorrogadas** - 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 Reclamações e Comunicações.





SOLICITAÇÃO

Trata-se de uma manifestação referente 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 que 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 apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.



DENÚNCIA

Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.



SUGESTÃO

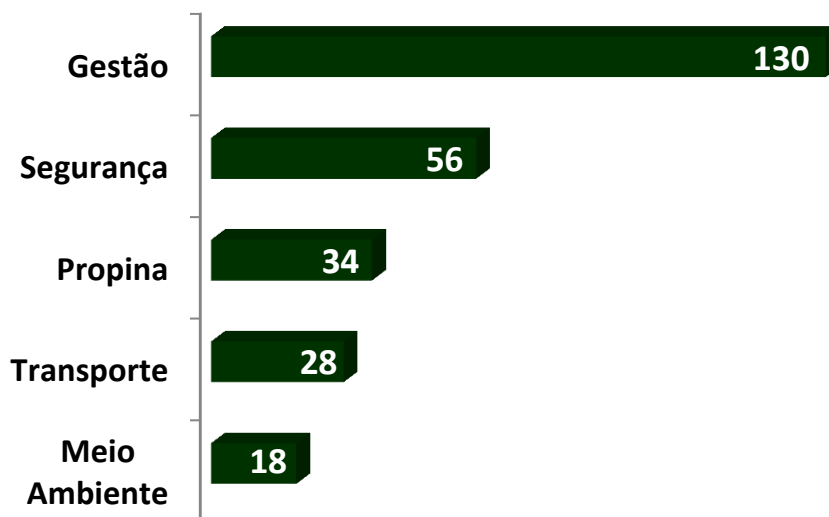
Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



ELOGIO

Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

Deslocando a análise deste Relatório ao aspecto qualitativo, lançamos vista sobre os cinco Macrotemas mais demandados nas manifestações.



- **Gestão** - Macrotema que abrange os temas que pertencem à rotina da Administração Pública, sejam aquelas que dizem respeito à interface com o cidadão (Emissão de documento, Concurso Público, etc.) ou àqueles internos, voltados aos servidores públicos (Benefícios, Salários, etc.)
- **Segurança** - Macrotema que compreende os temas pertinentes à segurança pública, tais como solicitações para reforço de policiamento ou denúncias sobre a presença de traficantes de drogas.
- **Propina** - Macrotema que alude à denúncia - identificada ou anônima sob a forma de comunicação - contra agente do Estado.
- **Transporte** - Macrotema que incide sobre temas como os serviços prestados pelos diferentes modais de transporte público e às condições das vias do Estado do Rio de Janeiro.
- **Meio Ambiente** - Macrotema que inclui questões como ocupações irregulares, descarte de resíduos, desmatamento, entre outros.

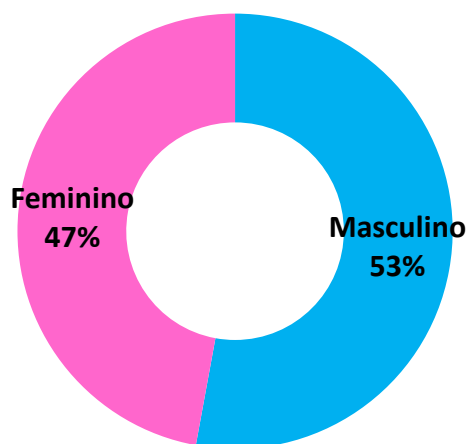
Perfil dos demandantes

São facultativos os campos do e-Ouv referentes ao perfil do demandante, cujas informações disponíveis estruturamos a seguir.



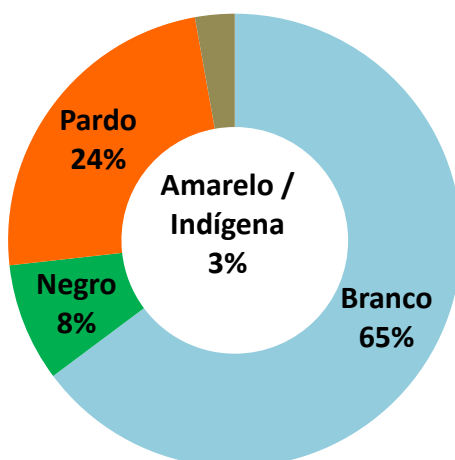
SEXO

31% por cento dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

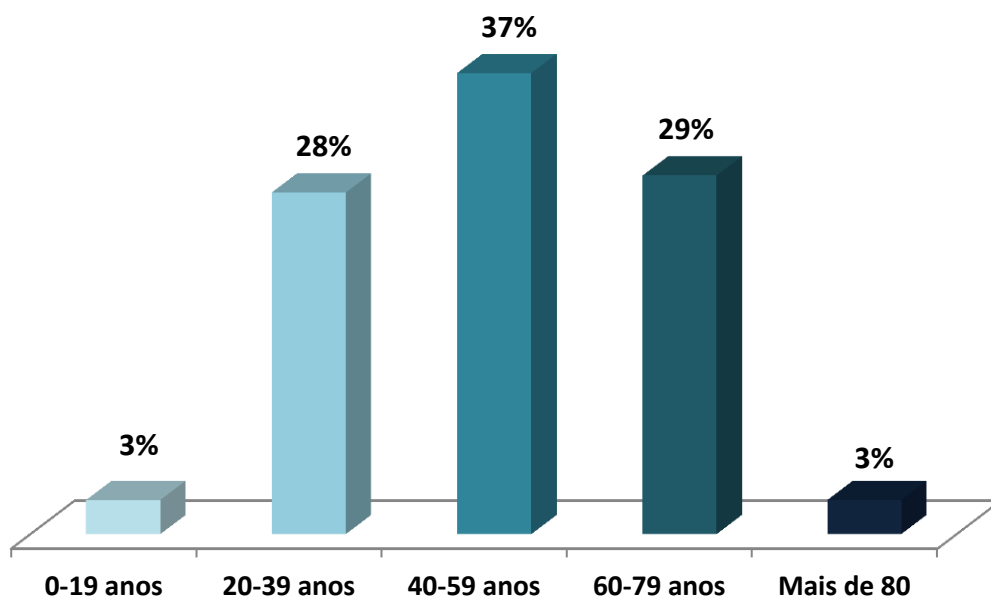
20% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

20% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

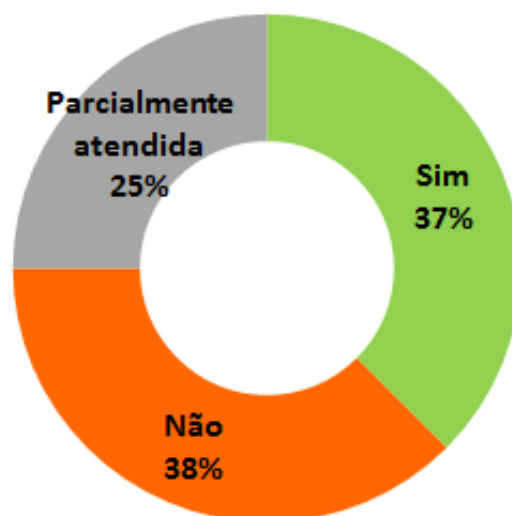




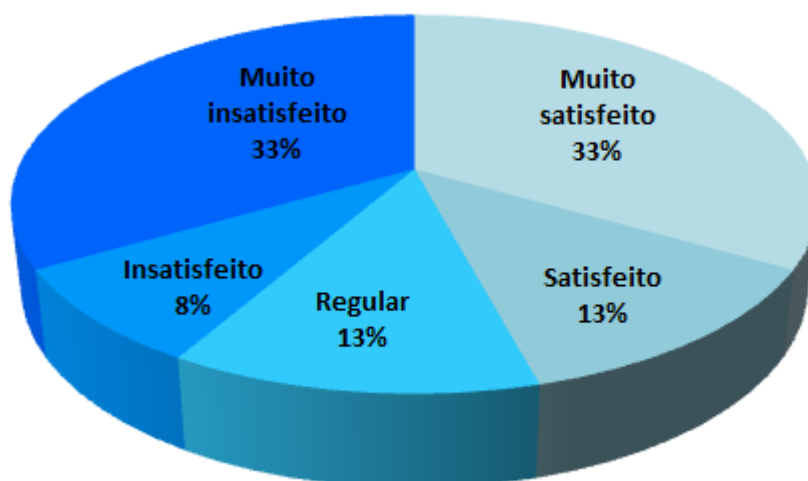
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema e-Ouv disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **24 questionários** no segundo trimestre.

A sua demanda foi atendida?



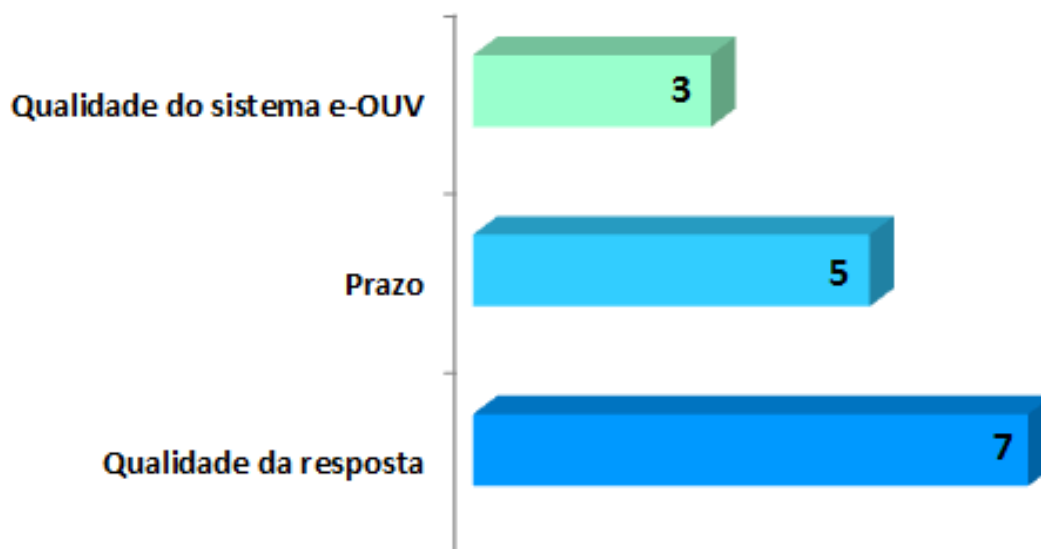
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



O que o(a) levou a classificar dessa maneira (Muito Insatisfeito / Insatisfeito)?

* Número de manifestantes

Com relação à pergunta acima, o sistema permite a sobreposição de respostas, ou seja, que o manifestante escolha mais de uma opção de motivo que o tenha levado à insatisfação / muita insatisfação.



Destaques Qualitativos

I. Recenseamento / Informe de Rendimentos



- No segundo trimestre de 2019, o Macrotema mais demandado à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado foi “Gestão”, com 130 manifestações. Dentro desse total, cerca de 40% aludiam a temas pertinentes às atividades e competências dos servidores públicos estaduais.
- Do conjunto de temas, assomaram as Reclamações e Solicitações a respeito do **Recenseamento** de servidores ativos, inativos e pensionistas.
- Já a emissão de **Informes de Rendimento** pontificou exclusivamente durante o mês de abril, quando esgotou o prazo para a entrega da Declaração do Imposto de Renda à Receita Federal.

II. Tráfico de Drogas



- No que tange ao Macrotema “Segurança”, sobressaiu o tema **Tráfico de Drogas**, com cerca de 23% das manifestações recebidas ao longo do segundo trimestre.
- Mais da metade das manifestações tiveram origem nos municípios de São Gonçalo e Belford Roxo.

Ouvidoria em Ações

I- Disque Rio Contra a Corrupção

A Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral, implantou em 09 de abril o Disque Rio Contra a Corrupção.

O Disque Rio Contra a Corrupção é uma central telefônica voltada para o recebimento de denúncias de atos que possam causar prejuízos à gestão do poder público estadual, tais como: fraudes em licitação, contratação de funcionários fantasmas, recebimento de propinas, entre outros.

Seu funcionamento ocorre de segunda à sexta, das 08h às 20h.

Ao longo do segundo trimestre deste ano, o primeiro de seu funcionamento, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **439** chamadas que redundaram em **49** registros que continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração.

II - Treinamentos e-Ouv

A Ouvidoria e Transparência Geral realizou, nos dias 03 de maio e 19 de junho, duas edições de Treinamento e-Ouv. O objetivo dessa iniciativa é capacitar os integrantes das Unidades de Ouvidoria Setoriais para o uso do sistema informático e-Ouv que, desde a publicação do Decreto Estadual nº 46.622 em 03 de abril de 2019, tornou-se de uso obrigatório para o tratamento de manifestações no âmbito da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado.

Após a realização dos treinamentos, as Unidades de Ouvidoria Setoriais participantes são incluídas no sistema e-Ouv.

No último trimestre, foram cadastradas 13 Unidades de Ouvidoria, totalizando atualmente 29 que utilizam o sistema e-OUV.

III- Ouvidoria Itinerante



No dia 29 de maio, a convite do Conselho Regional dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (CRECI-RJ), a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou a terceira edição do programa Ouvidoria Itinerante, na Praça Nossa Senhora da Paz, em Ipanema.

Assim como nas edições anteriores - realizadas na Central do Brasil e no Largo da Carioca - a iniciativa teve por objetivo divulgar a atuação da Ouvidoria e Transparência Geral e receber manifestações da população.

Nesta edição, a iniciativa contou com a participação das Ouvidorias do Detran RJ, da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp) e do Conselho Regional de Contabilidade (CRC RJ).

IV- Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado

No dia 30 de maio, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou o II Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado. O evento, que reuniu representantes das Unidades de Ouvidoria Setoriais do Estado, buscou alinhar os procedimentos que devem ser seguidos no atendimento à população, principalmente no que concerne ao atendimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e à criação de Cartas da Serviços pelos respectivos órgãos.

V - Palestra “Transparência e Prevenção à Corrupção”

No dia 10 de junho, o superintendente de Gestão da Transparência e Prevenção da Corrupção, Eduardo Waga, ministrou palestra durante a abertura da I Semana de Controle e Interno e Combate à Corrupção, organizada pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.

Em sua palestra, intitulada “Transparência e Prevenção à Corrupção”, Eduardo Waga abordou a situação do Estado do Rio de Janeiro no que diz respeito a esses temas, considerando o arcabouço legal existente e o que se encontra em elaboração. O superintendente também tratou da importância da Transparência para o efetivo exercício do controle social sobre a Administração Pública.

VI- Assinatura do termo de cooperação com Disque Denúncia

No dia 11 de junho, a Controladoria Geral do Estado e o Disque Denúncia assinaram um acordo de cooperação com o objetivo de estabelecer a troca e a análise conjunta de dados gerados a partir das manifestações remetidas pelos cidadãos e das denúncias recebidas pelo Disque Rio Contra a Corrupção e pelo Disque Denúncia.

É importante destacar que o Disque Denúncia foi um relevante parceiro na implantação do Disque Rio Contra a Corrupção, principalmente no que tange ao treinamento dos atendentes e à implantação do protocolo de atendimento.

VII- Visita Técnica

No dia 19 de junho, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou Visita Técnica (VisiTec) à Unidade de Ouvidoria Setorial do Departamento Geral de Ações Socioeducativas (DEGASE). A visita, sugerida pela Procuradoria Geral do Estado (PGE) em decorrência de uma Ação Civil Pública movida contra o Estado do Rio de Janeiro no começo deste ano, objetivou promover a integração, identificar as deficiências e as boas práticas da Unidade Setorial, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

As Visitas Técnicas constituem uma ação iniciada em janeiro deste ano e cujas próximas edições estão previstas para os próximos meses.

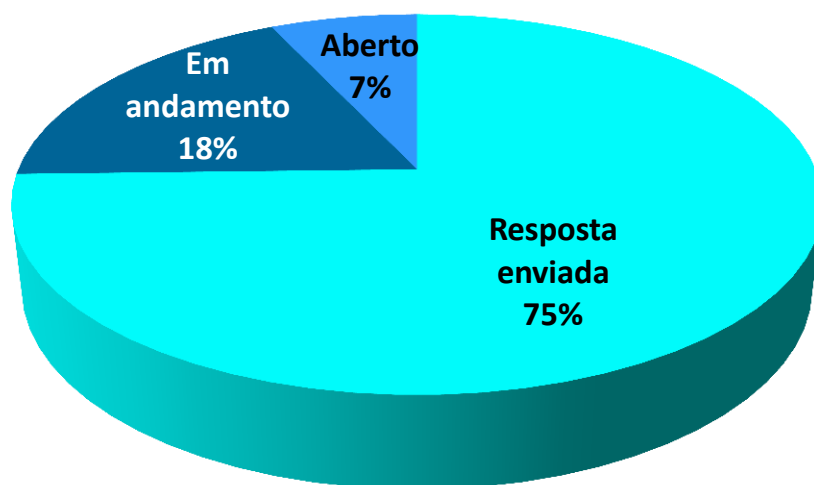
Transparência



Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-SIC)

No período compreendido entre 01 de abril de 2019 e 30 de junho do mesmo ano, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu **1.074 pedidos de informação**, distribuídos por **órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo** do Estado do Rio de Janeiro conforme a pertinência da informação desejada.

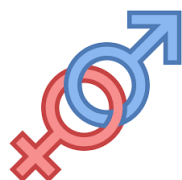
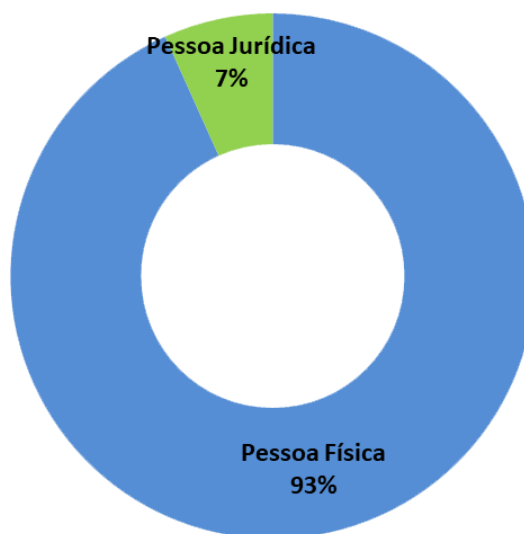
No dia 30 de junho de 2019, os **1.074 pedidos de informação** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.
- ✓ **Aberto** - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.
- ✓ **Negativa enviada** - Pedido concluído com a negativa de acesso à informação pretendida.

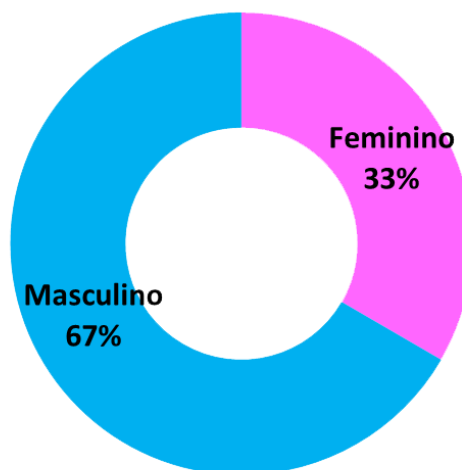
Perfil dos demandantes

Quando se fala de Perfil dos demandantes no âmbito da Transparência Passiva, o primeiro aspecto que se deve levar em conta é a natureza de quem solicita a informação: Pessoa Física ou Pessoa Jurídica.



SEXO

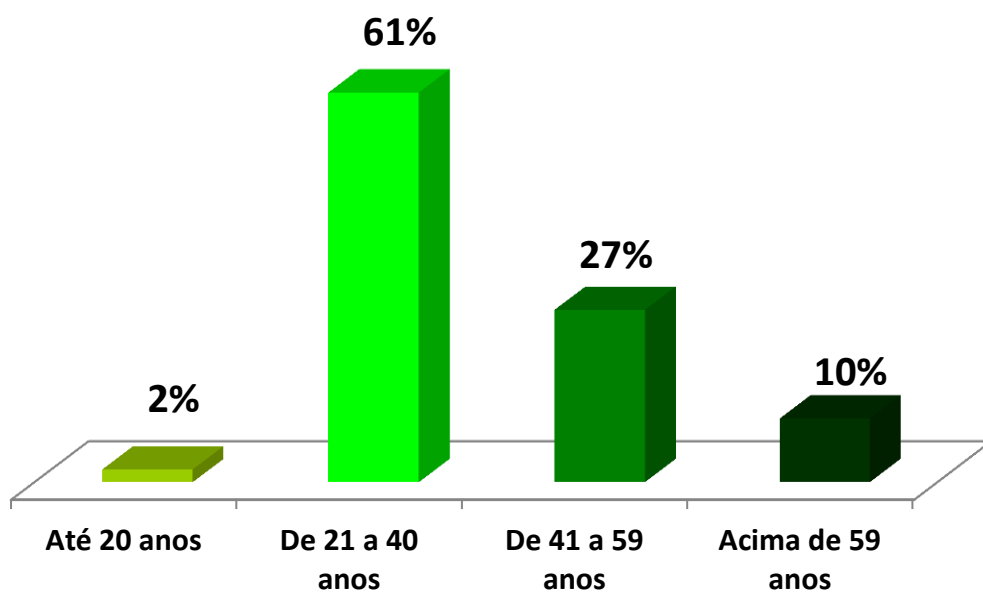
87% dos demandantes identificaram seu sexo.





FAIXA ETÁRIA

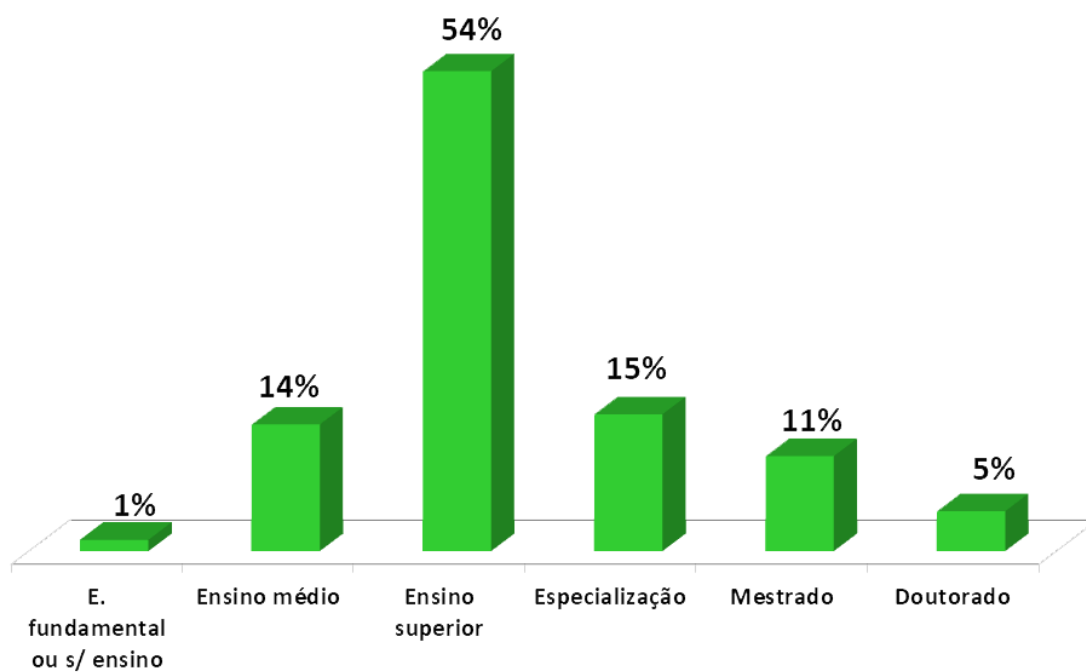
83% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

83% dos demandantes identificaram seu grau de escolaridade.



Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No período compreendido entre 01 de abril de 2019 e 30 de junho do mesmo ano, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu, por intermédio do sistema informático e-SIC, um total de **19 pedidos de informação**.

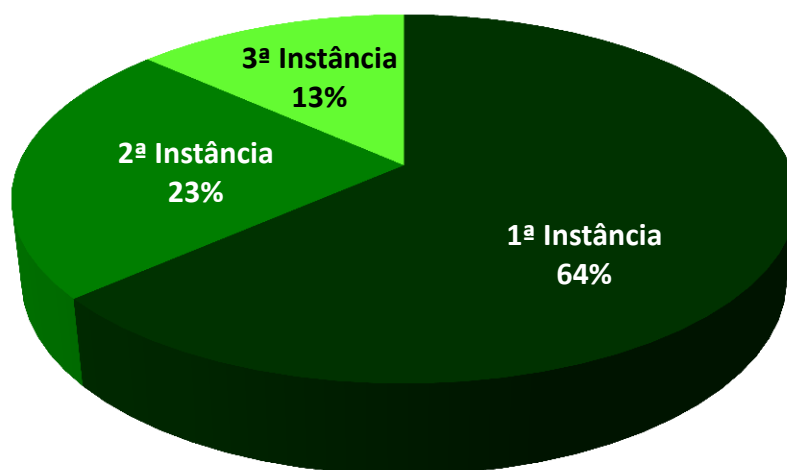
No dia 30 de junho de 2019, os **19 pedidos** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



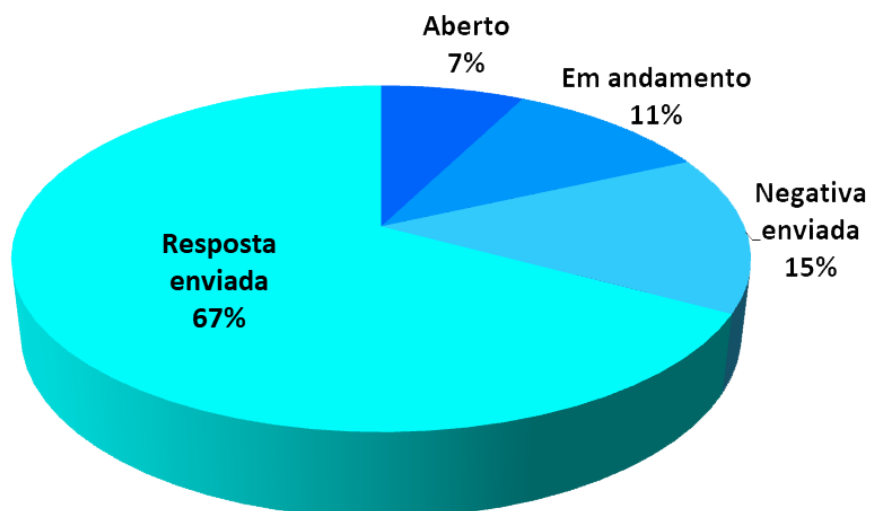
- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.

Recursos - Acesso à Informação Rede de Ouvidorias e Transparência

No segundo trimestre de 2019, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu um total de **321 Recursos** - em primeira, segunda e terceira instâncias - relativos a Pedidos de Informação negados total ou parcialmente.

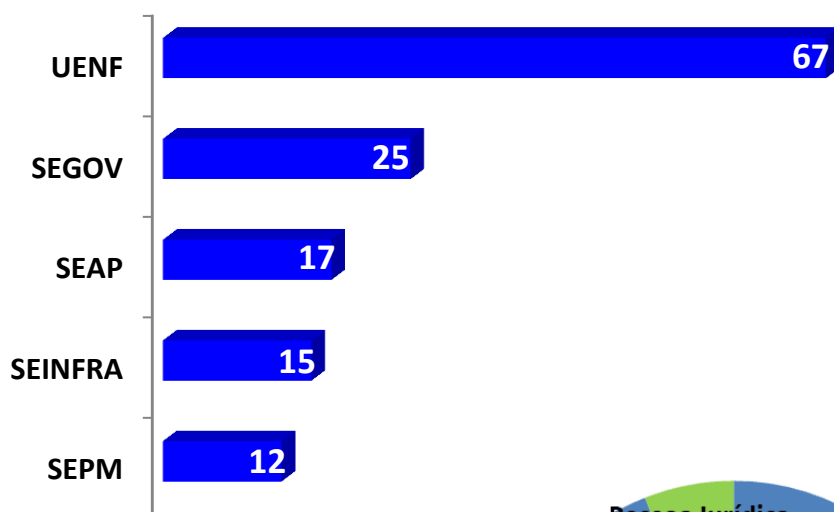


No dia 30 de junho de 2019, **321 Recursos** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:

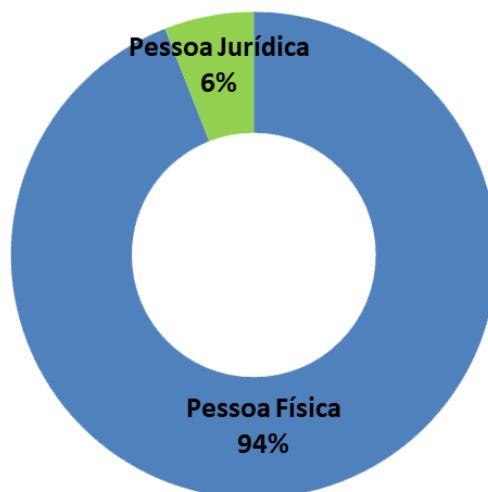


- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.
- ✓ **Aberto** - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.
- ✓ **Negativa enviada** - Pedido concluído com a negativa de acesso à informação pretendida.

Quanto aos órgãos que mais receberam recursos, destaque para a Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF). Os pedidos recebidos pelos cinco órgãos mais demandados (136) correspondem a 43% do total de pedidos de informação recebidos no período.



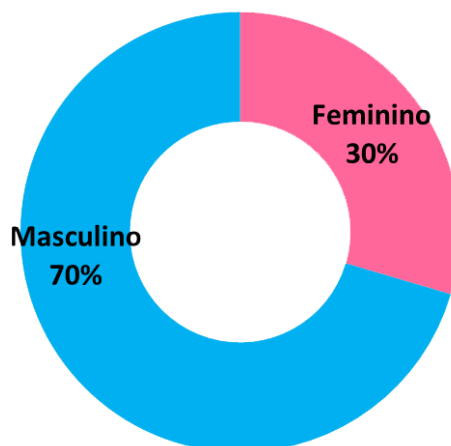
Perfil dos recorrentes





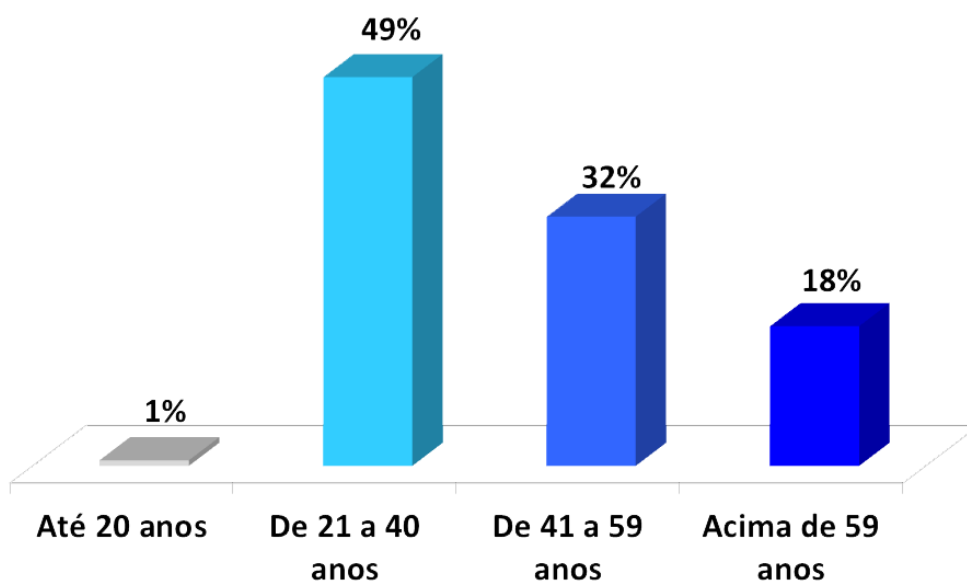
SEXO

91% por cento dos
recorrentes
identificaram seu
sexo.



FAIXA ETÁRIA

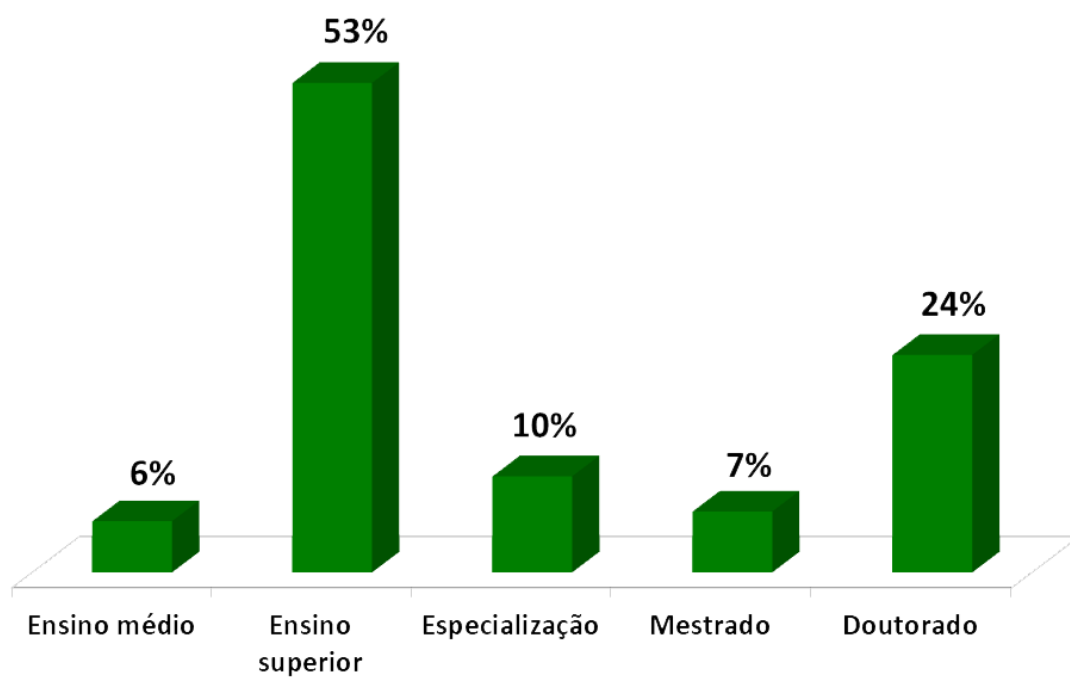
90% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

90% dos recorrentes identificaram seu grau de escolaridade.

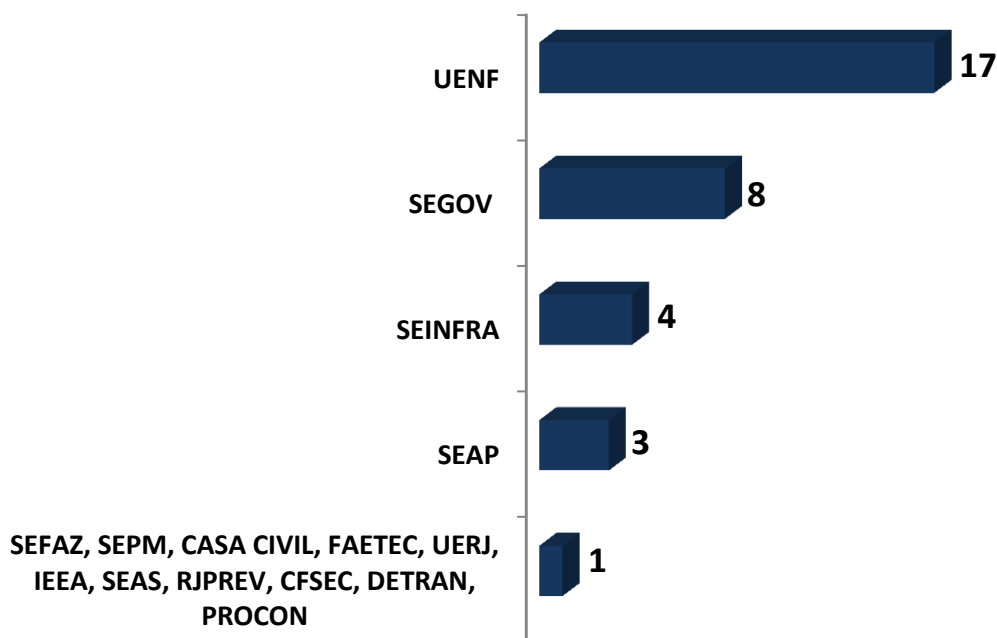


Recursos de 3ª Instância

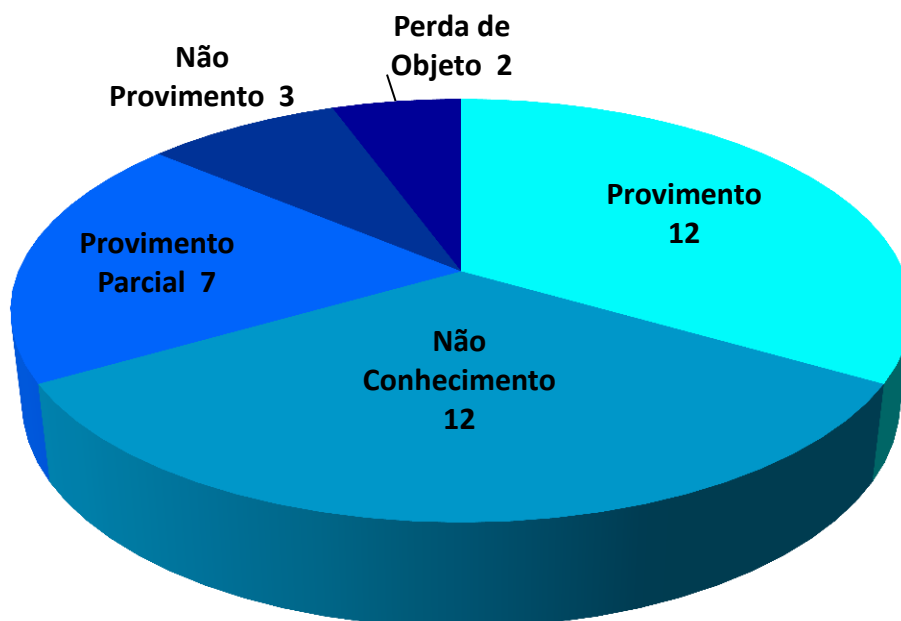
Acesso à Informação

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 segundo trimestre deste ano, **43 recursos** foram recebidos e, até o dia 30 de junho, **36 recursos já tinham sido objeto de instrução** pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado. Essas decisões encontram-se disponíveis no Portal da Controladoria Geral do Estado (<http://www.cge.rj.gov.br/oge/2019-2/>)

Os 43 recursos, em instâncias inferiores, tiveram origem nos seguintes órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.



Os 36 recursos de 3ª Instância que chegaram à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado tiveram, ao final da Instrução, os seguintes resultados:



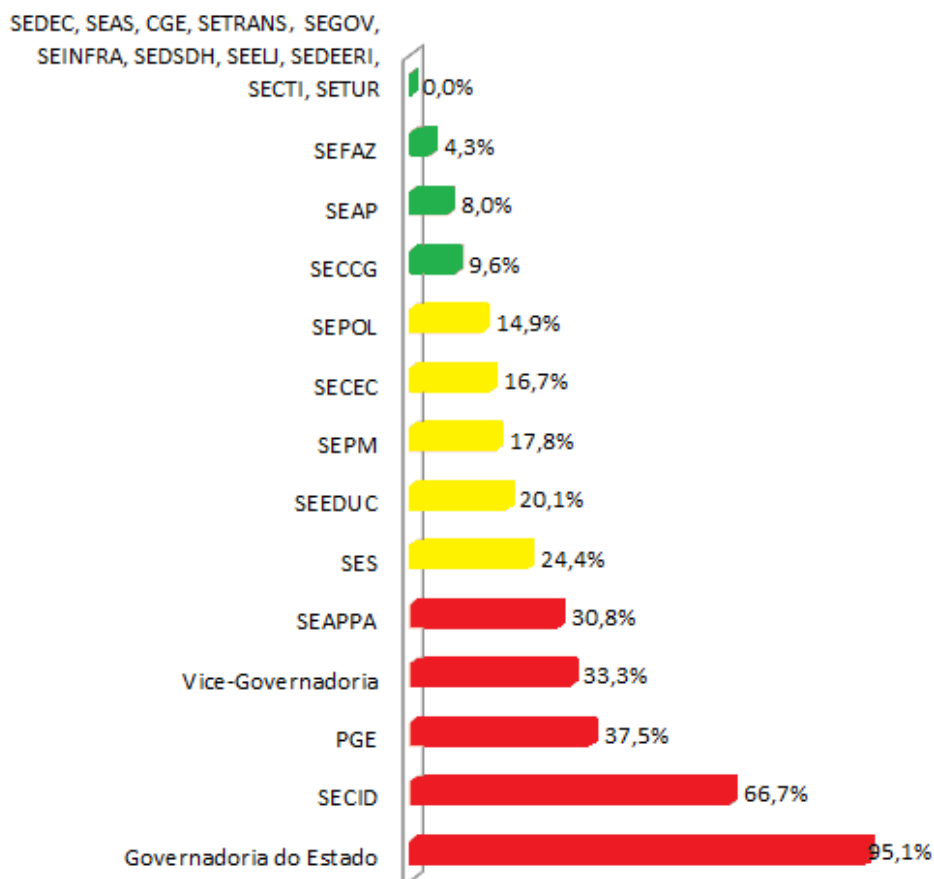
- ✓ **Não Provimento** - Os dois principais motivos que levaram ao Não provimento dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação processual), fugindo ao escopo da Lei de Acesso à Informação.
- ✓ **Provimento** - Quanto às razões para o Provimento do recurso, pontificaram as situações em que as respostas apresentaram dúvidas ou não foram disponibilizadas na forma solicitada.
- ✓ **Provimento Parcial** - A razão predominante para o Provimento Parcial do recurso foi a necessidade do requerente cumprir obrigações acessórias para obter o acesso à informação pretendida, nos termos do artigo 18 do Decreto nº 46.475/18.
- ✓ **Não Conhecimento** - O Não Conhecimento deveu-se pelo conteúdo do Pedido/Recurso, alheio ao âmbito da Lei de Acesso à Informação.
- ✓ **Perda do Objeto** - A informação foi disponibilizada durante a fase de Instrução, incorrendo na Perda do Objeto do Recurso.

Ranking de Transparência

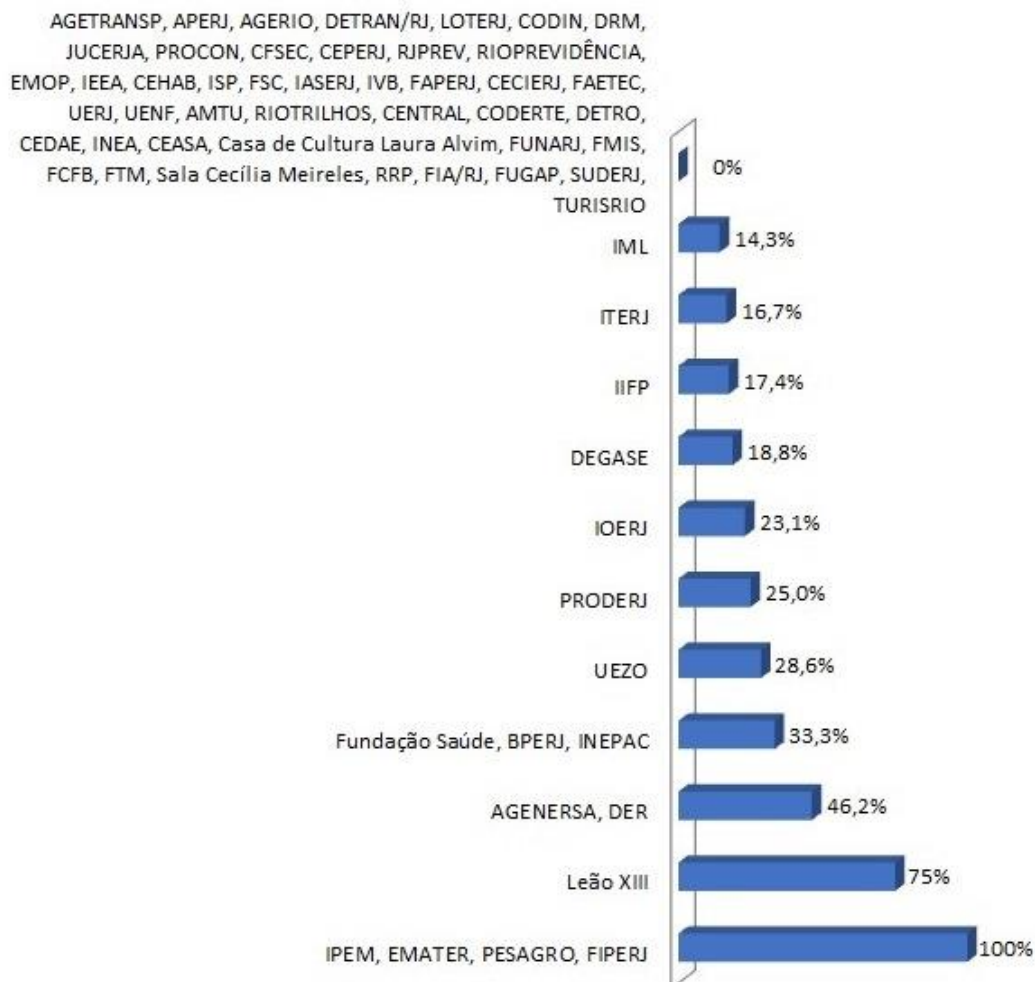
Acesso à Informação

Com vistas a incentivar a observância do dever legal de resposta aos pedidos de informação, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado elaborou o Ranking de Transparência, cuja confecção teve início a partir de janeiro deste ano, com os órgãos da Administração Direta. O ranking tem atualização e divulgação trimestral.

Neste Relatório, o Ranking de Transparência da Administração Direta acumula os resultados trimestrais, perfazendo o percentual semestral de pedidos de informação sem resposta.

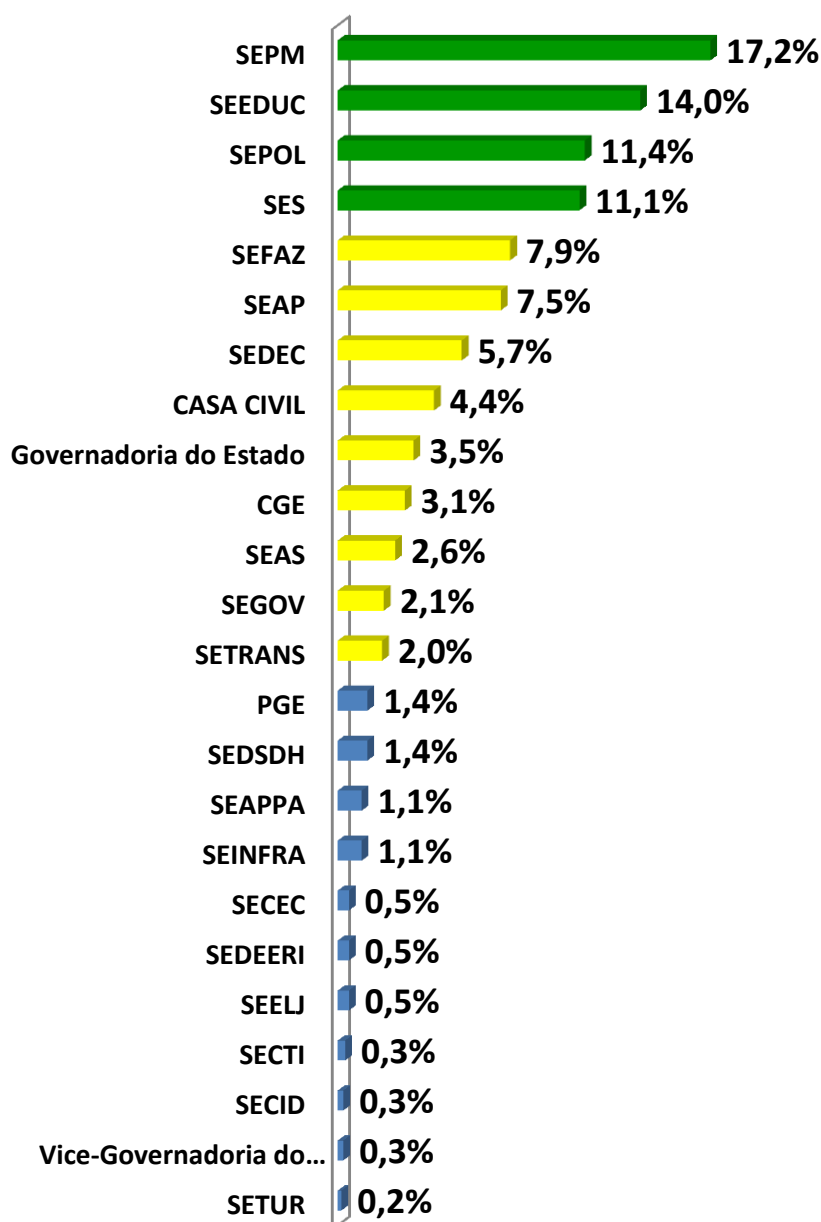


A partir de 01/04, o ranking passou a incluir os órgãos da Administração Pública Indireta. Tem-se, neste caso, o percentual trimestral de pedidos de informação sem resposta.



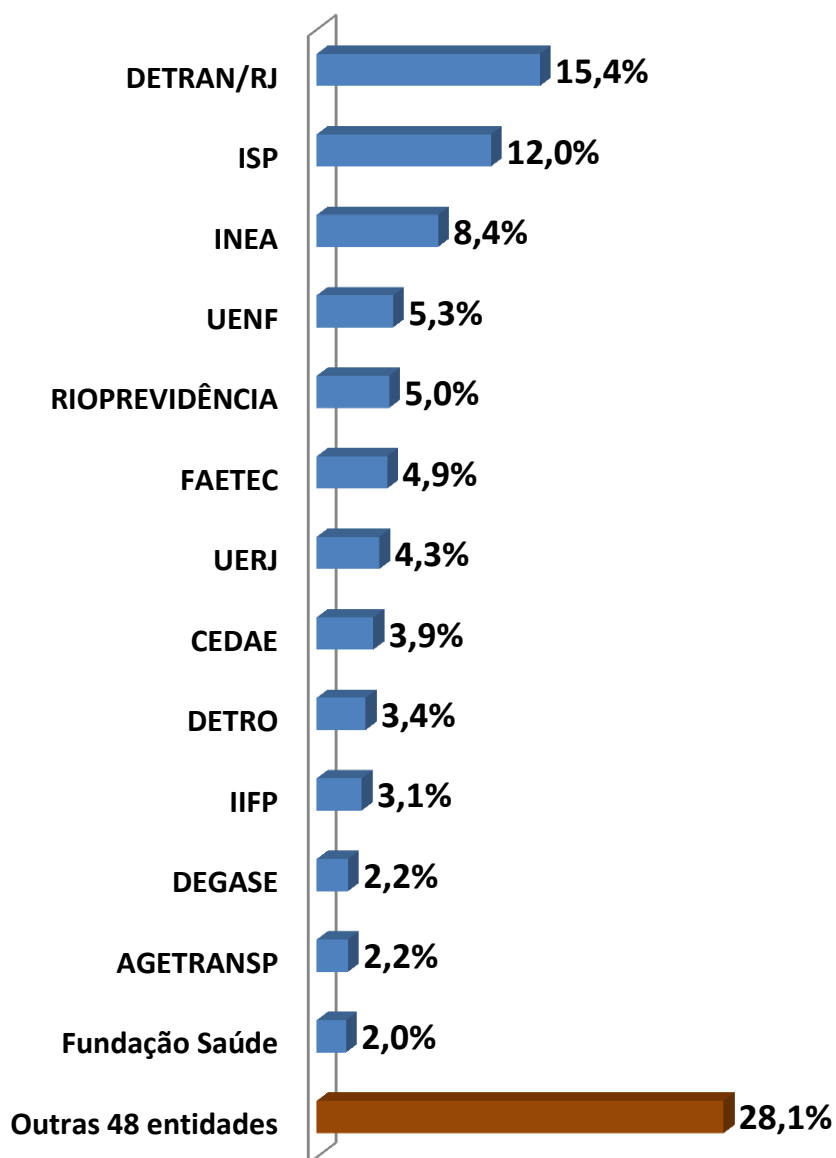
Órgãos mais demandados da Administração Direta

Abaixo o ranking de órgãos mais demandados da Administração Direta com o percentual de pedidos de informação recebidos.

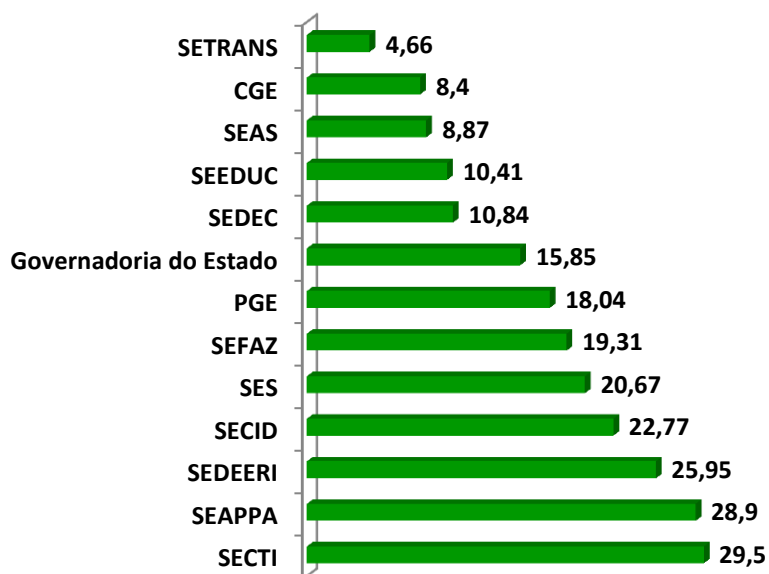


Órgãos mais demandados da Administração Indireta

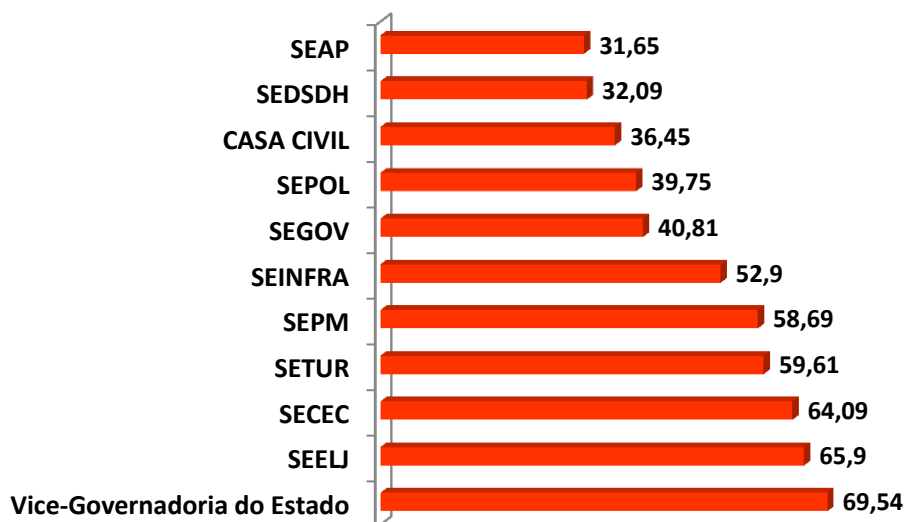
Abaixo o ranking de órgãos mais demandados da Administração Indireta com o percentual de pedidos de informação recebidos.



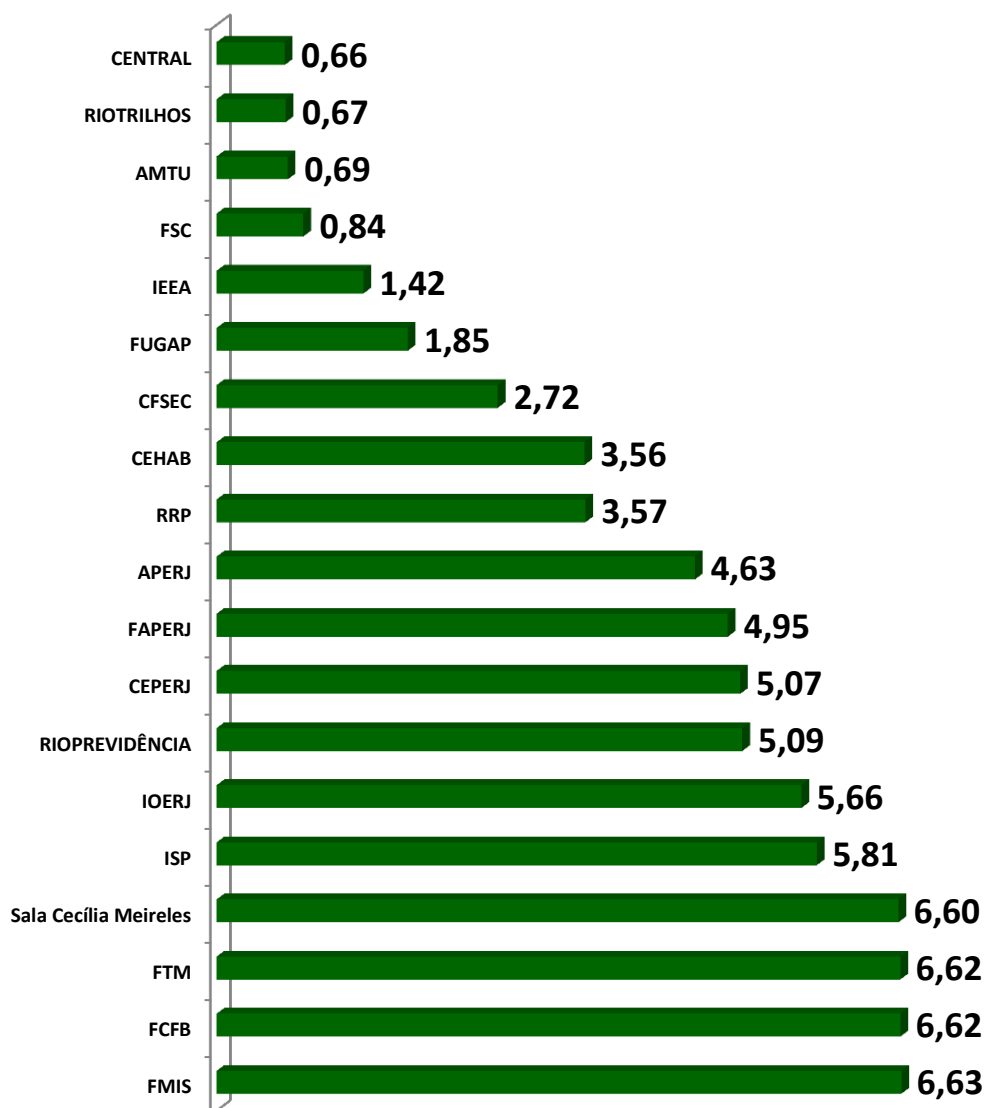
Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Direta (em dias)



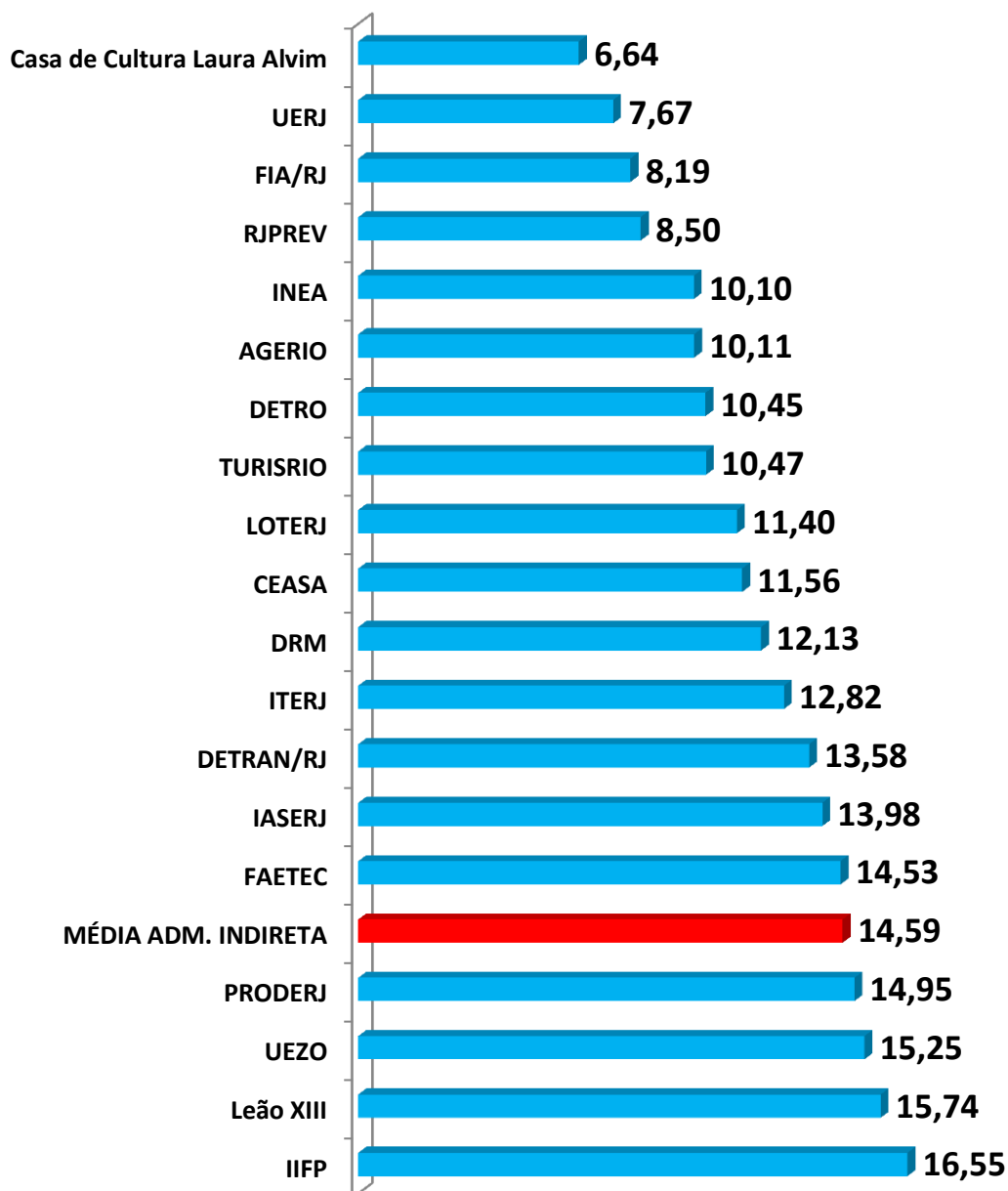
Média da Administração Direta – 29,56



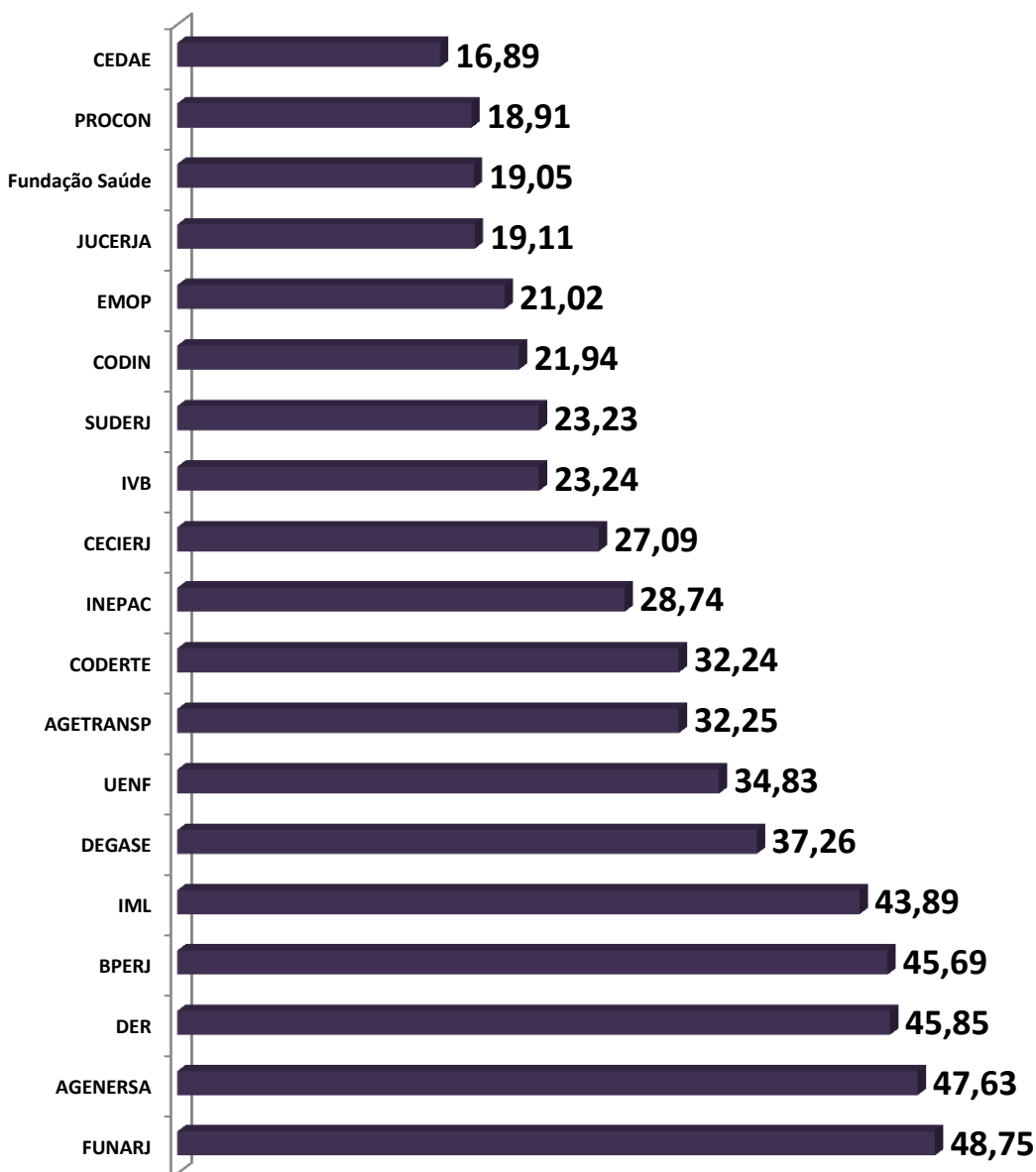
Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Indireta (em dias) 1ª parte



Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Indireta (em dias) 2ª parte



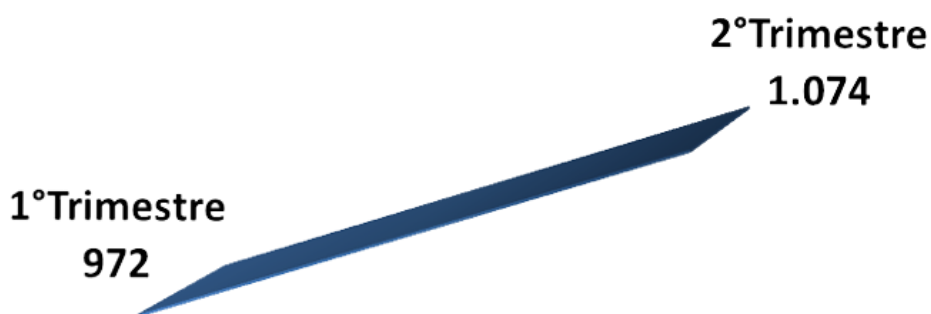
Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Indireta (em dias) 3ª parte



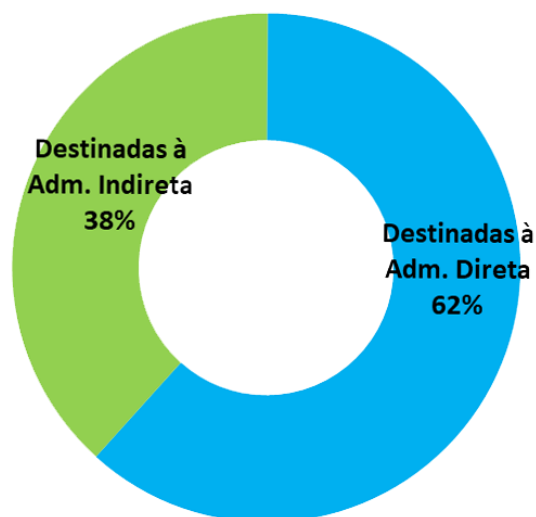
Acesso à Informação

Informações Gerais

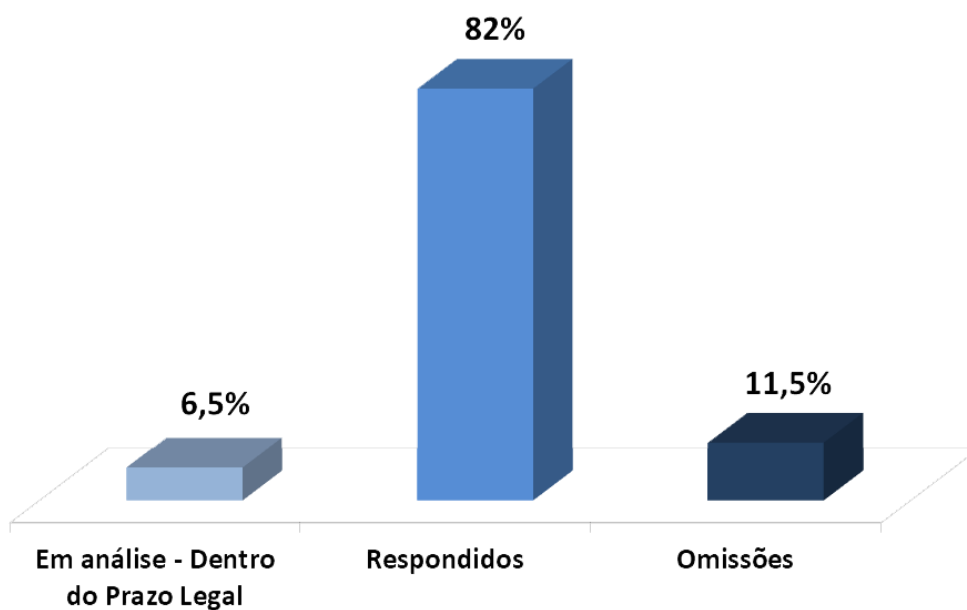
No primeiro semestre de 2019, foram recebidos **2.046 pedidos de informação**. Entre o primeiro e o segundo trimestres houve um crescimento de **10,5%** no número de pedidos.



Ao longo do semestre, a maioria dos Pedidos visou informações sob responsabilidade dos órgãos da Administração Direta do Estado.



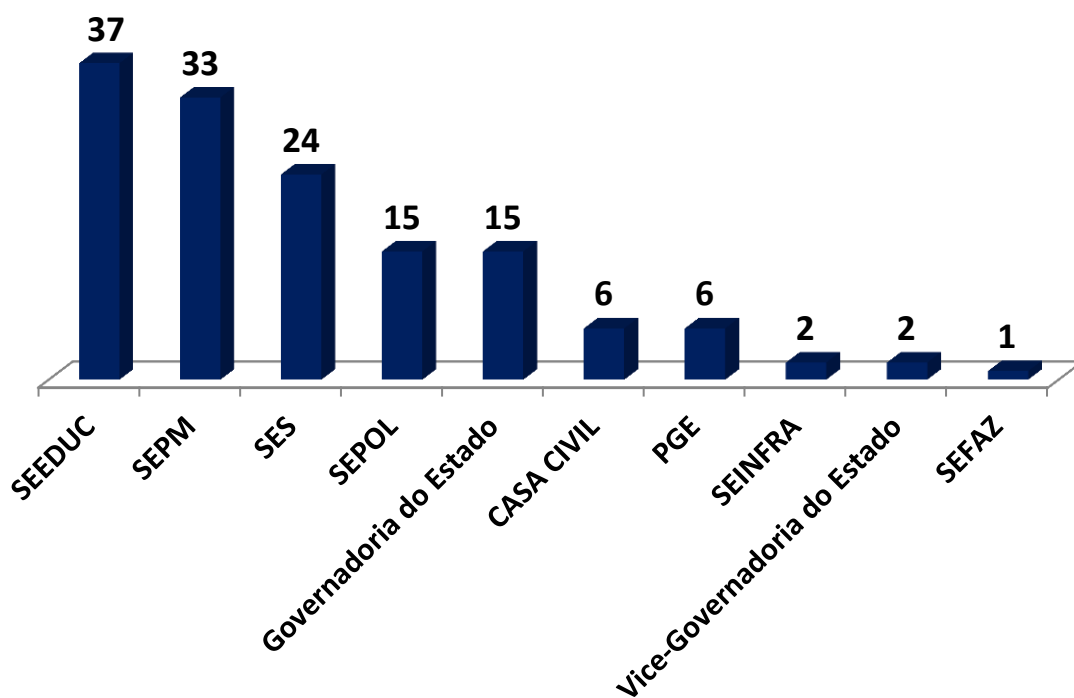
Em 30 de junho, os **2.046 pedidos de informação** encontravam-se nos estágios de tratamento apontados abaixo. O **prazo médio de resposta foi de 23,37 dias**. É mandatório realçar o percentual de pedidos que, após o transcurso do prazo legal, não obtiveram resposta, configurando as situações de Omissão.



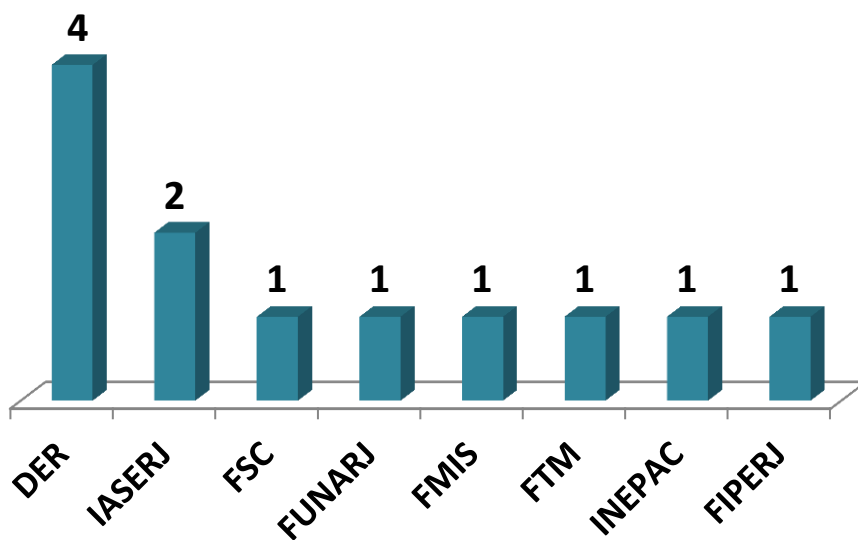
Passivo de 2018

Seguem os números relativos às Omissões anteriores ao primeiro semestre deste ano, portanto relativas ao ano de 2018.

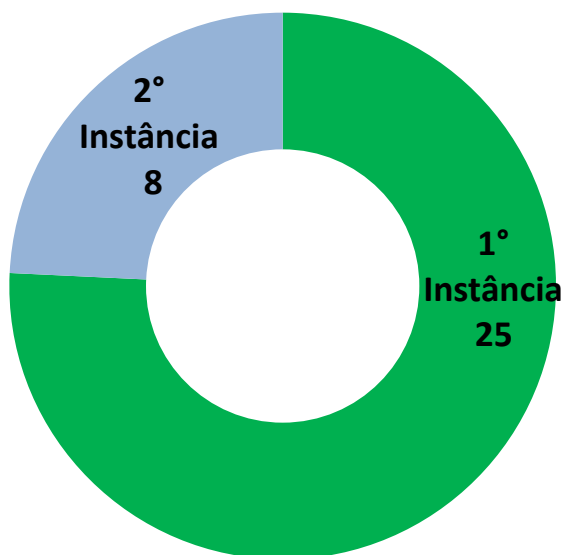
Administração Direta



Administração Indireta



Recursos



Conclusão

O Relatório do 2º trimestre de 2019 da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, para além de simplesmente compilar os números das atividades desenvolvidas no período, diversificou e aprofundou a qualidade das informações que tiveram por origem as manifestações de ouvidoria e as solicitações de acesso à informação.

Desta forma, o Relatório que ora se encerra logrou oferecer uma gama de informações que refletiram não apenas as expectativas dos cidadãos quanto aos serviços públicos no tocante à qualidade e a efetividade do atendimento, mas também quanto ao desempenho da Rede de Ouvidorias e Transparência instituída pelo Decreto Estadual 46.622/19.

Como bem demonstrado neste Relatório, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado e as unidades de Ouvidorias Setoriais se consolidam como espaços privilegiados para o acolhimento das manifestações da sociedade e, simultaneamente, fontes de valiosas informações para o aperfeiçoamento dos processos de gestão dos serviços públicos.

