



Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro



**Relatório do Terceiro 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

Luciana Ramos Avelino de Souza

Coordenador de Governo Aberto

Fabio Bogossian

Coordenadora de Transparência e Controle Social

Angela Maria Lopes Dias

Coordenador de Recursos e Acesso à Informação

Afranio 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. O Documento aqui disponibilizado, todavia, ultrapassa o mero registro de um conjunto de atividades para, com a divulgação dos seus dados, apresentar o que foi realizado no 3º trimestre de 2019, a fim de subsidiar a formulação de políticas públicas no campo de suas macrofunções: Ouvidoria e Transparência.

Todas as manifestações - sejam elas recebidas pelo sistema Fala.BR (antigo e-Ouv), por telefone, e-mail ou pelo Disque Rio Contra a Corrupção - permitem à OGE apresentar ao gestor os anseios dos cidadãos na busca da melhoria do serviço público, bem como da qualidade e da 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 (Fala.BR)	08
3) Perfil dos demandantes	13
4) Pesquisa de Satisfação	15
6) Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	17
7) Perfil dos demandantes	22
8) Pesquisa de Satisfação	24
9) Destaques Qualitativos	26
Ouvidoria em Ações	27
1) 1ª. Semana da Transparência	27
2) Marcha pela Cidadania e Ordem	28
3) Oficinas sobre Carta de Serviços	29
4) Ouvidoria Itinerante	30
5) Treinamento Fala.BR	31
6) Treinamento e-SIC	31
7) Disque Rio Contra a Corrupção	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	53
12) Conclusão	57

Ouvidoria

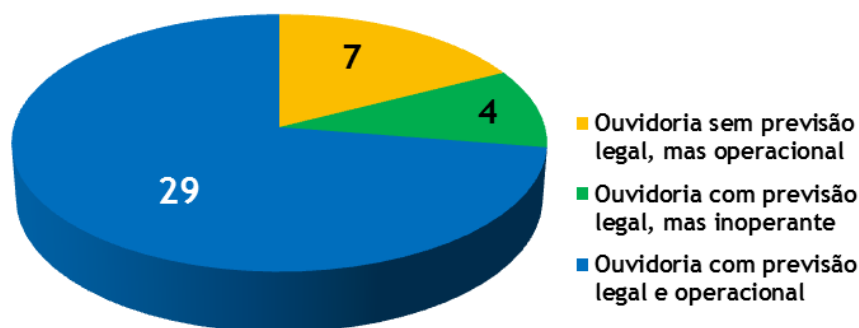


A Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro

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 terceiro trimestre, a Administração Pública Direta e Indireta contava com 40 Unidades de Ouvidoria Setoriais, uma vez a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) da Fundação Santa Cabrini foi absorvida pela UOS da SEAP - órgão ao qual se encontra vinculado. As 40 Unidades, neste momento, estão 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

SEDSODH, SEPM, Fundação Leão XIII, FAPERJ,
FAETEC, UENF, JUCERJA

Ouvidoria com previsão legal, mas inoperante

SECCG, SECEC, SECID e ITERJ

Ouvidoria com previsão legal e operacional

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

Inserção no e-Ouv (Fala.BR)

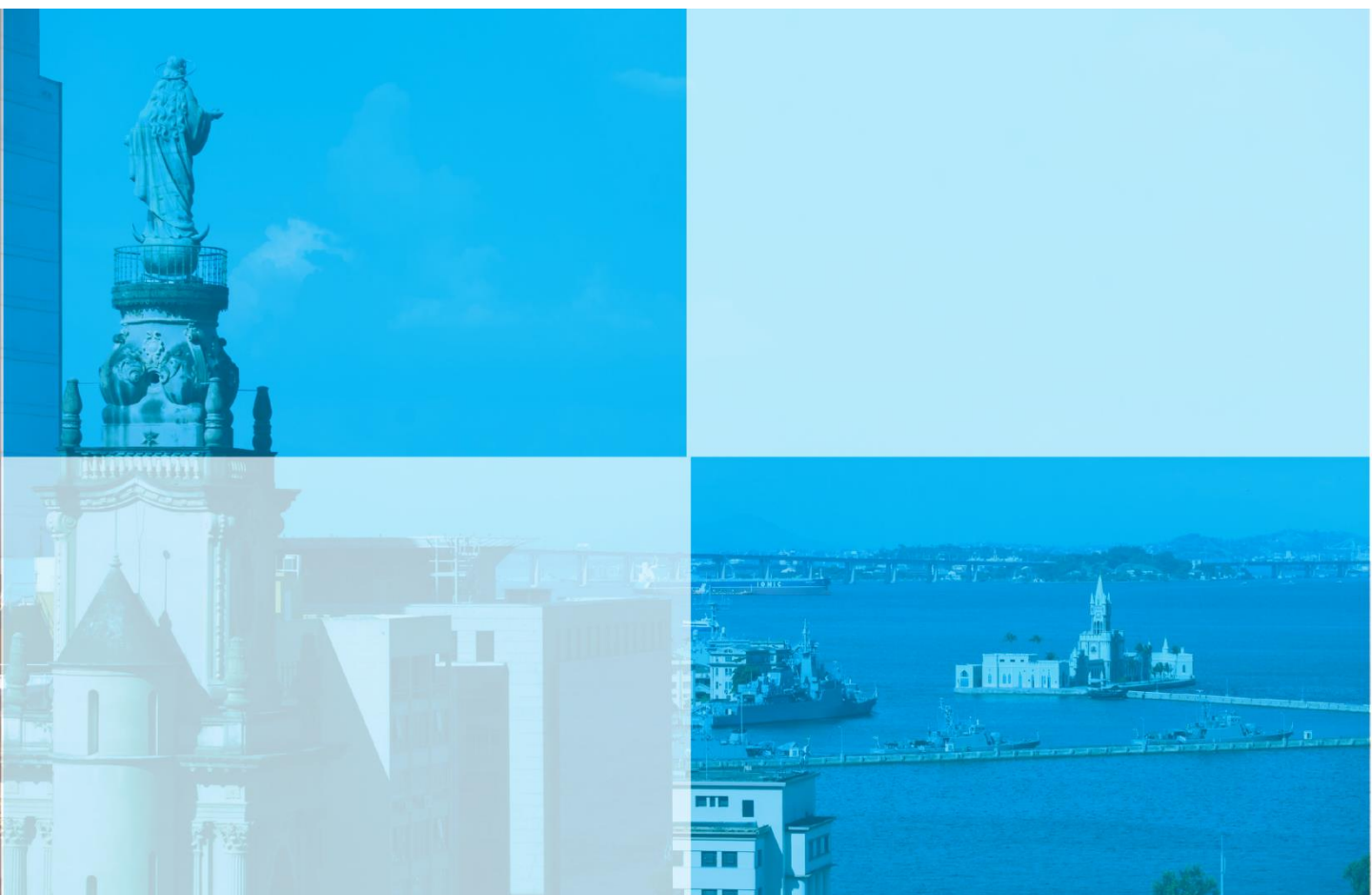
Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema e-Ouv para registro eletrônico das manifestações recebidas.

No dia 1º de agosto, a Controladoria-Geral da União procedeu algumas mudanças no sistema eletrônico de tratamento de manifestações, entre as quais a alteração da denominação do **e-OUV**, que passou a se chamar **Fala.BR**.

De 1º de julho à 30 de setembro, 16 unidades foram cadastradas no sistema, totalizando 45 unidades de Ouvidorias Setoriais cadastradas. São elas:

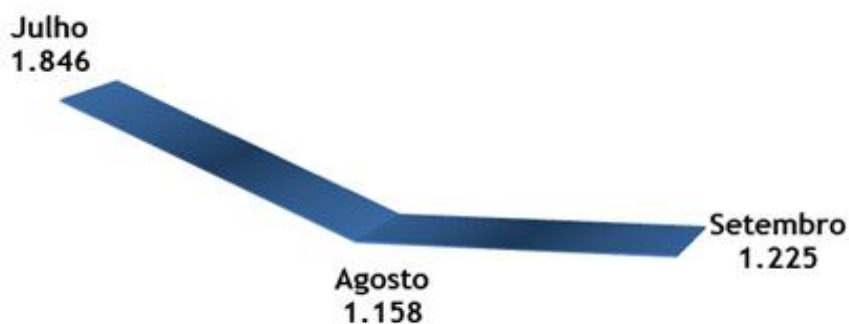
FAPERJ, IPEM, SEDEERI, SEEDUC, SEFAZ, SECTI, CODIN, JUCERJA, LOTERJ, FAETEC, CASERJ, CEHAB, PROCON, SEDEC, AGETRANS, SEPOL, CEASA, SETRANS, CEDAE, CEPERJ, INEA, DETRAN, SES, UENF, DEGASE, DETRO, RIOPREVIDÊNCIA, SEAS, SEDSODH, Fundação Santa Cabrini, RIO TRILHOS, Fundação Leão XIII, Fundação Saúde, SEAP, Vice-Governadoria, SEGOV, AGERIO, AGENERSA, EMOP, ITERJ, SECCG, SEPM, SUDERJ, SEAPPA, SEELJE.

Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (Fala.BR)

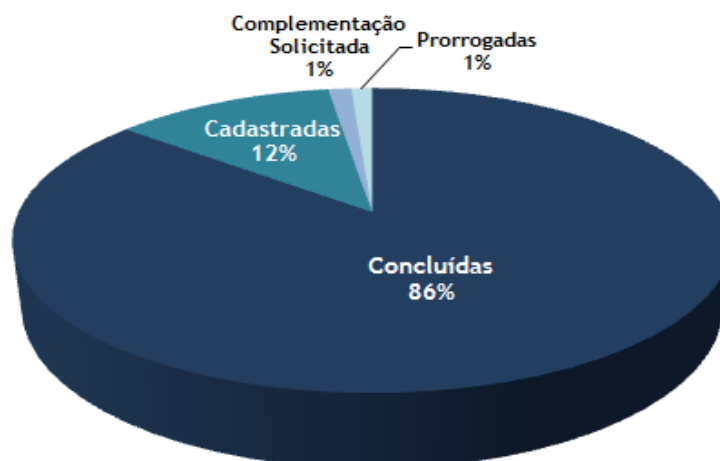


Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (Fala.BR)

No período compreendido entre 01 de julho de 2019 e 30 de setembro 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 Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), um total de **4.229 manifestações**, assim dispostas nos três meses em questão.

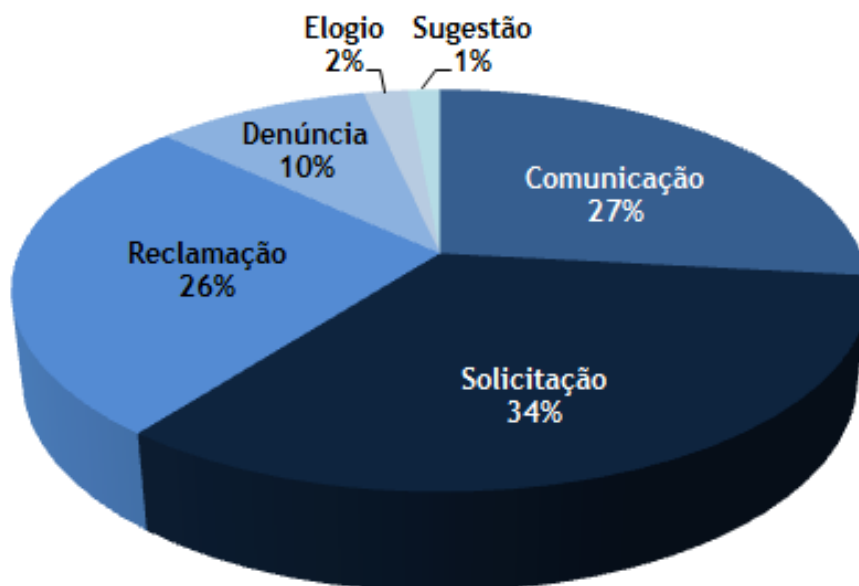


No dia 30 de setembro de 2019, as **4.229** manifestações encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **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, das Comunicações e das Reclamações.





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

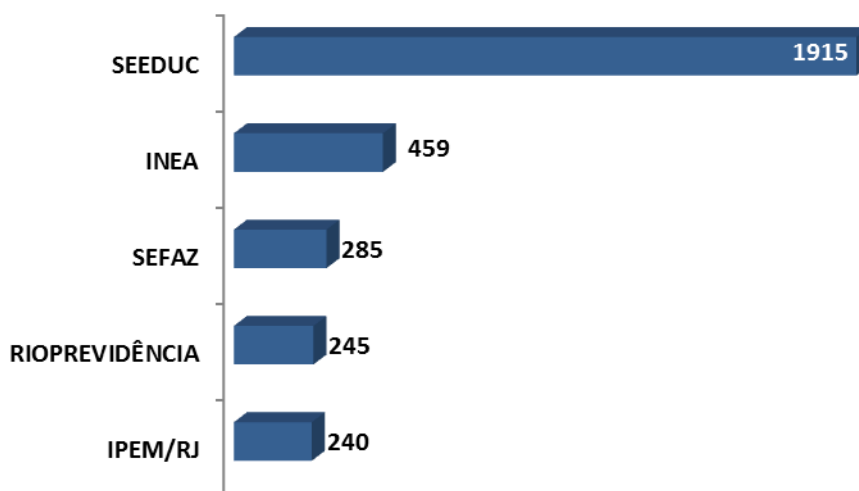
Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



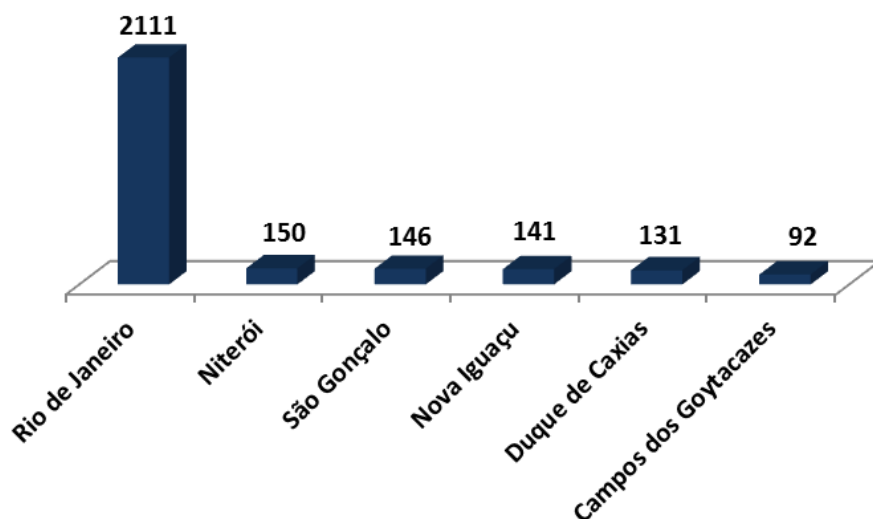
ELOGIO

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 45% do total de manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado.



Segue a relação dos seis 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.



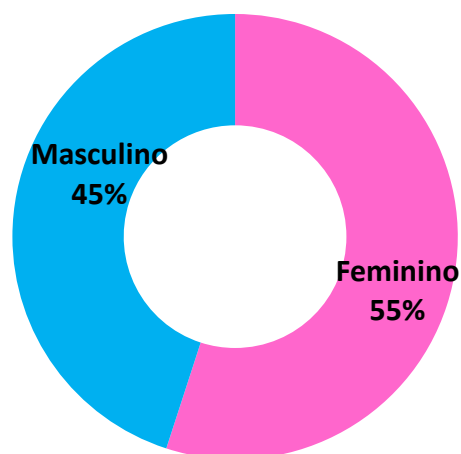
Perfil dos demandantes

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



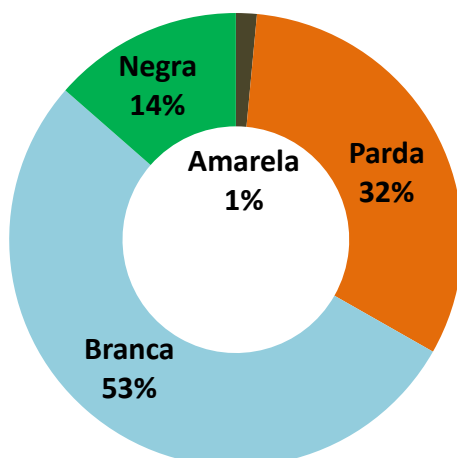
SEXO

23% dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

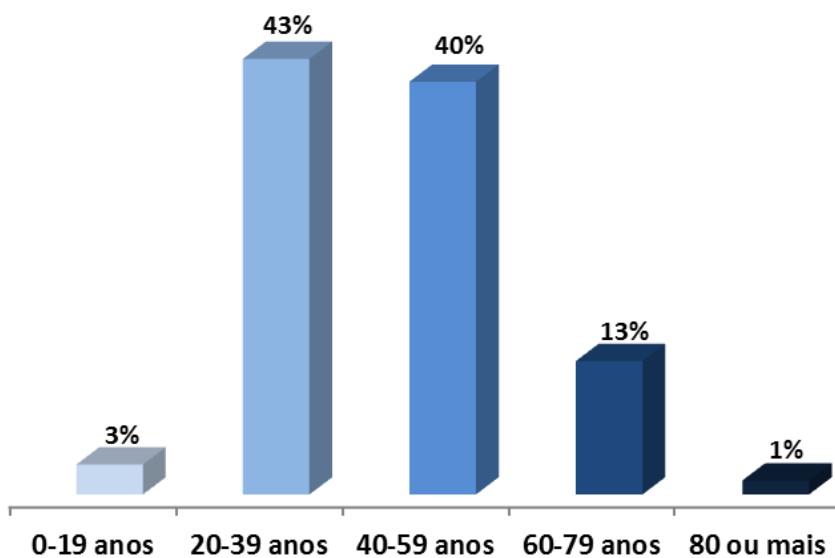
15% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

16% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

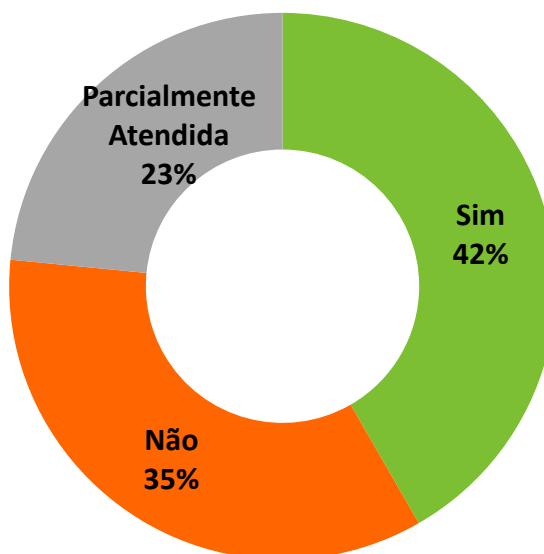




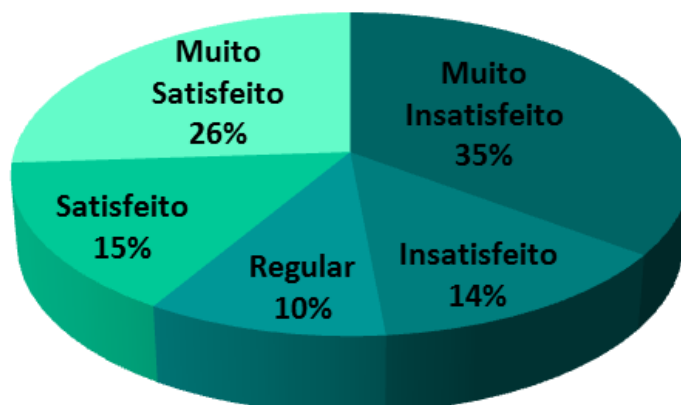
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema Fala.BR disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **307 questionários** no terceiro trimestre.

A sua demanda foi atendida?



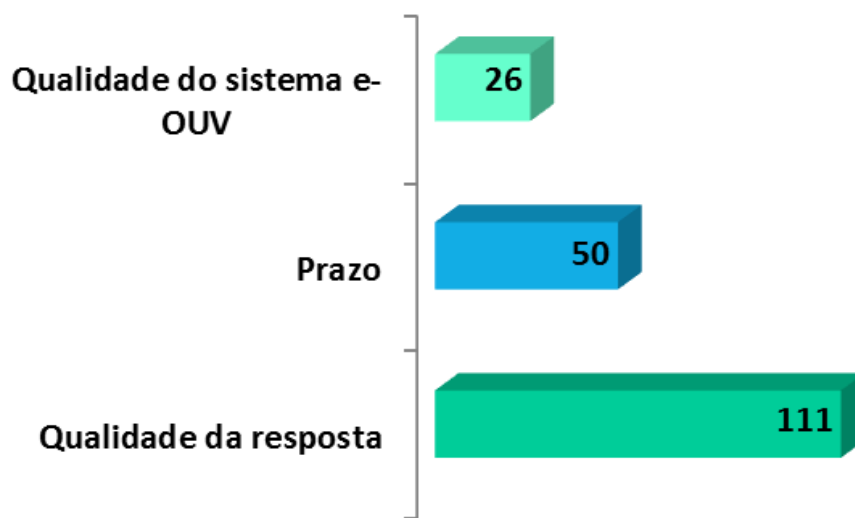
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



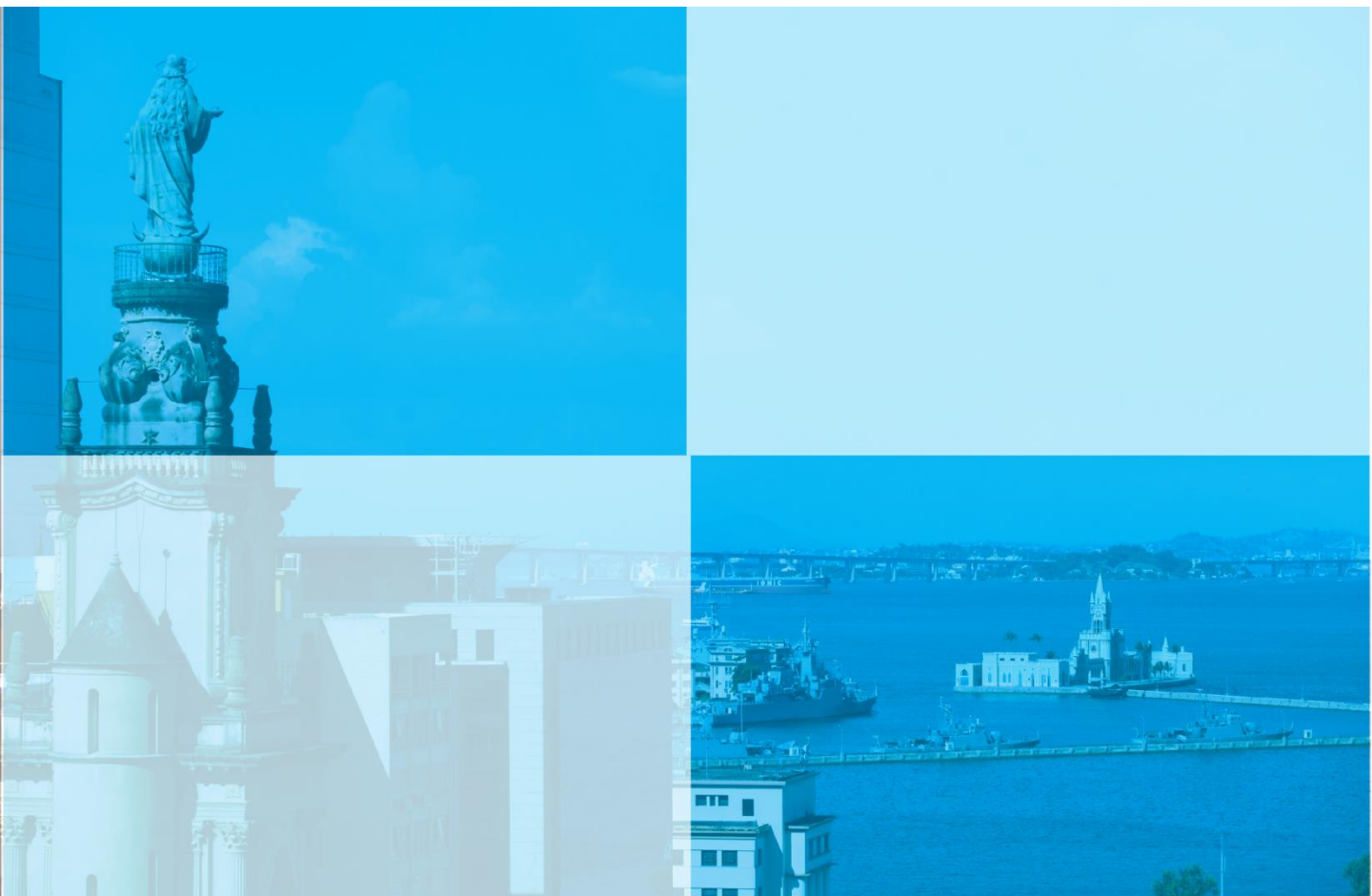
O que o(a) levou a classificar dessa maneira (Muito Insatisfeito / Insatisfeito)?

* 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.

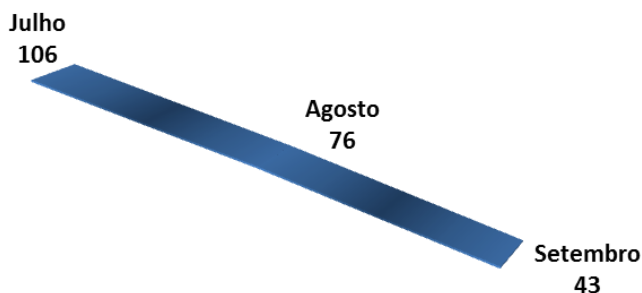


Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (Fala.BR)

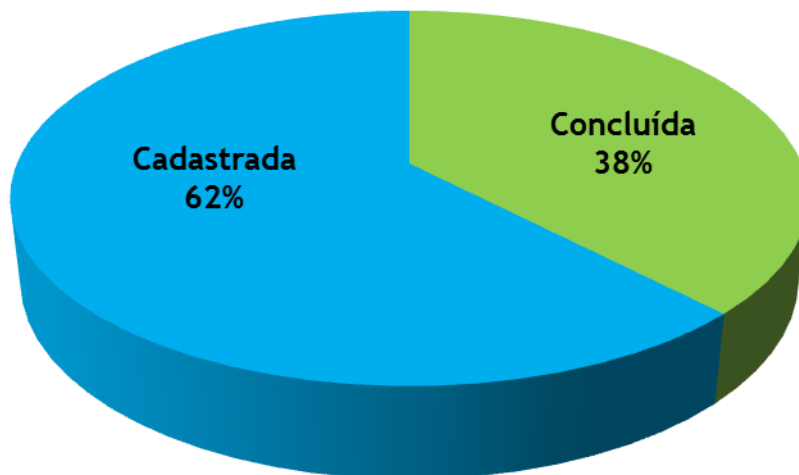


Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No período compreendido entre 01 de julho de 2019 e 30 de setembro 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 **225 manifestações**, assim dispostas nos três meses em questão.

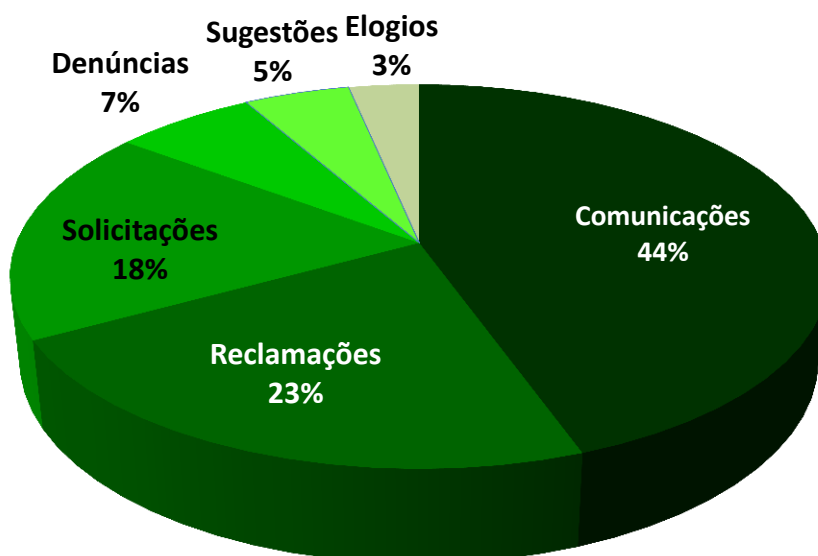


No dia 30 de setembro de 2019, as **225 manifestações** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **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

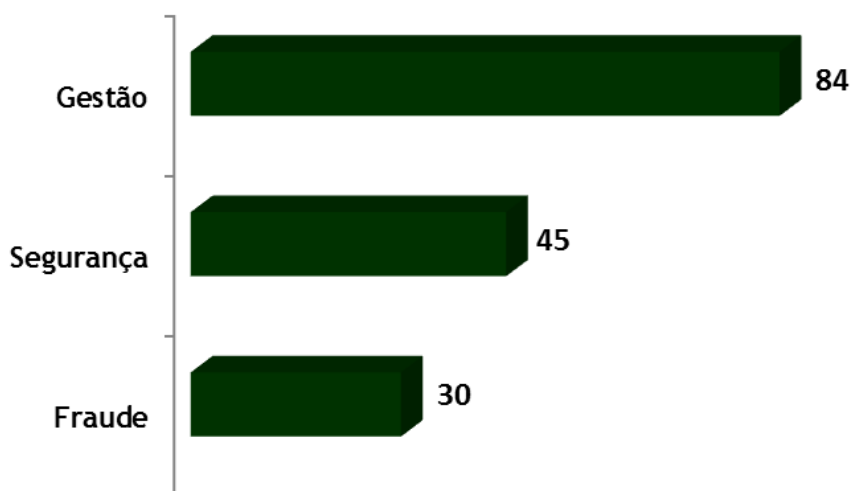
Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



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 três 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.
- **Fraude** - Macrotema que alude à denúncia - identificada ou anônima quando apresentada sob a forma de comunicação - que refere a situações como irregularidades em licitações, desvios de recursos, etc.

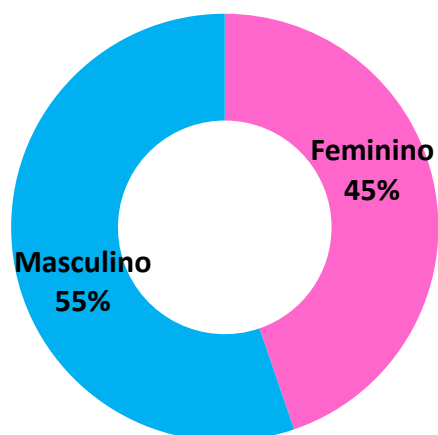
Perfil dos demandantes

São facultativos os campos do Fala.BR referentes ao perfil do demandante, cujas informações disponíveis estruturamos a seguir.



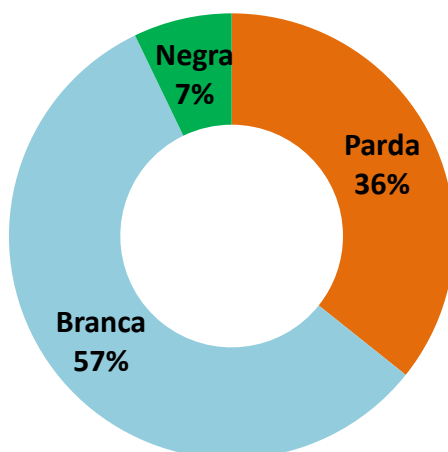
SEXO

19% por cento dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

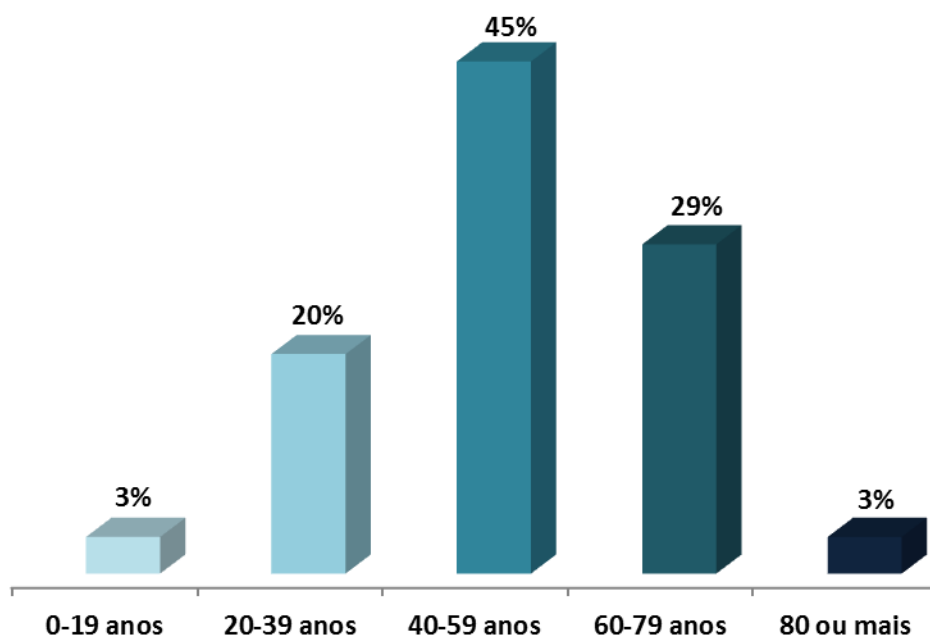
14% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

16% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

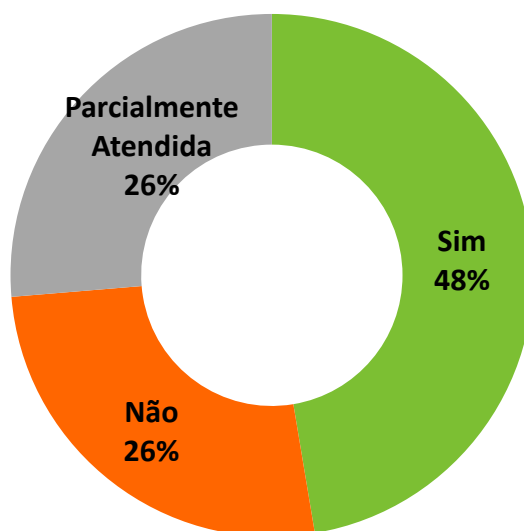




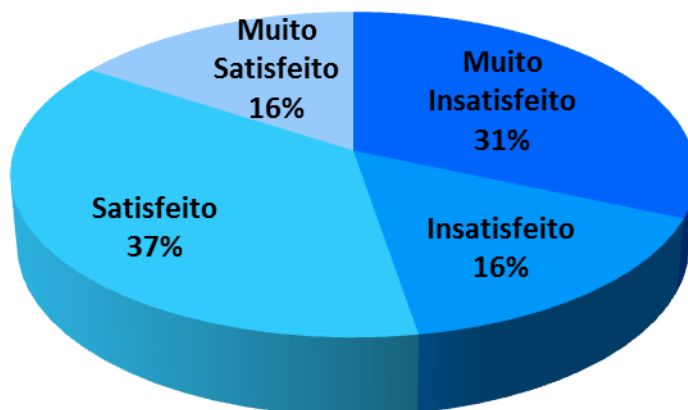
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema Fala.BR disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **19 questionários no terceiro trimestre**.

A sua demanda foi atendida?



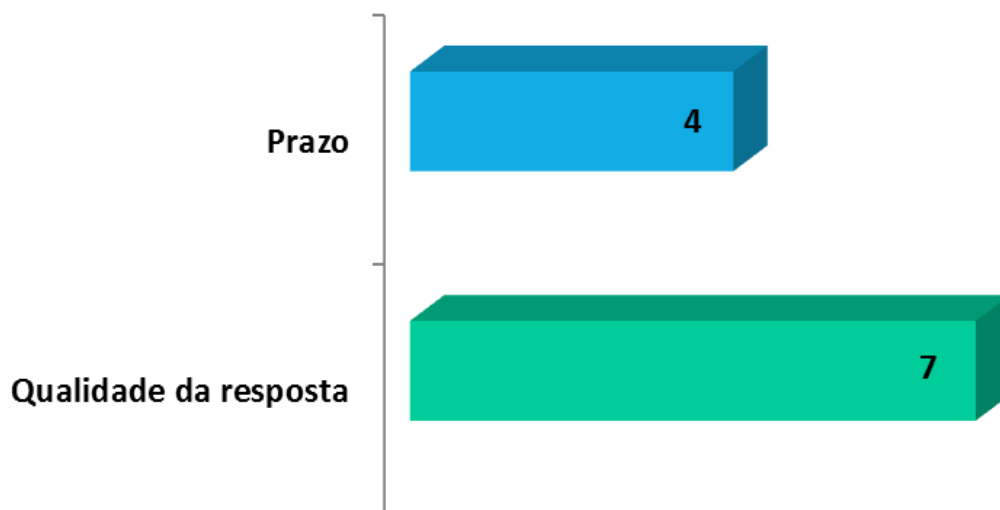
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



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. Progressão Funcional / Processos Administrativos



- No terceiro trimestre de 2019, o Macrotema mais demandado à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado foi “Gestão”, com **84 manifestações**. Dentro desse total, cerca de 50% aludiam a temas pertinentes às atividades e competências dos servidores públicos estaduais.
- Do conjunto de temas, assomaram as Reclamações e Comunicações a respeito da **Progressão Funcional** de servidores.
- Outro ponto de destaque foram as Reclamações com relação à demora na conclusão de **Processos Administrativos**.

II. Falta de Policiamento / Tráfico de Drogas



- No que tange ao Macrotema “Segurança”, sobressaiu o tema **Falta de Policiamento**, com cerca de 25% das manifestações recebidas ao longo do terceiro trimestre. Vale salientar que São Gonçalo foi apontado nas manifestações como local mais carente de policiamento, seguido pela Rodovia RJ 104 que se estende por 25 km de Niterói a Itaboraí, passando por São Gonçalo.
- **Tráfico de Drogas** foi outro tema bastante mencionado no contexto do Macrotema “Segurança”. Nesse caso, a maioria das manifestações reporta-se ao município de Belford Roxo.

Ouvidoria em Ações

I- 1ª. Semana da Transparência

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou, entre os dias 05 e 09 de agosto, a I Semana de Transparência. O evento, que capacitou cerca de cem servidores que atuam na Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, ofereceu quatro oficinas, nas quais foram abordados temas como a Regulamentação da Lei de Acesso à Informação no Estado do Rio, o Tratamento de Informações Pessoais, a Classificação da Informação em Grau de Sigilo e a Produção da Resposta à Solicitação de Acesso à Informação.



II - Marcha pela Cidadania e Ordem

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado participou, no dia 19 de agosto, da Marcha pela Cidadania e Ordem, uma ação de ordenamento urbano que integrou diversos órgãos e entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro e do Município do Rio de Janeiro. Durante a iniciativa, uma equipe da Ouvidoria esteve disponível para receber reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos estaduais.



III - Oficinas sobre Carta de Serviços

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou, entre os dias 26 e 28 de agosto, o seminário “Oficinas sobre Cartas de Serviços”, que contou com a participação de cerca de setenta servidores que atuam na Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual. A iniciativa, que teve a participação especial do professor Roberto Malheiros, incluiu duas oficinas temáticas: “Indicadores de Desempenho” e “O que é Carta de Serviços? Pontos fortes e fracos da Carta de Serviços da CGE”.



IV - Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou, no dia 29 de agosto, a 4ª. edição do programa Ouvidoria Itinerante, na Praça Saens Peña (Tijuca). A iniciativa, organizada pelo Conselho Regional dos Corretores de Imóveis do Rio de Janeiro (CRECI-RJ), contou com a participação de outros órgãos e entidades, tais como o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, DETRAN, Fundação Leão XIII, entre outros.

Na oportunidade, a Ouvidoria prestou sessenta atendimentos, além de divulgar sua atuação e competências à população.



V- Treinamentos Fala.BR

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou seis edições do Treinamento Fala BR, nos dias 18, 24 e 31 de julho e 21, 22 e 23 de agosto. O objetivo da iniciativa é capacitar os integrantes das Unidades de Ouvidoria Setoriais para o uso do sistema informático Fala BR (antigo e-OUV). Nessas edições foram capacitados servidores da Fundação Santa Cabrini, IPEM, Cia. Riotrilhos, DER, Fundação Leão XIII, JUCERJA, SEPOL, AGERIO, EMOP, SCCG, SEGOV, ITERJ, AGENERSA e SEPM.

Vale lembrar que a utilização do sistema Fala BR tornou-se de uso obrigatório para o tratamento de manifestações no âmbito da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado, desde a publicação do Decreto Estadual nº 46.622 em 03 de abril de 2019.

VI- Treinamentos e-SIC

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou, nos dias 24 e 30 de julho, e 06 de setembro, três edições do Treinamento e-SIC. O objetivo da iniciativa é capacitar os integrantes das Unidades de Ouvidoria Setoriais para o uso do sistema informático e-SIC, no qual ocorre o recebimento e o trâmite dos pedidos de informação formulados com base na Lei de Acesso à Informação (LAI). Nas três oportunidades foram capacitados servidores do IPEM, Fundação Santa Cabrini, Cia. Riotrilhos, DER, Fundação Leão XIII, JUCERJA, SECID, EMOP, SEINFRA, SEDSODH e CGE.

VII - 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 terceiro trimestre deste ano, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **376 chamadas** que redundaram em **18 registros** que continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração.

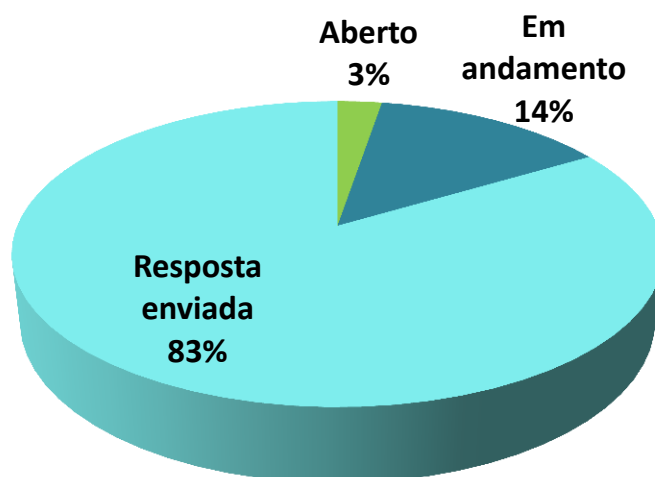
Transparência



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

No período compreendido entre 01 de julho de 2019 e 30 de setembro do mesmo ano, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu **1.407 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.

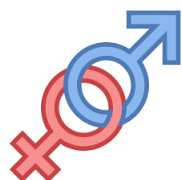
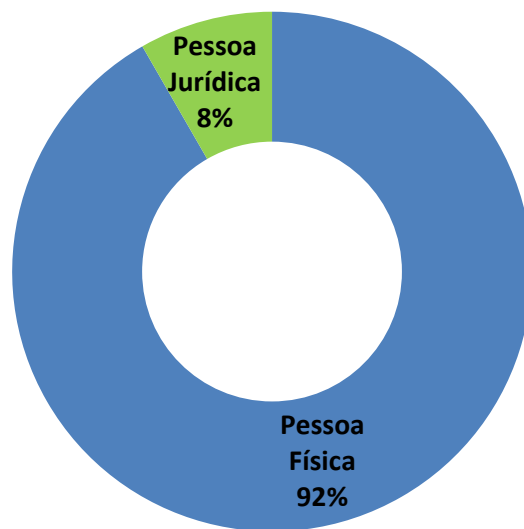
No dia 30 de setembro de 2019, os **1.407 pedidos de informação** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



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

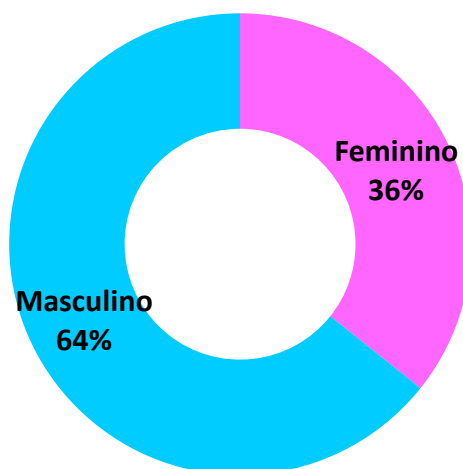
Perfil dos demandantes

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

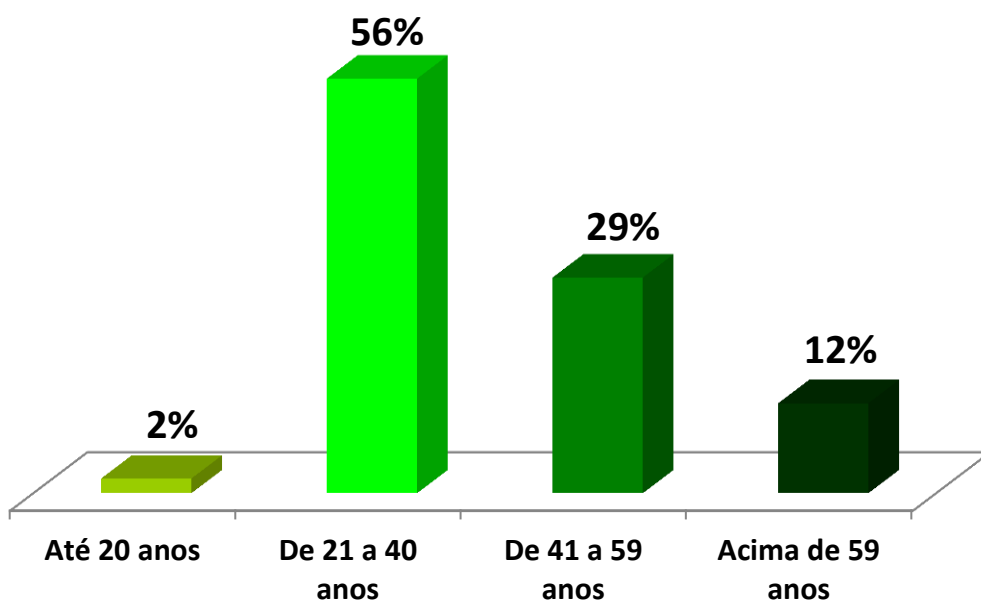
84% dos demandantes identificaram seu sexo.





FAIXA ETÁRIA

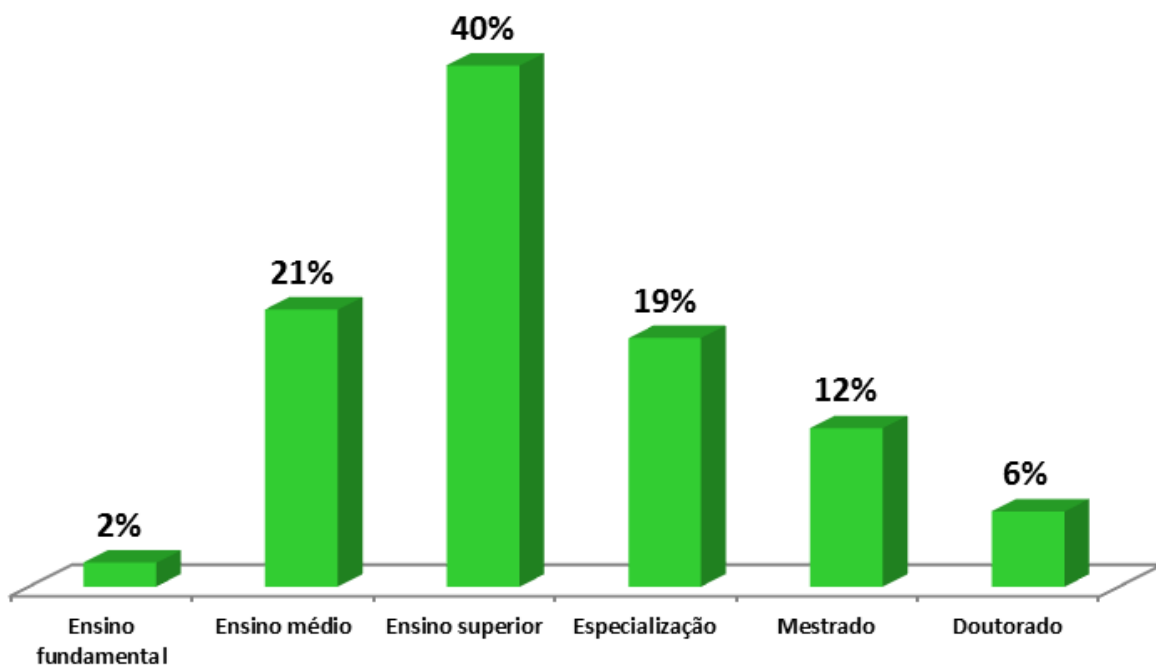
82% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

81% 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 julho de 2019 e 30 de setembro 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 **32 pedidos de informação**.

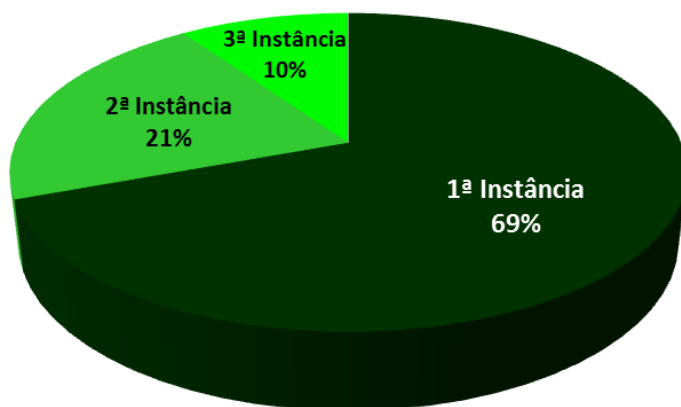
No dia 30 de setembro de 2019, os **32 pedidos** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



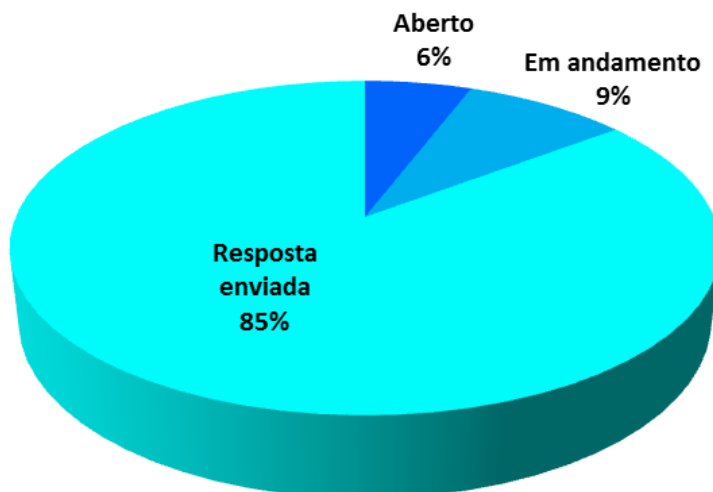
- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.

Recursos - Acesso à Informação Rede de Ouvidorias e Transparência

No terceiro trimestre de 2019, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu um total de **258 Recursos** - em primeira, segunda e terceira instâncias - relativos a Pedidos de Informação negados total ou parcialmente.

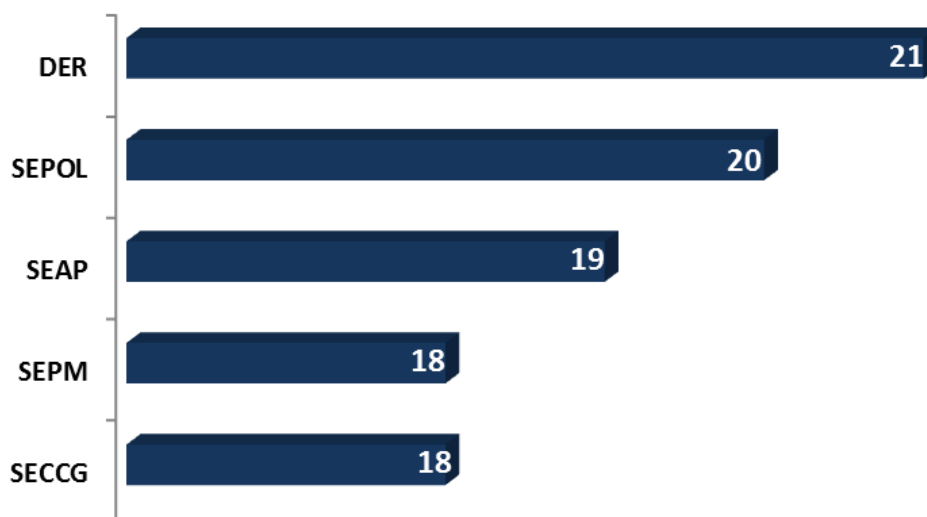


No dia 30 de setembro de 2019, **258 Recursos** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:

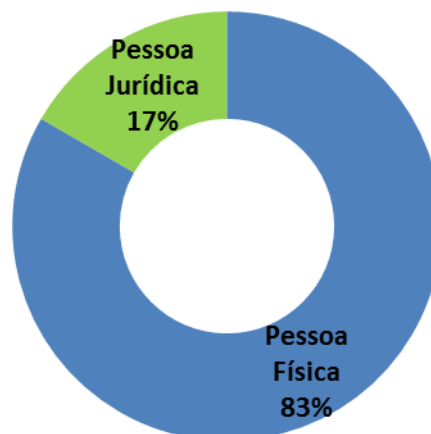


- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada ou com a negativa de acesso à informação.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.
- ✓ **Aberto** - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

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 (96) correspondem a 37% do total de pedidos de informação recebidos no período.



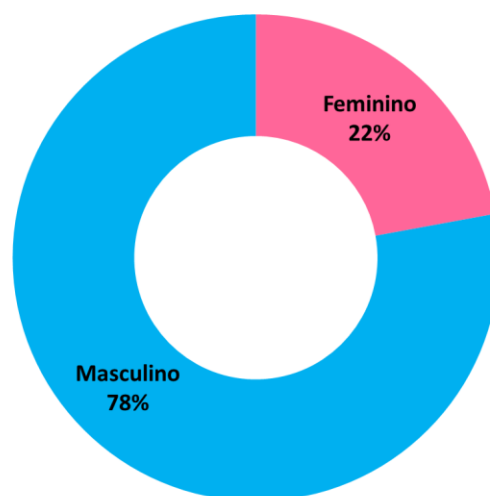
Perfil dos recorrentes





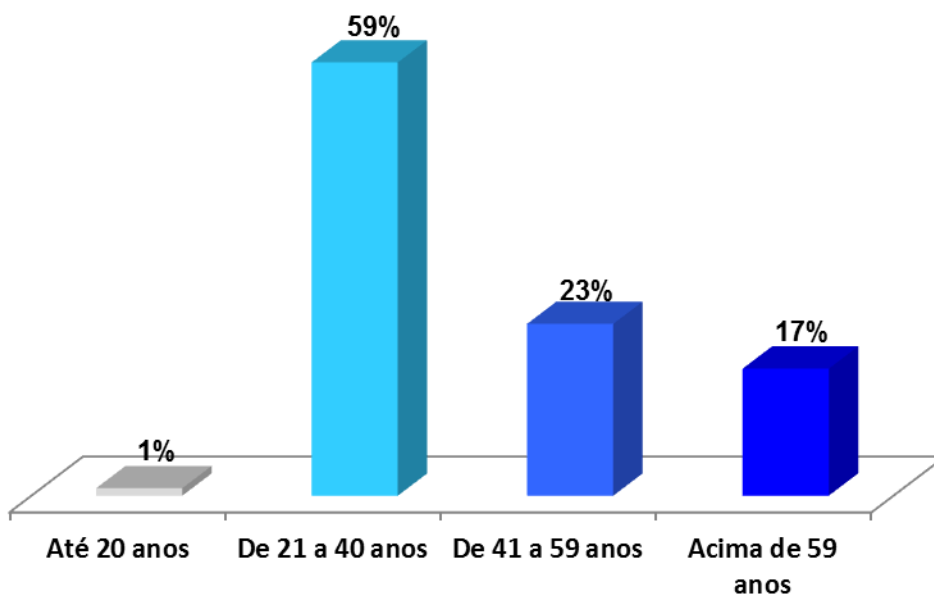
SEXO

77% por cento dos
recorrentes
identificaram seu
sexo.



FAIXA ETÁRIA

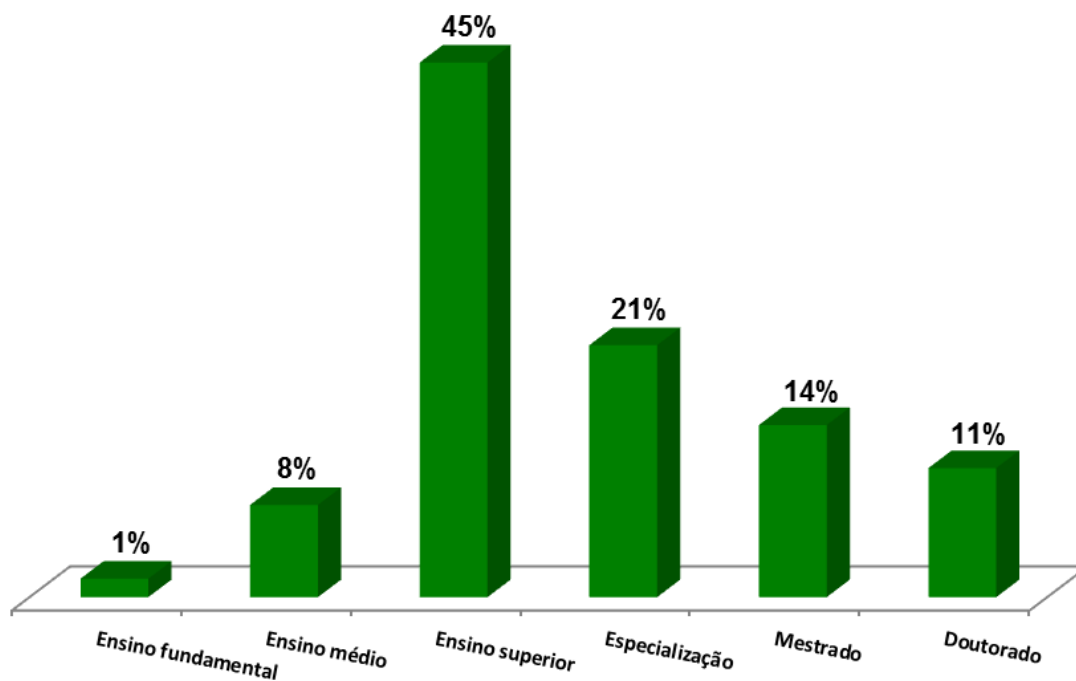
77% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

76% dos recorrentes identificaram seu grau de escolaridade.

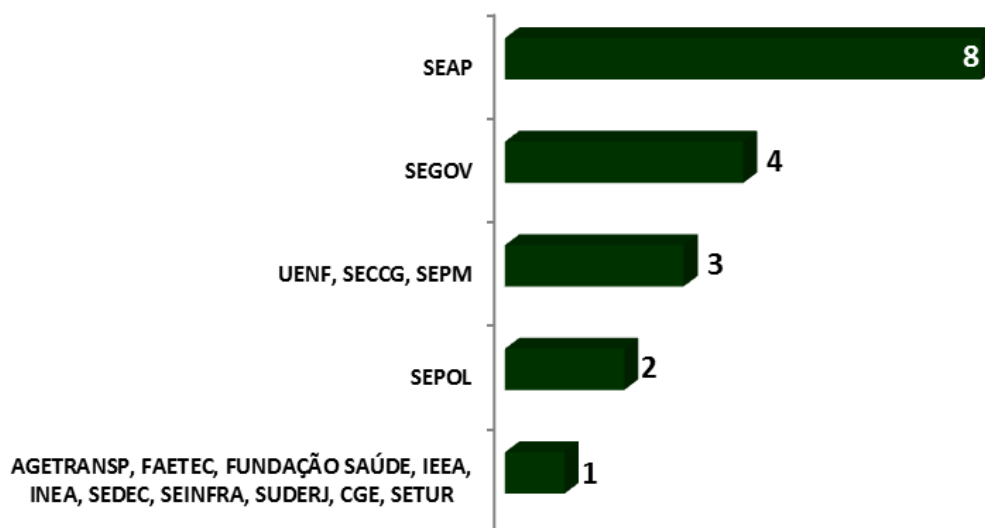


Recursos de 3ª Instância

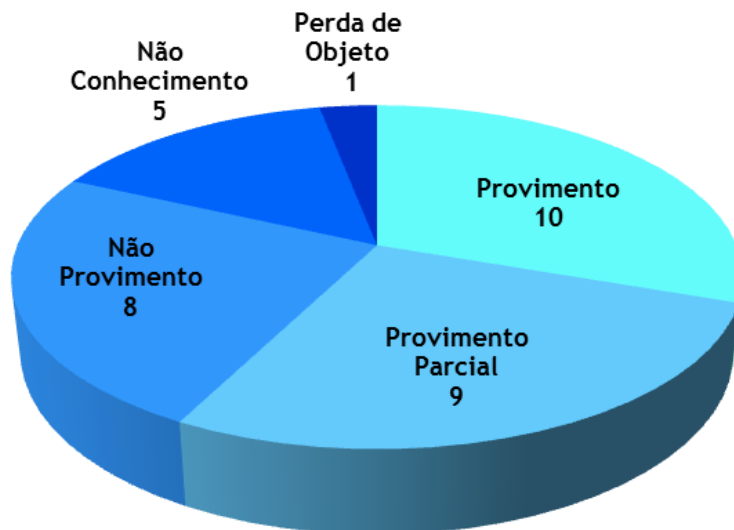
Acesso à Informação

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 terceiro trimestre deste ano, **33 recursos** foram **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 33 recursos, em instâncias inferiores, tiveram origem nos seguintes órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.



Os 33 recursos de 3ª Instância que chegaram à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado tiveram, ao final da Instrução, os seguintes resultados:



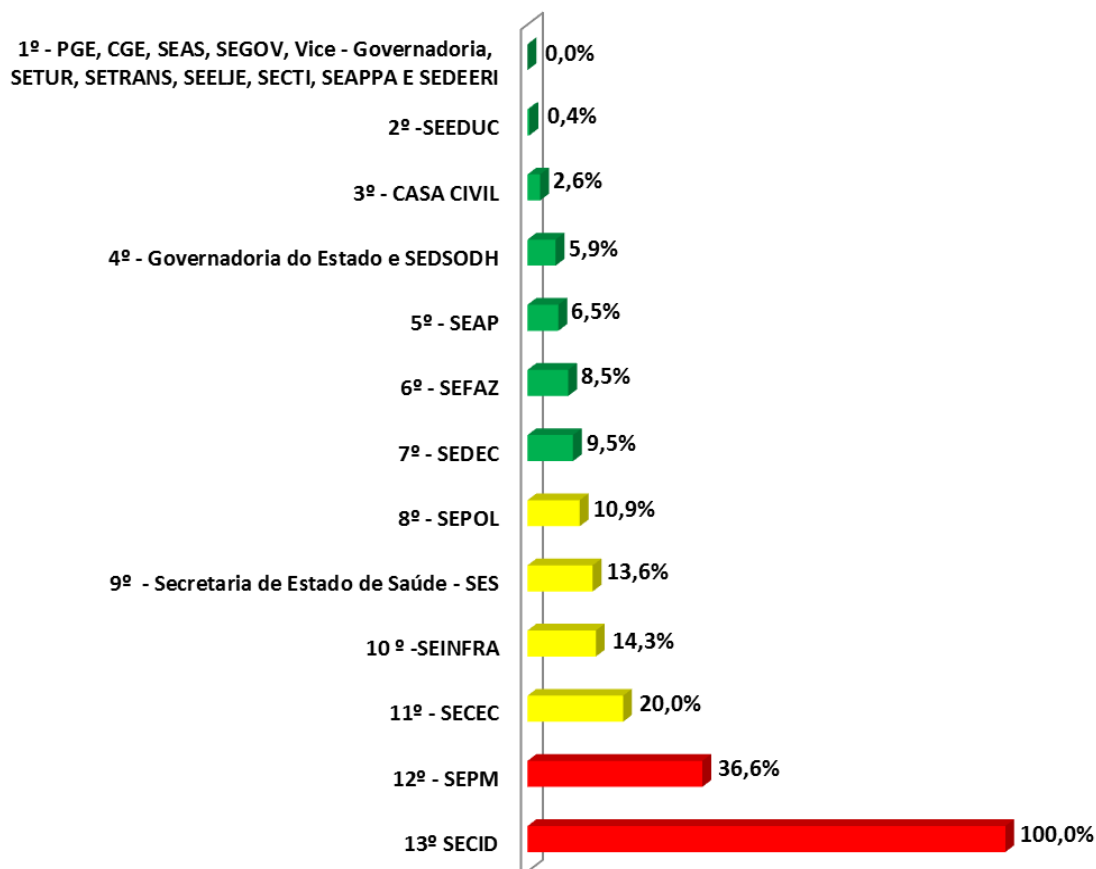
- ✓ **Não Provimto** - Os dois principais motivos que levaram ao Não provimto dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação processual), fugindo ao escopo da Lei de Acesso à Informação.
- ✓ **Provimto** - Quanto às razões para o Provimto do recurso, pontificaram as situações em que as respostas diferiam do pedido solicitado ou não apresentavam justificativa para a negativa.
- ✓ **Provimto Parcial** - A razão predominante para o Provimto Parcial do recurso foi a exclusão das informações determinada pelo artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).
- ✓ **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.

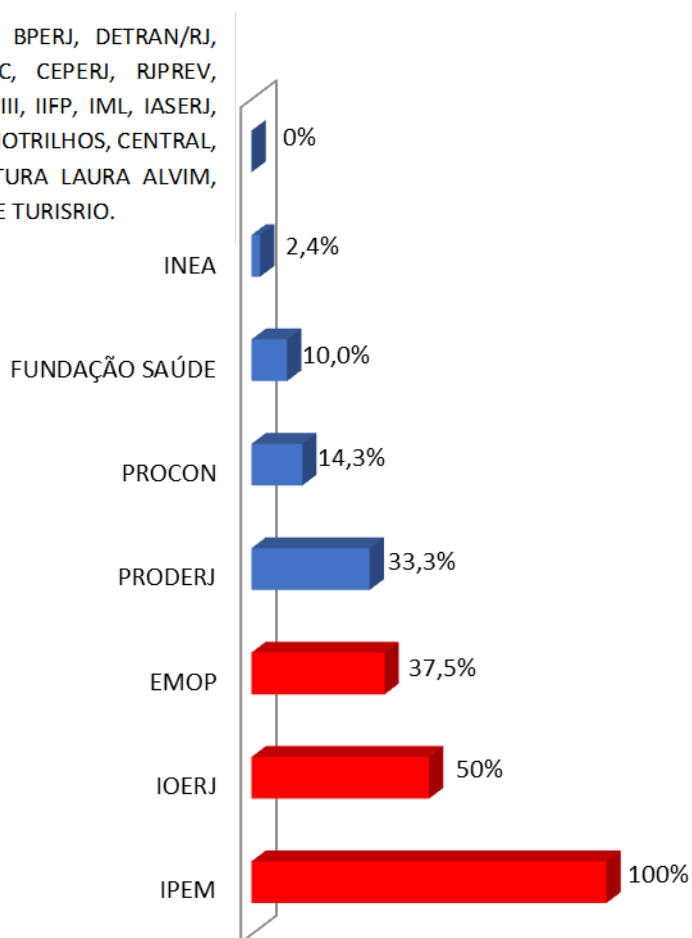
Neste Relatório, o **Ranking de Transparência da Administração Direta** descortina o resultado trimestral, apresentando o percentual de pedidos de informação sem resposta.



A partir de abril deste ano, o Ranking passou a incluir os órgãos da Administração Pública Indireta.

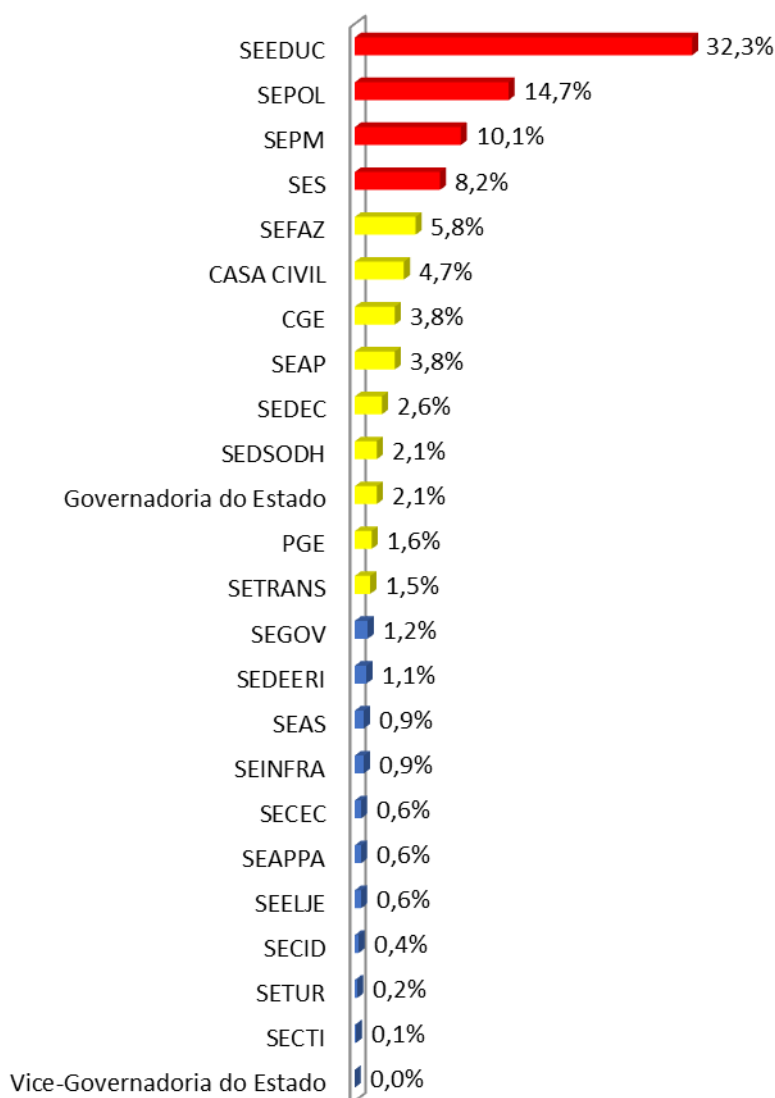
No terceiro trimestre, o Ranking de Transparência da Administração Pública Indireta apresentou os seguintes resultados, tendo em vista o percentual de pedidos de informação sem resposta.

AGENERSA, AMTU, AGETRANSP, APERJ, AGERIO, BPERJ, DETRAN/RJ, LOTERJ, CODIN, DEGASE, DER, JUCERJA, CFSEC, CEPERJ, RIPREV, RIOPREVIDÊNCIA, IEEA, CEHAB, ISP, ITERJ, LEÃO XIII, IIFP, IML, IASERJ, IVB, FAPERJ, CECIERJ, FAETEC, UERJ, UENF, UEZO, RIOTRILHOS, CENTRAL, CODERTE, DETRO, CEDAE, CEASA, CASA DE CULTURA LAURA ALVIM, FCFB, SALA CECILIA MEIRELES, RRP, FIA/RJ, SUDERJ E TURISRIO.



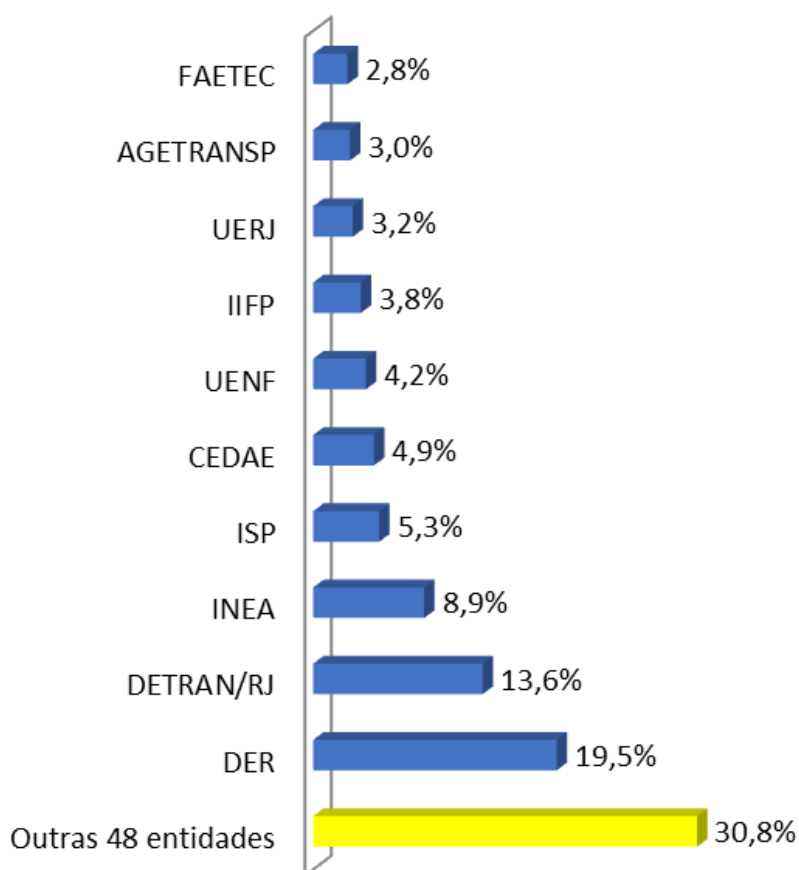
Órgãos mais demandados da Administração Direta

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

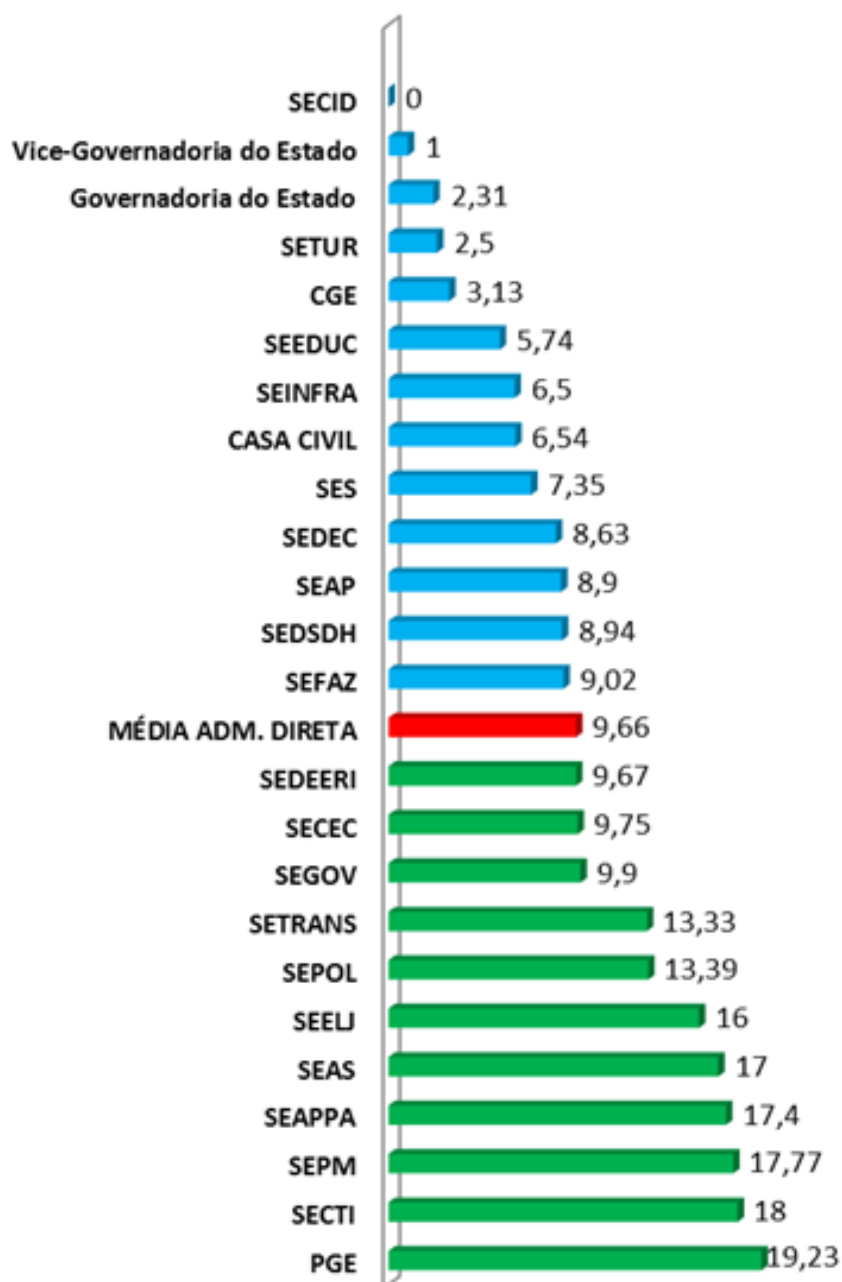


Órgãos mais demandados da Administração Indireta

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

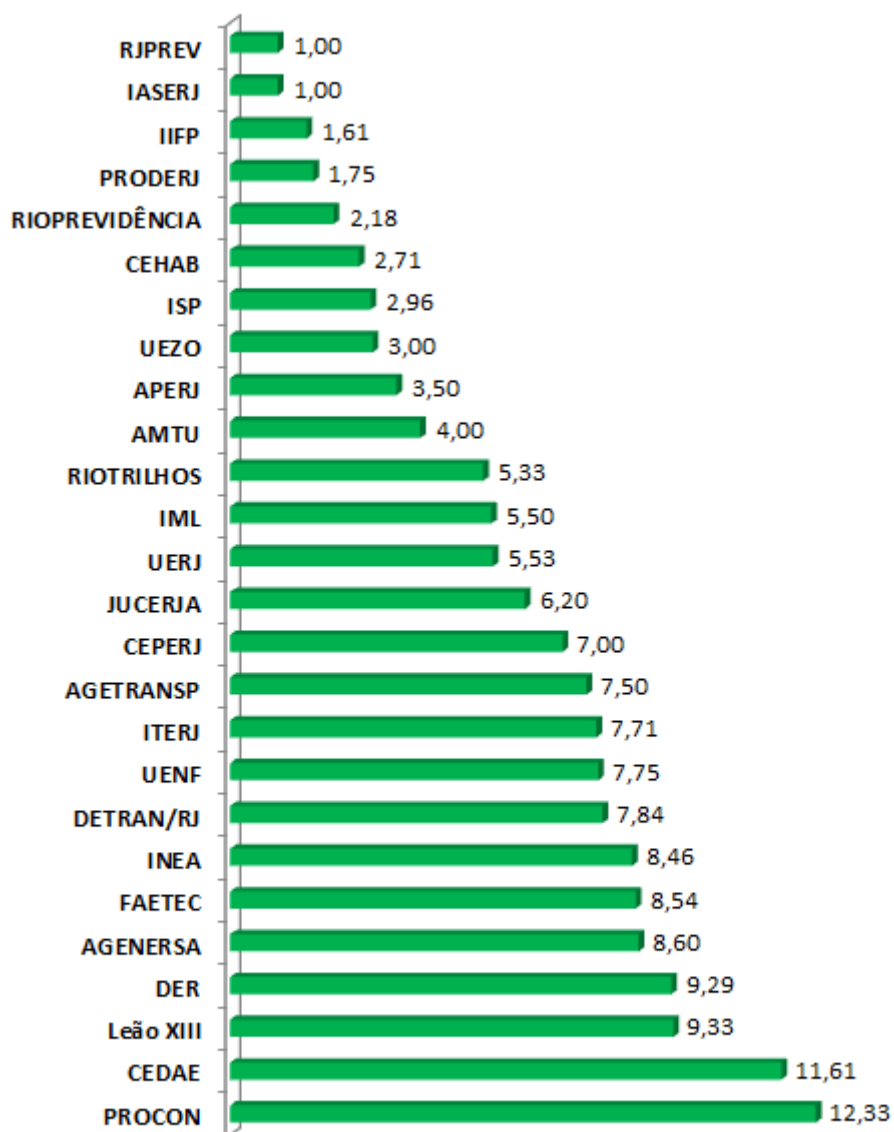


Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Direta (em dias)

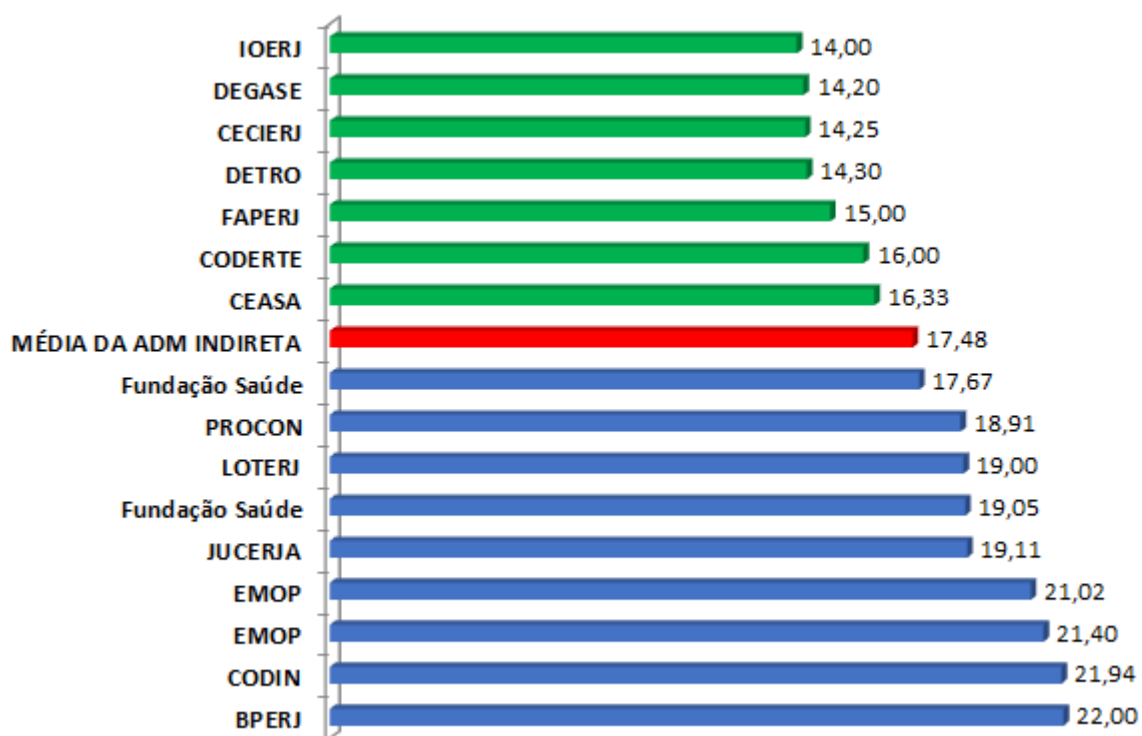


Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Indireta (em dias)

1ª parte

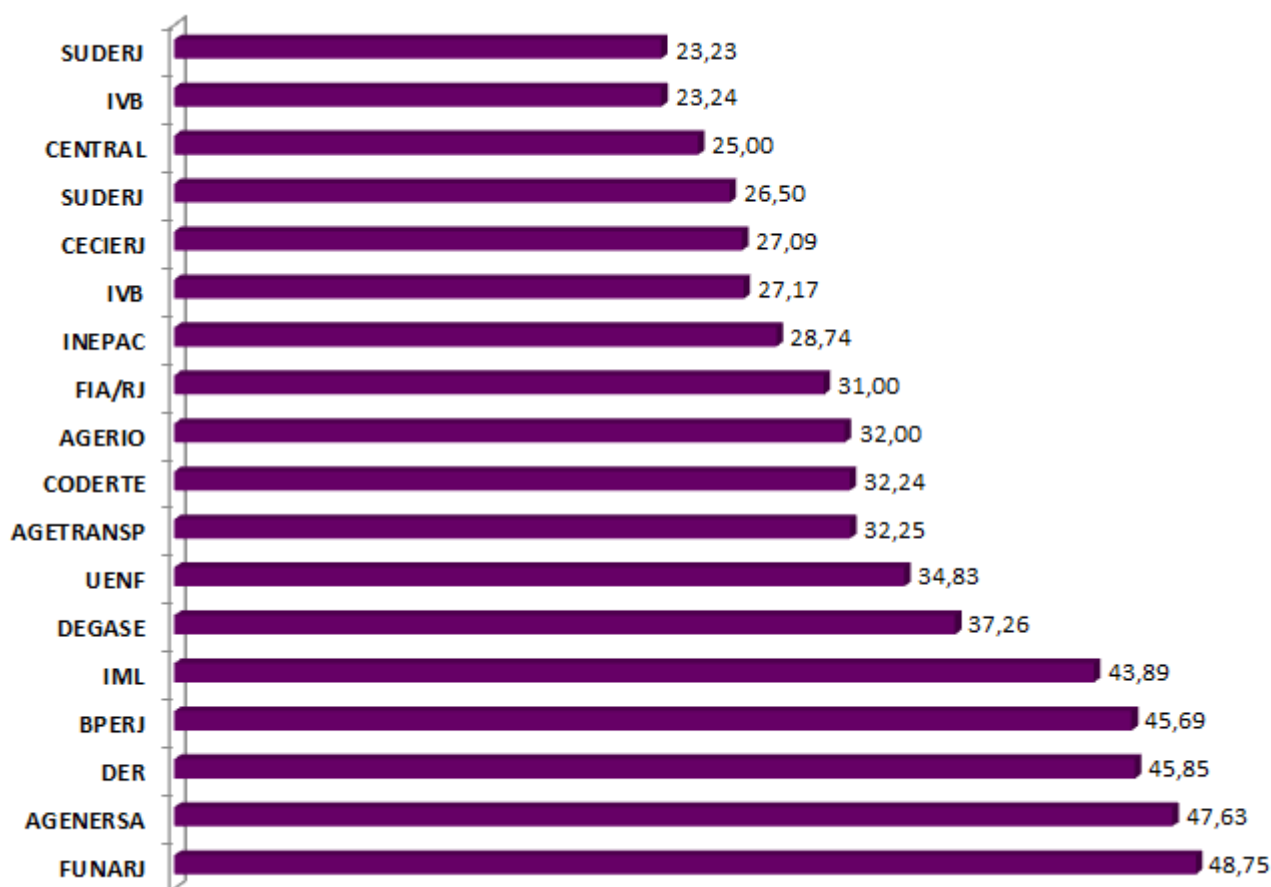


Ranking de Prazo Médio de Resposta Administração Indireta (em dias) 2ª parte



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

3ª parte



Acesso à Informação

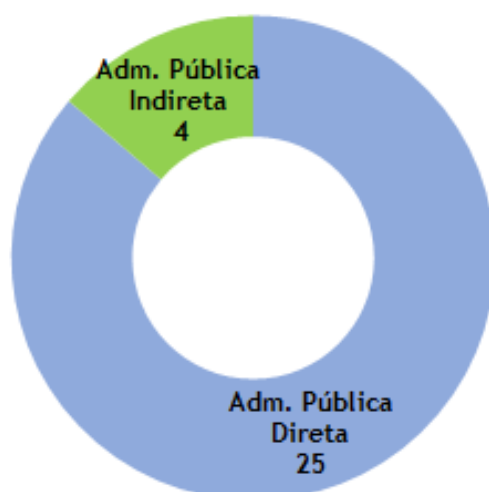
Informações Gerais

Ao longo dos três trimestres do ano de 2019, verifica-se uma curva crescente de pedidos de acesso à informação.

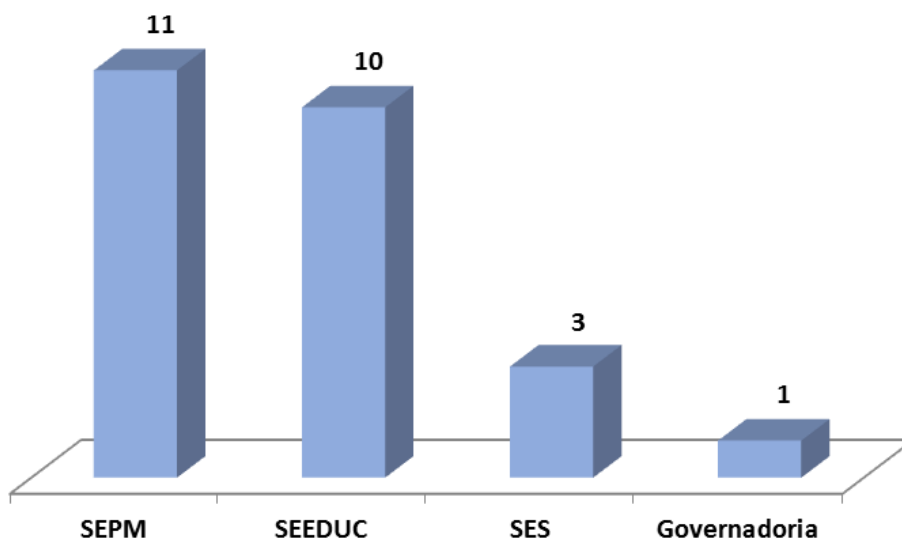


Pendências de 2018

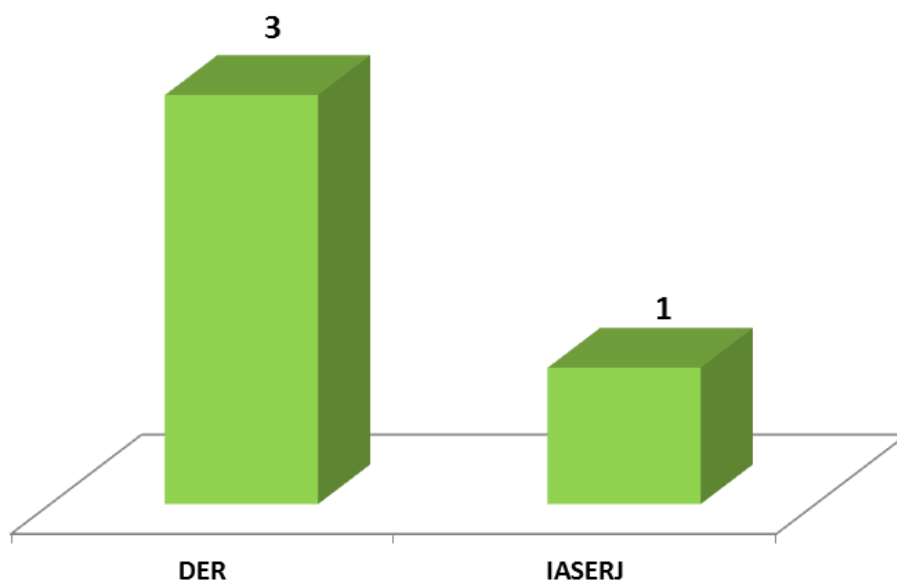
Acesso à Informação



Administração Pública Direta



Administração Pública Indireta



Conclusão

Neste 3º trimestre de 2019, o Relatório da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, mais do que meramente compilar os números das atividades desenvolvidas no período, diversificou e aprofundou a qualidade da análise das informações que tiveram origem nas manifestações de ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação.

Assim, o Relatório que aqui termina conseguiu oferecer uma série 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 vêm fomentando o crescente alinhamento com as unidades que compõem a Rede, por meio de espaços de qualificação – como a Semana da Transparência, as Oficinas sobre Carta de Serviços, entre outras iniciativas – enquanto, simultaneamente, amplia o número de entidades participantes e as oportunidades de interação com a sociedade, mediante a dinamização das Ouvidorias Itinerantes.

