



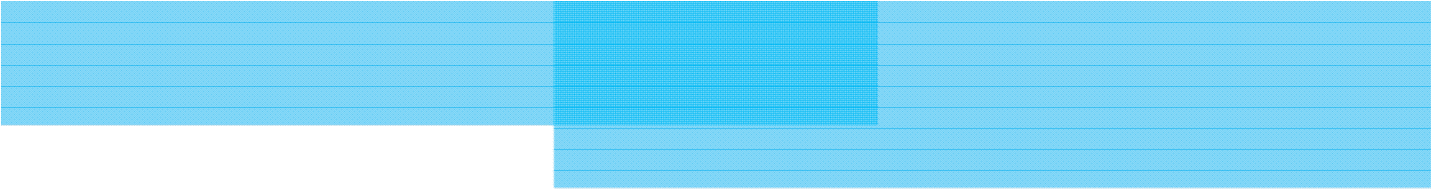
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

**Relatório Anual
(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

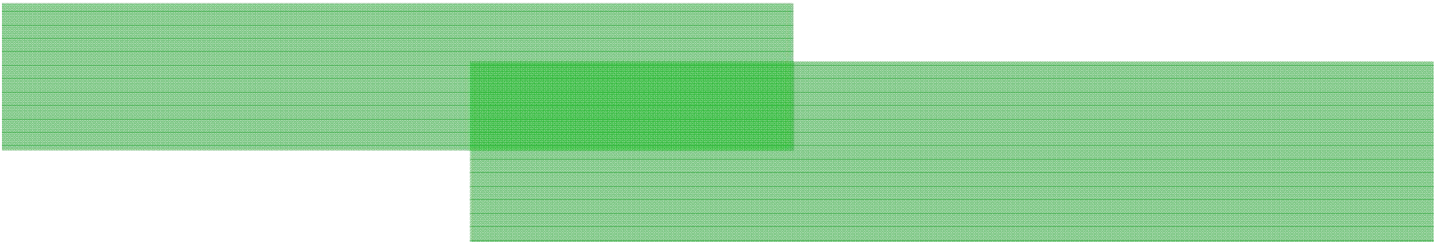
Fabio Bogossian

Coordenador de Transparência e Controle Social

Jorge Nei Mancini

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. Este documento, entretanto, viabiliza algo além, apresentando um conteúdo que ultrapassa o mero registro de um conjunto de atividades para, com a divulgação dos seus dados, apresentar o rol de atividades realizadas ao longo de 2019 com o fito 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
5) Ranking de Ouvidoria	17
6) Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	18
7) Destaques Qualitativos	24
8) Perfil dos demandantes	25
8) Pesquisa de Satisfação	27
Ouvidoria em Ações	28
1) Ouvidorias Itinerantes	29
2) Projeto Rede	30
3) Treinamentos Fala.BR / Treinamentos e-SIC	32
4) Projetos Educação nas Escolas e SEFAZ de portas abertas	33
5) Visitas Técnicas	34
6) Projeto Marco Legal	35
7) Disque Rio Contra a Corrupção	36

Índice

Transparência	37
1) Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (e-SIC)	38
2) Perfil dos demandantes	40
3) Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	43
4) Perfil do demandante	44
5) Recursos - Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência	46
5) Perfil dos recorrentes	47
6) Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação	50
7) Ranking de Transparência	52
A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado na mídia em 2019	54
Conclusão	60

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.

No encerramento do ano de 2019, a Administração Pública Direta e Indireta contava com 42 Unidades de Ouvidoria Setoriais e 9 Pontos Focais.

Define-se ponto focal como o servidor designado para fazer trâmite das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação em órgãos e entidades que não possuem ouvidorias em suas estruturas, nem ouvidor designado.

- 1. Ouvidoria operacional:** são aquelas que, além de estarem dispostas na estrutura do órgão e possuírem ouvidor devidamente nomeado, estão inseridas no sistema Fala.BR.
- 2. Ouvidoria operacional, mas sem cadastro no Fala.BR:** são aquelas que estão dispostas na estrutura do órgão, possuem ouvidor devidamente nomeado, mas ainda não estão inseridas no sistema Fala.BR.
- 3. Órgãos com pontos focais inseridos no Fala.BR:** situação em que não há ouvidoria legalmente constituída ou ouvidor designado, ficando o ponto focal responsável pela tramitação de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Ouvidoria operacional

SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SEAS, SEGOV, RIOPREVIDÊNCIA, AGETRANS, AGENERSA, DETRAN-RJ, IPEM, INEA, DETRO-RJ, PROCON-RJ, FUNDAÇÃO SAÚDE, CEHAB-RJ, CEDAE, CEASA RJ, AGERIO, FAETEC, CEPERJ, Novo Degase, RIOTRILHOS, JUCERJA, DER-RJ, CENTRAL, CGE-RJ, SEDSODH, SEAPPA, FUNDAÇÃO LEÃO XIII, FAPERJ, UENF, CECIERJ

Ouvidoria operacional, mas sem cadastro no sistema Fala.BR

SECID, IVB e UERJ

Órgãos com pontos focais inseridos no sistema Fala.BR

Vice-Governadoria, SECCG, SEINFRA, SEELJE, EMOP, FIPERJ, SUDERJ, CODIN e LOTERJ

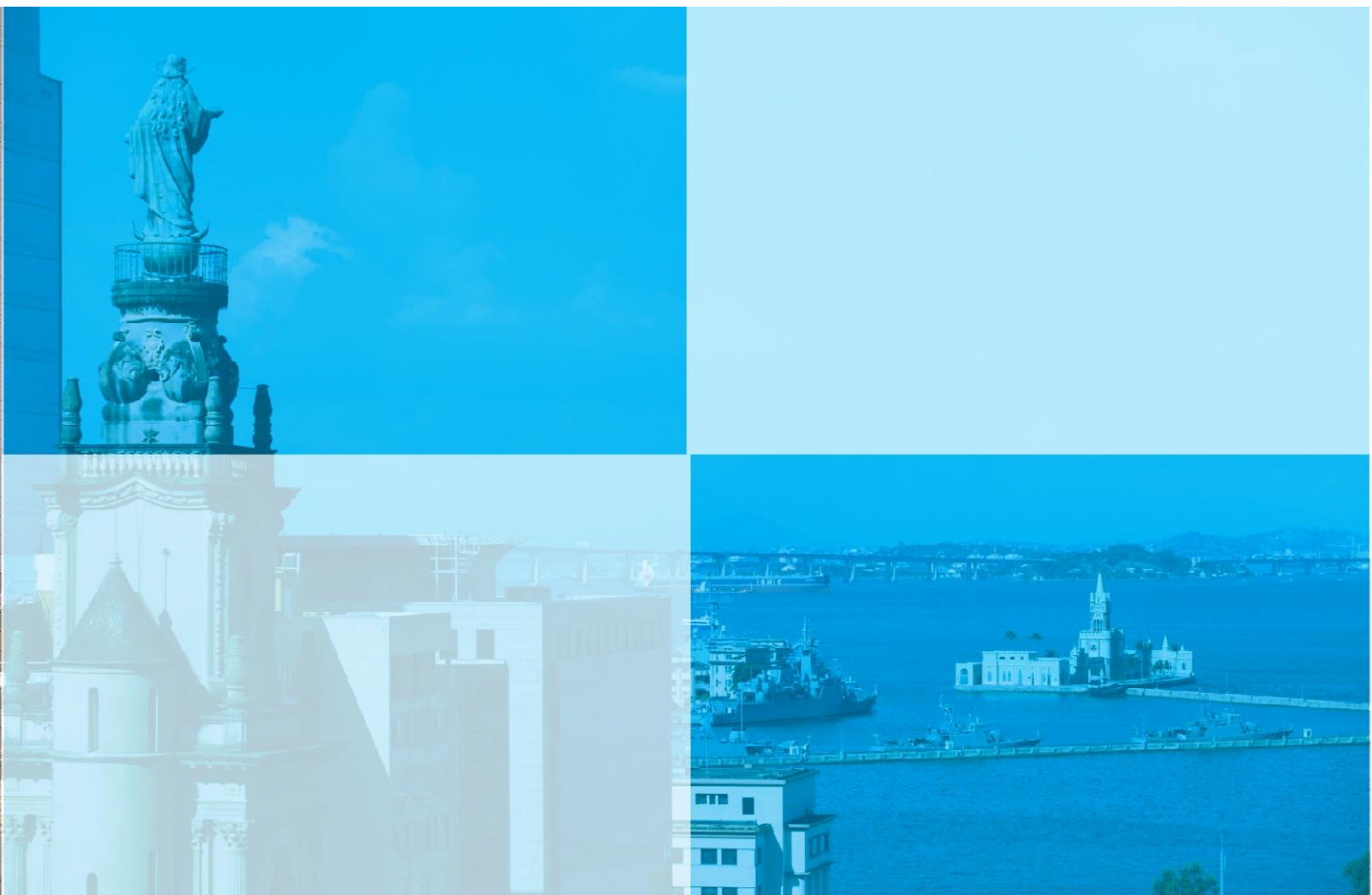
Inserção no Fala.BR

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 Fala.BR (antigo e-OUV) para registro eletrônico das manifestações recebidas.

No ano de 2019, com vistas à formatação da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado empenhou-se a treinar e inserir, no sistema Fala.BR, as Unidades de Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta. Também foram cadastradas os órgãos e entidades que, a despeito de realizar as tarefas de ouvidoria, não constituíram tal órgão.

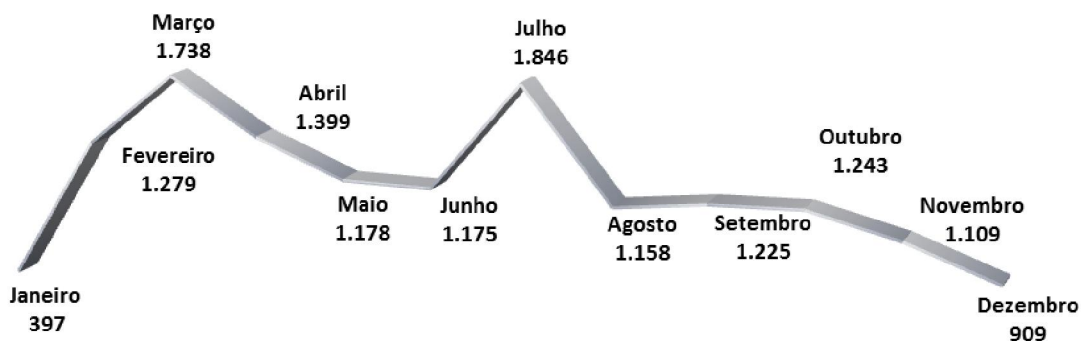
De 1º de janeiro a 31 de dezembro, foram cadastradas no referido sistema 45 unidades e pontos focais, totalizando 48 ao final do ano, uma vez que 3 unidades encontravam-se cadastradas em 2018.

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

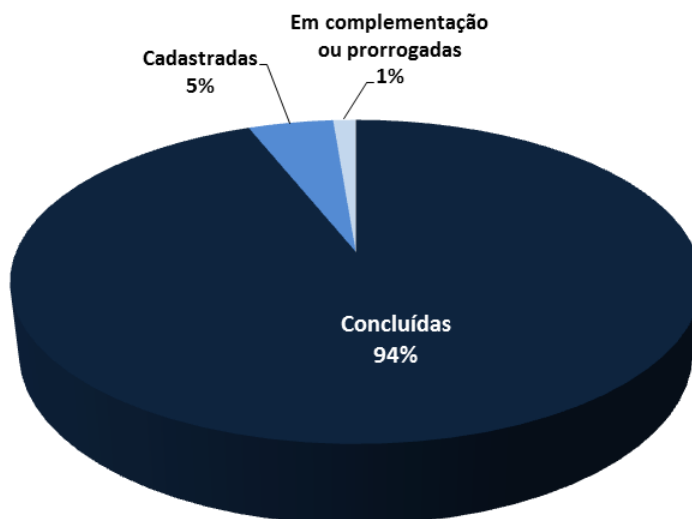


Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (Fala.BR)

No período compreendido entre 1º. de janeiro e 31 de dezembro de 2019, 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 **14.656**, assim dispostas nos meses em questão.

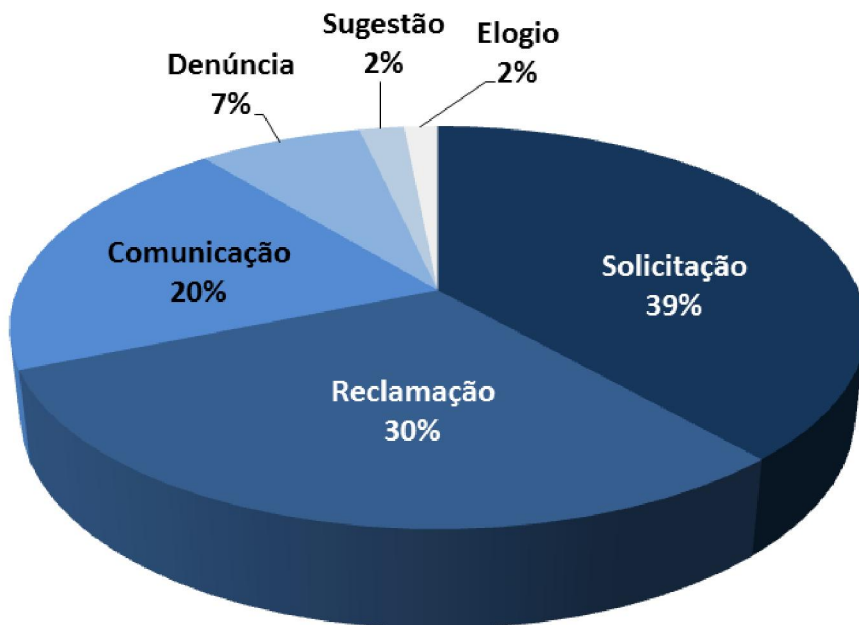


No dia 31 de dezembro de 2019, as **14.656** manifestações encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **Concluídas** - Manifestações que se encontram encerradas, seja pelo envio de resposta conclusiva ao demandante ou por arquivamento.
- ✓ **Cadastradas** - Manifestações em aberto.
- ✓ **Em complementação** - 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, que juntos perfazem cerca de 70% das manifestações.





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

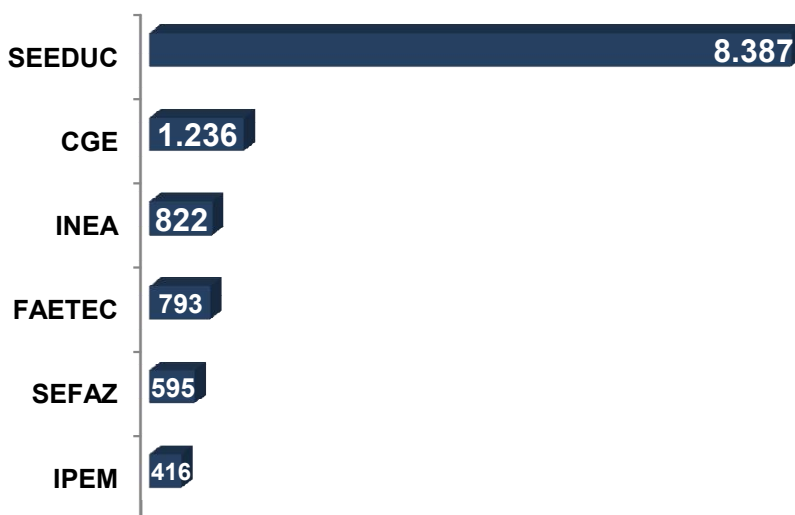
Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



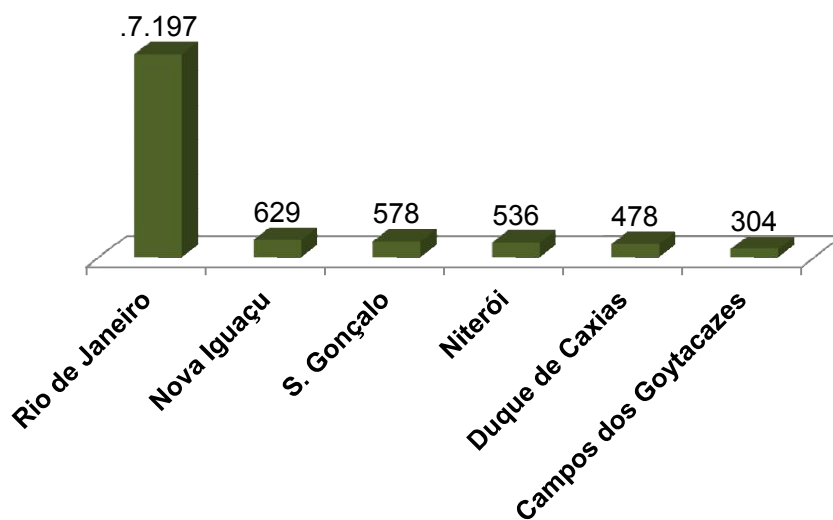
ELOGIO

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 57% 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.



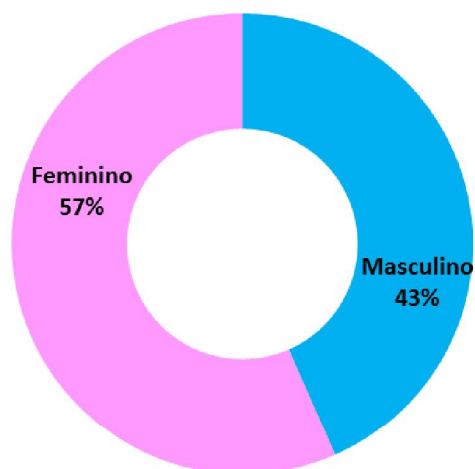
Perfil dos demandantes

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



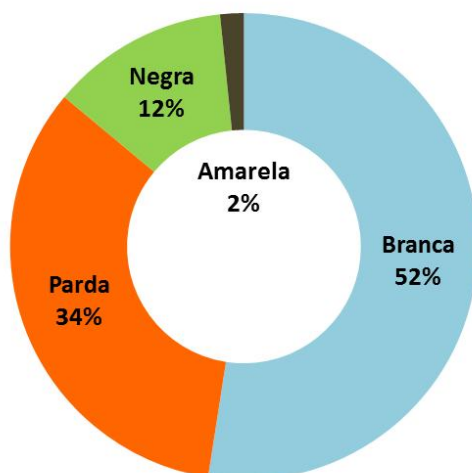
SEXO

3% dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

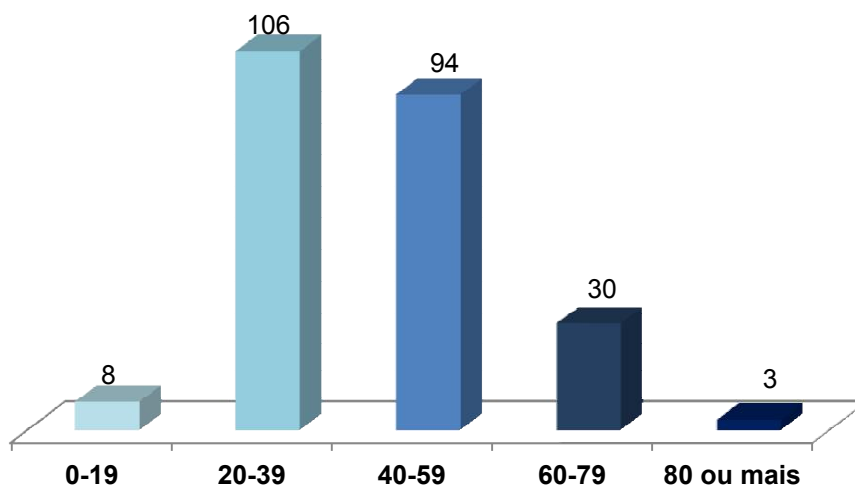
2% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

2% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

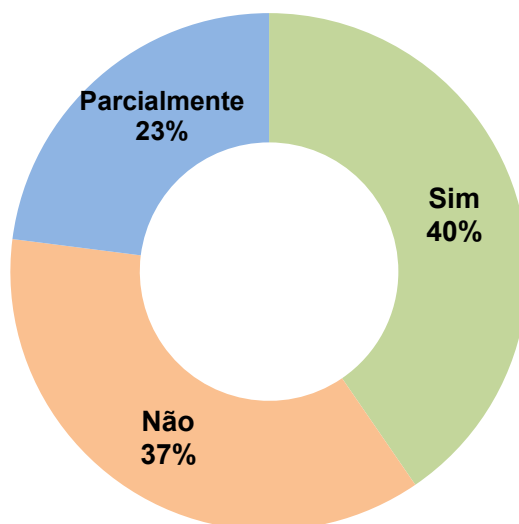




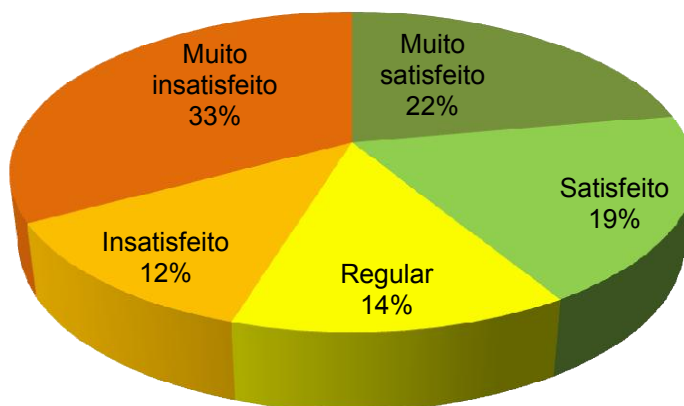
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema Fala.BR disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **1.370 questionários**, pouco menos de 10% do total de manifestações recebidas em 2019.

A sua demanda foi atendida?



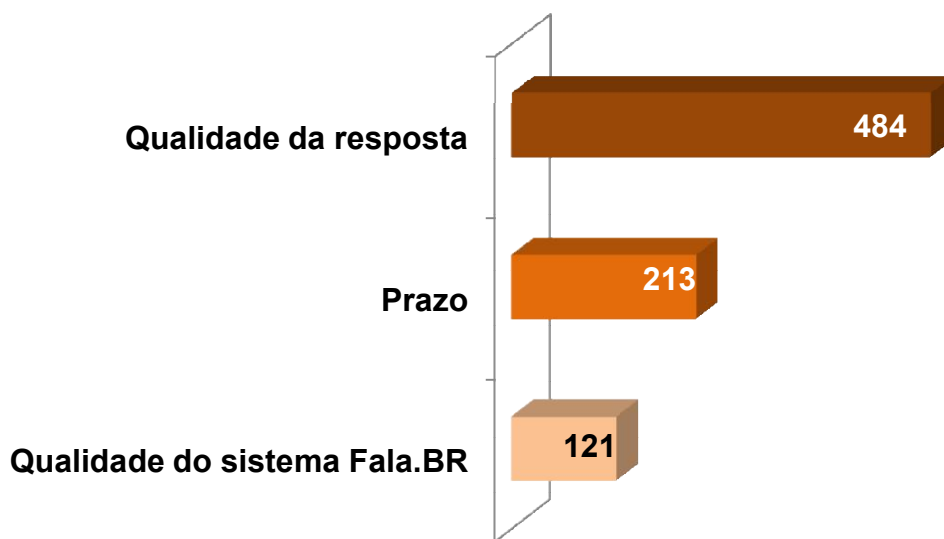
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



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

* Número de manifestantes

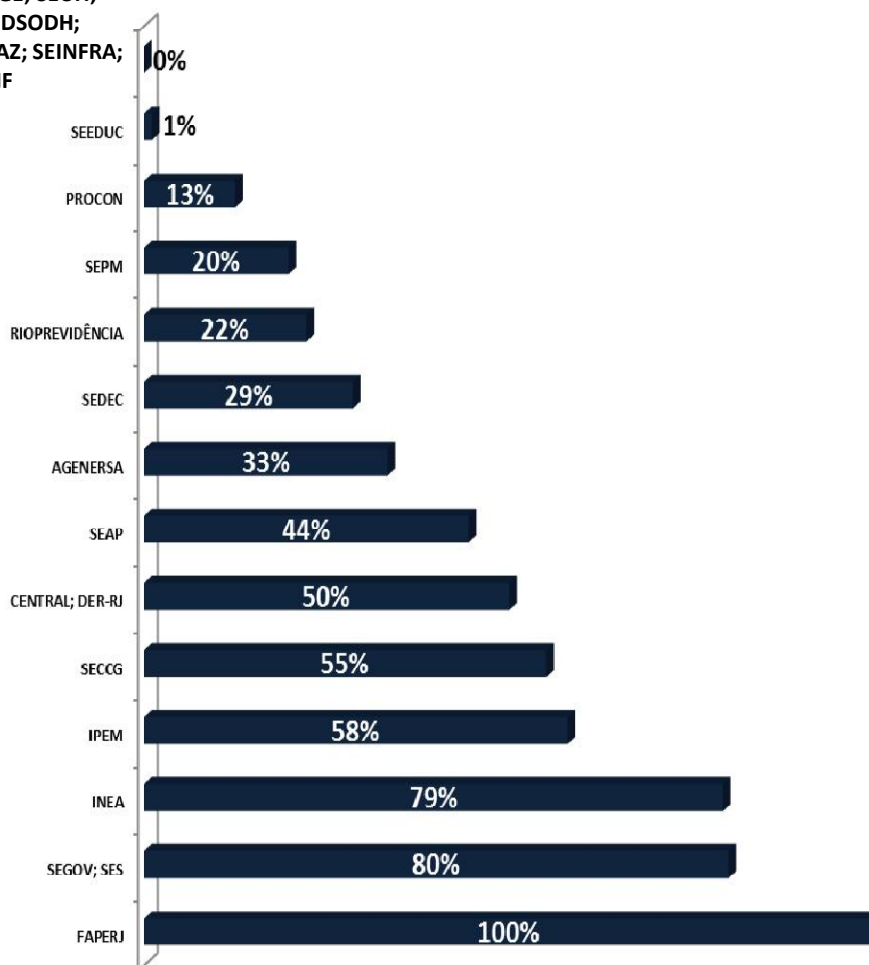
Com relação à pergunta acima, o sistema permite a sobreposição de respostas, ou seja, que o manifestante escolha mais de uma opção de motivo que o tenha levado à insatisfação / muita insatisfação.



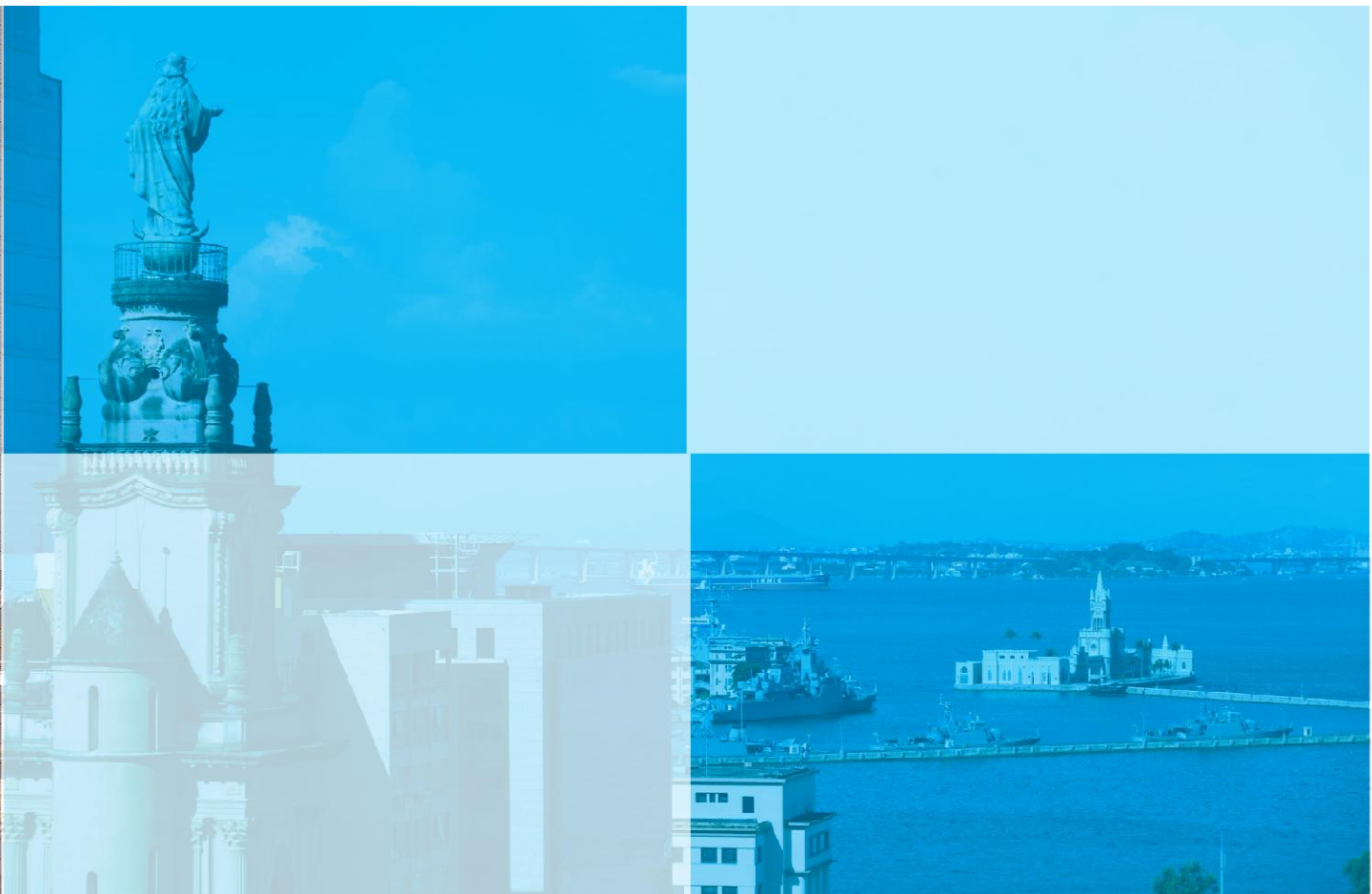
Ranking de Ouvidorias

O Ranking abaixo contempla o percentual de manifestações abertas cujas respostas encontram-se em atraso, com a indicação das respectivas unidades de ouvidoria.

AGETRANS; CEASA;
CODIN; Riotrilhos; CEDAE;
CEHAB; DETRAN; DETRO;
DEGASE; EMOP; CEPERJ;
FAETEC; Fundação Leão
XIII; Fundação Saúde;
JUCERJA; OGE; SECTI;
SEDEERI; SEDSODH;
SEELJE; SEFAZ; SEINFRA;
SEPOL; UENF



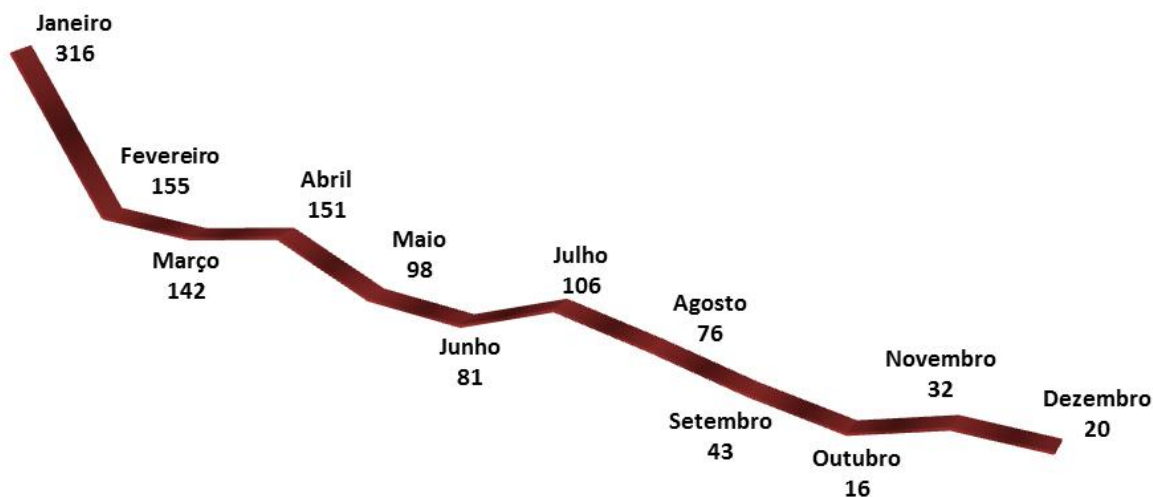
Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (Fala.BR)



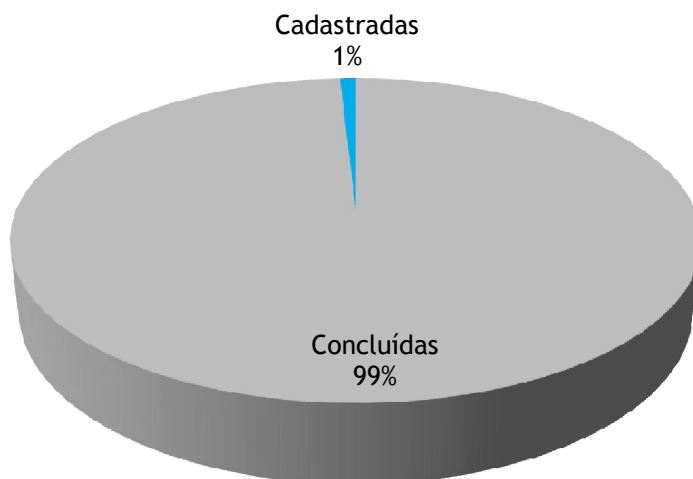
Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No período compreendido entre 1º. de janeiro de 2019 e 31 de dezembro do mesmo ano, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu, por intermédio do sistema informático Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), um total de **1.236 manifestações**, assim dispostas nos meses em questão.

Com a crescente inclusão de ouvidorias no sistema Fala.BR ao longo do ano, observou-se a queda no número de manifestações dirigidas à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), uma vez que, com a expansão da Rede, foi pontualmente extinguindo a necessidade de intermediação, exercida pela OGE entre o demandante/usuário do Fala.BR e o órgão para o qual a manifestação realmente se destinava. À redução do papel de intermediário, correspondeu o fortalecimento da vocação da OGE como articuladora e polo da Rede.

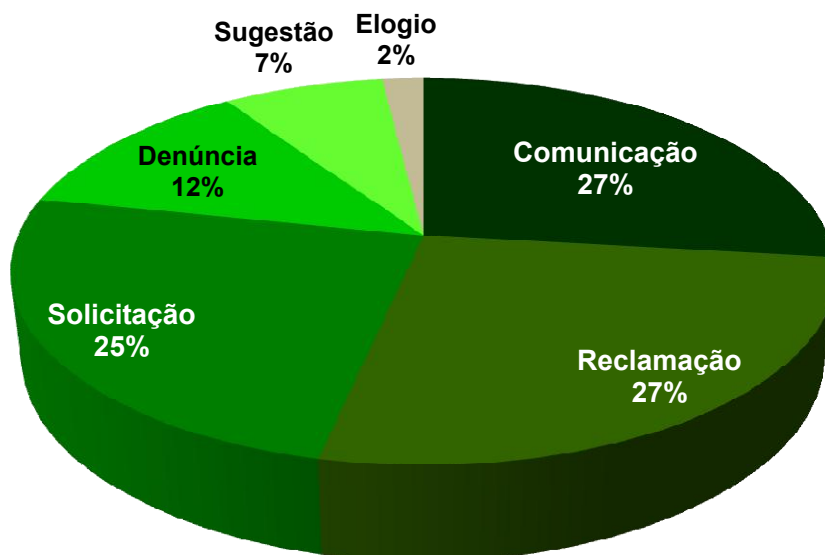


No dia 31 de dezembro de 2019, as **1.236** manifestações encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



- ✓ **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.

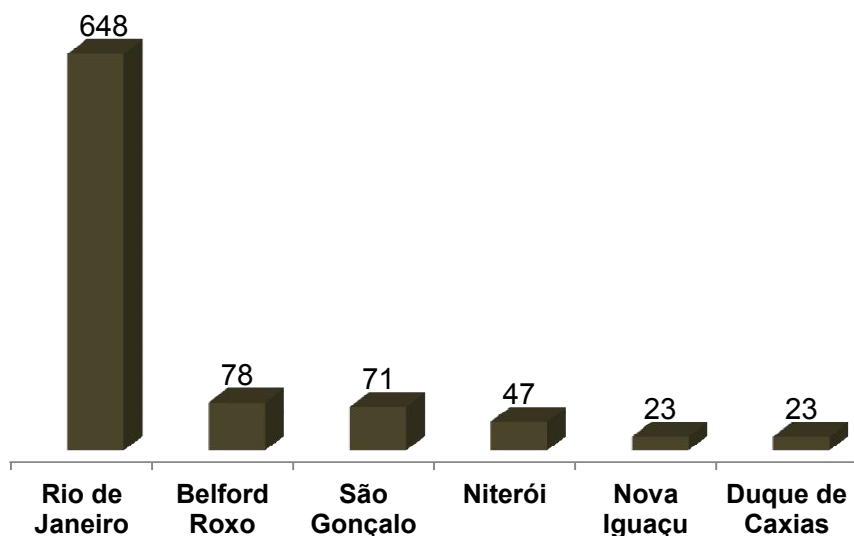
**SUGESTÃO**

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.

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.



Deslocando a análise deste Relatório ao aspecto qualitativo, lançamos vista sobre os **Macrotemas** que se destacaram ao longo do ano.



- **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.)

As manifestações referentes ao macrotema Gestão significaram cerca de 25% do total de demandas recebidas. Nesse contexto, destacaram-se as apresentadas pelo público interno do Poder Executivo fluminense, isto é, aquelas provenientes dos servidores ativos, inativos e pensionistas.

Entre os temas mais presentes, salientam as questões envolvendo o recenseamento dos servidores, a emissão de informes de rendimento para a declaração de imposto de renda, a demora para a conclusão de processos administrativos e a ausência de progressão funcional de algumas carreiras.



- **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.

As manifestações referentes ao macrotema Segurança perfizeram cerca de 20% do total de demandas recebidas, com predominância das reclamações e solicitações atinentes à carência de policiamento em algumas áreas do interior e da capital.

Outro tema relevante - e complementar ao anterior - refere-se à presença do tráfico de drogas. Neste aspecto, observou-se uma substancial maioria de manifestações originárias da Baixada Fluminense.

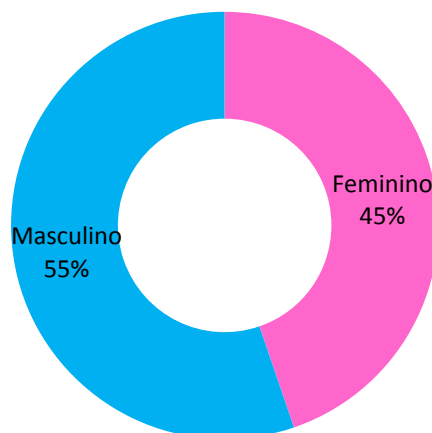
Perfil dos demandantes

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



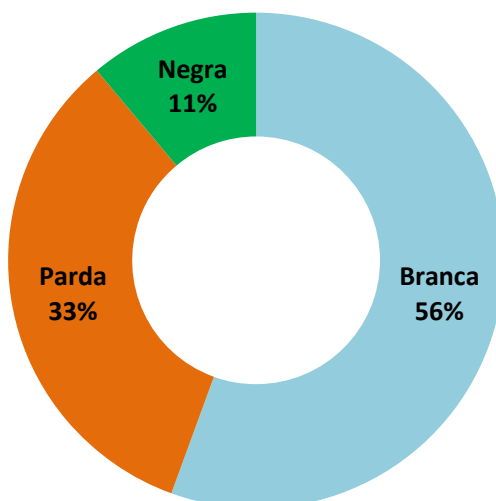
SEXO

2% por cento dos demandantes identificaram seu sexo.



RAÇA

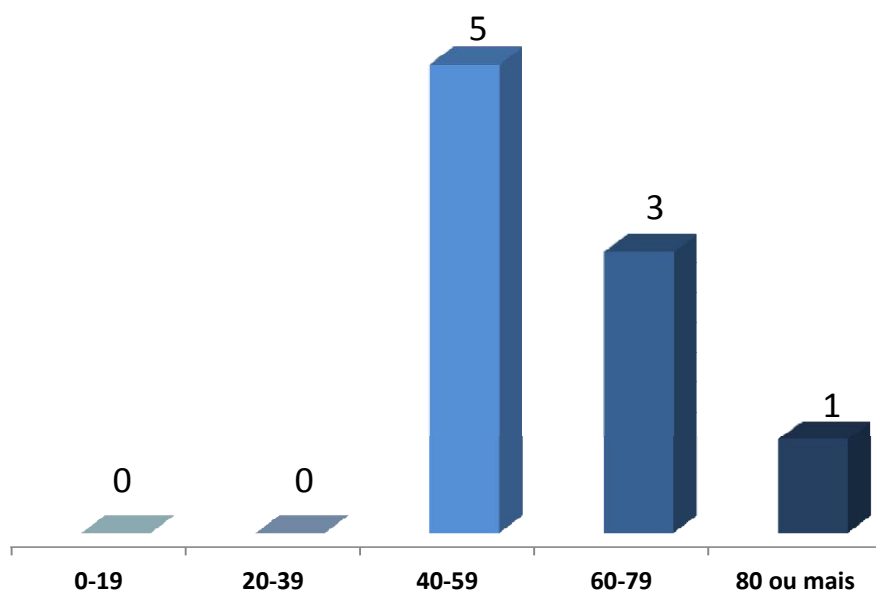
1% dos demandantes identificaram sua etnia.





FAIXA ETÁRIA

1% dos demandantes identificaram sua faixa etária.

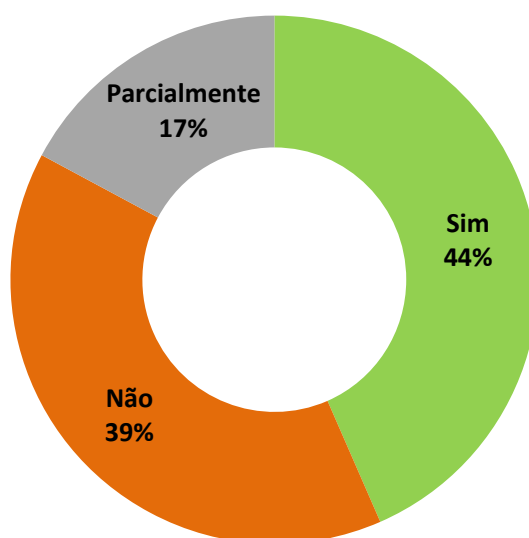




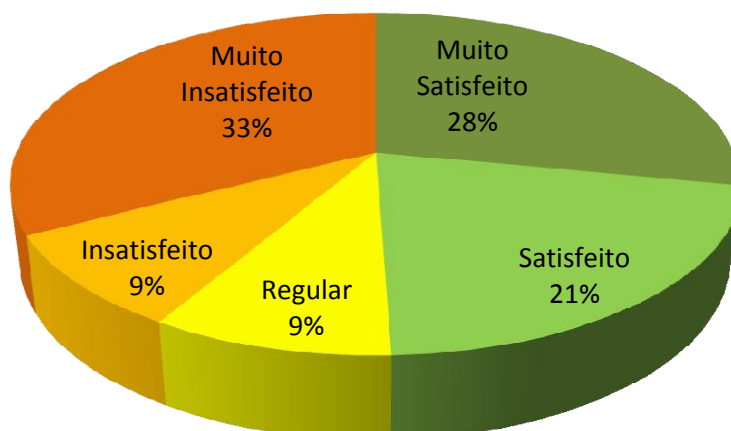
PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema Fala.BR disponibiliza, após a conclusão da manifestação, pesquisa de satisfação de preenchimento facultativo. Foram respondidos **99 questionários**, em torno de 8% do total de manifestações recebidas em 2019

A sua demanda foi atendida?



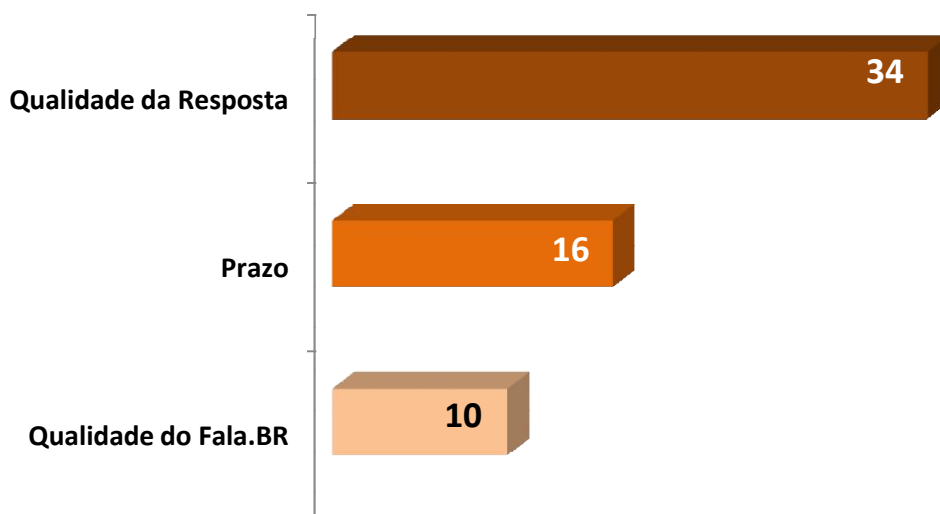
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



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.



Ouvidoria em Ações

Ouvidoria Itinerante

No ano de 2019 foram realizadas seis edições do programa Ouvidoria Itinerante, cujo objetivo é levar ao cidadão os serviços oferecidos pela Ouvidoria, além de divulgar suas atribuições e competências.

Foram contemplados com a iniciativa: Central do Brasil (13 de março), Largo da Carioca (15 de março), Ipanema (29 de maio), Tijuca (29 de agosto), Méier (04 de outubro) e Bangu (19 de novembro).

Nessas seis edições, diversos órgãos e entidades parceiras estiveram presentes, contribuindo para o sucesso do projeto que, atualmente, vem sendo replicado por outras ouvidorias. Foram realizados mais de 2.000 atendimentos.



Ouvidoria Itinerante na Central



Ouvidoria Itinerante no Largo da Carioca



Ouvidoria Itinerante em Ipanema



Ouvidoria Itinerante na Tijuca



Ouvidoria Itinerante no Méier



Ouvidoria Itinerante em Bangu

Projeto Rede

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado implementou, em 2019, o Projeto Rede, que consiste em uma série de iniciativas – tais como cursos, seminários, palestras, participações em eventos – com o fito principal de qualificar os servidores estaduais nos temas afetos à Ouvidoria e, subsidiariamente, levar esse conhecimento à sociedade em geral.

Nesse sentido, foram realizados o I Workshop da Rede de Ouvidorias (19 de março), o Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado (30 de maio), a I Semana da Transparência (05 a 09 de agosto), a Oficina sobre Carta de Serviços (26 e 27 de agosto), Curso de Extensão Ouvidoria Eficaz (18 de outubro a 07 de novembro – 6 encontros), em parceria com o CEPERJ.

Representando a Ouvidoria e Transparência Geral, palestraram o controlador-geral do Estado Bernardo Barbosa, no VII Fórum de Ouvidorias Públicas, e o assessor especial Leandro Teixeira no III Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro, ocasião em que a OGE foi laureada com o prêmio Ouvidoria Cidadã, outorgado pela Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).



I Workshop da Rede de Ouvidorias



Encontro da Rede de Ouvidorias do Estado



I Semana da Transparência



Oficina sobre Carta de Serviços



Curso Ouvidoria Eficaz



Prêmio Ouvidoria Cidadã

Treinamentos Fala.BR

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou 25 edições do Treinamento Fala.BR durante 2019. 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 de 46 órgãos e entidades do poder executivo fluminense.

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

Treinamentos e-SIC

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou 23 edições do Treinamento e-SIC durante 2019. O objetivo da iniciativa é capacitar os integrantes das Unidades de Ouvidoria Setoriais para o uso do sistema informático e-SIC, indicado para a apresentação de pedidos de informação com base na Lei de Acesso à Informação. Nessas edições foram capacitados servidores de 31 órgãos e entidades do poder executivo fluminense.

Projetos Educação nas Escolas/ SEFAZ de Portas Abertas

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado participou do Projeto Educação Fiscal nas Escola, atividade organizada pelo GEFE - Grupo de Educação Fiscal, sob a responsabilidade da Escola Fazendária/SEFAZ.

Foram ministradas palestras, no período de 17 a 25/10/2019, a alunos do Ensino Médio, professores, e profissionais de Educação, dos Colégios Estaduais Reverendo Hugh Tucker, Amaro Cavalcanti, Infante Dom Henrique e Pedro Álvares Cabral. Nessas oportunidades ressaltou-se o papel da Controladoria Geral do Estado e da Ouvidoria Geral do Estado como órgãos de controle, explicando como exercer o controle social utilizando os canais disponibilizados pela Ouvidoria.

Em 21 de novembro, a CGE recebeu a visita de 40 alunos do Curso Técnico de Administração, do Colégio Estadual Aydano de Almeida. A visita foi precedida por uma palestra sobre a Estrutura da CGE, Administração Pública, Controle Social, Ouvidoria e Transparência, de modo a conscientizar os jovens sobre o exercício da cidadania



Visitas Técnicas (VisiTecs)

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado cumpriu, entre janeiro e novembro de 2019, um programa de 47 Visitas Técnicas (VisiTecs) às unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

O objetivo da iniciativa é verificar a estrutura física e a disponibilidade de pessoal, as principais carências, a existência de processos de trabalho instituídos, acompanhar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação e a qualidade do serviço prestado ao cidadão.



Visita Técnica à Ouvidoria Setorial da SEPOL

Projeto Marco Legal

Com vistas à normatização das atribuições e dos procedimentos inerentes às atividades de ouvidoria e transparência, a Controladoria Geral do Estado, com o empenho da Ouvidoria e Transparência Geral, elaborou uma série de normas que hoje conferem maior institucionalidade ao trabalho desempenhado.

Decreto Estadual nº. 46.622 de 03 de abril de 2019

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, além de instituir a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Decreto Estadual nº. 46.836 de 22 de novembro de 2019

Regulamenta a Lei Estadual nº. 6.052 de 23 de setembro de 2011, que estabelece a Carta de Serviços ao Cidadão.

Resolução CGE nº. 13 de 02 de maio de 2019

Estabelece as orientações para a atuação das Unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro para o exercício das competências estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e pelo Decreto Estadual nº. 46.622 de 03 de abril de 2019.

Resolução CGE nº. 15 de 08 de maio de 2019

Institui e regulamenta a organização e o funcionamento da Carta de Serviços ao Cidadão no âmbito da Controladoria Geral do Estado.

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 um programa de reportantes, viabilizado por 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 de seus primeiros 8 meses de funcionamento, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **1.299 chamadas** que redundaram em **132 registros** que continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração.

O Disque Rio Contra a Corrupção tornou-se modelo de referência entre os programas de reportantes, sendo escolhido como paradigma para o Consórcio de Integração Sul e Sudeste (COSUD), fórum destinado a discutir pautas conjuntas entre os estados com o maior Produto Interno Bruto (PIB), já tendo servido de inspiração para a implantação de serviço semelhante no estado do Espírito Santo.

Transparência



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

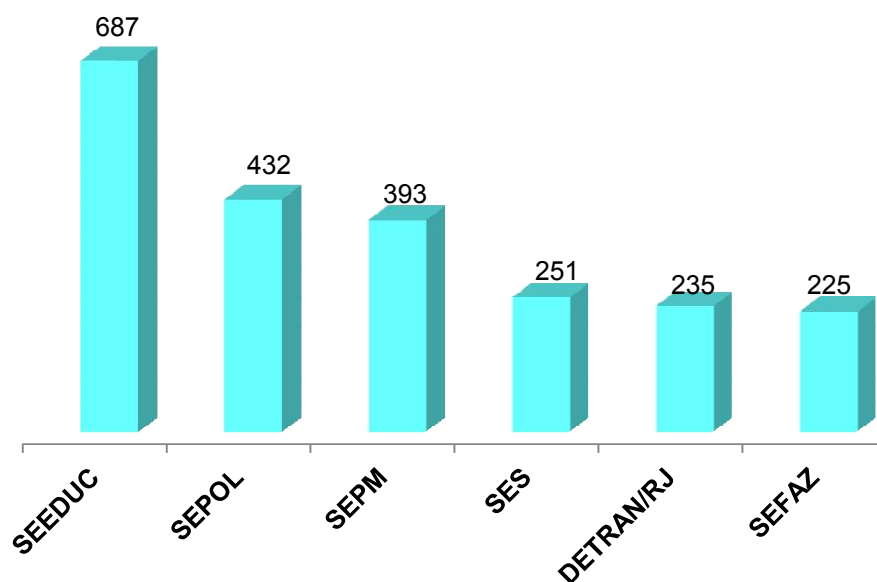
No período compreendido entre 01º. de janeiro e 31 de dezembro de 2019, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu **4.648 pedidos de informação**, distribuídos por **órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo** do Estado do Rio de Janeiro conforme a pertinência da informação desejada.

No dia 31 de dezembro de 2019, os **4.648 pedidos de informação** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



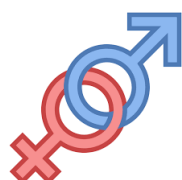
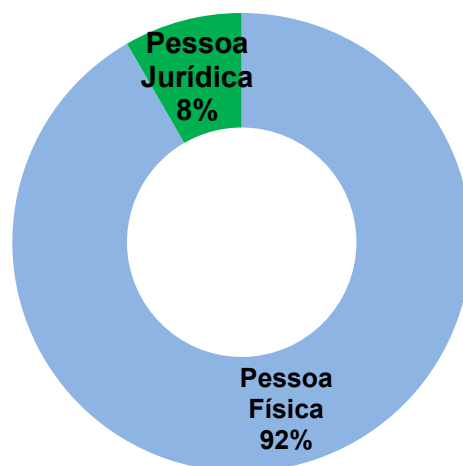
- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada ou com a negativa de acesso à informação.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.
- ✓ **Aberto** - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

O número de pedidos recebidos pelos seis órgãos / entidades mais demandados correspondeu a 47% do total de pedidos apresentados. Esses órgãos / entidades estão indicados abaixo, com os respectivos percentuais.



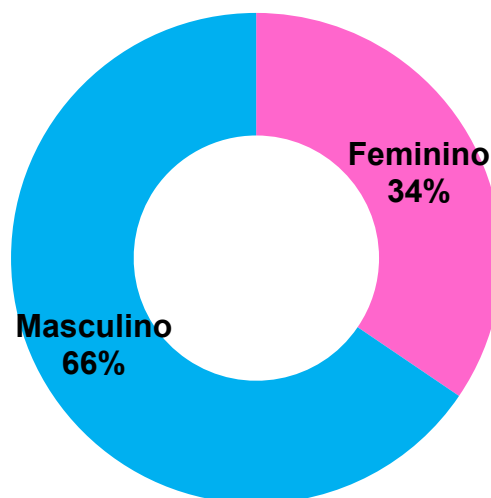
Perfil dos demandantes

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

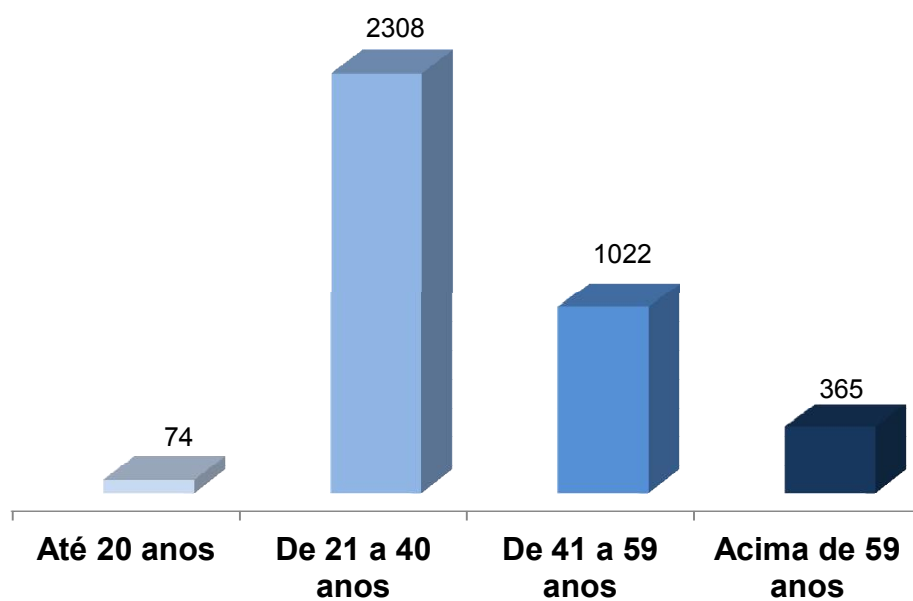
84% dos demandantes identificaram seu sexo.





FAIXA ETÁRIA

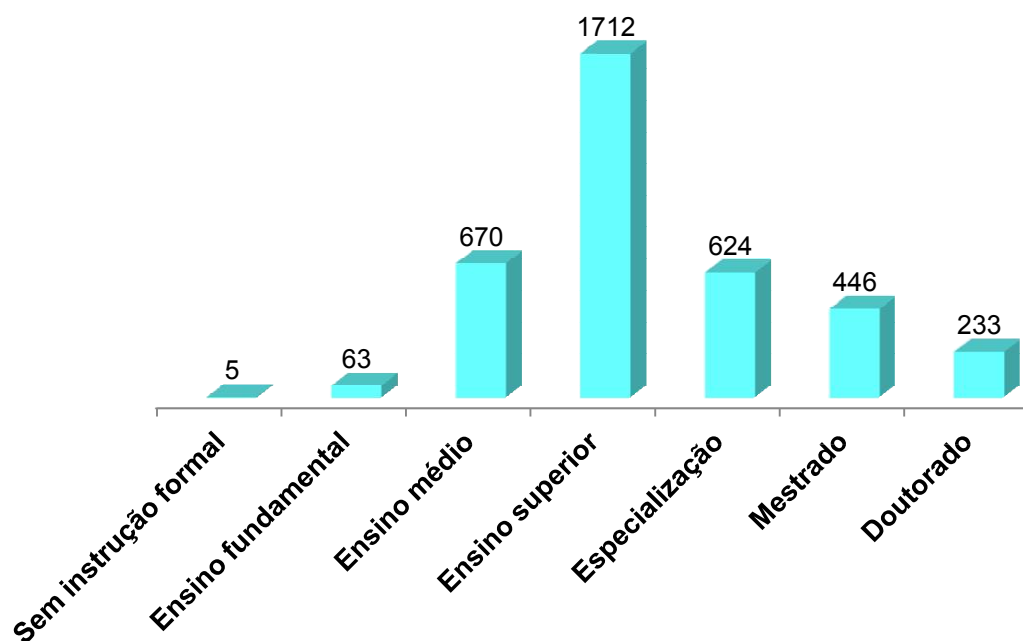
81% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

81% dos demandantes identificaram seu grau de escolaridade.



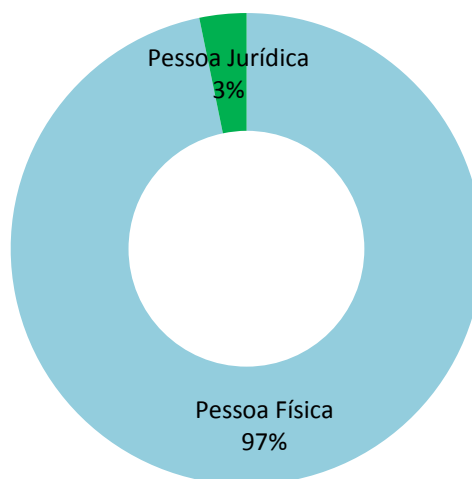
Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No período compreendido entre 01º. de janeiro e 31 de dezembro de 2019, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu, por intermédio do sistema informático e-SIC, um total de **124 pedidos de informação**.

No dia 31 de dezembro de 2019, os **124 encontravam-se com as respectivas respostas enviadas, sendo que apenas um dos pedidos teve obstado o acesso à informação pretendida**.

Perfil dos demandantes

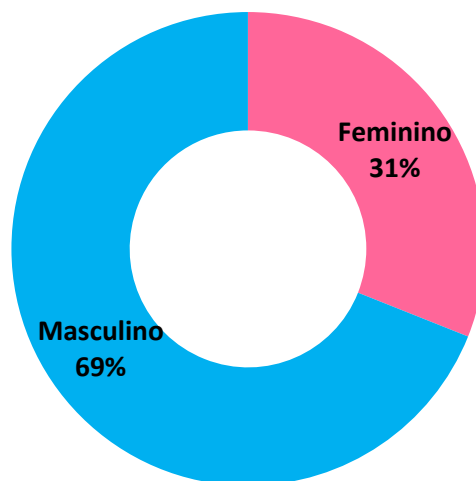
Quando se fala de Perfil dos demandantes no âmbito da Transparência Passiva, o primeiro aspecto que se deve levar em conta é a natureza de quem solicita a informação: Pessoa Física ou Pessoa Jurídica.





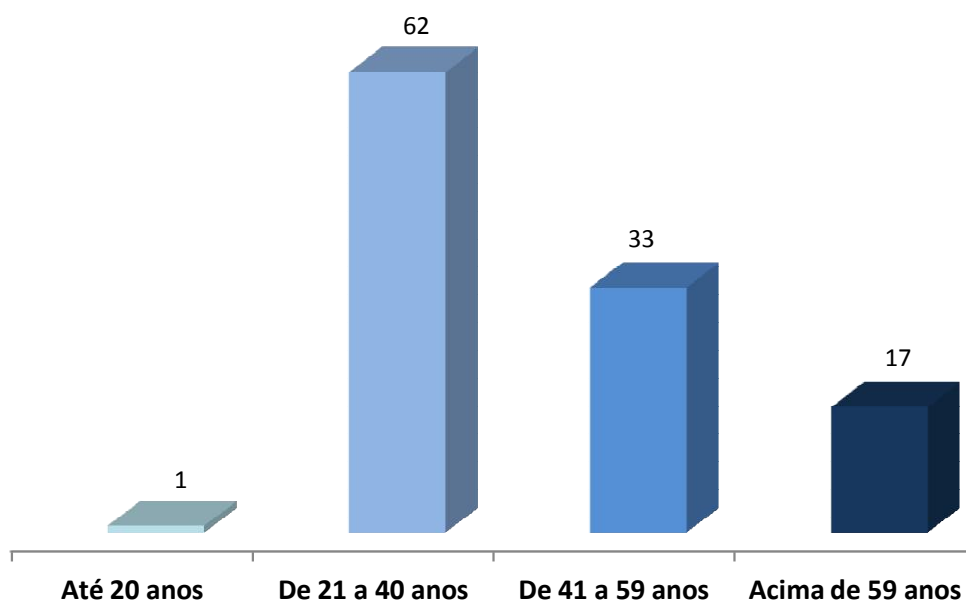
SEXO

93% dos demandantes identificaram seu sexo.



FAIXA ETÁRIA

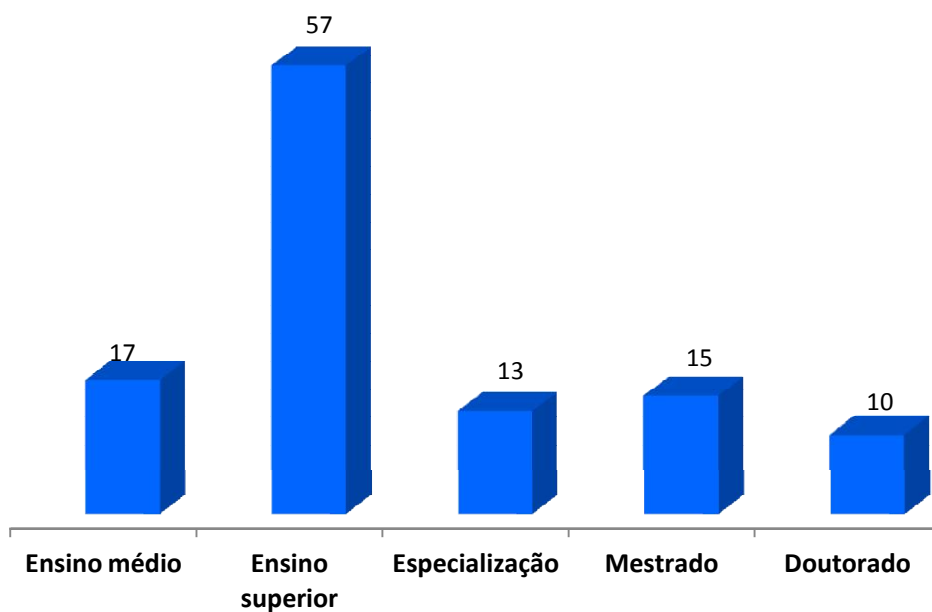
91% dos demandantes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

90% dos demandantes identificaram seu grau de escolaridade.



Recursos - Acesso à Informação Rede de Ouvidorias e Transparência

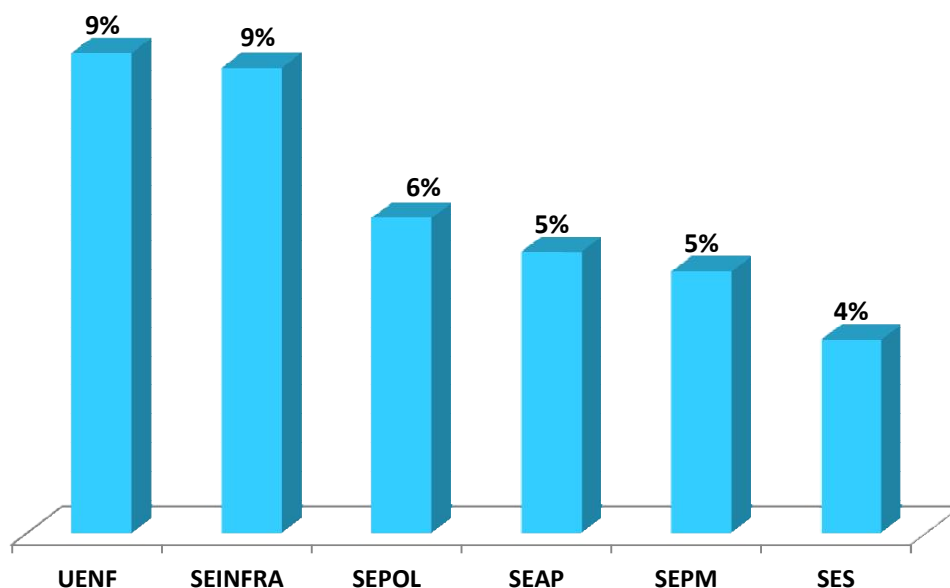
Entre 01º. de janeiro e 31 de dezembro de 2019, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro recebeu um total de **1.059 Recursos** relativos a Pedidos de Informação negados total ou parcialmente.

Em 31 de dezembro de 2019, **1.059 Recursos** encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:

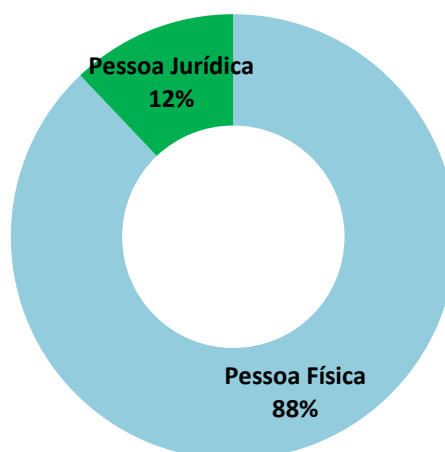


- ✓ **Resposta enviada** - Pedido concluído com o envio da informação almejada ou com a negativa de acesso à informação.
- ✓ **Em andamento** - Pedido em plena fase de tramitação.
- ✓ **Aberto** - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

Quanto aos órgãos que mais receberam recursos, destaque para a Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF). Os pedidos recebidos pelos seis órgãos mais demandados correspondem a 38% do total de pedidos de informação recebidos no período.



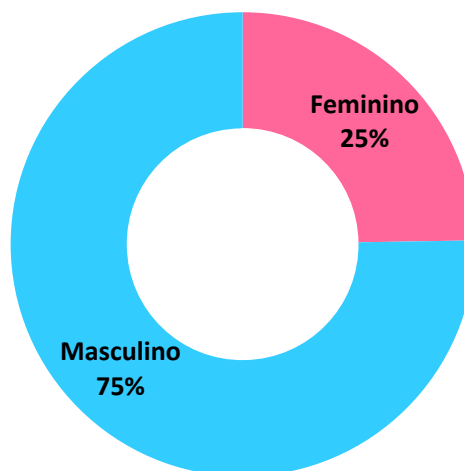
Perfil dos recorrentes





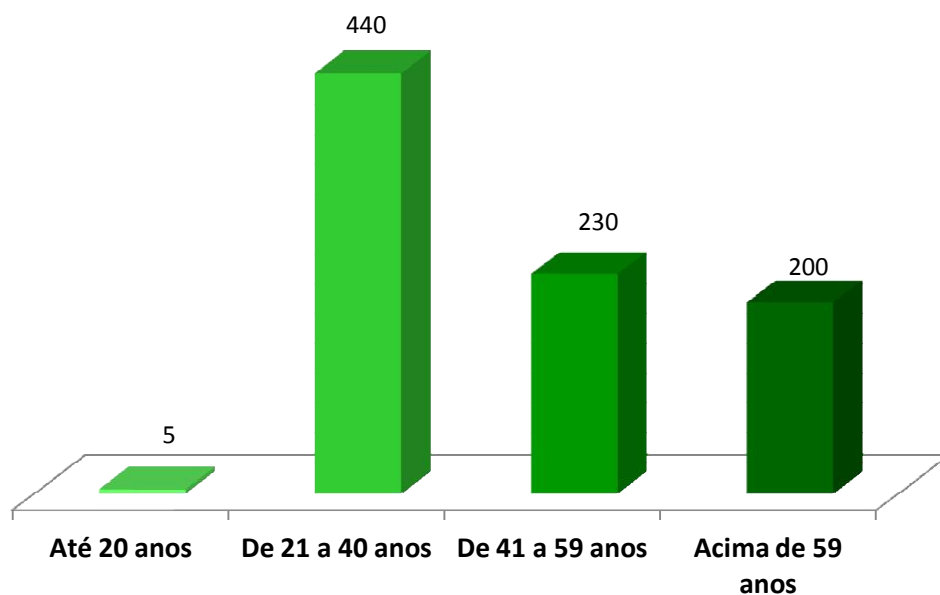
SEXO

84% por cento dos
recorrentes
identificaram seu
sexo.



FAIXA ETÁRIA

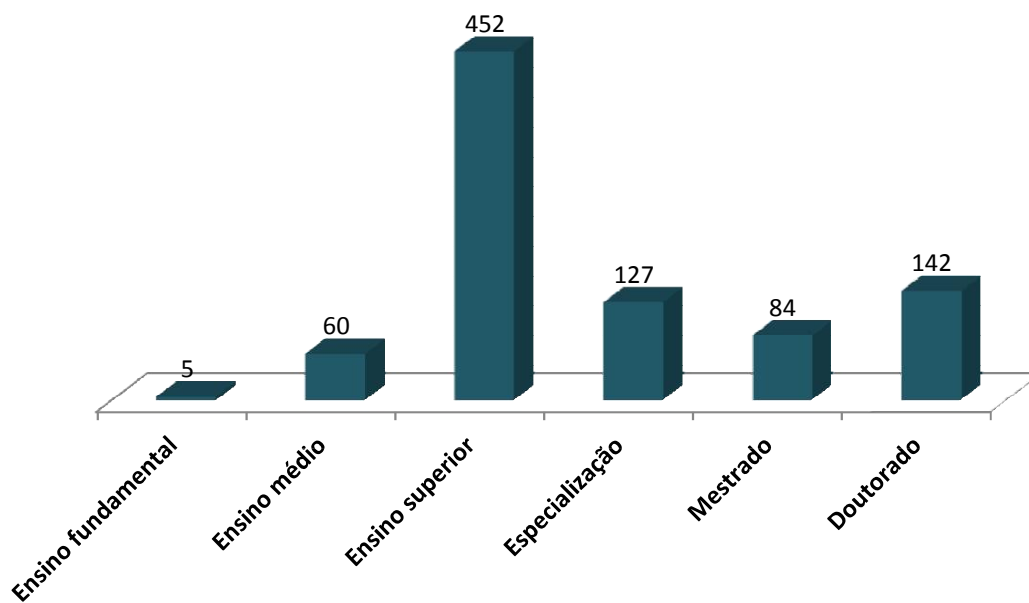
87% dos recorrentes identificaram sua faixa etária.





ESCOLARIDADE

83% dos recorrentes identificaram seu grau de escolaridade.

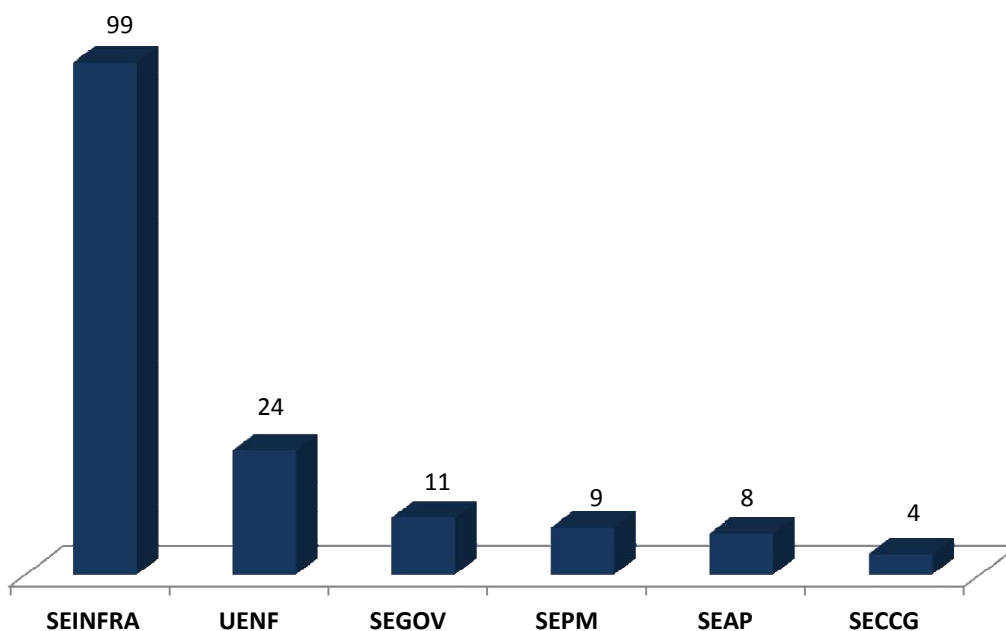


Recursos de 3ª Instância

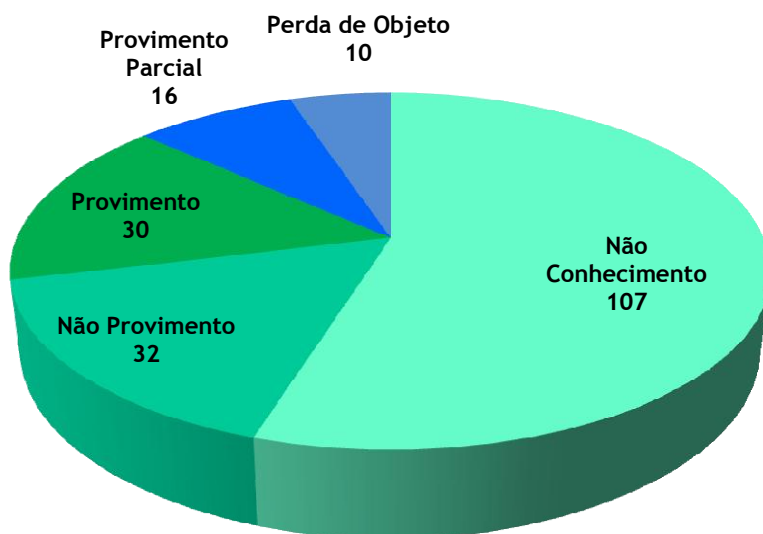
Acesso à Informação

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 ano de 2019, **195 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 seis órgãos e entidades da Administração Pública Estadual de onde mais provieram os recursos de 3ª. instância ao longo de 2019 estão apontados abaixo.



Os 195 recursos de 3ª Instância que chegaram à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado tiveram, ao final da Instrução, os seguintes resultados:



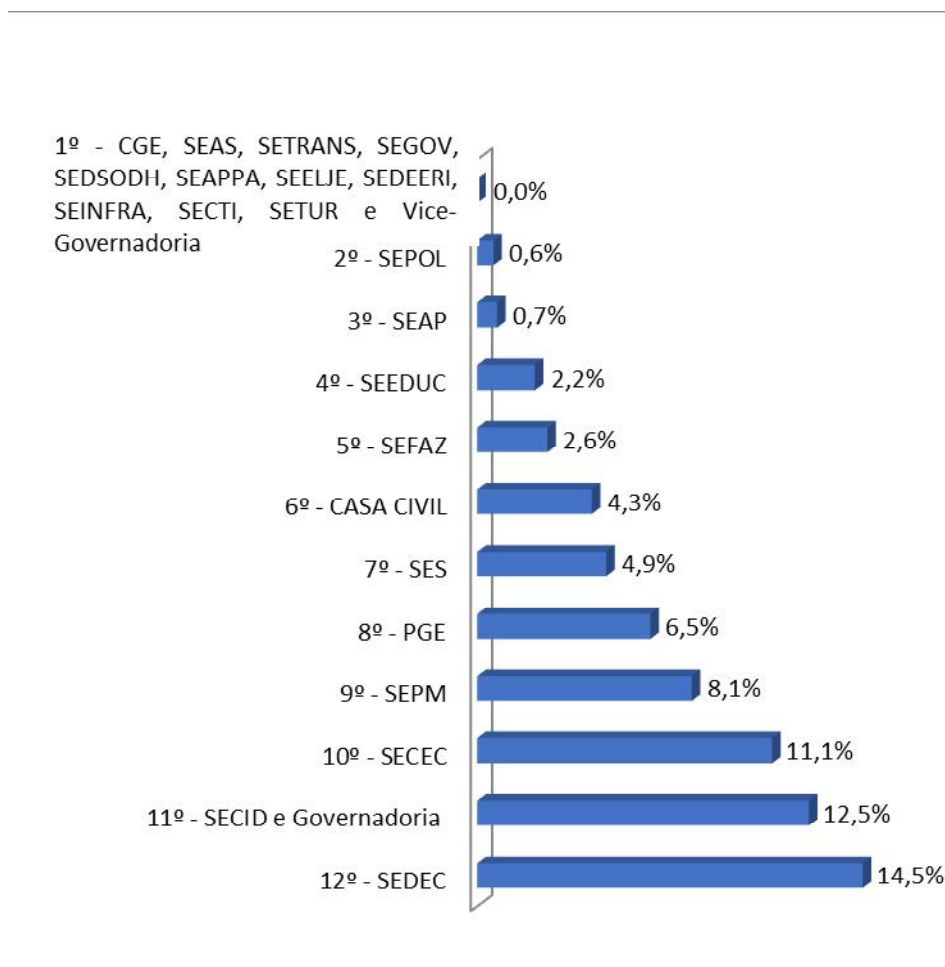
- ✓ **Não Provimento** - Os dois principais motivos que levaram ao Não provimento dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação 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 diferiam do pedido solicitado ou não apresentavam justificativa para a negativa.
- ✓ **Provimento Parcial** - A razão predominante para o Provimento 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

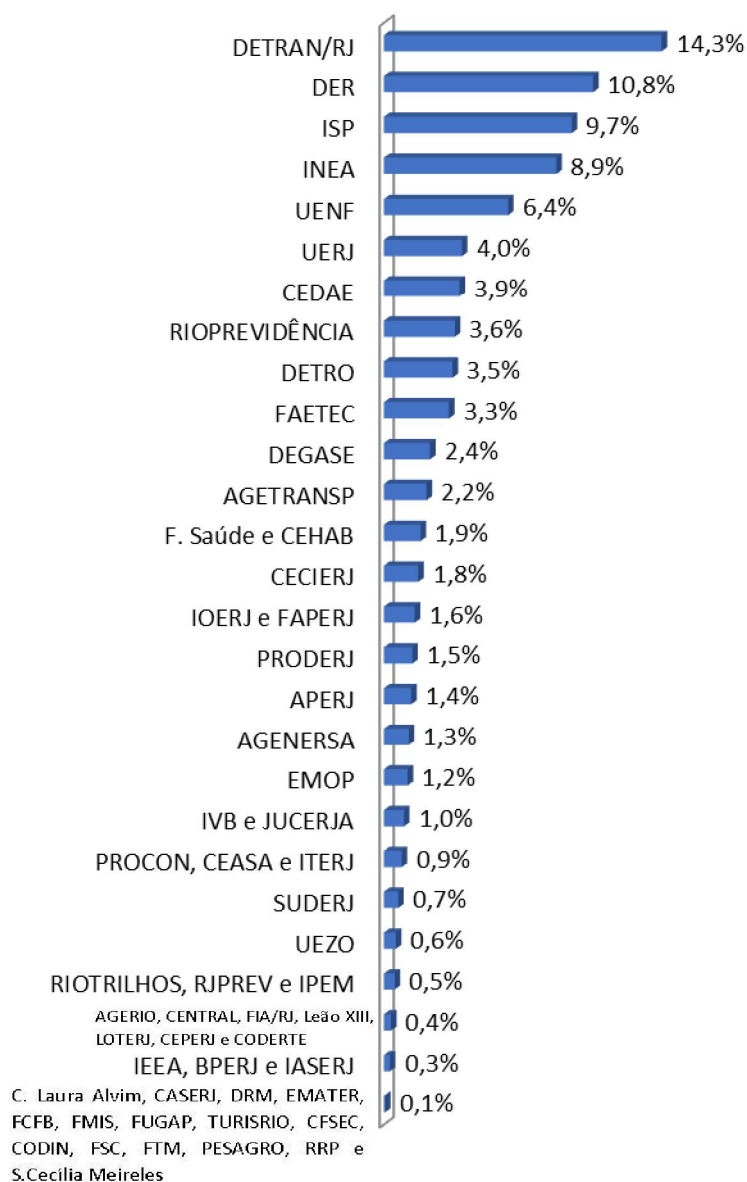
Com vistas a incentivar a observância do dever legal de resposta aos pedidos de informação, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado elaborou o Ranking de Transparência, cuja confecção teve início a partir de janeiro deste ano, com os órgãos da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

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

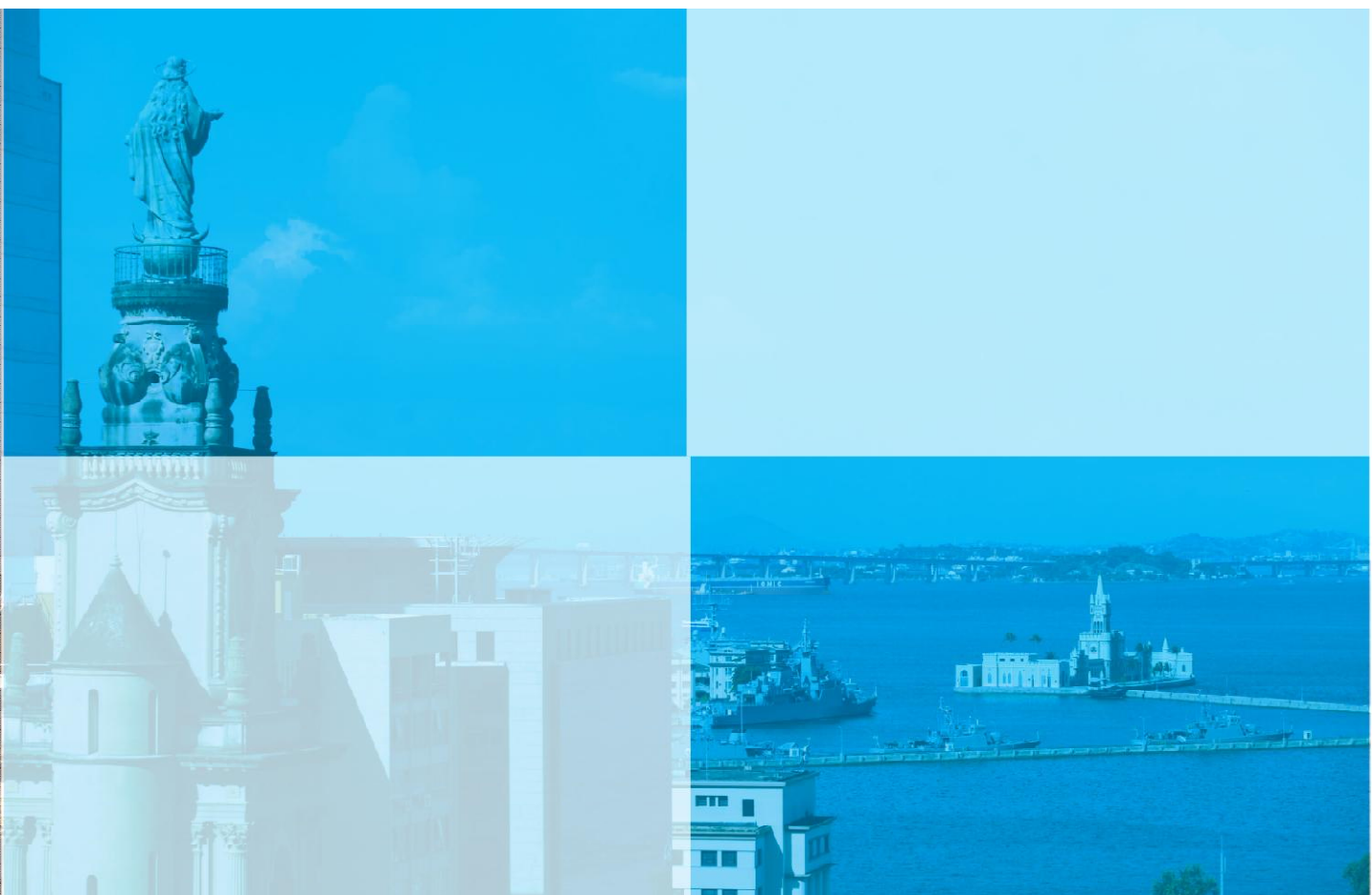


A partir de abril deste ano, o Ranking passou a incluir os órgãos da **Administração Pública Indireta**.

De abril até o fim de 2019, o Ranking de Transparência da Administração Pública Indireta apresentou os seguintes resultados, tendo em vista o percentual de pedidos de informação sem resposta.



A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado na mídia em 2019



Algumas iniciativas capitaneadas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado foram destaque nos meios de comunicação durante o ano de 2019.

Disque Rio

O DIA

Disque denúncia contra corrupção

Serviço funciona de segunda a sexta e recebe queixas envolvendo agentes públicos estaduais

LUÍZ PORTILHO

luiz.portilho@odia.com.br

O governador Wilson Witzel lançou oficialmente, ontem, o Disque Rio Contra a Corrupção. O evento de lançamento aconteceu no Centro Integrado de Controle e Comando (CICC), na Cidade Nova, no Centro. O serviço telefônico funciona através do número (21) 2276-6556.

Nele, moradores de todo o Estado do Rio podem denunciar casos de corrupção praticados por agentes públicos estaduais. O sistema estava em sendo operado experimentalmente desde o dia 9 de abril e, desde então, chegou a receber 130 telefonemas.

“Esse é um instrumento importante para a democracia, e a denúncia se faz no anonimato. Desses 130

telefonemas, 20 já estão em apuração. Nós queremos que as pessoas, cada vez mais, façam as suas denúncias. Podem denunciar sonegação fiscal, se a polícia pediu dinheiro, se qualquer agente do estado pedir dinheiro de forma que caracterize corrupção, faça a denúncia. Anote o nome de quem quer que seja e faça a denúncia, que você estará no anonimato e nós vamos

apurar”, pediu Witzel.

O serviço, que é coordenado pela Controladoria Geral do Estado do Rio e conta com o apoio da Polícia Militar, funciona de segunda a sexta-feira, sempre de 8h às 20h. “O cidadão de bem é a maior vítima da corrupção e tem de ser o principal aliado contra ela”, destacou o controlador-geral, Bernardo Santos Barbosa.



**ANCELMO
GOIS**

Com Ana Cláudia Guimarães, Nelson Lima Neto e Tiago Rogero

oglobo.com.br/ancelmo E-mail: coluna.ancelmo@oglobo.com.br Fotos: fotoancelmo@oglobo.com.br

Disque Corrupção

Começa a funcionar na terça o Disque Rio Contra a Corrupção, da Controladoria Geral do Estado. A ideia é que qualquer um possa fazer denúncias anônimas de problemas como tentativas de suborno ou desvio de dinheiro público, entre outros. Funcionará de segunda à sexta, das 8h às 20h, pelo 2276-6556.



Recebe: 00:00:52 | Hora da veiculação: 14:19:00



Bom Dia Rio >

Controladoria do Estado cria Disque Rio contra a corrupção

4 min Exibição em 26 Abr 2019

Disque Rio Contra Corrupção é inaugurado oficialmente e já conta com 130 denúncias

Rede de telefonia garante o anonimato e visa investigar irregularidades de servidores do Executivo estadual

Matheus Maciel

30/04/2019 - 17:54 / Atualizado em 30/04/2019 - 17:55



Governador inaugura o Disque Rio Contra a Corrupção Foto: Nelson Perez/Luminapress



Wilson Witzel inaugura disque denúncia contra a corrupção

Serviço funciona desde o dia 9 e já recebeu 130 ligações

Por Luiz Portillo

Publicado às 15h50 de 30/04/2019 - Atualizado às 15h50 de 30/04/2019



O governador Wilson Witzel (ao centro) lança o Disque Corrupção - Nelson Perez / Divulgação

O governador Wilson Witzel lançou oficialmente o Disque Rio Contra a Corrupção, na manhã desta terça-feira, no Centro Integrado de Controle e Comando (CICC), Cidade Nova, Região Central Do Rio. O serviço telefônico, através do número (21) 2276-6556, em que a população pode denunciar casos de corrupção praticados por agentes públicos estado, funciona desde 9 de abril e já recebeu 130 telefonemas.

Agora você ganha sua Cielo Zip

Cielo

Uma das melhores taxas do mercado

ABRIR

AS MAIS LIDAS

GERAL

1 Família procura por jovem desaparecida há um mês após ir para casa de amiga

CELEBRIDADES E TV

2 'Eu nada seria sem seus ensinamentos', diz Lúcio

Ouvidoria Itinerante

ECONOMIA 15

EM HOMENAGEM ao Dia do Ouvidor, celebrado no sábado, a Controladoria Geral do Estado vai realizar uma ação amanhã, das 10h às 13h, no Largo da Carioca, para ouvir sugestões e críticas da população sobre qualquer serviço ou órgão do estado.

■ e-mail: paloma.savedra@odia.com.br

O DIA | SÁBADO, 22-6-2019

SERVIDOR

Paloma Savedra



Ouvidoria virtual registra seis mil manifestações

► O governo do Estado do Rio de Janeiro já recebeu mais de seis mil manifestações pelo sistema e-Ouv no primeiro semestre de 2019. O sistema virtual, que foi disponibilizado pelo governo federal em 2018 e, atualmente, é gerido pela Controladoria Geral do Estado (CGE RJ), permite que o cidadão envie reclamações, sugestões, denúncias e solicitações para o Poder Executivo fluminense.

O acesso ao e-Ouv pode ser feito por meio do site

da Controladoria (www.cge.rj.gov.br).

A CGE RJ também tem promovido algumas ações nas ruas para ouvir a população. O projeto Ouvidoria Itinerante já teve três edições, que ocorreram locais como Central do Brasil, Largo da Carioca e em Ipanema.

A proposta é para que ouvidores registrem as denúncias, queixas e atendam às reclamações e sugestões que as pessoas tiverem em relação ao governo fluminense.



OLHO VIVO



• **DENÚNCIAS:** A Controladoria Geral do Estado promove hoje, das 10h às 15h, mais uma edição do projeto Ouvidoria Itinerante no Méier. Ouvidores estaduais estarão na Praça Agripino Grieco recebendo reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios da população relacionados a serviços oferecidos pelo Governo do Estado. A ação tem como objetivo comemorar o Dia Nacional da Cidadania, celebrado amanhã. Entre os órgãos participantes estarão o Detran, a Fundação Leão 13 e a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais (Sedeeri). Durante a ação, será possível emitir carteira de identidade, certidões de casamento e óbito, e carteira de trabalho.

OUVIDORIA ITINERANTE

EM IPANEMA

■ A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ) vai promover, na próxima quarta-feira, mais uma ação da Ouvidoria Itinerante, desta vez em Ipanema, na Zona Sul do Rio. Quem tiver reclamações, sugestões, denúncias e também solicitações para fazer ao governo fluminense deve procurar um dos ouvidores estaduais que ficarão na Praça Nossa Senhora da Paz, das 10h às 15h.

Projeto Rede



CAMILLA PONTES
camilla.pontes@extra.inf.br

Servidor

Capacitação de funcionários que atuam na ouvidoria

► Os servidores que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado vão ser capacitados durante a I Semana de Transparência, que vai ocorrer de segunda a sexta-feira (5 a 9 de agosto). O evento é realizado pela Controladoria Geral do Estado com o Conselho Regional de Contabilidade (CRCRJ).

A Rede de Ouvidorias recebe da população queixas e manifestações sobre os serviços públicos no portal <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.



CAMILLA PONTES
camilla.pontes@extra.inf.br

Servidor

CGE RJ realiza oficina sobre carta de serviços

► A Controladoria Geral do Estado (CGE RJ) vai realizar, entre os dias 26 e 28, uma oficina para os servidores que atuam nas ouvidorias dos órgãos estaduais, a Rede de Ouvidorias, sobre a Carta de Serviços — um documento que informa aos cidadãos quais são os serviços prestados, a forma de

acessá-los, os compromissos e padrões de atendimento que a população deve receber. Desde 2011 a legislação estadual obriga todos os entes a terem a sua própria carta, mas o texto ainda estava sem regulamentação. A Carta de Serviços da CGE RJ está disponível no site www.cge.rj.gov.br.

14 ECONOMIA

SERVIDOR

Paloma Savedra



TRANSPARÊNCIA

CAPACITAÇÃO

■ A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), com o apoio do Conselho Regional de Contabilidade (CRC-RJ), realizará, de segunda a sexta-feira (5 a 9 de agosto), a 'I Semana de Transparência'. O evento é para capacitar os servidores estaduais que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado. O evento será na sede do CRC, no Centro do Rio.

Conclusão

Para a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, o ano de 2019 teve início antes da posse do governador Wilson Witzel, com o trabalho formulado pela equipe de transição, momento em que foram percebidas as primeiras fragilidades e elaboradas as primeiras iniciativas que viriam a nortear uma nova fase para a OGE.

Desde o primeiro momento, a OGE tratou de viabilizar suas iniciativas, de maneira a proporcionar atendimento às demandas apresentadas, além de dar a conhecer suas atribuições para a população e de redefinir seu papel enquanto fonte privilegiada de informação para a gestão. Assim, buscou colocar-se em uma perspectiva estratégica, como canal confiável e efetivo para a interlocução entre a sociedade e a administração pública.

Foram implementadas a Ouvidoria Itinerante - que, a cada dia, congrega mais parceiros e proporciona um crescente número de atendimentos; o Projeto Rede, que ensejou a introdução de servidores nos temas de Ouvidoria, e que hoje projeta voos mais altos; e as Visitas Técnicas, que ajudaram a consolidar, somadas aos treinamentos nos sistemas Fala.BR e e-SIC, a Rede de Ouvidorias do Estado. Além do Disque Rio Contra a Corrupção, iniciativa de grande visibilidade, que atualmente inspira a criação de programas semelhantes em outras unidades da federação.

Outra novidade de 2019 diz respeito a este documento - o Relatório de Atividades. Mais do que meramente compilar os números das atividades desenvolvidas no período, o Relatório diversificou e aprofundou a qualidade da análise das informações que tiveram origem nas manifestações de ouvidoria e nos pedidos de acesso à informação.

O ano que se inicia - 2020 - será de grandes desafios. As expectativas em torno da OGE aumentaram, junto às responsabilidades. Estamos unidos e preparados para corresponder a essas expectativas e para estabelecer novas conquistas.

