

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório do Primeiro Trimestre 2020



CGE RJ

CONTROLADORIA GERAL
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

Ouvidora-Geral do Estado

Rosangela Dias Marinho

Assessoria de Gestão de Ouvidoria Ativa

Myrla Raianne Ferreira dos Santos

Assessoria de Gestão da Qualidade

Superintendência de Ouvidoria

Superintendente

Eliane Moraes Magalhães

Equipe

Adélia Cristina Lopes Coelho

Daniele Baltazar Barroso

Hérica dos Santos Theodoro

Magno Tarcísio de Sá

Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo

Rafael Machado Gecele Castro

Sherezade de Almeida Pimentel Médici

Stephany Baltar da Silva Santos

Taysa de Sousa Paúra Layo

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

Coordenadora

Luani dos Santos Papae Fernandes

Equipe

Ailson Ferreira da Silva

Angela Alves Ramires

Antônio Carlos Marins de Souza Júnior

Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais

Coordenadora

Ana Cristina Fortunato Cipriano

Equipe

Frank França Omena

Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção

Superintendente

Luciana Ramos Avelino de Souza

Equipe

Alice de Barros Silva

Clayton Cassius da Silva Pereira

Coordenadoria de Governo Aberto

Coordenador

Fabio Bogossian

Equipe

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior

Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação

Coordenador

Afranio Leite da Silva

Luiz Carlos Medeiros da Silva

Apresentação

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ desempenha sua missão institucional com representatividade autônoma e de caráter mediador e estratégico, supervisionando os sistemas de acesso do cidadão à Administração Estadual com o objetivo de analisar e buscar soluções para as manifestações realizadas pelos usuários dos serviços públicos.

A OGE-RJ, como órgão central da Rede de Ouvidorias do ERJ, promove a interação entre as instituições da Administração Pública Direta e Indireta e a Sociedade, oferecendo orientações técnicas às Unidades de Ouvidoria Setorial, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços e relacionamento com o Cidadão.


O conteúdo deste, a seguir disponibilizado, tem como foco divulgar as atividades desenvolvidas por este órgão, durante o período de Janeiro a Março de 2020, 1º Trimestre, apresentando dados e informações que possam subsidiar a tomada de decisão na prática de políticas públicas pelos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

No mês de Março, com a chegada da Pandemia do Coronavírus (COVID-19), a OGE manteve-se atuante junto ao Governo do Estado, não medindo esforços para atender a população e auxiliar a gestão para um melhor atendimento do serviço público ao cidadão.

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da OGE-RJ, dispostas nos incisos VI, VII e VIII do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018.

Sumário

1 A Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro	8
2 Fala.BR.....	10
2.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.....	10
2.1.1 Tipo de Manifestação.....	11
2.1.2 Classificação das Manifestações.....	12
2.1.3 Distribuição das Manifestações.....	14
2.1.4 Ranking.....	16
2.1.5 Pesquisa de Satisfação.....	17
2.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	18
2.2.1 Tipo de Manifestações.....	19
2.2.2 Classificação das Manifestações.....	20
2.2.3 Distribuição das Manifestações.....	21
2.2.4 Pesquisa de Satisfação.....	22
3 Disque Rio Contra a Corrupção	23
4 e-SIC	25
4.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	25
4.1.1 Perfil dos demandantes	27
4.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	30
4.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência	33
4.3.1 Perfil dos recorrentes.....	35
4.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.....	37
4.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação	39
4.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação.....	41
4.6.1 Ranking Órgãos e Entidades mais demandados.....	41
4.6.2 Ranking Cumprimento Prazo Legal.....	44
4.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta.....	46
5 Sites Institucionais.....	48
5.1 Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.....	48
5.2 Governo Aberto.....	49
6 Ouvidoria e Transparência em Ações.....	50



6.1 Treinamentos.....	50
6.1.1 Fala.BR.....	50
6.1.2 Disque Rio Contra a Corrupção.....	51
6.1.3 e-SIC.....	51
6.2 Tardes de Debates OGE.....	52
6.3 Programa de Estágio.....	53
6.4 Visitas Técnicas – Visitec’s.....	54
7 Conclusão.....	55

OUVIDORIA



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

A **Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro**, instituída por intermédio do Decreto nº 46.622 de 03 de abril de 2019 é subordinada tecnicamente à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, e composta pelas Unidades de Ouvidoria Setoriais – UOS estruturadas nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual.

Atualmente, as UOS se enquadram nas seguintes situações:

Unidades de Ouvidoria estruturadas e com previsão legal – UOS implantadas, que divulgam a Unidade, possuem Ouvidor (a) nomeado (a) ou designado (a) para responder pelas atribuições de ouvidoria e transparência, e previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Órgãos sem UOS estruturadas, mas com previsão legal – UOS que ainda não foram de fato implantadas, possuem servidor (a) que atua como “Ponto Focal” responsável pela gestão dos sistemas “e-SIC” e “Fala.BR”, mas possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Unidades de Ouvidoria estruturadas, mas sem previsão legal – UOS que foram implantadas, divulgadas, mas não possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade, ou seja, não existem legalmente.

“Pontos Focais” – Servidores designados para atuarem como responsáveis pela gestão dos sistemas em Órgão/Entidade que não possuem estrutura de UOS física ou legal.

Integram a estrutura do Governo do ERJ 29 órgãos na Administração Direta e 53 entidades na Administração Indireta, sendo que a Defensoria Pública do Estado – DPGE e Procuradoria Geral do Estado – PGE, na Administração Direta, possuem Ouvidoria, mas não integram a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual. A Ouvidoria da CGE, na Administração Direta, tem a atuação na Ouvidoria Geral do Estado – OGE.

Assim, o quadro a seguir apresenta a atual situação dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado, excluindo-se esses três órgãos mencionados (DPGE, PGE, CGE), totalizando então: 26 órgãos na Administração Direta e 53 entidades na administração Indireta.

Órgãos	UOS estruturadas e <u>com</u> previsão legal (A)	UOS estruturadas, mas <u>sem</u> previsão legal (B)	Totais (A+B)	Pontos Focais (*) (C)	Órgãos que não possuem UOS nem Ponto Focal (D)	Total Adm. Direta (A+B+C+D)
	SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SEGOV, SETRAB e SEAPPA	SEDSODH	16	Governadoria do Estado, Vice-Governadoria do Estado, <u>SECCG</u> , <u>SECEC</u> , <u>SEINFRA</u> , SEELJE, SETUR e o GSI	SEVIT e REPRESENTAÇÃO	26
TOTAL DE ÓRGÃOS	15	1	16	8	2	26
Entidades	UOS estruturadas e <u>com</u> previsão legal (A)	UOS estruturadas, mas <u>sem</u> previsão legal (B)	Totais (A+B)	Pontos Focais (*) (C)	Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal (D)	Total Adm. Indireta (A+B+C+D)
	AGENERSA, AGERIO, AGETRANS, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, Novo Degase, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e UERJ	CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEM, IVB, JUCERJA, ITERJ	27	LOTERJ, PRODERJ, EMOP, RIOSEGURANÇA/SP, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ, CODIN, IEEA, CASERJ e <u>DRM</u>	CFSEC, DPERJ, TURISRIO, EMATER, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FSC, FTMRJ, IASERJ, RioSolidario, (Excluídos os Conselhos e Fundos)	53
TOTAL DE ENTIDADES	20	7	27	13	13	53
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	35	8	43	21	15	79

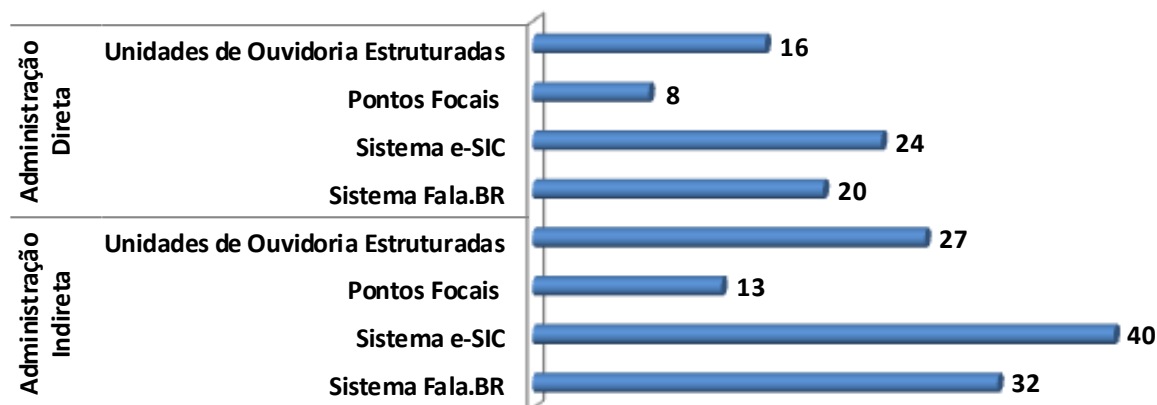
(*) Pontos Focais:

Órgãos sem UOS estruturadas, mas com previsão legal: SECCG, SECEC e SEINFRA – Administração Direta

Órgãos sem UOS estruturadas, mas com previsão legal: DRM – Administração Indireta

De acordo com o previsto na alínea c do parágrafo 5º do artigo 7º da Lei nº 7.989/18, os órgãos da administração direta podem desempenhar a macrofunção de ouvidoria das entidades a ele vinculadas quando essas não possuírem.

Apresentamos a seguir a distribuição dos Órgãos e Entidades em números gerais por estrutura e sistemas:

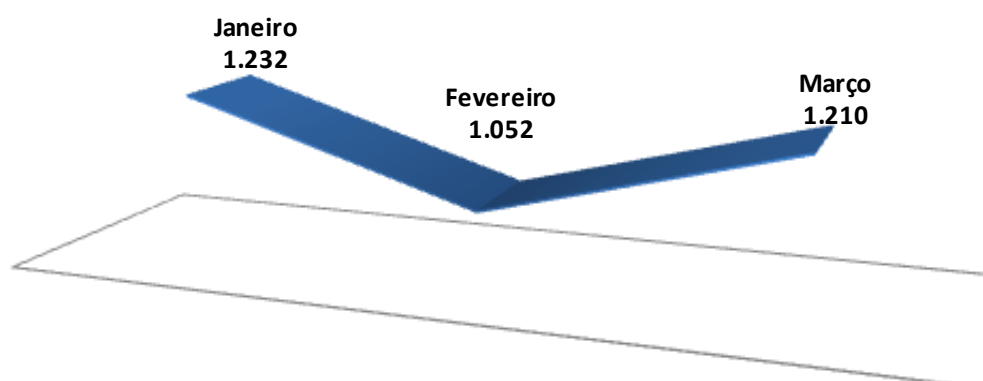


2 Fala.BR

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. Vale destacar que a partir de Agosto de 2019 o sistema e-Ouv, oferecido pela Controladoria Geral da União, teve sua nomenclatura alterada para **Fala.BR**.

2.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro

No 1º Trimestre de 2020, os referidos Órgãos e Entidades receberam o total de **3.494 manifestações**, distribuídas por mês, apresentando o seguinte quantitativo:



2.1.1 Tipo de Manifestação

As manifestações recebidas no Sistema Fala.BR são dos tipos Denúncia (Comunicação), Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão, que a seguir descreveremos.

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.

ELOGIO

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

RECLAMAÇÃO

Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

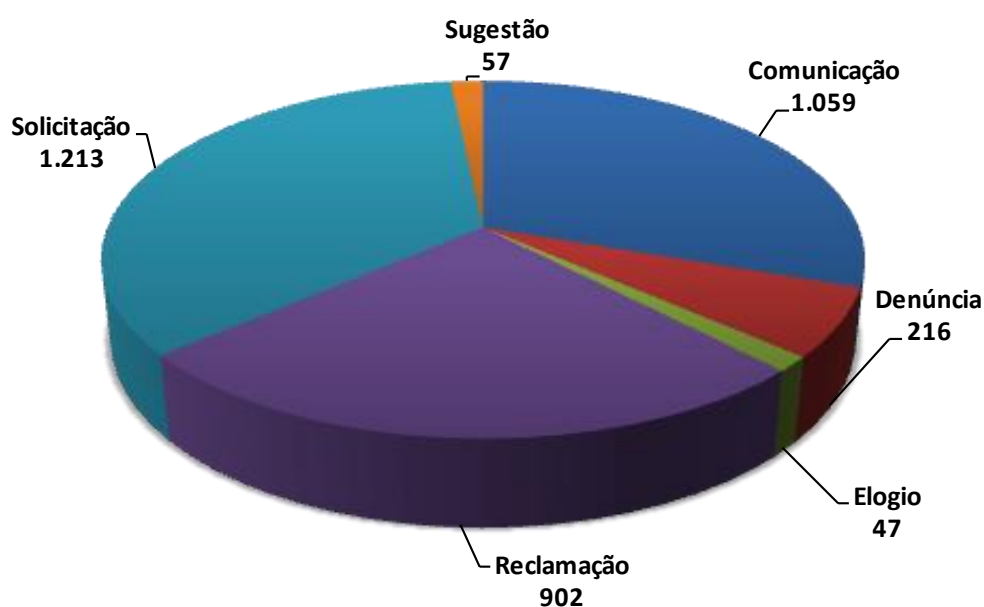
SOLICITAÇÃO

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.

SUGESTÃO

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

A divisão por tipo do quantitativo das 3.494 manifestações, apresentou-se da seguinte forma:



2.1.2 Classificação das Manifestações

As manifestações recebidas pelos Órgãos e Entidades, são analisadas e tratadas, classificadas em estágios, como descrito a seguir:

Arquivada – Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento ou não são de competência deste órgão.

Cadastradas – Manifestações em aberto.

Concluídas – Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

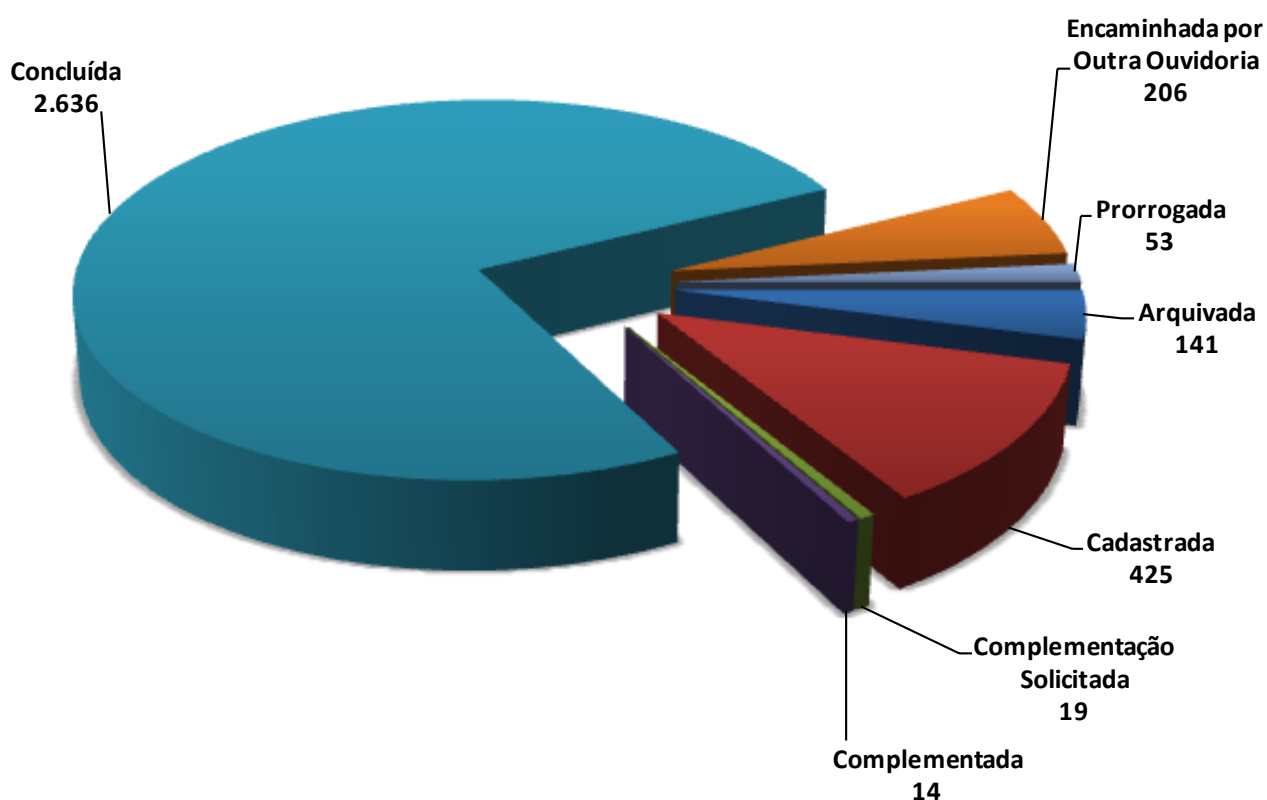
Complementada – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

Complementação Solicitada – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

Encaminhada por outra Ouvidoria – Manifestações recebidas por outra ouvidoria de órgão ou entidade.

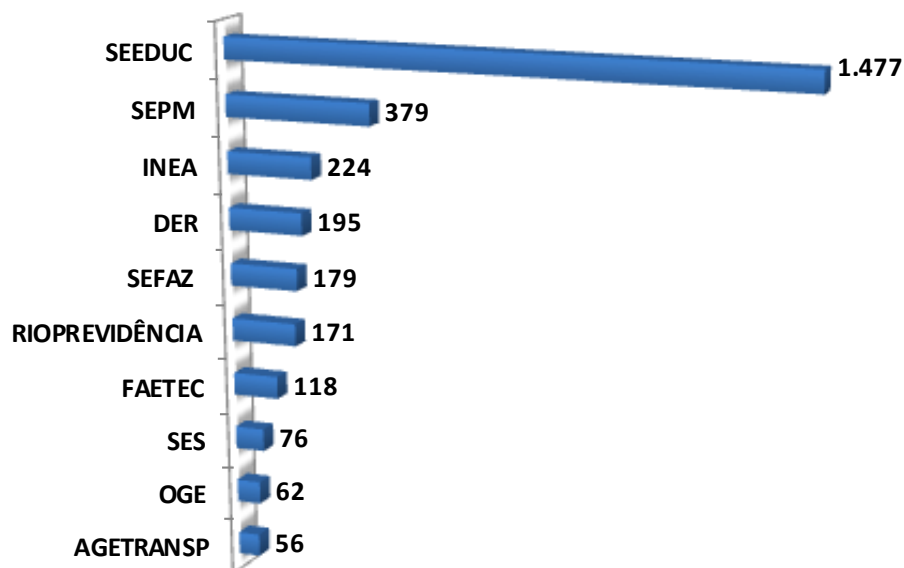
Prorrogadas – Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Com base na classificação, o quantitativo total das manifestações se desdobra em:

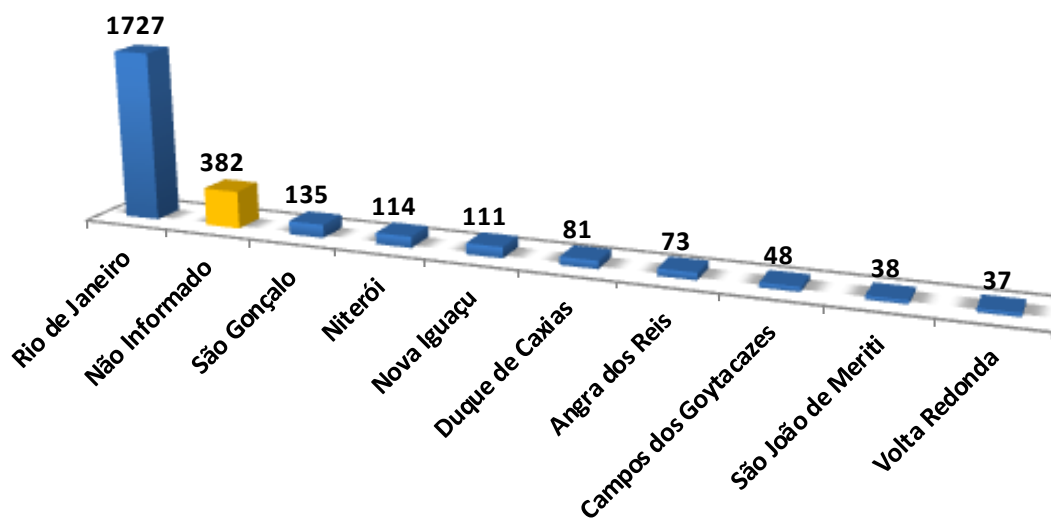


2.1.3 Distribuição das Manifestações

Quanto à relação entre o quantitativo total de manifestações e órgãos e entidades mais demandados, podemos destacar a Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC, com aproximadamente 42% de todas as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro.

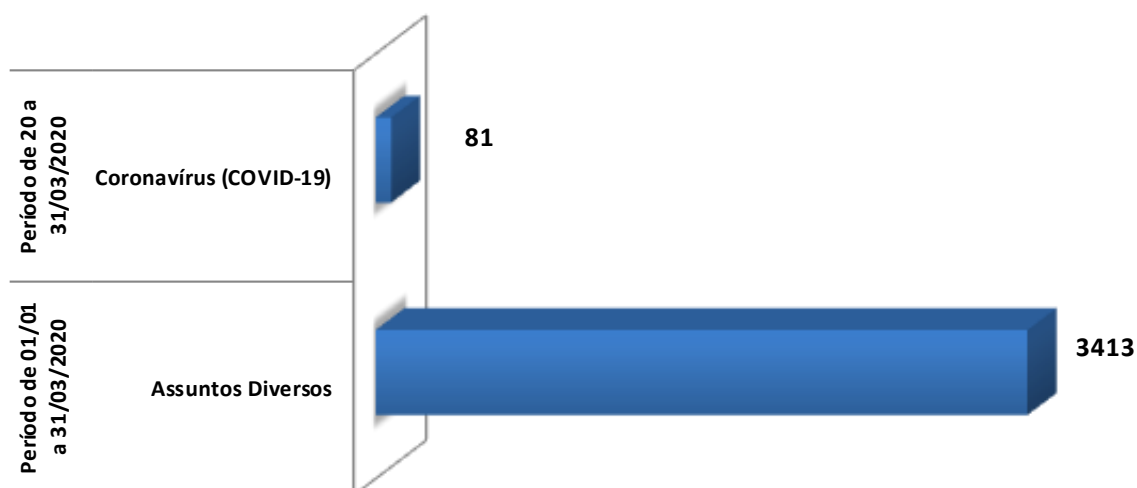


Das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado,, foi identificado o quantitativo de manifestações por município Fluminense.



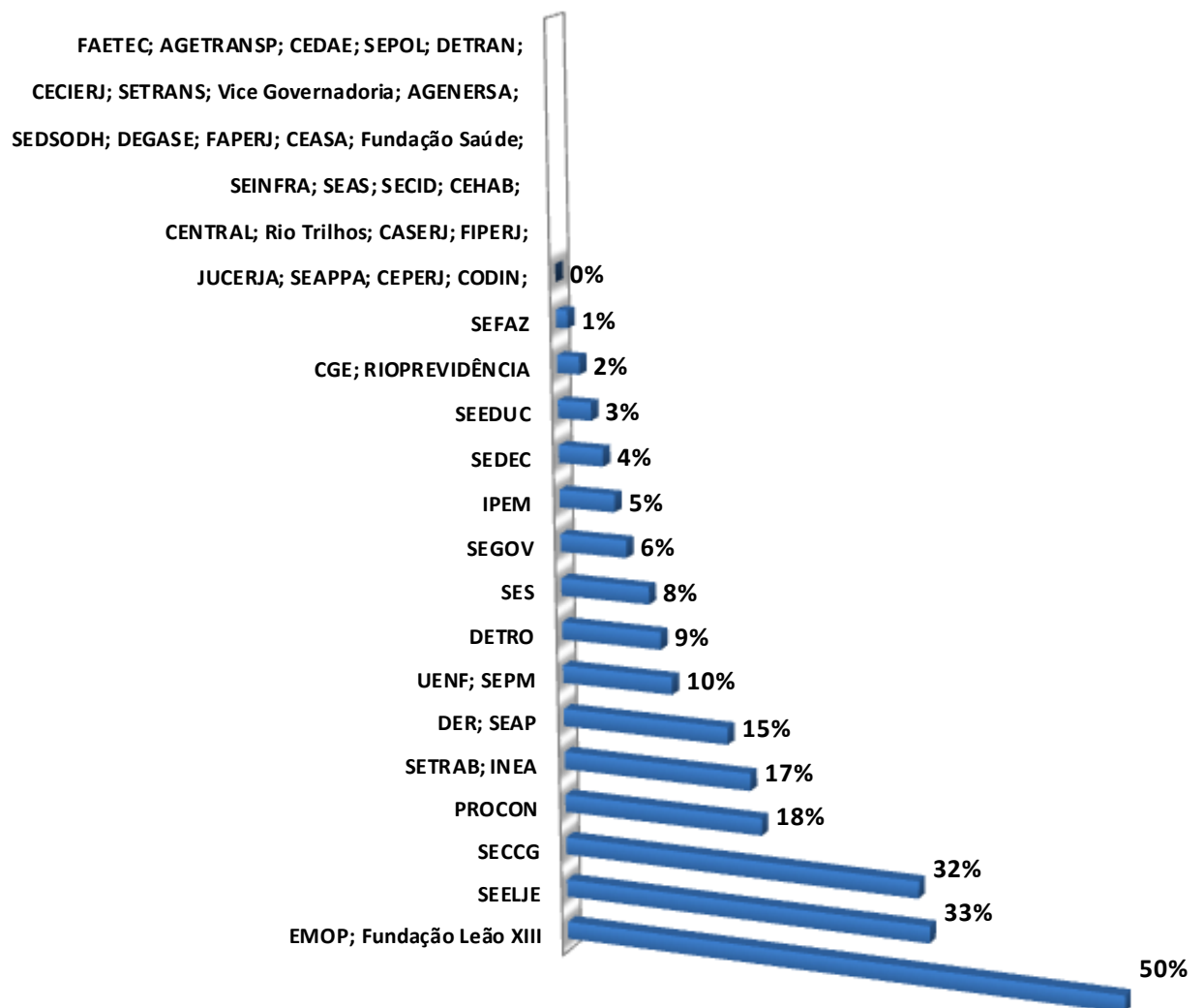
O "**Não Informado**", mostrado no gráfico anterior, reflete a não seleção do município de localização pelo demandante no momento da manifestação. A opção de selecionar o local do fato não constitui um campo de preenchimento obrigatório.

Devido a Pandemia, em 20/03/2020, foi disponibilizado o assunto "Coronavírus (COVID-19)" no sistema Fala.BR, para auxiliar os demandantes, sobre o referido assunto, durante a realização das manifestações. Os registros utilizando o assunto totalizaram 81.



2.1.4 Ranking

Das 3.494 manifestações, utilizou-se o critério daquelas atendidas **Fora do Prazo, em relação ao total de Manifestações Recebidas**. Apresentamos a seguir o Ranking por Órgãos e Entidades.



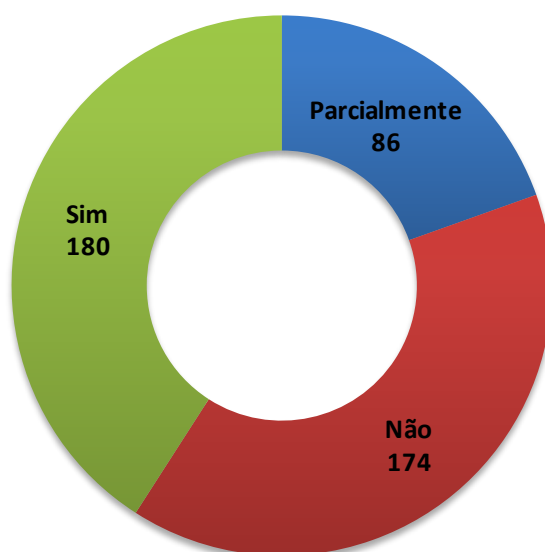
2.1.5 Pesquisa de Satisfação

O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

Foram respondidos **440 questionários**, aproximadamente 17% das manifestações concluídas no 1º Trimestre de 2020.



A sua demanda foi atendida?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?





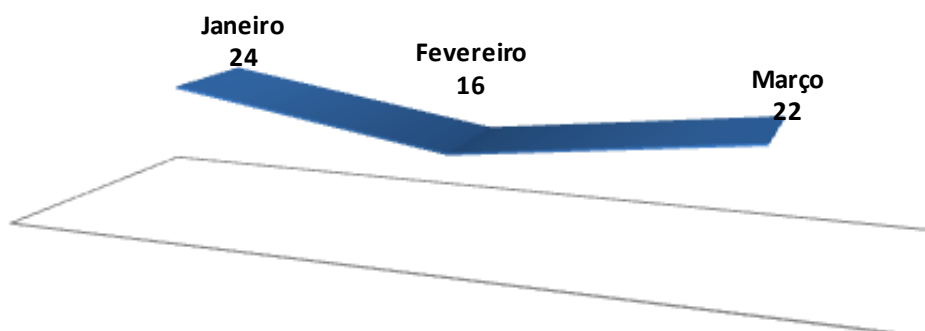
O que o(a) levou a classificar dessa maneira (Muito Insatisfeito / Insatisfeito)?



Em relação a perguntar anterior, o sistema Fala.BR permite que o demandante escolha mais de uma opção quanto ao motivo que o tenha levado à Insatisfação / Muita Insatisfação.

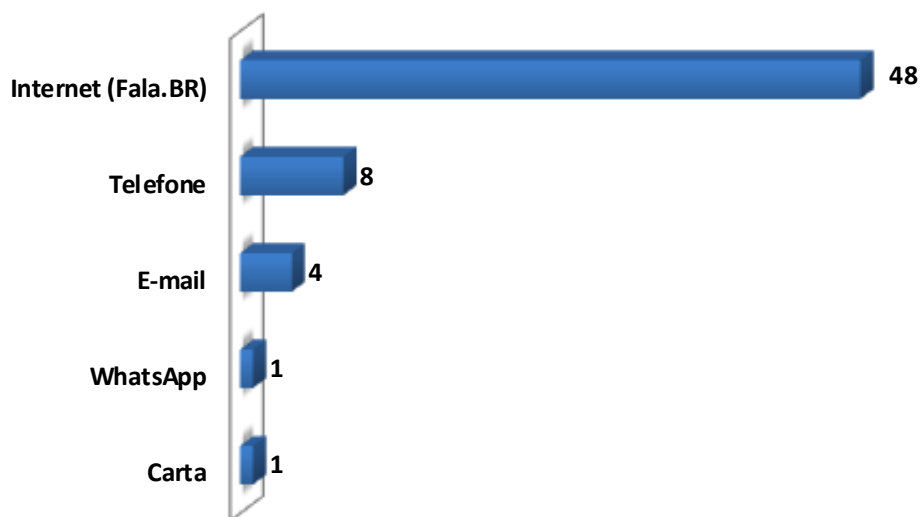
2.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No 1º Trimestre de 2020, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu **62 manifestações**. O quantitativo total foi distribuído por mês, representado a seguir.



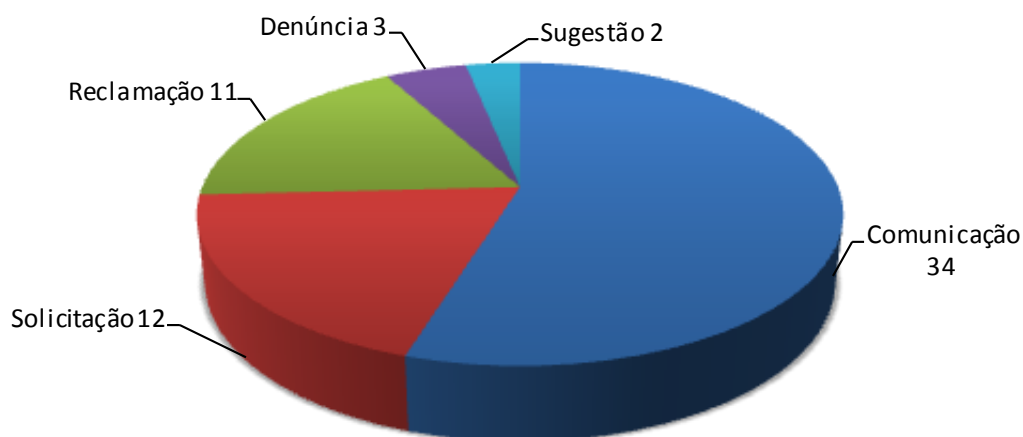
As manifestações cadastradas no Sistema Fala.BR foram recepcionadas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela OGE.

A seguir a distribuição das 62 manifestações por canal de atendimento:



2.2.1 Tipo de Manifestações

O Fala.BR, conforme descrito no item 2.1.1, deste relatório, recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**. Apresentamos a seguir o total de 62, distribuídas por tipo de manifestação:



2.2.2 Classificação das Manifestações

As manifestações direcionadas à OGE foram analisadas e tratadas, classificadas em estágios, como descrito a seguir:

Arquivada – Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento ou não são de competência deste órgão.

Cadastradas – Manifestações em aberto.

Concluídas – Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

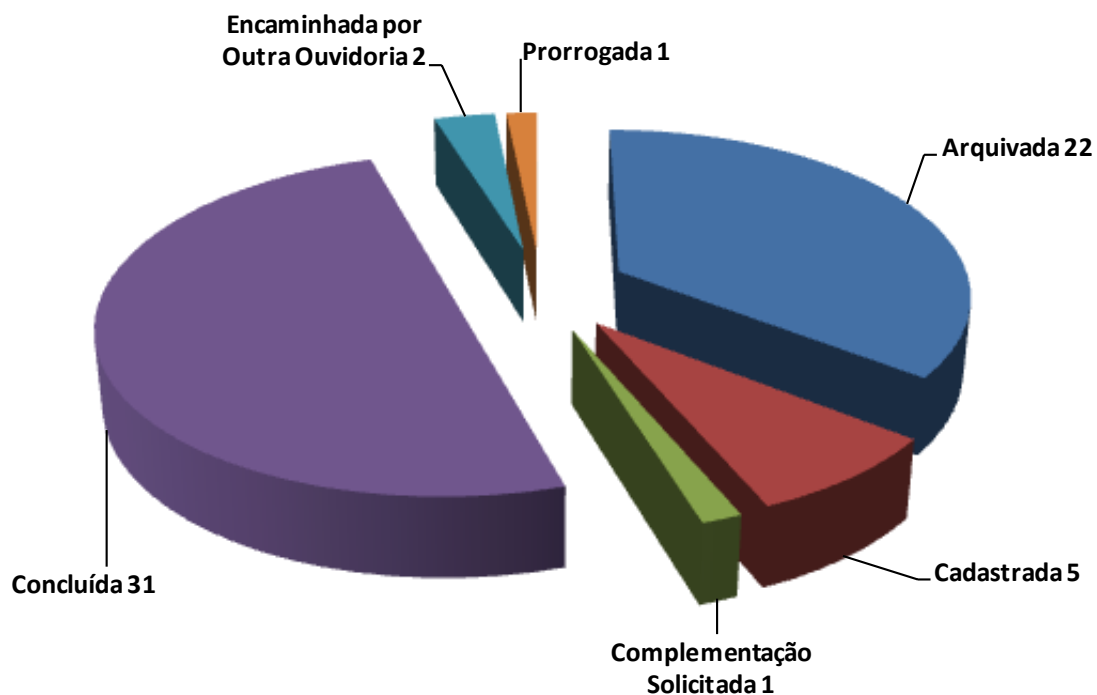
Complementadas – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

Complementação Solicitada – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

Encaminhada por outra Ouvidoria – Manifestações recebidas por outra ouvidoria de órgão ou entidade.

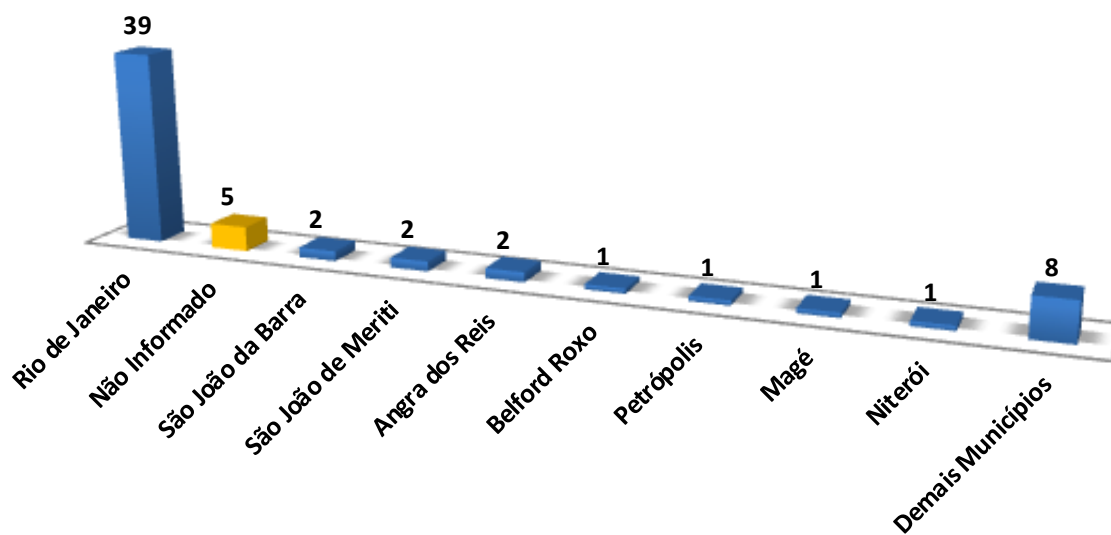
Prorrogadas – Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Com base na classificação, o quantitativo total das **62 manifestações** se desdobra em:



2.2.3 Distribuição das Manifestações

Das manifestações recebidas pela OGE, foi identificado o quantitativo de manifestações por município Fluminense.



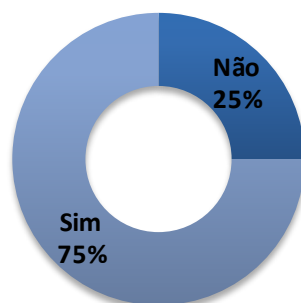
O "**Não Informado**", mostrado no gráfico anterior, reflete a não seleção do município de localização pelo demandante no momento da manifestação. A opção de selecionar o local do fato não constitui um campo de preenchimento obrigatório.

2.2.4 Pesquisa de Satisfação

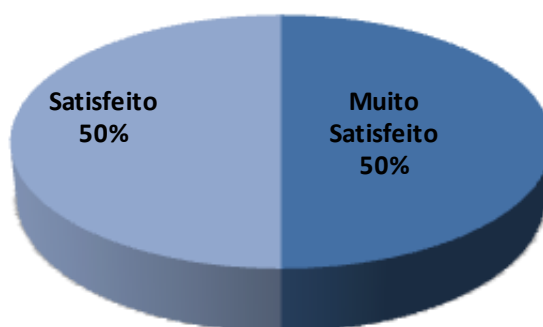
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. O demandante pode opinar quanto a sua satisfação/insatisfação de resposta da OGE. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.



A sua demanda foi atendida?



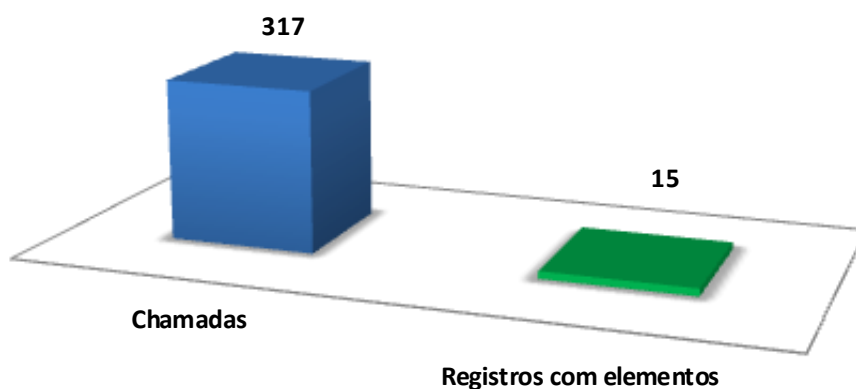
Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?



3 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.

Ao longo do 1º Trimestre de 2020, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu 317 chamadas que resultaram em **15 registros que continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração.**



O funcionamento do Disque Rio Contra a Corrupção ocorre de segunda à sexta, das 08h às 20h.

TRANSPARÊNCIA



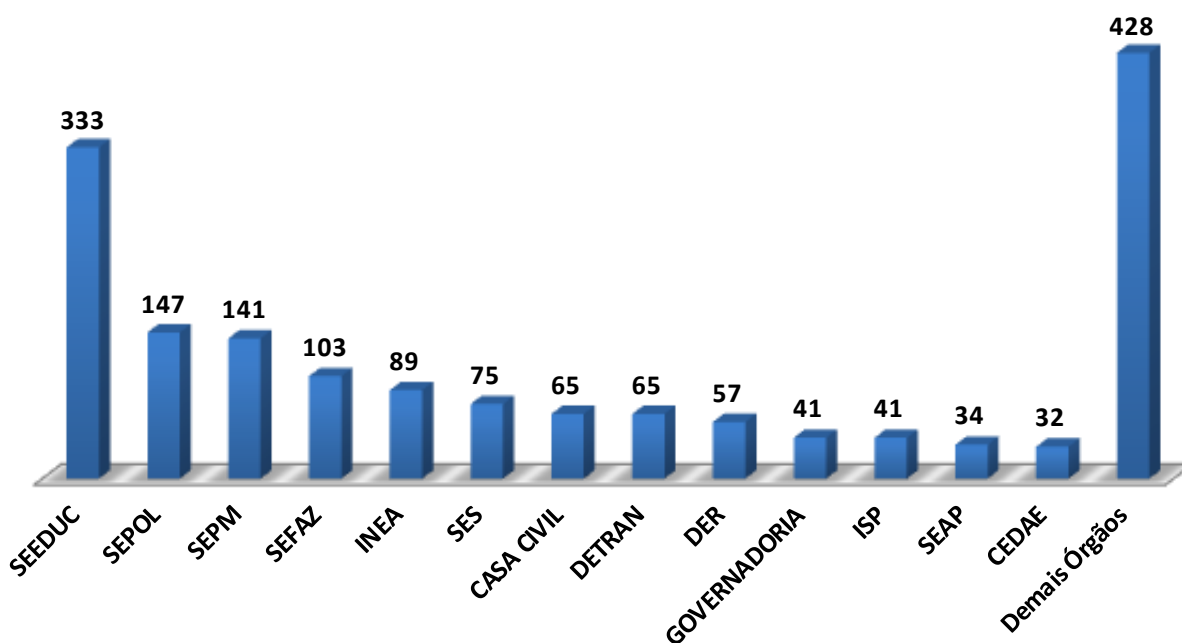
4 e-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), disponibilizado para o cumprimento da transparência passiva, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

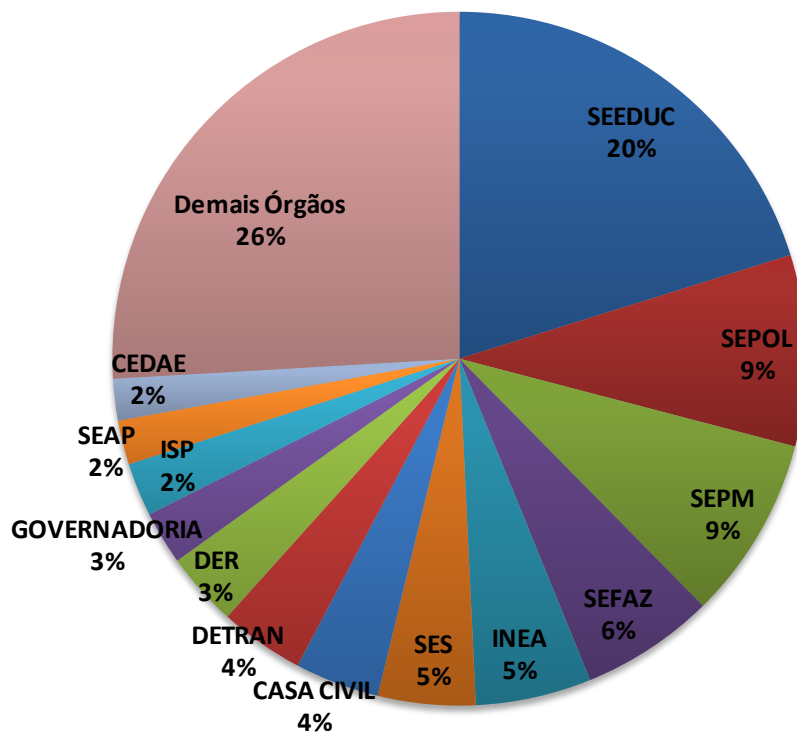
4.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No 1º Trimestre de 2020 a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu **1.651 pedidos de informação**, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

A seguir a distribuição quantitativa dos pedidos de informação por Órgão e Entidade.



Em termos percentuais, a distribuição, por Órgãos e Entidades mais demandados no e-SIC, se dá da seguinte forma:



Os pedidos de informação são classificados como os seguintes estágios de tratamento:

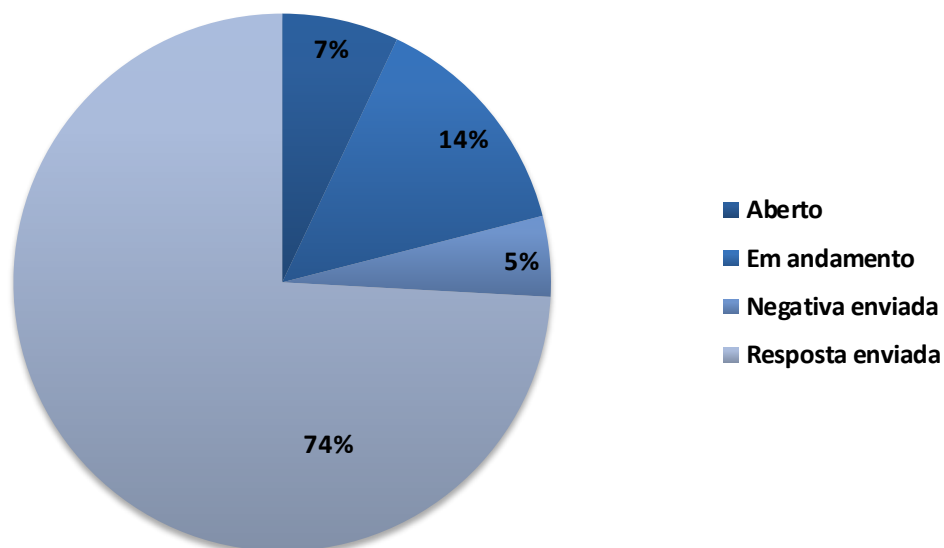
Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

Negativa enviada – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto – Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

Os estágios do **Pedido de Informação** durante o período o 1º Trimestre de 2020, apresentaram os seguintes números percentuais:



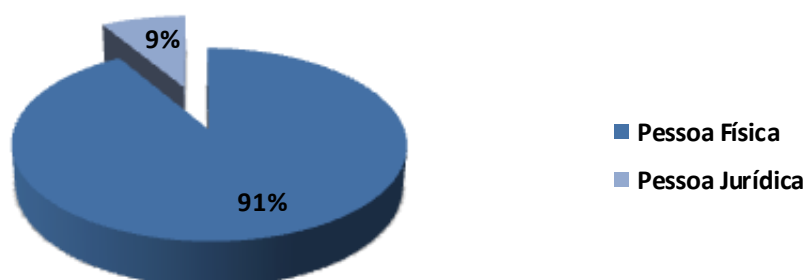
4.1.1 Perfil dos demandantes

Outro ponto importante a ser considerado é o perfil do demandante à informação. No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos, dentre eles destacamos a Natureza quanto a Pessoa Física ou Jurídica; Gênero; Faixa Etária; Escolaridade e Profissão.



PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

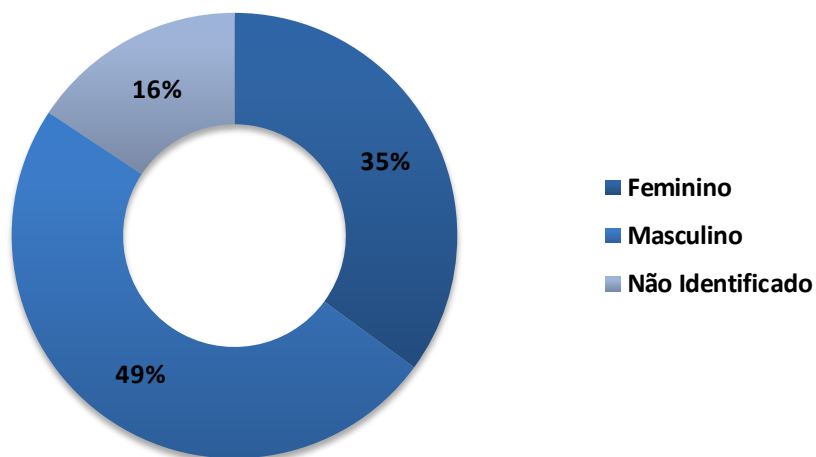
O perfil do tipo de pessoa revelou que apenas 9% dos solicitantes são Pessoas Jurídicas.





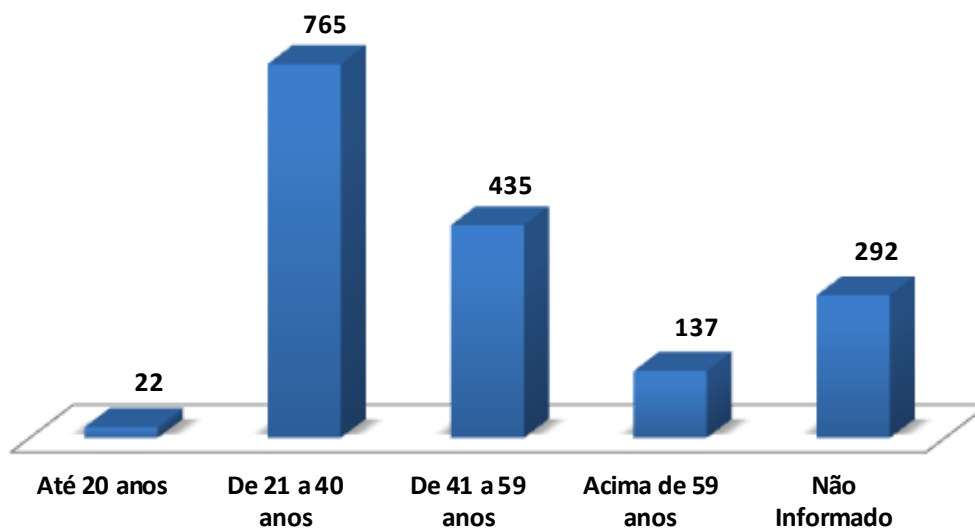
GÊNERO

O gênero foi identificado em 84% dos demandantes.



FAIXA ETÁRIA

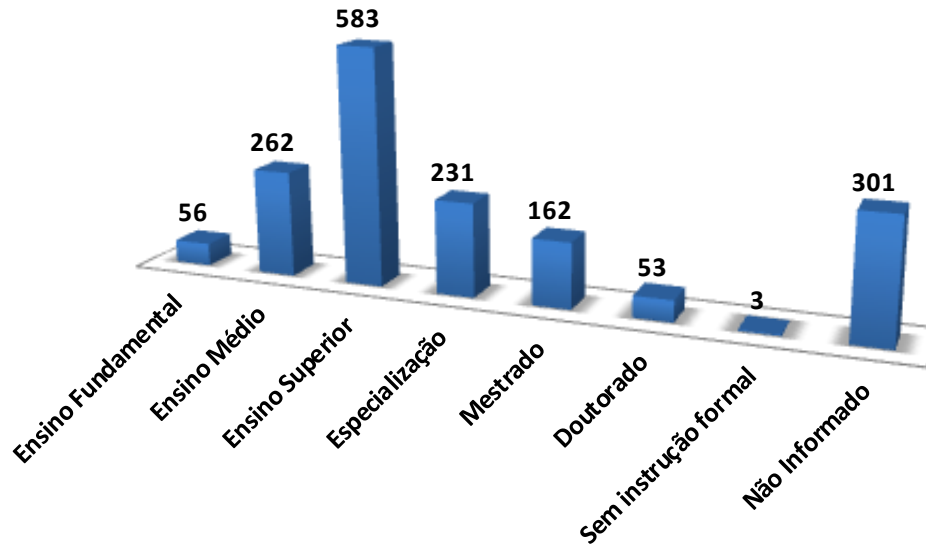
A maior parte dos demandantes concentra-se na faixa etária de compreendida entre 21 a 40 anos.





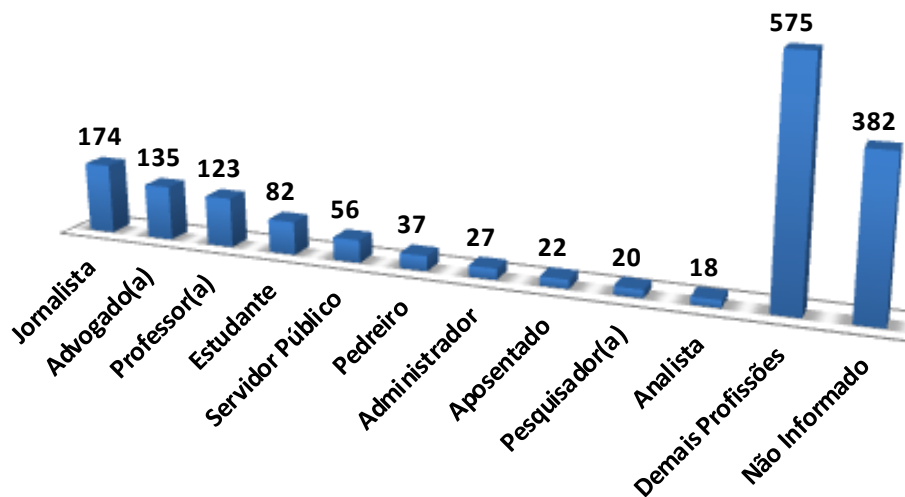
ESCOLARIDADE

Dos 1651 pedidos de informação, percebe-se que aproximadamente 35% possuem Ensino Superior.



PROFISSÃO

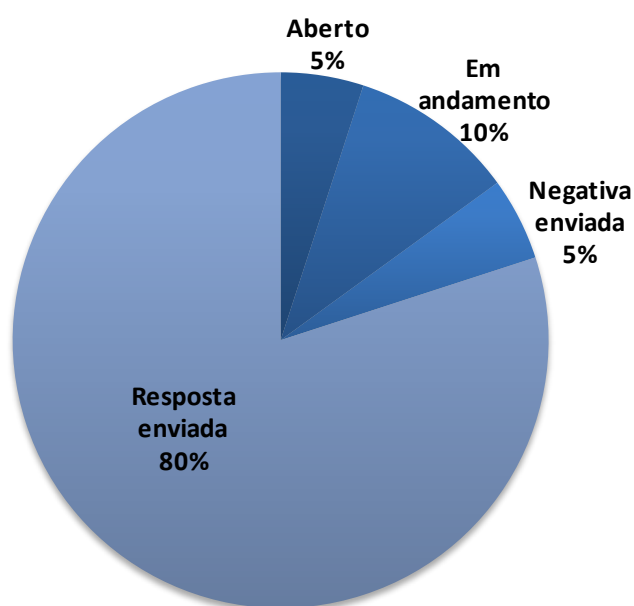
Para detalhar mais o perfil do demandante, dentre os 1651 pedidos, foi pesquisado qual a profissão/ocupação de cada solicitante, e os dados se apresentaram da seguinte forma:



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

No 1º Trimestre de 2020, a CGE-RJ, por intermédio da **Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro**, recebeu **20 pedidos de informações**, via e-SIC.

Os pedidos de informação são classificados como os seguintes estágios de tratamento:



Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

Negativa enviada – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

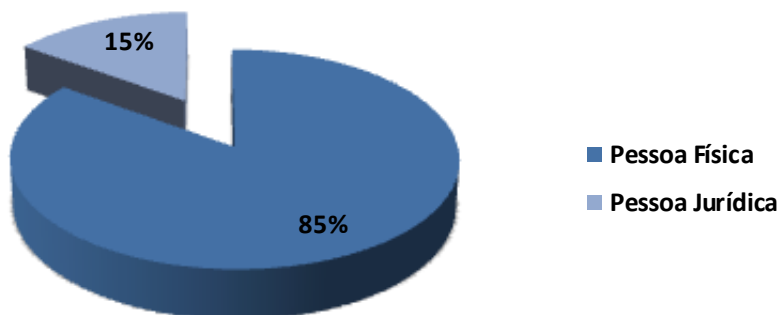
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto – Pedido recém-protocolado, sem movimentação.



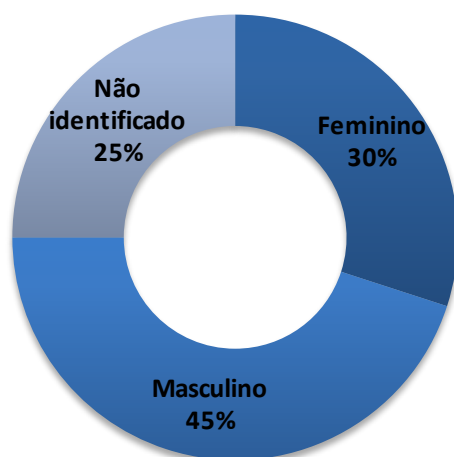
PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

O perfil do tipo de pessoa revelou que 85% dos solicitantes são Pessoas Físicas.



GÊNERO

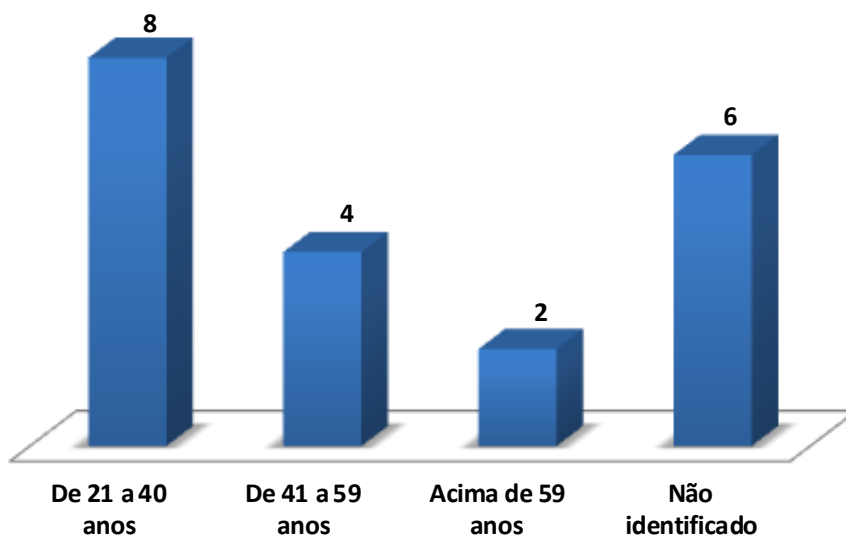
O gênero foi identificado em 84% dos demandantes.





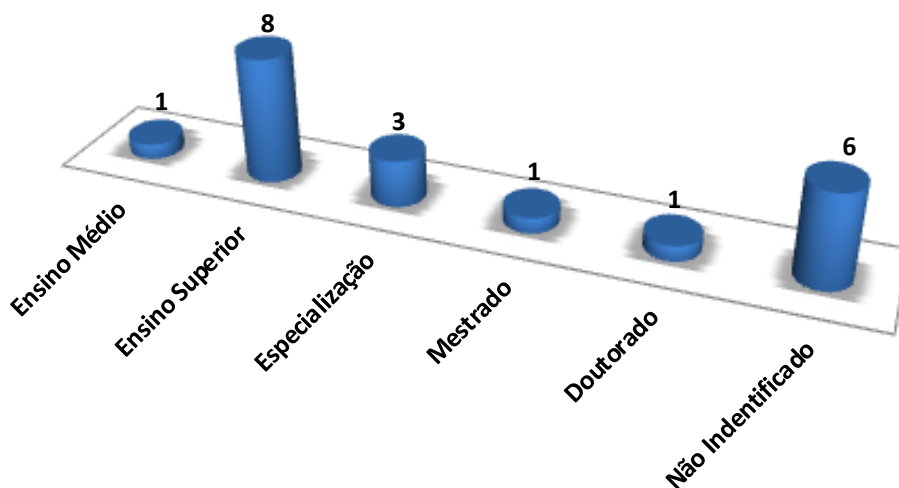
FAIXA ETÁRIA

A maior parte dos demandantes concentra-se na faixa etária de compreendida entre 21 a 40 anos.



ESCOLARIDADE

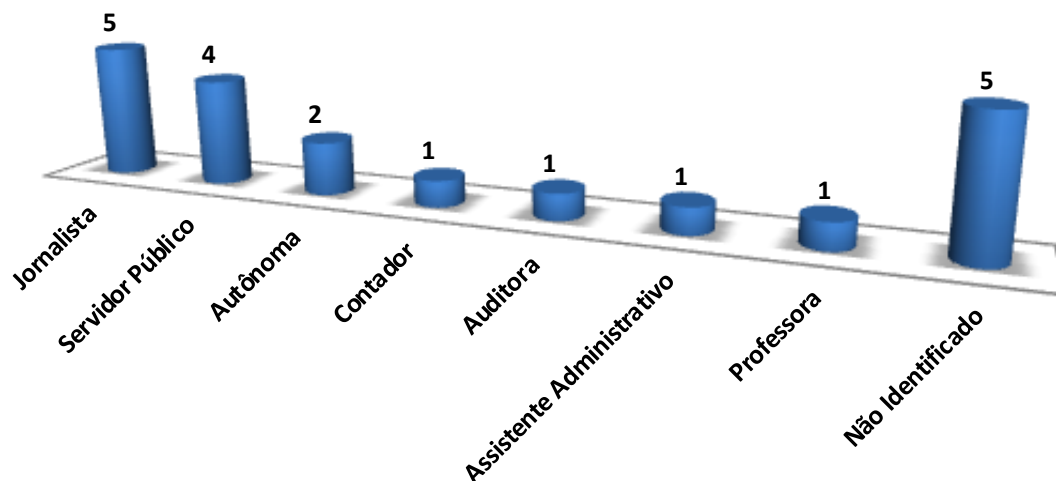
Dos 20 pedidos de informação à OGE, percebe-se que aproximadamente 40% possuem Ensino Superior.





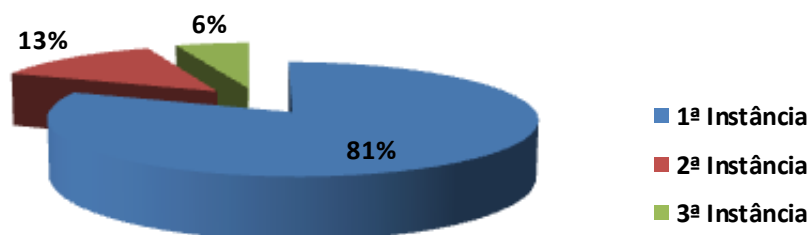
PROFISSÃO

Quanto à profissão/ocupação informada pelos demandantes, aqui elencamos:

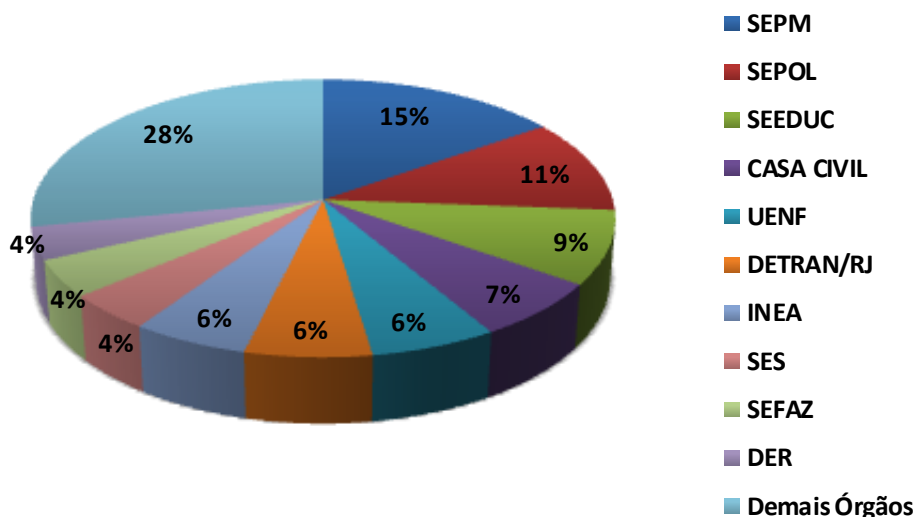


4.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência

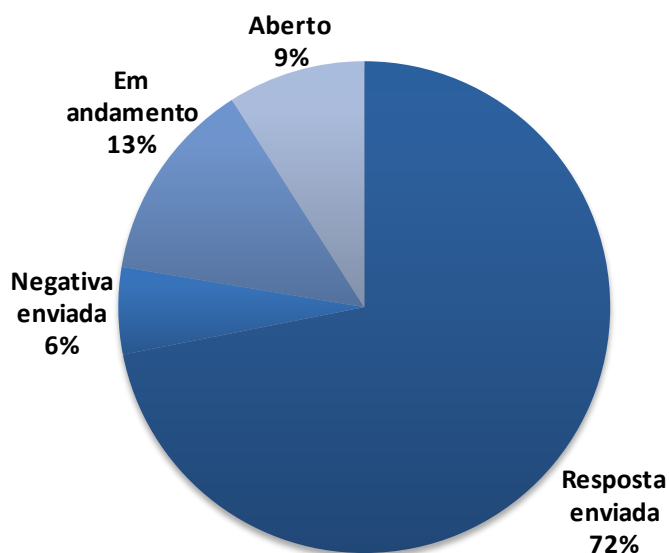
A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, durante o 1º Trimestre de 2020, recebeu **210 Recursos**, em **1ª, 2ª e 3ª Instâncias**, relativos a pedidos de informações que foram negados, total ou parcialmente, pelos órgãos e entidades que compõem a rede.



Destes **210 Recursos**, apresentamos a seguir os Órgãos e Entidades que mais receberam recursos.



Os Recursos do 1º Trimestre de 2020, no momento de fechamento deste, encontravam-se nos seguintes estágios de tratamento:



Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

Negativa enviada – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

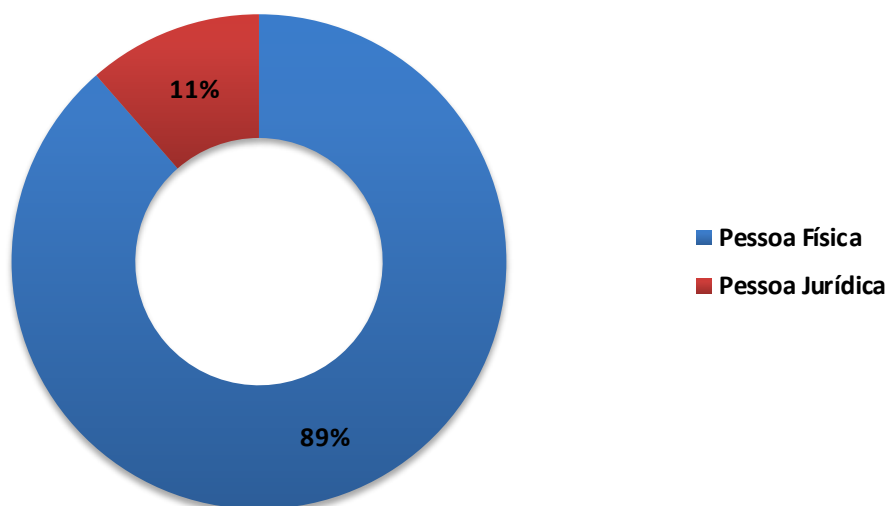
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto – Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

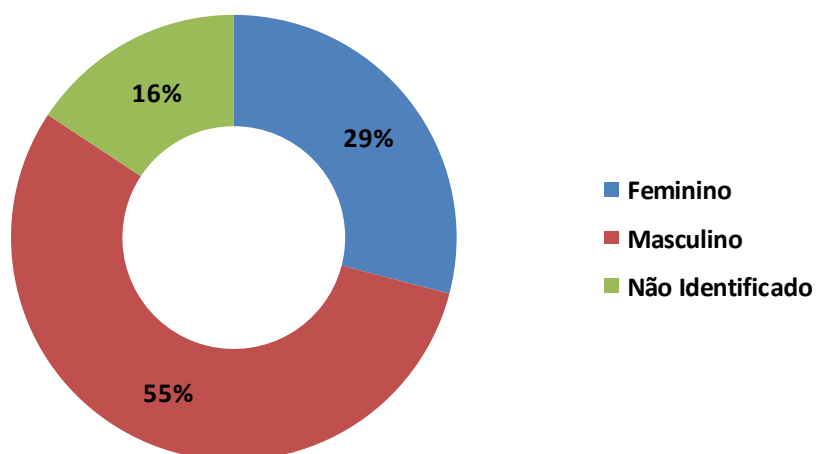
4.3.1 Perfil dos recorrentes



QUANTO À PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

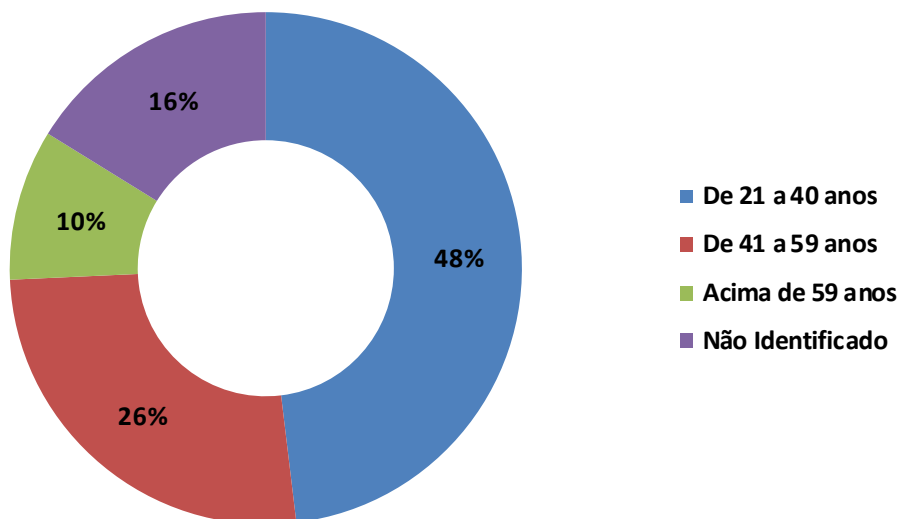


QUANTO AO GÊNERO

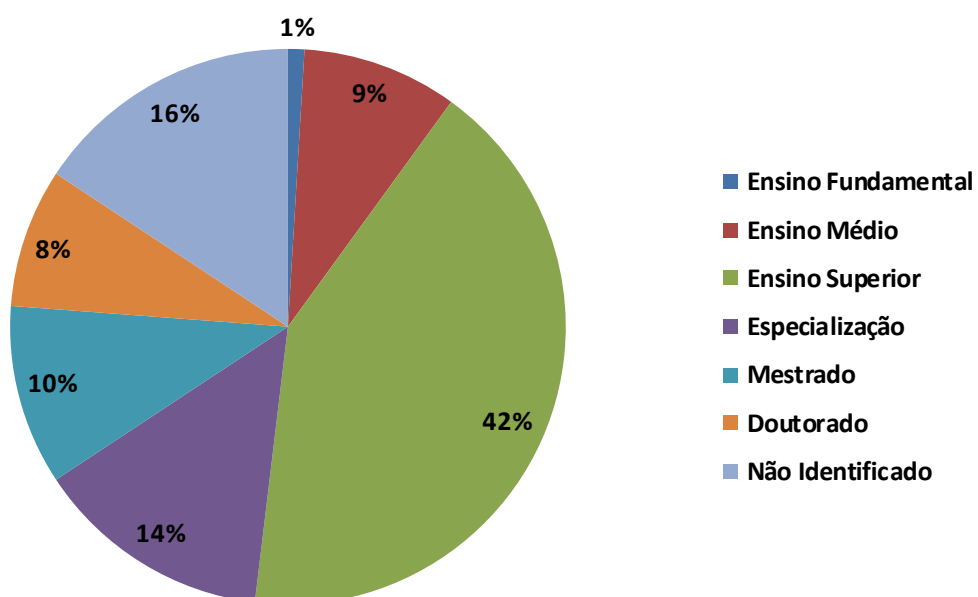




QUANTO À FAIXA ETÁRIA

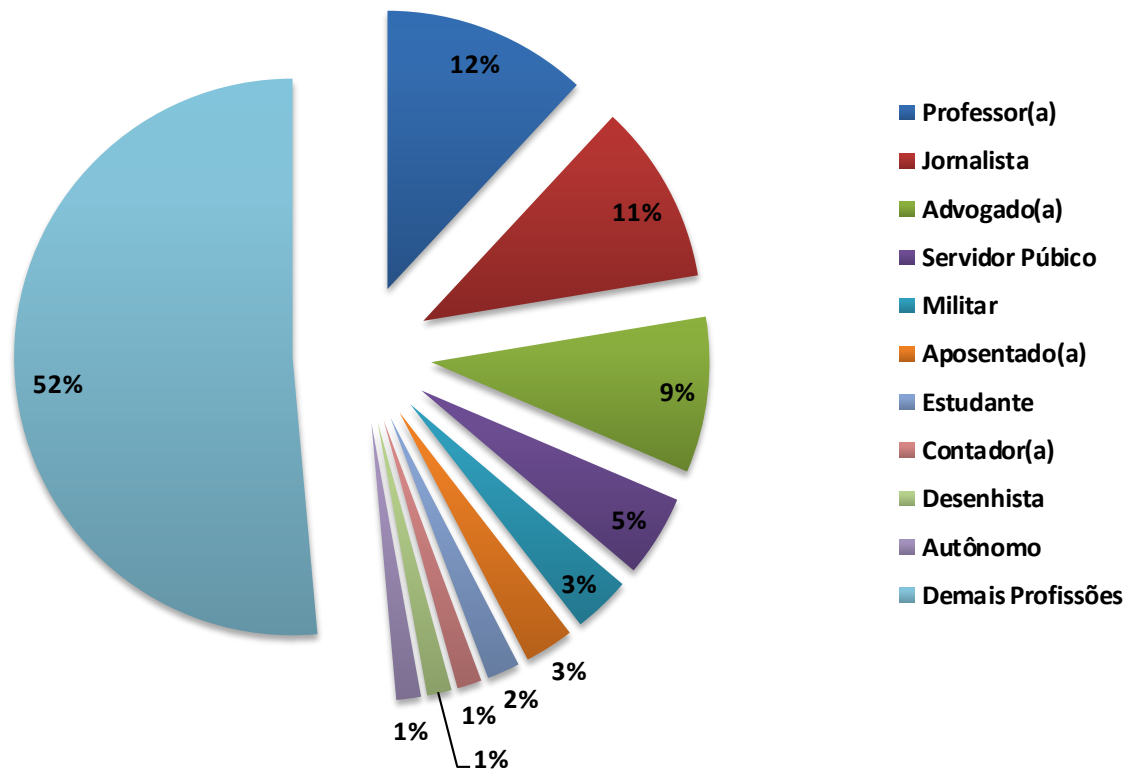


QUANTO À ESCOLARIDADE





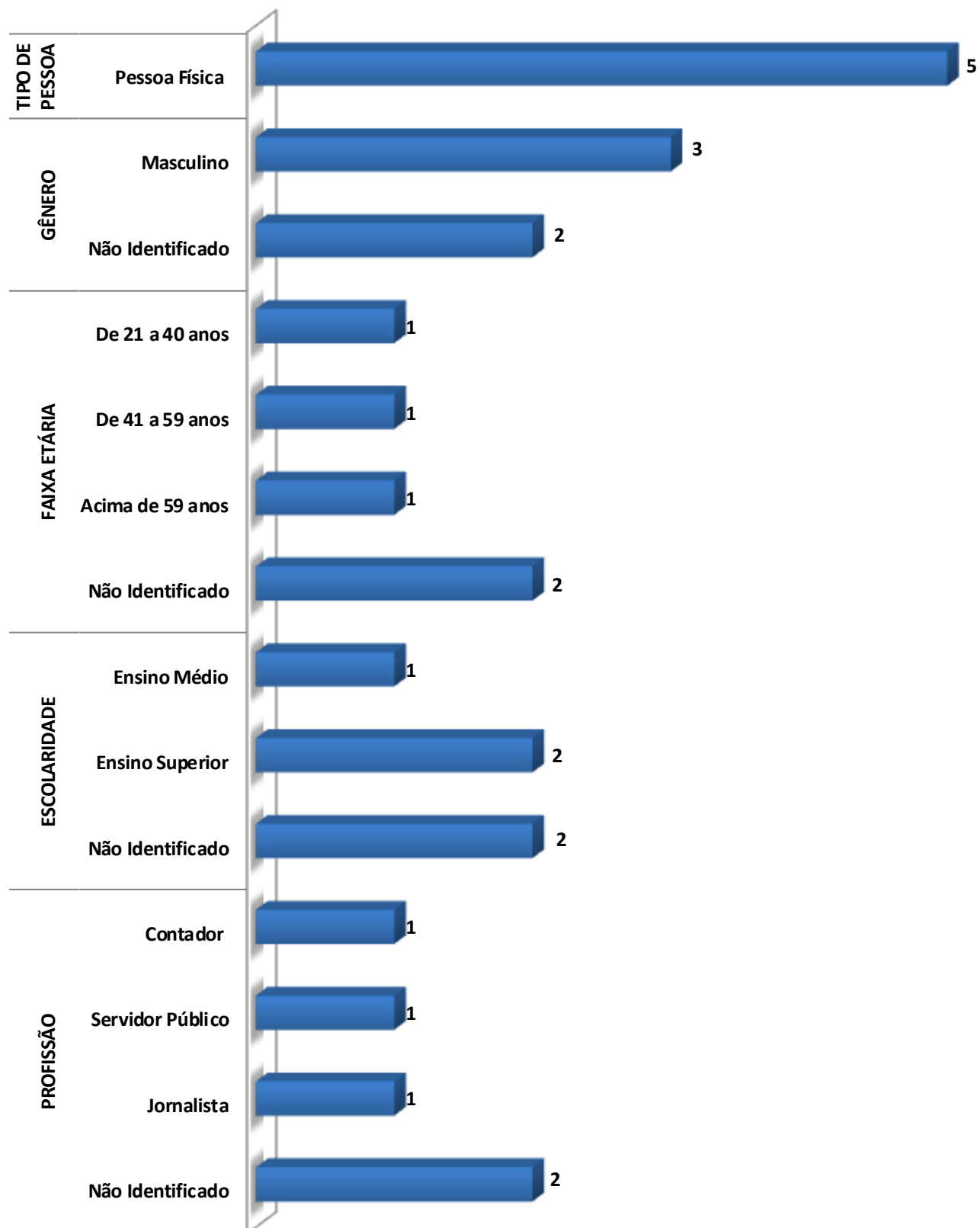
QUANTO À PROFISSÃO



4.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

A CGE por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, durante o 1º Trimestre de 2020, recebeu apenas **5 Recursos**, relativos a pedidos de informações com **100% das Respostas enviadas**.

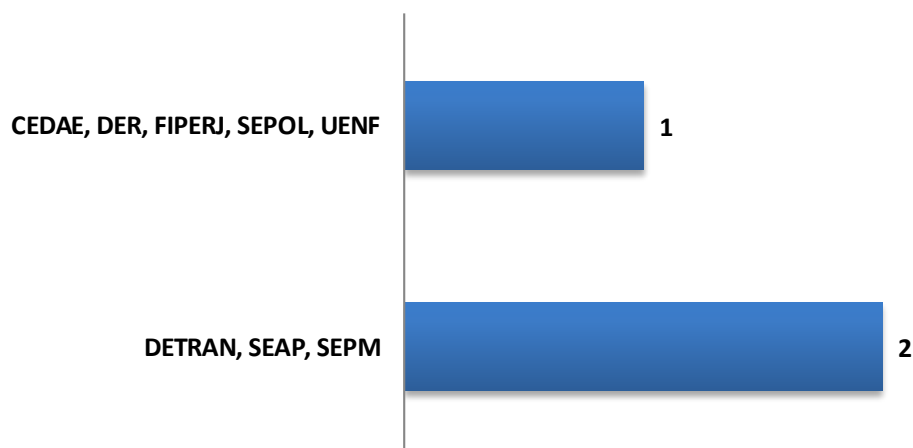
Apresentares a seguir o perfil dos demandantes de Recursos de Acesso à Informação.



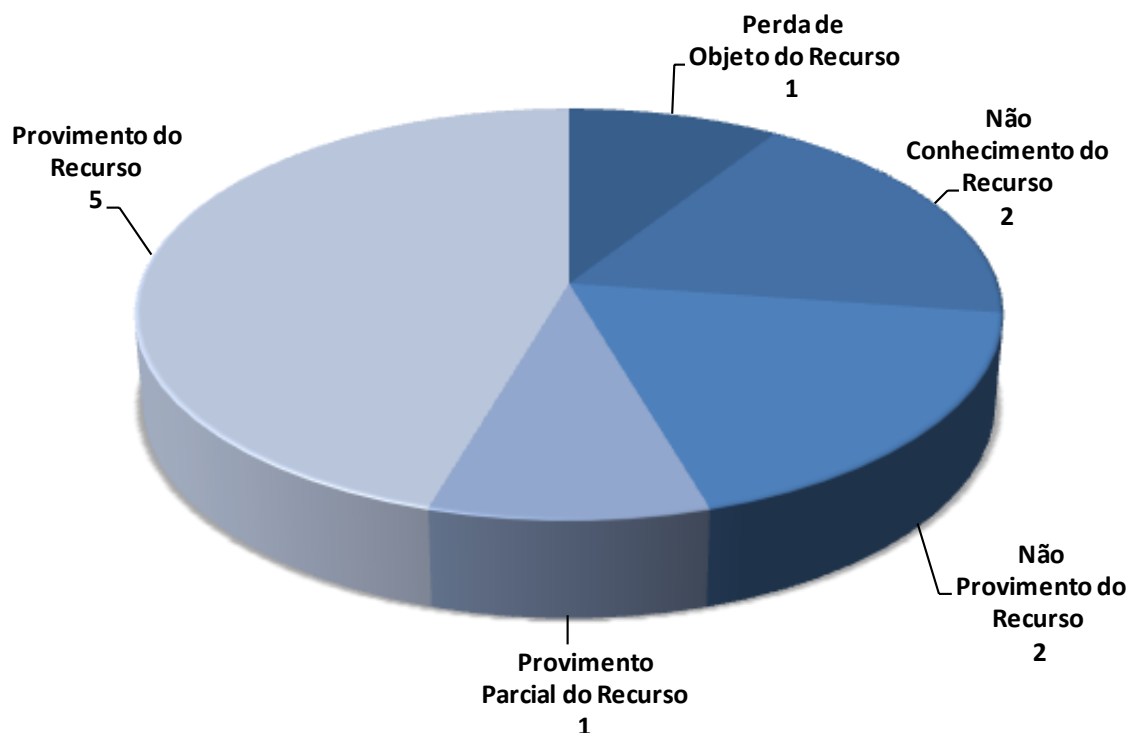
4.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação

A OGE tem em sua competência analisar e deliberar os recursos em 3ª Instância relativos ao direito do usuário do serviço público ao Acesso à Informação.

Durante Janeiro a Março, deste exercício, **11 recursos** foram objeto de instrução pela OGE, apresentados a seguir e distribuídos por 8 órgãos e entidades da Administração Pública Estadual:



Os **11 recursos de 3ª Instância** que foram recebidos pela OGE, tiveram tratamento e classificação de acordo com seu parecer de decisão, ao final da Instrução, apresentando o seguinte resultado:



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 é que só parte do pedido foi acatado pela OGE, com base na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

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.

Não Conhecimento – O Não Conhecimento deve-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.

Essas decisões encontram-se disponíveis no Portal da Controladoria Geral do Estado, no endereço <http://www.cge.rj.gov.br/oge/2020-2/>.

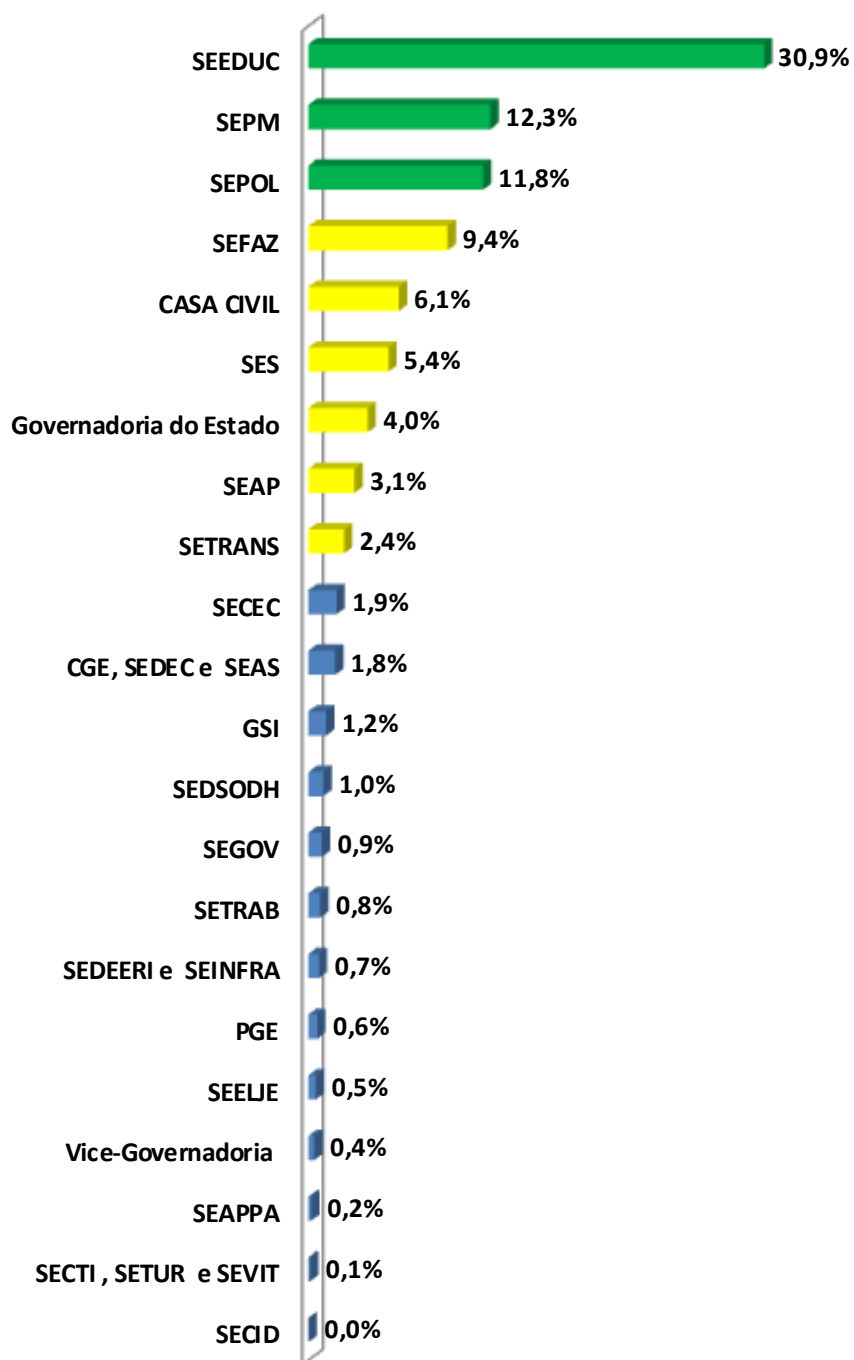
4.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação

Com vistas a incentivar a observância do dever legal de resposta aos pedidos de informação, conforme a Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado elaborou, para 1º Trimestre de 2020, o **Ranking de Transparência – Acesso à Informação dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro**.

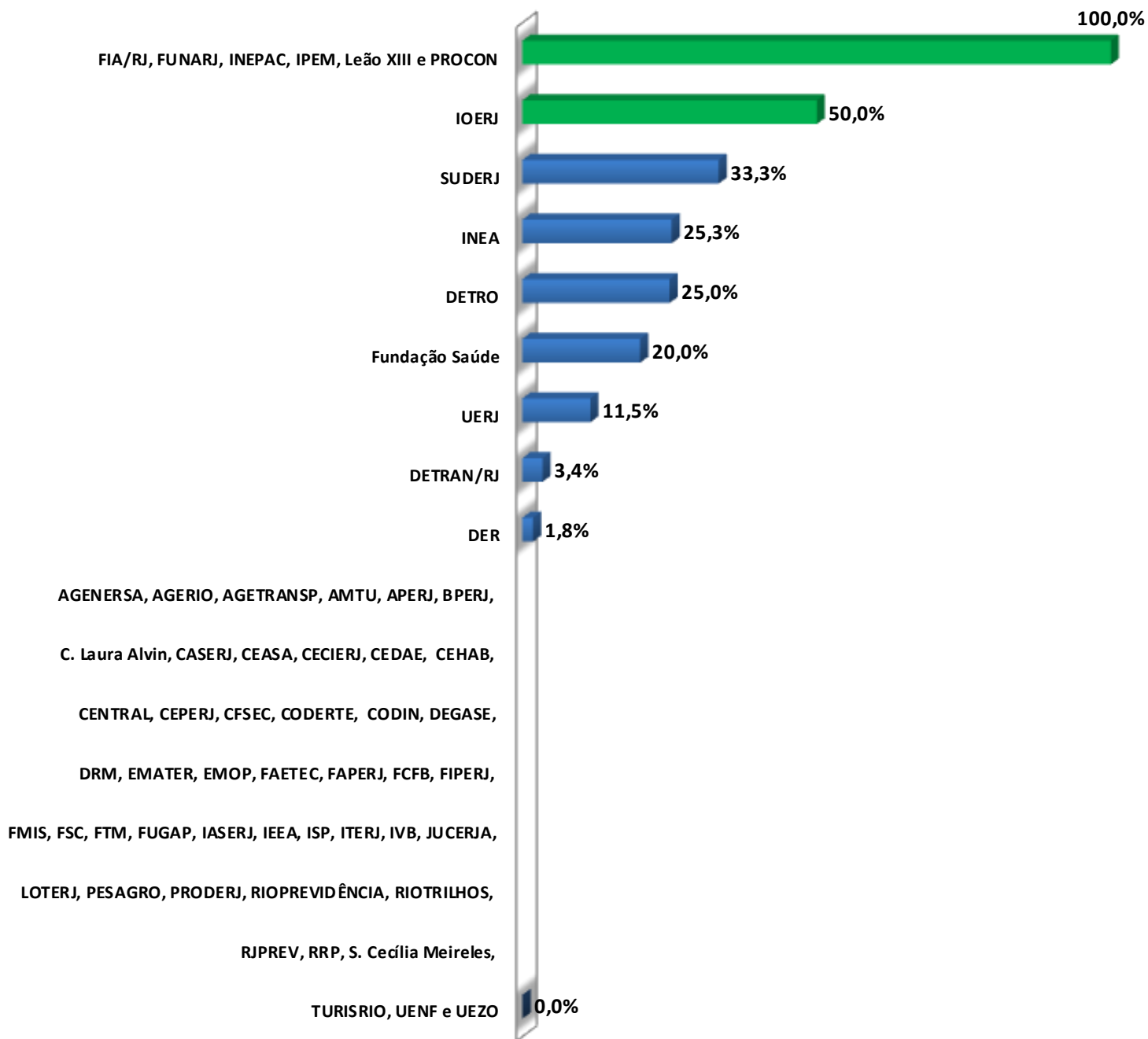
4.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo

Resultado a seguir do 1º Trimestre de 2020, apresentando percentual de pedidos de informação sem resposta.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



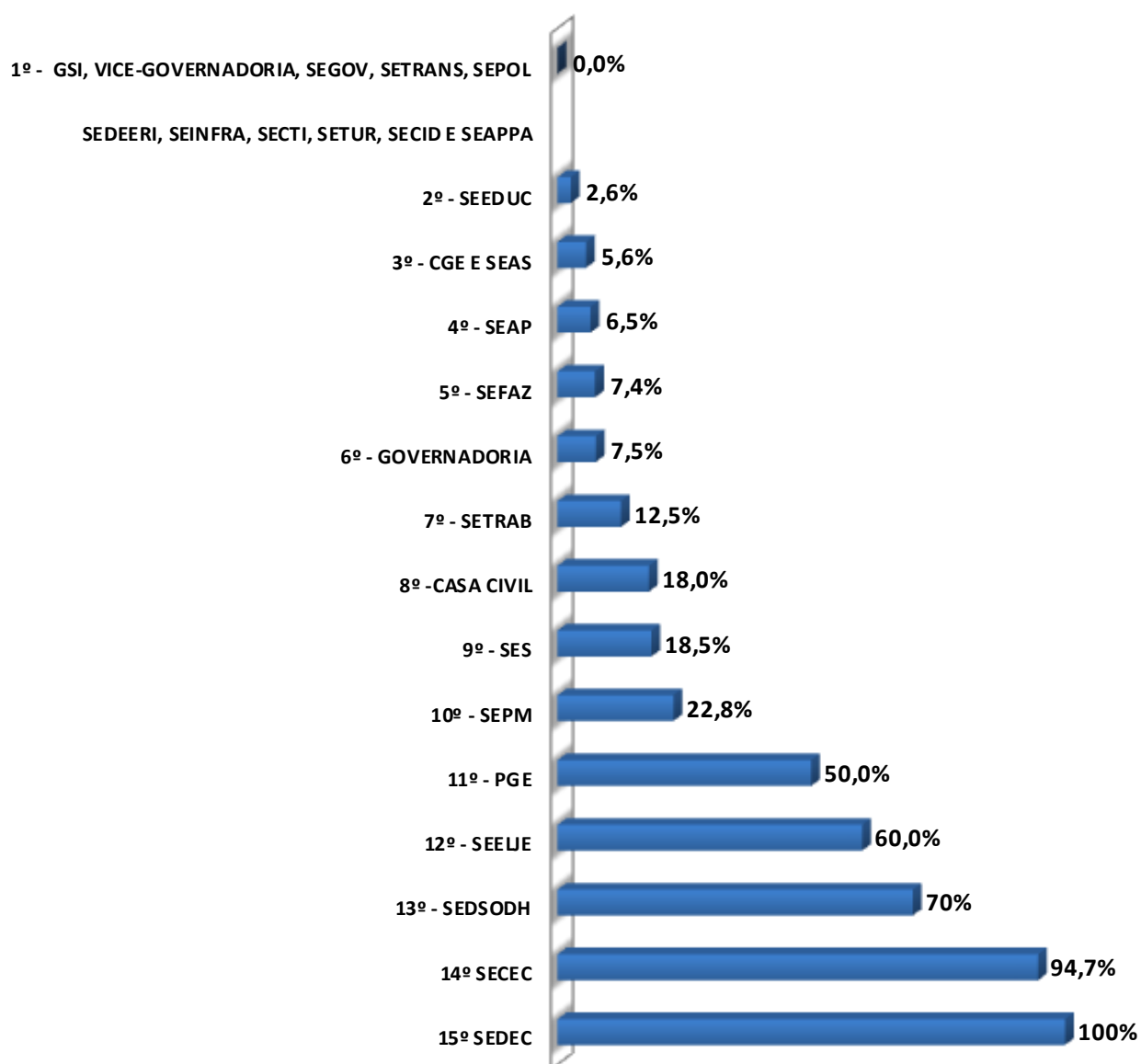
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



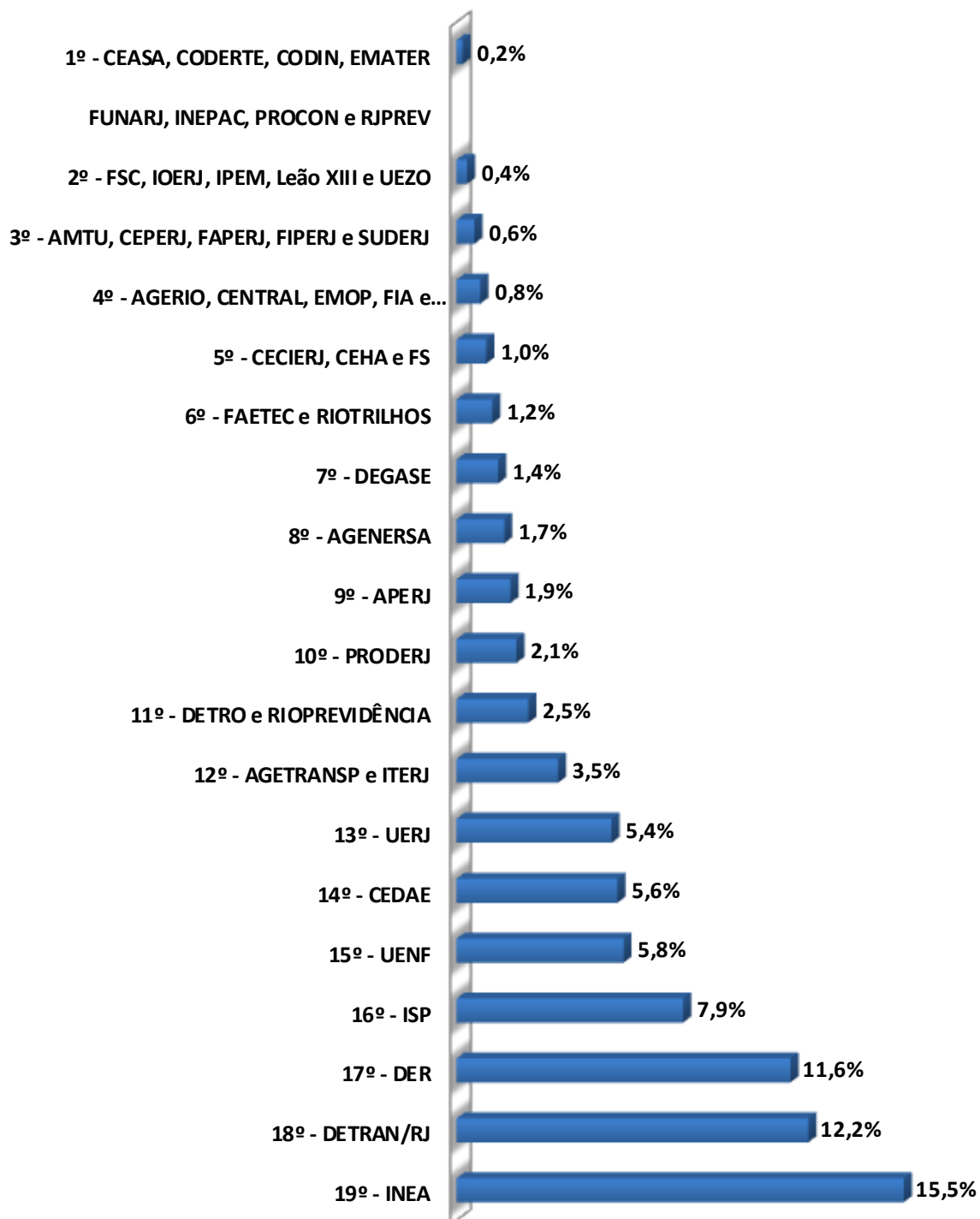
4.6.2 Percentual das demandas dos Órgãos e Entidades em relação ao total de pedidos da Rede de Ouvidoria

A seguir o Ranking dos Órgão e Entidades mais demandados com o percentual de pedidos de informação recebidos.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



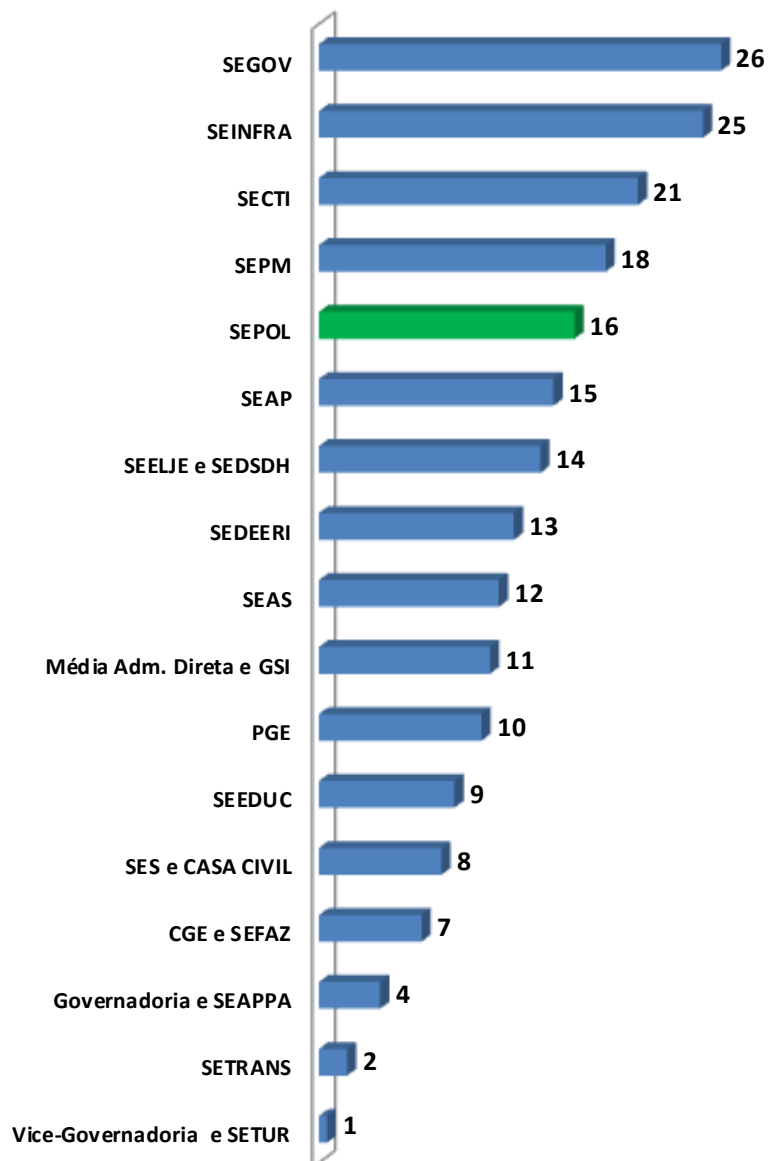
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



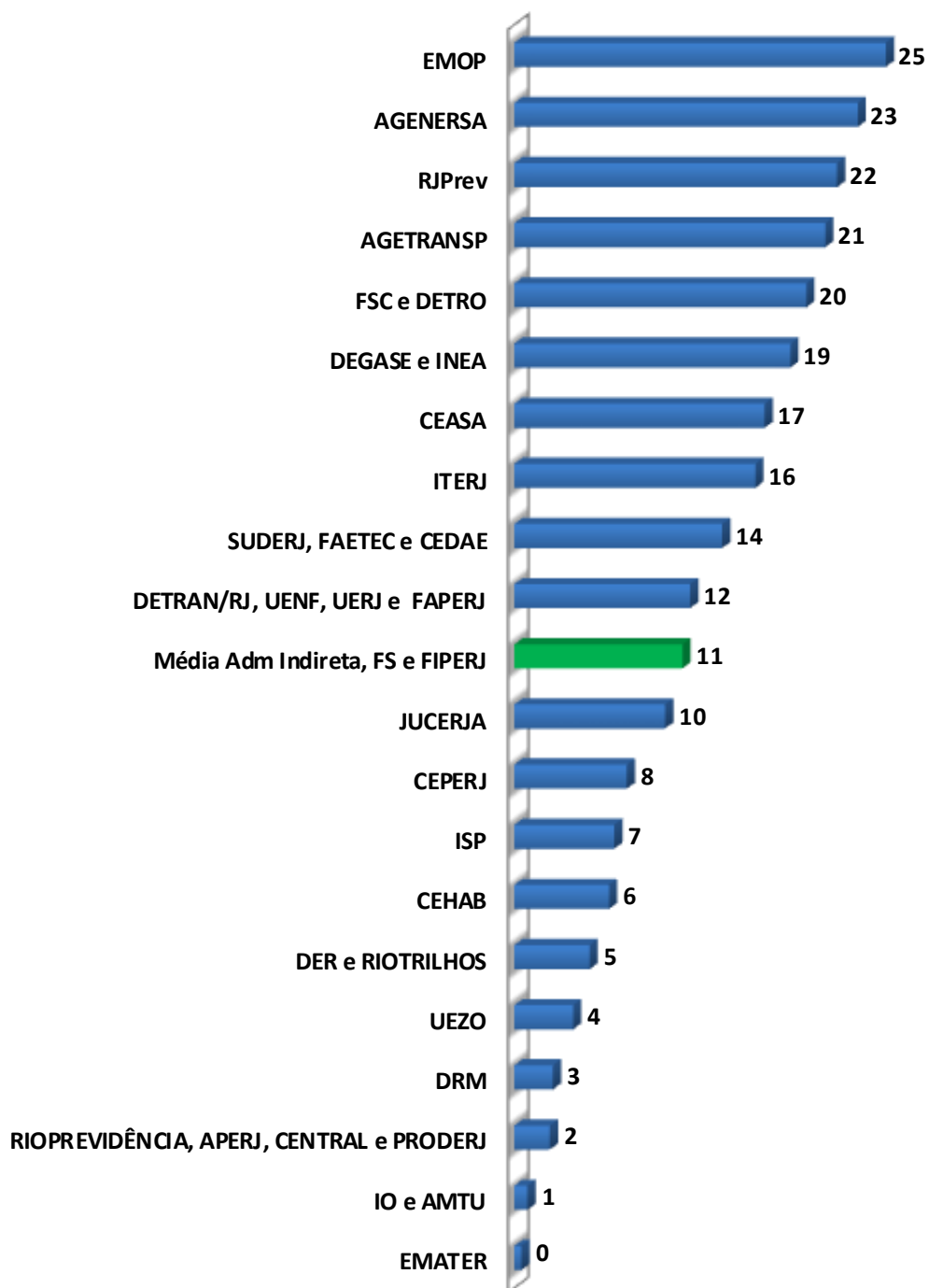
4.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta

O prazo médio de respostas (em dias), a seguir apresentado por Órgãos e Entidades.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

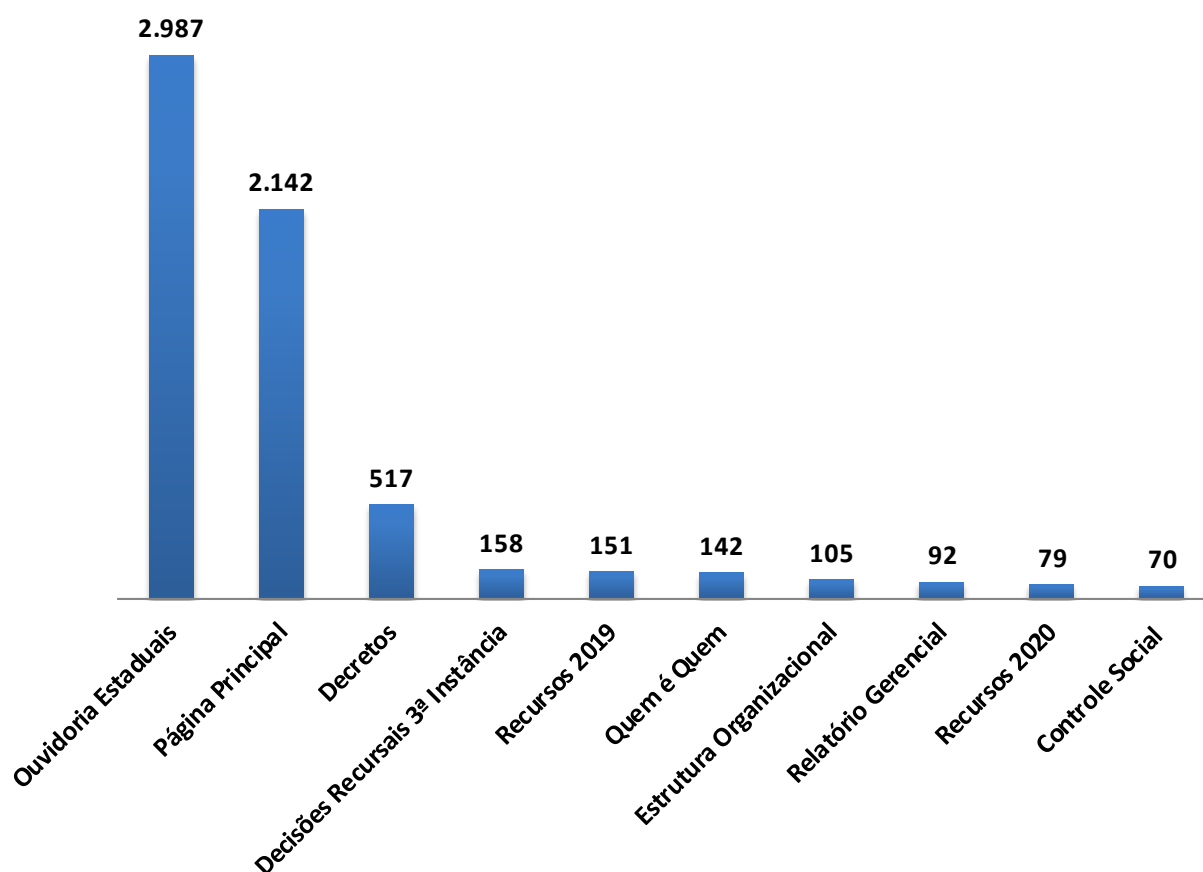


5 Sites Institucionais

5.1 Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

A OGE possui em seu site institucional dados e informações relacionadas à Ouvidoria e Transparência, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, bem como aquelas institucionais da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE-RJ.

A seguir, apresentamos o Top 10 das Páginas/Conteúdos mais acessados no site da OGE, durante o período de Janeiro a Março deste exercício.

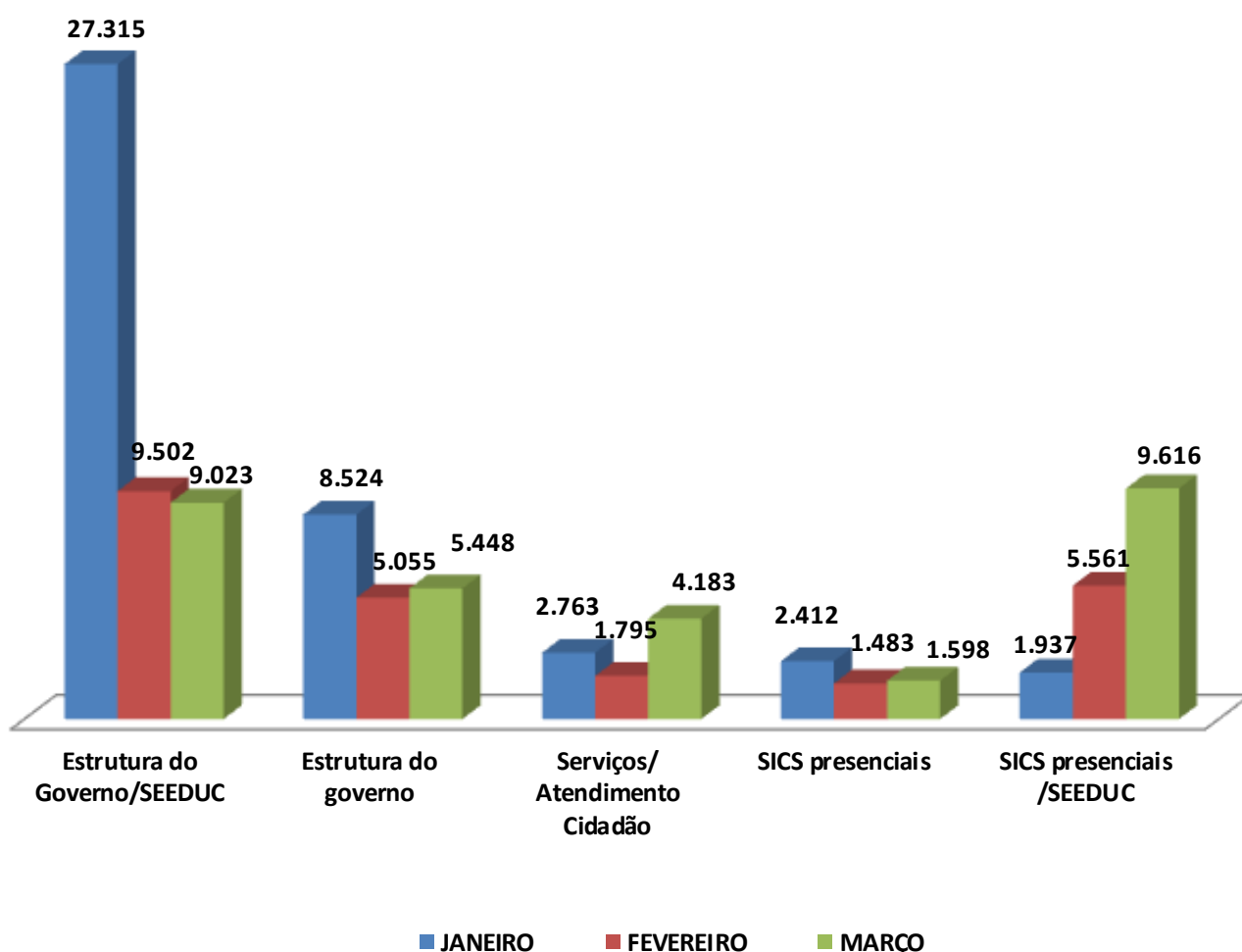


Para visitar o site da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, acesse <http://www.cge.rj.gov.br/oge/>.

5.2 Governo Aberto

O Governo Aberto é um site institucional que reúne dados e informações sobre atuação do Governo do Estado do Rio de Janeiro, bem como serviços que podem ser prestados ao cidadão. A gestão desse site é realizada pela Coordenadoria do Governo Aberto da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Em números, apresentamos a seguir o quantitativo de acessos por página/conteúdo que o site recebeu, durante o período de janeiro a março de 2020.



Para visitar o site do Governo Aberto, acesse <http://www.governoaberto.rj.gov.br/>.

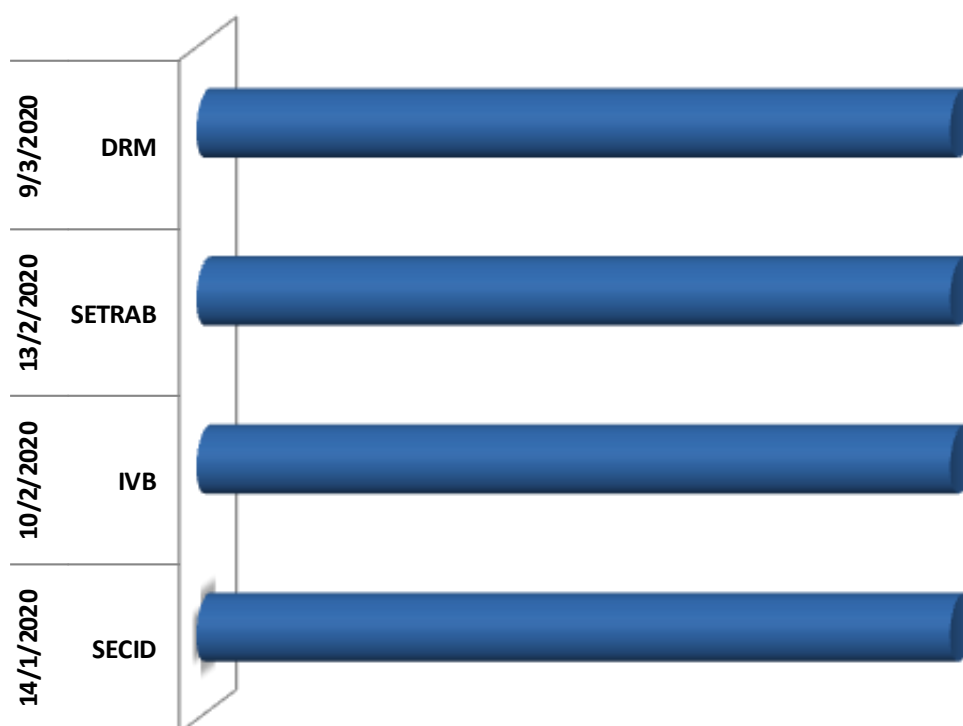
6 Ouvidoria e Transparência em Ações

6.1 Treinamentos

6.1.1 Fala.BR

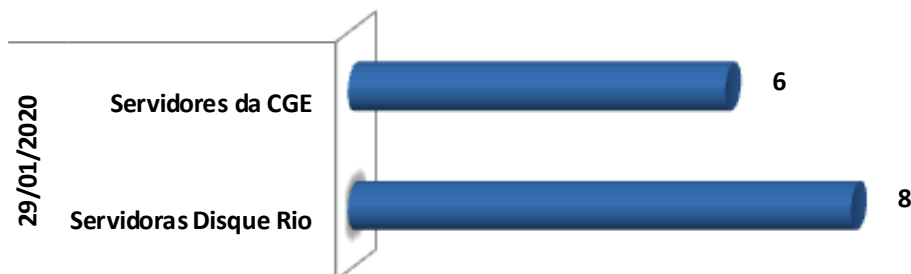
A Rede de Ouvidorias do Estado possui 55 órgãos e entidades cadastrados no Fala.BR, entre unidades de ouvidorias e pontos focais.

Com foco na inserção de novas unidades e servidores, bem como sobre a atualização do sistema, Nesse trimestre, 04 órgãos e entidades foram cadastrados e treinados, conforme apresentado a seguir:



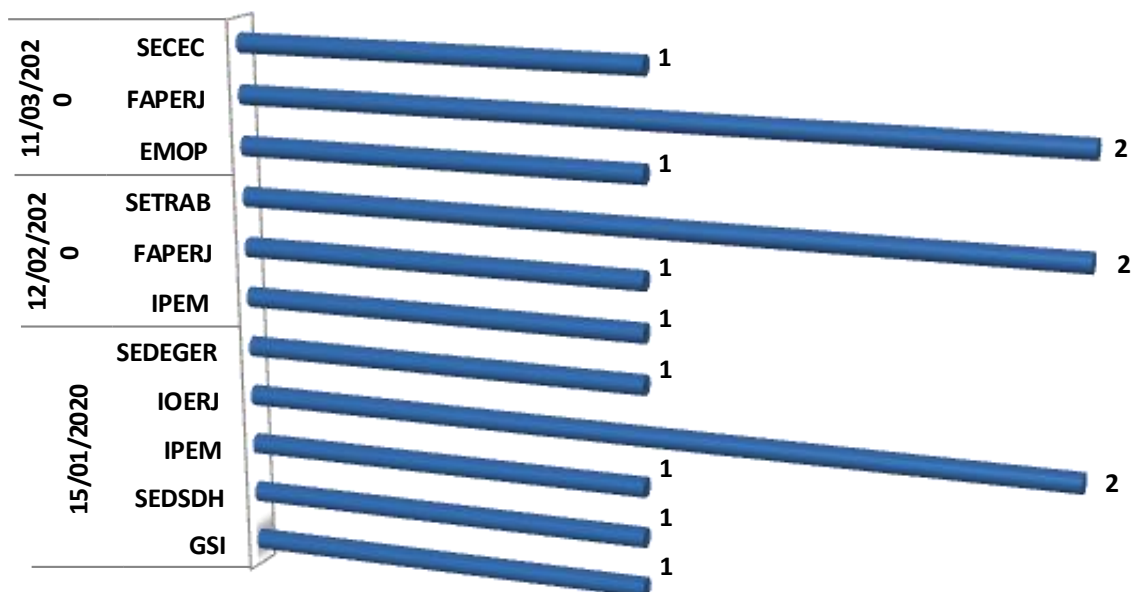
6.1.2 Disque Rio Contra a Corrupção

Em cumprimento a Portaria Secretaria de Inspeção do Trabalho/Departamento de Segurança e Saúde do Trabalho Nº 9, de 30 de março de 2007, foi realizado treinamento para a equipe que atua no teleatendimento do serviço Disque Rio Contra a Corrupção.



6.1.3 e-SIC

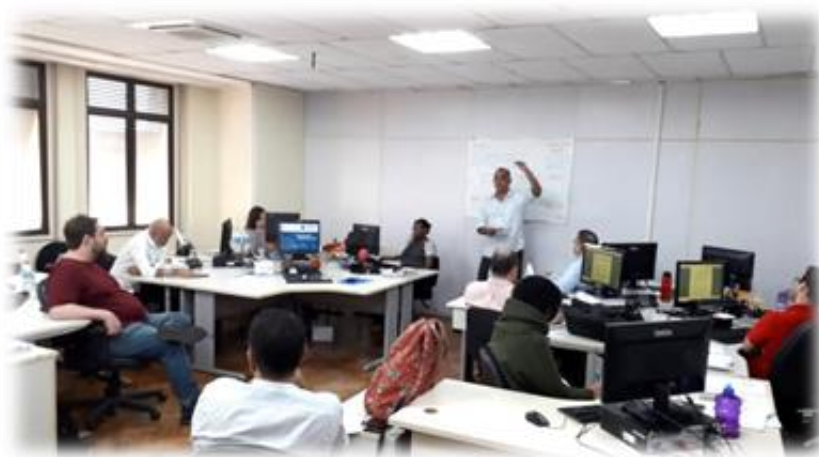
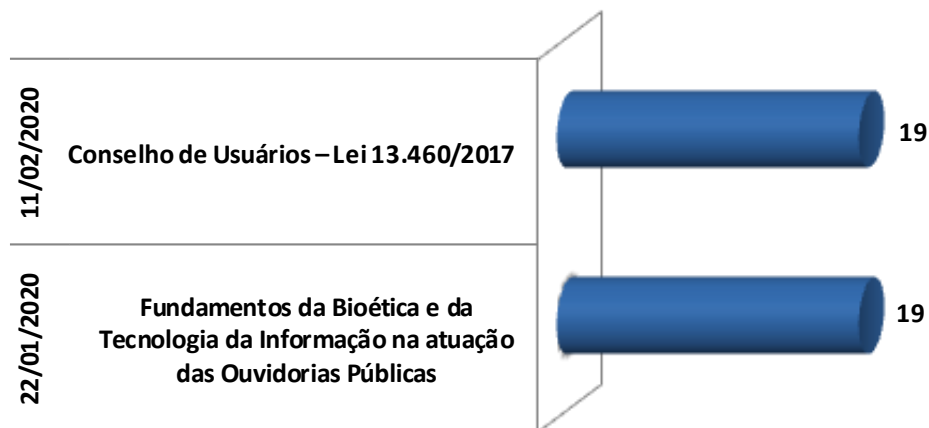
Foi realizado para Órgãos e Entidades, durante o 1º Trimestre de 2020, Treinamento do Sistema e-SIC, com a participação de 1 servidor representante, e em alguns casos como FAPERJ, SETRAB, e IOERJ, foram indicados pelos respectivos órgãos e entidades a participação de ao menos 2 servidores.



6.2 Tardes de Debates OGE

O “Tardes de Debates OGE” é um projeto de compartilhamento de informações, estudos e treinamento voltado aos servidores da OGE com a finalidade de estudos e debates de temas no campo de ouvidoria, transparência, controle social, tecnologia, legislações, assuntos motivacionais, bem como treinamento em oratória e incentivo para falar em público, em eventos realizados pela OGE.

Participaram das edições de janeiro e fevereiro **19 servidores** da OGE, em cada mês.



Instrutor: Ailson Ferreira da Silva – servidor OGE/COGAC
Treinamento: Fundamentos da Bioética e da Tecnologia da Informação na atuação das Ouvidorias Públicas

A edição de março foi suspensa devido às medidas de prevenção ao coronavírus (COVID-19).

6.3 Programa de Estágio

No mês de janeiro/2020 a OGE concedeu o programa de estágio “Gestão de Ouvidoria” a Advogada Paula Caroline Moraes Sepúlveda, que atua na Ouvidoria da Ordem dos Advogados do Brasil, OAB-RJ, como complemento de capacitação no Curso de Ouvidoria Ativa, realizado nos meses de outubro a dezembro de 2019, promovido pela OGE em parceria com o Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisa e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro – Fundação CEPERJ.

O estágio partiu da solicitação da própria participante do curso, para que pudesse presenciar a atuação da Ouvidoria Geral do Estado e o que foi disseminado no curso. O programa de estágio teve um total de 24 horas onde foi apresentada toda estrutura do OGE, suas atribuições, sistemas e atendimentos aos órgãos do Governo do Estado e aos usuários do serviço público.



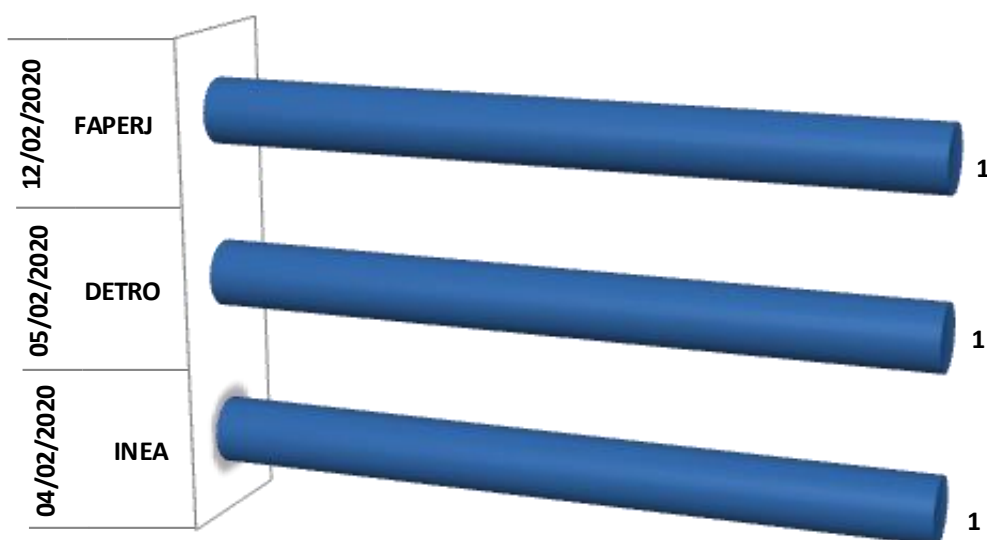
Da esquerda para direita:
Alcindo Fernandes - Ouvidor-Geral do
Estado Paula Sepúlveda
Leandro Teixeira – Assessor



Equipe da OGE da esquerda para direita:
Afranio Leite – Coordenador de Recursos e Acesso à Informação
Eliane Magalhães – Superintendente de Ouvidoria
Clayton Pereira e Francisco Coelho – servidores da OGE

6.4 Visitas Técnicas – Visitec's

As visitas técnicas nas Unidades de Ouvidoria da rede estadual tem a finalidade de promover interação, verificar a estrutura física e de pessoal, normativos existentes, sistemas, macroprocessos existentes, identificar boas práticas, deficiências, cumprimento da legislação, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências. A escolha das UOS é realizada de acordo com as necessidades e peculiaridades apresentadas em cada Unidade da rede estadual, com a finalidade de aprimorar os fluxos das atividades.



7 Conclusão

A OGE teve como objetivo proporcionar atendimento às demandas que foram recepcionadas por canais diversos de interlocução entre o cidadão e os Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

No 1º Trimestre de 2020, a partir de Março, durante a execução e desenvolvimento das suas atividades, a OGE encontrou obstáculos quanto a um melhor atendimento presencial ao cidadão e aos órgãos e entidades subordinados tecnicamente a OGE, devido a Pandemia do Coronavírus (COVID-19) que atingiu a população mundial.

Mesmo diante das limitações de acesso físico às dependências da OGE, sua equipe trabalhou diariamente para proporcionar ao cidadão atendimento as suas demandas para conosco, bem como junto aos órgãos e entidades orientá-los quanto a melhor prestação do serviço público. A utilização dos sistemas Fala.BR, e-SIC e Sei RJ, de tecnologia web, e ainda a manutenção, mesmo que reduzido (no horário das 9h às 15h), do atendimento telefônico do Disque Rio, permitiu o desenvolvimento das atividades da OGE, bem como da Rede de Ouvidoria do ERJ, durante esse período de quarentena da população, como meios essenciais de comunicação entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro e o cidadão.

Nesse contexto, apesar das dificuldades, a OGE procurou manter-se firme em seu propósito, de acordo com sua competência, apresentando neste relatório o balanço de suas atividades neste primeiro trimestre, com um olhar para traçar novas metas e alcançar resultados, em uma busca constante de atender sempre da melhor maneira possível às manifestações do cidadão para com o Governo do Estado.