

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório do Segundo 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

Hérica dos Santos Theodoro

Magno Tarcísio de Sá

Rafael Machado Gecele Castro

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

José Inácio Ferreira

Sherezade de Almeida Pimentel Médici

Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais

Coordenadora

Ana Cristina Fortunato Cipriano

Equipe

Adélia Cristina Lopes Coelho

Frank França Omena

Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento

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

Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo

Coordenadoria de Governo Aberto

Coordenador

Fabio Bogossian

Equipe

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior

Stephany Baltar da Silva Santos

Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação

Coordenador

Afranio Leite da Silva

Luiz Carlos Medeiros da Silva

Taysa de Sousa Paúra Layo

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 abril a junho de 2020, Segundo 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.

Durante Segundo Trimestre, com a propagação 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 Carta de Serviços.....	18
3 Fala.BR.....	21
3.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.....	21
3.1.1 Tipo de Manifestação.....	22
3.1.2 Classificação das Manifestações.....	23
3.1.3 Distribuição das Manifestações.....	24
3.1.4 Ranking.....	26
3.1.5 Pesquisa de Satisfação.....	27
3.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	28
3.2.1 Tipo de Manifestações.....	29
3.2.2 Classificação das Manifestações.....	29
3.2.3 Distribuição das Manifestações.....	31
3.2.4 Pesquisa de Satisfação.....	32
3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo	33
4 Disque Rio Contra a Corrupção	35
5 e-SIC	37
5.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	37
5.1.1 Classificação dos Pedidos de Informação	39
5.1.2 Perfil dos demandantes	40
5.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	43
5.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência	46
5.3.1 Perfil dos Recorrentes.....	49
5.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.....	51
5.4.1 Perfil dos Recorrentes.....	52
5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação	53
5.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação.....	55
5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo.....	55
5.6.2 Percentual das demandas dos Órgãos e Entidades em relação ao total de pedidos da Rede de Ouvidoria.....	57

5.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta.....	59
6 Notas de Identificação de Risco – NIR	61
7 Sites Institucionais.....	62
7.1 Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.....	62
7.1.1 Site CGE – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado	62
7.2 Governo Aberto.....	65
7.3 Sítios dos Órgãos e Entidades	66
8 Ouvidoria e Transparência em Ações.....	68
8.1 Treinamento e-SIC.....	68
8.2 Oficina de Transparência Ativa: Cumprimento das Obrigações Legais	69
8.3 Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	70
8.4 I Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ	71
9 Conclusão	72

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**, constituída pelos Órgãos e Entidades pertencentes à Administração Pública Estadual é subordinada tecnicamente a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, e foi instituída conforme o disposto no Decreto nº 46.622 de 03 de abril de 2019.

A Rede de Ouvidorias integra o Sistema de Controle Interno e tenciona exercer as atribuições de ouvidoria e transparência, promovendo o controle social e a participação da população, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

No final do primeiro trimestre do ano de 2020, a Rede de Ouvidorias apresentava 44 Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS.

Além disso, a Administração Pública Estadual possuía 19 servidores que atuavam como “Pontos Focais” gerindo os sistemas “Fala.BR” e “e-SIC”, ferramentas para atendimento às demandas de ouvidoria e acesso à informação, em Órgãos e Entidades do Governo do Estado que não possuem estrutura física ou legal de Unidade de Ouvidoria.

Nesse Segundo Trimestre a Rede de Ouvidorias/RJ passou a ser integrada por 46 Unidades de Ouvidorias e 20 “Pontos focais”.

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 servidor (a) 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.

O Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é composto por 30 Órgãos na Administração Direta e 50 entidades na Administração Indireta, dentre Autarquias, Fundações, Institutos e Empresas Públicas.

Na composição dos 30 órgãos na Administração Direta, há que se considerar as seguintes peculiaridades:

- A Governadoria e a Vice Governadoria integram os órgãos da Administração Direta e possuem “Pontos Focais”
- Defensoria Pública do Estado – DPGE e a Procuradoria Geral do Estado – PGE, integrantes da Administração Direta, possuem suas respectivas Ouvidorias, porém não participam da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.
- A Controladoria Geral do Estado, pertencente à Administração Direta, tem a atuação de Órgão Central, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE.

Assim, o quadro a seguir apresenta a atual composição do Poder Executivo Estadual, quanto às atividades de ouvidoria e transparência, com exceção da DPGE, PGE e CGE, totalizando 27 Órgãos na Administração Direta, incluindo a Governadoria e a Vice-Governadoria do Estado, e 50 Entidades na Administração Indireta.

Órgãos	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação e <u>com</u> previsão legal (A)	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação 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, SECEC, SEAPPA, SEINFRA e SEVIT	SEDSODH	19	Governadoria do Estado, Vice-Governadoria do Estado, <u>SECCG</u> , SEELJE, SETUR, REPRESENTAÇÃO, e o GSI	Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19
TOTAL DE ÓRGÃOS	18	1	19	7	01	27
Entidades	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação 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, AGETRANSP, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e UERJ	CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEM, IVB, JUCERJA, ITERJ	27	LOTERJ, PRODERJ, EMOP, RIOSEGURANÇA/IS P, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ, CODIN, IEEA, CASERJ e <u>DRM</u>	TURISRIO, EMATER, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FSC, FTMRJ, IASERJ, (Excluídos os Conselhos e Fundos)	50
TOTAL DE ENTIDADES	20	7	27	13	10	50
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	38	8	46	20	11	77

(*) Pontos Focais:

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

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

Cabe evidenciar que os órgãos da Administração Direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação e manifestações destinadas às entidades da administração indireta a eles vinculados, caso as referidas entidades não tenham estruturado unidade de ouvidoria, conforme disposto no parágrafo segundo do art. 6º do Decreto 46.622/2019.

O quadro a seguir apresenta a disposição dos Órgãos e Entidades, no que se refere a gestão do sistema “e-SIC”:

Gestão do Sistema “e-SIC”							
Órgãos	Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS		Totais (A+B)	Pontos Focais		Órgãos sem UOS ou “Ponto Focal” (E)	Total Adm. Direta (A+B+C+D+E)
	Sim (A)	Não (B)		Sim (C)	Não (D)		
	SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SEGOV, SETRAB, SECEC, SEAPPA, SEDSODH, SEINFRA e SEVIT			19	Governadoria do Estado, Vice-Governadoria do Estado, SECCG , SEELJE, SETUR REPRESENTAÇÃO, e o GSI		
TOTAL DE ÓRGÃOS	19	0	19	7	0	0	26
Entidades	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação		Totais (A+B)	Pontos Focais (*) (C)		Entidade sem UOS ou “Ponto Focal” (E)	Total Adm. Indireta (A+B+C+D+E)
	Sim (A)	Não (B)		Sim (C)	Não (D)		
	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEM, IVB, JUCERJA, ITERJ RIOPREVIDÊNCIA, UERJ e UENF			27	LOTERJ, PRODERJ, EMOP, RIOSEGURANÇA/ISP, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ, CODIN, IEAA, CASERJ e <u>DRM</u>		*Fundação Santa Cabrini – FSC*
TOTAL DE ENTIDADES	27	0	27	13	0	01	41
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	46	0	46	20	0	01	67

*A Fundação Santa Cabrini, consta relacionada no quadro acima como Entidade sem UOS ou Ponto focal, mas com cadastro sistema “e-SIC”, tendo em vista que a Entidade já possuiu unidade de ouvidoria, que no momento encontra-se inoperante. A gestão do sistema tem sido realizada pela Secretaria vinculante, Secretaria de Estado de Trabalho e Renda.

Ressaltamos que além do atendimento presencial, deverá existir o sistema e-SIC, nos órgãos e entidades destinado ao atendimento ao usuário por intermédio da internet, segundo o previsto no parágrafo segundo do art. 11 do Decreto 46.475/2018.

Demonstraremos em seguida, a ordenação dos Órgãos e Entidades, em relação a gestão do sistema “Fala.BR”:

Gestão do Sistema “Fala.BR”									Total Adm. Direta (A+B+C+D+E)
Órgãos	Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS		Totais (A+B)	Pontos Focais		Órgãos sem UOS ou “Ponto Focal” (E)	Total de Órgãos gerindo o sistema “Fala.BR” (A+C)	Total de Órgãos sem a gestão do sistema “Fala.BR” (B+D)	
	Sim (A)	Não (B)		Sim (C)	Não (D)				
Órgãos	SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SEGOV, SETRAB, SECEC, SEAPPA, SEDSODH, SEINFRA e SEVIT		19	Vice-Governadoria do Estado, SECCG, SEELJE	Governadoria do Estado, SETUR, REPRESENTAÇÃO e o GSI		22	4	26
TOTAL DE ÓRGÃOS	19	0	19	3	4	0	22	4	26
Entidades	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação		Totais (A+B)	Pontos Focais (*) (C)		Entidade sem UOS ou “Ponto Focal” (E)	Total de Entidades gerindo o sistema “Fala.BR” (A+C+E)	Total de Entidades sem a gestão do sistema “Fala.BR” (B+D)	Total Adm. Indireta (A+B+C+D+E)
	Sim (A)	Não (B)		Sim (C)	Não (D)				
Entidades	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEM, IVB, JUCERJA, ITERJ RIOPREVIDÊNCIA, e UENF	UERJ	27	LOTERJ, EMOP, FIPERJ,, SUDERJ, CODIN,, CASERJ e <u>DRM</u>	PRODERJ, RIOSEGURANÇA/ISP, RJPREV, IOERJ, CODERTE e IEAA	Fundação Santa Cabrini – FSC*	34	7	41
TOTAL DE ENTIDADES	26	1	27	7	6	01	34	7	41
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	45	1	46	10	10	01	56	11	67

*A Fundação Santa Cabrini, consta relacionada no quadro acima como Entidade sem UOS ou Ponto focal, mas com cadastro no sistema “Fala.BR”, tendo em vista que a Entidade já possui unidade de ouvidoria, que no momento encontra-se inoperante. A gestão do sistema tem sido realizada pela Secretaria vinculante, Secretaria de Estado de Trabalho e Renda.

Evidenciamos que, para o registro eletrônico das manifestações de ouvidoria, os órgãos e entidades da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional deverão utilizar o Sistema “Fala.BR (antigo e-Ouv”) de acordo com o previsto no inciso I do art. 2º e no art. 13 do Decreto 46.622/2019.

O próximo quadro apresenta os órgãos e entidades, na forma da estrutura do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo o órgão vinculante e suas respectivas entidades vinculadas, quanto aos sistemas de ouvidoria e transparência, o Fala-BR e o e-SIC, respectivamente.

ÓRGÃO	SIGLA	SISTEMA "e-SIC"	SISTEMA "Fala.BR"
Gabinete de Segurança Institucional de Governo	GSI	S	N
Governadoria	Governadoria	S	N
Instituto de Segurança Pública - RIOSEGURANÇA	ISP	S	N
Vice- Governadoria do Estado do RJ	Vice-Governadoria	S	S
Fundação Leão XIII	FLXIII	S	S
Departamento de Trânsito do Estado do RJ	DETRAN/RJ	S	S
Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ -	DER/RJ	S	S
Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança	SECCG	S	S
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RJ	PRODERJ	S	N
Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro	IOERJ	S	N
Fundação Centro Estadual de Estat., Pesq., e Form. De Serv. Pub. do RJ	CEPERJ	S	S
Companhia Estadual de Águas e Esgotos	CEDAE	S	S
Secretaria de Estado de Governo e Relações Institucionais	SEGOV	S	S
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ	S	S
Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro	RJPREV	S	N
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro	RIOPREVIDÊNCIA	S	S
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais	SEDEERI	S	S
Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor	PROCON/RJ	S	S
Loteria do Estado do Rio de Janeiro	LOTERJ	S	S
Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro	JUCERJA	S	S
Departamento de Recursos Minerais	DRM	S	S
Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	S	S
Agência Reguladora dos Serv. Púb.de Transp.Aquav., Ferr.e Metrov.e Rod.do RJ	AGETRANSP	S	S
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro	AGERIO	S	S
Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	S	S

Secretaria de Estado de Polícia Militar	SEPM	S	S
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL	S	S
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	SEAP	S	S
Secretaria de Estado de Defesa Civil	SEDEC	S	S
Secretaria de Estado de Saúde	SES	S	S
Instituto Vital Brasil S. A.	IVB	S	S
Instituto de Assistência dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro -	IASERJ	N	N
Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro	FSERJ	S	S
Secretaria de Estado de Educação	SEEDUC	S	S
Departamento Geral de Ações Socioeducativas	DEGASE	S	S
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	SECTI	S	S
Centro Universitário Estadual da Zona Oeste	UEZO	N	N
Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo e Pesquisas do RJ	FAPERJ	S	S
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior a Distância do Estado do RJ	CECERJ	S	S
Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro	FAETEC	S	S
Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro	UERJ	S	N
Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro	IPEM	S	S
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	UENF	S	S
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS	S	S
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	S	S
Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	S	S
Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do RJ	CODERTE	S	N
Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística	CENTRAL	S	S
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos	SEDSODH	S	S
Fundação para a Infância e Adolescência -	FIA/RJ	N	N
Secretaria de Estado de Cidades	SECID	S	S
Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro	ITERJ	S	S
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS	S	S
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	S	S
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC	S	S
Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro -	FUNARJ	N	N
Fundação Theatro Municipal	FTM	N	N
Fundação Museu da Imagem e do Som	FMIS	N	N
Secretaria de Estado de Trabalho e Renda	SETRAB	S	S
Fundação Santa Cabrini	FSC	S	S
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA	S	S
Empresa de Pesquisa Agropecuária do Estado do Rio de Janeiro	PESAGRO	N	N
Fundação Instituto da Pesca do Estado do Rio de Janeiro	FIPERJ	S	S

Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio de Janeiro	EMATER	N	N
Centro de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro	CEASA	S	S
Companhia Central de Armazéns e Silos do Estado do Rio de Janeiro	CASERJ	S	S
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras	SEINFRA	S	S
Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura - IEEA	IEEA	S	N
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro	EMOP	S	S
Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro - CEHAB	CEHAB	S	S
Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude	SEELJE	S	S
Superintendência do Desporto do Estado do RJ -	SUDERJ	S	S
Secretaria de Estado de Turismo	SETUR	S	N
Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro -	TURISRIO	N	N
Secretaria de Estado de Vitimados - SEVIT	SEVIT	S	S
Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília	REPRESENTAÇÃO	S	N
Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19 (Criada por intermédio do Decreto nº 47.088 de 19 de maio de 2020.		N	N

Apresentamos ainda, o resumo da distribuição dos Órgãos e Entidades em números gerais por estrutura e sistemas:

Unidades de Ouvidoria - Rede Estadual RJ	
Adm. Direta	19
Adm. Indireta	27
Total de Unidades de Ouvidoria na Rede Estadual -RJ	46

Unidades de Ouvidoria - Gestão do "e-SIC"	
Adm. Direta	19
Adm. Indireta	27
Total	46

Unidades de Ouvidoria - Gestão do "Fala.BR"	
Adm. Direta	19
Adm. Indireta	26
Total	45

Pontos focais	
Adm. Direta	7
Adm. Indireta	13
Total	20

Pontos focais - Gestão do sistema "e-SIC"	
Adm. Direta	7
Adm. Indireta	13
Total	20

Pontos focais - Gestão do sistema "Fala.br"	
Adm. Direta	3
Adm. Indireta	7
Total	10

Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal"	
Adm. Direta	1
Adm. Indireta	10
Total	11

Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal – cadastradas nos sistemas "Fala.BR" e "e-SIC"	
Adm. Direta	0
Adm. Indireta	1 (*)
Total	1

(*) Fundação Santa Cabrini

Total Geral - Órgãos e Entidade - Estrutura do Estado	
Adm. Direta	27
Adm. Indireta	50
Total	77

Total Geral - Órgãos e Entidade - Gestão "e-SIC"	
Adm. Direta	26
Adm. Indireta	40
Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no "e-SIC" (Fundação Santa Cabrini)	01
Total	67

Total Geral - Órgãos e Entidade - Gestão "Fala.BR"	
Adm. Direta	22
Adm. Indireta	33
Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no "Fala.BR" (Fundação Santa Cabrini)	01
Total	56

Considerações sobre os demonstrativos anteriormente apresentados:

1. A Rede de Ouvidorias RJ e pontos focais apresentam peculiaridades, como:
 - a) Há órgãos e entidades que possuem servidores indicados para atuarem como "ponto focal" na gestão dos sistemas de ouvidoria e transparência, ou de apenas um dos sistemas.

b) Existe entidade que possuía Unidade de Ouvidoria, mas que com o tempo se tornou inoperante, restando à gestão dos sistemas para a Secretaria responsável pela vinculação. É o caso da Fundação Santa Cabrini.

2. Foi considerado para o cálculo do quantitativo de órgãos e entidades no sistema "e-SIC" apenas os órgãos ou entidades com unidade de ouvidoria ou ponto focal, tendo em vista que tem órgãos ou entidades cadastrados no sistema que não detém a gestão dos mesmos, são geridos por suas respectivas Secretarias vinculantes.

3. No cálculo do quantitativo do sistema "Fala.BR" foram considerados todos os órgãos e entidades cadastrados, pertencentes a Administração Pública Estadual, tendo em vista que os órgãos e entidades cadastrados possuem ou já possuíram ouvidoria, ou ainda possuem ponto focal.

4. O Cálculo do quantitativo de órgãos e entidades pertencentes a Administração Pública Estadual somente considerou as Autarquias, Fundações, Institutos e Empresas Públicas, excluindo-se os Fundos e Conselhos.

Considerações adicionais sobre entidades quanto suas disposições no site "rj.gov" e na estrutura do Poder Executivo, conforme normativos:

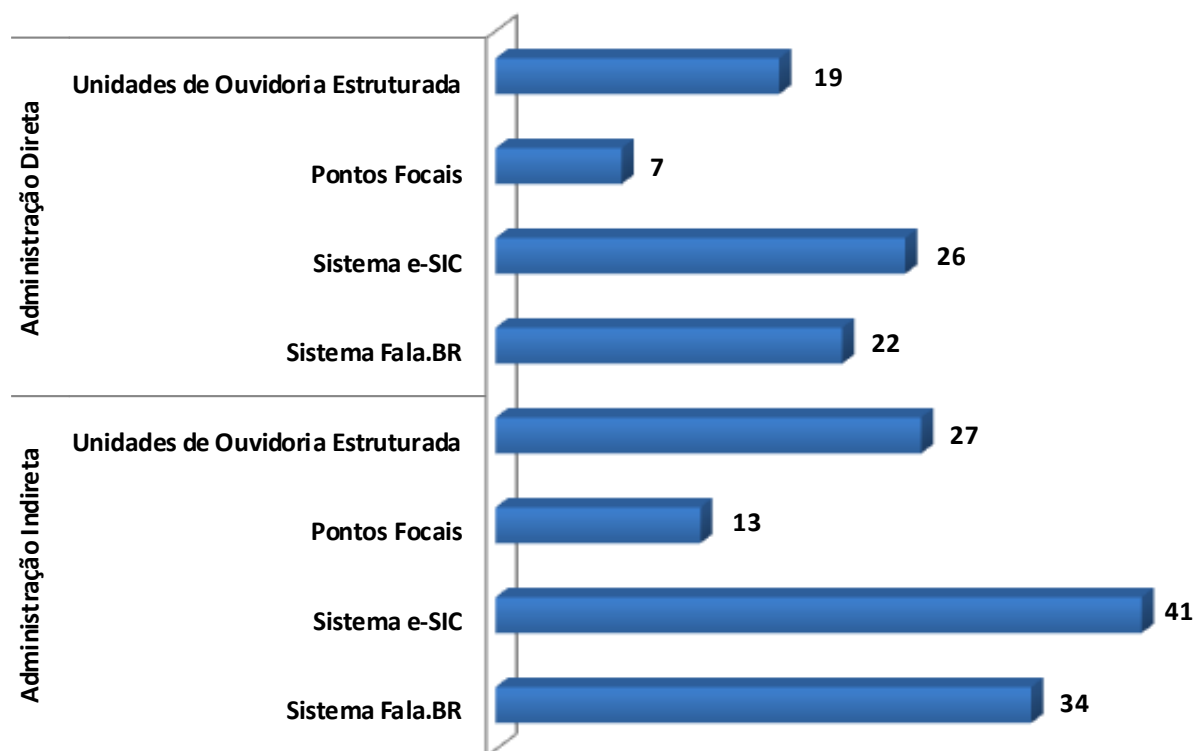
1. **Companhia Fluminense de Securitização - CFSEC** (Não consta no rol das entidades no site rj.gov) – Entidade vinculada à Secretaria de Estado de Fazenda, conforme Decreto nº 46.036/2020.

2. **Depósito Público do Estado - RJ** (Não aparece nos órgãos vinculados a Casa Civil, mas consta no rol de autarquias no site "rj.gov") - Vinculado diretamente à Subsecretaria de Programas e Ativos da Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança, conforme art. 3º do Decreto 47.046/2020. Este órgão consta no site "rj.gov" elencado no rol das autarquias.

3. Instituto Rio Metr pole - IRM – (não consta elencado como Instituto no site “rj.gov”, no entanto, consta na estrutura da SEGOV por intermédio do Decreto n  47.091/2020.

Essas entidades ou unidades administrativas, vinculadas ou supervisionadas não foram incluídas no cômputo das entidades constituintes da Administra o Indireta Estadual, dentre as Autarquias, Funda es, Institutos e Empresas Públicas.

Apresentamos a seguir a distribui o dos órgãos e Entidades em números gerais por estrutura e sistemas:



Salientamos que a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE proporciona suporte técnico, por intermédio de eventos, treinamentos, orienta es, tanto aos ouvidores quanto aos servidores “Pontos focais”, com o intuito de fortalecer o sistema de ouvidoria e transparência no Estado do Rio de Janeiro, e promover o controle social, visando   melhoria da qualidade dos serviços públicos.

2 Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi instituída e regulamentada por intermédio da Lei Federal 13.460/2017, Lei Estadual 6.052/2011 e Decreto nº 46.836/2019, e objetiva incentivar o controle social, informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso, a obtenção desses serviços e os respectivos compromissos de atendimento com o público.

É atribuição das Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS a implementação e elaboração da Carta de Serviços, conforme preconiza o art. 7º, IV, do Decreto Estadual nº 46.622/2019 e o art. 4º do Decreto 46.836/2019.

A OGE exerce orientação para que os órgãos e entidades elaborem suas Cartas de Serviços, em cumprimento ao art. 7º da Lei Federal 13.460/2017, arts. 13 e 14 da Lei Estadual nº 6.052/2011 e Decreto nº 46.836/2019.



Em junho/2020 ocorreu a atualização e a divulgação da Carta de Serviços da CGE, disponibilizada no site do Órgão.

Para conhecer a Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado, acesse o link <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/Carta-de-Servi%C3%A7os-v1.pdf>.

Nesse Segundo Trimestre foram divulgadas as Cartas de Serviços da Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro – FAETEC e da Fundação Santa Cabrini – FSC, no Quadro Geral de Serviços.

A seguir, relação de órgãos e entidades que possuem as suas Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do Estado do RJ:

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS

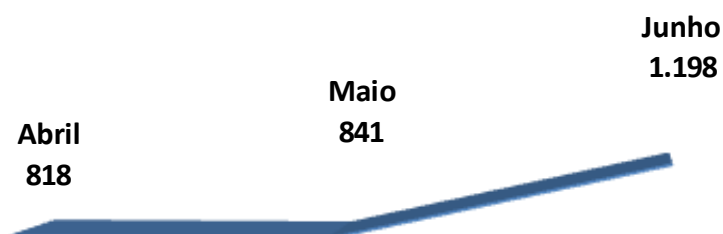
Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEERI
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do RJ	AGENERSA	SEDEERI
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB-RJ	SECID
Departamento de Trânsito do Estado do RJ	DETRAN-RJ	Vice Governadoria
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro — CECIERJ	CECIERJ	SECTI
Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro	CEPERJ	CASA CIVIL
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI
Fundação Santa Cabrini	FSC	SETRAB

3 Fala.BR

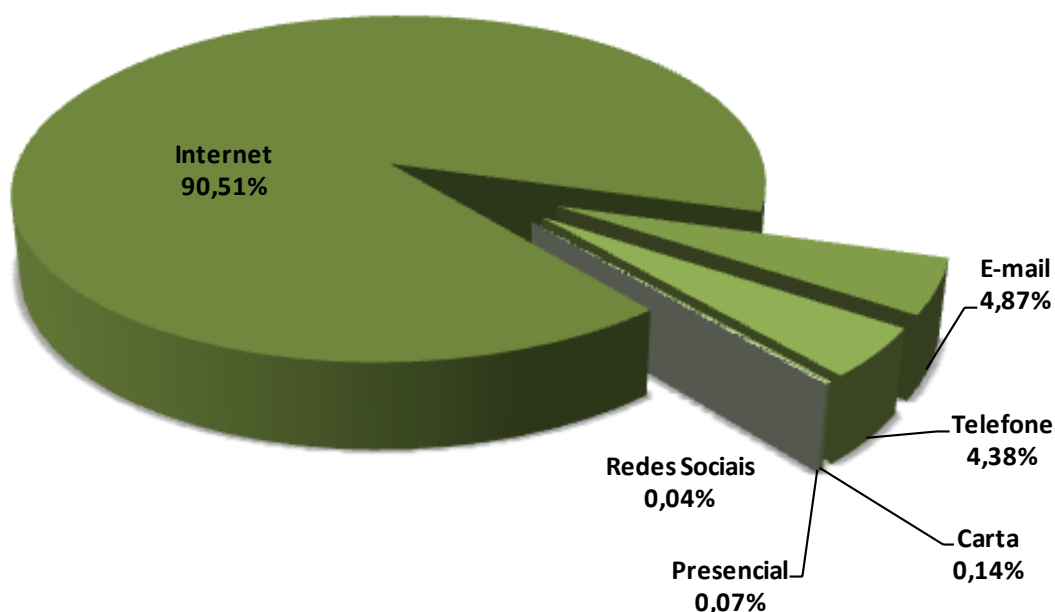
Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema e-Ouv para registro eletrônico das manifestações recebidas. Vale destacar que a partir de Agosto de 2019 o sistema e-Ouv, oferecido pela Controladoria Geral da União, teve sua nomenclatura alterada para **Fala.BR**.

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

No Segundo Trimestre de 2020, os referidos Órgãos e Entidades receberam o total de **2.857 manifestações**, distribuídas por mês, apresentando o seguinte quantitativo:



A seguir a distribuição das 2.857 manifestações por canal de atendimento.



3.1.1 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.

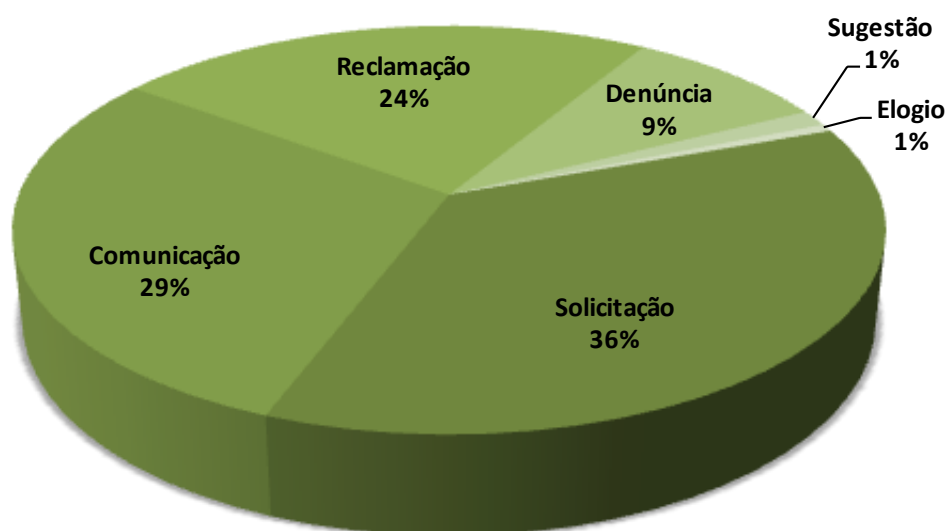
SOLICITAÇÃO

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 2.857 manifestações apresentou-se da seguinte forma:



3.1.2 Classificação das Manifestações

As manifestações recepcionadas 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.

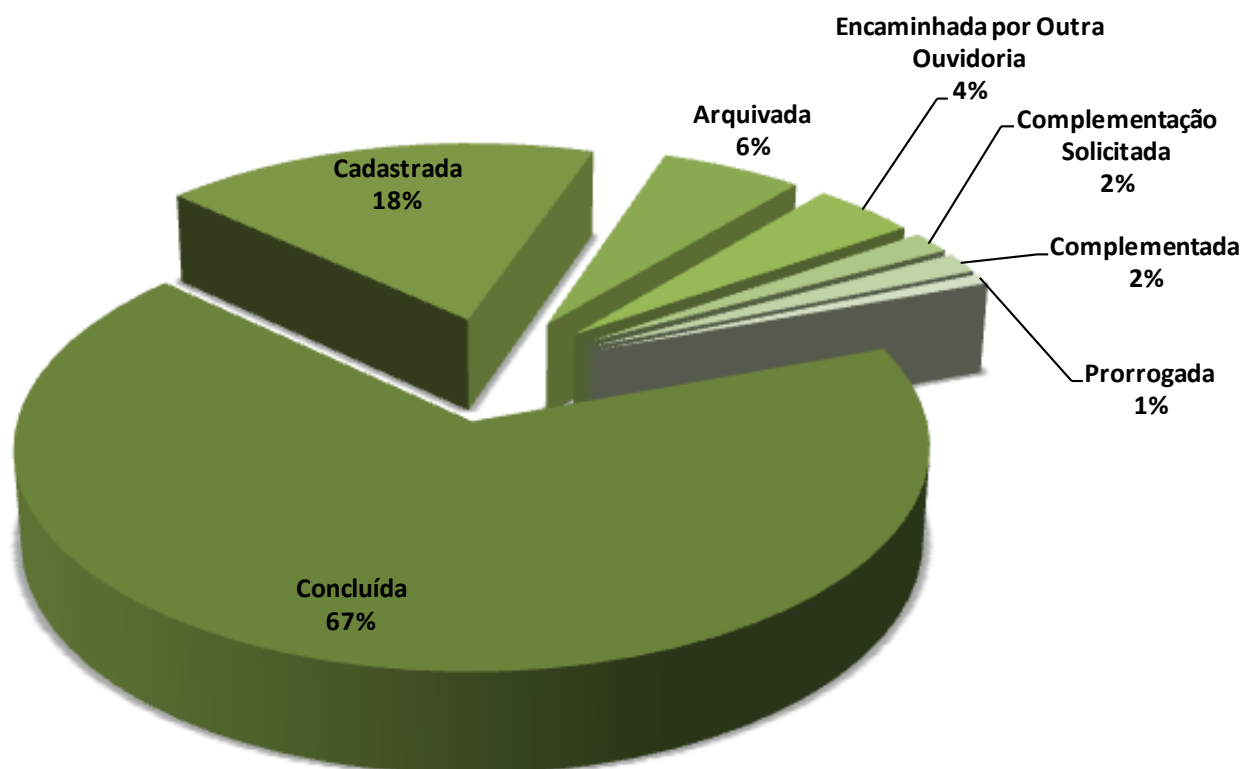
Complementada – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

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 13.460/2017.

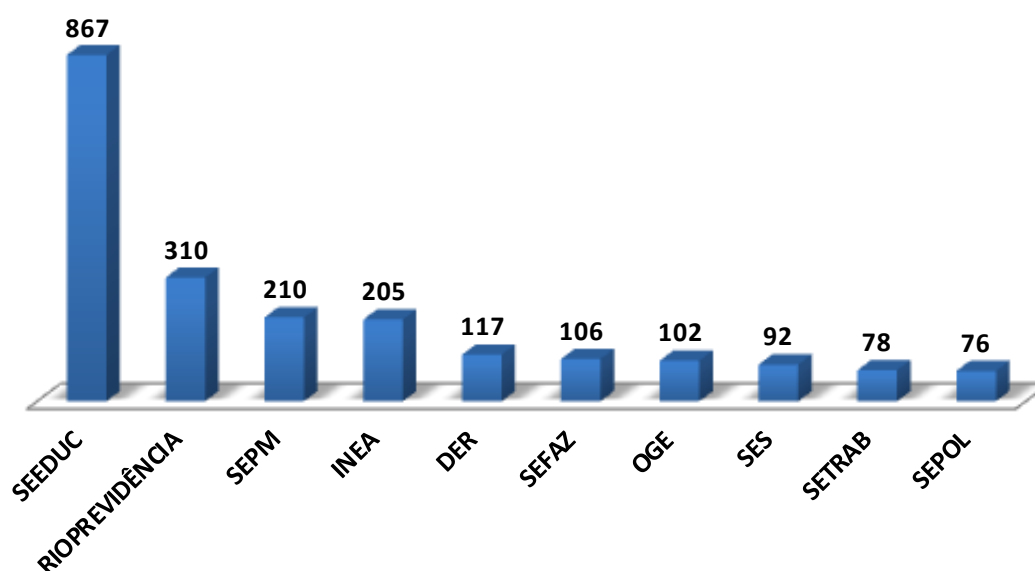
Com base na classificação, o quantitativo total das manifestações se desdobra em:



3.1.3 Distribuição das Manifestações

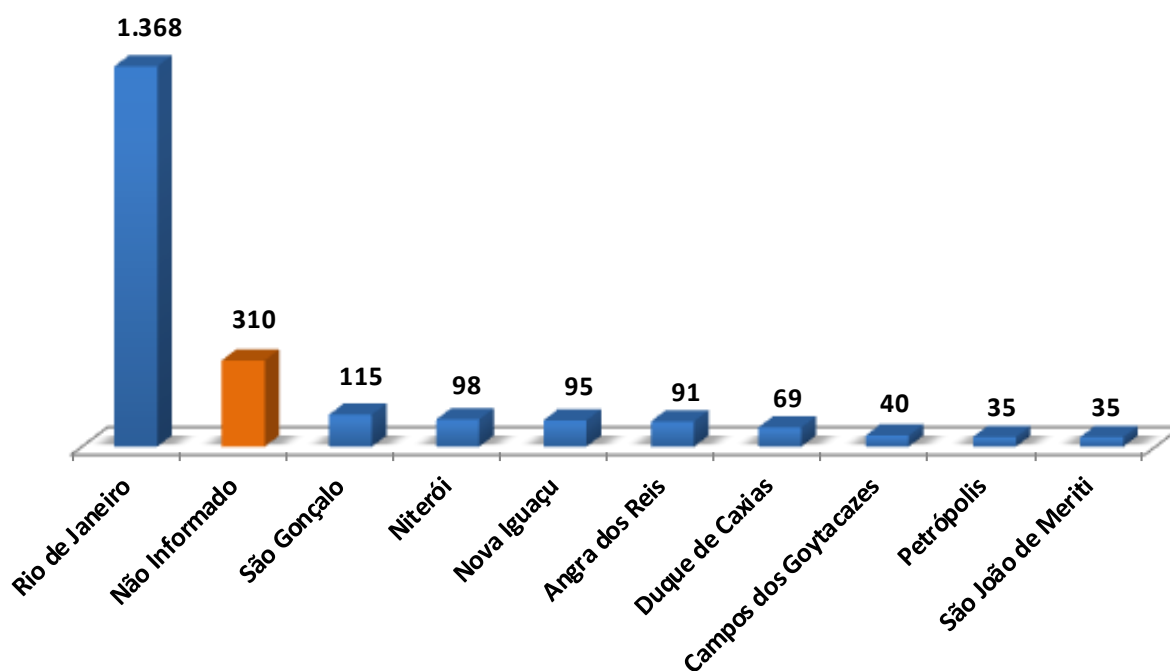
Órgãos e Entidades mais demandados

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 30% de todas as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro.



Manifestações por Município

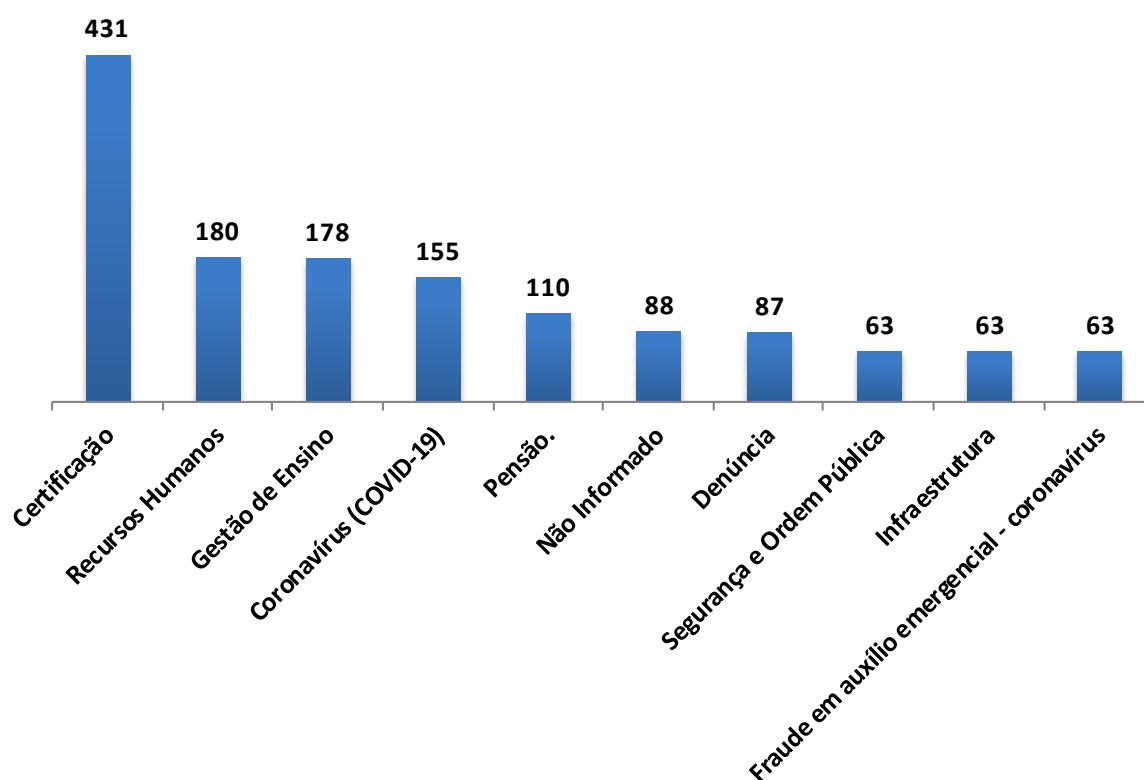
Das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado foi identificado o quantitativo de manifestações por município Fluminense.



O "Não Informado", reflete a não seleção do município de localização pelo demandante no momento da manifestação.

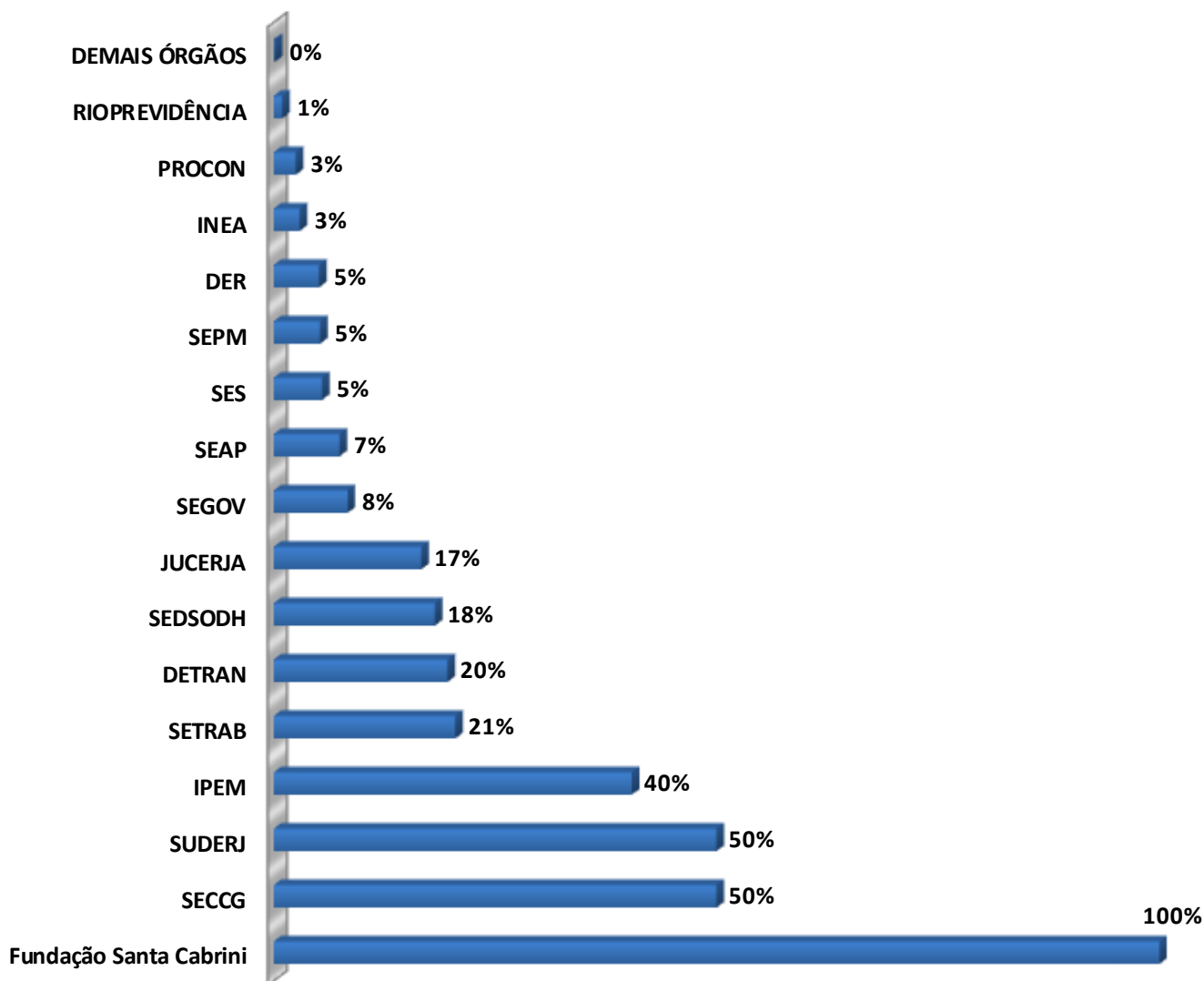
Manifestações por Assunto

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação. Devido a Pandemia, em 20/03/2020, foi disponibilizado o assunto "Coronavírus (COVID-19)" no sistema Fala.BR.



3.1.4 Ranking

Das 2.857 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.



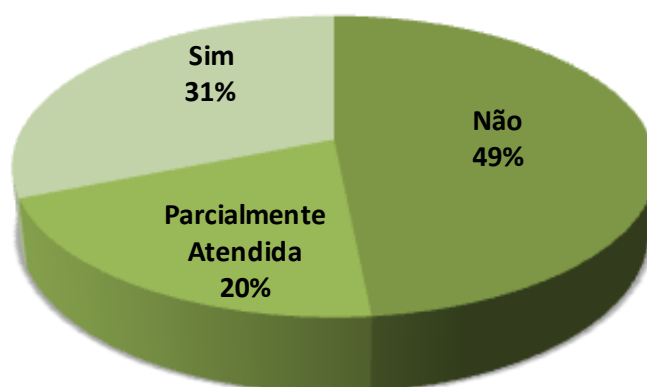
3.1.5 Pesquisa de Satisfação

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

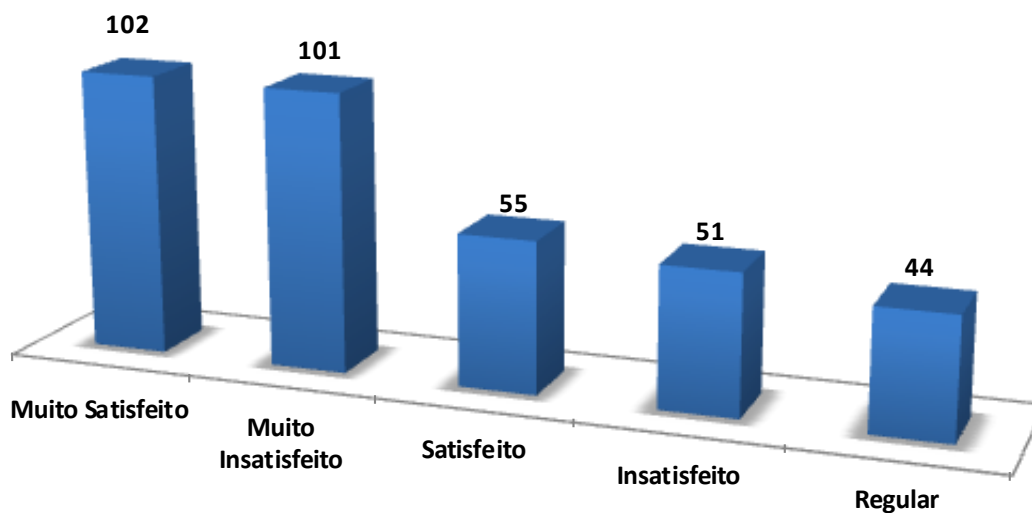
Foram respondidos **353 questionários**, aproximadamente 19% das manifestações concluídas no Segundo Trimestre de 2020.



A sua demanda foi atendida?



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



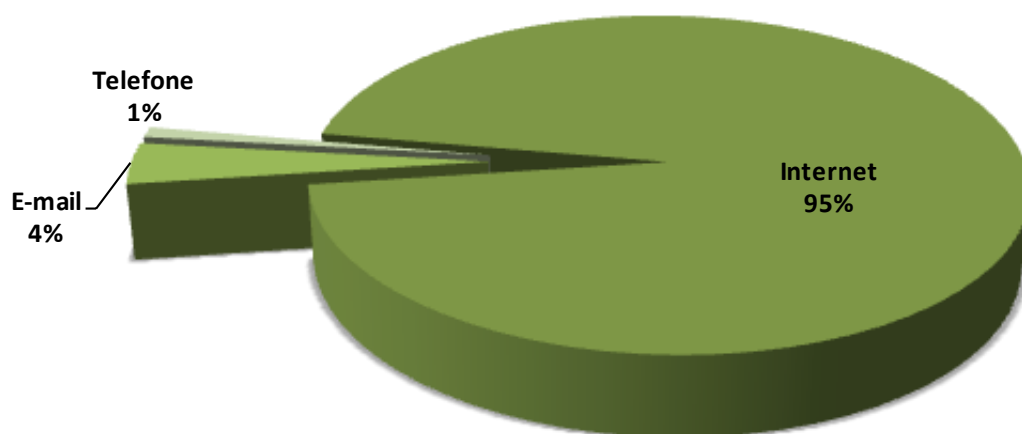
3.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No Segundo Trimestre de 2020, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu **102 manifestações**. O quantitativo total foi distribuído por mês, representado a seguir.



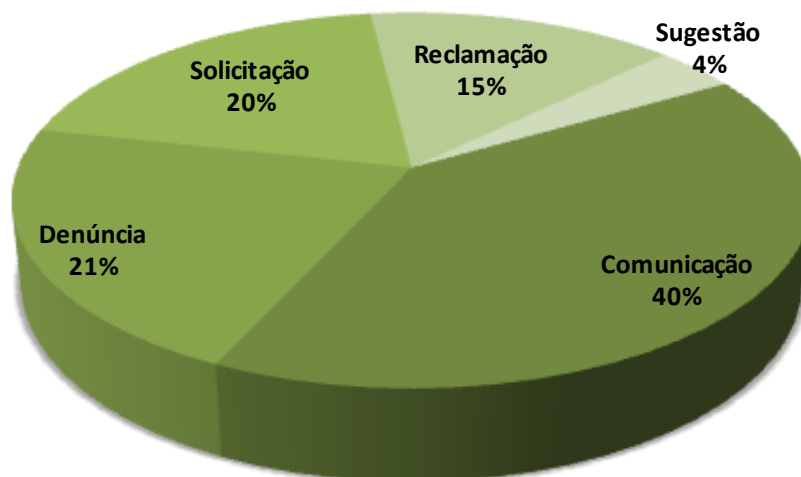
As manifestações cadastradas no Sistema Fala.BR foram recepcionadas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pela OGE.

A seguir a distribuição das 102 manifestações por canal de atendimento:



3.2.1 Tipo de Manifestações

O Fala.BR, conforme descrito no item 3.1.1, 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:



3.2.2 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.

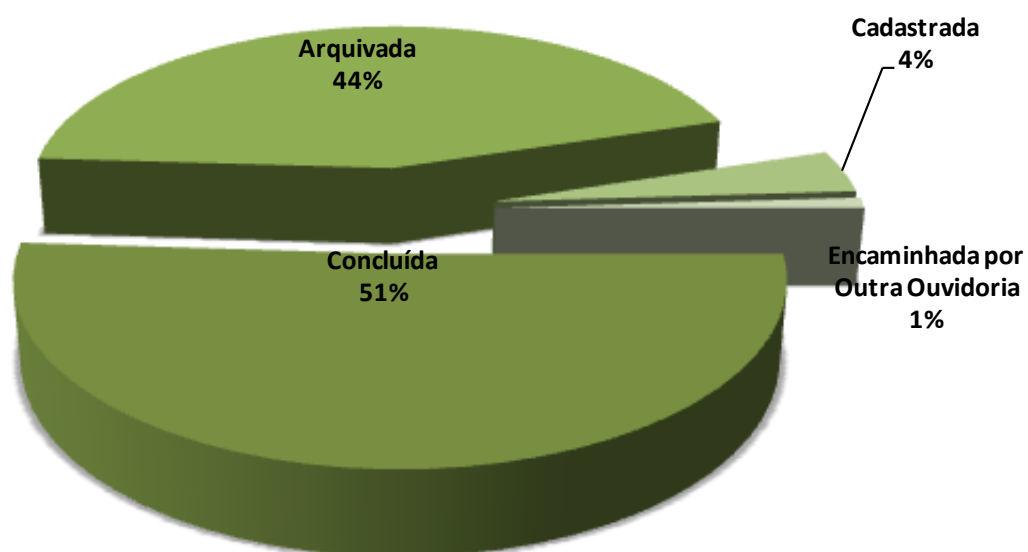
Complementadas – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

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.

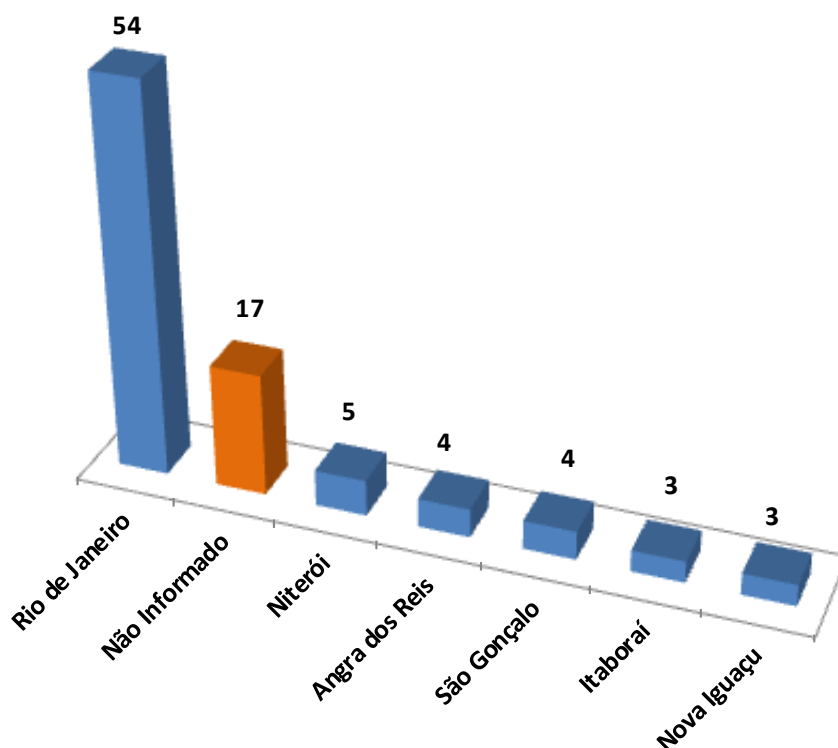
Com base na classificação, o quantitativo total das **102 manifestações** se desdobra em:



3.2.3 Distribuição das Manifestações

Manifestações por Município

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



O "Não Informado", reflete a não seleção do município de localização pelo demandante no momento da manifestação.

Manifestações por Assunto

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação. Devido a Pandemia, em 20/03/2020, foi disponibilizado o assunto "Coronavírus (COVID-19)" no sistema Fala.BR.

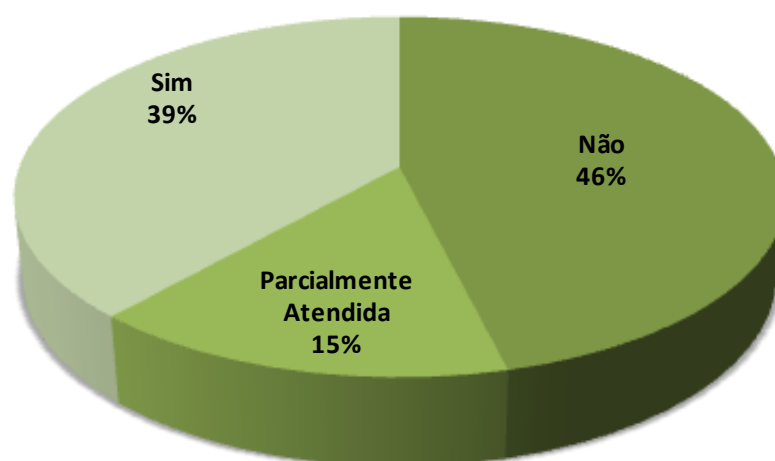


3.2.4 Pesquisa de Satisfação

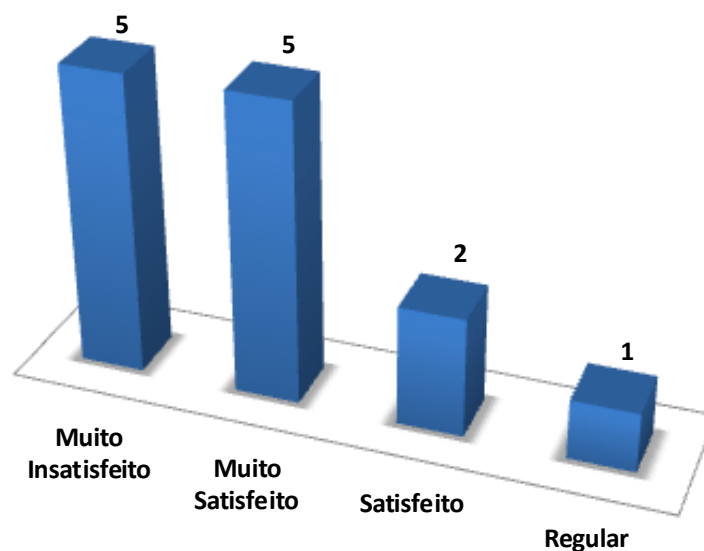
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. O demandante pode opinar quanto a sua satisfação/insatisfação de resposta da OGE. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.



A sua demanda foi atendida?

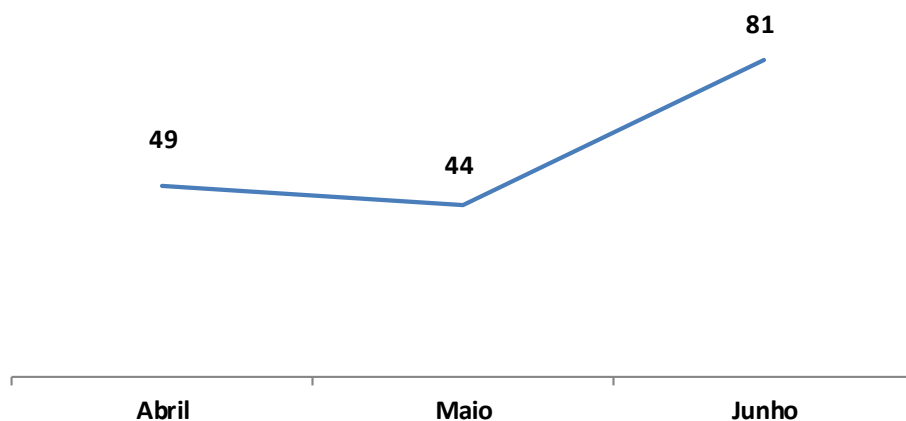


Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?

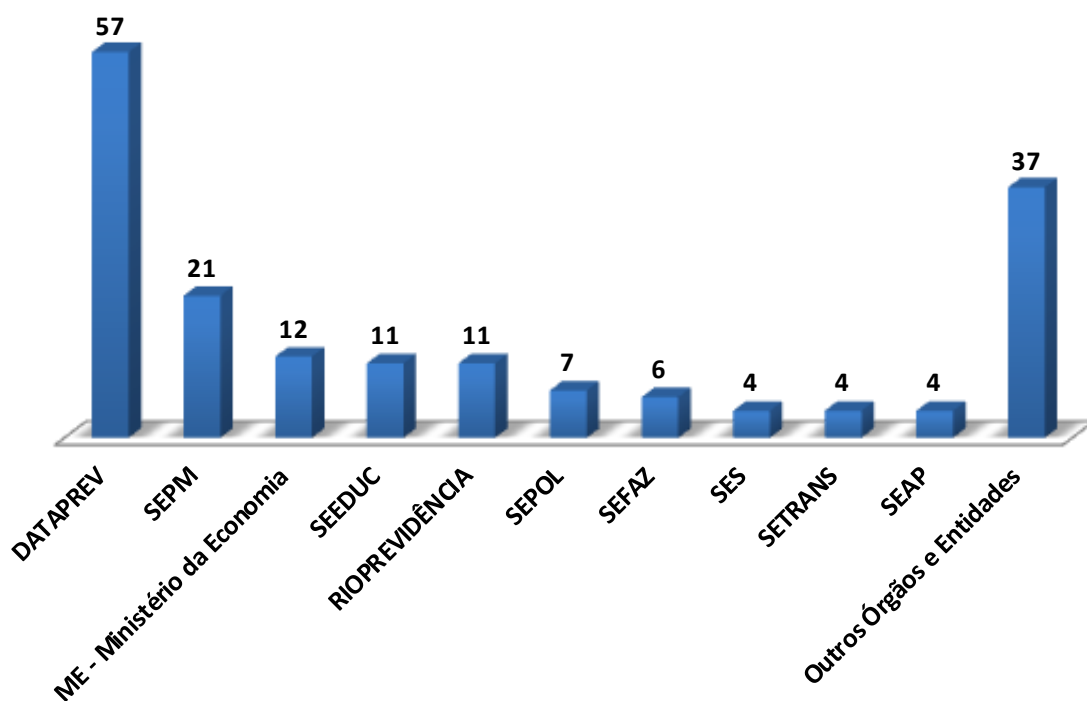


3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo

Destacamos nesse item o quantitativo de **174 manifestações recebidas** por intermédio do Fala.BR e que são da competência da OGE. Por se tratar de manifestações realizadas na referida plataforma, não há necessidade de encerramento, e sim de encaminhamento aos órgãos e entidades de outras esferas de governo, que utilizam o Fala.BR.

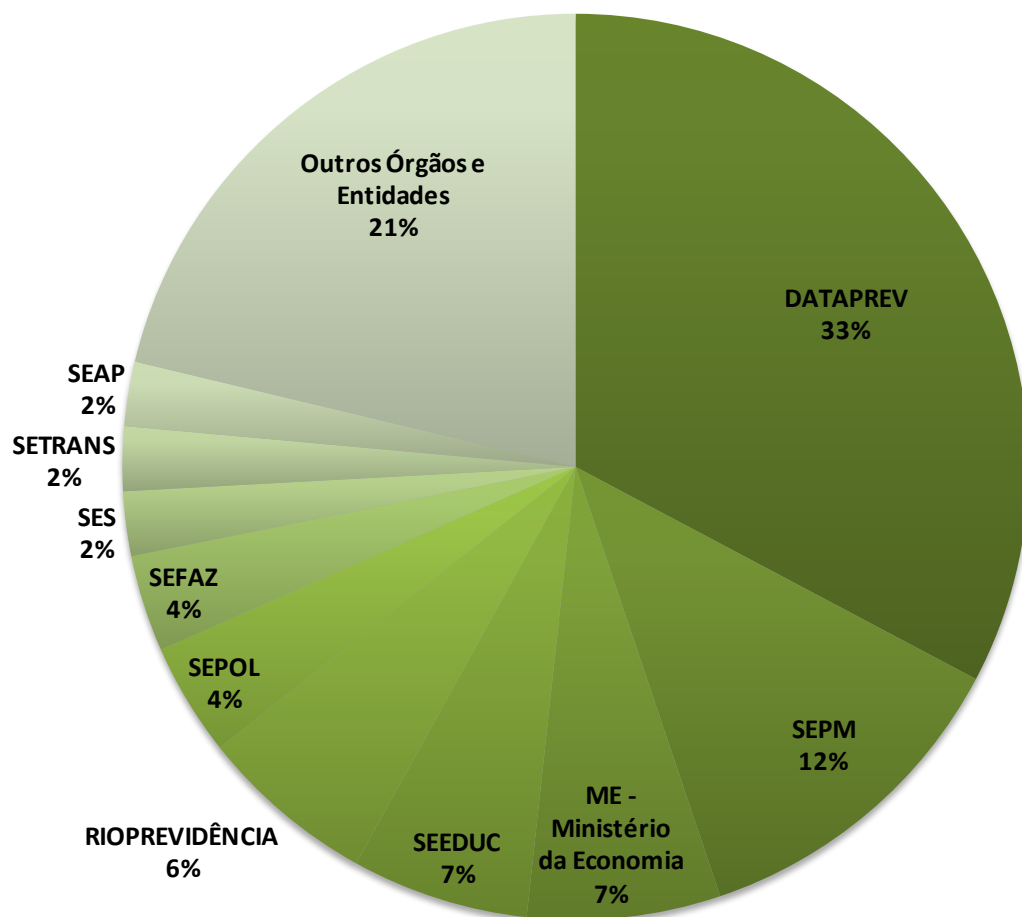


Apresentamos a seguir os órgãos e entidades para os quais a OGE mais encaminhou as manifestações:

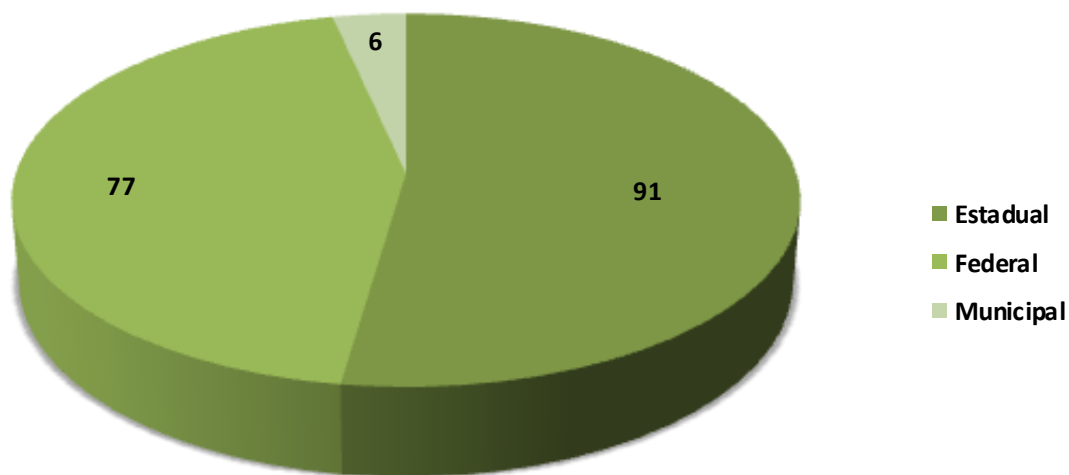


O quantitativo considerável de manifestações encaminhadas à DATAPREV referiam-se ao auxílio emergencial por conta da pandemia.

Representação percentual das manifestações encaminhadas para os órgãos e entidades:



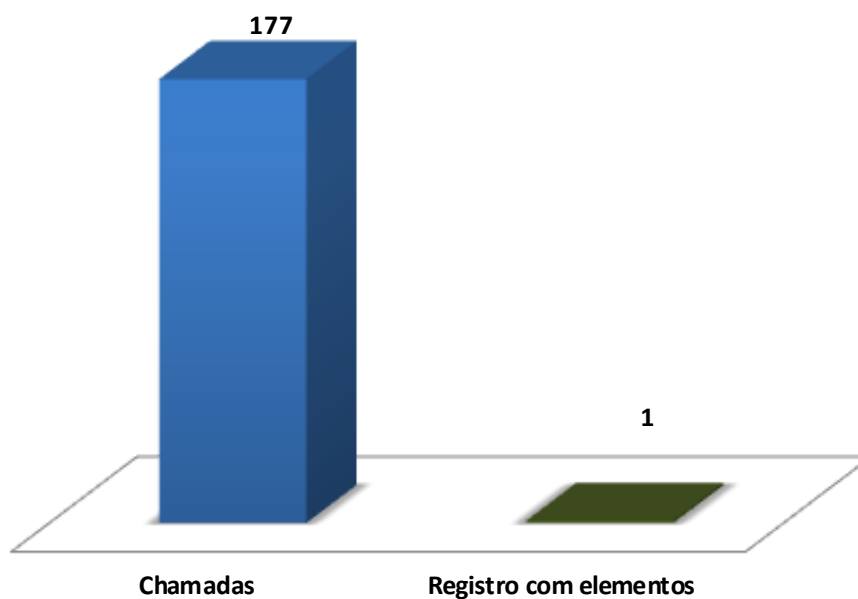
Manifestações encaminhadas por esfera do poder público



4 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 segundo trimestre de 2020, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu 178 chamadas que resultou em 01 registro que continham elementos suficientes para o encaminhamento à respectiva área de apuração. (sem negrito)



O funcionamento do Disque Rio Contra a Corrupção ocorre de segunda à sexta, das 08h às 20h. Em virtude da decretação das medidas de prevenção de contágio do COVID 19, a partir de 16 de março de 2020 o horário de atendimento do Disque Rio foi reduzido para 9h às 15h.

TRANSPARÊNCIA



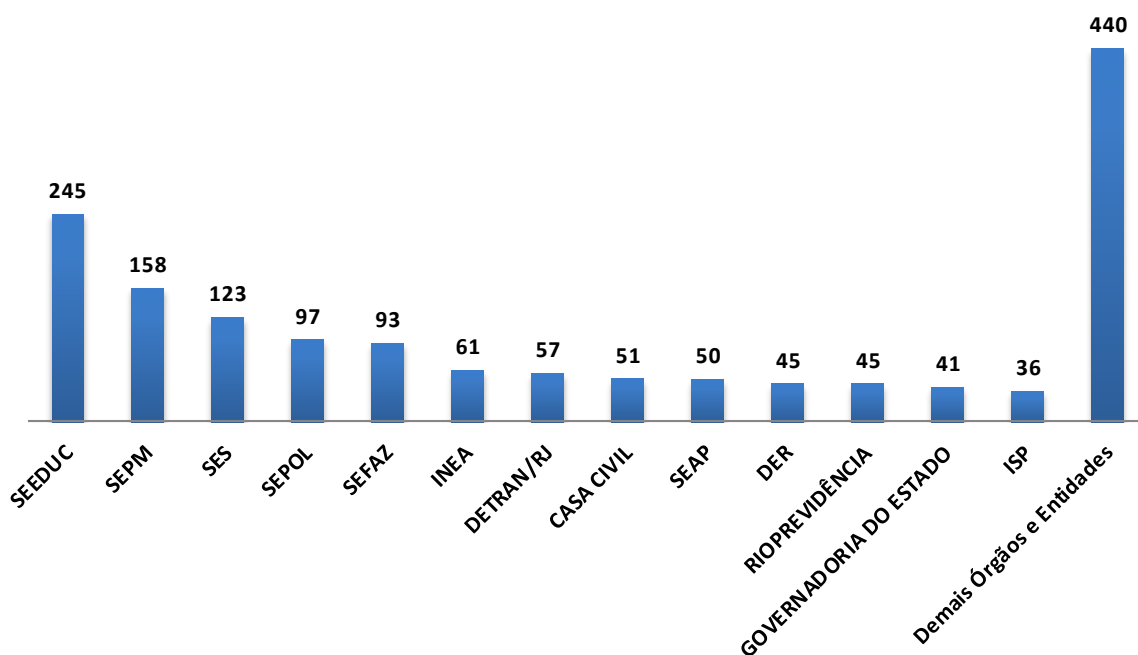
5 e-SIC

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.

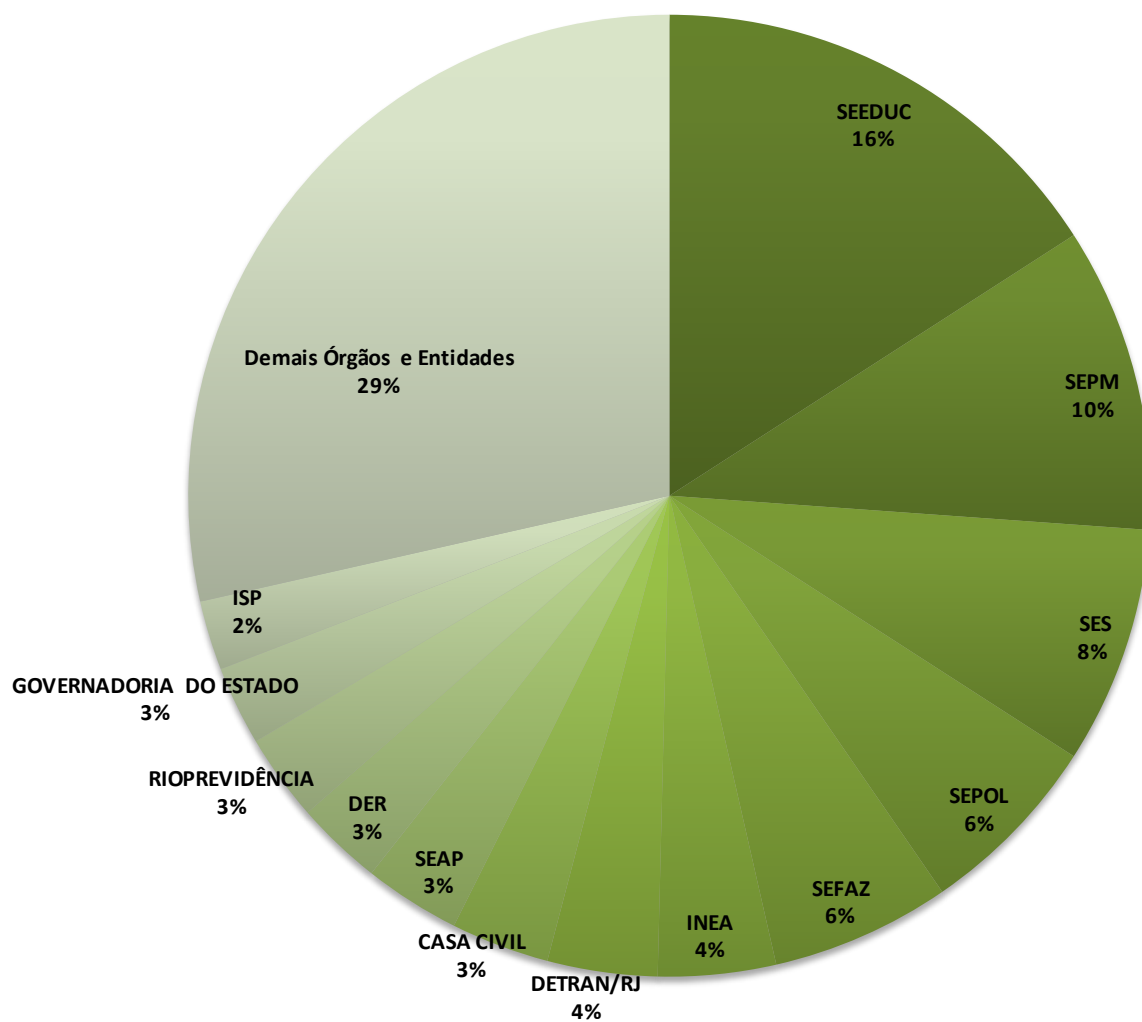
5.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No Segundo Trimestre de 2020 a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu **1.542 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.



O total dos pedidos dos Órgãos e Entidades mais demandados equivale a aproximadamente **71 %** do total de pedidos da Rede de Ouvidoria.



5.1.1 Classificação dos Pedidos de Informação

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

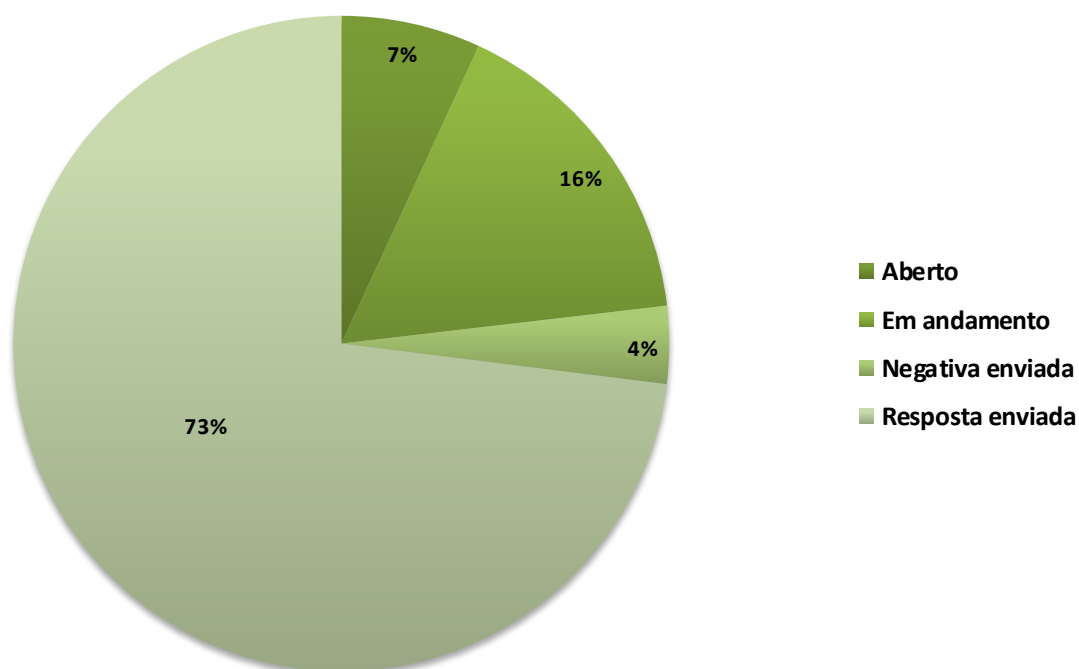
Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

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 Segundo Trimestre de 2020, apresentaram os seguintes números percentuais:

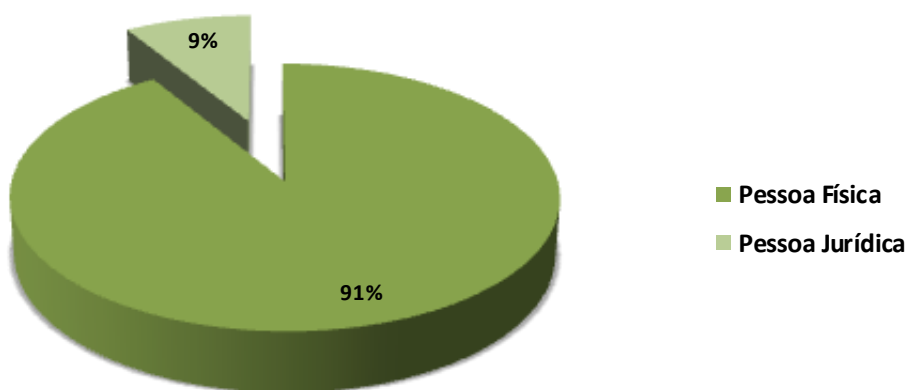


5.1.2 Perfil dos demandantes

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.



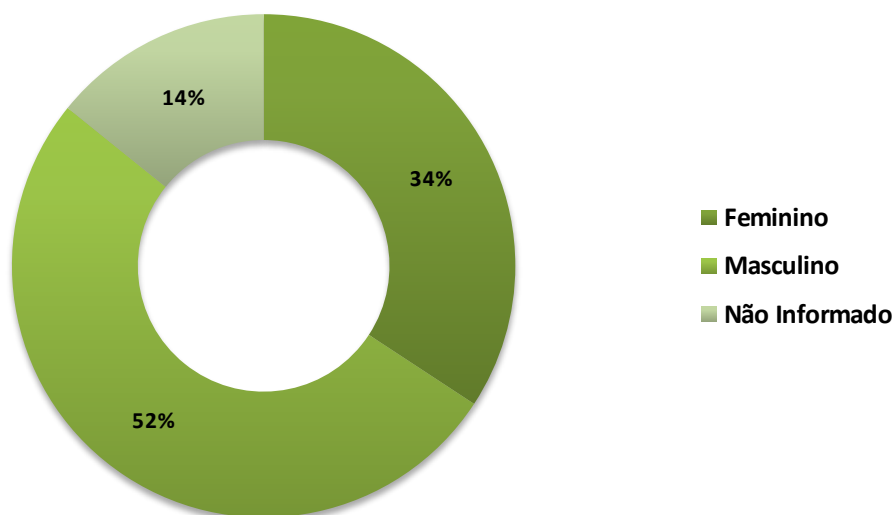
O perfil do tipo de pessoa revelou que apenas 9% dos solicitantes são Pessoas Jurídicas.





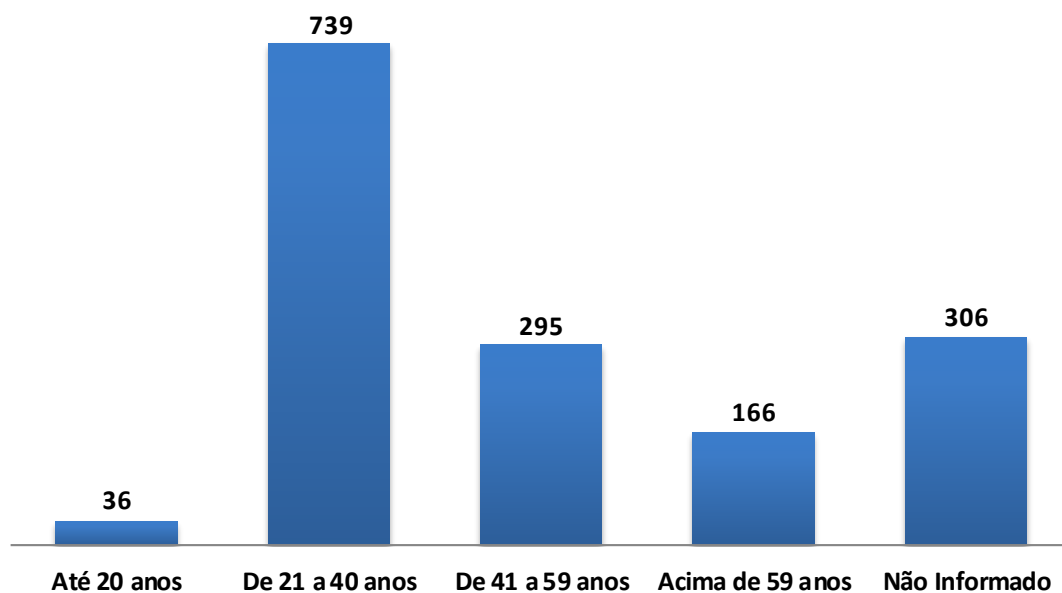
GÊNERO

O gênero foi identificado em 86% dos demandantes.



FAIXA ETÁRIA

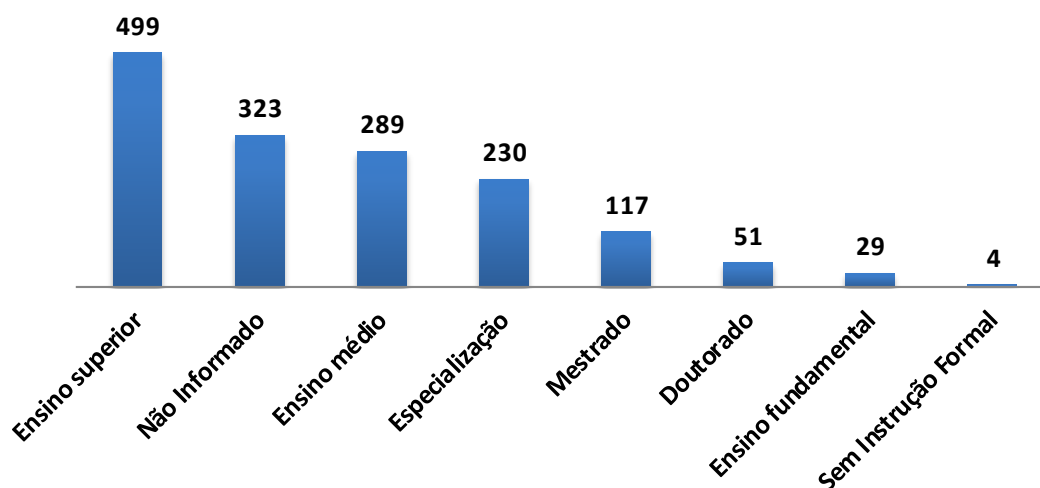
A maior parte dos demandantes concentra-se na faixa etária de compreendida entre 21 a 40 anos.





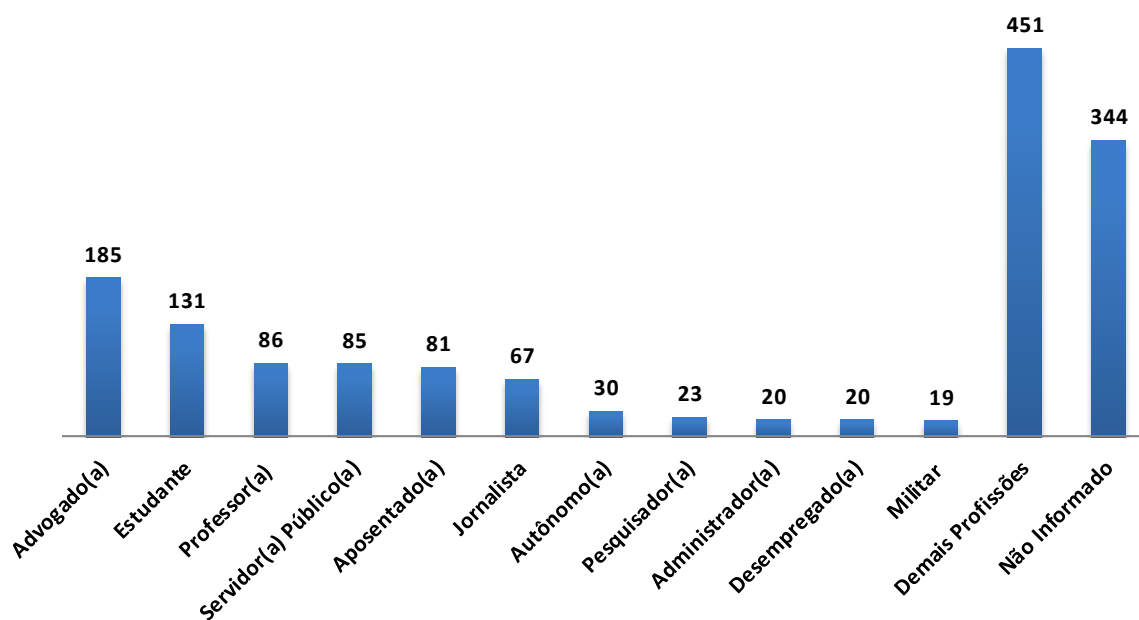
ESCOLARIDADE

Dos **1.542** pedidos de informação, percebe-se que aproximadamente 35% possuem Ensino Superior.



PROFISSÃO

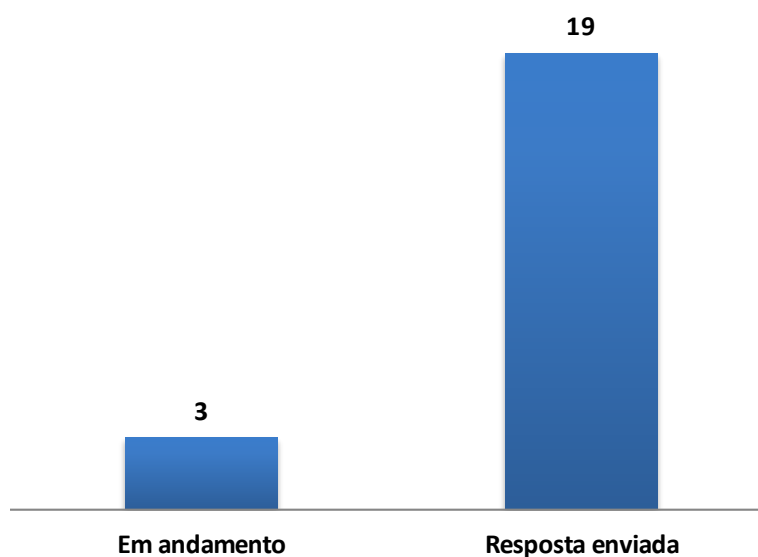
Para detalhar mais o perfil do demandante, dentre os 1.542 pedidos, foi pesquisado qual a profissão/ocupação de cada solicitante, e os dados se apresentaram da seguinte forma:



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

No Segundo Trimestre de 2020, a CGE-RJ, por intermédio da **Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro**, recebeu **22 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.

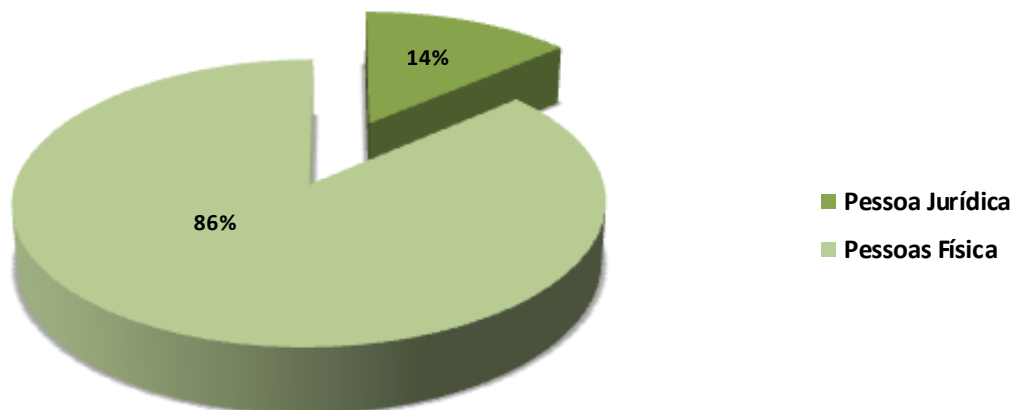
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.





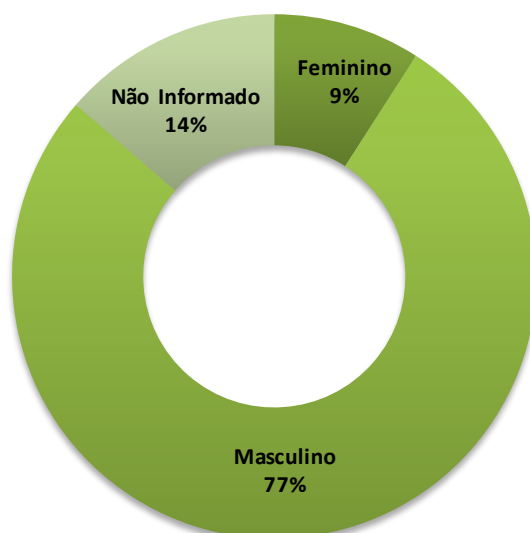
PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

O perfil do tipo de pessoa revelou que 86% dos solicitantes são Pessoas Físicas.



GÊNERO

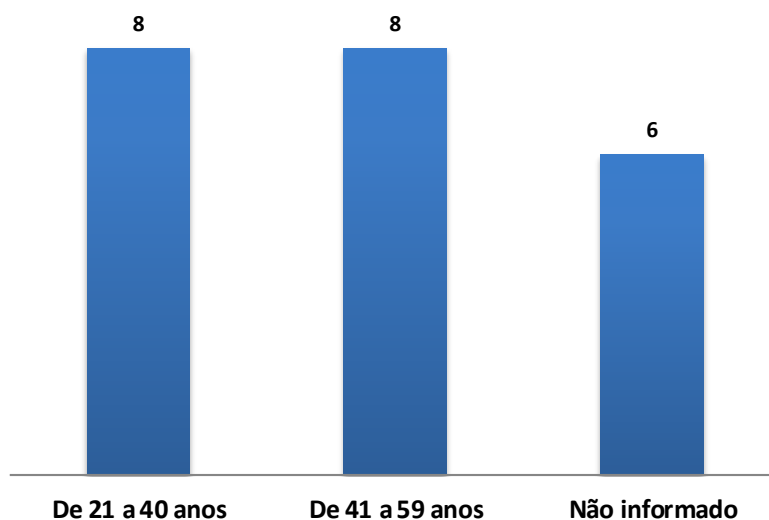
O gênero foi identificado em 86% dos demandantes.





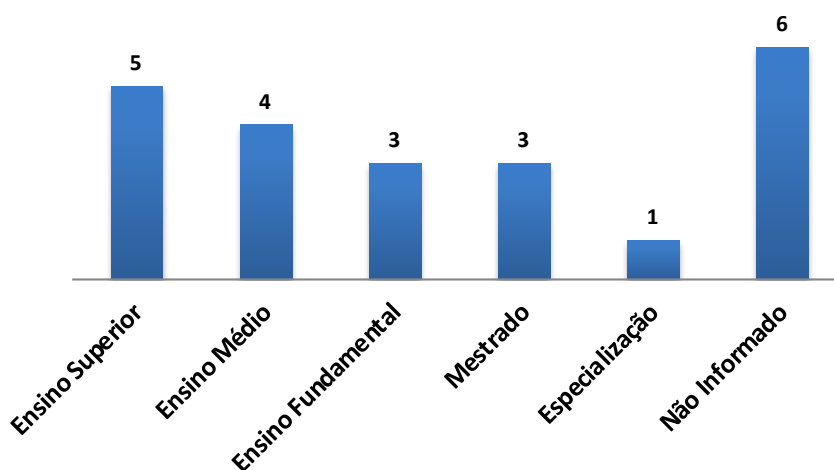
FAIXA ETÁRIA

A faixa etária foi identificada em 72% dos demandantes, concentrados na faixa etária de compreendida entre 21 a 59 anos.



ESCOLARIDADE

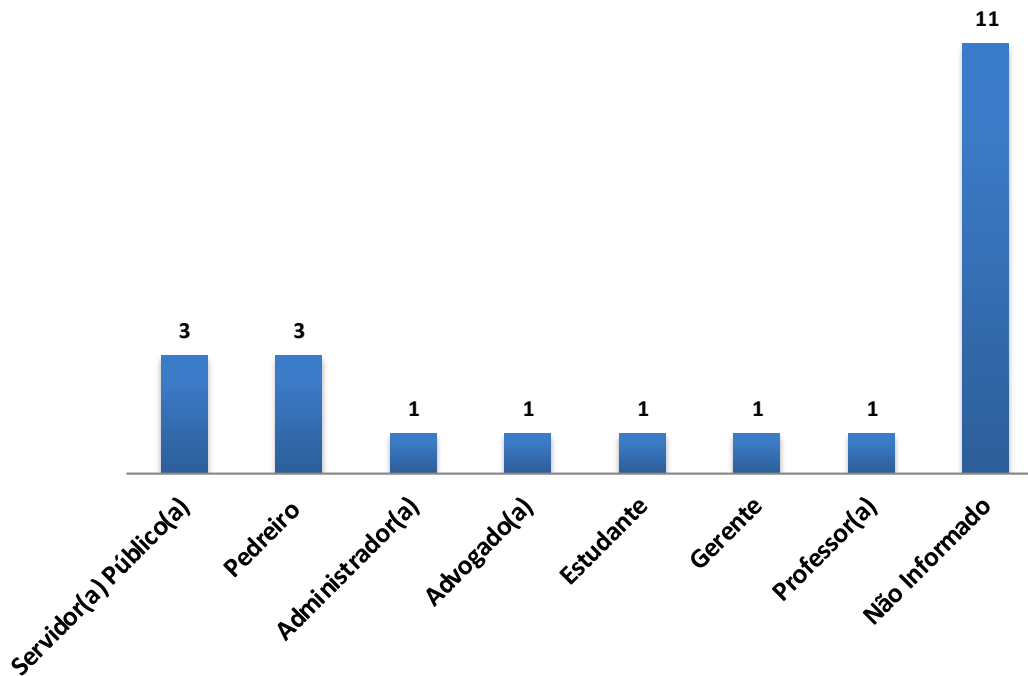
Dos 22 pedidos de informação à OGE, percebe-se que aproximadamente 22% possuem Ensino Superior.





PROFISSÃO

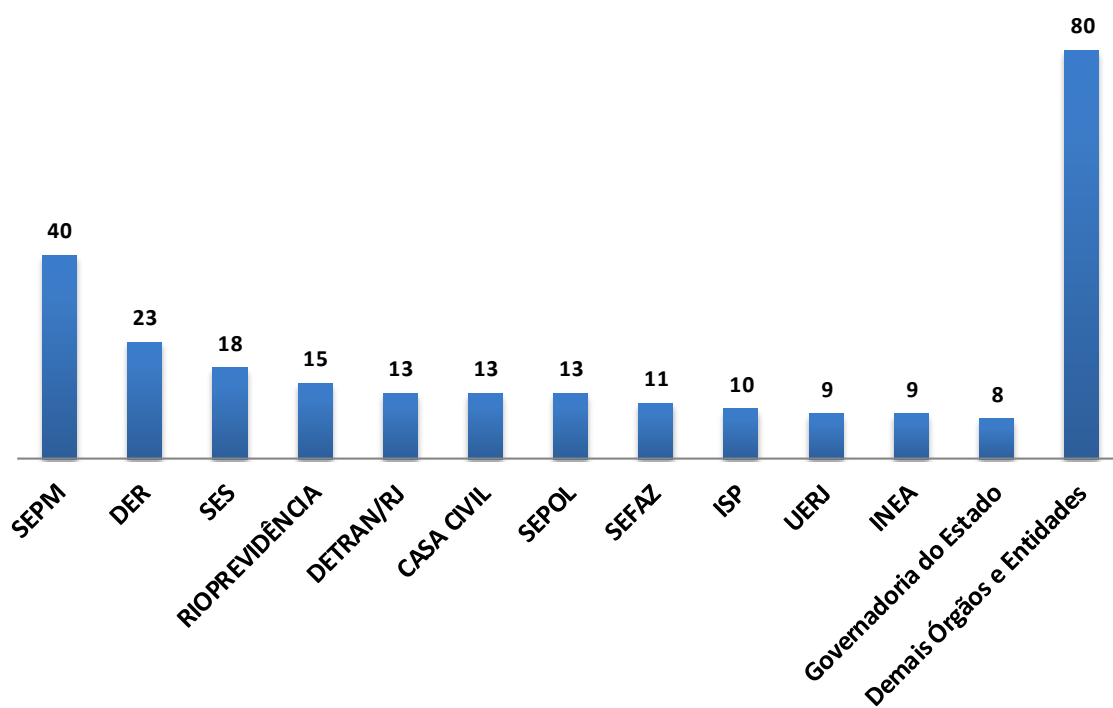
Quanto à profissão/ocupação informada pelos demandantes, aqui elencamos:



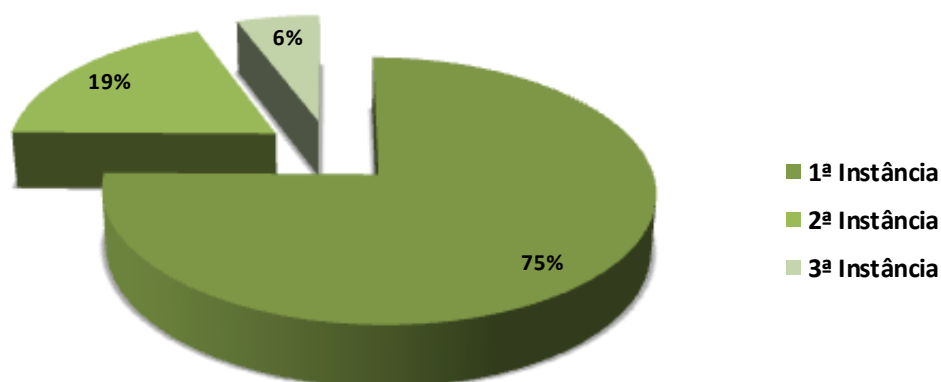
5.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, durante o Segundo Trimestre de 2020, recebeu **262 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.

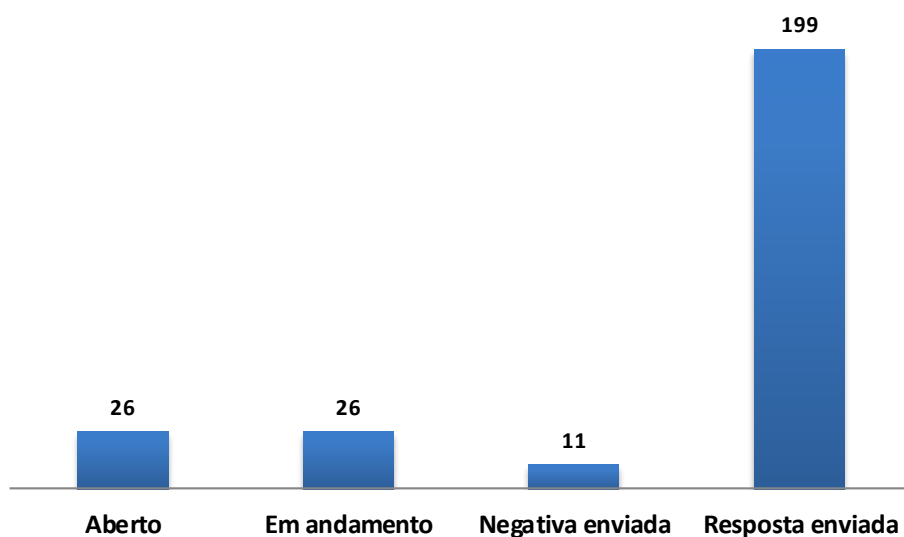
Destes **262 Recursos**, apresentamos a seguir os Órgãos e Entidades que mais receberam recursos.



A distribuição dos Recursos dos Órgãos e Entidades em **1ª, 2ª e 3ª Instâncias**, apresenta o seguinte quantitativo percentual:



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

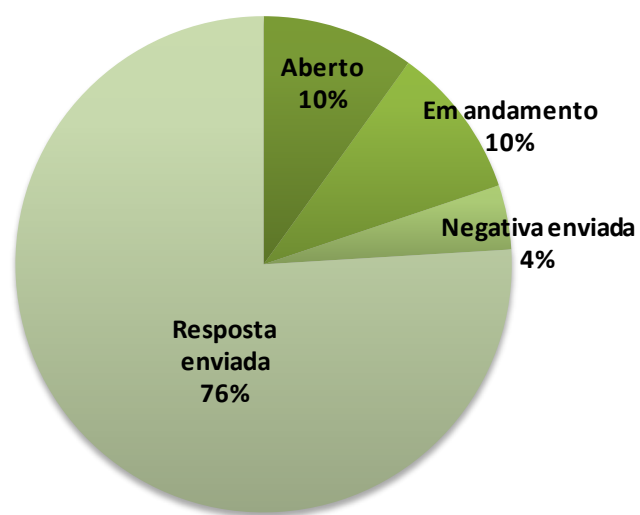


Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

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

Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

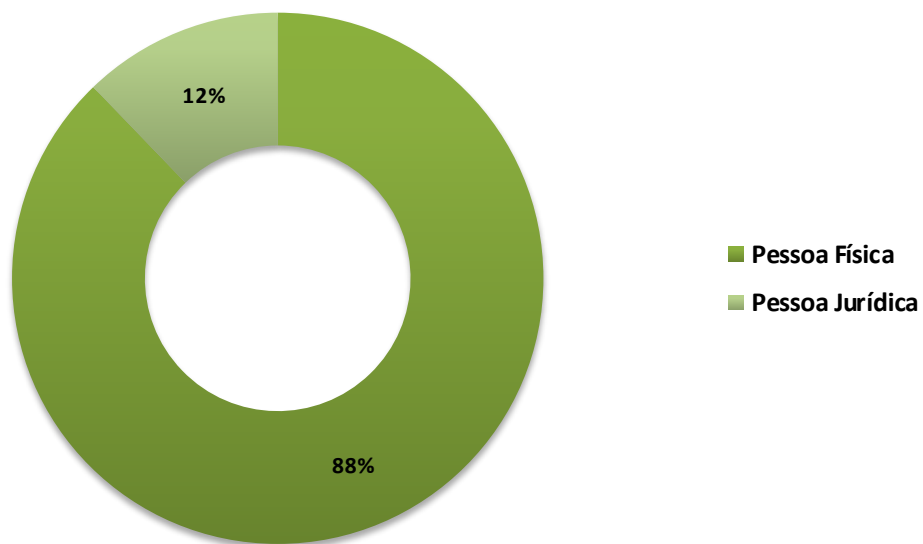
Aberto – Pedido recém-protocolado, sem movimentação.



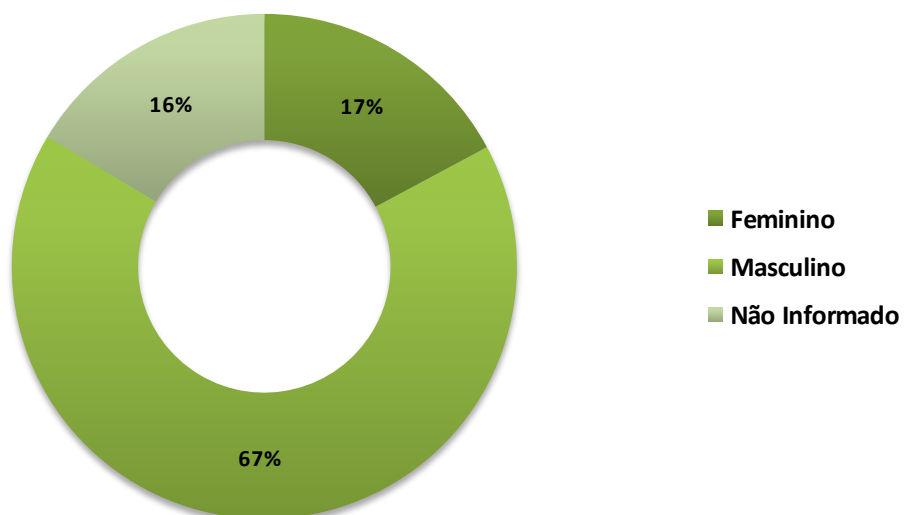
5.3.1 Perfil dos Recorrentes



QUANTO À PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

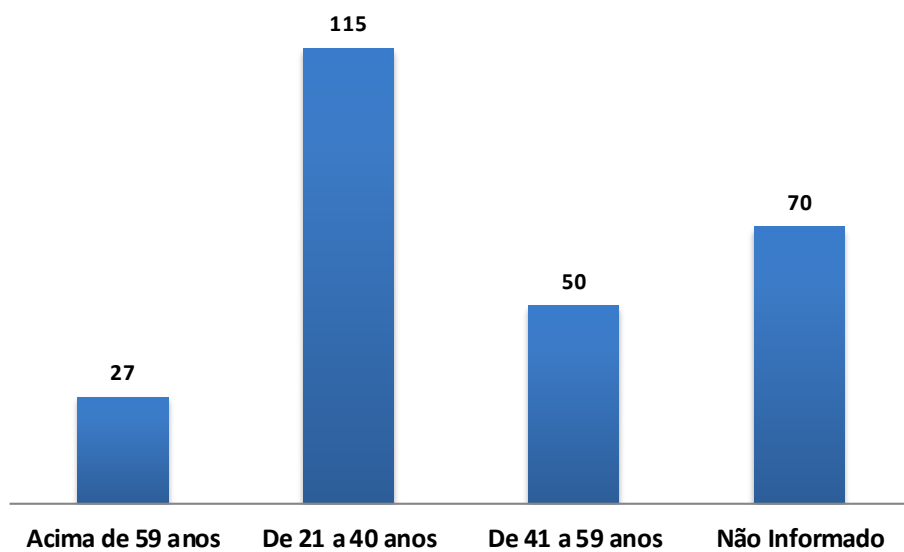


QUANTO AO GÊNERO

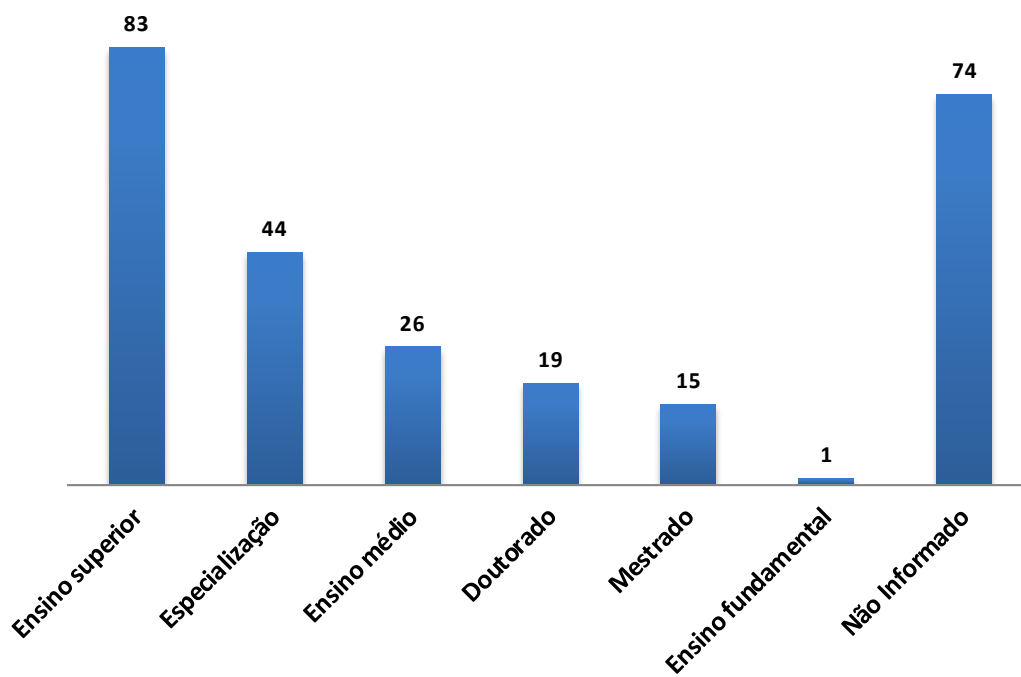




QUANTO À FAIXA ETÁRIA

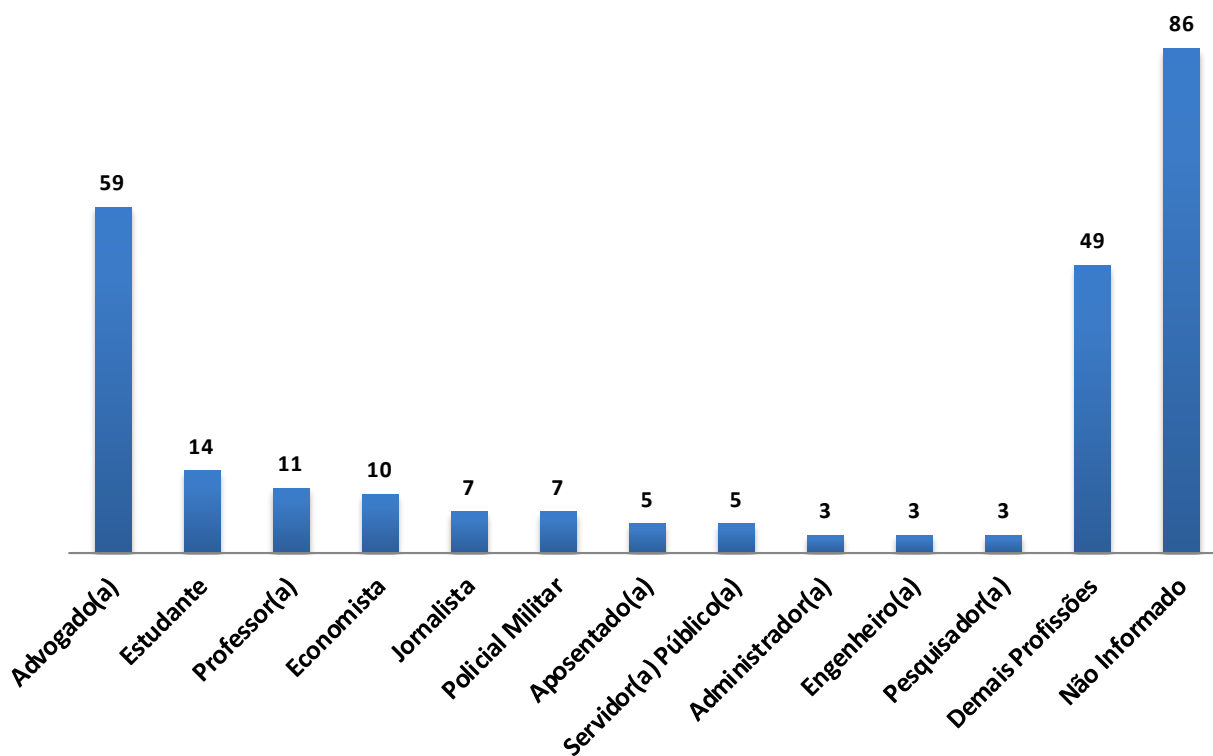


QUANTO À ESCOLARIDADE





QUANTO À PROFISSÃO

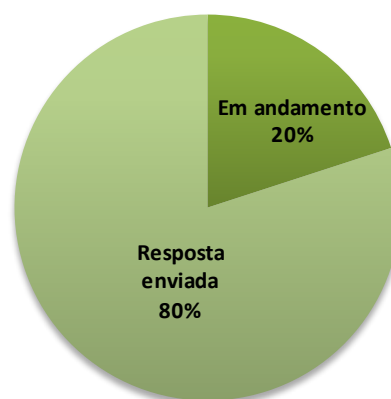


5.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

A CGE por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, durante o Segundo Trimestre de 2020, recebeu apenas **5 Recursos**, relativos a pedidos de informações com **80% das Respostas enviadas**.

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

Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

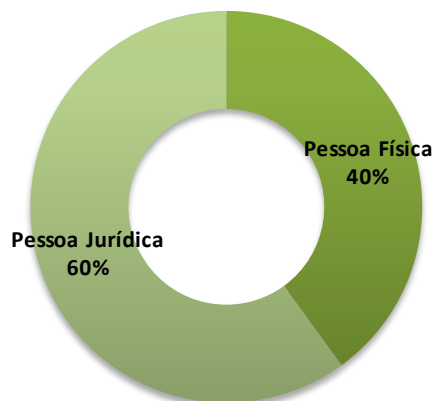


5.4.1 Perfil dos Recorrentes

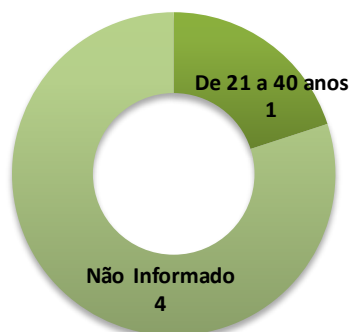
Apresentares a seguir o perfil dos demandantes de Recursos de Acesso à Informação.



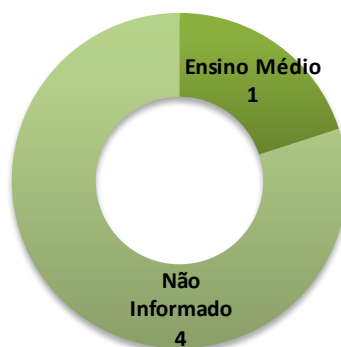
**QUANTO À PESSOA FÍSICA
OU PESSOA JURÍDICA**



QUANTO À FAIXA ETÁRIA



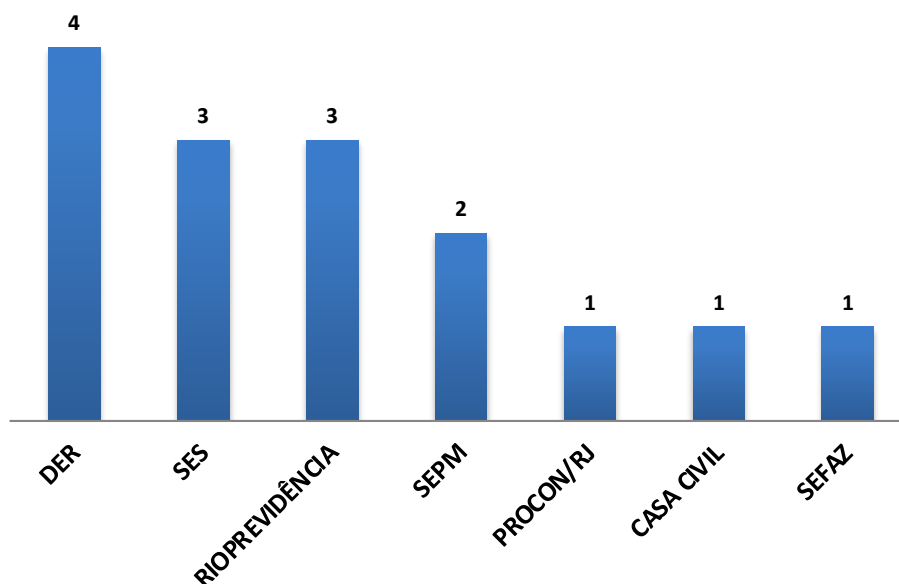
QUANTO À ESCOLARIDADE



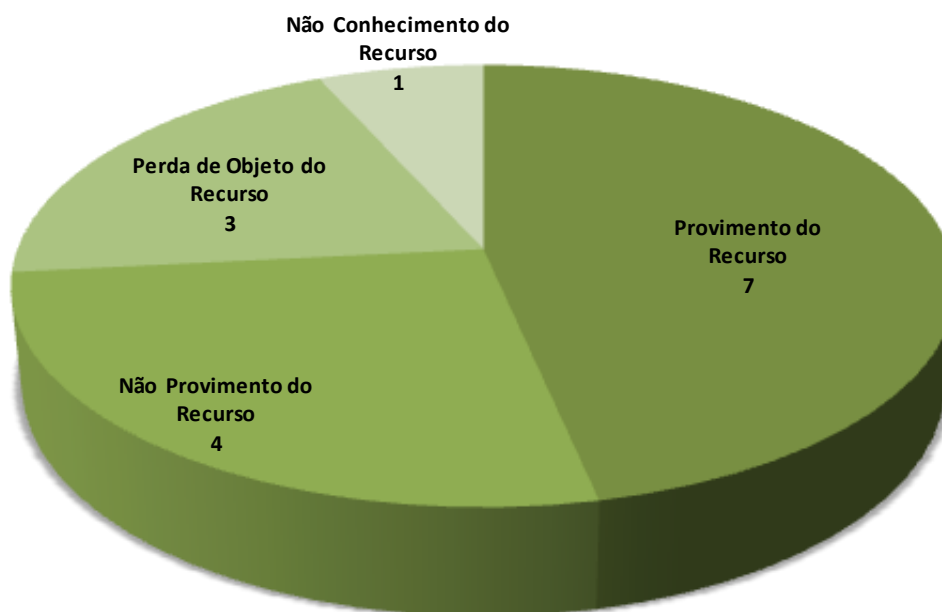
5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação

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 o Segundo Trimestre de 2020, deste exercício, **15 recursos** foram objeto de instrução pela OGE, apresentados a seguir e distribuídos por 7 órgãos e entidades da Administração Pública Estadual:



Os **15 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 do Recurso – 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.

Não Provimento do Recurso – 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 do Recurso – O Não Conhecimento deveu-se pelo conteúdo do Pedido/Recurso, alheio ao âmbito da Lei de Acesso à Informação.

Perda do Objeto do Recurso – 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/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>

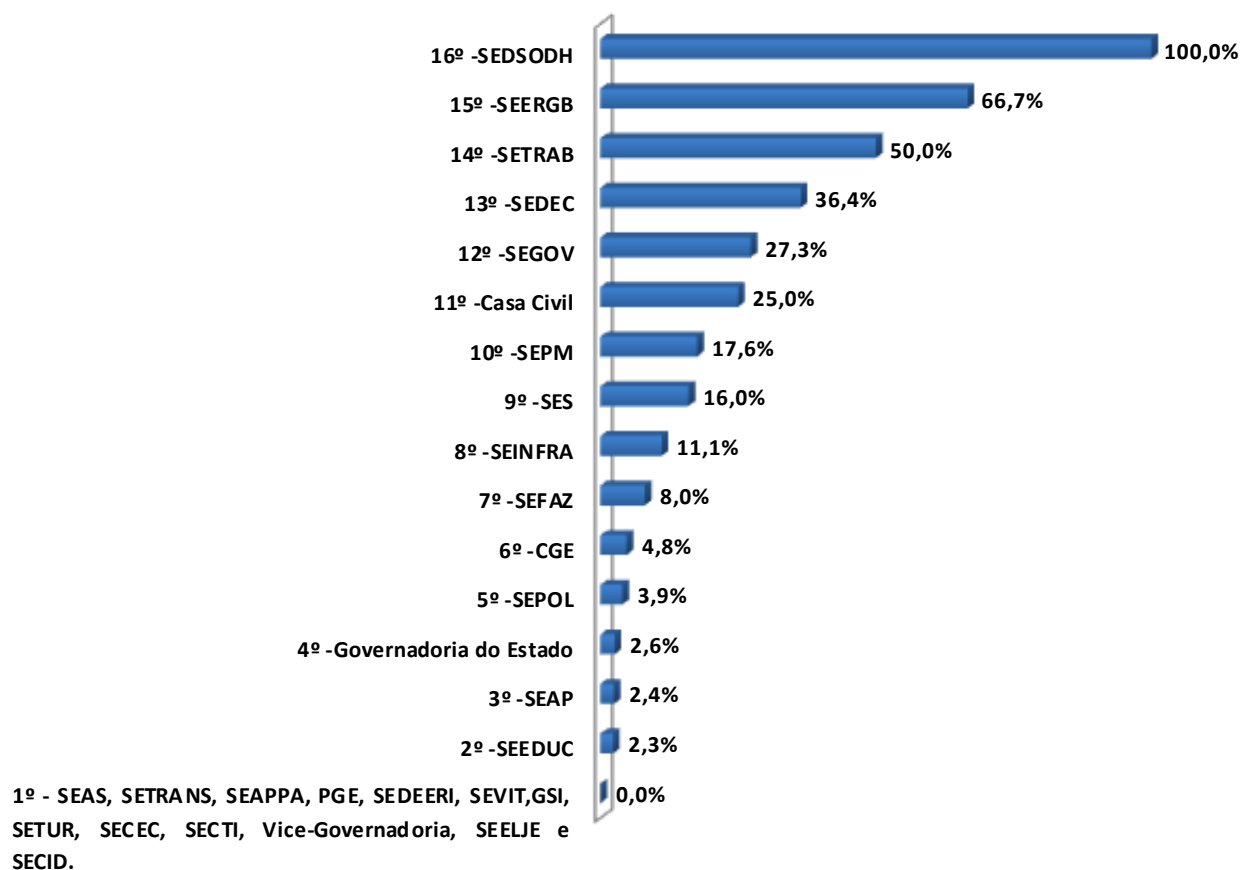
5.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação

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 o Segundo 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**.

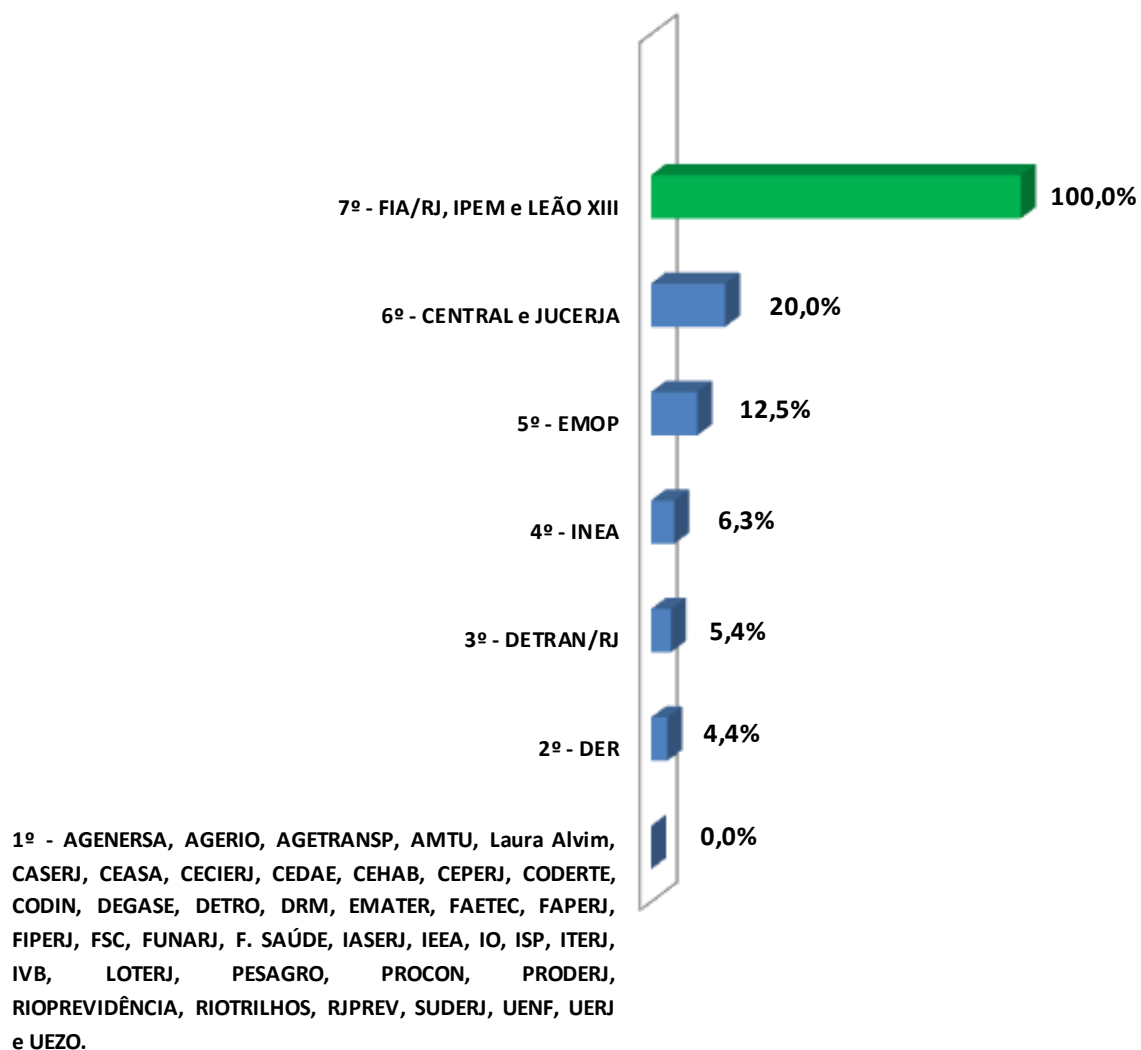
5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo

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

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



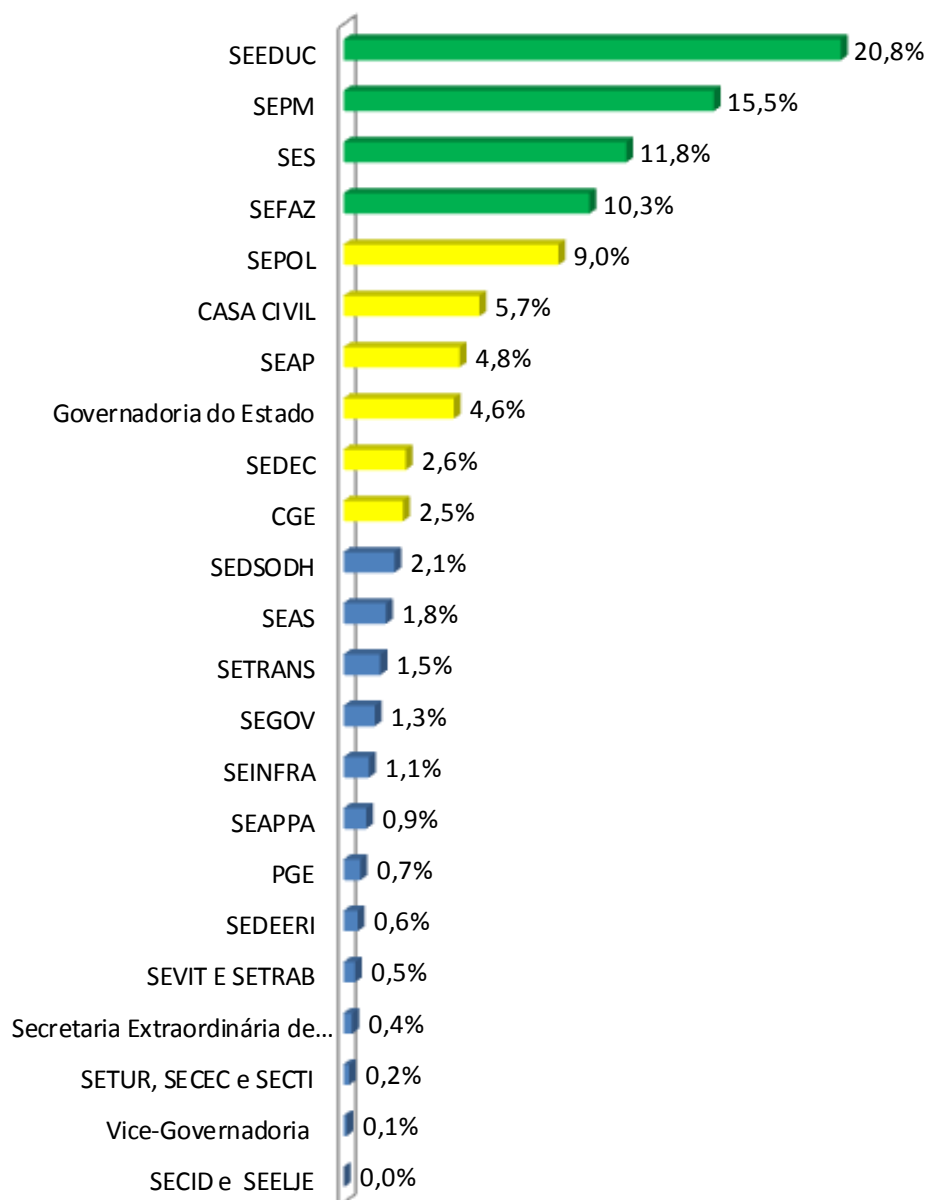
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



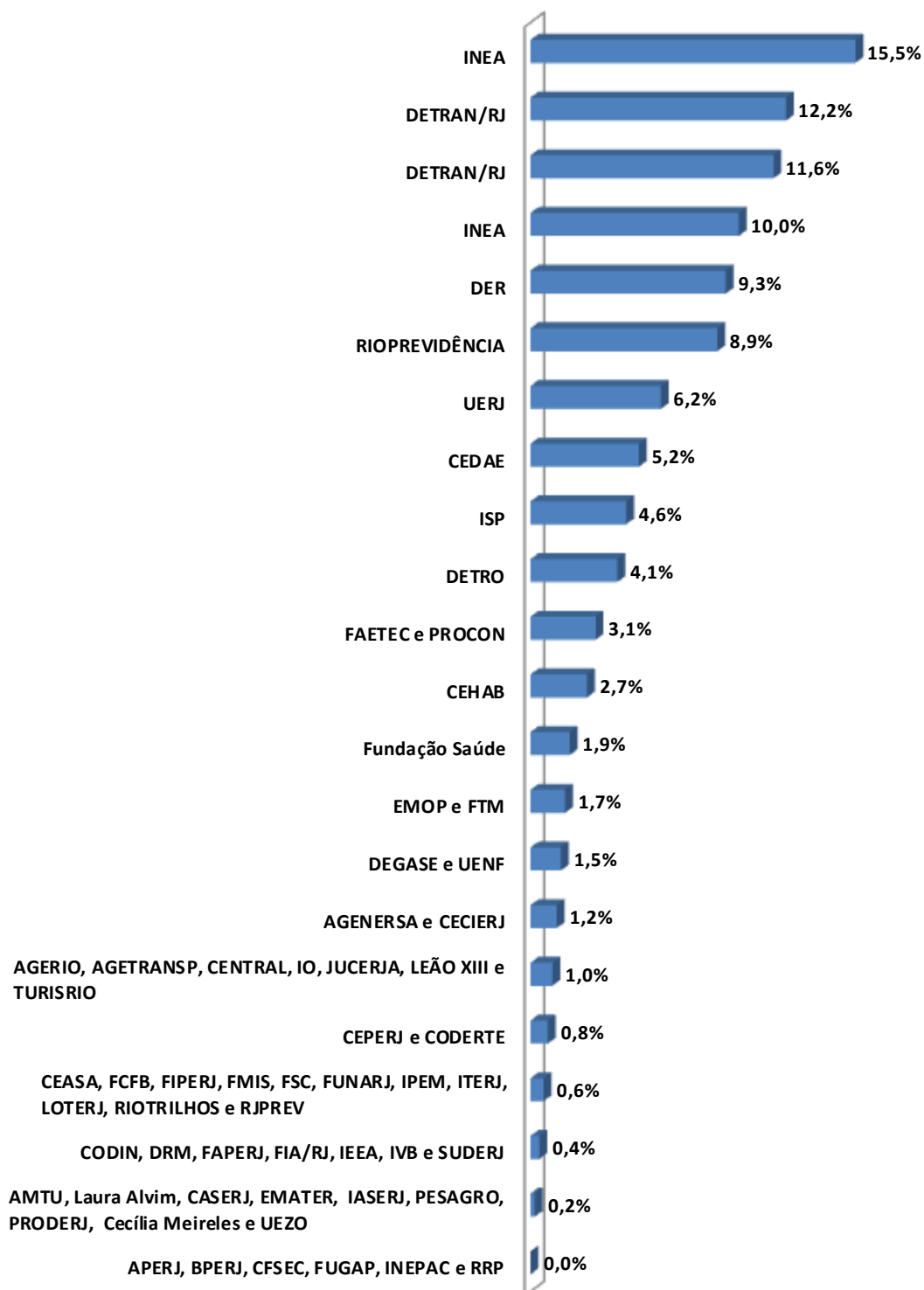
5.6.2 Percentual das demandas dos Órgãos e Entidades em relação ao total de pedidos da Rede de Ouvidoria

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

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

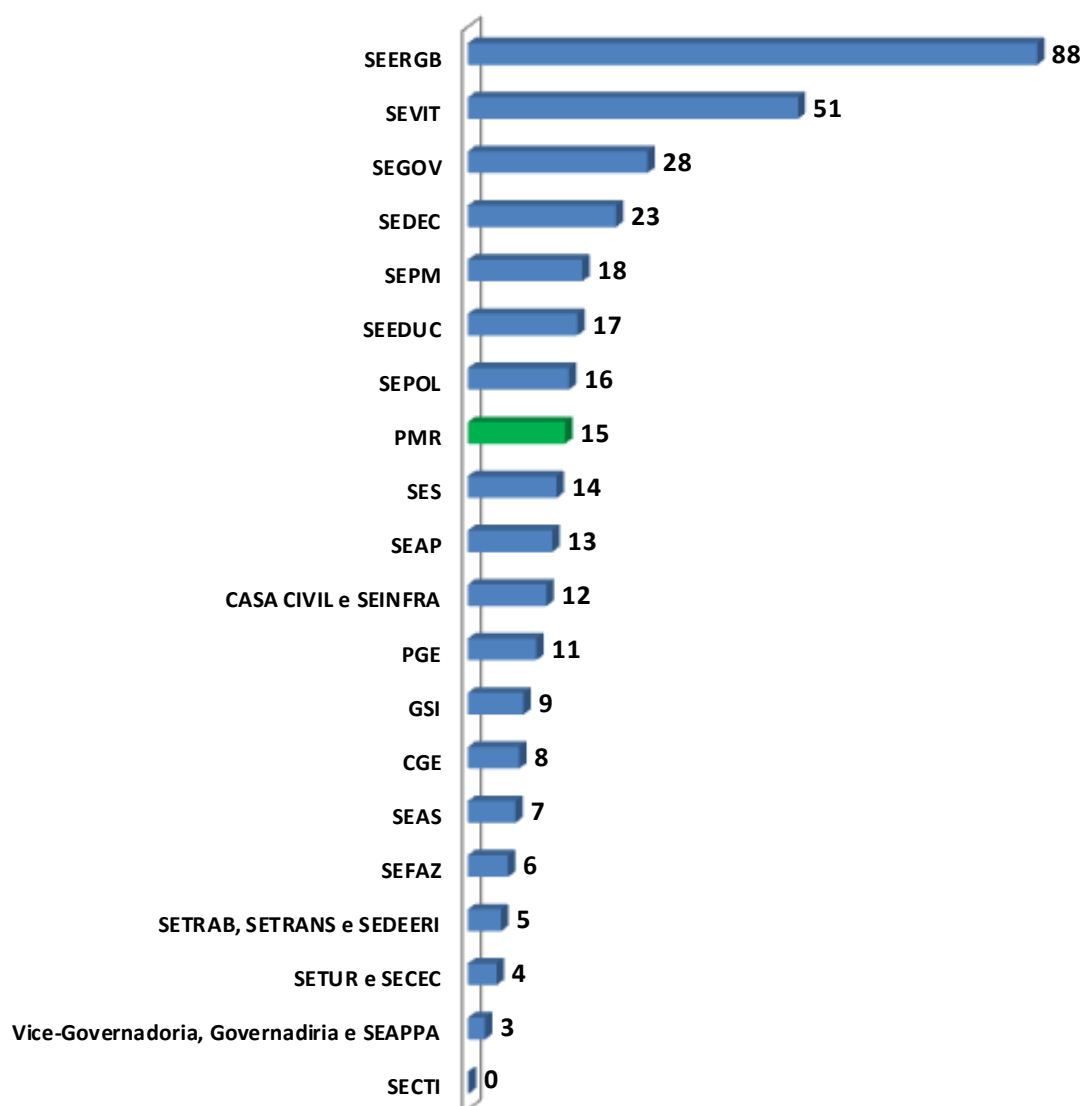


5.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta

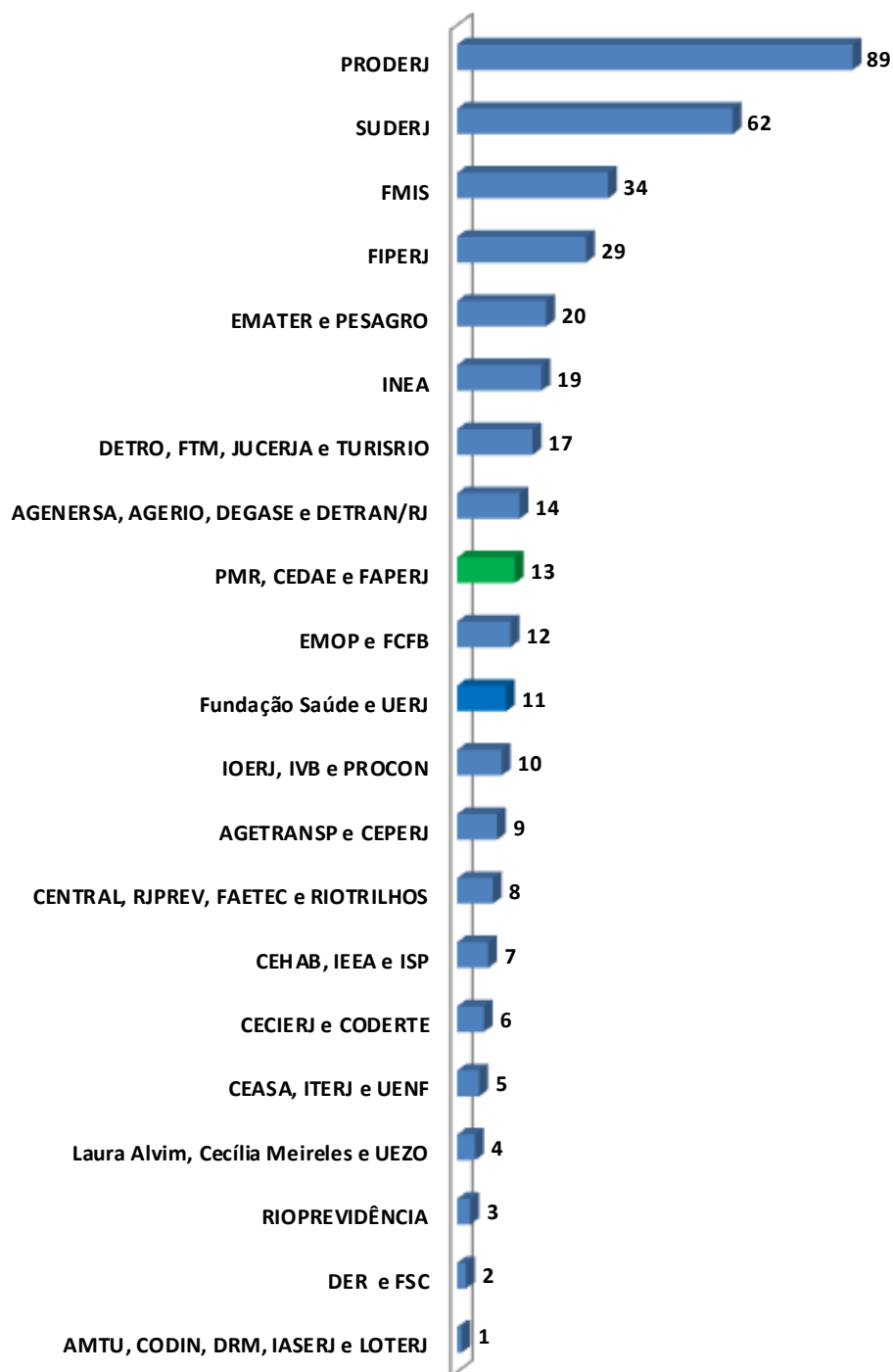
A Lei nº 12.527/2011 determina que o pedido de acesso à informação deve, sempre que possível, ser atendido imediatamente, dando o prazo de 20 dias como o máximo para o atendimento, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 dias.

Como demonstrado nos gráficos a seguir, o Prazo Médio de Resposta - PMR da Administração Direta é 15 dias e na Indireta 13 dias.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



6 Notas de Identificação de Risco – NIR

Para atendimento à Lei 13979/2020 e ao Decreto 47.039/2020 foram realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos órgãos, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19).

Para que a OGE pudesse realizar o monitoramento das ações de publicações por parte dos órgãos, conforme legislação vigente, foram emitidas as Notas de Identificação de Risco – NIR, relacionadas a seguir.

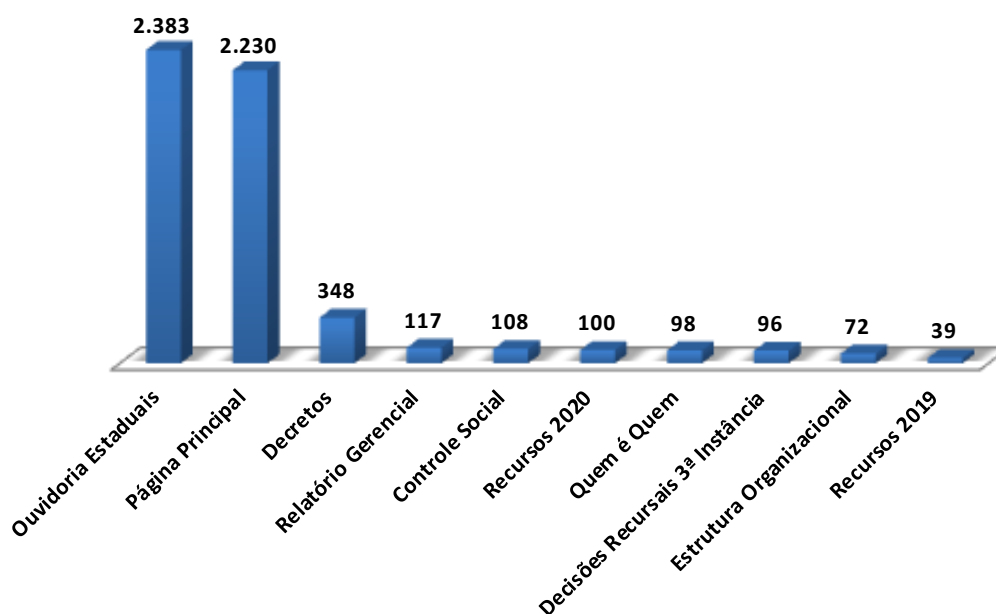
NIR	Órgão/Entidade	Processo SEI	Data de Envio
20200001/SUPTPC/OGE/CGE	SES	SEI-320001/000994/2020	07/05/2020
20200002/SUPTPC/OGE/CGE	F. Leão XIII	SEI-320001/001046/2020	08/05/2020
20200003/SUPTPC/OGE/CGE	F. Saúde	SEI-320001/001079/2020	13/05/2020
20200004/SUPTPC/OGE/CGE	SEINFRA	SEI-320001/001123/2020	02/06/2020
20200005/SUPTPC/OGE/CGE	PRODERJ	SEI-320001/001155/2020	19/05/2020
20200006/SUPTPC/OGE/CGE	C. Civil	SEI-320001/001163/2020	19/05/2020
20200007/SUPTPC/OGE/CGE	SEGOV	SEI-320001/001164/2020	28/05/2020
20200008/SUPTPC/OGE/CGE	SEAPA	SEI-320001/001166/2020	19/05/2020
20200009/SUPTPC/OGE/CGE	CEASA	SEI-320001/001170/2020	19/05/2020
20200010/SUPTPC/OGE/CGE	FUNESBOM	SEI-320001/001191/2020	25/05/2020
20200011/SUPTPC/OGE/CGE	SEAP	SEI-320001/001224/2020	29/05/2020
20200012/SUPTPC/OGE/CGE	UERJ	SEI-320001/001243/2020	29/05/2020
20200013/SUPTPC/OGE/CGE	SEPOL	SEI-320001/001279/2020	03/06/2020
20200014/SUPTPC/OGE/CGE	SEPM	SEI-320001/001283/2020	03/06/2020

7 Sites Institucionais

7.1 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 abril a junho deste exercício.



7.1.1 Site CGE – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

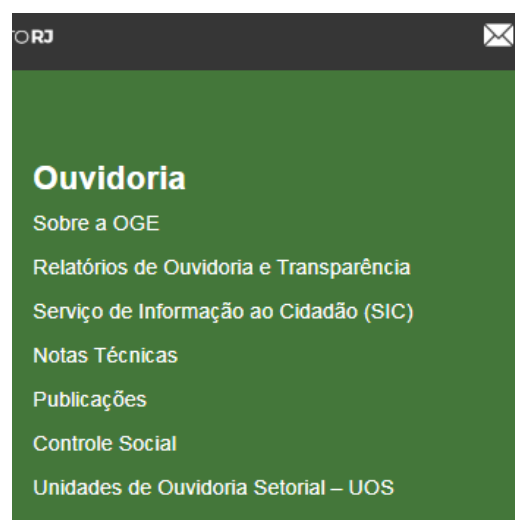
Nesse segundo trimestre a OGE realizou a migração de dados e informações para o novo Portal da CGE, que passou por atualização de layout, dados e informações com o objetivo de melhorar a transparência e o acesso aos usuários internos e, principalmente, ao cidadão.

- Layout



- **Menu Ouvidoria**

Nesta primeira etapa foram migrados os conteúdos do antigo portal da OGE. A partir da execução das atividades de ouvidoria e transparência, e consequente produção de conteúdo, os dados e informações serão atualizados no Portal CGE.



- **Conteúdo da Ouvidoria e Transparência**

- 5 Relatórios Gerenciais
- 36 Relatórios das Visitas Técnicas
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – Reformulação do conteúdo da página, publicação de formulários e inclusão dos 122 Recursos da LAI – Decisões 3ª Instância
- 1 Instrução Normativa OGE publicada
- 7 Notas Técnicas OGE
- 6 Publicações (Guias, Manuais e Outros)
- Controle Social – Reformulação do conteúdo da página e publicação das Organizações de Controle Social
- Unidades de Ouvidoria Setorial-UOS – Reformulação da página e publicação dos órgãos e entidades que fazem parte da Rede de Ouvidorias do RJ

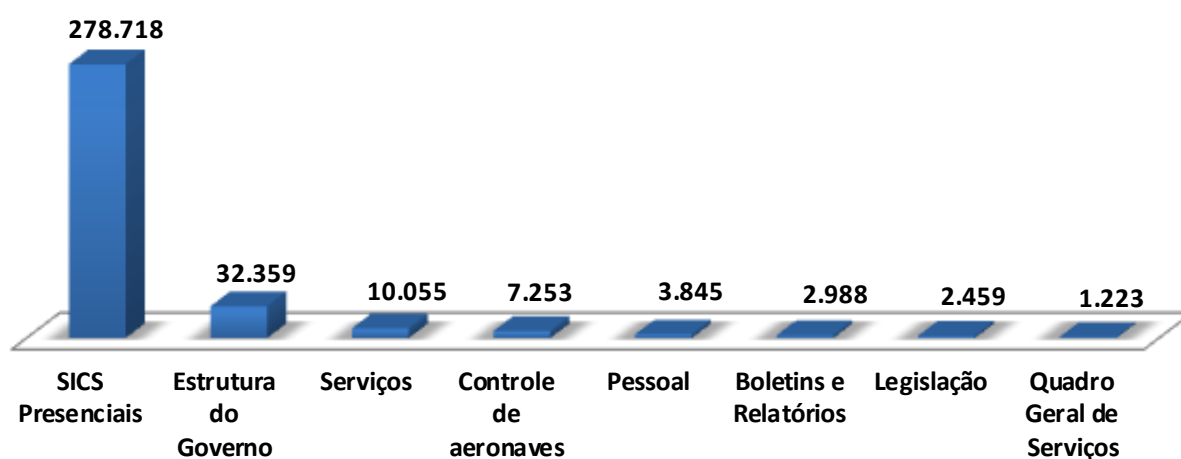
Foram consolidadas 27 Legislações (Leis Federais e Estaduais, Decretos, Resoluções e outras) com temas pertinentes a Ouvidoria e Transparência, para publicação no site CGE, bem como as capacitações e eventos ofertados pela OGE.

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

7.2 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 abril a junho de 2020.



No segundo trimestre de 2020 houve um aumento significativo nas visitas no Portal Governo Aberto no item SIC Presencial devido aos seguintes motivos:

- Nos órgãos das áreas de Saúde e Segurança o quantitativo de pedido de acesso à informação aumentou devido a Pandemia COVID-19;
- Na área de Desenvolvimento Econômico a Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro – AGERIO o quantitativo de pedido de informação elevou devido à liberação de Crédito Emergencial destinado a microempreendedores que passaram a apresentar dificuldades em seus negócios durante a Pandemia COVID-19;
- Outro motivo que elevou o quantitativo de pedido de informação na área de Desenvolvimento Econômico é que na Loteria do Estado do Rio de Janeiro foi à busca do quantitativo de ganhadores que compraram raspadinhas em 2018.

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

7.3 Sítios dos Órgãos e Entidades

A OGE no Segundo Trimestre realizou estudos e elaborou a **Instrução Normativa OGE nº 01/2020** que aborda a metodologia do projeto **RANKING DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**, com o objetivo de fomentar a melhoria da qualidade das informações disponibilizadas nos sítios dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

A visita aos sítios pela OGE será realizada no **mês de agosto** e para verificação dos seguintes itens:

- a) Institucional
- b) Ações e Programas
- c) Participação Social
- d) Auditorias
- e) Convênios e Transferências
- f) Receitas e Despesas
- g) Licitações e Contratos
- h) Servidores
- i) Informações Classificadas
- j) Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)
- l) Perguntas Frequentes
- k) Dados Abertos
- m) Ferramentas Tecnológicas
- n) Padronização da Informação Divulgada



Para acessar a **IN OGE nº 01/2020**, insira no navegador o link:

<http://www.cge.rj.gov.br/instrucoes-normativas/>

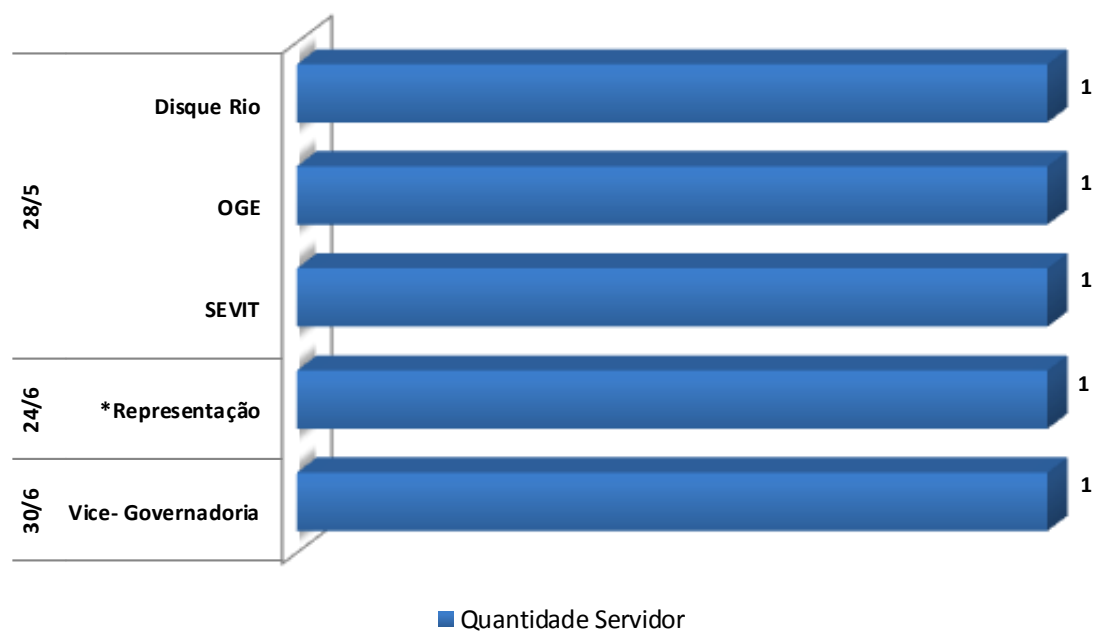
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

**Ações
Segundo Trimestre**

8 Ouvidoria e Transparência em Ações

8.1 Treinamento e-SIC

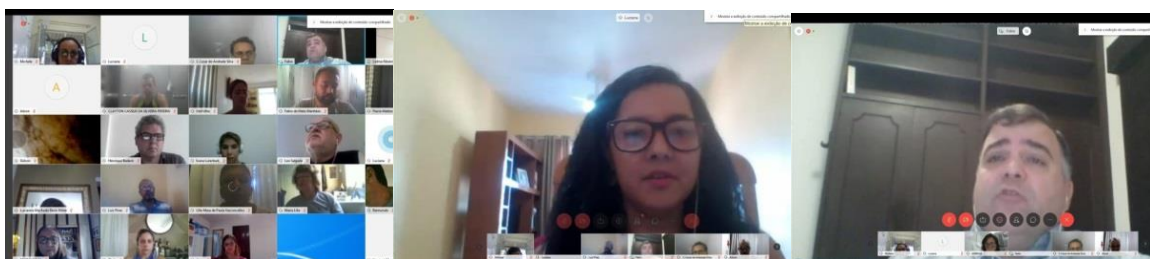
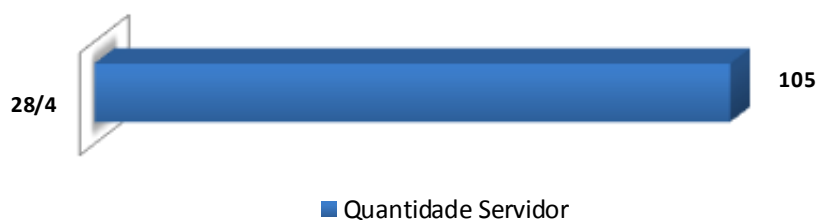
No Segundo Trimestre de 2020 foram realizados três treinamentos do Sistema e-SIC, com a participação de 1 servidor indicado pelo respectivo Órgão e Entidade solicitante.



* Secretaria Extraordinária de Representação do governo em Brasília

8.2 Oficina de Transparência Ativa: Cumprimento das Obrigações Legais

No Segundo Trimestre a OGE realizou o treinamento online “Oficina de Transparência Ativa: Cumprimento das Obrigações Legais”. O objetivo da Oficina foi apresentar métodos de como orientar os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre a publicação das informações, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.



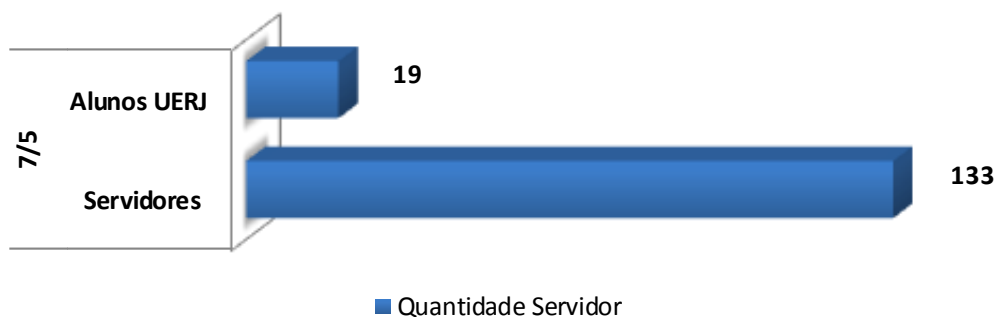
Participação de 105 Servidores da Rede de Ouvidorias e da CGE

Luciana Avelino – Superintendente de Transparência e Prevenção da Corrupção

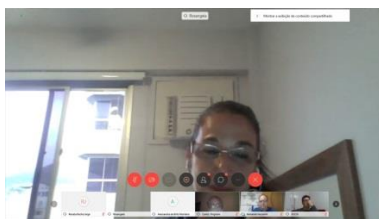
Fábio Bogossian – Coordenador de Governo Aberto

8.3 Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

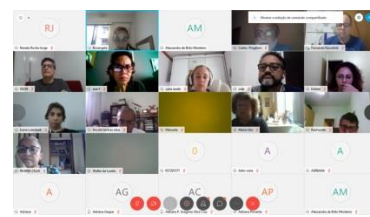
No Segundo Trimestre a OGE realizou a palestra INTRODUÇÃO À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD). O evento online teve como palestrante o servidor Fernando Kaczelnik, Ouvidor da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL e 152 participantes.



Fernando Kaczelnik
Ouvidor da Companhia Estadual de
Engenharia de Transportes e Logística –
CENTRAL



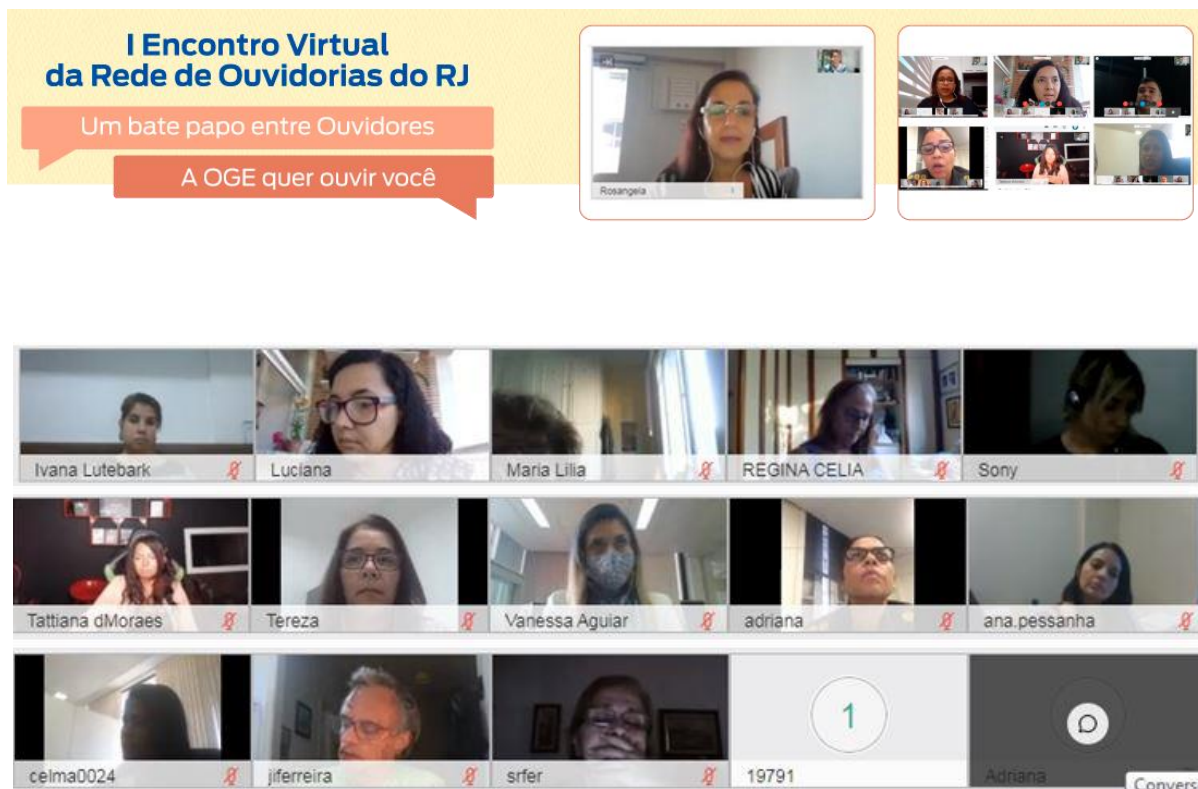
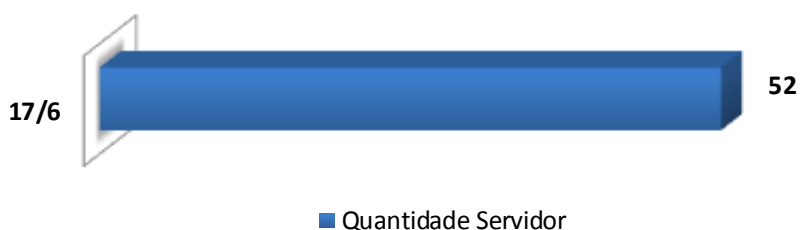
Rosângela Dias
Ouvidora Geral do Estado



Servidores e Alunos participantes

8.4 I Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ

No Segundo Trimestre a OGE realizou o I Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias do RJ que teve como objetivo congrega os integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado e ouvir orientações quanto aos processos e procedimentos relativos às questões de Ouvidoria e Transparência. Participaram da conversa online 54 servidores.



9 Conclusão

A OGE teve como objetivo fomentar o 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 segundo trimestre de 2020, durante a execução e desenvolvimento das suas atividades, a OGE encontrou obstáculos quanto ao atendimento presencial ao cidadão e aos órgãos e entidades subordinados tecnicamente a ela, devido à pandemia, e, mesmo diante das limitações de acesso físico às suas dependências, sua equipe se empenhou para proporcionar ao cidadão atendimento das suas demandas junto à OGE, bem como aos órgãos e entidades, prestando as orientações técnicas e o acompanhamento para a melhor prestação do serviço público.

A utilização dos sistemas e plataformas, como 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 Contra a Corrupção, 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 segundo 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.