

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relatório do Terceiro 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

Assessoria de Gestão da Qualidade
MyrlaRaianne Ferreira dos Santos

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
José Inácio Ferreira

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
Natascha Duarte Ribeiro FuchsFilippo
Taysa de Sousa PaúraLayo

Coordenadoria de Governo Aberto ***Coordenador***

Fabio Bogossian
Equipe

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior
Clayton Cassius da Silva Pereira

Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação ***Coordenador***

Afranio Leite da Silva
Luciano Batista Vilhete
Paola Rojas Pereira

Apresentação

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ vem apresentar o Relatório Trimestral 2020 sobre as atividades de ouvidoria e de transparência realizadas no período de julho a setembro do corrente exercício.

A OGE-RJ, como órgão central da Rede de Ouvidorias do ERJ, exerce a coordenação das atividades executadas pelas Unidades de Ouvidoria Setorial e neste relatório reúne dados sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação demandados a todos os órgãos e entidades integrantes da Rede.

A OGE-RJ também exerce a função de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, tratando as demandas dirigidas ao órgão, direcionando às áreas competentes as manifestações e os pedidos de acesso à informação.

O presente relatório tem o objetivo de divulgar as atividades desenvolvidas pela OGE-RJ no terceiro trimestre de 2020, 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.

O relatório demonstra que, mesmo com as restrições exigidas pela pandemia do Coronavírus (COVID-19), a equipe OGE manteve-se atuante, realizando suas atividades em regime de home office integralmente até julho e, a partir de agosto, em regime misto, comparecendo presencial às dependências da Ouvidoria, conforme disposto na Portaria CGE/OGE nº 01/2020, não medindo esforços para, através do acolhimento das demandas do usuário do serviço público, contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão.

Através deste Relatório busca cumprir o determinado, em especial, 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	23
3.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.....	23
3.1.1 Tipo de Manifestação	24
3.1.2 Classificação das Manifestações	25
3.1.3 Distribuição das Manifestações.....	27
3.1.4 Ranking.....	29
3.1.5 Pesquisa de Satisfação.....	30
3.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	31
3.2.1 Tipo de Manifestações	32
3.2.2 Classificação das Manifestações	32
3.2.3 Distribuição das Manifestações.....	34
3.2.4 Pesquisa de Satisfação.....	35
3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo	36
4 Disque Rio Contra a Corrupção	38
5. e-SIC.....	43
5.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.....	43
5.1.1 Classificação dos Pedidos de Informação.....	45
5.1.2 Perfil dos demandantes.....	46
5.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro	49
5.2.1 Perfil dos Demandantes.....	50
5.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência.....	52
5.3.1 Perfil dos Recorrentes.....	54
5.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.....	56
5.4.1 Perfil dos Recorrentes.....	57
5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação	60
5.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação	62
5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo	62
5.6.2 Percentual das demandas dos Órgãos e Entidades em relação ao total de pedidos da Rede de Ouvidoria	64

5.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta	67
6 Notas de Identificação de Risco – NIR	69
7 Sites Institucionais	70
7.1 Site CGE - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.....	70
7.2 Governo Aberto.....	71
7.3Sítios dos Órgãos e Entidades	72
8 Ouvidoria e Transparência em Ações.....	74
8.1Treinamento Fala.BR	74
8.2 Treinamento e-SIC	75
8.3 II Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ	76
9 Conclusão.....	77

Rede de Ouvidorias e Transparência



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** é parte integrante do Sistema de Controle Interno, instituído pela Lei nº 7.989/18, e tem por finalidade fomentar as atividades de ouvidoria e transparência, incluindo o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de solicitações de acesso à informação e manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Ao término do Segundo Trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência/RJ integrava 46 Unidades de Ouvidorias e 20 “Pontos focais”.

Nesse Terceiro Trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência continuou sendo formada por 46 Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, distribuídas nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ, e passou a possuir 15 servidores atuando como “Pontos focais”.

Atualmente, as UOS se enquadram nas seguintes situações:

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação com previsão legal

– UOS implantadas ou em fase de implantação 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 ou Entidades 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 ou em fase de estruturação, mas sem previsão legal

– UOS que foram implantadas ou estão em fase de implantação, 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.

Apresentamos a seguir a situação das UOS, quanto à previsão legal na estrutura dos Órgãos e Entidades:

ADMINISTRAÇÃO DIRETA				
	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação e <u>com</u> previsão legal	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação <u>mas sem</u> previsão legal	Órgãos sem UOS estruturadas, mas com previsão legal	Órgãos sem a previsão legal
Órgãos	SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SECC, SETRAB, SECEC, SEAPPA, SEINFRA e SEPLAG	SEDSODH	SERGB*	GSI, Governadoria do Estado, SEELJE, SETUR, Vice-Governadoria do Estado
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA				
	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação e <u>com</u> previsão legal	UOS estruturadas, mas <u>sem</u> previsão legal	Entidades sem UOS estruturadas, mas com previsão legal	Entidades sem a previsão legal
Entidades	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	DRM e PRODERJ*	EMOP, ISP, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ, CASERJ, TURISRIO, CODIN, EMATER, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FSC, FTMRJ, IASERJ, IEEA, LOTERJ (Excluídos os Conselhos e Fundos)

*Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília - SERGB e o PRODERJ possuem servidores indicados para exercerem a gestão do sistema e-SIC. Já o DRM possui cadastro ativo nos sistemas e-SIC e Fala.BR, mas no mês de agosto de 2020 deixou de possuir Ponto Focal, tendo em vista a exoneração do Ouvidor da SEDEERI, Secretaria vinculante, que atuava também como Ponto Focal das Entidades vinculadas a Secretaria.

A Rede utiliza os sistemas Fala.BR para as demandas de ouvidoria e o e-SIC para o acesso à informação passiva.

Demonstramos a seguir os componentes da Rede de Ouvidorias e “Pontos focais” na estrutura atual do ERJ.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA				
	Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS (A)	Pontos Focais (B)	Órgãos que não possuem UOS nem Ponto Focal (C)	Total (A+B+C)
Órgãos	SEFAZ, SEDEERI*, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SECC, SETRAB, SECEC, SEAPA, SEINFRA, SEDSODH e a SEPLAG**	Governadoria do Estado, Vice-Governadoria do Estado, SEELJE, SETUR, REPRESENTAÇÃO e o GSI	-	25
TOTAL DE ÓRGÃOS	19	06	0	25
ADMINISTRAÇÃO INDIRETA				
	Unidades de Ouvidoria Setorial (A)	Pontos Focais (B)	Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal (C)	Total (A+B+C)
Entidades	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF, UERJ, CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEM, IVB, JUCERJA e o ITERJ	PRODERJ, EMOP, ISP, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ e a CASERJ	TURISRIO, CODIN, EMATER, DRM, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FSC, FTMRJ, IASERJ, IEEA e a LOTERJ (Excluídos os Conselhos e Fundos)	50
TOTAL DE ENTIDADES	27	09	14	50
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	46	15	14	75

*A SEDEERI, órgão pertencente a Administração Direta possui Unidade Ouvidoria estruturada, mas atualmente não possui Ouvidor, esse fato ocorreu desde o mês de agosto.

** No mês de setembro a SEPLAG adentrou no rol de Órgãos do Poder Executivo do ERJ, com Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS pertencentes a Rede de Ouvidorias e Transparência Estadual.

No mês de agosto, em virtude da exoneração do ouvidor da SEDEERI, a OGE adotou as medidas no sentido da indicação de substituto, principalmente porque as vinculadas à referida Secretaria não possuem Unidade de Ouvidoria Setorial ou mesmo “ponto focal”,

porém a UOS SEDEERI continua sem Ouvidor ou Responsável pelas atividades de ouvidoria e transparência, tanto da SEDEERI quanto de suas vinculadas.

A Secretaria de Estado de Vitimados – SEVIT possuía Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS, mas no mês de setembro foi extinta e incorporada à Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos – SEDSODH, e está em processo de encerramento dos serviços de ouvidoria e transparência. Já a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID19, também foi extinta, incorporada a Secretaria de Estado de Saúde - SES e possuía servidoras indicadas para atuarem gerindo os sistemas de ouvidoria e transparência.

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 nº 46.622/19.

✓ **Resumo do quantitativo de UOS e Órgãos ou Entidades com gestores dos sistemas e-SIC e Fala.BR:**

Período	Rede de Ouvidorias	Novas UOS	UOS extintas	Total
Julho/2020*	46	0	0	46
Agosto/2020**	46	0	0	46
Setembro/2020***	46	01	01	46

* No mês de julho de 2020 a nomenclatura da SECCG foi alterada para SEPLAG e sua antiga estrutura transferida para a SECC, anteriormente SEGOV, que já possuía uma Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS.

**No mês de agosto de 2020 não houve alterações quanto a Rede de Ouvidorias/RJ.

***No mês de setembro de 2020 ocorreram movimentações na Rede de Ouvidorias/RJ: A UOS da SEPLAG está em fase de estruturação passando a pertencer a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, porém a SEVIT foi extinta e incorporada a SEDSODH, deixando de possuir UOS, e procedendo ao encerramento das atividades de ouvidoria e transparência.

Período	Órgãos e Entidades com gestores dos sistemas e-SIC e Fala.BR	Novos Órgãos/Entidades com gestores dos sistemas e-SIC e Fala.BR	Órgãos/Entidades deixaram de possuir gestores dos sistemas e-SIC e Fala.BR	Total
Julho/2020*	20	0	01	19
Agosto/2020**	19	02	04	17
Setembro/2020***	17	0	02	15

* No mês de julho de 2020 o quantitativo de "Pontos focais" foi modificado de 20 para 19, tendo em vista que a nomenclatura da SECCG foi alterada para SEPLAG e sua antiga estrutura transferida para a SECC, anteriormente SEGOV, que já possuía uma Unidade de Ouvidoria.

**No mês de agosto de 2020 ocorreram alterações no quantitativo de "Pontos focais", de 19 para 17, tendo em vista que as entidades CODIN, DRM e LOTERJ, deixaram de possuir "Ponto Focal" gerindo os sistemas de ouvidoria e transparência. Por outro lado a SEPLAG e a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19 indicaram servidoras para atuarem como "Ponto Focal" dos respectivos Órgãos. Já o IEEA que inicialmente havia indicado "Ponto Focal" teve os trâmites paralisados em decorrência da pandemia, sendo assim a gestão do sistema e-SIC continuou com a UOS da Secretaria vinculante, neste caso a SETRAB.

***Já no mês de setembro houve alterações atinentes ao quantitativo de "Pontos focais", de 17 para 15, tendo em vista que a SEPLAG passou não somente a realizar a gestão das demandas de acesso a informação por intermédio do sistema e-SIC, mas também instituiu a sua UOS, e integrou o rol de Ouvidorias da Rede Estadual. Entretanto a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19 está em processo de encerramento da gestão dos sistemas, tendo em vista a sua extinção e incorporação a SES.

O Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é composto por 28 Órgãos na Administração Direta, incluindo a Governadoria e a Vice Governadoria e 50 entidades na Administração Indireta, dentre Autarquias, Fundações, Institutos e Empresas Públicas.

O quadro a seguir apresenta a estrutura atualizada do Poder Executivo do Estado Rio de Janeiro, de forma analítica, quanto às atividades de ouvidoria e transparência:

MAPEAMENTO - ESTRUTURA DO ESTADO RJ (AUTARQUIAS, EMPRESAS PÚBLICAS, FUNDAÇÕES E INSTITUTOS)

ÓRGÃO / ENTIDADE	SIGLA	UOS*	PONTO FOCAL	SISTEMA "e-SIC"	SISTEMA "Fala.BR"
Gabinete de Segurança Institucional de Governo	GSI	N	S	S	N
Governadoria	Governadoria	N	S	S	N
<input type="checkbox"/> Instituto de Segurança Pública	ISP	N	S	S	N
Secretaria de Estado da Casa Civil	SECC	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RJ	PRODERJ	N	S	S	N
<input type="checkbox"/> Companhia Estadual de Águas e Esgotos	CEDAE	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Departamento de Trânsito do Estado do RJ	DETRAN/RJ	S	N	S	S

<input type="checkbox"/> Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro	IOERJ	N	S	S	N
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária	SEAP	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Companhia Central de Armazens e Silos do Estado do Rio de Janeiro	CASERJ	N	S	S	S
<input type="checkbox"/> Centro de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro	CEASA	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio de Janeiro	EMATER	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Empresa de Pesquisa Agropecuária do Estado do Rio de Janeiro	PESAGRO	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Fundação Instituto da Pesca do Estado do Rio de Janeiro	FIPERJ	N	S	S	S
Secretaria de Estado de Cidades	SECID	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ -	DER/RJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro	ITERJ	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	SECTI	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Centro Universitário Estadual da Zona Oeste	UEZO	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo e Pesquisas do RJ	FAPERJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior a Distância do Estado do RJ	CECERJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Centro Estadual de Estat., Pesq.,e Form. De Serv.Pub.do RJ	CEPERJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro	FAETEC	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro	UERJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro	IPEM	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	UENF	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro -	FUNARJ	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Fundação Museu da Imagem e do Som	FMIS	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Fundação Theatro Municipal	FTM	N	N	N	N
Secretaria de Estado de Defesa Civil	SEDEC	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais	SEDEERI	S	N	S	S

<input type="checkbox"/> Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro	AGERIO	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Agência Reguladora dos Serv. Púb.de Transp.Aquav., Ferr.eMetrov.e Rod.do RJ	AGETRANSP	S	N	S	S
Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro	PROCON/RJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	N	N	S	S
<input type="checkbox"/> Departamento de Recursos Minerais	DRM	N	N	S	S
<input type="checkbox"/> Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro	JUCERJA	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Loteria do Estado do Rio de Janeiro	LOTERJ	N	N	S	S
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos	SEDSODH	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Leão XIII	FLXIII	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação para a Infância e Adolescência	FIA/RJ	N	N	N	N
Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude	SEELJE	N	S	S	S
<input type="checkbox"/> Superintendência do Desporto do Estado do RJ	SUDERJ	N	S	S	S
Secretaria de Estado de Educação	SEEDUC	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Departamento Geral de Ações Socioeducativas	DEGASE	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro	RJPREV	N	S	S	N
<input type="checkbox"/> Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro	RIOPREVIDÊNCIA	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras	SEINFRA	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro - CEHAB	CEHAB	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro	EMOP	N	S	S	S
<input type="checkbox"/> Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura - IEEA	IEEA	N	N	N	N
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	SEPLAG	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Polícia Militar	SEPM	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Saúde	SES	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro	FSERJ	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Instituto de Assistência dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro	IASERJ	N	N	N	N
<input type="checkbox"/> Instituto Vital Brasil S. A.	IVB	S	N	S	S

Secretaria de Estado de Trabalho e Renda	SETRAB	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Fundação Santa Cabrini	FSC	N	N	S	S
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do RJ	CODERTE	N	S	S	N
<input type="checkbox"/> Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística	CENTRAL	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	S	N	S	S
Secretaria de Estado de Turismo	SETUR	N	S	S	N
<input type="checkbox"/> Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro	TURISRIO	N	N	N	N
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS	S	N	S	S
<input type="checkbox"/> Instituto Estadual do Ambiente	INEA	S	N	S	S
Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília	SERGB	N	S	S	N
Vice- Governadoria do Estado do RJ	Vice-Governadoria	N	S	S	S

S – Sim N – Não *Unidade de Ouvidoria Setorial

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	27
Total	46

Pontos focais

Adm. Direta	6
Adm. Indireta	9
Total	15

Pontos focais - Gestão do sistema "e-SIC"

Adm. Direta	6
--------------------	----------

Adm. Indireta	9
Total	15

Pontos focais - Gestão do sistema "Fala.br"

Adm. Direta	2
Adm. Indireta	4
Total	6

Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal"

Adm. Direta	0
Adm. Indireta	14
Total	14

Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal" - – cadastradas nos sistemas "Fala.BR" e "e-SIC"

Adm. Direta	0
Adm. Indireta	4
Total	4

Órgãos e Entidade - Estrutura do Estado

Adm. Direta	25
Adm. Indireta	50
Total	75

Os quadros anteriores apresentaram a situação dos órgãos e entidades constituintes do Poder Executivo do Estado, ao final do terceiro trimestre de 2020, quanto às atribuições de ouvidoria e transparência e a gestão dos sistemas.

Cabe registrar que a Defensoria Pública do Estado – DPGE e Procuradoria Geral do Estado – PGE, integrantes da Administração Direta, possuem suas respectivas Ouvidorias, porém não participam da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Ressaltamos 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.

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 a gestão dos sistemas para a Secretaria responsável pela vinculação. É o caso da Fundação Santa Cabrini.
2. 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.
3. Para o cômputo do cálculo das Entidades sem UOS ou Ponto Focal foram considerados as Entidades integrantes do Poder Executivo do ERJ, excluídos os Conselhos e Fundos.

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

2 Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi instituída e regulamentada por intermédio da Lei Federal 13.460/17, Lei Estadual 6.052/11 e Decreto nº 46.836/19, 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 46.622/19 e o art. 4º do Decreto 46.836/19.

A OGE exerce orientação para que os órgãos e entidades elaborem suas Cartas de Serviços, em cumprimento ao art. 7º da Lei Federal 13.460/17, arts. 13 e 14 da Lei Estadual nº 6.052/11 e Decreto nº 46.836/19.

Durante o terceiro trimestre os Órgão que publicaram suas Cartas de Serviços: Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro – CODIN, Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro – RIOTRILHOS, Secretaria de Estado de Cidades – SECID, Secretaria de Estado de Polícia Civil – SEPOL e Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade – SEAS.

A seguir, apresentamos a 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 do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS
Secretaria de Estado das Cidades	SECID
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL
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 de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	SEDEERI
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB-RJ	SECID
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	SETRANS
Departamento de Trânsito do Estado do RJ	DETRAN-RJ	SECC
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	SECTI
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI
Fundação Santa Cabrini	FSC	SETRAB

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>.

OUVIDORIA



Superintendência de Ouvidoria – SUPOUV

Responsável pela macrofunção ouvidoria, a SUPOUV realiza a gestão do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal “Fala.BR” constitui o canal integrado para o encaminhamento das manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, nos termos dos artigos 13 e 14, do Decreto nº 46.622/19.

Observamos que as manifestações de ouvidoria recebidas pela SEGOV (atual Secretaria de Estado da Casa Civil – SECC), por intermédio do sistema Fala.BR, que estavam pendentes, foram transferidas para a SECC, visando a análise e tratamento das manifestações, sendo assim a extinta Secretaria, foi descadastrada do sistema.

Observamos ainda que a Secretaria de Estado de Vitimados - SEVIT e a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19, apesar de extintas, possuem cadastro ativo no sistema Fala.BR, tendo em vista as manifestações de ouvidoria recebidas, porém pendentes de análise e tratamento.

Estão cadastrados no sistema Fala.BR o total de 56 (cinquenta e seis) órgãos e entidades do Poder Executivo do ERJ, sendo que 04 (quatro) estão inoperantes.

Órgãos	Gestão do Sistema “Fala.BR”								Total Adm. Direta (A+B+C+D+E)	
	Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS		Totais (A+B)	Pontos Focais		Órgãos cadastrados, mas inoperantes (E)	Órgãos não cadastrados (F)	Total de Órgãos cadastrados no sistema “Fala.BR” (A+C+E)		Total de Órgãos sem cadastro no sistema “Fala.BR” (F+D)
	Sim (A)	Não (B)		Sim (C)	Não (D)					
	SEFAZ, SEDEERI, SEPM, SEPOL, SEAP, SEDEC, SES, SEEDUC, SECTI, SETRANS, SECID, SEAS, SECC, SETRAB, SECEC, SEAPA, SEDSODH, SEINFRA e SEPLAG			Vice-Governadoria do Estado e a SEELJE	Governadoria, SETUR, REPRESENTAÇÃO, e o GSI					
TOTAL DE ÓRGÃOS	19	0	19	2	4	0	0	21	4	25

	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação		Totais (A+B)	Pontos Focais (C)		Entidades cadastradas, mas inoperantes (E)	Entidades não cadastradas (F)	Total de Entidade cadastradas no sistema "Fala.BR" (A+C+E)	Total de Entidades sem cadastro no sistema "Fala.BR" (F+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, UERJ* e UENF			EMOP, FIPERJ, SUDERJ e CASERJ	PRODERJ, ISP, RJPREV, IOERJ e CODERTE	Fundação Santa Cabrini – FSC**, LOTERJ, CODIN, DRM***	TURISRIO, EMATER, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FTMRJ, IASERJ e o IEEA (Excluídos os Conselhos e Fundos)			
TOTAL DE ENTIDADES	27	0	27	4	5	04	10	35	15	50
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	46	0	46	6	9	04	10	56	9	75

*Informamos que neste mês de setembro a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG e a Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro – UERJ iniciaram a gestão do sistema "Fala.BR".

**Ressaltamos que 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 possuiu unidade de ouvidoria, mas atualmente encontra-se inoperante. A gestão do sistema tem sido realizada pela Secretaria vinculante, SETRAB.

*** Esclarecemos que as Entidades: CODIN, DRM, LOTERJ, possuem a gestão do sistema, mas atualmente, não possuem servidor designado para desempenhar a administração do sistema.

Informamos que as manifestações de ouvidoria recebidas pela SEGOV (atual Secretaria de Estado da Casa Civil – SECC), por intermédio do sistema Fala.BR, que estavam pendentes, foram transferidas para a SECC, visando a análise e tratamento das manifestações. Assim a extinta Secretaria, foi descadastrada do sistema.

Observamos que a Secretaria de Estado de Vitimados - SEVIT e a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19, apesar de extintas, possuem cadastro ativo no sistema Fala.BR, tendo em vista as manifestações de ouvidoria recebidas, porém pendentes de análise e tratamento.

Órgãos e Entidade - Gestão "Fala.BR"

Adm. Direta	21
Adm. Indireta	31
Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no "Fala.BR"*	4
Total	56

Consideração sobre o demonstrativo anterior apresentado:

1. 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.

3 Fala.BR

Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/19, 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

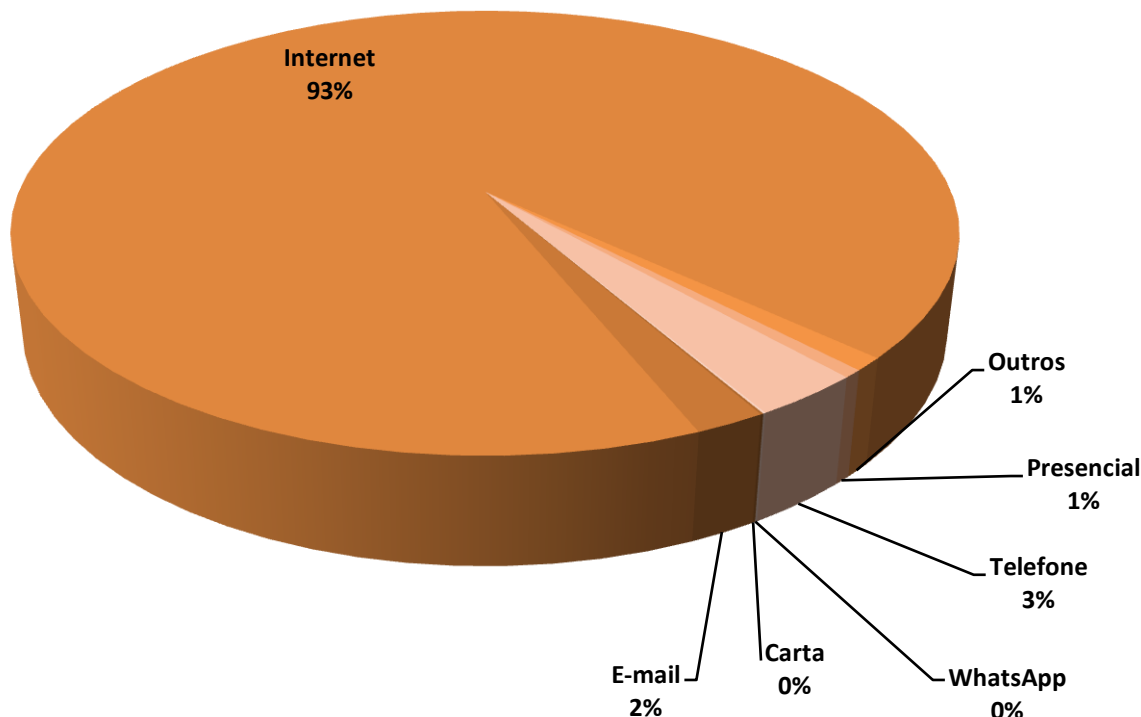
Neste tópico, são apresentados os dados e informações referentes a toda Rede de Ouvidorias, consolidados, incluindo a Controladoria Geral do Estado, que é apresentada separadamente no tópico 3.2.

No terceiro trimestre de 2020, os referidos Órgãos e Entidades receberam o total de **5.083 manifestações**, distribuídas por mês, apresentando o seguinte quantitativo:



Fonte: Sistema Fala.BR

A seguir a distribuição das 5.083 manifestações por canal de atendimento.



Fonte: Sistema Fala.BR

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

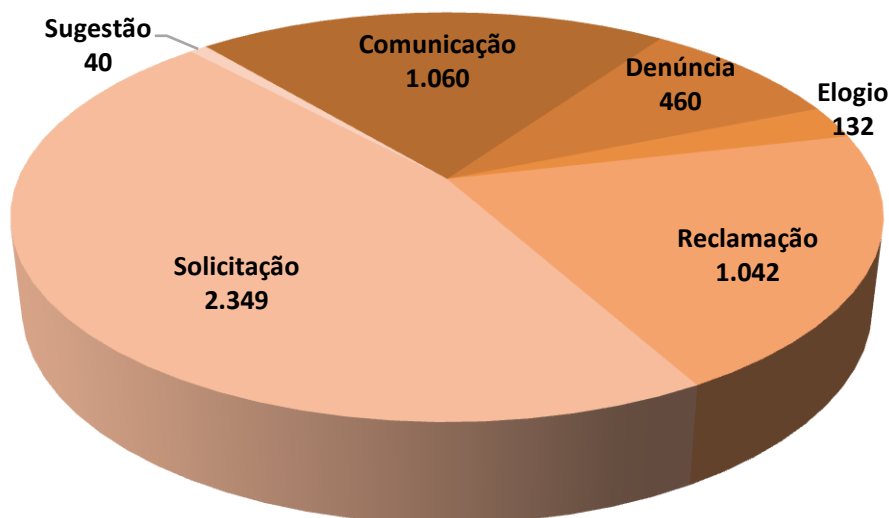
Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.



SUGESTÃO

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

A divisão por tipo do quantitativo das 5.083 manifestações apresentou-se da seguinte forma:



Fonte: Sistema Fala.BR

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.

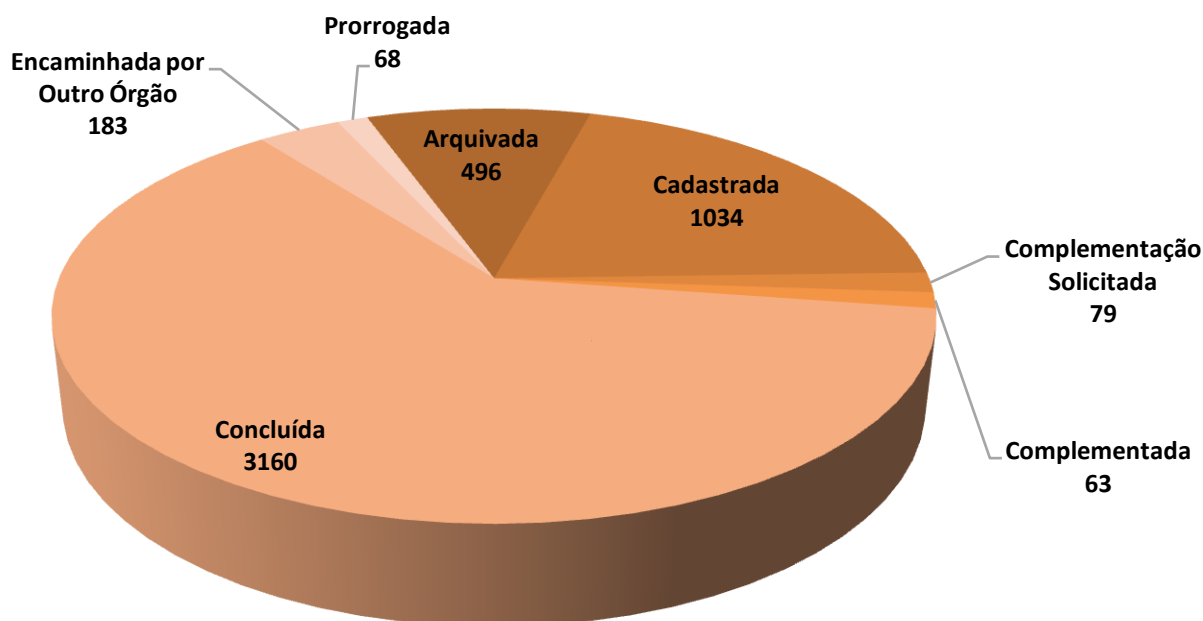
Complementada – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

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 13.460/17.

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

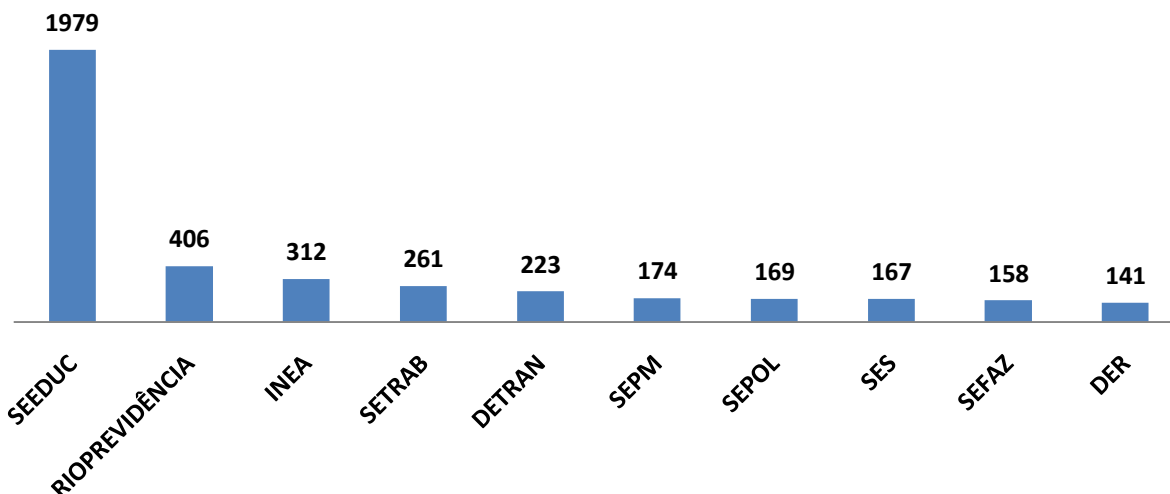


Fonte: Sistema Fala.BR

3.1.3 Distribuição das Manifestações

Órgãos e Entidades mais demandados

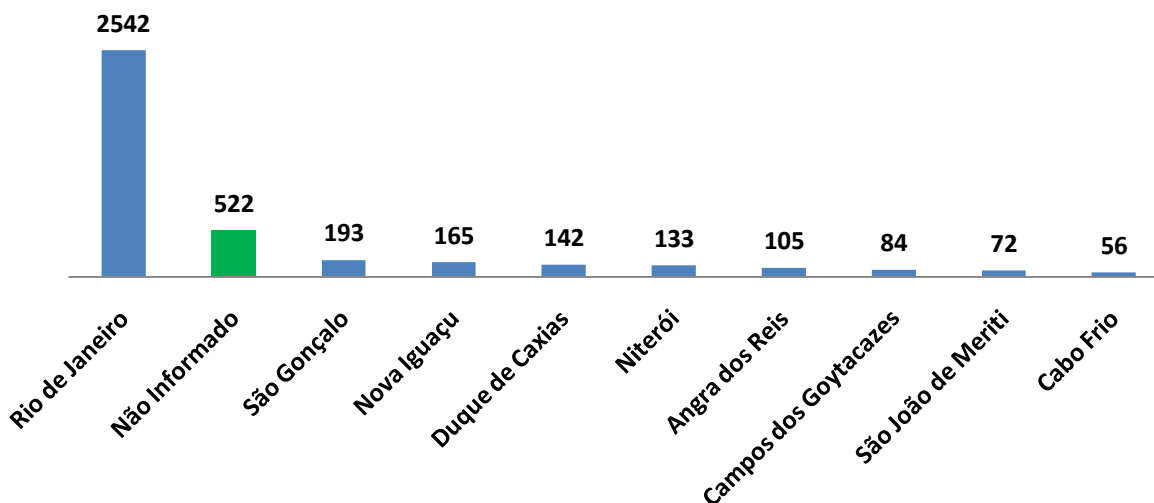
Quanto à relação entre o quantitativo de manifestações e órgãos e entidades mais demandados, podemos destacar a Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC, com aproximadamente 30% de todas as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro.



Fonte: Sistema Fala.BR

Manifestações por Município

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

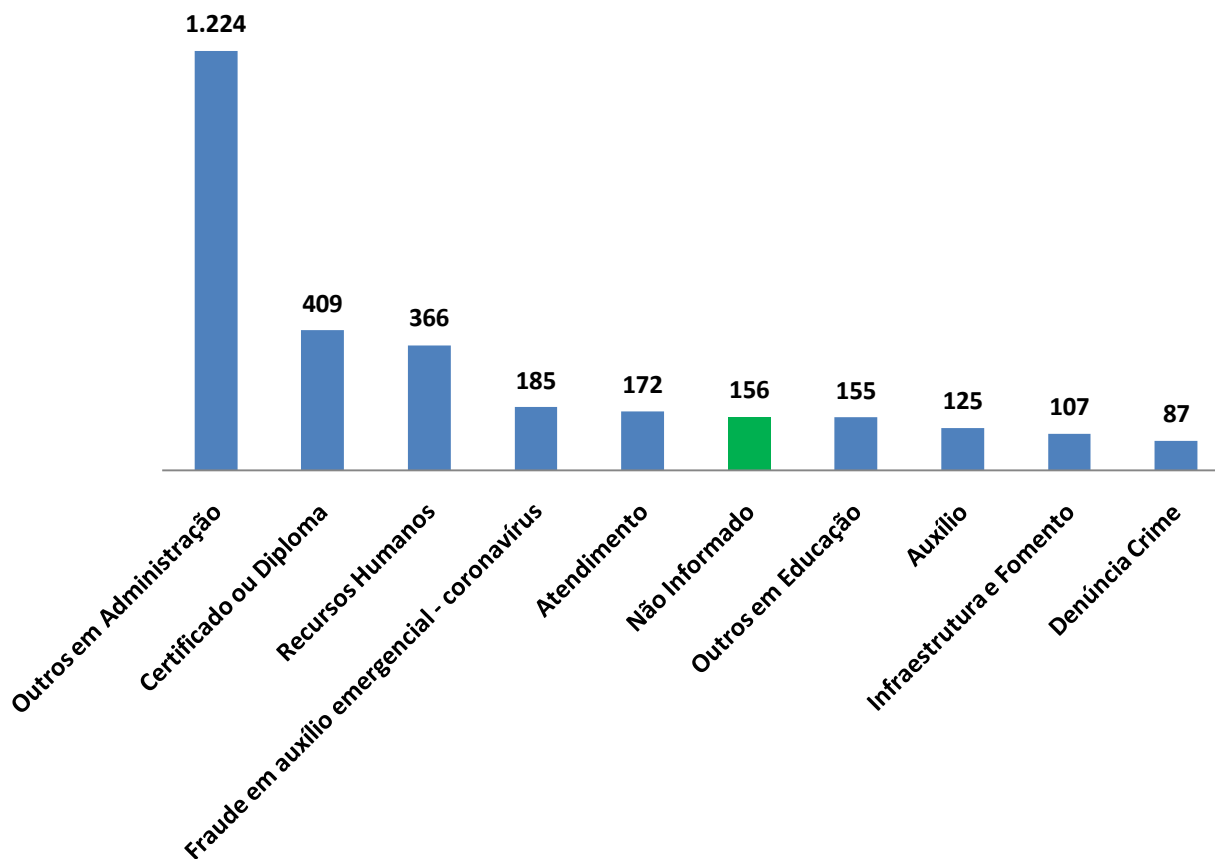


Fonte: Sistema Fala.BR

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

Manifestações por Assunto

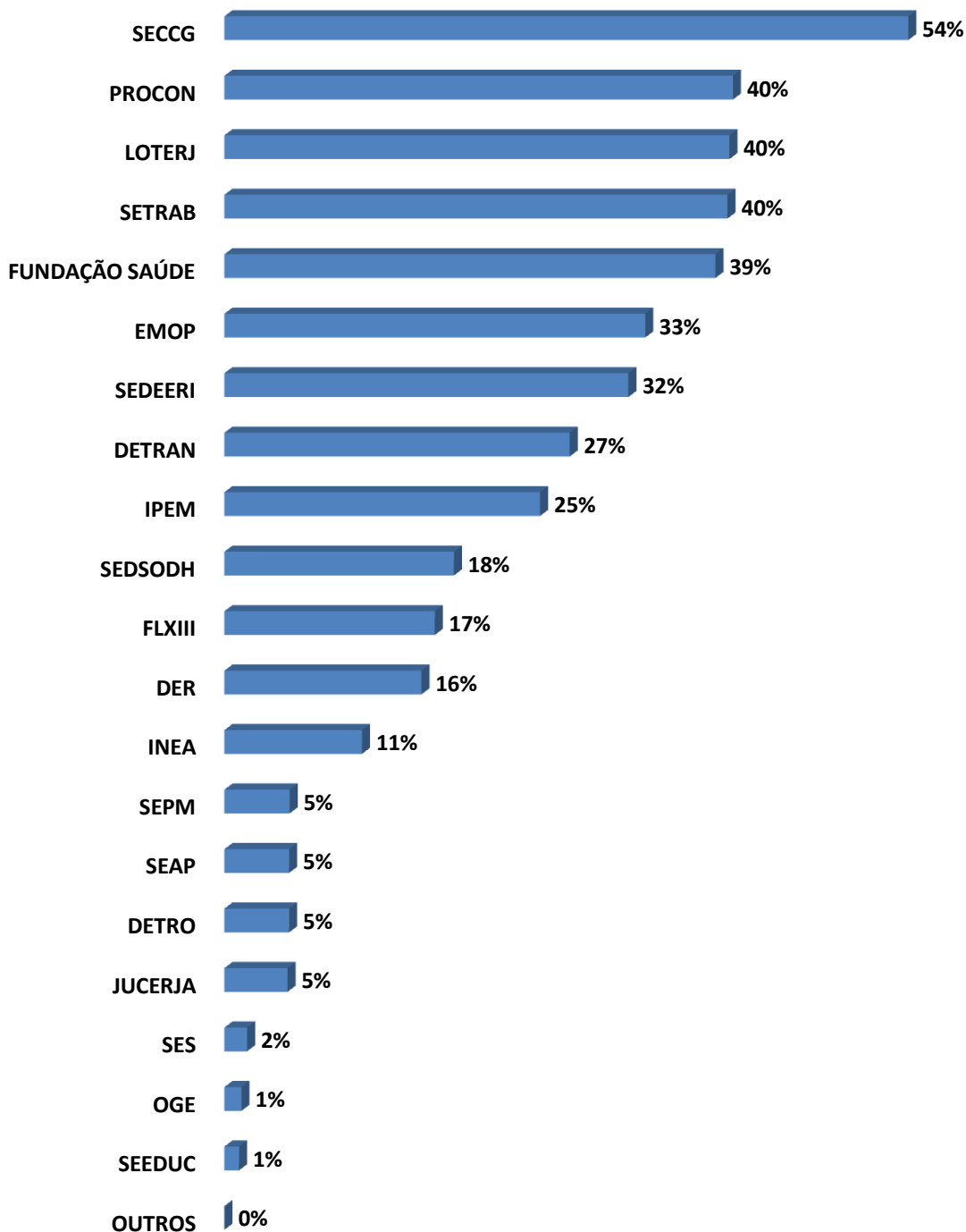
O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação. Devido a Pandemia, em 20/03/2020, foi disponibilizado o assunto relacionado à "Coronavírus (COVID-19)" no sistema Fala.BR.



Fonte: Sistema Fala.BR

3.1.4 Ranking

Das 5.083 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.



Fonte: Sistema Fala.BR

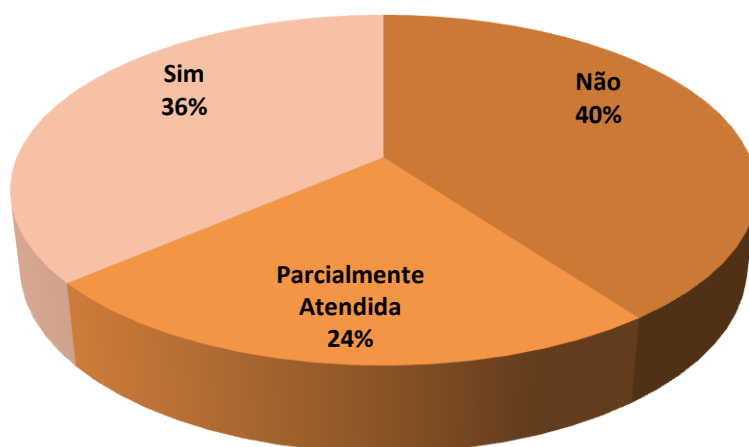
3.1.5 Pesquisa de Satisfação

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

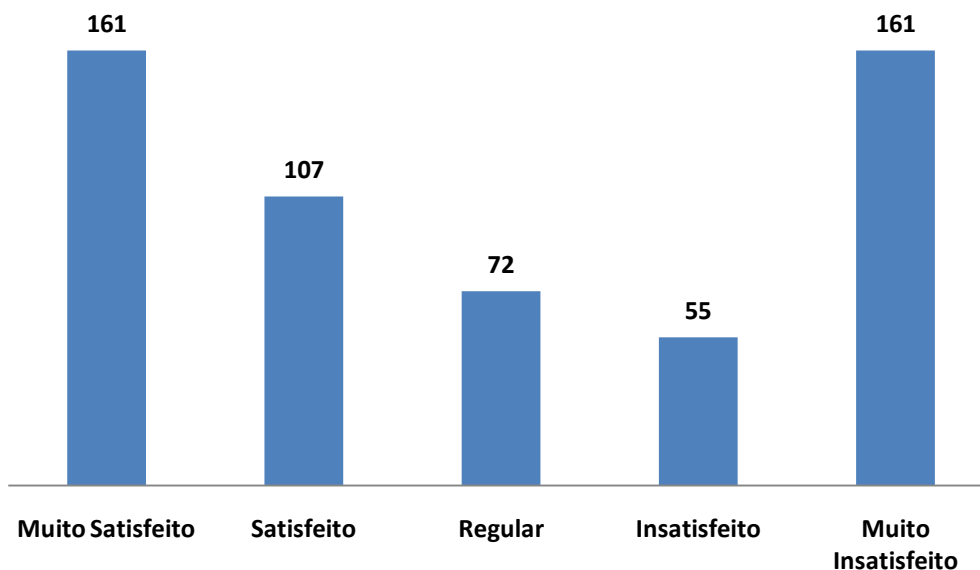
Foram respondidos **556 questionários**, aproximadamente 22% das manifestações concluídas no Terceiro Trimestre de 2020.



A sua demanda foi atendida?



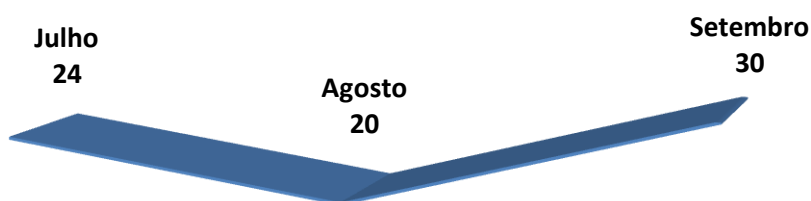
Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



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

Considerando que a OGE exerce a função de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, neste tópico são apresentados os dados e informações sobre as demandas destinadas ao órgão, apartado da Rede de Ouvidorias.

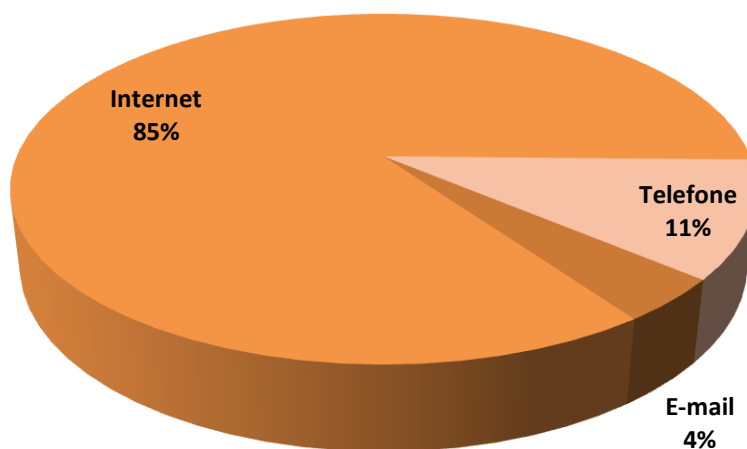
No terceiro trimestre de 2020, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu **74 manifestações**. O quantitativo foi distribuído por mês, representado a seguir.



Fonte: Sistema Fala.BR

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

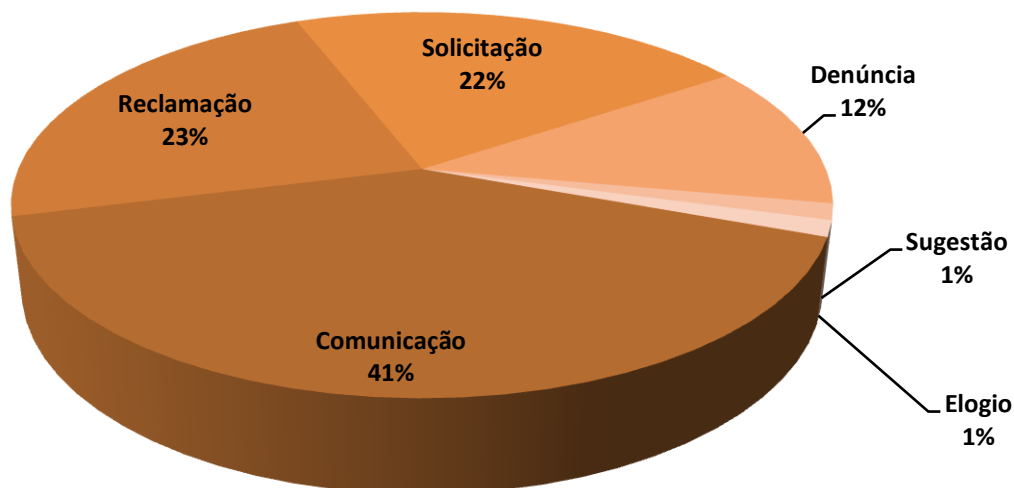
A seguir a distribuição das 74 manifestações por canal de atendimento:



Fonte: Sistema Fala.BR

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 74, distribuídas por tipo de manifestação:



Fonte: Sistema Fala.BR

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.

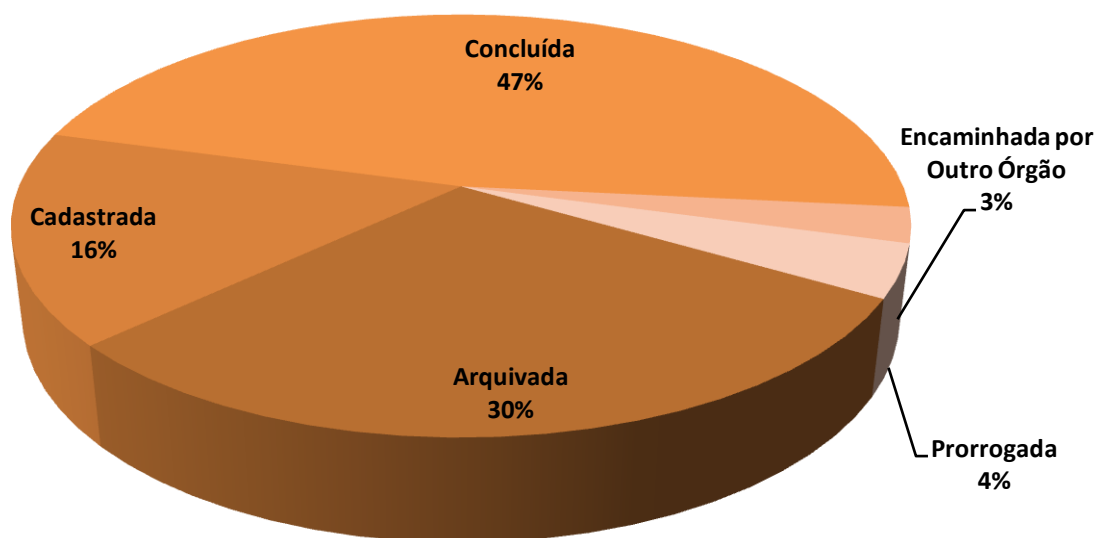
Complementadas – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

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 das **74manifestações** se desdobra em:

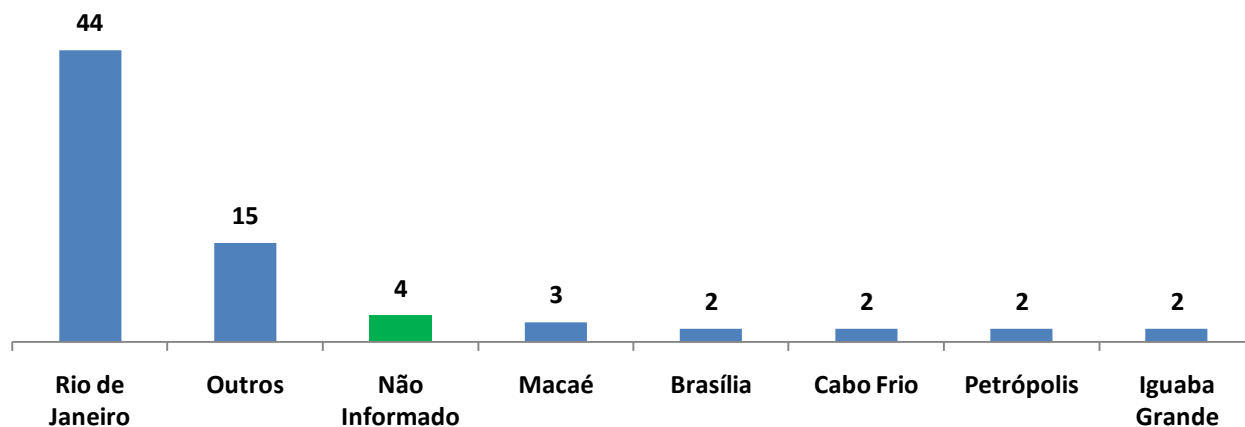


Fonte: Sistema Fala.BR

3.2.3 Distribuição das Manifestações

Manifestações por Município

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



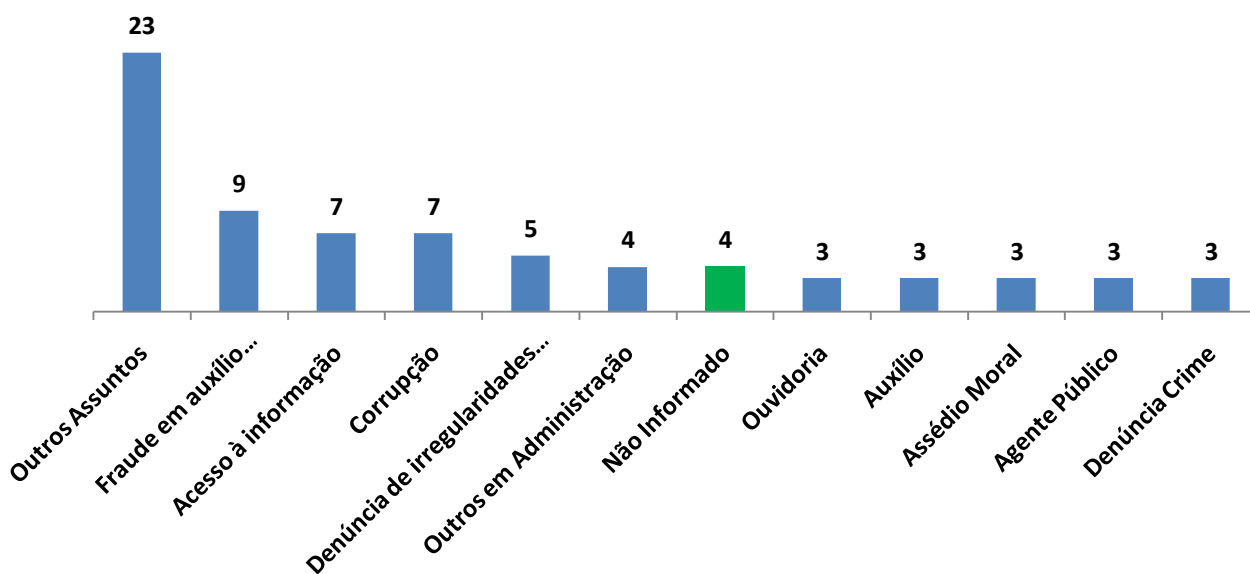
Fonte: Sistema Fala.BR

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

O "**Outros**" reflete os demais assuntos selecionados no momento da manifestação.

Manifestações por Assunto

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.



Fonte: Sistema Fala.BR

O "**Não Informado**", reflete a não seleção do assunto pelo demandante no momento da manifestação.

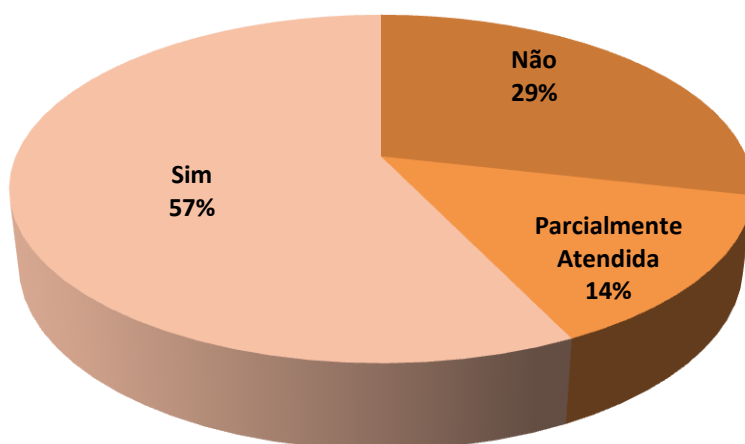
O "**Outros Assuntos**" reflete os demais assuntos selecionados no momento da manifestação.

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.



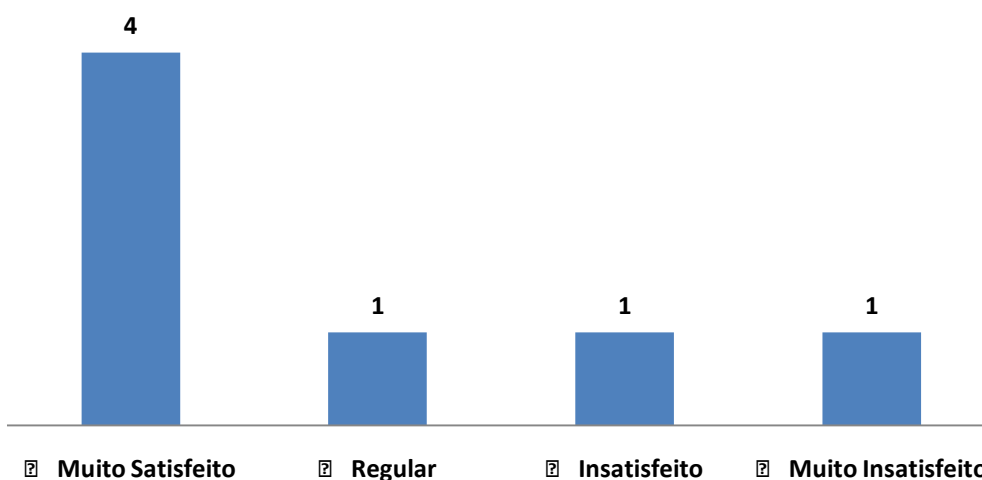
A sua demanda foi atendida?



Fonte: Sistema Fala.BR



Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?

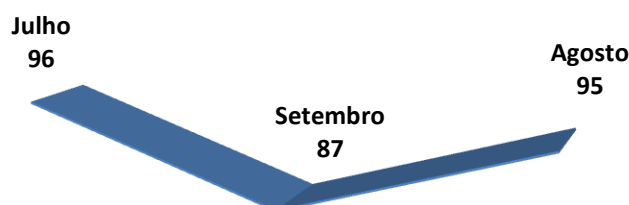


Fonte: Sistema Fala.BR

3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo

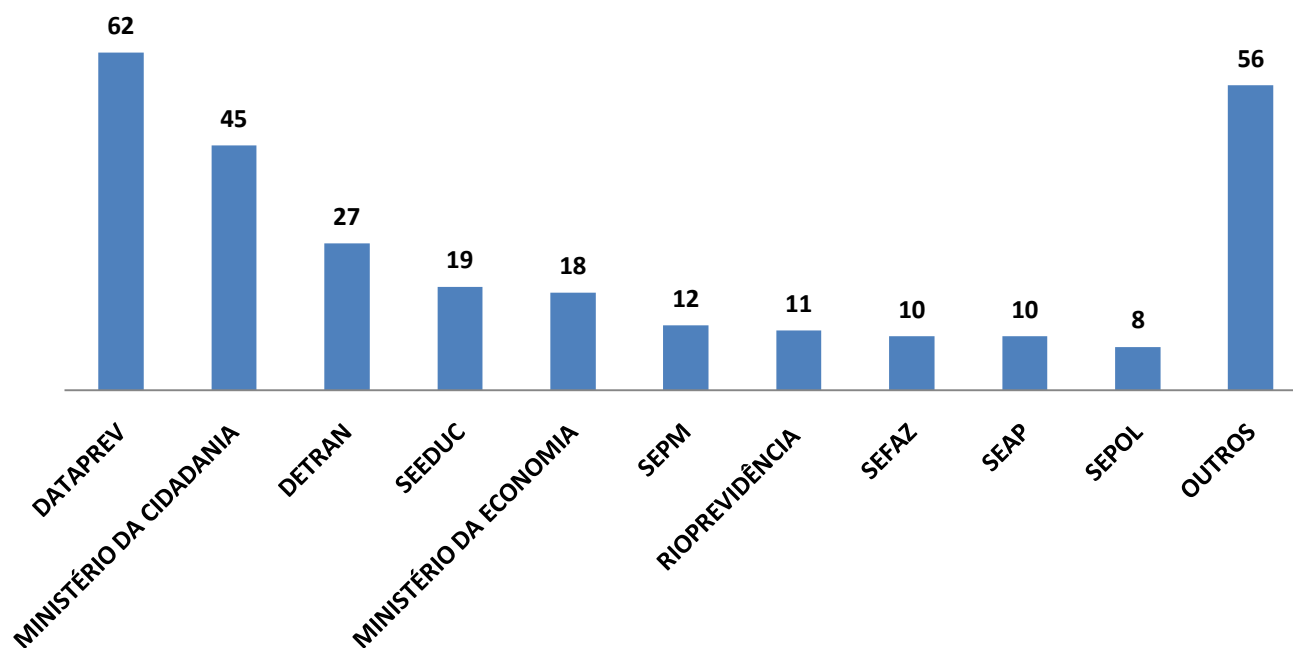
Destacamos nesse item o quantitativo de **278 manifestações recebidas** por intermédio do Fala.BR e que não são da competência da OGE. Por se tratar de manifestações realizadas na referida plataforma, não há necessidade de encerramento, e sim de encaminhamento aos órgãos e entidades, inclusive de outras esferas de governo, que utilizam o Fala.BR.

Foi verificado que o grande volume de manifestações destinadas a outros entes decorreu do Auxílio Emergencial disponibilizado pelo Governo Federal.



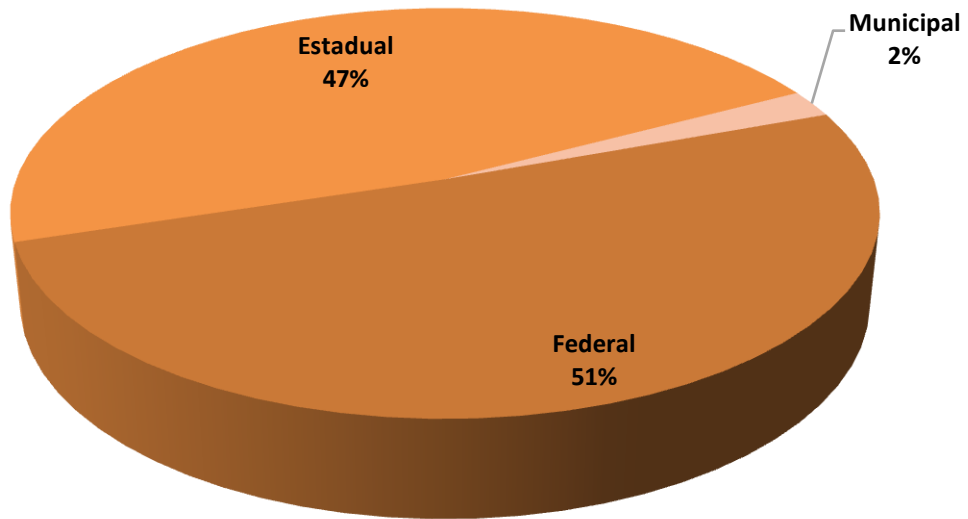
Fonte: Sistema Fala.BR

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



Fonte: Sistema Fala.BR

Manifestações encaminhadas por esfera do poder público.

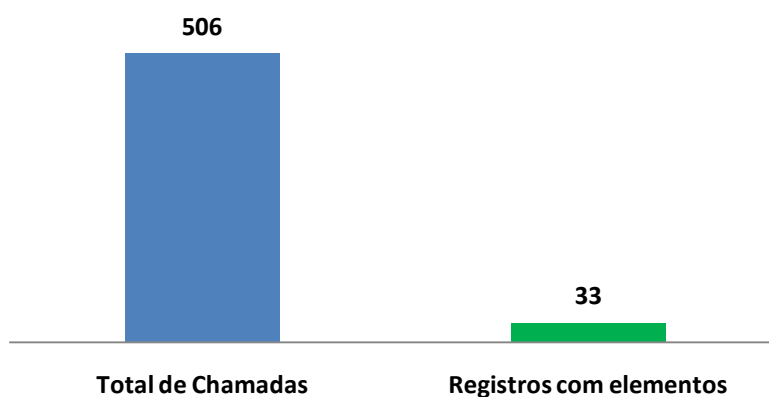


Fonte: Sistema Fala.BR

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 terceiro trimestre de 2020, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **506 chamadas que resultaram em 33 registros** que continham elementos suficientes para o encaminhamento à respectiva área de apuração.



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, de segunda-feira a sexta- feira.

TRANSPARÊNCIA





Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Superintendência de Gestão de Transparência Prevenção à Corrupção – SUPTPC

A SUPTPC é responsável pela macrofunção transparência e exerce a gestão do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão - "**e-SIC.RJ**", disponibilizado para o recebimento das solicitações de acesso à informação de forma eletrônica, de acordo com o parágrafo segundo, art. 11 do Decreto 46.475/18.

O "**e-SIC.RJ**" cumpre a regra da transparência passiva, permitindo 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.

A seguir apresentaremos a disposição dos Órgãos e Entidades pertencentes à Rede de Ouvidorias e Transparência e “Pontos focais” doERJ, quanto a gestão do sistema e-Sic.

Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Gestão do Sistema "e-SIC"									
Órgãos	Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS		Totais (A+B)	Pontos Focais		Órgãos cadastrados, mas inoperantes (E)	Órgãos não cadastrados (F)	Total de Órgãos cadastrados no sistema "Fala.BR" (A+C+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, SECC, SETRAB, SECEC, SEAPA, SEDSODH, SEINFRA, SEPLAG			Governadoria do Estado, Vice-Governadoria do Estado, SEELJE, SETUR, REPRESENTAÇÃO, e o GSI				
TOTAL DE ÓRGÃOS	19	0	19	6	0	0	0	25	25
Entidades	UOS estruturadas, ou em fase de estruturação		Totais (A+B)	Pontos Focais (*) (C)		Entidades cadastradas, mas inoperantes (E)	Entidades não cadastradas (F)	Total de Entidades cadastradas no sistema (A+C+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			PRODERJ, EMOP, ISP, RJPREV, FIPERJ, IOERJ, CODERTE, SUDERJ, CASERJ		Fundação Santa Cabrini – FSC**, LOTERJ, CODIN, <u>DRM</u> ***	TURISRIO, EMATER, PESAGRO, UEZO, FUNARJ, FMIS, FIA/RJ, FTMRJ, IASERJ e o IEAA (Excluídos os Conselhos e Fundos)	
TOTAL DE ENTIDADES	27	0	27	09	0	04	10	40	50
TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES	46	0	46	15	0	04	10	65	75

*No mês de setembro a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG iniciou a gestão do sistema “e-SIC”.

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

***LOTERJ, CODIN e DRM possuem a gestão do sistema, mas atualmente não possuem servidor designado para desempenhar a administração do sistema e-SIC.

Ressaltamos que o sistema e-SIC possui 61 (sessenta e um) órgãos e entidades realizando a gestão do sistema do total de 65 (sessenta e cinco) cadastradas, tendo em vista que existem 04 (quatro) entidades inoperantes.

Informamos que a Secretaria de Estado de Vitimados – SEVIT, Secretaria de Estado de Governo de Relações Institucionais e a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19 tiveram seus cadastros no sistema ‘e-SIC’ bloqueados para o recebimento das demandas de acesso à informação dos usuários, tendo em vista a extinção dessas Secretarias.

A seguir, quadro demonstrativo dos Órgãos e Entidades que realizam a gestão do e-SIC.

Órgãos e Entidade - Gestão "e-SIC"	
Adm. Direta	25
Adm. Indireta	36
Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no “e-SIC” *	4
Total	65

Considerações sobre o demonstrativo apresentado:

1. 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 existem órgãos ou entidades cadastrados no sistema que não detêm a gestão dos mesmos, são geridos por suas respectivas Secretarias vinculantes.

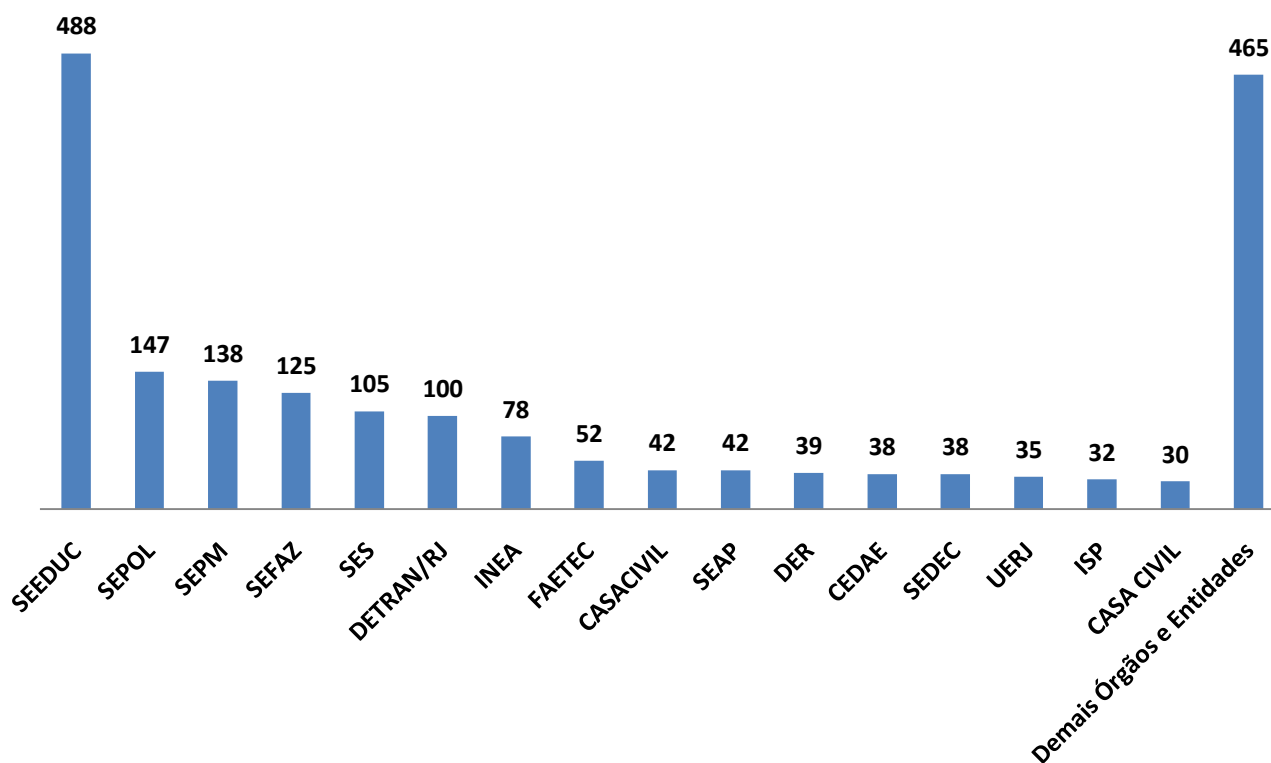
5. e-SIC

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

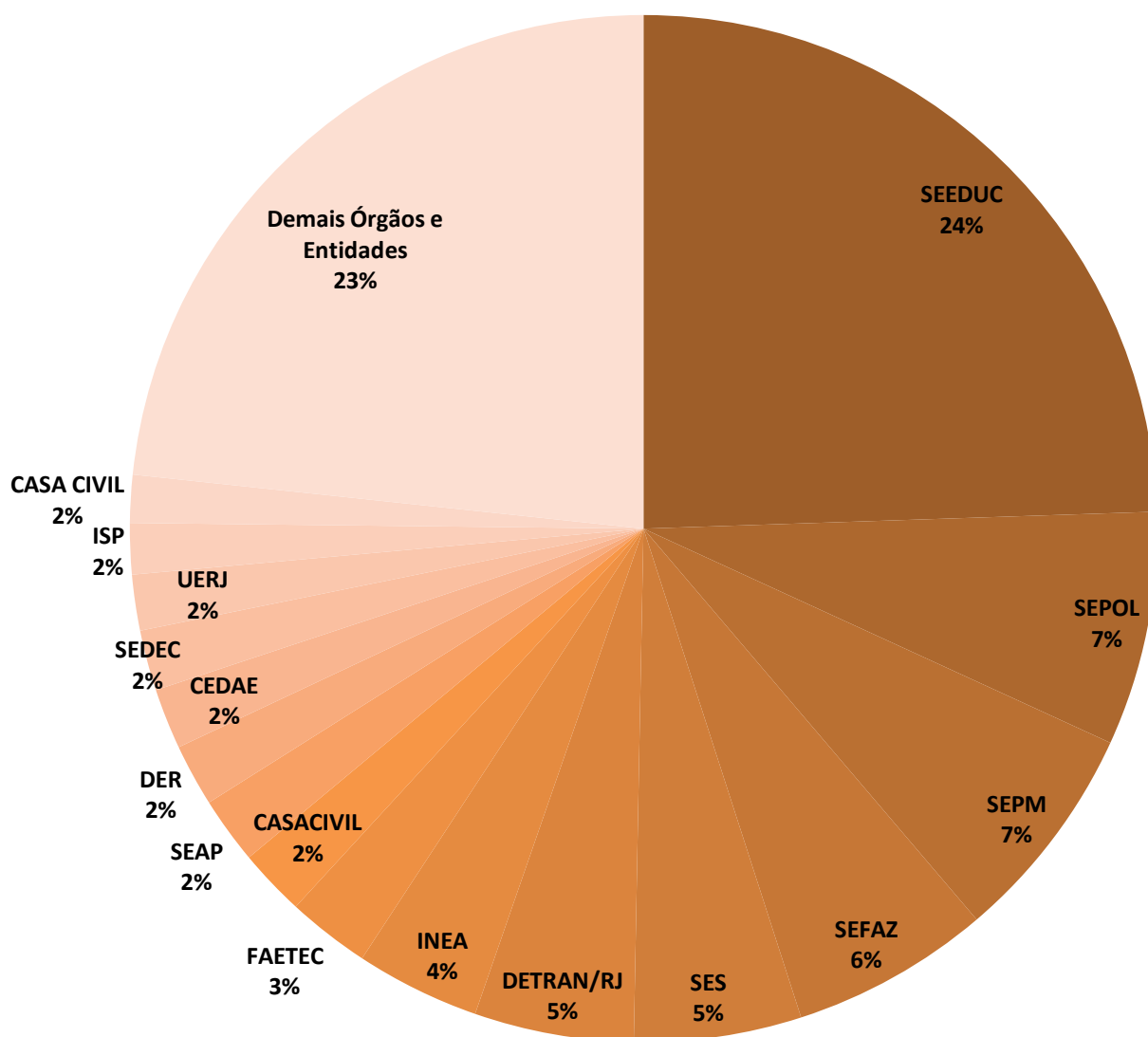
No terceiro trimestre de 2020 a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu **1.994 pedidos de informação**, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

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



Fonte: Sistema e-SIC

O total dos pedidos dos Órgãos e Entidades mais demandados equivale a aproximadamente **77 %** do total de pedidos da Rede de Ouvidoria. A **SEEDUC** representa **24%** do total desses pedidos.



Fonte: Sistema e-SIC

5.1.1 Classificação dos Pedidos de Informação

Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

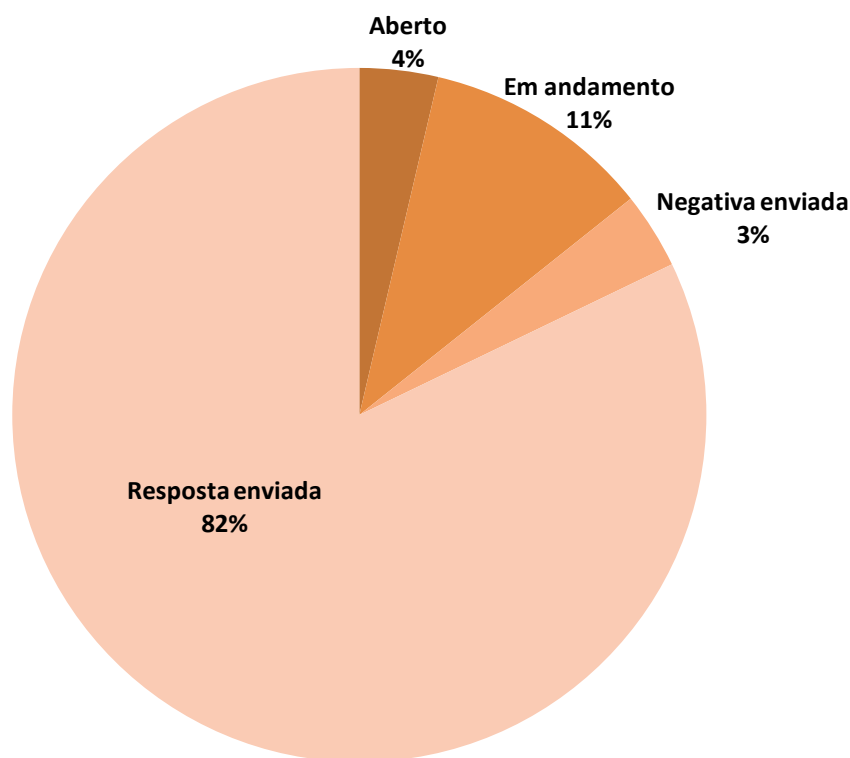
Resposta enviada – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

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.

A situação do **Pedido de Informação** durante o Terceiro Trimestre de 2020, apresentaram os seguintes números percentuais:



Fonte: Sistema e-SIC

5.1.2 Perfil dos demandantes

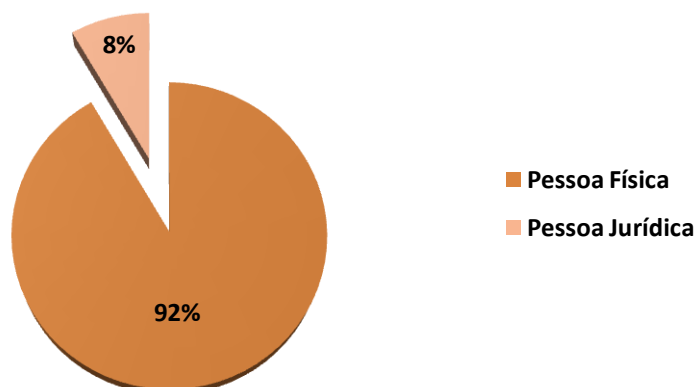
Outro ponto importante a ser considerado é o perfil do demandante à informação. No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos, dentre eles

destacamos a Natureza quanto a Pessoa Física ou Jurídica; Gênero; Faixa Etária; Escolaridade e Profissão.



PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

O perfil do tipo de pessoa revelou que **92%** dos solicitantes são **Pessoas Físicas**.

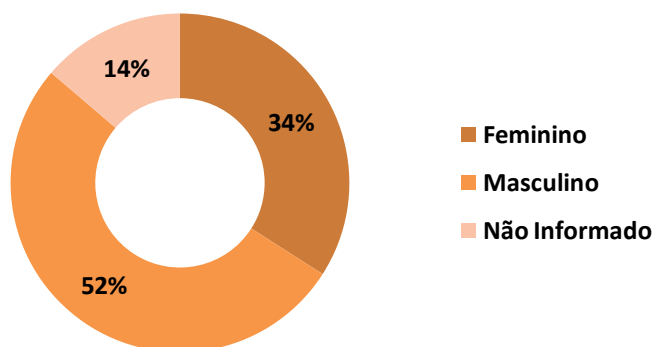


Fonte: Sistema e-SIC



GÊNERO

O gênero foi identificado em **86%** dos demandantes.

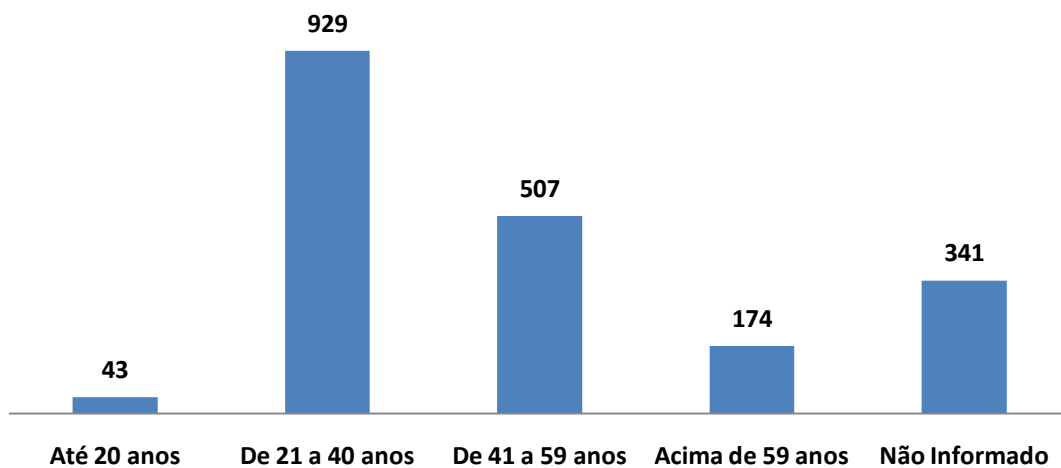


Fonte: Sistema e-SIC



FAIXA ETÁRIA

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

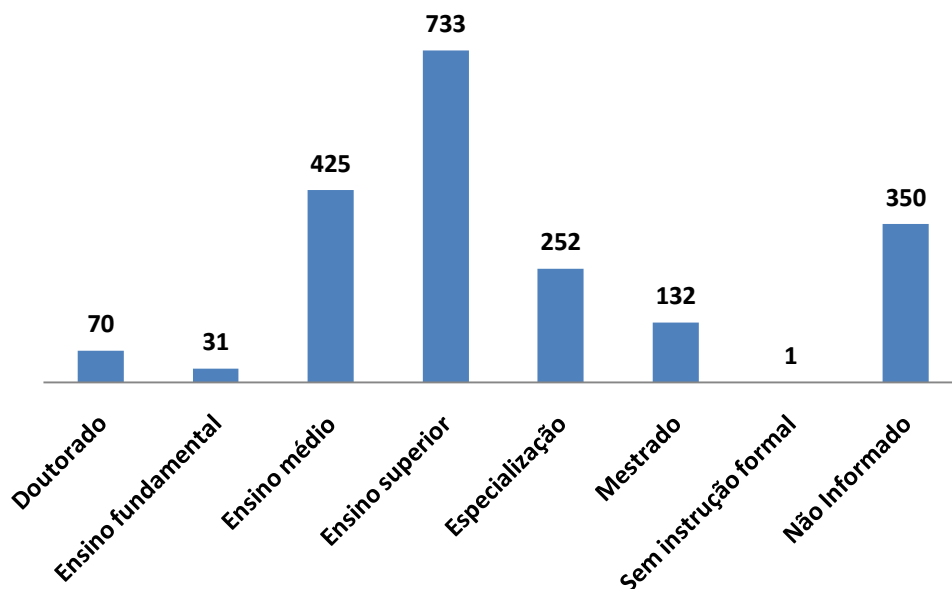


Fonte: Sistema e-SIC



ESCOLARIDADE

Dos **1.994** pedidos de informação, percebe-se que aproximadamente 35% possuem Ensino Superior.

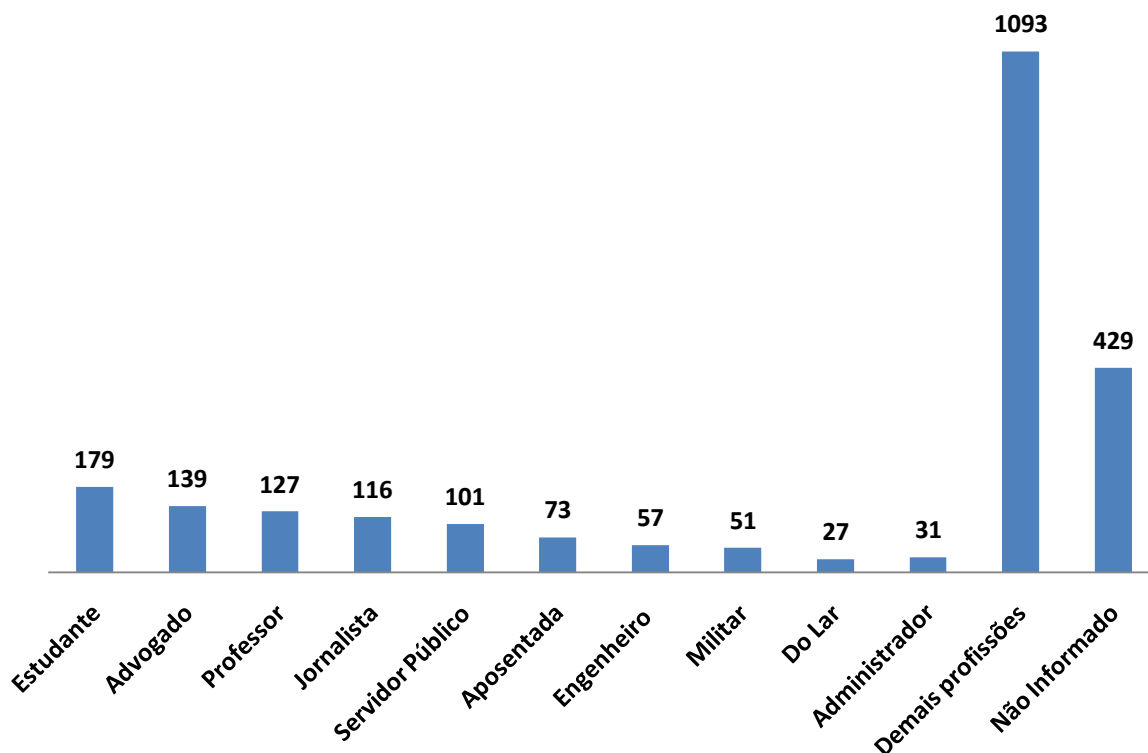


Fonte: Sistema e-SIC



PROFISSÃO

Para detalhar mais o perfil do demandante, dentre os 1.994 pedidos, foi pesquisado qual a profissão/ocupação de cada solicitante, e os dados se apresentaram da seguinte forma:



Fonte: Sistema e-SIC

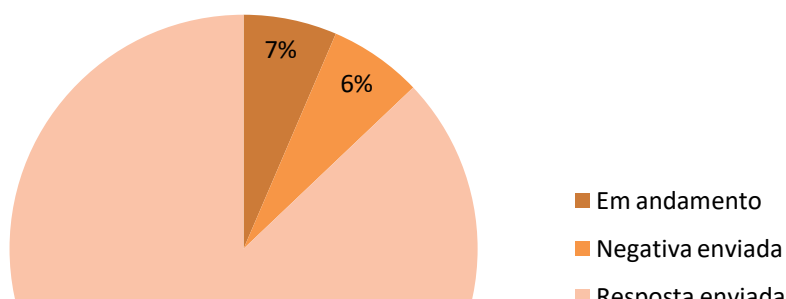
5.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

Neste tópico são destacados os pedidos de acesso à informação dirigidos à Controladoria Geral do Estado.

No terceiro trimestre de 2020, a CGE-RJ, por intermédio da **Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro**, recebeu **31 pedidos de informações**, via e-SIC.

Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação 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.

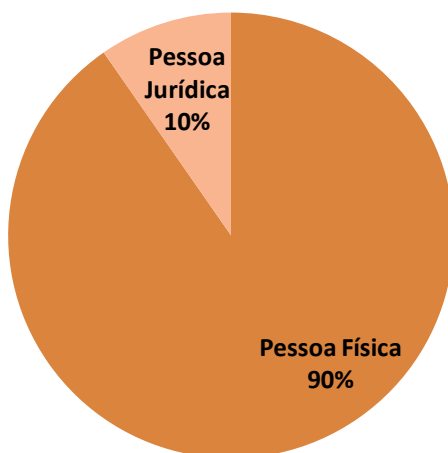
Fonte: Sistema e-SIC

5.2.1 Perfil dos Demandantes



PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA

O perfil do tipo de pessoa revelou que **90%** dos solicitantes são Pessoas Físicas.

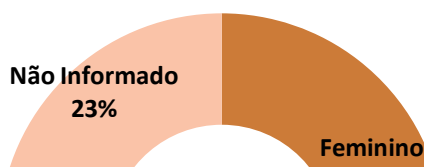


Fonte: Sistema e-SIC



GÊNERO

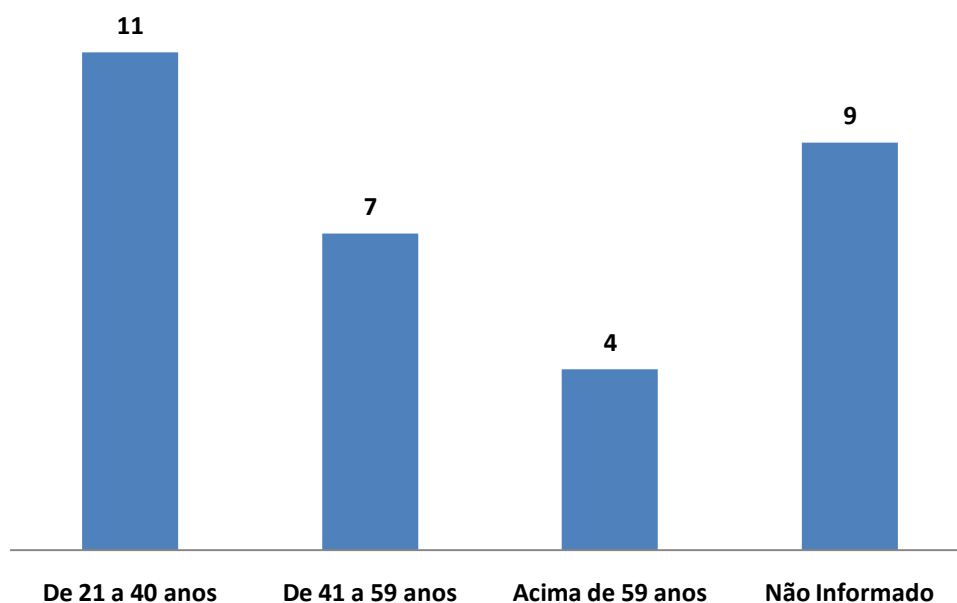
O gênero foi identificado em **77%** dos demandantes.



Fonte: Sistema e-SIC



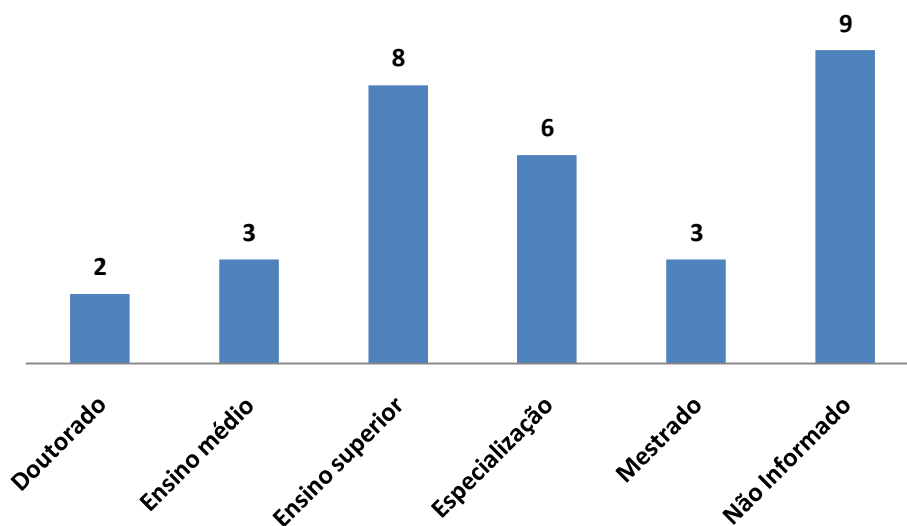
A faixa etária foi identificada em **58%** dos demandantes, concentrados na faixa etária de compreendida entre 21 a 59 anos.



Fonte: Sistema e-SIC



Dos 31 pedidos de informação à OGE, aproximadamente **25%** possuem Ensino Superior.

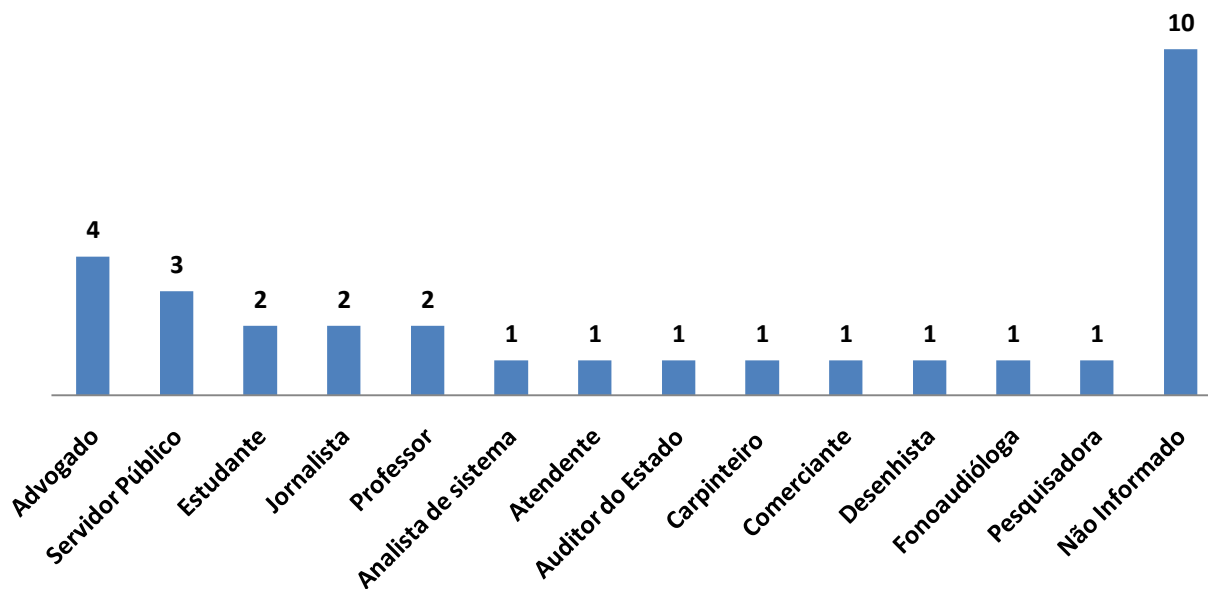


Fonte: Sistema e-SIC



PROFISSÃO

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



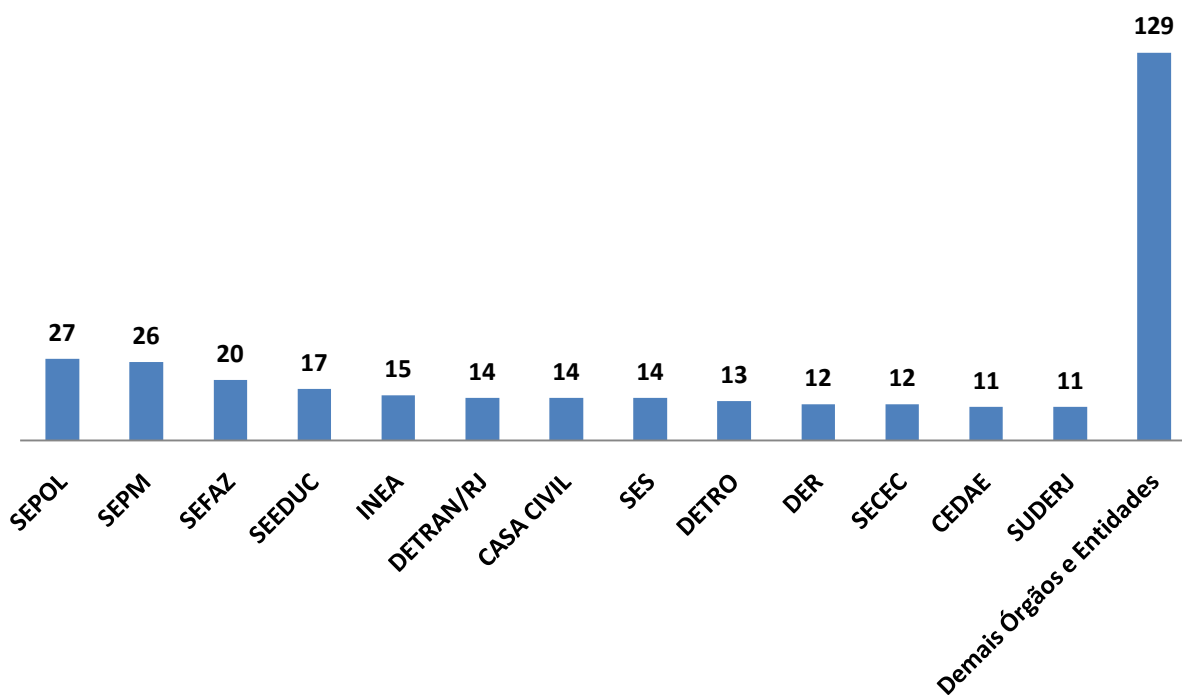
Fonte: Sistema e-SIC

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 terceiro trimestre de 2020, recebeu **335 Recursos**, em **1ª, 2ª e 3ª Instâncias**,

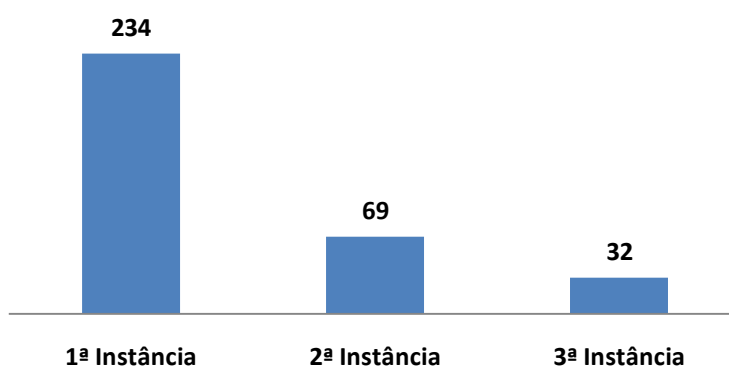
relativos a pedidos de informações que foram negados, total ou parcialmente, pelos órgãos e entidades que compõem a rede.

Destes **355 Recursos**, apresentamos a seguir os Órgãos e Entidades que receberam recursos.



Fonte: Sistema e-SIC

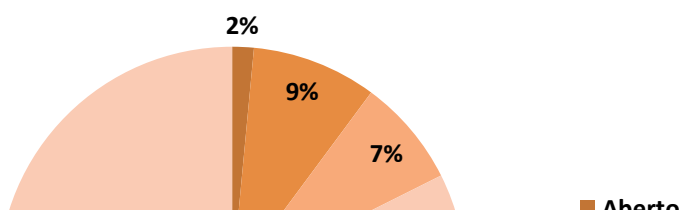
Os recursos por instância dividiram-se em:



Fonte: Sistema e-SIC

No momento de análise e fechamento deste, os recursos desse Terceiro Trimestre encontravam-se na seguinte situação de tratamento: **82% Respostas enviadas**.

Aberto – Pedido protocolado aguardando análise



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.

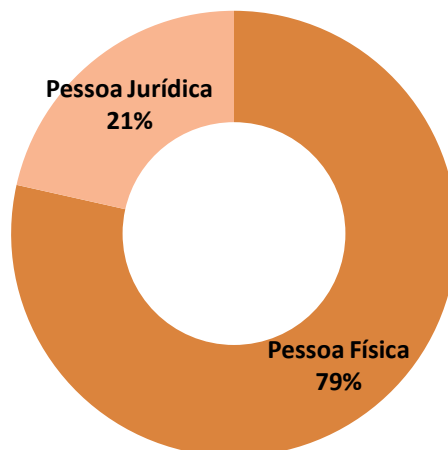
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Fonte: Sistema e-SIC

5.3.1 Perfil dos Recorrentes



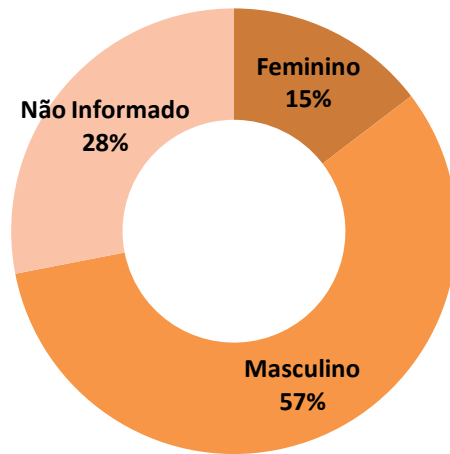
QUANTO À PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA



Fonte: Sistema e-SIC



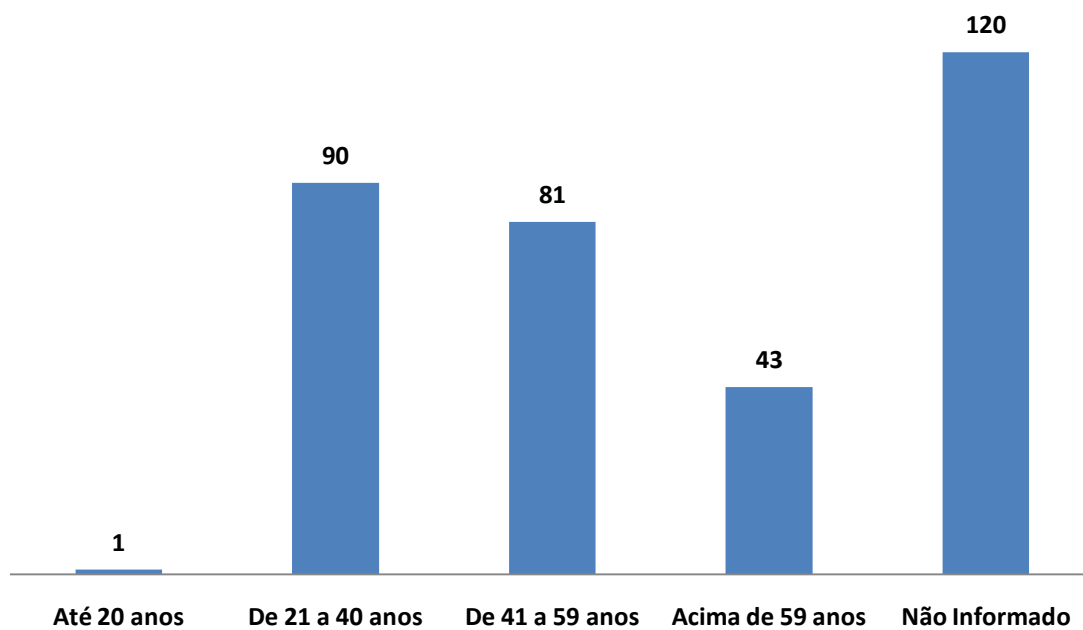
QUANTO AO GÊNERO



Fonte: Sistema e-SIC



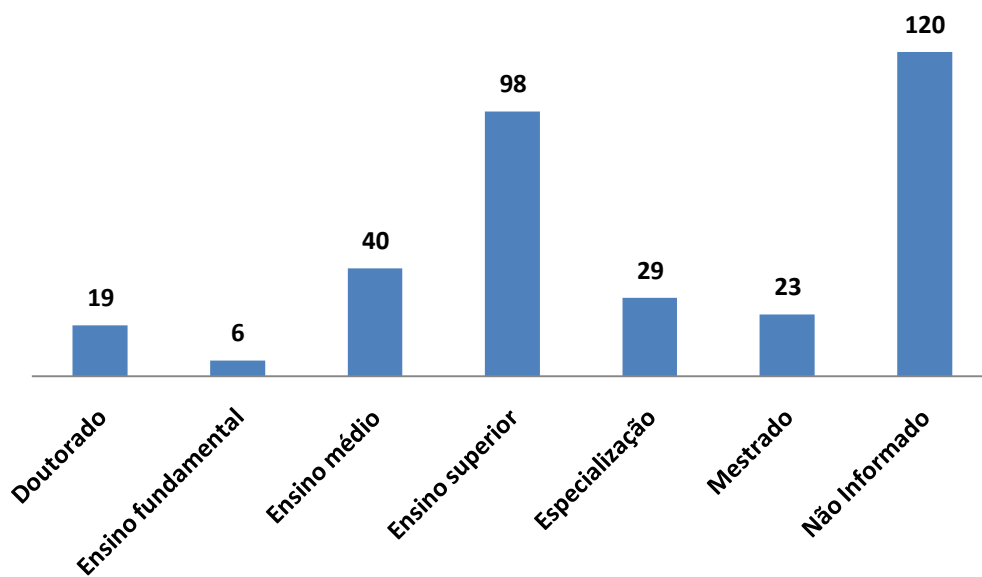
QUANTO À FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sistema e-SIC



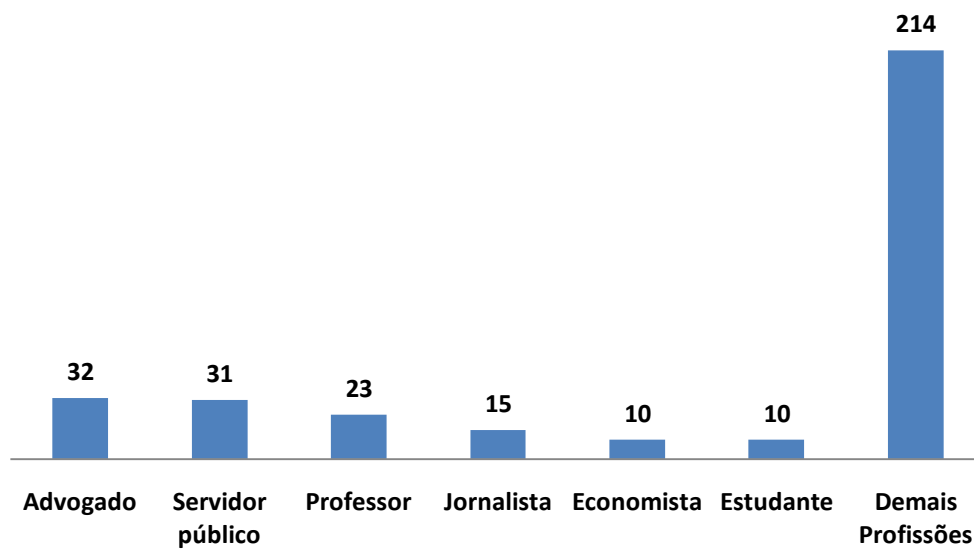
QUANTO À ESCOLARIDADE



Fonte: Sistema e-SIC



QUANTO À PROFISSÃO



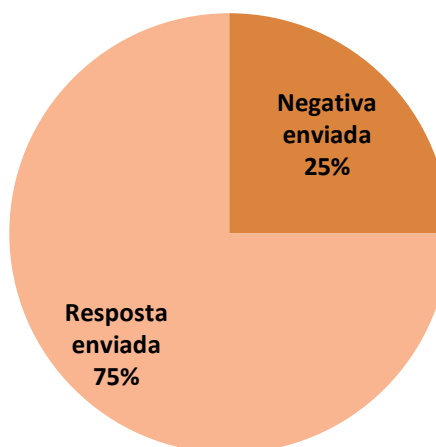
Fonte: Sistema e-SIC

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 terceiro trimestre de 2020, recebeu **4 Recursos**, que foram respondidos sendo que **3 obtiveram o acesso à informação e 1 o acesso à informação foi negado**.

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.



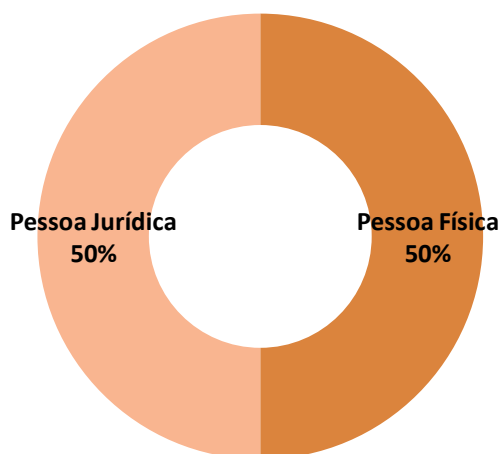
Fonte: Sistema e-SIC

5.4.1 Perfil dos Recorrentes

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



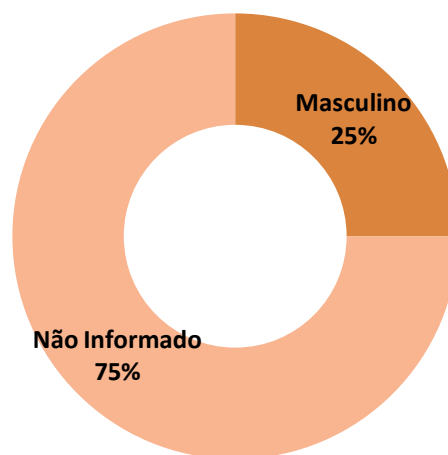
**QUANTO À PESSOA FÍSICA
OU PESSOA JURÍDICA**



Fonte: Sistema e-SIC



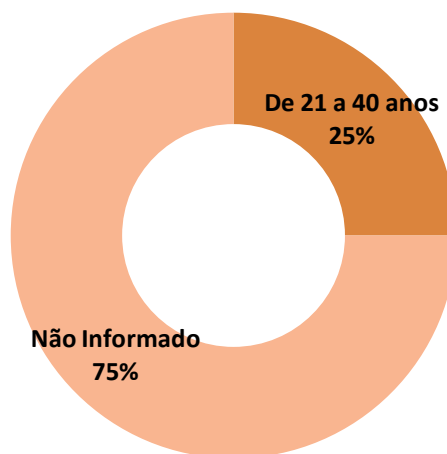
QUANTO AO GÊNERO



Fonte: Sistema e-SIC



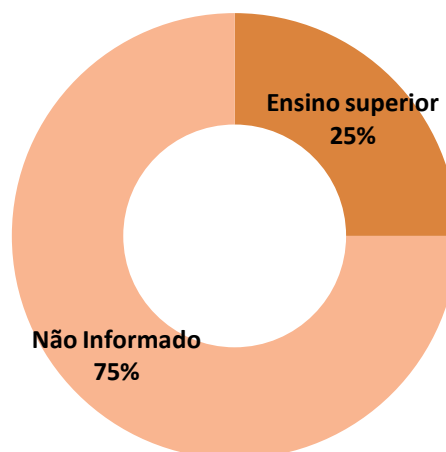
QUANTO À FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sistema e-SIC



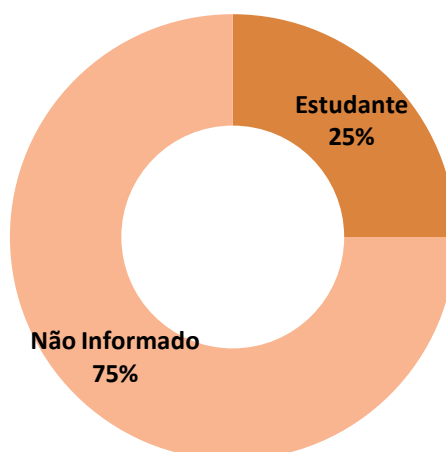
QUANTO À ESCOLARIDADE



Fonte: Sistema e-SIC



QUANTO À PROFISSÃO

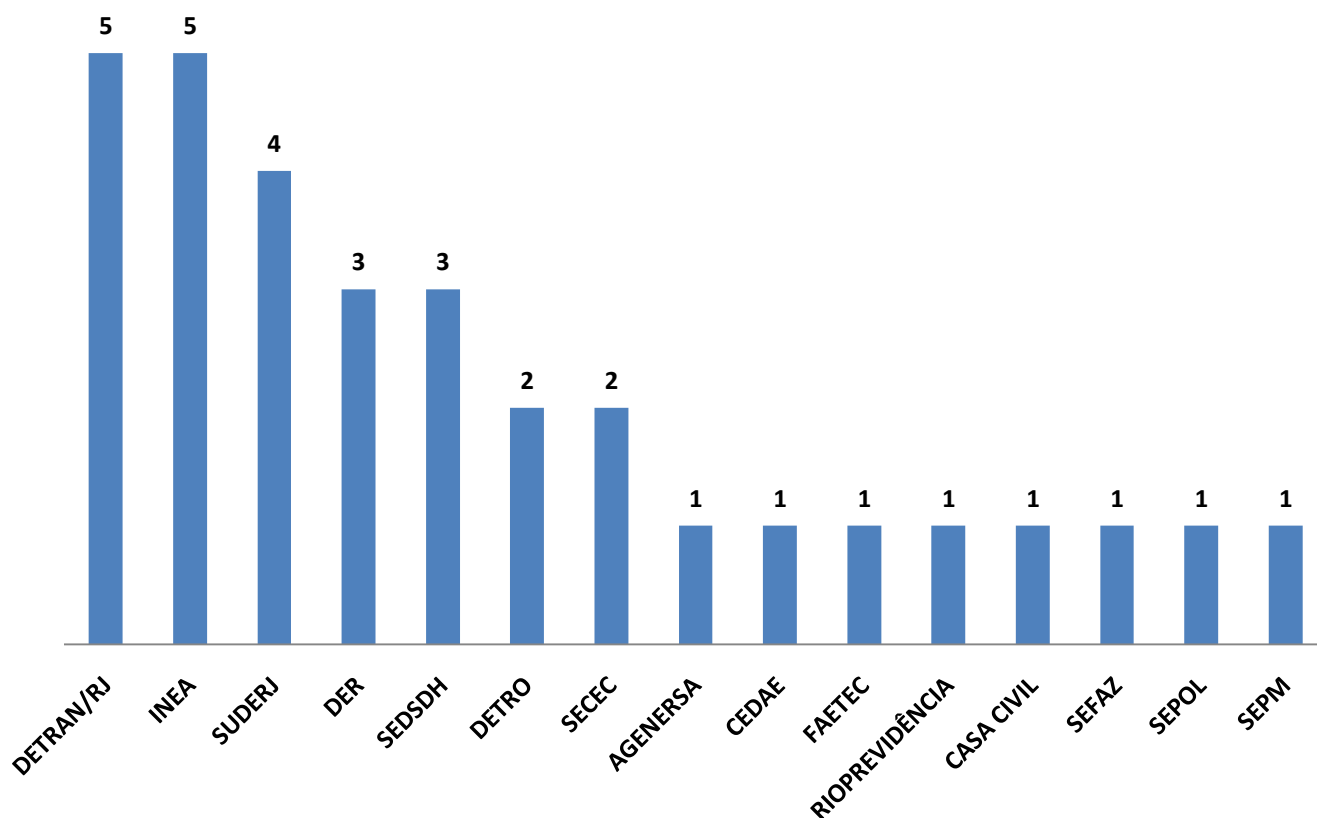


Fonte: Sistema e-SIC

5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação

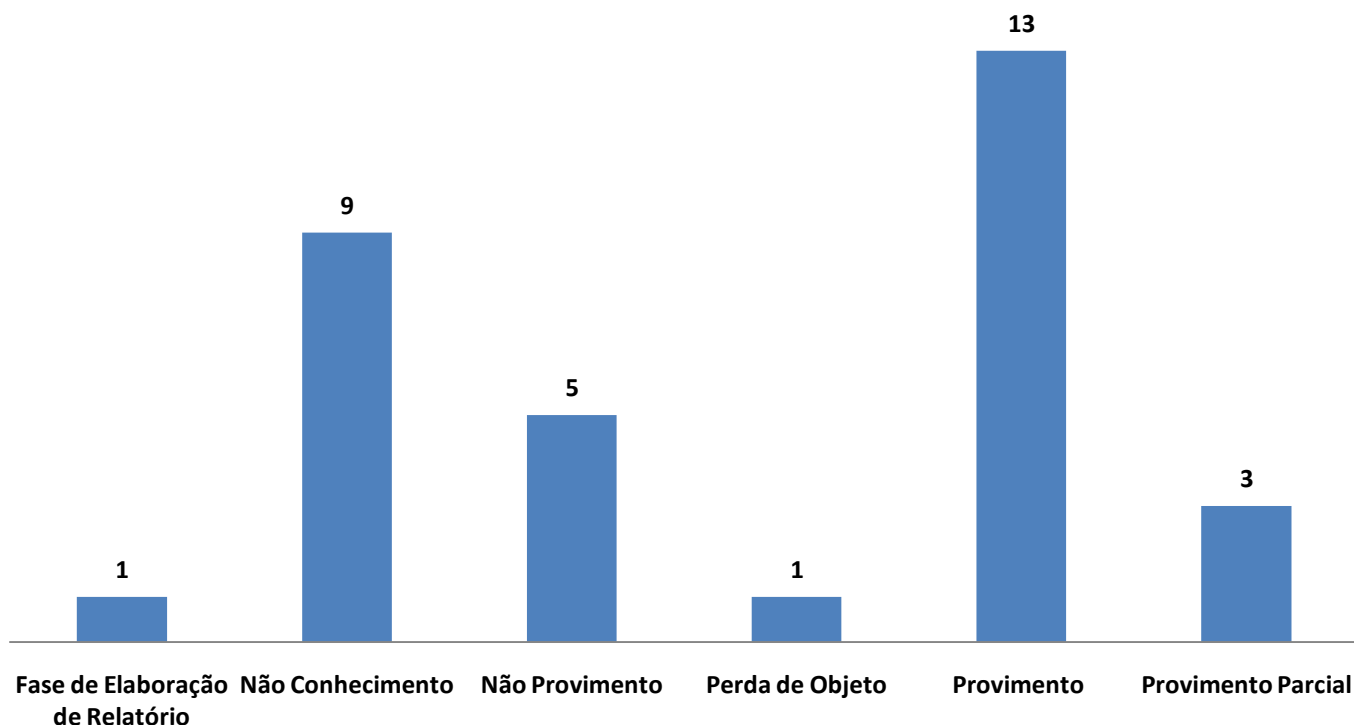
A OGE tem em sua competência analisar e deliberar os recursos em 3ª Instância.

Durante o terceiro trimestre de 2020, **32 recursos** foram objeto de instrução pela OGE, apresentados a seguir e distribuídos por 15 órgãos e entidades da Administração Pública Estadual:



Fonte: Sistema e-SIC

Os **32 recursos de 3ª Instância** recebidos pela OGE tiveram tratamento e, a seguir, apresentados de acordo com o seu parecer de decisão, ao final da Instrução:



Fonte: Sistema e-SIC

Fase de Elaboração de Relatório—O Recurso encontra-se em fase de elaboração pela OGE/CGE-RJ.

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.

Provimento Parcial – A OGE/CGE-RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação.

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 terceiro 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**.

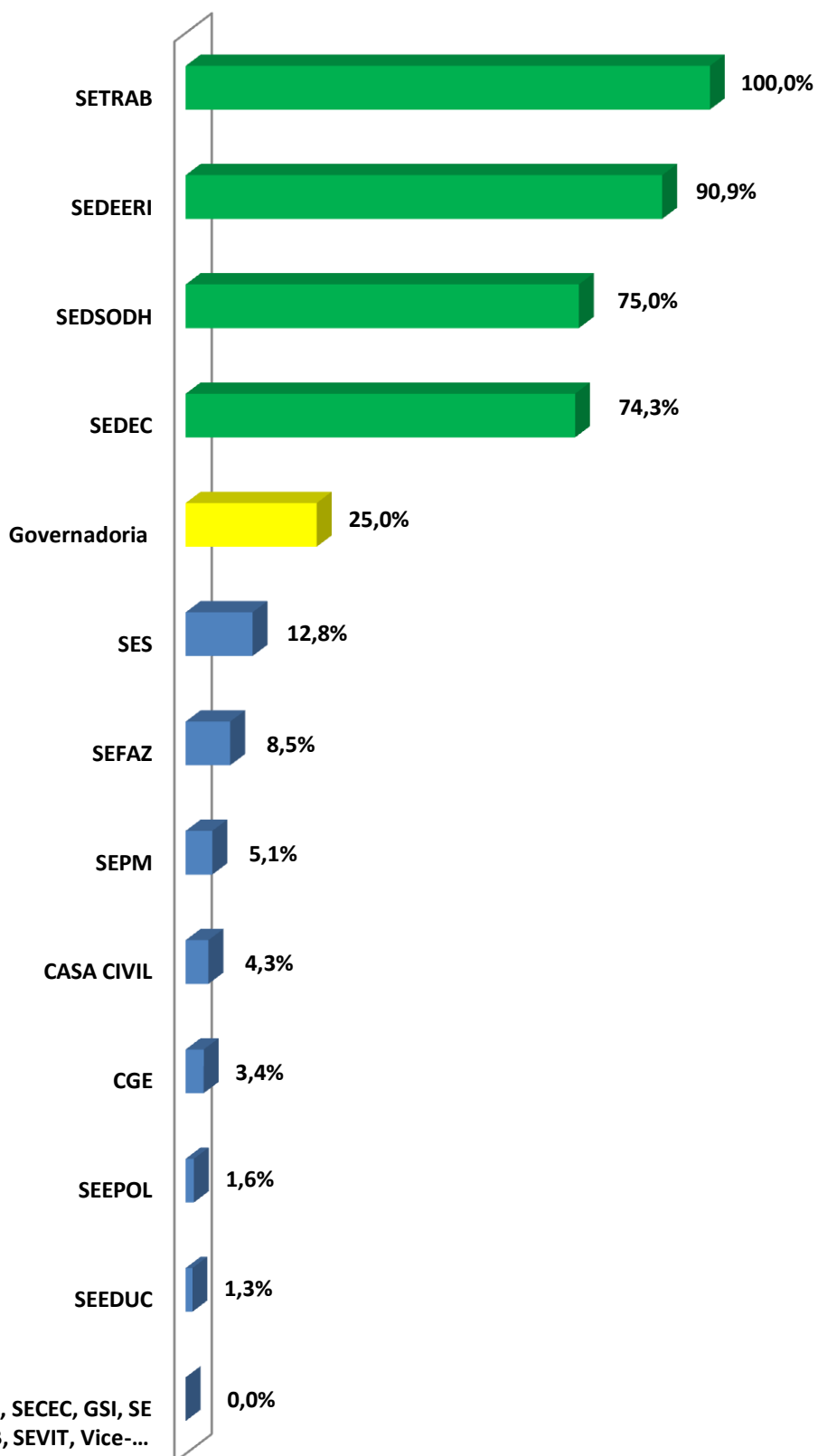
5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo

Resultado a seguir do terceiro trimestre de 2020, apresentando percentual de pedidos de informação sem resposta.

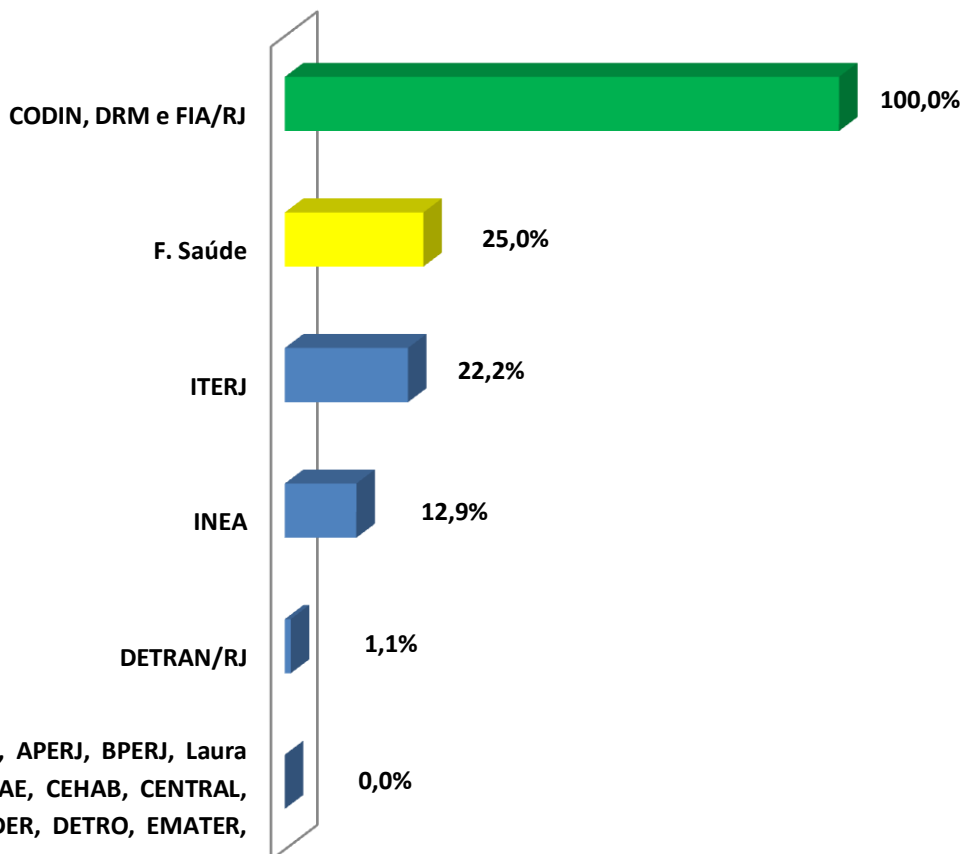
Os índices são identificados de acordo:

-  Alto índice de Atraso de 70% a 100% do Total de Pedidos
-  Médio índice de Atraso de 25% a 69% do Total de Pedidos
-  Baixa índice de Atraso de 0% a 24% do Total de Pedidos

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



ADMINISTRAÇÃO INDIRETA





AGENERSA, AGERIO, AGERIO, AMTU, APERJ, BPERJ, Laura Alvim, CASERJ, CEASA, CECIERJ, CEDAE, CEHAB, CENTRAL, CEPERJ, CFSEC, CODERTE, DEGASE, DER, DETRO, EMATER, EMOP, FAETEC, FAPERJ, FCFB, FIPERJ, FMIS, FSC, FTM, FUGAP, FUNARJ, IASERJ, IEEA, INEPAC, IOERJ, IPERJ, ISP, IVB, JUCERJA, Leão XIII, LOTERJ, PESAGRO, PROCON, PRODERJ, RIOPREVIDÊNCIA, RIOTRILHOS, RJPREV, RRP, Cecília Meireles, SUDERJ, TURISRIO, UENF, UERJ e UEZO


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.

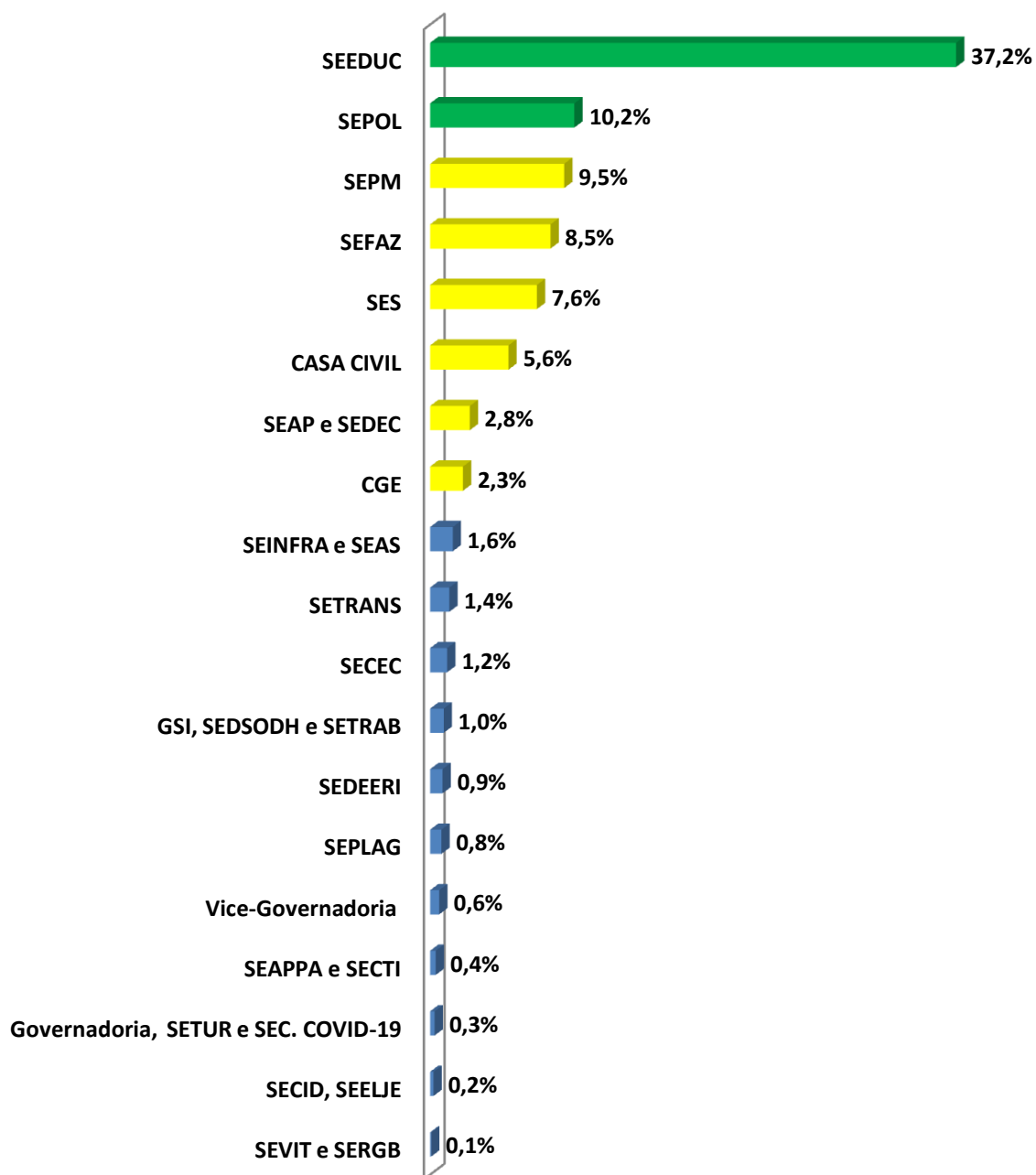
Os índices são identificados de acordo:

 Grande Demanda (Acima de 10% do Total)

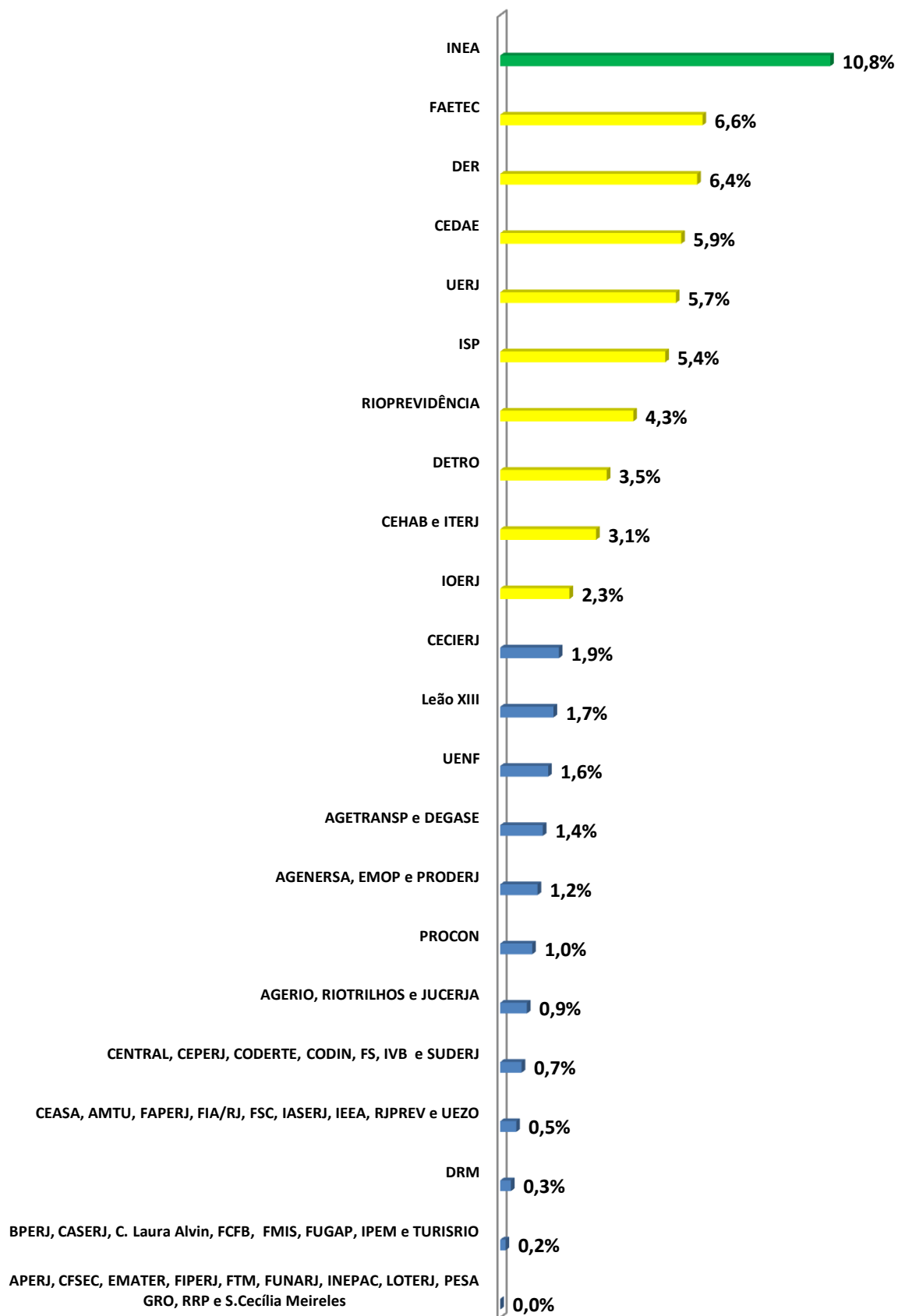
 Média Demanda (entre 2% e 10% Total)

 Baixa Demanda (Abaixo de 2% do Total)

ADMINISTRAÇÃO DIRETA



ADMINISTRAÇÃO INDIRETA



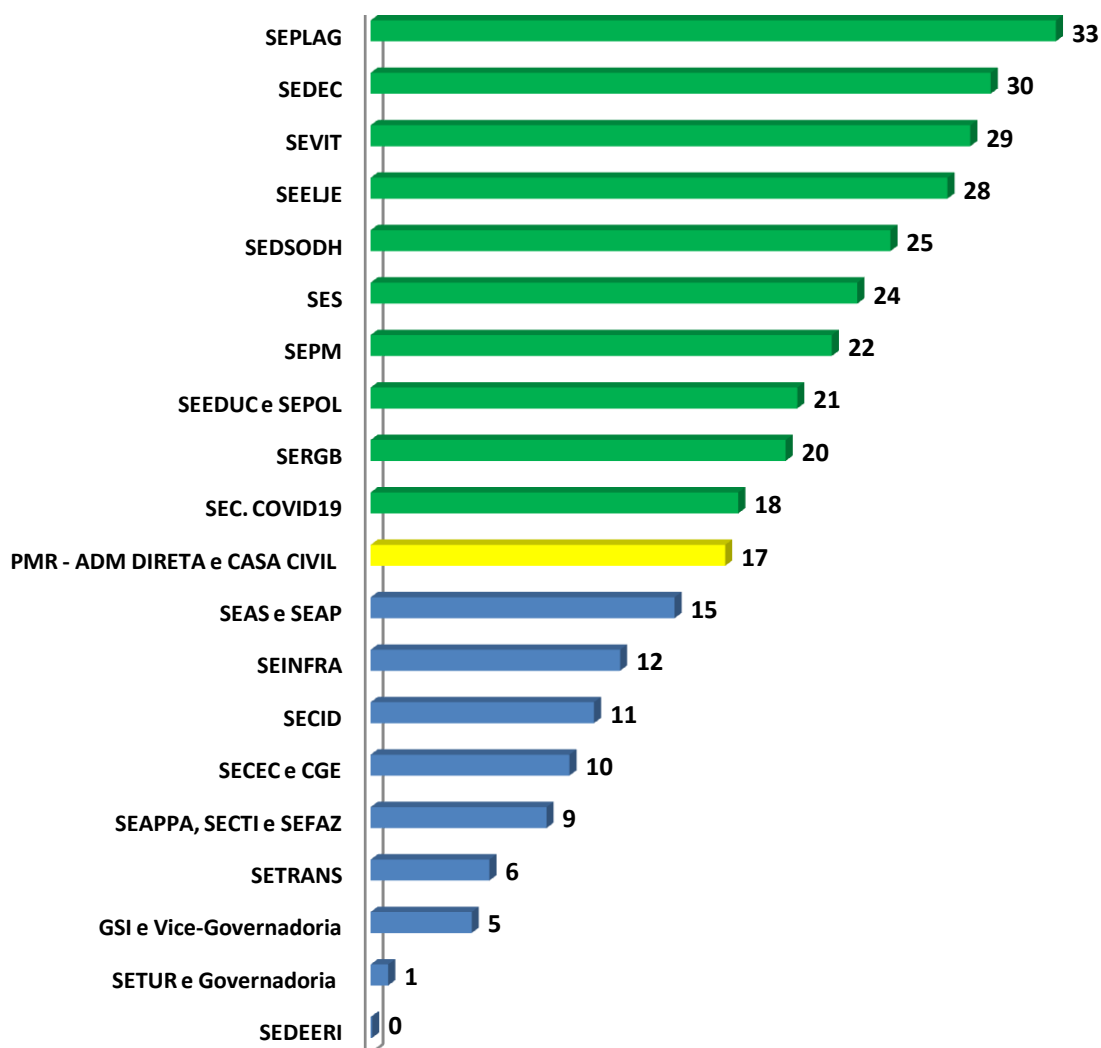
5.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta

A Lei nº 12.527/11 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 17 dias e na Indireta 12 dias.

ADMINISTRAÇÃO DIRETA

- Acima do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 17 dias
- Dentro do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 17 dias
- Abaixo do índice de Prazo Médio de Resposta - PMR de 17 dias

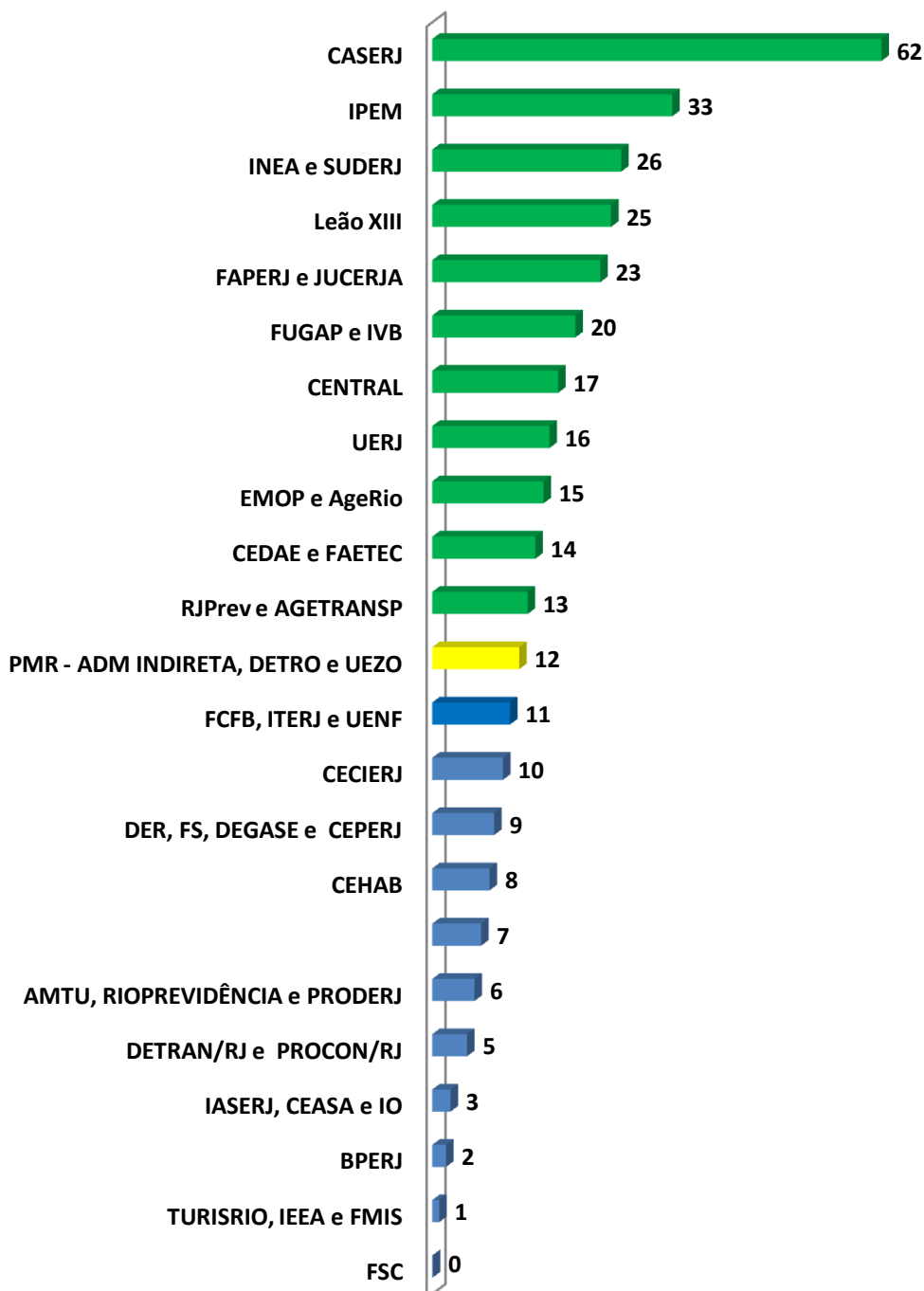


ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

 Acima do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 12 dias

 Dentro do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 12 dias

 Abaixo do índice de Prazo Médio de Resposta - PMR de 12 dias



6 Notas de Identificação de Risco – NIR

Para atendimento à Lei nº 13.979/20 e ao Decreto nº 47.039/20 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 e Notas de Recomendações – NR. A seguir apresentaremos a respectivas notas emitidas durante o terceiro trimestre de 2020.

NIR	ÓRGÃO/ENTIDADE	Nº PROCESSO	DATA DO OFÍCIO
20200015/SUPTPC/OGE/CGE	CODERTE	SEI-320001/002148/2020	12/08/2020
20200016/SUPTPC/OGE/CGE	AGETRANSP	SEI-320001/002162/2020	27/08/2020
20200017/SUPTPC/OGE/CGE	SEPLAG	SEI-320001/002346/2020	22/09/2020
20200018/SUPTPC/OGE/CGE	SEDSODH	SEI-320001/002359/2020	01/09/2020
20200019/SUPTPC/OGE/CGE	F. SANTA CABRINI	SEI-320001/002541/2020	18/09/2020

NR	ÓRGÃO/ENTIDADE	Nº PROCESSO	DATA DO OFÍCIO
20200001/SUPTPC/OGE/CGE	SEAP	SEI-320001/001224/2020	22/07/2020
20200002/SUPTPC/OGE/CGE	CEASA	SEI-320001/001170/2020	22/09/2020
20200003/SUPTPC/OGE/CGE	*Casa Civil	SEI-320001/001163/2020	18/09/2020
20200004/SUPTPC/OGE/CGE	SEPM	SEI-320001/001283/2020	18/09/2020

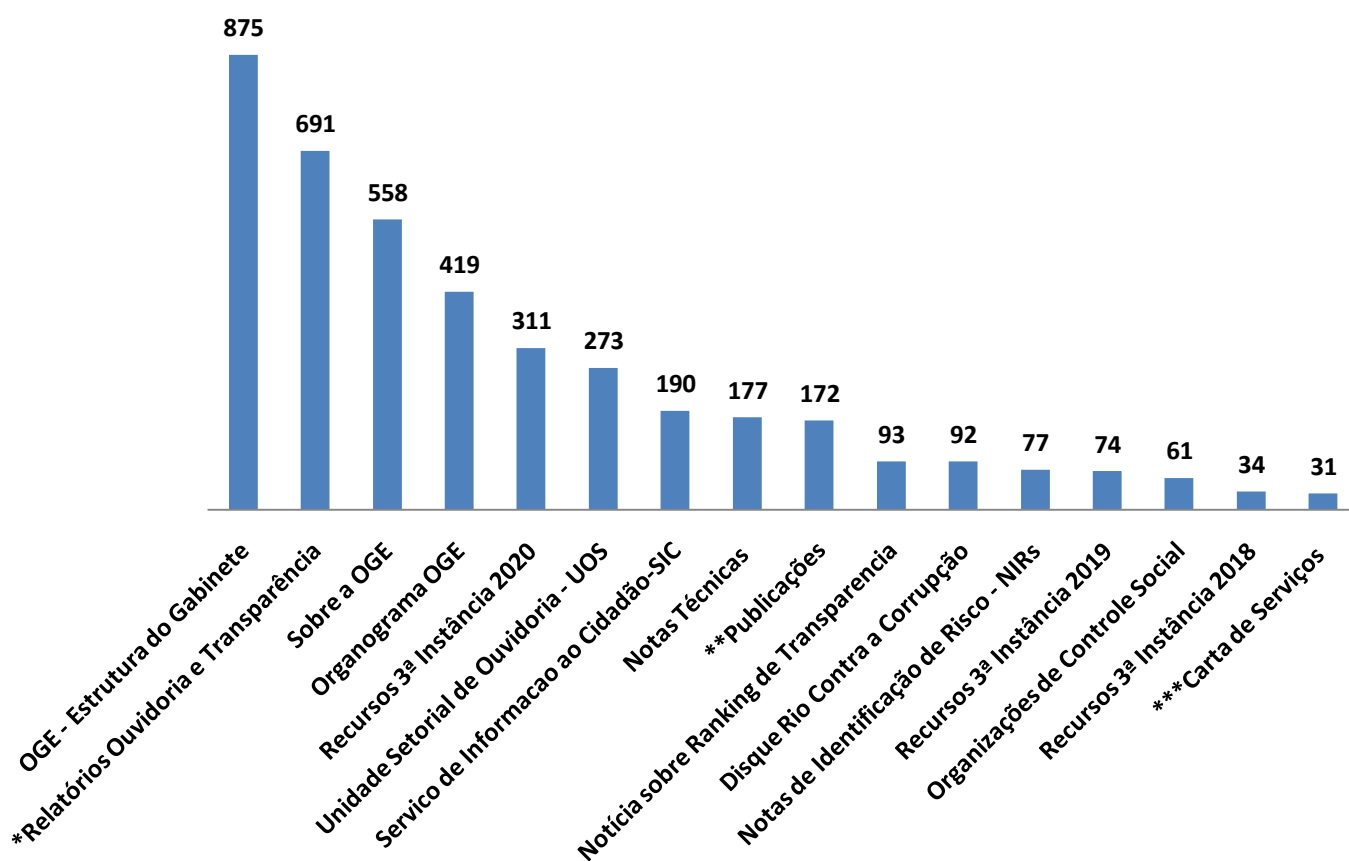
*Casa Civil foi transformada na Secretaria de Planejamento e Gestão - SEPLAG

7 Sites Institucionais

7.1 Site CGE - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

O site da Controladoria Geral do Estado tem como um dos seus principais objetivos facilitar ao usuário o acesso do conteúdo publicado, bem como demonstrar os serviços prestados pela CGE e suas macrofunções.

A OGE possui em seu site institucional informações relacionadas à Ouvidoria e Transparência, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro. Em números, apresentamos a seguir o quantitativo de acessos por página/conteúdo da OGE, que o site recebeu durante o terceiro trimestre de 2020.



Fonte: Site CGE-RJ

*Relatórios de Ouvidoria e Transparência contempla os relatórios gerenciais e o Relatório do Ranking de Transparência Ativa 2020, divulgado em setembro/2020.

**Publicações contempla Guias, Manuais, Acordos e Termos de Cooperação da OGE.

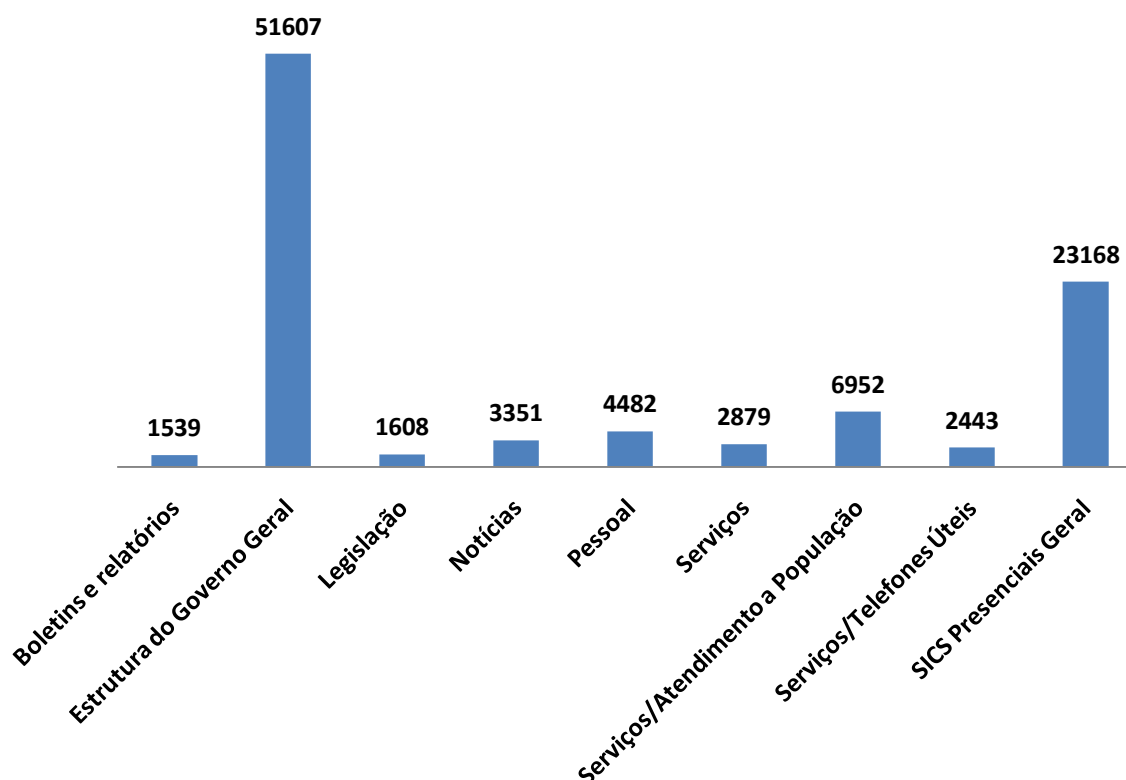
***Carta de Serviços da CGE

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 julho a setembro de 2020.



Fonte: Site Governo Aberto – RJ

No terceiro trimestre de 2020 houve um aumento significativo nas visitas no Portal Governo Aberto no item SIC Presenciale Estrutura de Governo devido as extinções da Secretária de Estado de Vitimados - SEVIT, Secretaria Extraordinária de Acompanhamento de Ações Governamentais Integradas da COVID-19 e a Secretaria de Estado de Governo e Relações Institucionais – SEGOV e a criação da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão- SEPLAG.

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

7.3 Sítios dos Órgãos e Entidades

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, no cumprimento de sua competência, realizou, no mês de agosto de 2020, o primeiro **RANKING DE TRANSPARÊNCIA ATIVA OGE RJ**, instituído pela Instrução Normativa CGE/OGE nº 01/2020.



O Ranking de Transparência Ativa é uma ferramenta de monitoramento da transparência pública nos órgãos e entidades do estado do Rio de Janeiro por meio da certificação do atendimento do § 3º do art. 8 do Decreto 46.475/18.

Na oportunidade, foram verificados, pela equipe da Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção – SUPTPC, os sítios de todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo que integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Rio de Janeiro.

Para acessar o Relatório do Ranking de Transparência Ativa e conhecer a classificação dos órgãos e entidades participantes, visite o Site CGE <http://www.cge.rj.gov.br/relatorios-de-ouvidoria-e-transparencia/>.

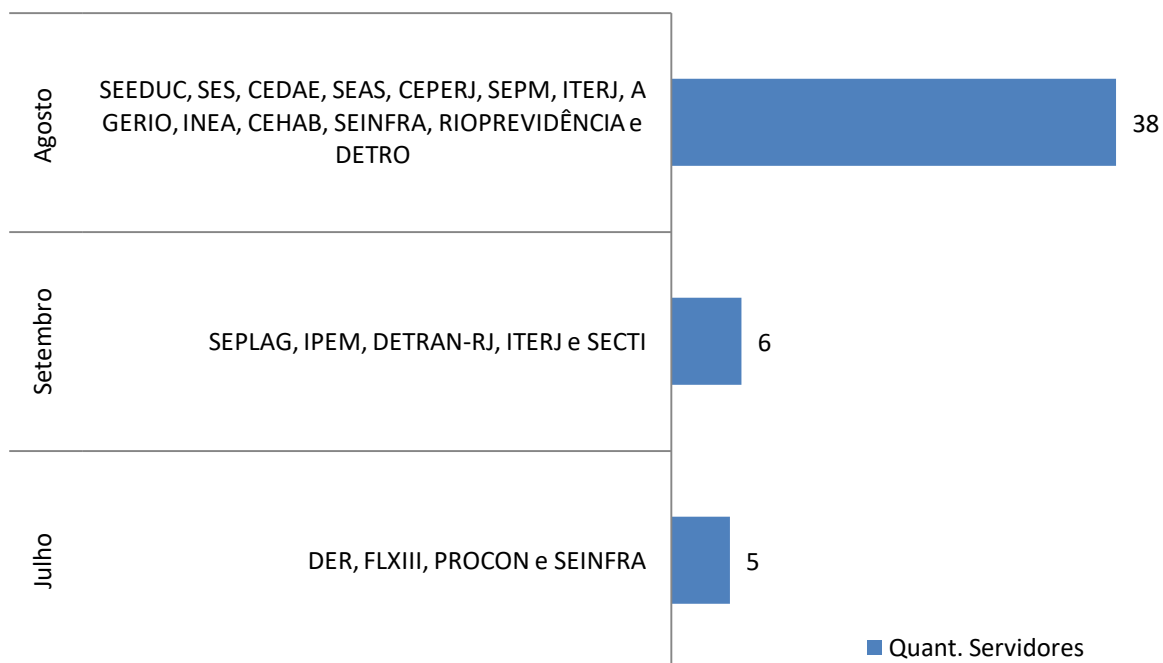
OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

**Ações
Terceiro Trimestre**

8 Ouvidoria e Transparência em Ações

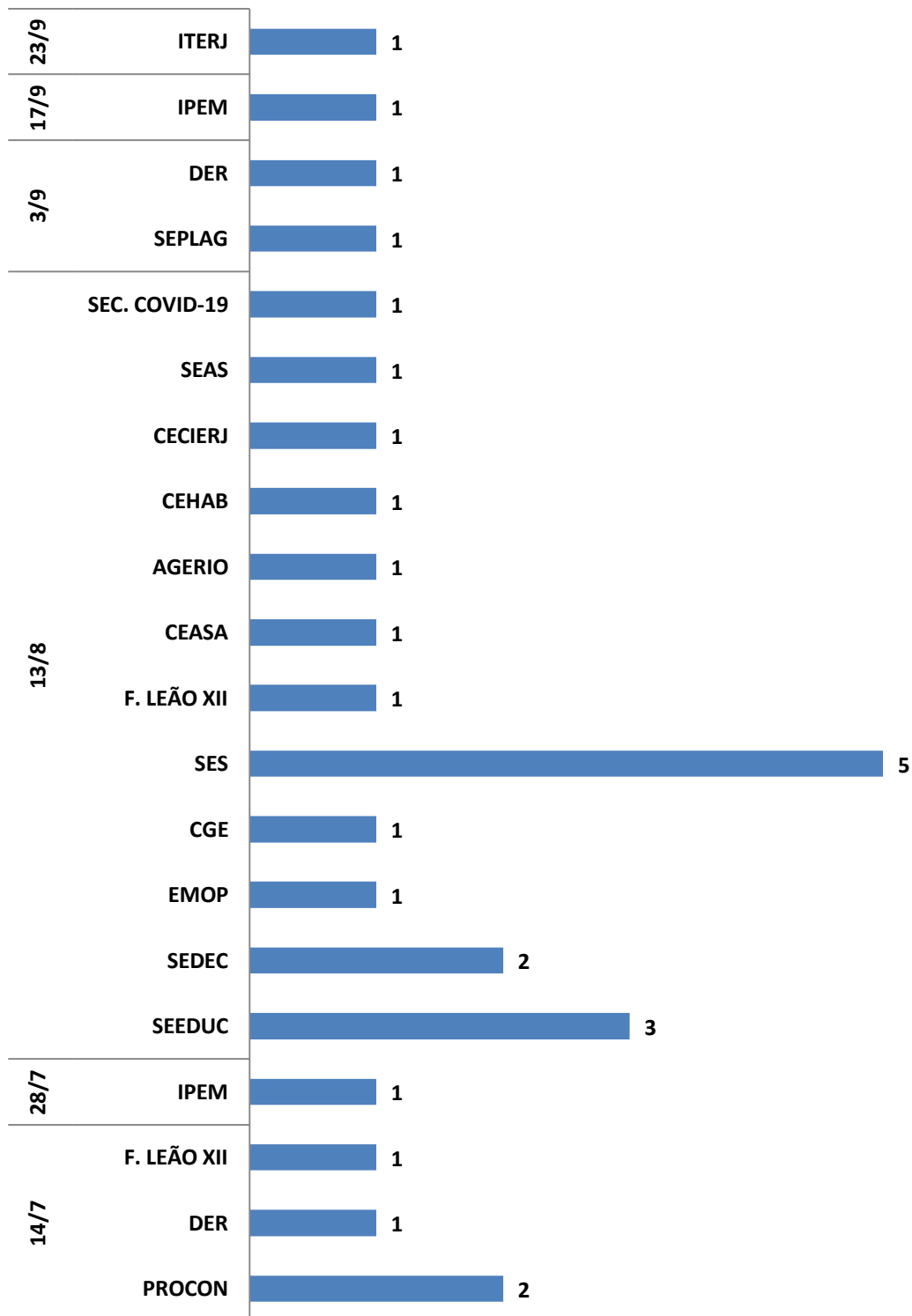
8.1 Treinamento Fala.BR

No terceiro trimestre de 2020 foram realizados três treinamentos do Sistema Fala.BR, com a participação de servidores indicados pelo respectivo Órgão e Entidade solicitante.



8.2 Treinamento e-SIC

No terceiro trimestre de 2020 foram realizados três treinamentos do Sistema e-SIC, com a participação de servidores indicados pelo respectivo Órgão e Entidade solicitante.



8.3II Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ

A OGE realizou, no terceiro trimestre de 2020, o II Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Uma conversa sobre o Ranking de Transparência Ativa. O encontro da OGE com os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ teve como objetivo apresentar o resultado do **Ranking de Transparência Ativa da OGE RJ**, instituído pela Instrução Normativa CGE/OGE nº 01/2020.

Na oportunidade os participantes falaram sobre as boas práticas adotadas, que permitiu alcançar os bons resultados, bem como aqueles que apresentaram as dificuldades de execução e escassez de ferramentas que auxiliem na divulgação e publicação das informações em seus sítios, de forma mais transparente e mais acessível ao cidadão.

Durante o encontro foi realizada a entrega simbólica dos Certificados do Ranking de Transparência Ativa aos Órgãos e Entidades colocados até o 10º lugar. Participaram do evento 56 servidores, entre representantes das instituições e a equipe da OGE.

The screenshot displays a Zoom meeting interface. On the left, a presentation slide is shown with the following content:

- TRANSPARÊNCIA** (with logo of CONTROLADORIA GERAL GOV RJ)
- Resultado Ranking**
- Disponibilizado em 22/09/20 no site CGE;
Link: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/09/Relat%C3%B3rio-Ranking-da-Transpar%C3%Aancia-Ativa-OGE-RJ-2020.pdf>
- Os 10 primeiros colocados no ranking irão receber um certificado da OGE;
- Todos os órgãos e entidades receberão o relatório com as avaliações e recomendações para o site.
- OGE** OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO

The Zoom interface on the right shows 57 participants, a time of 14:58, and several individual video feeds of participants, including Rosângela Dias Marinho, Eugenio Machado, Fabio B, PÁOLA ROJAS, Clayton Cassius Silveira P., Natalia Guido Fernandes, Luciana Avelino, Elize Istis, and Thais Nascimento.

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 terceiro 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 em horário reduzido, 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 terceiro 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.