

# **OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Relatório do Quarto 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**

Myrla Raianne Ferreira dos Santos

### **Superintendência de Ouvidoria**

#### ***Superintendente***

Eliane Moraes Magalhães

#### ***Equipe***

Magno Tarcísio de Sá

Rafael Machado Gecele Castro

Natascha Duarte Ribeiro FuchsFilippo

Adélia Cristina Lopes Coelho

### **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***

Frank França Omena

Hérica dos Santos Theodoro

### **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

Taysa de Sousa Paúra Layo

### **Coordenadoria de Governo Aberto**

#### ***Coordenador***

Fabio Bogossian

#### ***Equipe***

Clayton Cassius da Silva Pereira

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior

### **Coordenadoria de Transparência e Controle Social**

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

#### ***Coordenador***

Afranio Leite da Silva

#### ***Equipe***

Luciano Batista Vilhete

Paola Rojas Pereira

## 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 e para os pedidos de acesso à informação.

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 outubro a dezembro de 2020, Quarto 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 e levando informação à sociedade.

Durante o Quarto Trimestre, mesmo com continuidade da Pandemia do Coronavírus (COVID-19), a equipe OGE manteve-se atuante, com a realização de trabalho presencial e em regime de home office, 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 .....                                      | 7  |
| 2 Carta de Serviços.....                                                                                      | 17 |
| 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.....                                                                     | 26 |
| 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 .....                                                                            | 36 |
| 3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo.....                                     | 37 |
| 4 Disque Rio Contra a Corrupção .....                                                                         | 39 |
| 5 e-SIC .....                                                                                                 | 44 |
| 5.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro .....                     | 44 |
| 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.....                                                                             | 49 |
| 5.3 Recursos – Acesso à Informação - Rede de Ouvidorias e Transparência.....                                  | 52 |
| 5.3.1 Perfil dos Recorrentes .....                                                                            | 53 |
| 5.4 Recursos – Acesso à Informação – Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro .....        | 56 |
| 5.4.1 Perfil dos Recorrentes .....                                                                            | 56 |
| 5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação .....                                                      | 59 |
| 5.6 Ranking de Transparência Passiva - Acesso à Informação.....                                               | 61 |
| 5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo .....                                                                      | 61 |
| 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 .....                | 66 |
| 6 Notas de Identificação de Risco – NIR .....                 | 68 |
| 7 Sites Institucionais.....                                   | 69 |
| 7.1 Site CGE - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado..... | 69 |
| 7.2 Governo Aberto .....                                      | 70 |
| 7.3 Sítios dos Órgãos e Entidades.....                        | 71 |
| 8 Ouvidoria e Transparência em Ações .....                    | 73 |
| 8.1 Treinamento Fala.BR.....                                  | 73 |
| 8.2 Treinamento – Equipe Disque Rio Contra a Corrupção.....   | 73 |
| 8.3 Treinamento e-SIC.....                                    | 74 |
| 8.4 Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ.....          | 75 |
| 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 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando 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 Terceiro Trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência/RJ integrava 46 Unidades de Ouvidorias e 15 “Pontos focais”.

Nesse Quarto Trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência passou a ser constituída por 48 Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, distribuídas nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ, e 12 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 e-SIC e Fala.BR, 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:

| UOS QUANTO À PREVISÃO LEGAL NO PODER EXECUTIVO DO ERJ |                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                               |                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ADMINISTRAÇÃO DIRETA                                  |                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                               |                                                                                                                                                                                     |
| Órgãos                                                | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação e <u>com</u> previsão legal                                                                                                                       | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação, mas <u>sem</u> previsão legal   | Órgãos sem UOS estruturadas, mas <u>com</u> previsão legal    | Órgãos <u>sem</u> a previsão legal                                                                                                                                                  |
|                                                       | SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, SETRAB e a SETRANS                                                            | SEDSODH                                                                       | SERGB*                                                        | GSI, Governadoria do Estado, SEELJE, SEGOV*, SETUR e a Vice-Governadoria do Estado                                                                                                  |
| ADMINISTRAÇÃO INDIRETA                                |                                                                                                                                                                                                |                                                                               |                                                               |                                                                                                                                                                                     |
| Entidades                                             | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação e <u>com</u> previsão legal                                                                                                                       | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação mas <u>sem</u> previsão legal    | Entidades sem UOS estruturadas, mas <u>com</u> previsão legal | Entidades <u>sem</u> a previsão legal                                                                                                                                               |
|                                                       | AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PROCON-RJ, PRODERJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e a UERJ | CECIEPJ, CODERTE, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPERJ, ITERJ, IVB e a JUCERJA | DRM e a IOERJ*                                                | CASERJ, CODIN, EMATER, EMOP, FIA/RJ, FIPERJ, FMIS, FSC, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, IEEA, IRM, ISP, PESAGRO, LOTERJ, RJPREV, SUDERJ, TURISRIO e a UEZO (Excluídos os Conselhos e Fundos) |

\*A Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília – SERGB e o IOERJ 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 a gestão dos sistemas está a cargo da Secretaria vinculante, neste caso a SEDEERI.

No tocante ao desempenho das atribuições de Ouvidoria da SEGOV ficará a cargo da SECC, conforme o disposto no Decreto nº 47.351 de 10/11/2020.

No final do Quarto Trimestre de 2020 totalizavam 80 órgãos e entidades que formavam a estrutura do Poder Executivo do ERJ (excluídos os Conselhos e Fundos).

No demonstrativo não foram incluídas a CGE, DPGE e a PGE.

Cabe registrar que a 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 e Transparência do Poder Executivo Estadual.

Ressaltamos ainda, que a Controladoria Geral do Estado - CGE, pertencente à Administração Direta, como Órgão Central, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, não é incluída no demonstrativo do quadro da Rede de Ouvidorias e Transparência.

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

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

| UOS e PONTOS FOCALIS NA ESTRUTURA DO PODER EXECUTIVO DO RJ |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                                             |               |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ADMINISTRAÇÃO DIRETA                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                                             |               |
| Órgãos                                                     | Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS (A)                                                                                                                                                                                                                                      | Pontos Focais (B)                                                          | Órgãos que não possuem UOS nem Ponto Focal (C)                                                              | Total (A+B+C) |
|                                                            | SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, SETRAB e aSETRANS                                                                                                                                   | Governadoria do Estado, GSI, SEELJE, SERGB e a Vice-Governadoria do Estado | SEGOV* e a SETUR**                                                                                          | 26***         |
| <b>TOTAL DE ÓRGÃOS</b>                                     | <b>19</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>05</b>                                                                  | <b>02</b>                                                                                                   | <b>26</b>     |
| ADMINISTRAÇÃO INDIRETA                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            |                                                                                                             |               |
| Entidades                                                  | Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS (A)                                                                                                                                                                                                                                      | Pontos Focais (B)                                                          | Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal (C)                                                           | Total (A+B+C) |
|                                                            | AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CODERTE, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DER-RJ, DETRAN-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, INEA, DEGASE, PRODERJ****, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF, UERJ, CECIERJ, DETRO-RJ, Fundação Leão XIII, IPEN, IVB, JUCERJA e o ITERJ | CASERJ, EMOP, FIPERJ, IOERJ, ISP, RJPREV e a SUDERJ                        | CODIN, DRM, EMATER, FIA/RJ, FMIS, FSC, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, IEEA, IRM, LOTERJ, PESAGRO, TURISRIO e a UEZO | 51            |
| <b>TOTAL DE ENTIDADES</b>                                  | <b>29</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>07</b>                                                                  | <b>15</b>                                                                                                   | <b>51</b>     |
| <b>TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES</b>                         | <b>48</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>12</b>                                                                  | <b>17</b>                                                                                                   | <b>77</b>     |

\*A Secretaria de Estado de Governo – SEGOV foi integrada à estrutura do Poder Executivo do ERJ, por intermédio do Decreto nº 47.349 de 06/11/2020. Quanto ao desempenho das atribuições de Ouvidoria da SEGOV ficará a cargo da SECC, conforme o disposto no Decreto nº 47.351 de 10/11/2020.

\*\*Evidenciamos que a Secretaria de Estado de Turismo – SETUR, órgão integrante da Administração Direta, no mês de dezembro passou a não possuir servidores atuando como Pontos Focais na gestão do sistema e-SIC.

\*\*\*Ressaltamos que a CGE, DPGE e PGE, não foram incluídas no quantitativo demonstrado.

\*\*\*\*Ressaltamos ainda que a Ouvidoria do PRODERJ está em fase estruturação e foi recentemente integrada a Rede de Ouvidoria e Transparência.

Salientamos que as Secretarias de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – SEAPPA, Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais – SEDEERI e a Secretaria de Estado de Trabalho e Renda – SETRAB, órgãos pertencentes a Administração Direta, possuem Unidade Ouvidoria prevista em suas estruturas organizacionais, mas no período de abrangência do presente relatório, 4º trimestre/2020, esses órgãos não possuíam servidores nomeados ou designados para atuarem respondendo pelas atribuições de ouvidoria e transparência.

Além disso, realçamos que a Secretaria de Estado de Turismo – SETUR não possui a previsão legal de Ouvidoria em seu organograma, no entanto no mês de dezembro deixou de possuir Pontos Focais, servidores responsáveis pela gestão do sistema de transparência.

Cabe ressaltar que foram realizadas tratativas por parte desta OGE, por intermédio de contato telefônico, reunião, elaboração e encaminhamento de ofícios, objetivando orientar os Órgãos em relação à indicação de servidores para o desempenho das atribuições de Ouvidoria, Transparência, bem como a gestão dos sistemas das Secretarias já mencionadas, e de suas Entidades vinculadas.

Evidenciamos que os órgãos da Administração Direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, 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.

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

| Quantitativo de UOS com Gestores dos Sistemas e-SIC e Fala.BR |                    |           |              |           |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|--------------|-----------|
| Período                                                       | Rede de Ouvidorias | Novas UOS | UOS Extintas | Total     |
| <b>Outubro/2020*</b>                                          | <b>46</b>          | –         | –            | <b>46</b> |
| <b>Novembro/2020**</b>                                        | <b>46</b>          | <b>01</b> | –            | <b>47</b> |
| <b>Dezembro/2020***</b>                                       | <b>47</b>          | <b>01</b> | –            | <b>48</b> |

\*No mês de outubro de 2020 não ocorreram movimentações na Rede de Ouvidorias/RJ.

\*\*No mês de novembro de 2020 a Ouvidoria da Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do ERJ – CODERTE, em fase de estruturação foi recém-integrada ao rol da Rede de Ouvidorias e Transparência/RJ/RJ, modificando assim o quantitativo de UOS na Rede.

\*\*\*No mês de dezembro de 2020 a Ouvidoria do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ, em fase de implantação foi incorporada à Rede de Ouvidorias e Transparência/RJ, alterando o quantitativo de UOS na Rede.

| Quantitativo de Órgãos e Entidades com Gestores dos Sistemas e-SIC e Fala.BR |                                                              |                                                                  |                                                                            |           |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 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     |
| <b>Outubro/2020*</b>                                                         | <b>15</b>                                                    | –                                                                | –                                                                          | <b>15</b> |
| <b>Novembro/2020**</b>                                                       | <b>15</b>                                                    | –                                                                | (01)                                                                       | <b>14</b> |
| <b>Dezembro/2020***</b>                                                      | <b>14</b>                                                    | -                                                                | (02)                                                                       | <b>12</b> |

Em relação ao grupo de Órgãos e Entidades que possuem servidores indicados para gerir os sistemas de ouvidoria e transparência:

\*No mês de outubro não houve alterações atinentes ao quantitativo de “Pontos focais”.

\*\*No mês de novembro a CODERTE que possuía servidor indicado gerindo o sistema e-SIC, foi incorporada ao rol da Rede de Ouvidorias.

\*\*\*Já no mês de dezembro o PRODERJ que possuía servidor indicado gerindo o sistema e-SIC está instituindo a sua UOS, passando a ser integrante da Rede de Ouvidorias e Transparência. Por outro lado, salientamos que a Secretaria de Estado de Turismo – SETUR deixou de possuir gestor do sistema e-SIC.

O quadro a seguir apresenta a posição ao final do Quarto Trimestre de 2020 da estrutura do Poder Executivo do Estado Rio de Janeiro, com os órgãos e entidades integrantes da Rede, de forma analítica, quanto às atividades de ouvidoria e transparência:

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

| ÓRGÃO / ENTIDADE                                                                 | SIGLA               | UOS* | PONTO FOCAL | SISTEMA "e-SIC" | SISTEMA "Fala.BR" |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|-------------|-----------------|-------------------|
| <b>Gabinete de Segurança Institucional de Governo</b>                            | <b>GSI</b>          | N    | S           | S               | N                 |
| <b>Governadoria</b>                                                              | <b>Governadoria</b> | N    | S           | S               | N                 |
| <b>Secretaria de Estado da Casa Civil</b>                                        | <b>SECC</b>         | S    | N           | S               | S                 |
| • Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do RJ               | PRODERJ             | S    | N           | S               | S                 |
| • Companhia Estadual de Águas e Esgotos                                          | CEDAE               | S    | N           | S               | S                 |
| • Departamento de Trânsito do Estado do RJ                                       | DETRAN/RJ           | S    | N           | S               | S                 |
| • Fundação Centro Estadual de Estat., Pesq., e Form. De Serv. Pub. do RJ         | CEPERJ              | S    | N           | S               | S                 |
| • Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro                                   | IOERJ               | N    | S           | S               | N                 |
| • Instituto Rio Metropole                                                        | IRM                 | N    | N           | N               | N                 |
| • Loteria do Estado do Rio de Janeiro                                            | LOTERRJ             | N    | N           | S               | S                 |
| <b>Secretaria de Estado de Administração Penitenciária</b>                       | <b>SEAP</b>         | S    | N           | S               | S                 |
| <b>Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento</b>      | <b>SEAPPA</b>       | S    | N           | S               | S                 |
| • Companhia Central de Armazéns e Silos do Estado do Rio de Janeiro              | CASERJ              | N    | S           | S               | S                 |
| • Centro de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro                            | CEASA               | S    | N           | S               | S                 |
| • Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio de Janeiro              | EMATER              | N    | N           | S               | N                 |
| • Empresa de Pesquisa Agropecuária do Estado do Rio de Janeiro                   | PESAGRO             | N    | N           | S               | N                 |
| • Fundação Instituto da Pesca do Estado do Rio de Janeiro                        | FIPERJ              | N    | S           | S               | S                 |
| <b>Secretaria de Estado de Cidades</b>                                           | <b>SECID</b>        | S    | N           | S               | S                 |
| • Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ -                 | DER/RJ              | S    | N           | S               | S                 |
| • Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro                  | ITERJ               | S    | N           | S               | S                 |
| <b>Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação</b>                    | <b>SECTI</b>        | S    | N           | S               | S                 |
| • Centro Universitário Estadual da Zona Oeste                                    | UEZO                | N    | N           | S               | N                 |
| • Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo e Pesquisas do RJ                       | FAPERJ              | S    | N           | S               | S                 |
| • Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior a Distância do Estado do RJ | CECIERJ             | S    | N           | S               | S                 |
| • Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro                 | FAETEC              | S    | N           | S               | S                 |
| • Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro                              | UERJ                | S    | N           | S               | S                 |

|                                                                                             |                |          |          |          |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------|----------|----------|
| • Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro                                  | IPEM           | S        | N        | S        | S        |
| • Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF                            | UENF           | S        | N        | S        | S        |
| <b>Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa</b>                                  | <b>SECEC</b>   | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro -                            | FUNARJ         | N        | N        | S        | N        |
| • Fundação Museu da Imagem e do Som                                                         | FMIS           | N        | N        | S        | N        |
| • Fundação Theatro Municipal                                                                | FTM            | N        | N        | S        | N        |
| <b>Secretaria de Estado de Defesa Civil</b>                                                 | <b>SEDEC</b>   | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| <b>Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais</b> | <b>SEDEERI</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro                                            | AGERIO         | S        | N        | S        | S        |
| • Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro                    | AGENERSA       | S        | N        | S        | S        |
| • 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        |
| • Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro                       | CODIN          | N        | N        | S        | S        |
| • Departamento de Recursos Minerais                                                         | DRM            | N        | N        | S        | S        |
| • Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro                                               | JUCERJA        | S        | N        | S        | S        |
| <b>Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos</b>                    | <b>SEDSODH</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Fundação Leão XIII                                                                        | FLXIII         | S        | N        | S        | S        |
| • Fundação para a Infância e Adolescência                                                   | FIA/RJ         | N        | N        | S        | N        |
| <b>Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude</b>                                   | <b>SEELJE</b>  | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Superintendência do Desporto do Estado do RJ                                              | SUDERJ         | N        | S        | S        | S        |
| <b>Secretaria de Estado de Educação</b>                                                     | <b>SEEDUC</b>  | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Departamento Geral de Ações Socioeducativas                                               | DEGASE         | S        | N        | S        | S        |
| <b>Secretaria de Estado de Fazenda</b>                                                      | <b>SEFAZ</b>   | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro                          | RJPREV         | N        | S        | S        | N        |
| • Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro                             | RIOPREVIDÊNCIA | S        | N        | S        | S        |
| <b>Secretaria de Estado de Governo</b>                                                      | <b>SEGOV</b>   | <b>N</b> | <b>N</b> | <b>N</b> | <b>N</b> |
| <b>Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras</b>                                       | <b>SEINFRA</b> | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |
| • Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro - CEHAB                       | CEHAB          | S        | N        | S        | S        |
| • Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro                                     | EMOP           | N        | S        | S        | S        |
| • Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura - IEEA                                     | IEEA           | N        | N        | S        | N        |
| <b>Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão</b>                                        | <b>SEPLAG</b>  | <b>S</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>S</b> |

|                                                                          |                          |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
| • Instituto de Segurança Pública                                         | ISP                      | N | S | S | N |
| <b>Secretaria de Estado de Polícia Civil</b>                             | <b>SEPOL</b>             | S | N | S | S |
| <b>Secretaria de Estado de Polícia Militar</b>                           | <b>SEPM</b>              | S | N | S | S |
| <b>Secretaria de Estado de Saúde</b>                                     | <b>SES</b>               | S | N | S | S |
| • Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro                             | FSERJ                    | S | N | S | S |
| • Instituto de Assistência dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro    | IASERJ                   | N | N | S | N |
| • Instituto Vital Brasil S. A.                                           | IVB                      | S | N | S | S |
| <b>Secretaria de Estado de Trabalho e Renda</b>                          | <b>SETRAB</b>            | S | N | S | S |
| • Fundação Santa Cabrini                                                 | FSC                      | N | N | S | S |
| <b>Secretaria de Estado de Transportes</b>                               | <b>SETRANS</b>           | S | N | S | S |
| • Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do RJ    | CODERTE                  | S | N | S | S |
| • Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro     | RIOTRILHOS               | S | N | S | S |
| • Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística            | CENTRAL                  | S | N | S | S |
| • Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro    | DETRO                    | S | N | S | S |
| <b>Secretaria de Estado de Turismo</b>                                   | <b>SETUR</b>             | N | N | S | N |
| • Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro                       | TURISRIO                 | N | N | S | N |
| <b>Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade</b>               | <b>SEAS</b>              | S | N | S | S |
| • Instituto Estadual do Ambiente                                         | INEA                     | S | N | S | S |
| <b>Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília</b> | <b>SERGB</b>             | N | S | S | N |
| <b>Vice-Governadoria do Estado do RJ</b>                                 | <b>Vice-Governadoria</b> | N | S | S | S |

S – Sim N – Não \*Unidade de Ouvidoria Setorial

#### Unidades de Ouvidoria - Rede Estadual RJ

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Adm. Direta</b>                                         | <b>19</b> |
| <b>Adm. Indireta</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>Total de Unidades de Ouvidoria na Rede Estadual -RJ</b> | <b>48</b> |

#### Unidades de Ouvidoria - Gestão do "e-SIC"

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Adm. Direta</b>   | <b>19</b> |
| <b>Adm. Indireta</b> | <b>29</b> |
| <b>Total</b>         | <b>48</b> |

#### Unidades de Ouvidoria - Gestão do "Fala.BR"

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>Adm. Direta</b>   | <b>19</b> |
| <b>Adm. Indireta</b> | <b>29</b> |
| <b>Total</b>         | <b>48</b> |

| Pontos Focais |           |
|---------------|-----------|
| Adm. Direta   | 5         |
| Adm. Indireta | 7         |
| <b>Total</b>  | <b>12</b> |

| Pontos Focais - Gestão do sistema "e-SIC" |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Adm. Direta                               | 5         |
| Adm. Indireta                             | 7         |
| <b>Total</b>                              | <b>12</b> |

| Pontos Focais - Gestão do sistema "Fala.br" |          |
|---------------------------------------------|----------|
| Adm. Direta                                 | 2        |
| Adm. Indireta                               | 4        |
| <b>Total</b>                                | <b>6</b> |

| Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal" |           |
|---------------------------------------------|-----------|
| Adm. Direta                                 | 2         |
| Adm. Indireta                               | 15        |
| <b>Total</b>                                | <b>17</b> |

| Órgãos e Entidades sem UOS ou "Ponto Focal - cadastradas nos 2 sistemas (Fala.BR e e-SIC) |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Adm. Direta                                                                               | 0        |
| Adm. Indireta                                                                             | 4        |
| <b>Total</b>                                                                              | <b>4</b> |

| Órgãos e Entidade - Estrutura do Estado |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| Adm. Direta                             | 26        |
| Adm. Indireta                           | 51        |
| <b>Total</b>                            | <b>77</b> |

Os quadros acima apresentaram a situação ao término do Quarto Trimestre de 2020 dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo do Estado, quanto às atribuições de ouvidoria e transparência e a gestão dos sistemas.

#### **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 consideradas as Entidades integrantes do Poder Executivo do ERJ, excluídos os Conselhos e Fundos.
4. Ressaltamos ainda que as Entidades: EMATER, FIA, FMIS, FTM, FUNARJ, IASERJ, IEEA, PESAGRO, TURISRIO e UEZO não possuem servidores responsáveis pela gestão do sistema e-SIC, no entanto, a gestão do sistema é realizada pelas respectivas Secretarias vinculantes.
5. Evidenciamos que incluímos no quadro a informação da Secretaria de Estado de Governo – SEGOV, de acordo com o previsto no Decreto 47.349 de 06/11/2020 e do Instituto Rio Metrópole - IRM, autarquia vinculada a SECC.

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 13.460/2017, 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.

Durante o Quarto Trimestre a Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE publicou sua Carta de Serviços.

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 Estadual de Águas e Esgotos                                                                   | CEDAE      | SECC              |
| 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  | 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     | SECTI             |
| Fundação de Apoio à Escola Técnica                                                                      | FAETEC     | SECTI             |
| Fundação Santa Cabrini                                                                                  | FSC        | SETRAB            |



Em 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>.

# OUVIDORIA

## Superintendência de Ouvidoria – SUPOUV

Responsável pela macrofunção ouvidoria, a SUPOUV realiza a gestão do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal “Fala.BR, 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 46.622/2019.

Ao final do Terceiro Trimestre de 2020 estavam cadastrados no sistema Fala.BR o total de 56 (cinquenta e seis) órgãos e entidades do Poder Executivo do ERJ, sendo que 04 (quatro) estavam inoperantes.

No término do Quarto Trimestre totalizaram 58 (cinquenta e oito) Órgãos e Entidades cadastrados, continuando com 04 (quatro) Entidades inoperantes, ou seja, a gestão do sistema tendo sido realizada pelas Secretarias vinculantes.

| Gestão do Sistema “Fala.BR” |                                              |                                                                                                                                              |              |               |                               |                                         |                            |                                                           |                                                         |                    |
|-----------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|
| Administração Direta        |                                              |                                                                                                                                              |              |               |                               |                                         |                            |                                                           |                                                         |                    |
| Órgãos                      | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação |                                                                                                                                              | 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) | Total (A+B+C +D+E) |
|                             | Sim (A)                                      | Não (B)                                                                                                                                      |              | Sim (C)       | Não (D)                       |                                         |                            |                                                           |                                                         |                    |
|                             |                                              | SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, SETRAB e a SETRANS |              |               | SEELJE e a Vice-Governadori a | Governadori a do Estado, GSI e o SERGB  | -                          | SEGOV e a SETUR                                           | 21                                                      | 5                  |
| TOTAL DE ÓRGÃOS             | 19                                           | 0                                                                                                                                            | 19           | 2             | 3                             | 0                                       | 2                          | 21                                                        | 5                                                       | 26                 |

| Administração Indireta             |                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |              |                                |                       |                                                             |                                                                                                                       |                                                            |                                                            |                   |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|--------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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 Entidade cadastradas no sistema "Fala.BR" (A+C+E) | Total de Entidades sem cadastro no sistema "Fala.BR" (F+D) | Total (A+B+C+D+E) |
|                                    | Sim (A)                                                                                                                                                                                                                                                                | Não (B)  |              | Sim (C)                        | Não (D)               |                                                             |                                                                                                                       |                                                            |                                                            |                   |
|                                    | AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CECIERJ CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, CODERTE, DEGASE, DER-RJ, DETRAN-RJ, DETRO-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, INEA, IPEM, ITERJ, IVB, JUCERJA PROCON-RJ, PRODERJ, RIOPREVIDÊNCIA, RIOTRILHOS, UERJ e aUENF | 0        | 29           | CASERJ, EMOP, FIPERJ e aSUDERJ | IOERJ, ISP e a RJPREV | CODIN**, DIRM**, Fundação Santa Cabrini – FSC* e a LOTERJ** | EMATER, FIA/RJ, FMIS, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, IEEA, IRM, PESA GRO, TURISRIO e a UEZO (Excluídos os Conselhos e Fundos) | 37                                                         | 14                                                         | 51                |
| <b>TOTAL DE ENTIDADES</b>          | <b>29</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>0</b> | <b>29</b>    | <b>4</b>                       | <b>3</b>              | <b>04</b>                                                   | <b>11</b>                                                                                                             | <b>37</b>                                                  | <b>14</b>                                                  | <b>51</b>         |
| <b>TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES</b> | <b>48</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>0</b> | <b>48</b>    | <b>6</b>                       | <b>6</b>              | <b>04</b>                                                   | <b>13</b>                                                                                                             | <b>58</b>                                                  | <b>19</b>                                                  | <b>77</b>         |

\*A Fundação Santa Cabrini, consta relacionada no quadro acima como Entidades cadastradas no sistema "Fala.BR", mas inoperantes, tendo em vista que a Entidade já possuiu unidade de ouvidoria, mas até o encerramento do 4º trimestre/2020 encontrava-se inoperante. A gestão do sistema estava a cargo da Secretaria vinculante, SETRAB.

\*\*Em relação as Entidades: CODIN, DRM e LOTERJ, possuem cadastro ativo no sistema, mas a gestão está a cargo da UOS das Secretarias vinculantes.

Evidenciamos que a Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do ERJ – CODERTE e o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ adentraram no rol de Órgãos e Entidades cadastrados no sistema.

Informamos que a Secretaria de Estado de Vitimados – SEVIT e a Secretaria Extraordinária de Acompanhamento das Ações Governamentais Integradas da COVID-19 foram extintas no mês de setembro/2020 e portanto nesse trimestre foram descadastradas do sistema Fala.BR.

| Órgãos e Entidade - Gestão "Fala.BR"                     |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Adm. Direta                                              | 21        |
| Adm. Indireta                                            | 33        |
| Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no "Fala.BR"* | 4         |
| <b>Total</b>                                             | <b>58</b> |

**Consideração sobre o demonstrativo apresentado anteriormente:**

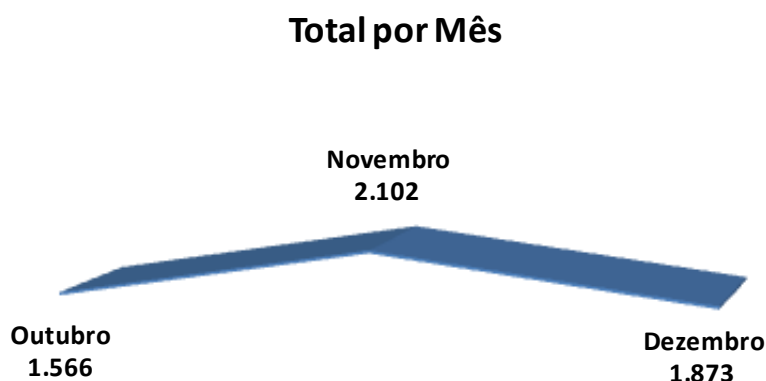
1. No cálculo do quantitativo do sistema "Fala.BR" foram considerados todos os órgãos e entidades cadastrados, pertencentes a Administração Pública Estadual, tendo em vista que possuem ou já possuíram ouvidoria, ou ainda possuem ponto focal.

### 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**.

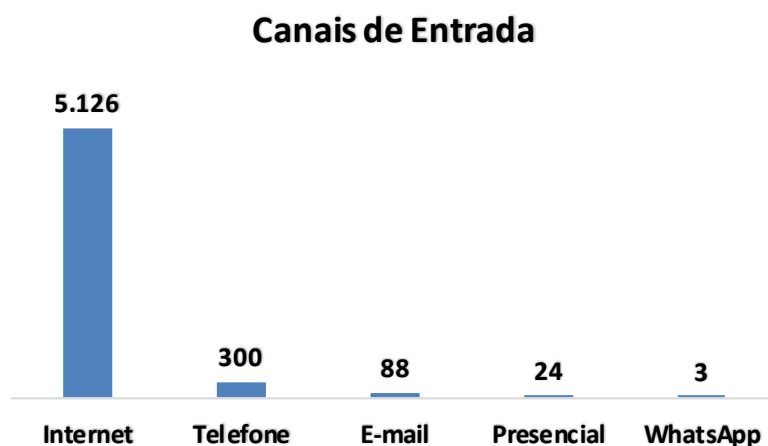
#### 3.1 Números da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro

No Quarto Trimestre de 2020, os referidos Órgãos e Entidades receberam ototal de **5.541manifestações**, distribuídas por mês, apresentando o seguinte quantitativo:



Fonte: Sistema Fala.BR

A seguir a distribuição das 5.541 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.

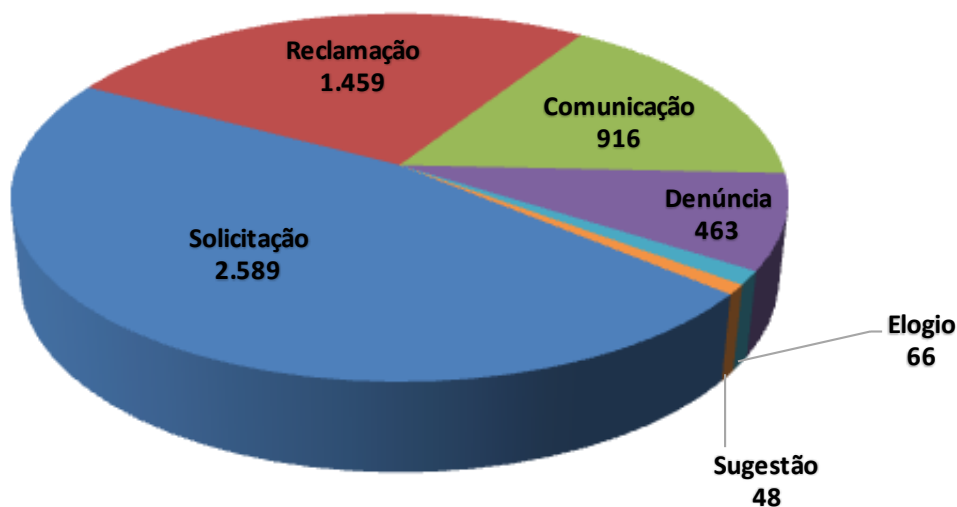


#### SUGESTÃO

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

A divisão por tipo do quantitativo das 5.541 manifestações apresentou-se da seguinte forma:

### Tipos de Manifestações



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.

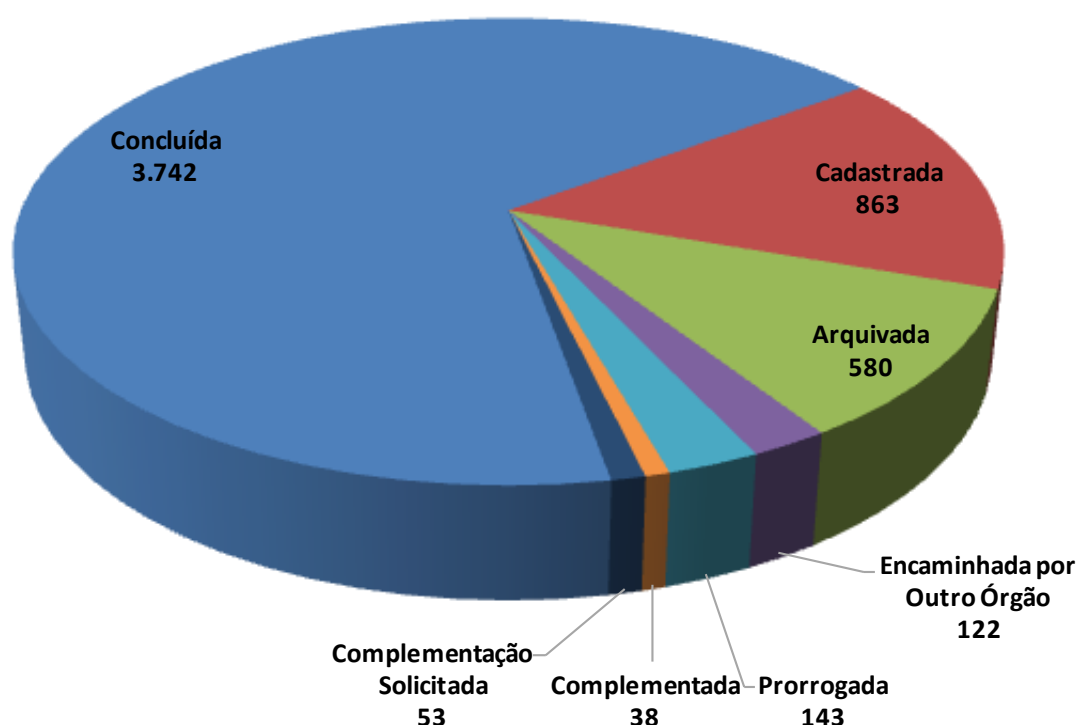
**Complementação Solicitada** – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

**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 13.460/2017.

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

### Classificação por Situação da Manifestação



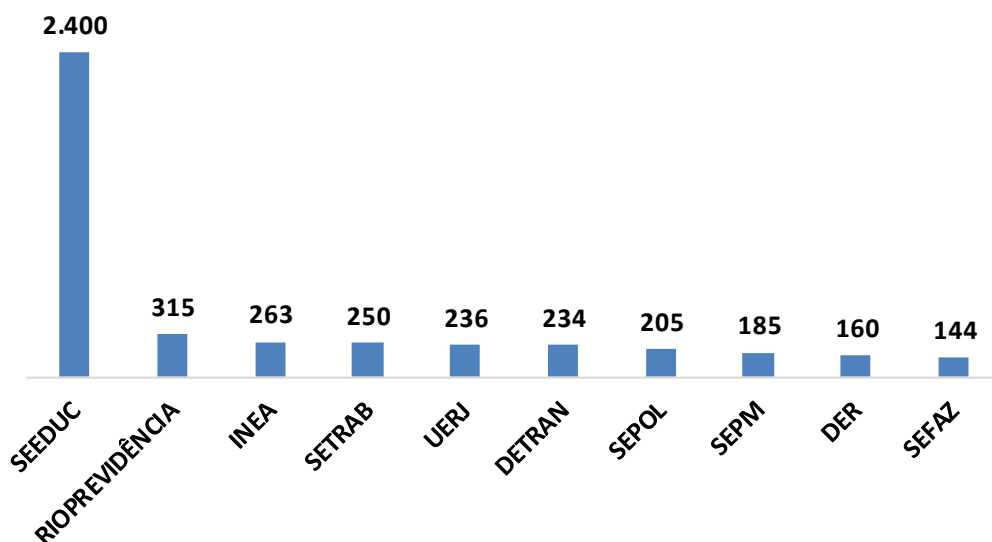
Fonte: Sistema Fala.BR

#### 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 43% de todas as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro.

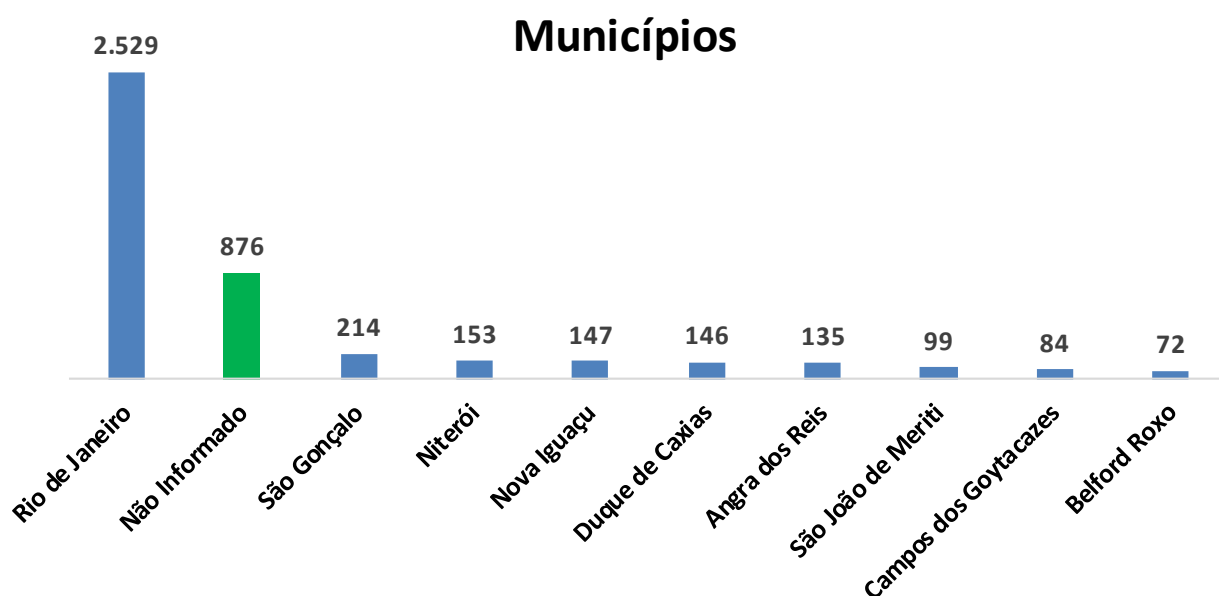
## Quantitativo de Manifestações por Órgão/Entidade



Fonte: Sistema Fala.BR

### Manifestações por Município

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



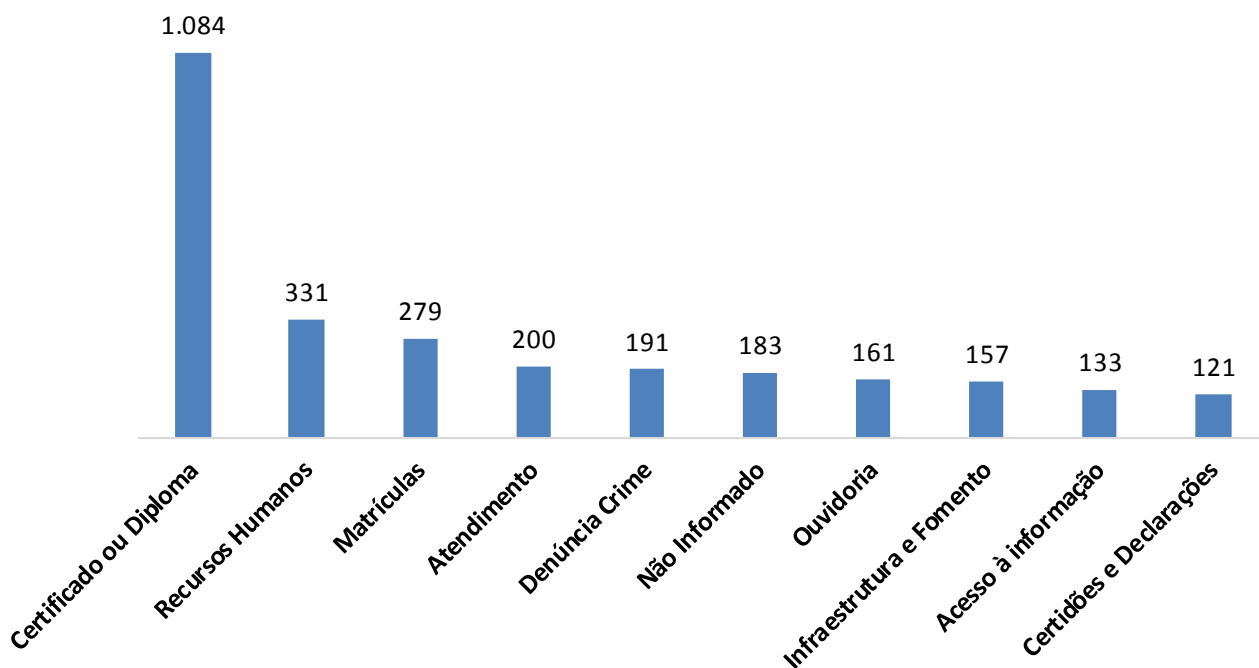
Fonte: Sistema Fala.BR

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

## Manifestações por Assunto

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

### Assunto mais Demandado

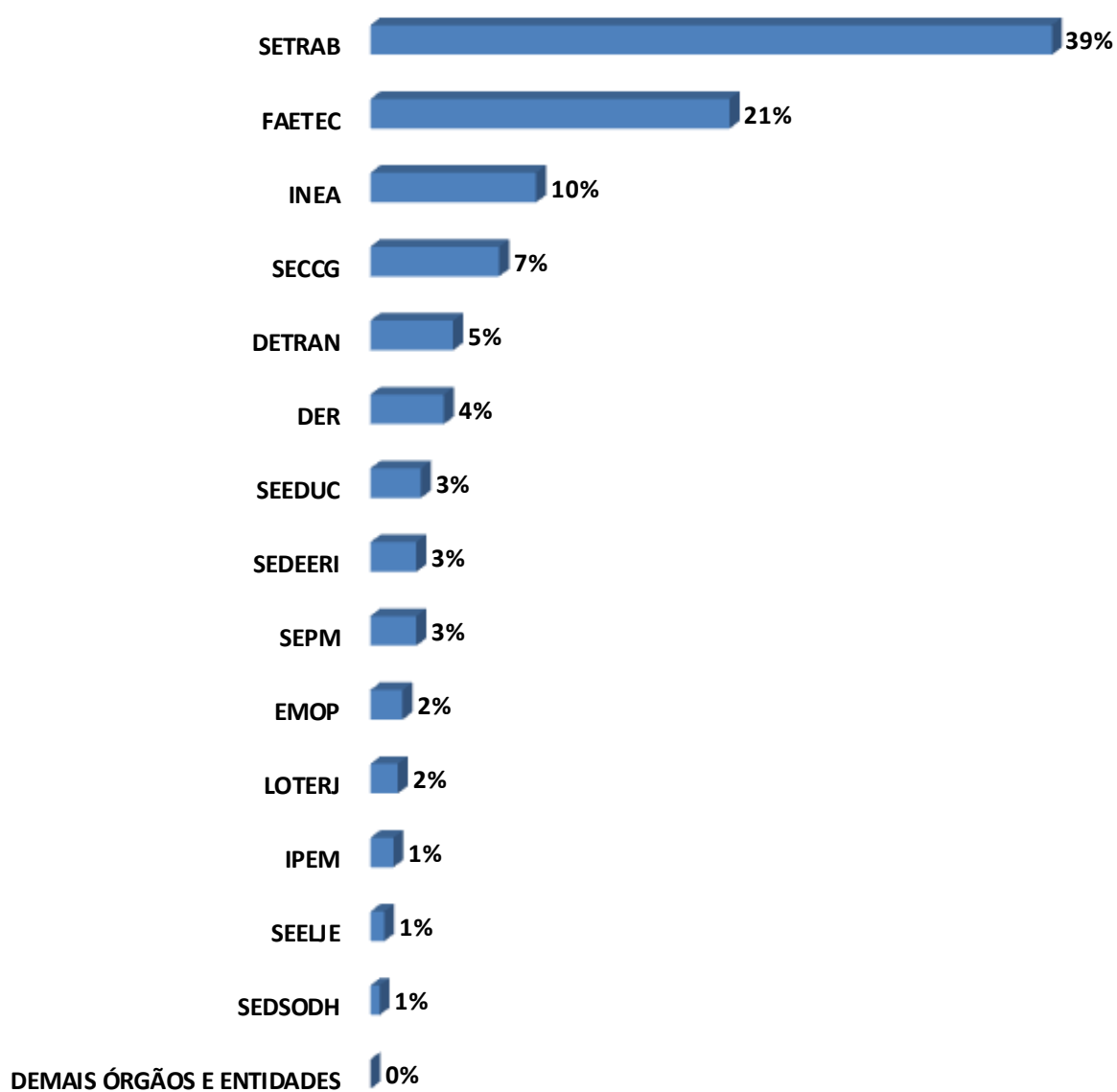


Fonte: Sistema Fala.BR

### 3.1.4 Ranking

Das 5.541 manifestações, utilizou-se o critério daquelas atendidas **Fora do Prazo, em relação às manifestações vencidas em cada unidade de ouvidoria**. Apresentamos a seguir o Ranking por Órgãos e Entidades.

#### Ranking de Ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR

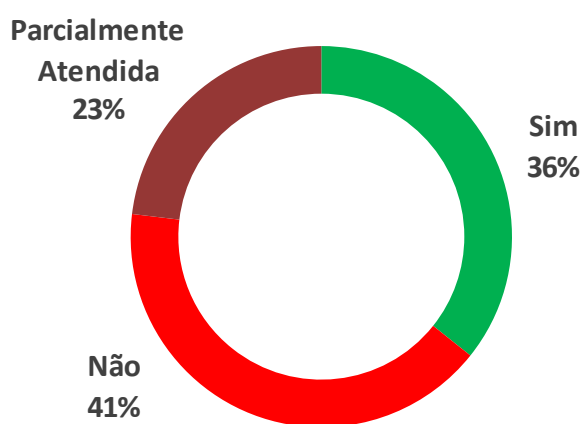
### 3.1.5 Pesquisa de Satisfação

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

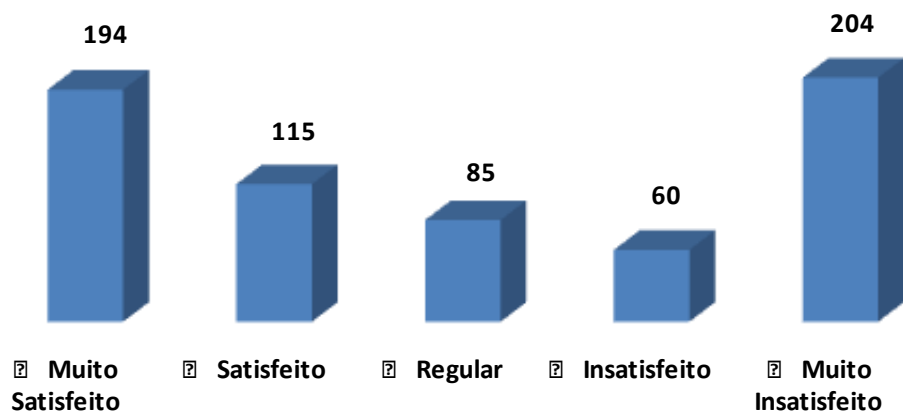
Foram respondidos **658 questionários**, aproximadamente 12% das manifestações concluídas no Quarto Trimestre de 2020.



**A sua demanda foi atendida?**



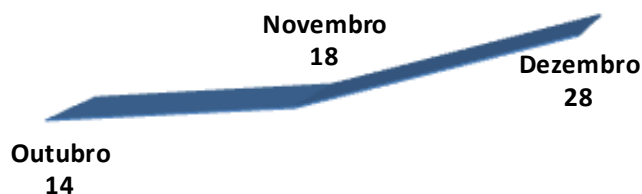
**Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**



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

No Quarto Trimestre de 2020, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu **60 manifestações**. O quantitativo total foi distribuído por mês, representado a seguir.

#### Total por Mês

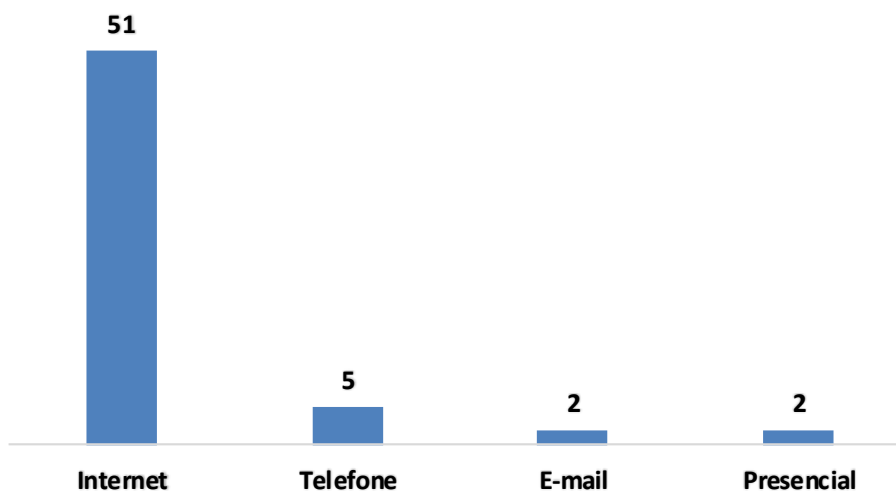


Fonte: Sistema Fala.BR

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

A seguir a distribuição das 60 manifestações por canal de atendimento:

#### Canais de Entradas



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 60, 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.

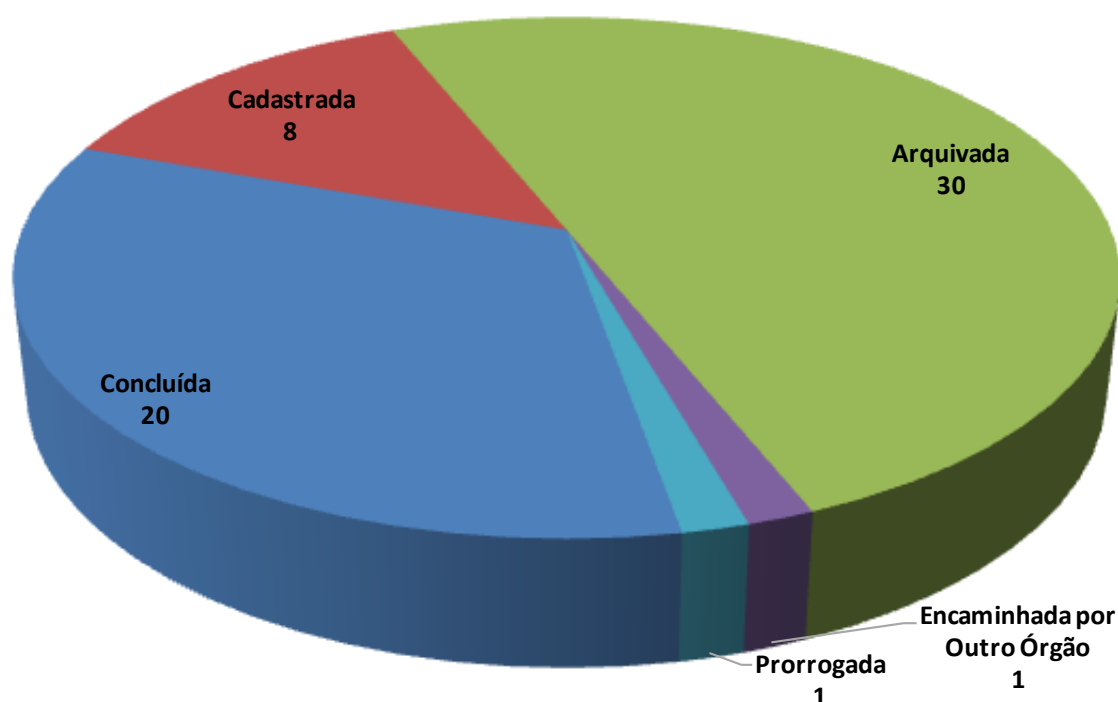
**Complementação Solicitada** – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

**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 total das **60 manifestações** se desdobra em:

### Classificação por Situação da Manifestação



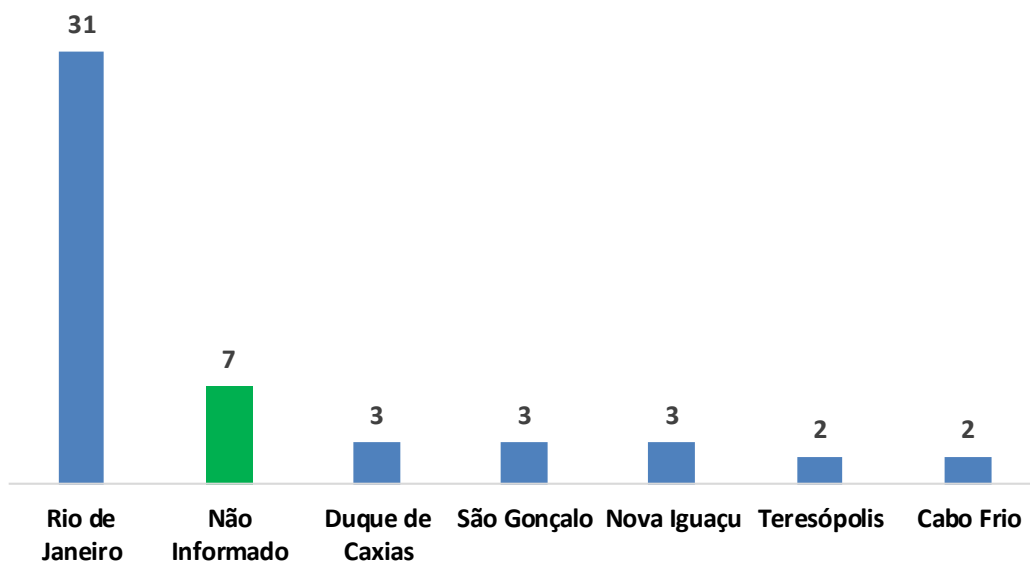
Fonte: Sistema Fala.BR

### 3.2.3 Distribuição das Manifestações

#### Manifestações por Município

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

#### Municípios



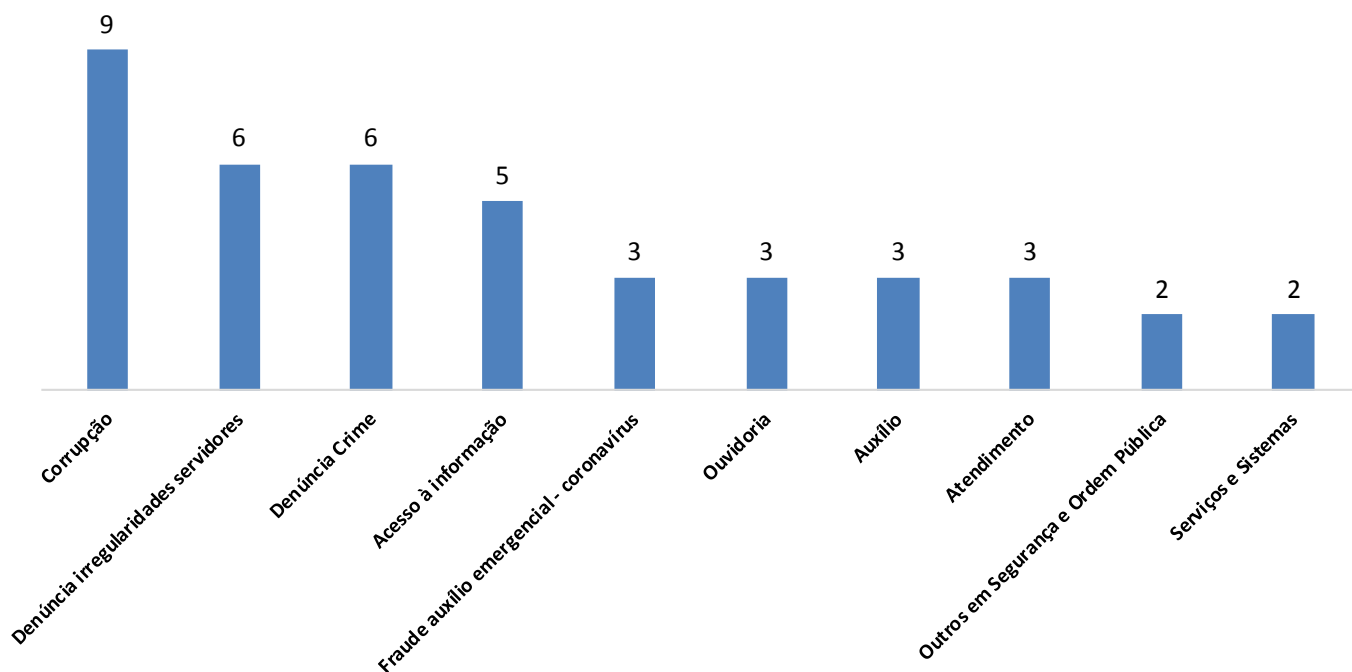
Fonte: Sistema Fala.BR

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 referente ao "Coronavírus (COVID-19)" no sistema Fala.BR.

### Assunto



Fonte: Sistema Fala.BR

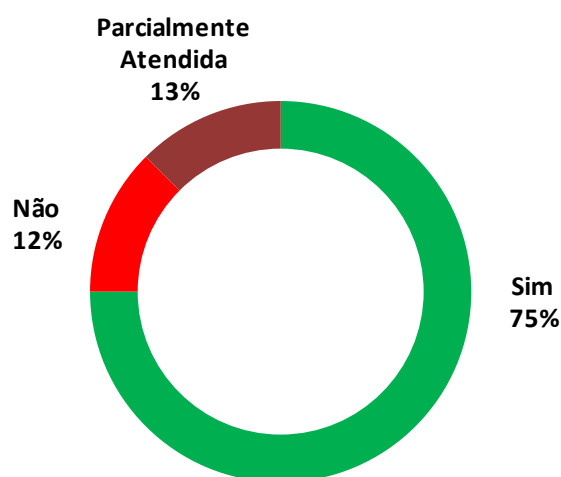
O "**Não Informado**", reflete a não seleção do assunto pelo demandante no momento da manifestação.

### 3.2.4 Pesquisa de Satisfação

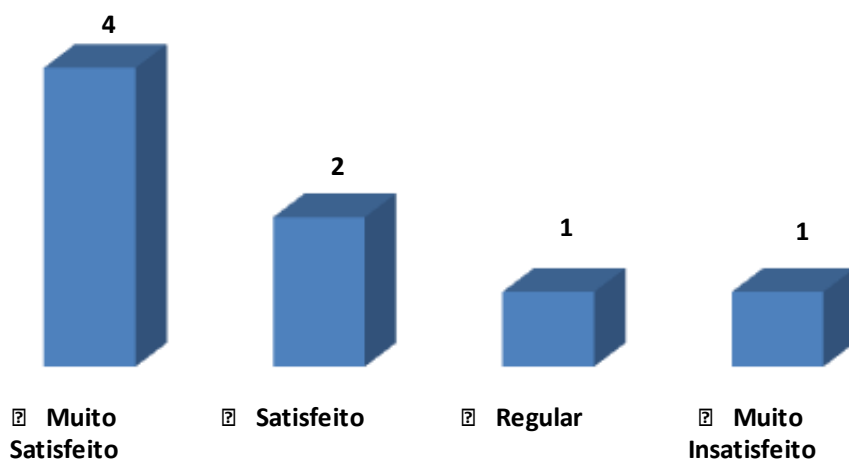
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. O demandante pode opinar quanto a sua satisfação/insatisfação de resposta da OGE. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.



**A sua demanda foi atendida?**

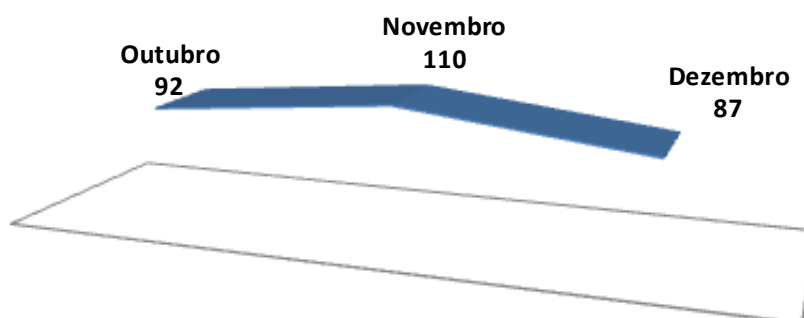


**Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?**



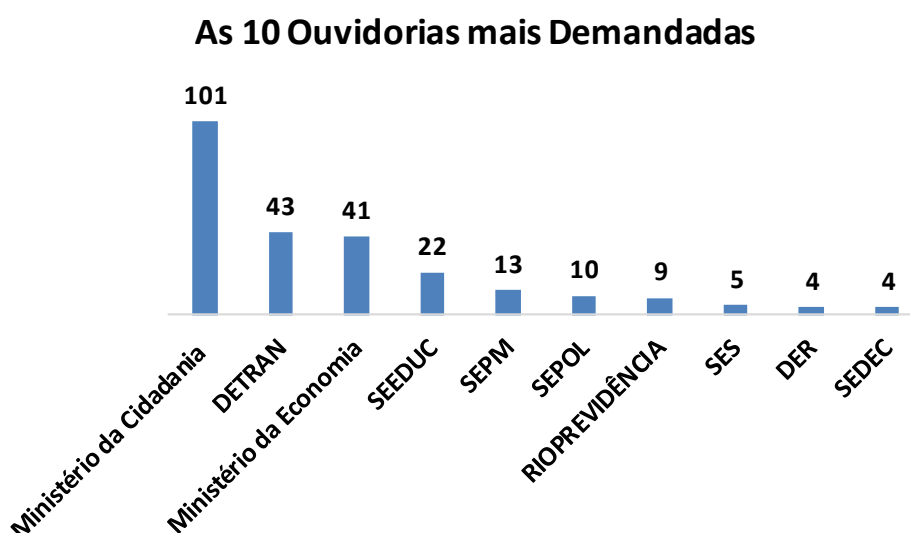
### 3.3 Manifestações de Órgãos e Entidades de outras Esferas de Governo

Destacamos nesse item o quantitativo de **213 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.



Fonte: Sistema Fala.BR

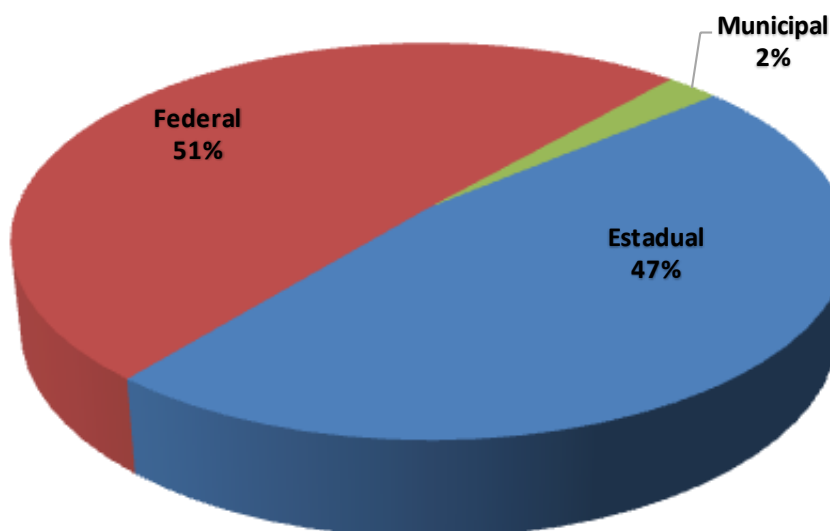
Apresentamos a seguir os órgãos e entidades para os quais a OGE mais encaminhou as manifestações:



Fonte: Sistema Fala.BR

Manifestações encaminhadas por esfera do poder público.

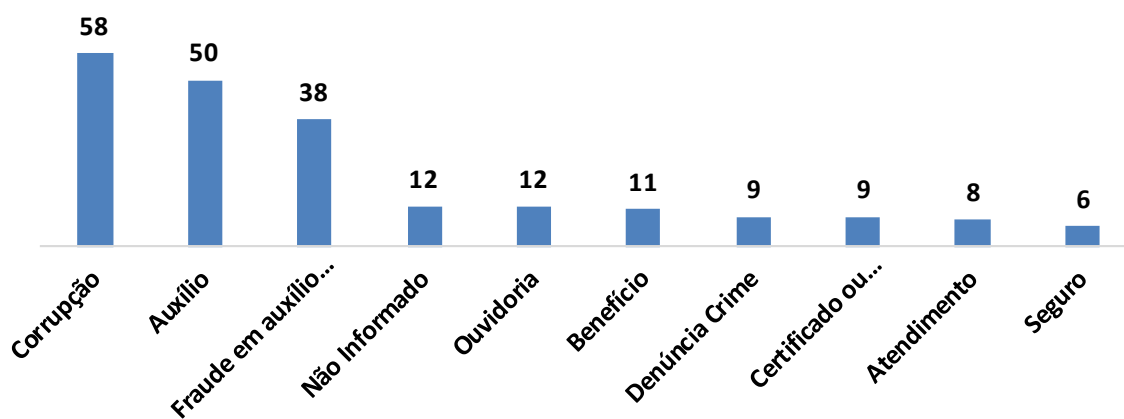
### As 10 Ouvidorias mais Demandadas



Fonte: Sistema Fala.BR

Assuntos mais demandados nas manifestações:

### Os 10 assuntos mais demandados



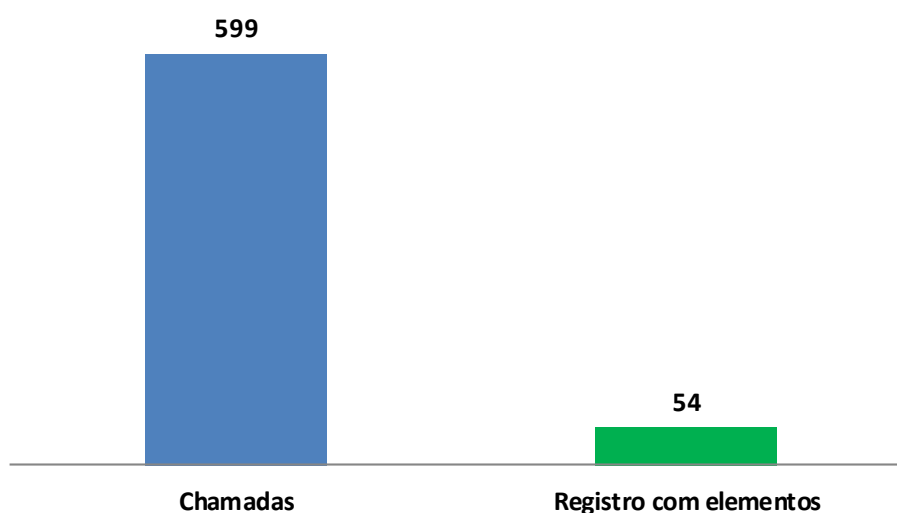
Fonte: Sistema Fala.BR

#### 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 Quarto Trimestre de 2020, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **599 chamadas que resultaram em 54 registros** que continham elementos suficientes para o encaminhamento à respectiva área de apuração.

#### Disque Rio Contra a Corrupção - Chamadas



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

The background of the page features abstract, flowing shapes in various shades of blue and white. A prominent dark blue shape curves from the bottom left towards the top right, while a lighter blue shape curves from the top left towards the bottom right. These shapes overlap and create a sense of movement and depth.

## Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da 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 de 25/10/2018.

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 Ouvidoria e Transparência.

A seguir apresentaremos a disposição ao final do Quarto Trimestre de 2020 dos Órgãos e Entidades pertencentes a Rede de Ouvidorias e "Pontos Focais" do ERJ, quanto a gestão do sistema e-SIC:

| Gestão do Sistema "e-SIC" |                                                                                                                                              |          |              |                                                                             |          |                                         |                            |                                                |                   |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------|-------------------|
| Administração Direta      |                                                                                                                                              |          |              |                                                                             |          |                                         |                            |                                                |                   |
| Órgãos                    | UOS estruturadas, ou em fase de estruturação                                                                                                 |          | Totais (A+B) | Pontos Focais                                                               |          | Órgãos cadastrados, mas inoperantes (E) | Órgãos não cadastrados (F) | Total de Órgãos cadastrados no sistema (A+C+E) | Total (A+B+C+D+E) |
|                           | Sim (A)                                                                                                                                      | Não (B)  |              | Sim (C)                                                                     | Não (D)  |                                         |                            |                                                |                   |
|                           | SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, SETRAB e a SETRANS | 0        | 19           | Governadoria do Estado, GSI, SEELJE, SERGB, e a Vice-Governadoria do Estado |          | SETUR*                                  | SEGOV                      | 25                                             | 26                |
| <b>TOTAL DE ÓRGÃOS</b>    | <b>19</b>                                                                                                                                    | <b>0</b> | <b>19</b>    | <b>5</b>                                                                    | <b>0</b> | <b>1</b>                                | <b>1</b>                   | <b>25</b>                                      | <b>26</b>         |

| Administração Indireta             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |              |                                                      |         |                                                                                                                                                                                     |                                       |                                                  |                   |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|
| 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 Entidade cadastradas no sistema (A+C+E) | Total (A+B+C+D+E) |
|                                    | Sim (A)                                                                                                                                                                                                                                                                 | Não (B) |              | Sim (C)                                              | Não (D) |                                                                                                                                                                                     |                                       |                                                  |                   |
|                                    | AGENERSA, AGERIO, AGETRANS, CEASA RJ, CECIERJ CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, CODERTE, DEGASE, DER-RJ, DETRAN-RJ, DETRO-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, INEA, IPEN, ITERJ, IVB, JUCERJA, PROCON-RJ, PRODERJ, RIOPREVIDÊNCIA, RIOTRILHOS, UERJ e a UENF |         |              | CASERJ, EMOP, FIPERJ, IOERJ, ISP, RJPREV e a SUDERJ, |         | CODIN***, DRM***, EMATER****, FIA/RJ****, FMIS****, FTMRJ****, FUNARJ****, Fundação Santa Cabrini – FSC**, IASERJ****, IEEA****, LOTERJ****, PESAGRO****, TURISRIO**** e a UEZO**** | IRM (Excluídos os Conselhos e Fundos) |                                                  |                   |
| <b>TOTAL DE ENTIDADES</b>          | 29                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0       | 29           | 07                                                   | 0       | 14                                                                                                                                                                                  | 1                                     | 50                                               | 51                |
| <b>TOTAL DE ÓRGÃOS e ENTIDADES</b> | 48                                                                                                                                                                                                                                                                      | 0       | 48           | 12                                                   | 0       | 15                                                                                                                                                                                  | 2                                     | 75                                               | 77                |

\* A SETUR consta relacionada no quadro acima como Órgãos cadastrados no sistema “e-SIC”, mas inoperantes, tendo em vista que o Órgão possuía gestores do sistema.

\*\* A Fundação Santa Cabrini, consta relacionada no quadro acima como Entidades cadastradas no sistema “e-SIC”, mas inoperantes, tendo em vista que a Entidade já possuiu unidade de ouvidoria, mas até o término do quarto trimestre/2020 encontrava-se inoperante. A gestão do sistema tem sido realizada pela Secretaria vinculante, SETRAB.

\*\*\* Em relação as Entidades: CODIN, DRM, LOTERJ, possuem cadastro no sistema, mas a gestão está a cargo da UOS das Secretarias vinculantes.

\*\*\*\*As Entidades: EMATER, FIA, FMIS, FTM, FUNARJ, IASERJ, IEEA, PESAGRO, TURISRIO e UEZO estão cadastradas no sistema e-SIC, mas atualmente a administração do sistema, tendo sido realizada pelas respectivas Secretarias vinculantes

Ressaltamos que no término do Quarto Trimestre o sistema e-SIC continuou possuindo 60 (sessenta) Órgãos e Entidades realizando a gestão do sistema do total de 75 (sessenta e cinco) cadastradas, tendo em vista que existem 15 (quinze) Órgão e Entidades que estão cadastrados, mas inoperantes, ou seja, a gestão do sistema é realizada pelas respectivas Secretarias vinculantes, ou atualmente não possui gestor do sistema.

| Órgãos e Entidade - Gestão "e-SIC"                      |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| Adm. Direta                                             | 24        |
| Adm. Indireta                                           | 36        |
| Entidade sem UOS ou ponto focal cadastrada no "e-SIC" * | 15        |
| <b>Total</b>                                            | <b>75</b> |

#### **Considerações sobre o demonstrativo apresentado anteriormente:**

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.

## 5e-SIC

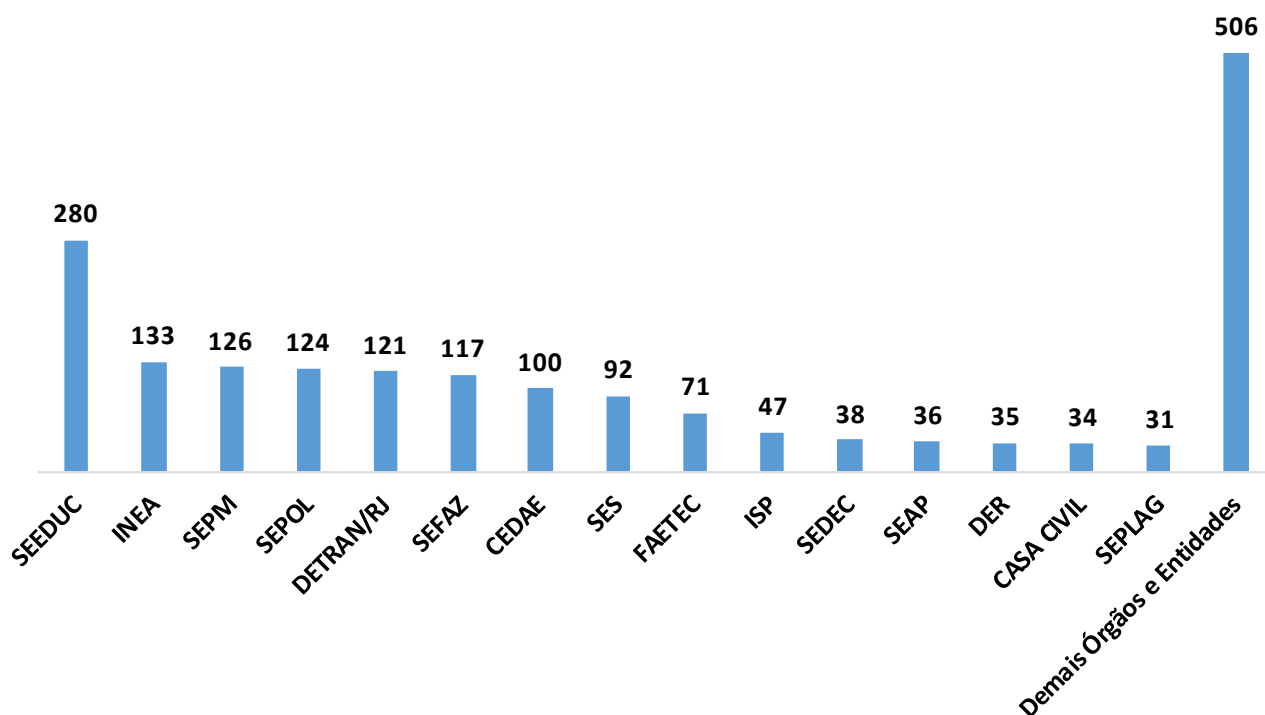
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), disponibilizado para o cumprimento da transparência passiva, permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades 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 Quarto Trimestre de 2020 a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu **1.891 pedidos de informação**, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

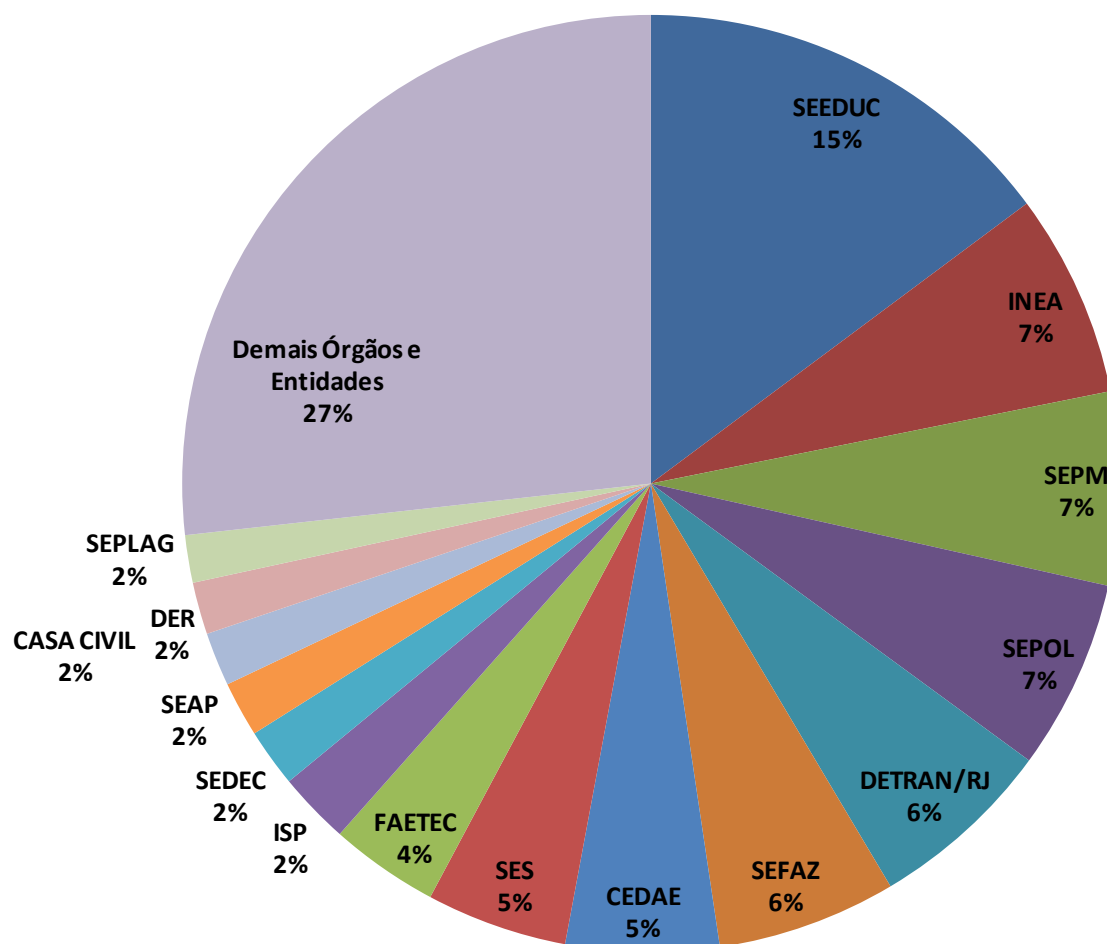
A seguir a distribuição quantitativa dos pedidos de informação por Órgão e Entidade mais demandados.

#### Quantitativo de Pedidos de Informações



Fonte: Sistema e-SIC

O total dos pedidos dos Órgãos e Entidades mais demandados equivale a aproximadamente **73 %** do total de pedidos da Rede de Ouvidoria. A **SEEDUC** representa **15%** 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:

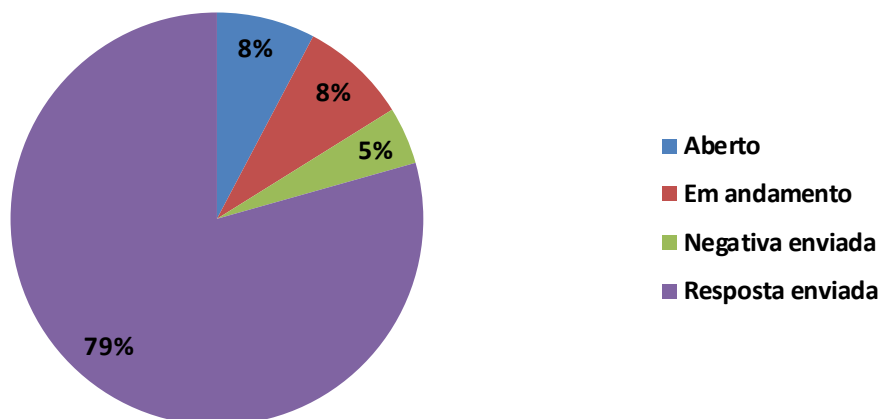
**Resposta enviada** – Pedido concluído com o envio da informação almejada.

**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 Quarto Trimestre de 2020, apresentaram os seguintes números percentuais:



Fonte: Sistema e-SIC

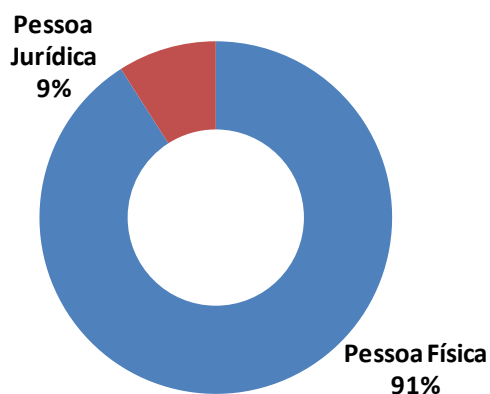
### 5.1.2 Perfil dos demandantes

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 **91%** dos solicitantes são **Pessoas Físicas**.

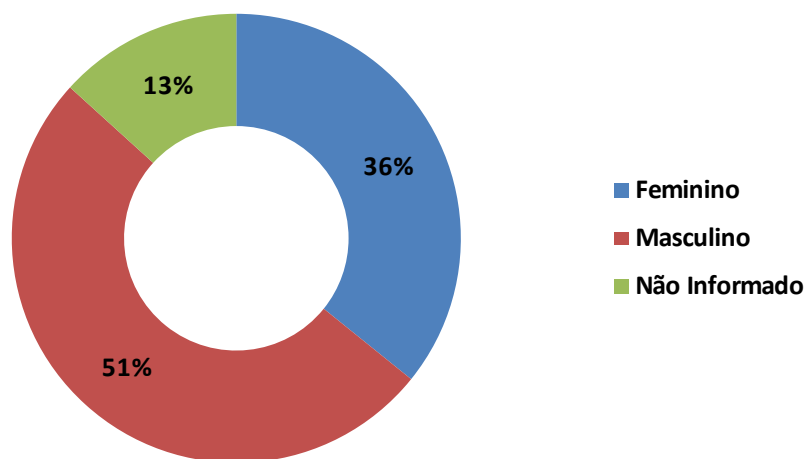


Fonte: Sistema e-SIC



## GÊNERO

O gênero foi identificado em **87%** dos demandantes.

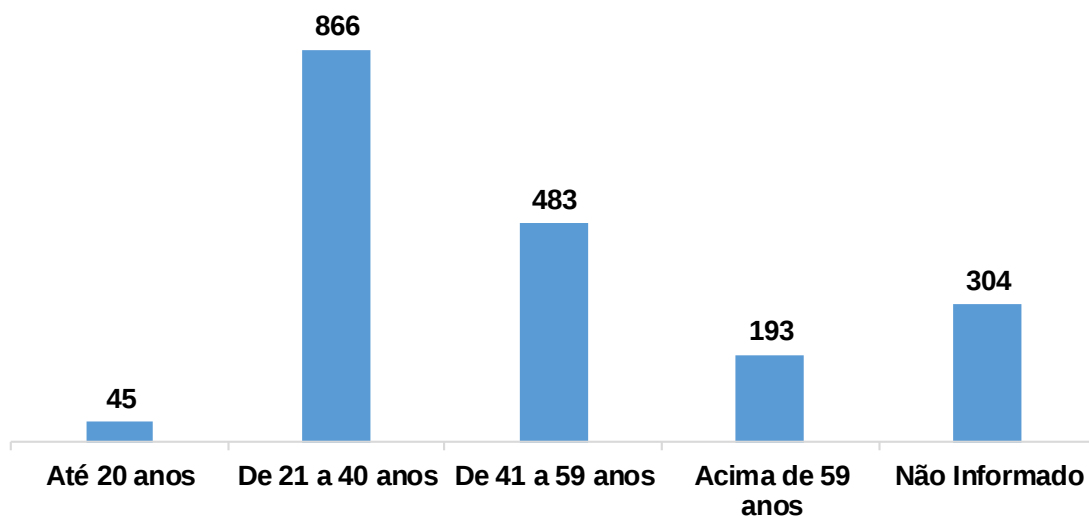


Fonte: Sistema e-SIC



## FAIXA ETÁRIA

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

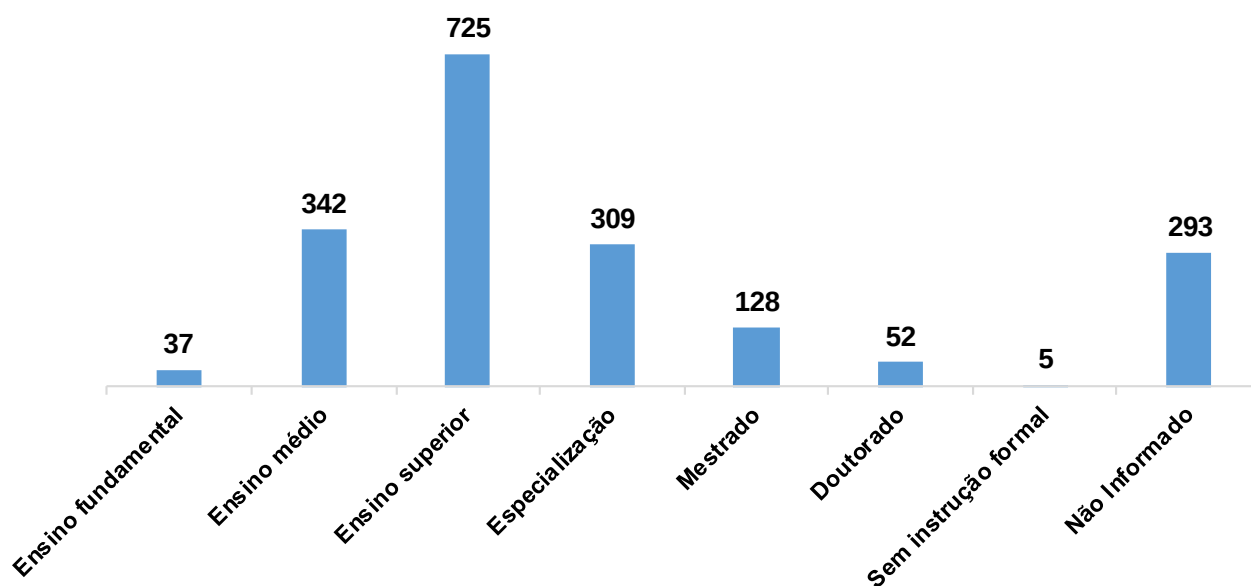


Fonte: Sistema e-SIC



## ESCOLARIDADE

Dos **1.891** pedidos de informação, percebe-se que aproximadamente 35% possuem Ensino Superior.

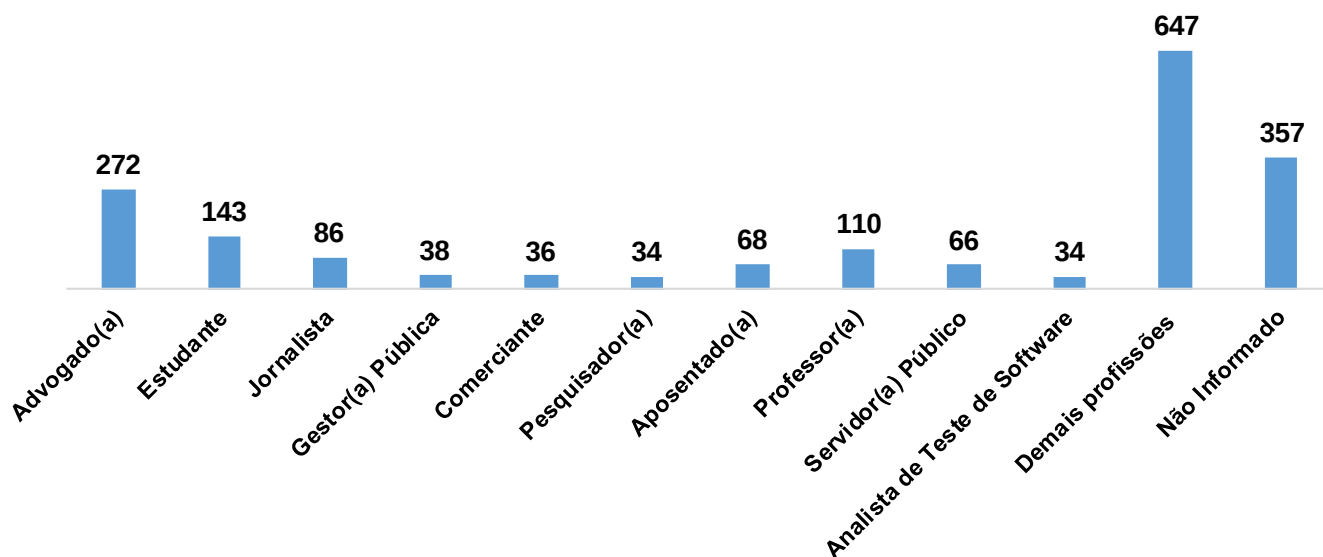


Fonte: Sistema e-SIC



## PROFISSÃO

Para detalhar mais o perfil do demandante, dentre os **1.891** pedidos, foi pesquisado qual a profissão/ocupação de cada solicitante, e os dados se apresentaram da seguinte forma:



Fonte: Sistema e-SIC

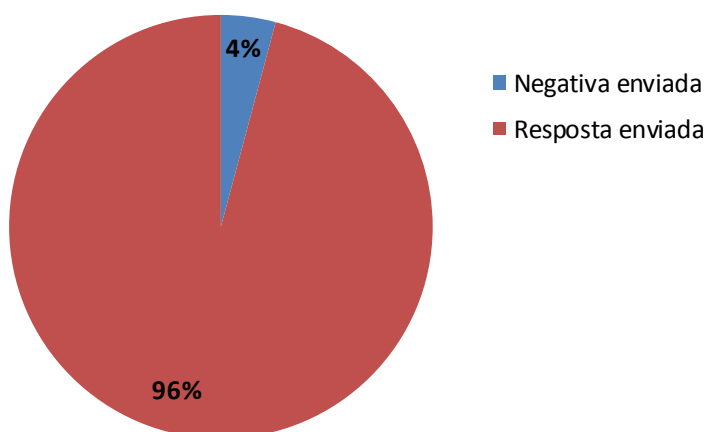
## 5.2 Números da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No Quarto Trimestre de 2020, a CGE-RJ, por intermédio da **Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro**, recebeu **24 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.



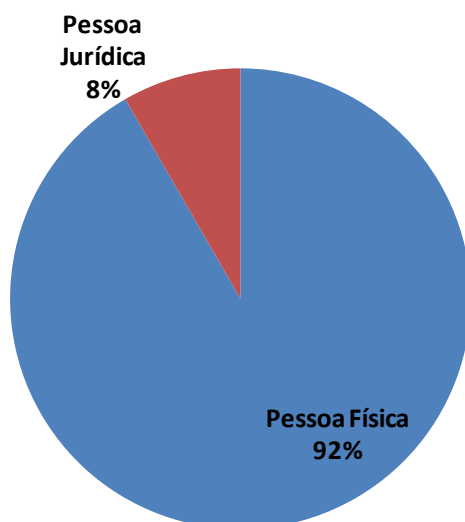
Fonte: Sistema e-SIC

### 5.2.1 Perfil dos Demandantes



#### **PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA**

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

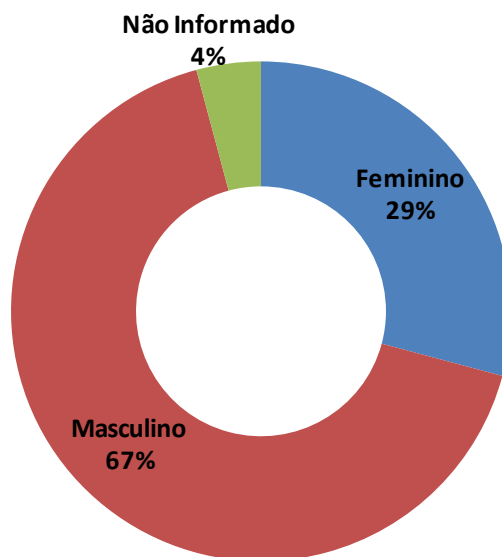


Fonte: Sistema e-SIC



## GÊNERO

O gênero foi identificado em **96%** dos demandantes.

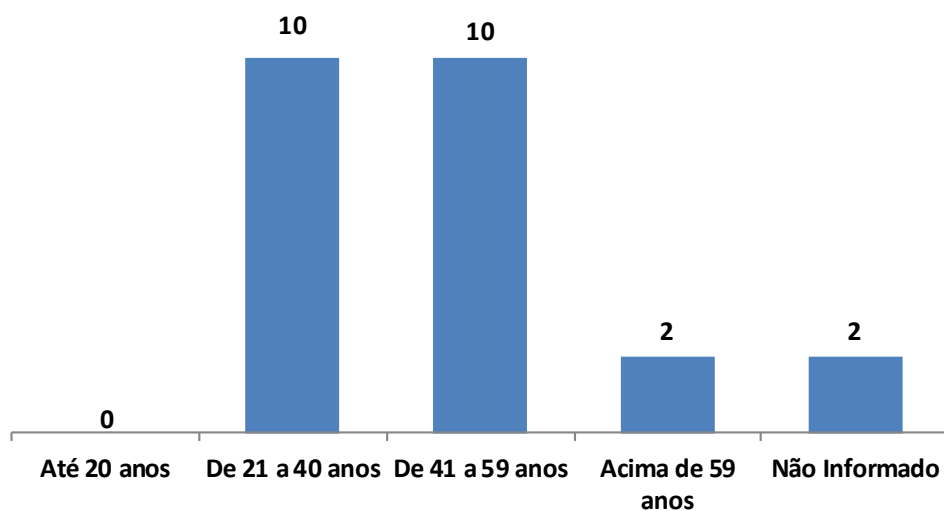


Fonte: Sistema e-SIC



## FAIXA ETÁRIA

A faixa etária foi identificada em **83%** dos demandantes, concentrados na faixa etária de compreendida entre 21 a 59 anos.

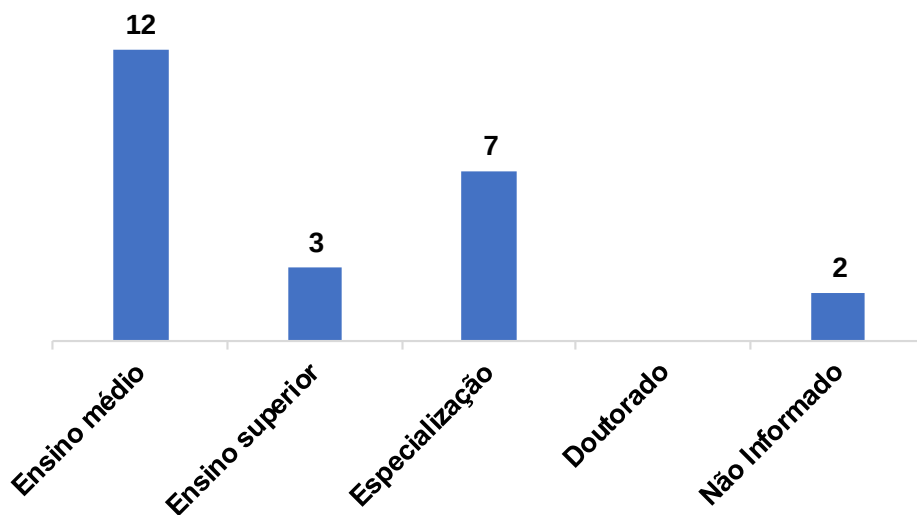


Fonte: Sistema e-SIC



## ESCOLARIDADE

Dos 22 pedidos de informação à OGE, aproximadamente **54%** possuem Ensino Médio.

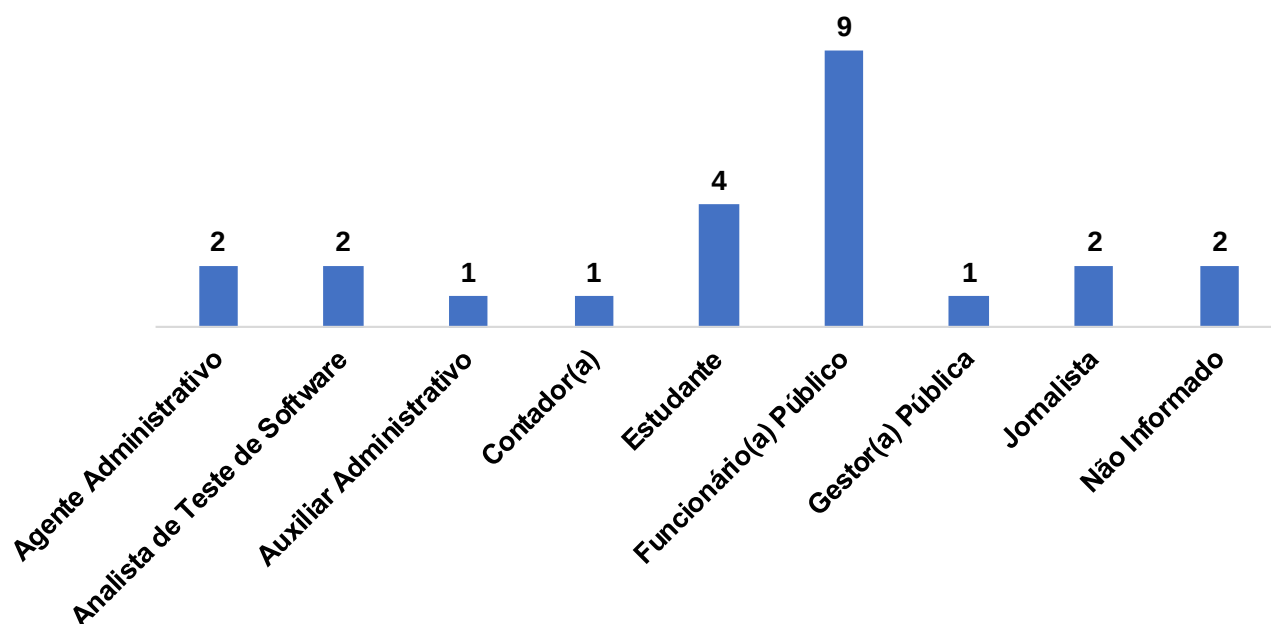


Fonte: Sistema e-SIC



## PROFISSÃO

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

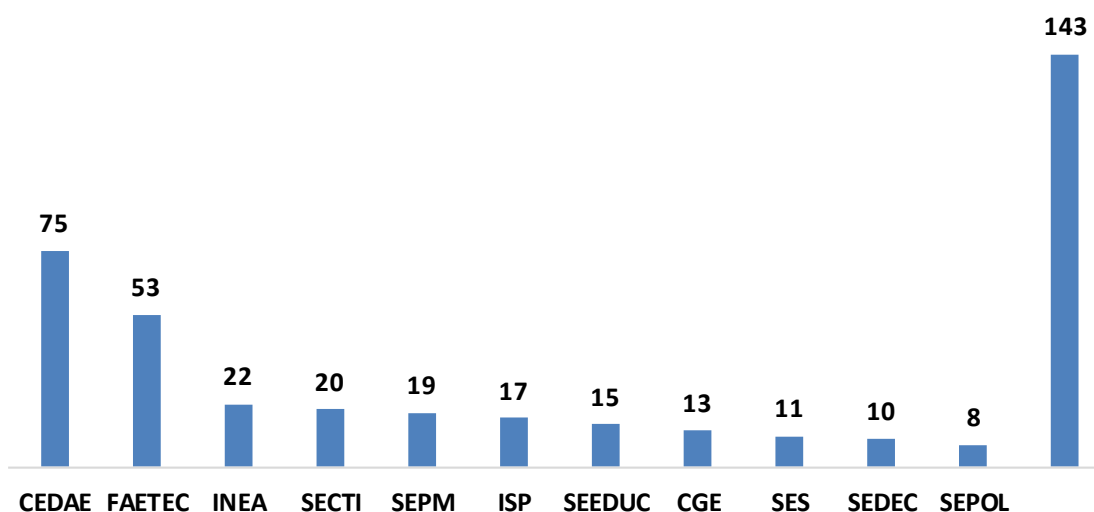


Fonte: Sistema e-SIC

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

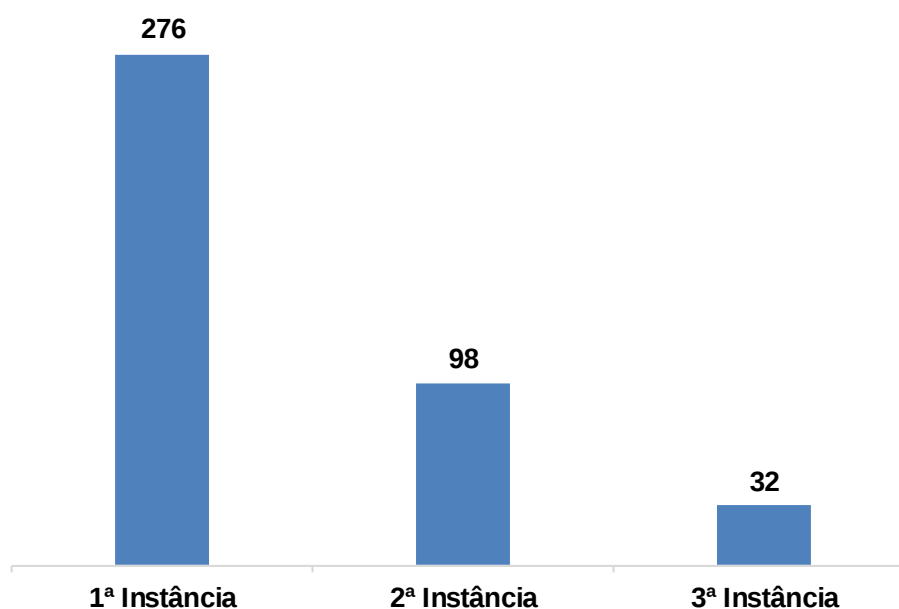
A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, durante o Quarto Trimestre de 2020, recebeu **406 Recursos**, em **1ª, 2ª e 3ª Instâncias**, relativos a pedidos de informações que foram negados, total ou parcialmente, pelos órgãos e entidades que compõem a rede.

Destes **406 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

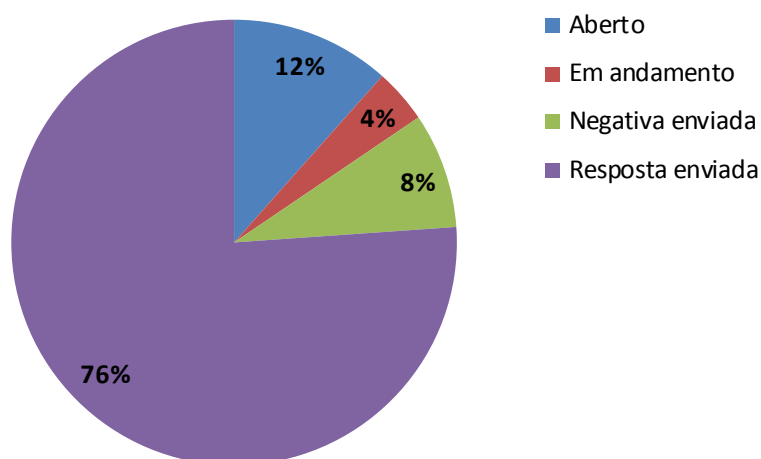
No momento de análise e fechamento deste, os recursos desse Terceiro Trimestre encontravam-se na seguinte situação de tratamento: **76% Respostas enviadas.**

**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.

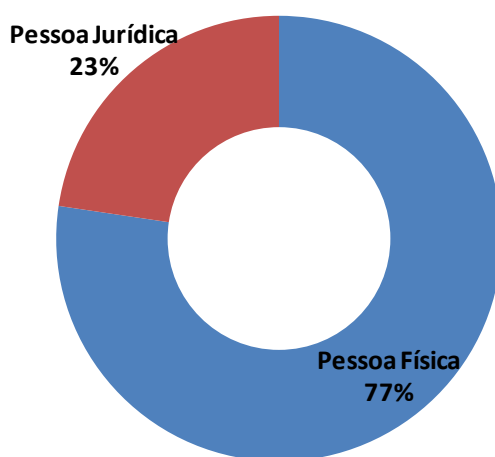


Fonte: Sistema e-SIC

### 5.3.1 Perfil dos Recorrentes



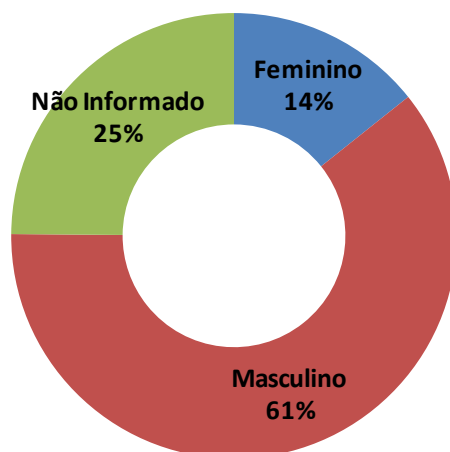
**QUANTO À PESSOA FÍSICA OU PESSOA JURÍDICA**



Fonte: Sistema e-SIC



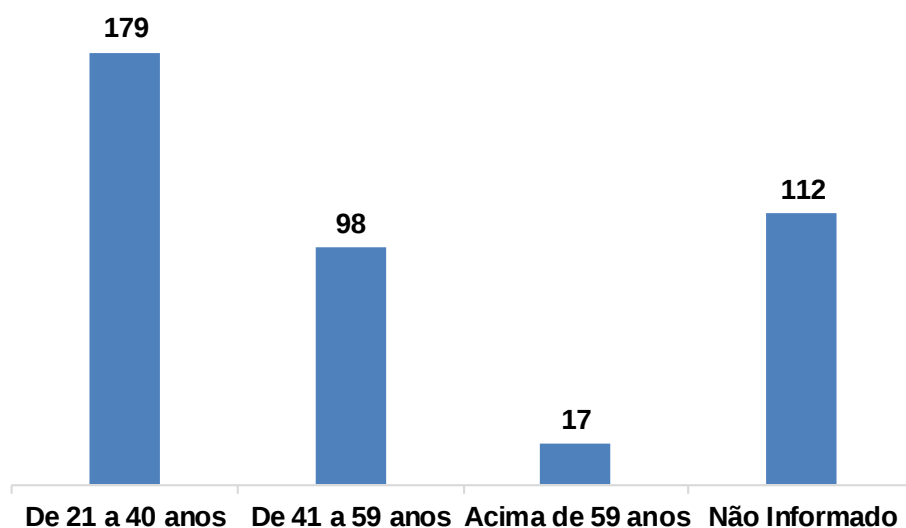
### QUANTO AO GÊNERO



Fonte: Sistema e-SIC



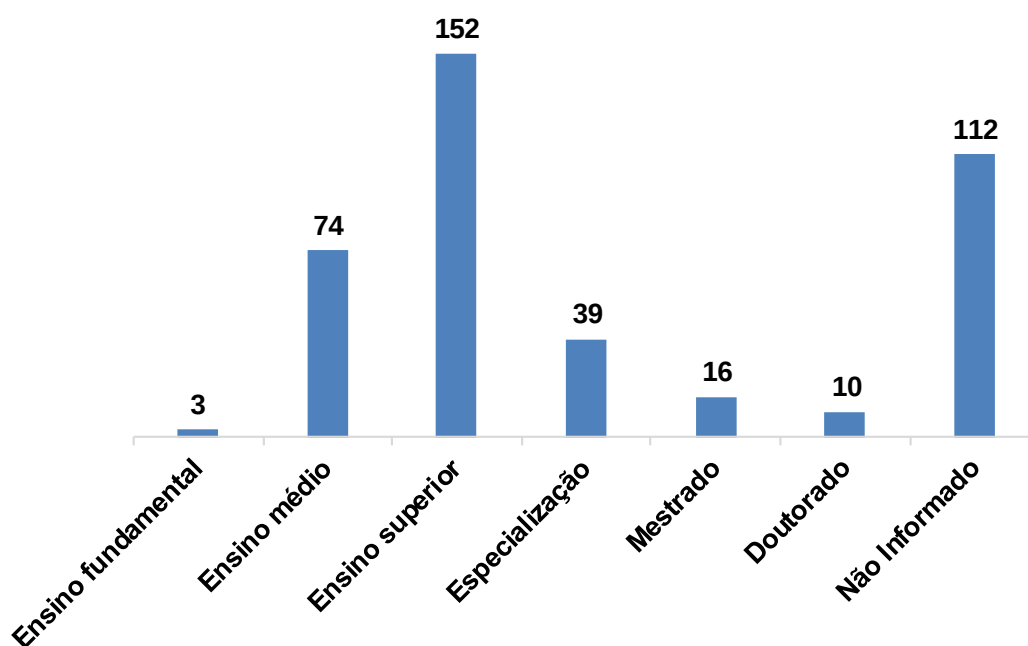
### QUANTO À FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sistema e-SIC



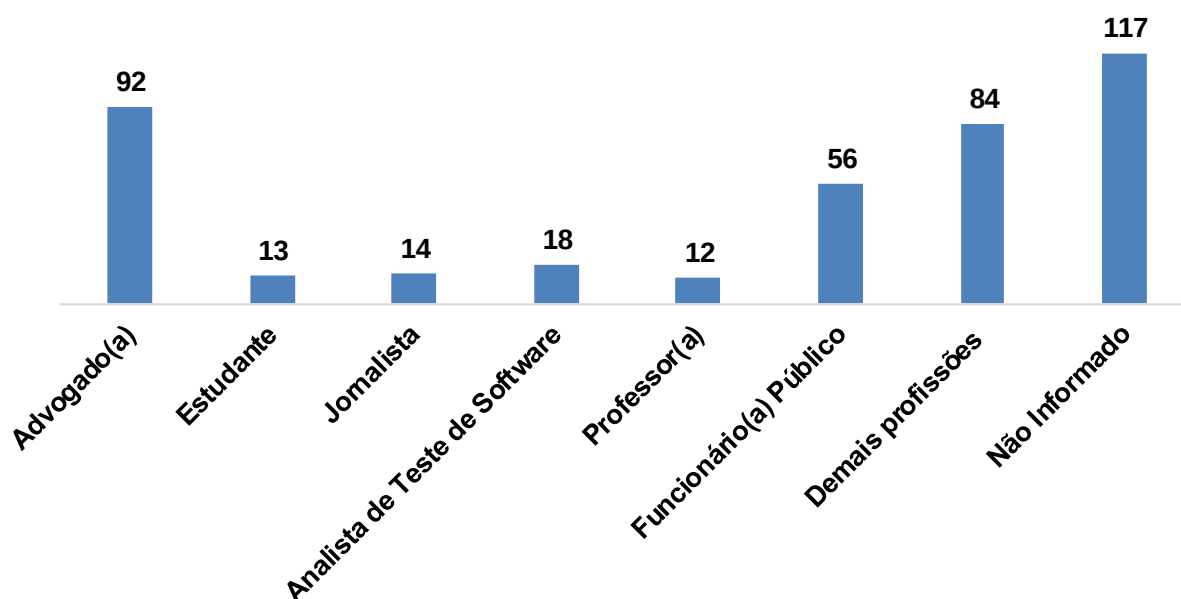
### QUANTO À ESCOLARIDADE



Fonte: Sistema e-SIC



### QUANTO À PROFISSÃO

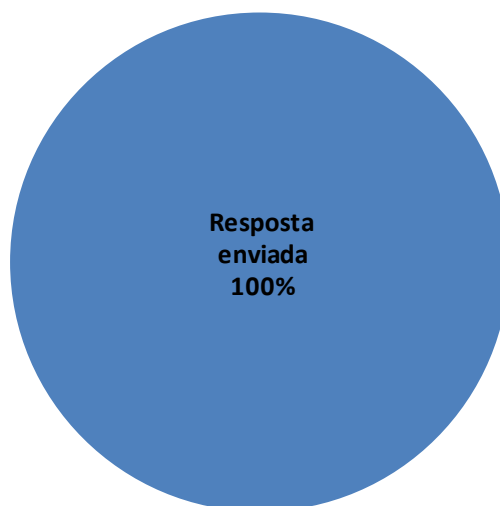


Fonte: Sistema e-SIC

## 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 Quarto Trimestre de 2020, recebeu **13 Recursos**, relativos a pedidos de informações com **100% das Respostas enviadas**.

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



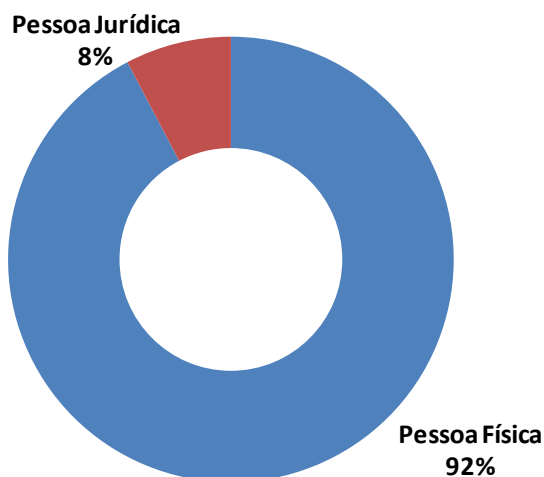
Fonte: Sistema e-SIC

### 5.4.1 Perfil dos Recorrentes

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



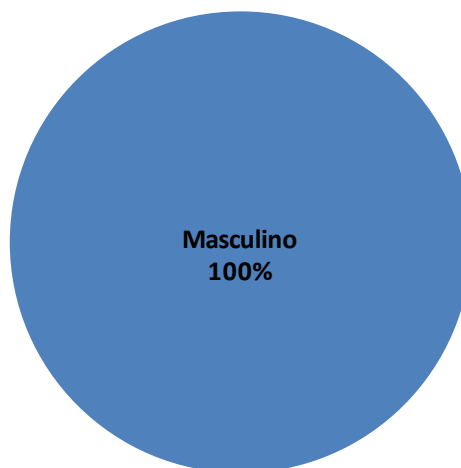
**QUANTO À PESSOA FÍSICA  
OU PESSOA JURÍDICA**



Fonte: Sistema e-SIC



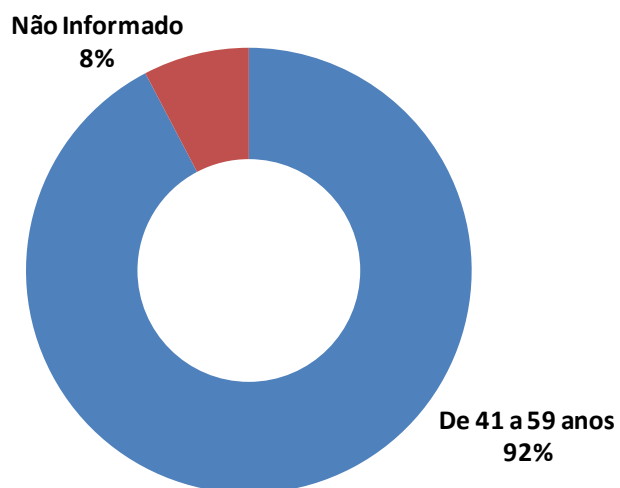
## QUANTO AO GÊNERO



Fonte: Sistema e-SIC



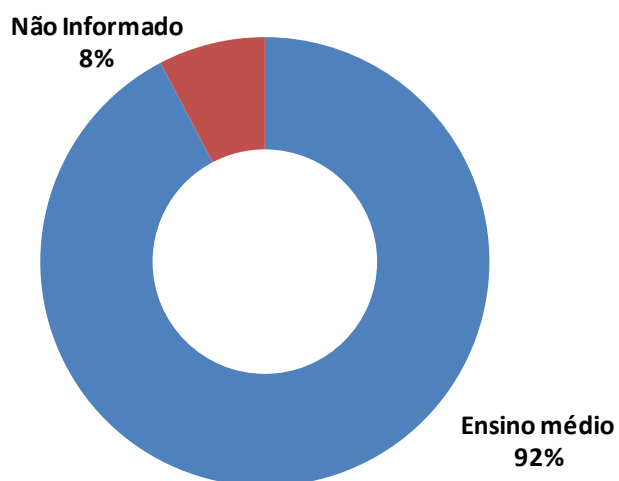
## QUANTO À FAIXA ETÁRIA



Fonte: Sistema e-SIC



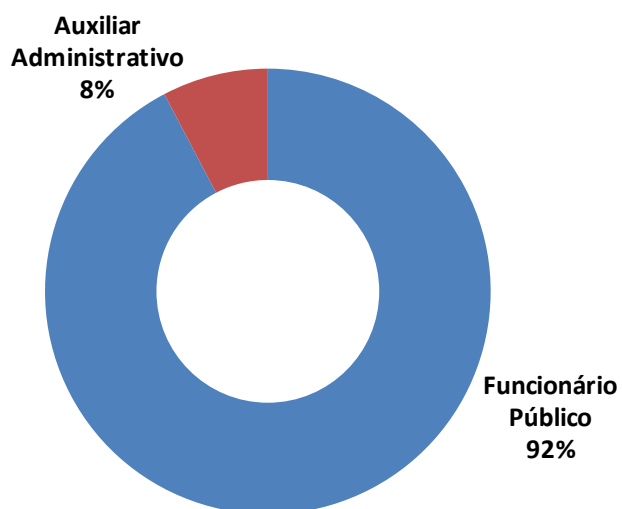
### QUANTO À ESCOLARIDADE



Fonte: Sistema e-SIC



### QUANTO À PROFISSÃO



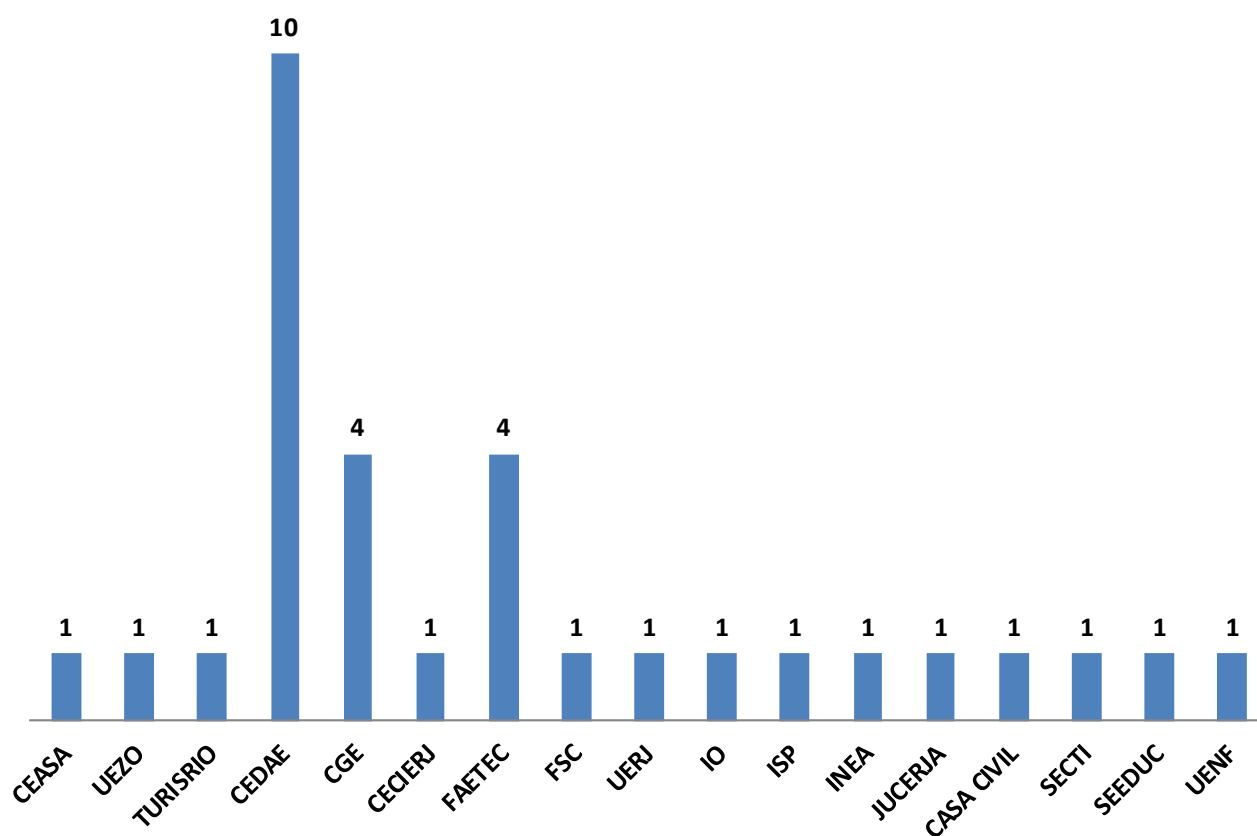
Fonte: Sistema e-SIC

## 5.5 Recursos de 3ª Instância - Acesso à Informação

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

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

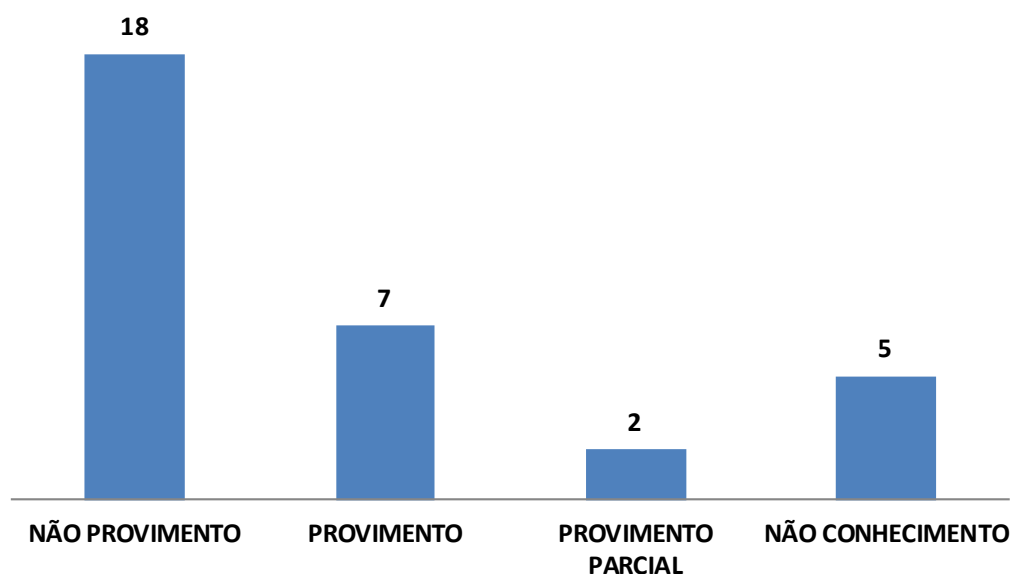
### Total de Recursos



Fonte: e-SIC

Os **32 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:

### Classificação dos Recursos



Fonte: Sistema e-SIC

**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.

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 Quarto 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**.

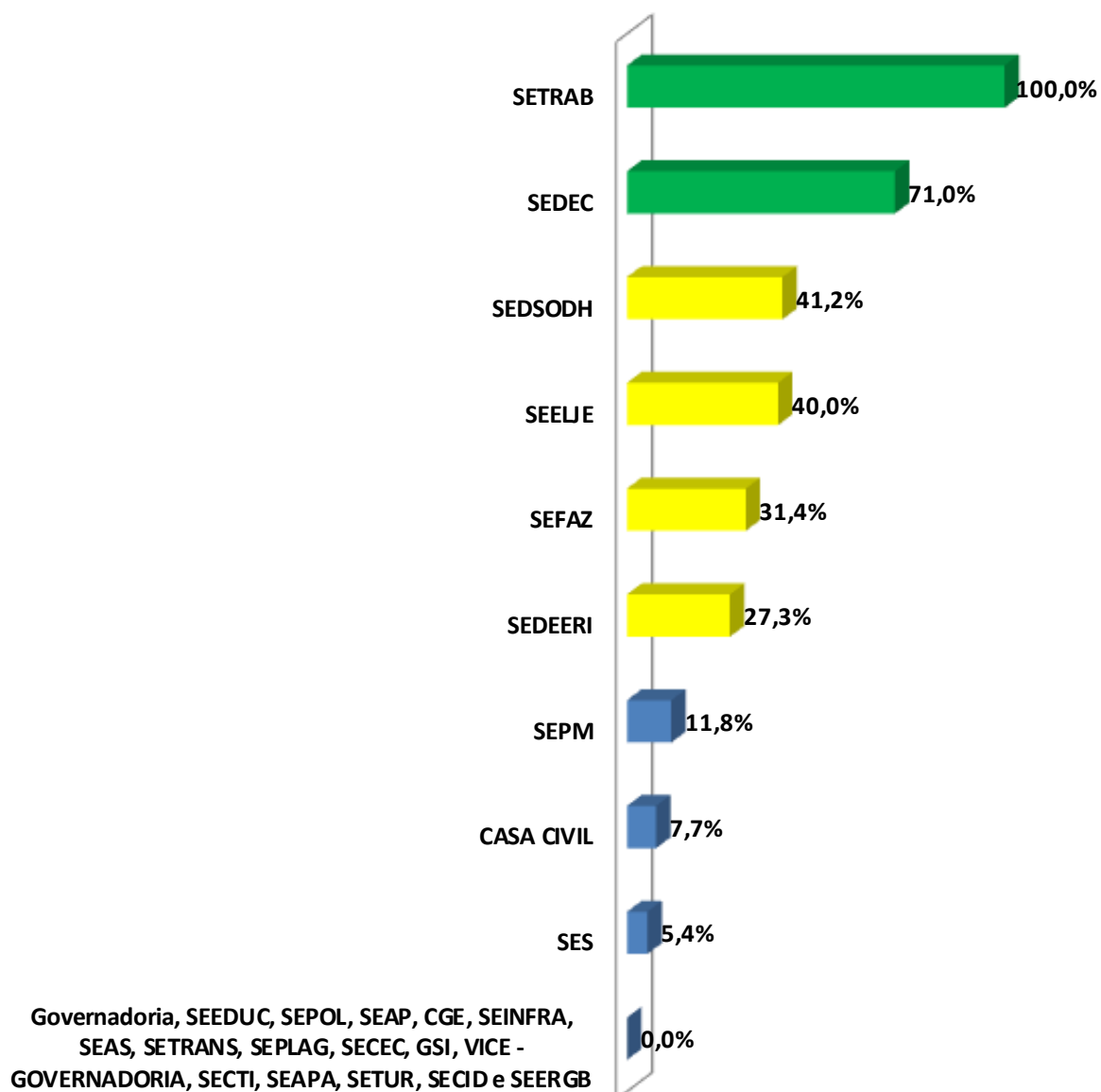
### 5.6.1 Ranking Cumprimento de Prazo

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

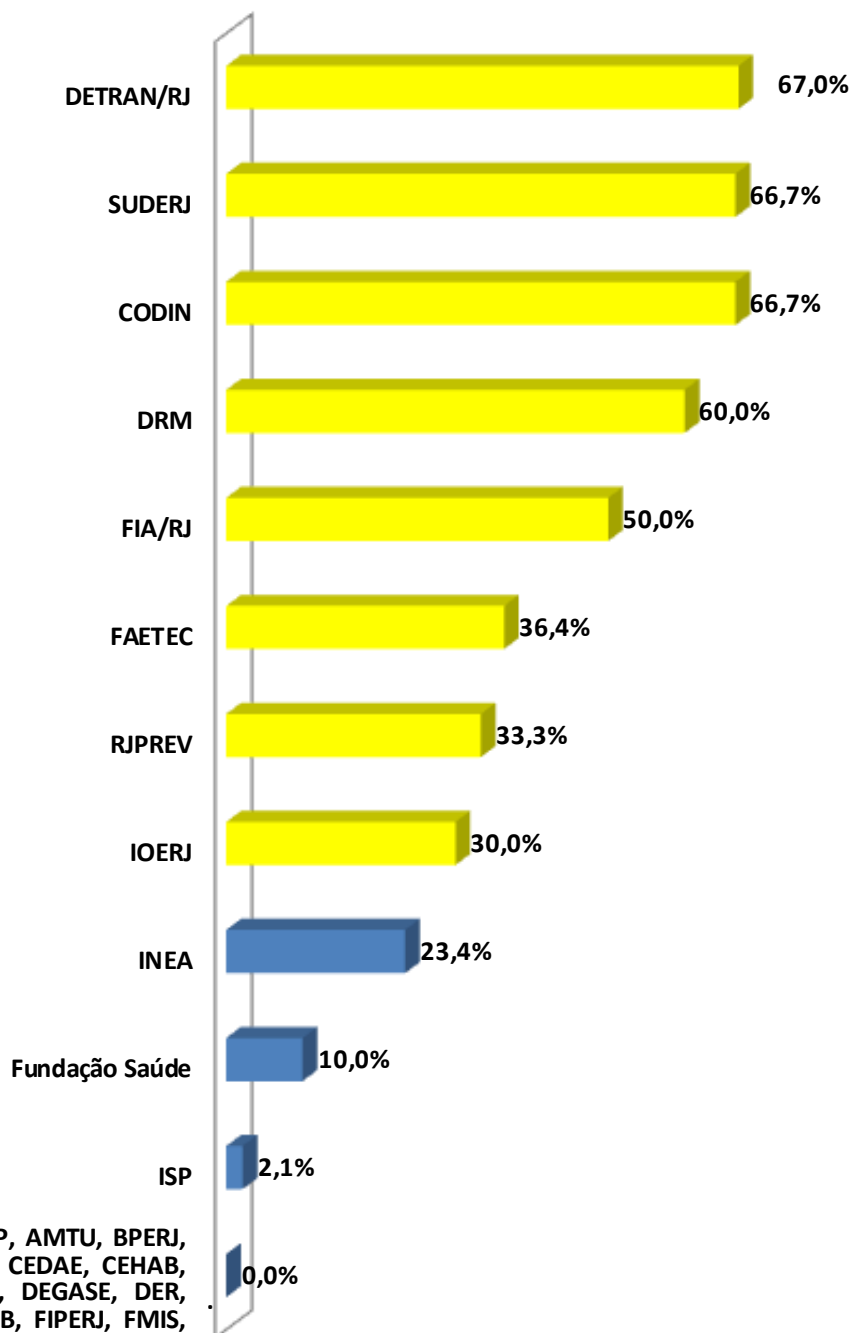
Os índices são identificados de acordo:

-  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

## Ranking



## Ranking



APERJ, AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, AMTU, BPERJ, Laura Alvim, CASERJ, CEASA, CECIERJ, CEDAE, CEHAB, CENTRAL, CEPERJ, CFSEC, CODERTE, DEGASE, DER, DETRO, EMATER, EMOP, FAPERJ, FCFB, FIPERJ, FMIS, FSC, FTM, FUGAP, FUNARJ, IASERJ, IEEA, INEPAC, IPEM, ITERJ, IVB, JUCERJA, Leão XIII, LOTERJ, PESAGRO, PROCON, PRODERJ, RIOPREVIDÊNCIA, RIOTRILHOS, RRP, Cecília Meireles, 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:

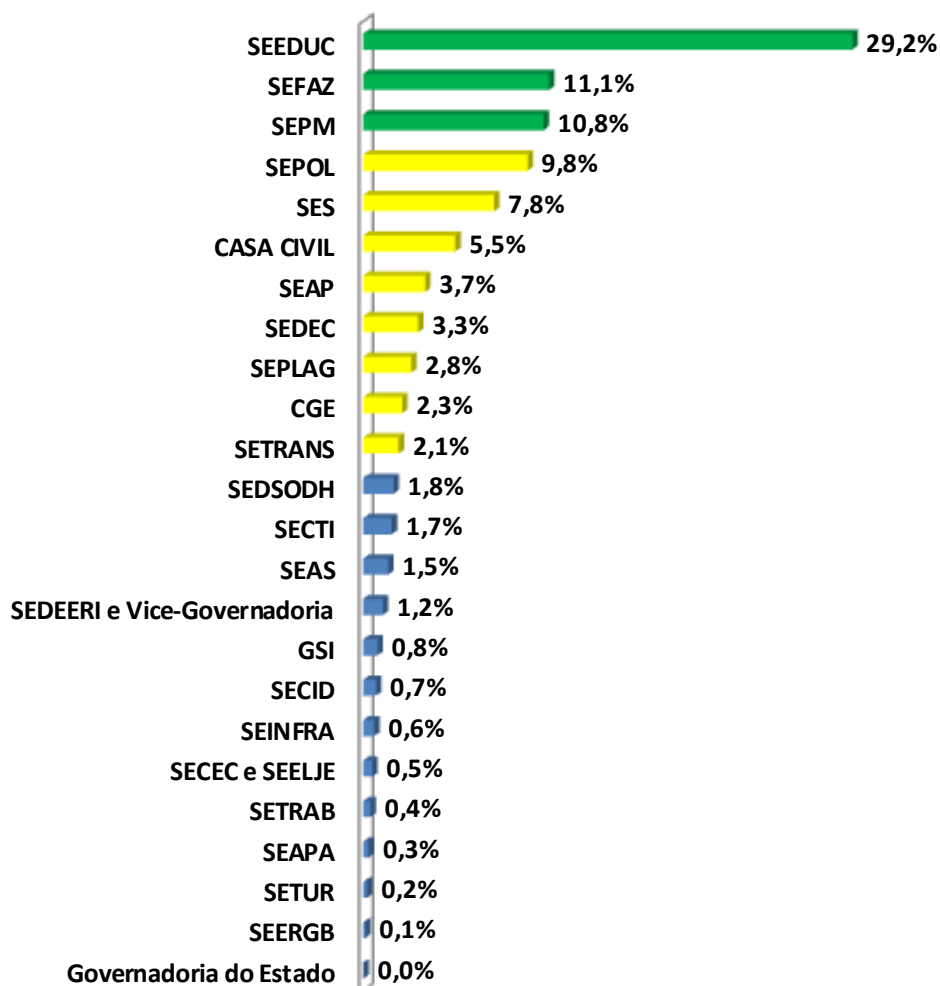
 Grande Demanda (Acima de 10% do Total)

 Média Demanda (entre 2% e 10% Total)

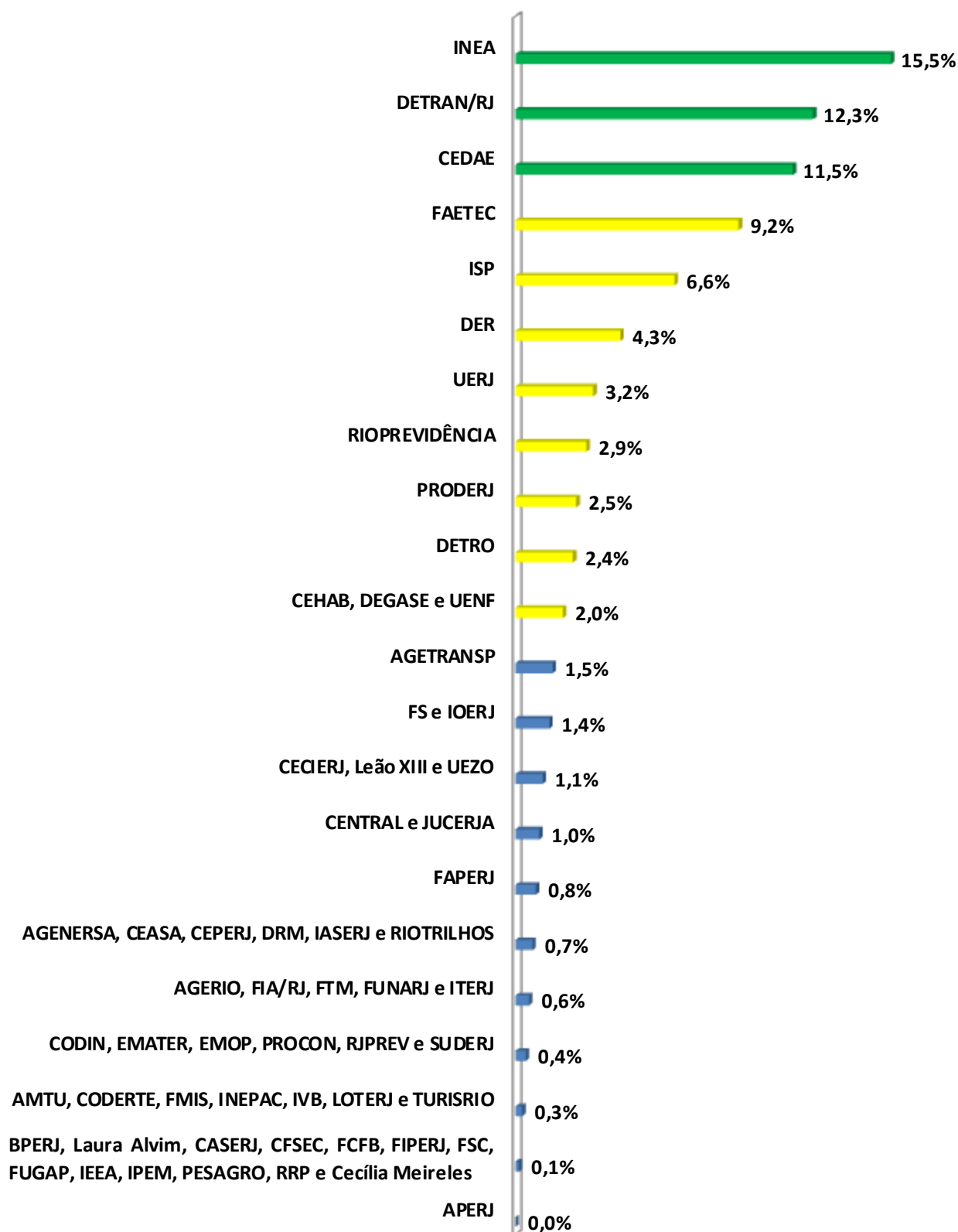
 Baixa Demanda (Abaixo de 2% do Total)

### ADMINISTRAÇÃO DIRETA

#### Representatividade da Demanda



## Ranking Representatividade da Demanda

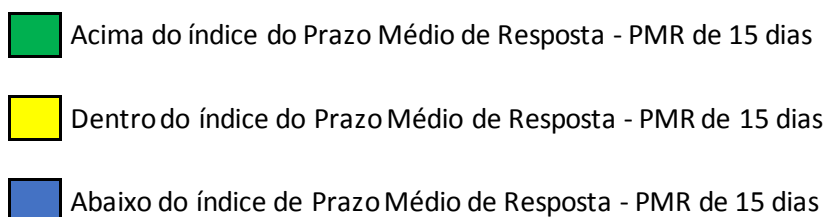


### 5.6.3 Ranking de Prazo Médio de Resposta

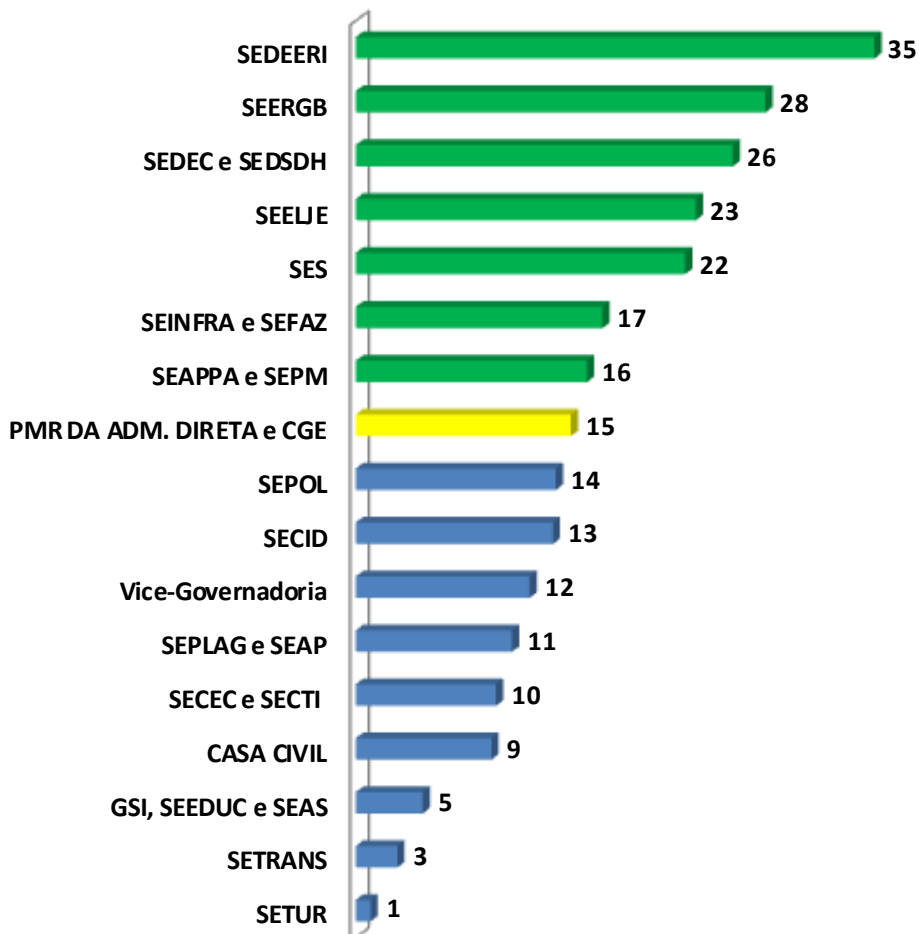
A Lei nº 12.527/2011 determina que o pedido de acesso à informação deve, sempre que possível, ser atendido imediatamente, dando o prazo de 20 dias como o máximo para o atendimento, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 dias.

Como demonstrado nos gráficos a seguir, o Prazo Médio de Resposta - PMR da Administração Direta é 17 dias e na Indireta 12 dias.

#### ADMINISTRAÇÃO DIRETA



Prazo Médio de Resposta (em dias)



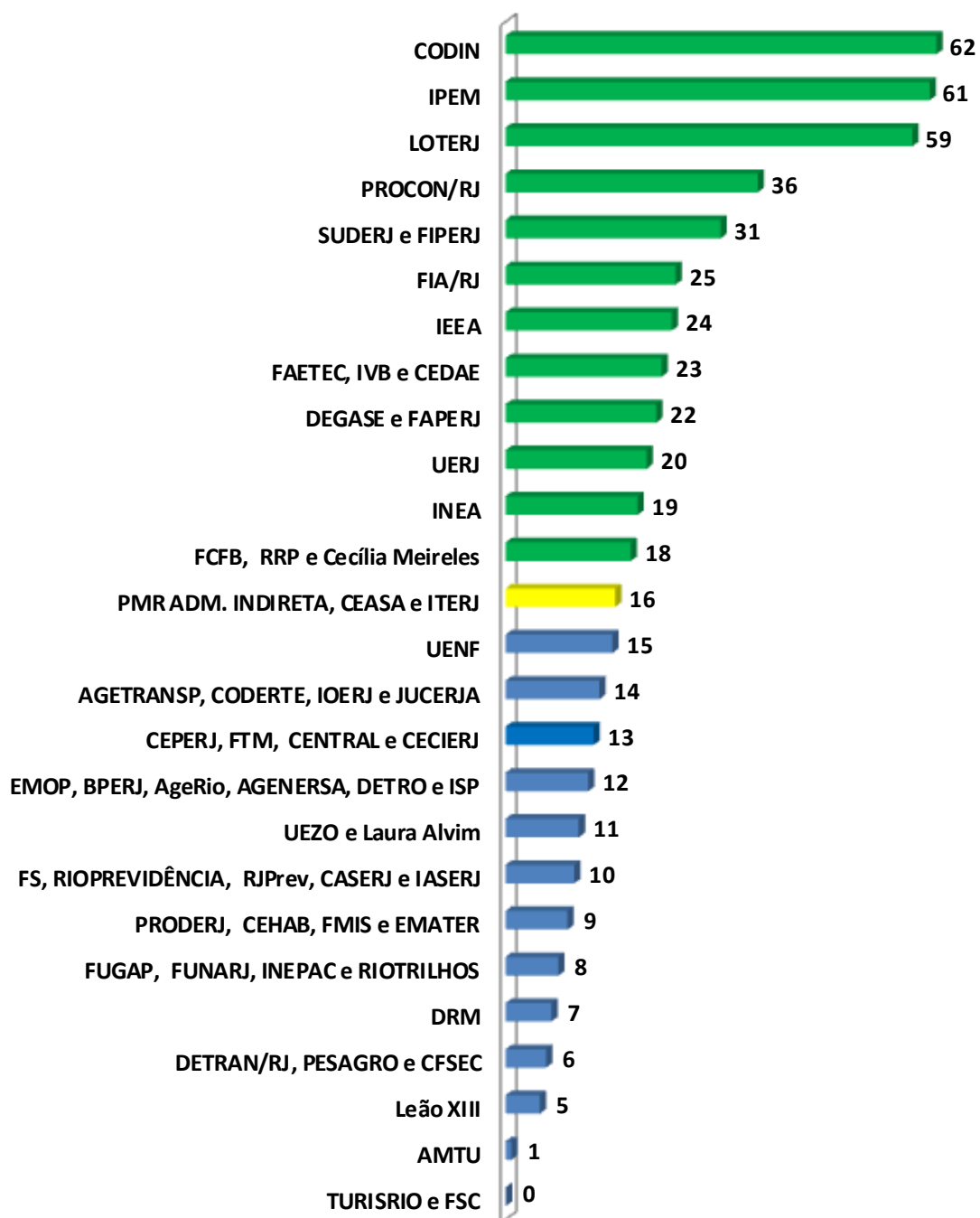
## ADMINISTRAÇÃO INDIRETA

 Acima do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 16 dias

 Dentro do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 16 dias

 Abaixo do índice de Prazo Médio de Resposta - PMR de 16 dias

### Prazo Médio de Resposta (em dias)



## 6 Notas de Identificação de Risco – NIR

Para atendimento à Lei 13.979/2020 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 e Notas de Recomendações – NR. A seguir apresentaremos a respectivas notas emitidas durante o Quarto Trimestre de 2020.

| NIR                     | ÓRGÃO/ENTIDADE | Nº PROCESSO            | DATA DO OFÍCIO |
|-------------------------|----------------|------------------------|----------------|
| 20200020/SUPTPC/OGE/CGE | NOVO DEGASE    | SEI-320001/002886/2020 | 20/10/2020     |
| 20200021/SUPTPC/OGE/CGE | JUCERJA        | SEI-320001/002891/2020 | 20/10/2020     |
| 20200022/SUPTPC/OGE/CGE | DETRAN/RJ      | SEI-320001/002899/2020 | 20/10/2020     |
| 20200023/SUPTPC/OGE/CGE | SECID          | SEI-320001/002924/2020 | 21/10/2020     |
| 20200024/SUPTPC/OGE/CGE | UEZO           | SEI-320001/003843/2020 | 15/12/2020     |

| NR                      | ÓRGÃO/ENTIDADE         | Nº PROCESSO            | DATA DO OFÍCIO                           |
|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------------------------|
| 20200005/SUPTPC/OGE/CGE | SEDSOSH                | SEI-320001/002359/2020 | 16/11/2020                               |
| 20200006/SUPTPC/OGE/CGE | SEPOL                  | SEI-320001/001279/2020 | Aguardando envio pela Chefia de Gabinete |
| 20200007/SUPTPC/OGE/CGE | SEINFRA                | SEI-320001/001123/2020 | 15/12/20                                 |
| 20200008/SUPTPC/OGE/CGE | Fundação Santa Cabrini | SEI-320001/002541/2020 | 15/12/2020                               |
| 20200009/SUPTPC/OGE/CGE | AGETRANSP              | SEI-320001/002162/2020 | 15/12/2020                               |
| 20200010/SUPTPC/OGE/CGE | CODERTE                | SEI-320001/002148/2020 | 17/12/2020                               |
| 20200011/SUPTPC/OGE/CGE | PRODERJ                | SEI-320001/001155/2020 | 15/12/20                                 |
| 20200012/SUPTPC/OGE/CGE | FUNESBOM               | SEI-320001/001191/2020 | 15/12/2020                               |
| 20200013/SUPTPC/OGE/CGE | Fundação Saúde         | SEI-320001/001079/2020 | 16/12/2020                               |
| 20200014/SUPTPC/OGE/CGE | Casa Civil             | SEI-320001/001164/2020 | Aguardando envio pela Chefia de Gabinete |
| 20200015/SUPTPC/OGE/CGE | Saúde                  | SEI-320001/000994/2020 | Aguardando envio pela Chefia de Gabinete |

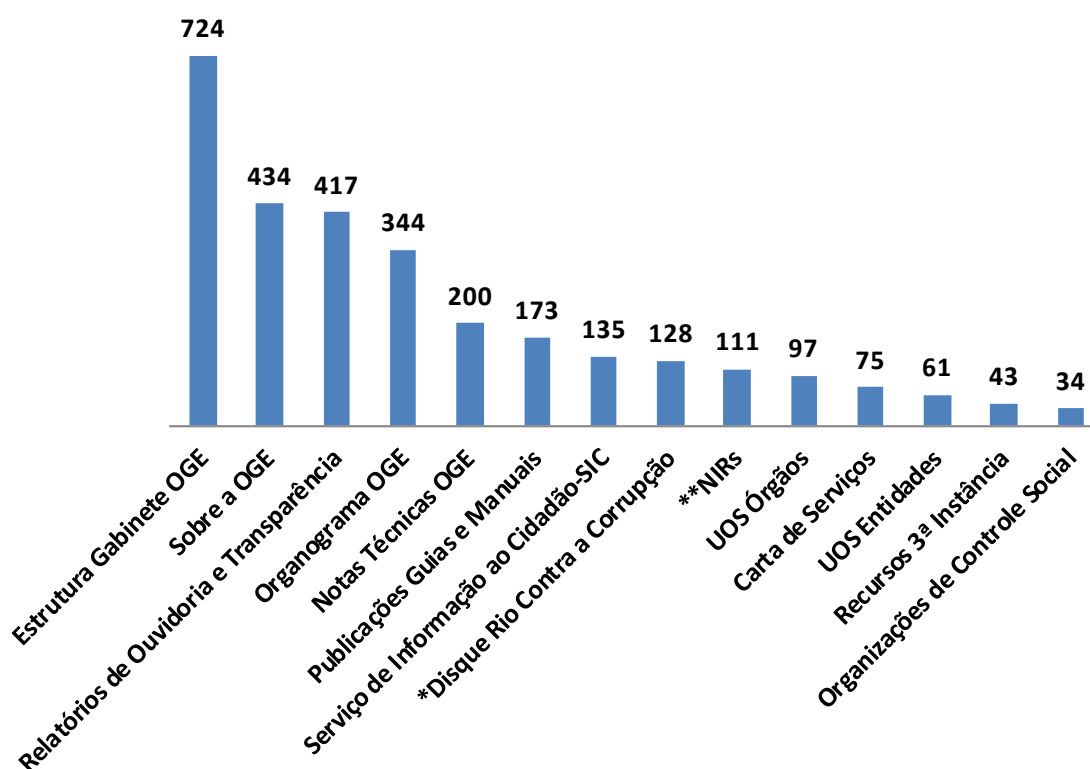
## 7 Sites Institucionais

### 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 Quarto Trimestre de 2020.

#### Site CGE/OGE – Páginas mais acessadas



Fonte: Site CGE-RJ

\*Banner que contém informações sobre o serviço de atendimento telefônico Disque Rio Contra a Corrupção.

\*\*Notas de Identificação de Riscos emitidas pela OGE.

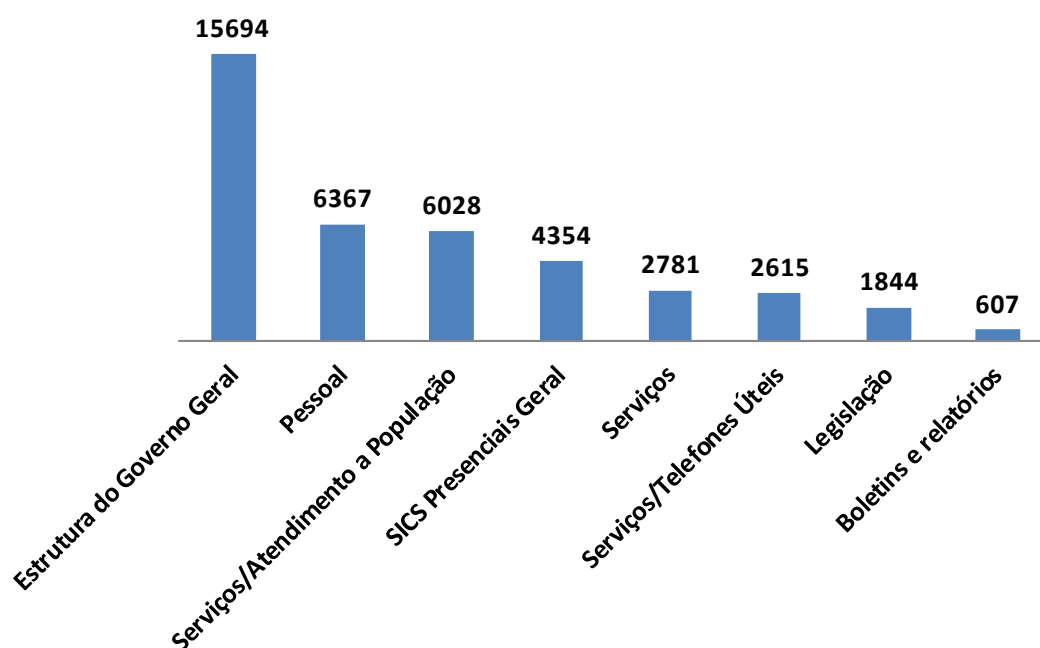
Para visitar o site da Controladoria Geral do Estado e o conteúdo disponibilizado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, acesse <http://www.cge.rj.gov.br/>

## 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 outubro a dezembro de 2020.

### Governo Aberto – Páginas mais acessadas



Fonte: Site Governo Aberto – RJ

No Quarto Trimestre de 2020 houve um aumento significativo nas visitas no Portal Governo Aberto no item Estrutura do Governo Geral e no item Pessoal.

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.

Considerando que é atribuição das UOS facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, e ainda zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços, conforme o disposto nos parágrafos segundo e terceiro, artigo 7º do Decreto 46.622 de 03/04/2019, foi realizada a avaliação do sítio dos Órgãos e Entidades integrantes do Poder Executivo do ERJ, quanto a divulgação da Ouvidoria.

No Quarto Trimestre a OGE encaminhou aos órgãos e entidades **113 relatórios qualitativos com os resultados e recomendações**, com o objetivo de melhorar a transparência nos sites institucionais dos participantes dos Ranking e melhor assistir as necessidades dos usuários, por intermédio da implementação das ações propostas nesses relatórios.

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/>.

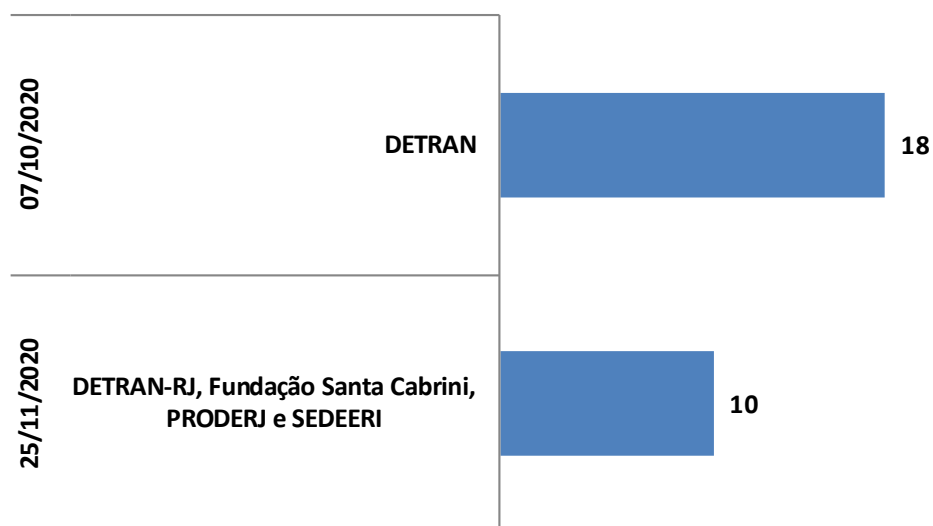
# **OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

**Ações  
Quarto Trimestre**

## 8 Ouvidoria e Transparência em Ações

### 8.1 Treinamento Fala.BR

No Quarto 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 – Equipe Disque Rio Contra a Corrupção

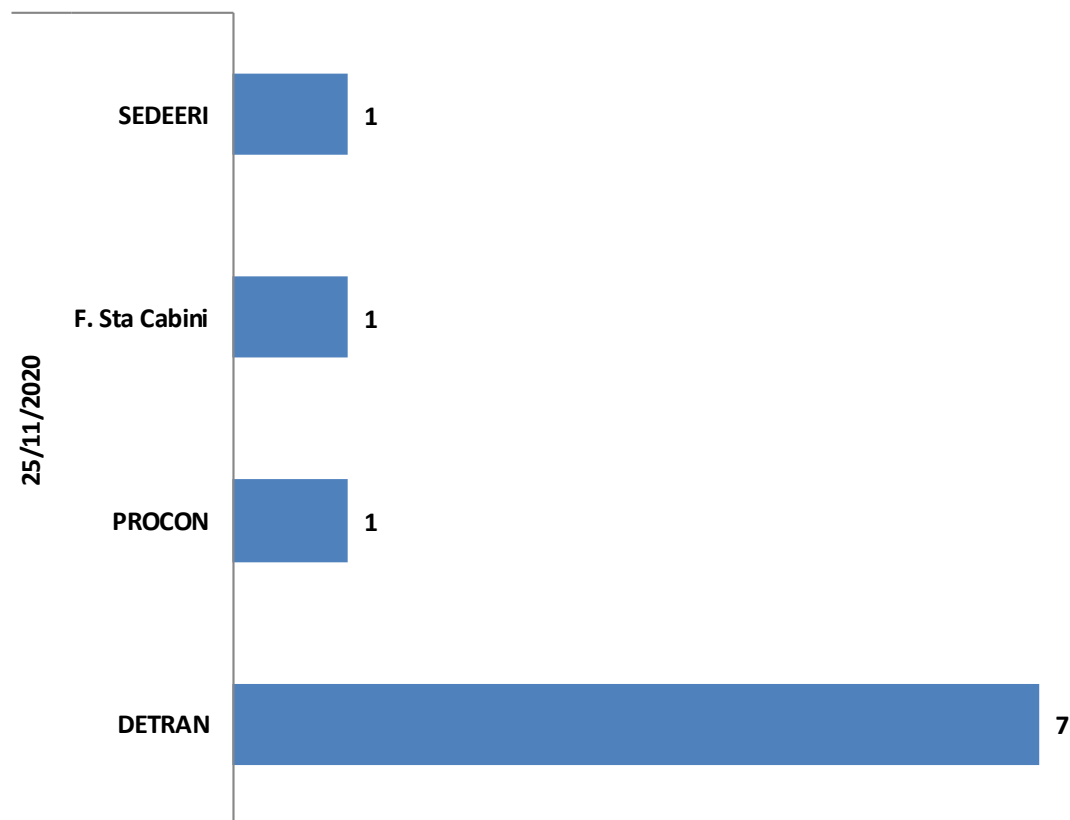
Em atendimento à NR 17 – Norma Regulamentadora 17, Anexo II, Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing, foi realizado treinamento para servidoras da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE que atuam no serviço “Disque Rio Contra a Corrupção”.

O treinamento foi realizado com carga horária de 3 horas e contou com a participação de 3 servidoras.



### 8.3 Treinamento e-SIC

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



## 8.4 Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria do RJ

### III Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Outubro

A OGE realizou o III Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ, com o tema **OUVIDORIA E A LGPD, TRATAMENTO DE DADOS PELO PODER PÚBLICO**. Ministrada pelo Dr. William Rocha (Procurador Adjunto da Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro – JUCERJA).

A palestra teve como objetivo oferecer aos profissionais de ouvidoria o entendimento da aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados, as responsabilidades pela não observância e as competências das ouvidorias no contexto da norma. Participaram do evento cerca de **90 servidores**, inclusive de outros Estados da Federação.



#### IV Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Dezembro

A OGE realizou o IV Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ com o tema “O Controle Social no combate à corrupção”. O evento contou com a abertura do Controlador Geral do Estado Dr. Francisco Ricardo Soares e palestra ministrada pelo professor Sergio Lino da Silva Carvalho.

A palestra teve como objetivo apresentar a Ouvidoria como uma instituição fundamental para fomentar o controle social, à disposição da sociedade trabalhando como interlocutor junto aos órgãos e entidades do Governo do Estado. Participaram do evento cerca de **74 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 Quarto 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 quarto 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.