

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício 2020

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 PaúraLayo

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

SUMÁRIO

1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – OGE-RJ	6
1.1 Das Manifestações de Ouvidoria da OGE-RJ	6
1.1.1 Tipo de Manifestações de Ouvidoria.....	8
1.1.2 Classificação das Manifestações de Ouvidoria.....	11
1.1.3 Distribuição das Manifestações por Município	11
1.1.4 Pesquisa de Satisfação.....	12
1.2 Dos Pedidos de Acesso à Informação da OGE-RJ	13
1.2.1 Do Perfil dos Demandantes.....	14
1.2.2 Dos Recursos.....	16
1.2.2.1 Perfil do Recursante.....	16
2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO RIO DE JANEIRO	19
2.1 Das Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência	21
2.1.1 Tipo de Manifestações de Ouvidoria.....	22
2.1.2 Classificação das Manifestações de Ouvidoria.....	25
2.1.3 Distribuição das Manifestações por Município	25
2.2 Dos Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência	30
2.2.1 Do Perfil dos Demandantes.....	31
2.2.2 Dos Recursos.....	33
2.2.2.1 Perfil do Recursante.....	33
2.2.2.2 Das Omissões	35
2.2.2.3 Ranking de Transparência Passiva.....	35
2.3 Nota – Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência RJ	39
3. CARTA DE SERVIÇOS	40
4. DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO	42
5. SITES INSTITUCIONAIS	43
5.1 Site CGE - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado	43
5.2 Governo Aberto	44
6. RANKING DA TRANSPARÊNCIA ATIVA	45
7. NOTAS EMITIDAS PELA OGE	46
7.1 Notas de Identificação de Riscos.....	47

7.2 Notas de Recomendações	48
8. DECRETO ESTADUAL Nº 46.873/2019.....	48
9. DEMANDAS EXTERNAS	49
10. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	51
10.1 Treinamentos.....	51
10.1.1 Fala.BR.....	51
10.1.2 e-SIC.....	52
10.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais	52
10.3 Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro	53
10.4 Papel das Ouvidorias no Setor Público	55
11. GLOSSÁRIO	56
12. LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	59

INTRODUÇÃO

Findando o exercício de 2020, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE RJ, em cumprimento ao determinado nos incisos VI, VII e VIII do artigo 11 da Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018 e, ainda, observando às regras de gestão e transparência preparou o **Relatório Anual de Gestão 2020**.

No desempenho de sua missão institucional, a promoção da transparência e do controle social é prioridade para a OGE que, se apoiando no caráter mediador e estratégico de sua função, supervisiona os sistemas de acesso do cidadão à administração estadual com o objetivo de analisar e buscar soluções para as manifestações de ouvidoria realizadas pelos usuários dos serviços públicos e para os pedidos de acesso à informação, sem esquecer da orientação no sentido da melhoria da transparência ativa da gestão governamental do estado do Rio de Janeiro.

O conteúdo deste Relatório tem como objetivo divulgar as atividades desenvolvidas pela OGE, como órgão tecnicamente responsável por toda Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, apresentando dados e informações que possam subsidiar a tomada de decisão para a melhoria dos serviços prestados pelos órgãos e entidades integrantes do Governo Estadual e levando informação à sociedade.

Durante o exercício de 2020, com a chegada da pandemia do coronavírus (COVID-19), diante de novos desafios, a equipe OGE manteve-se atuante, com a realização de trabalho presencial e em regime de home office, não medindo esforços para atender a sociedade fluminense, auxiliando as Ouvidorias da Rede a cumprir o seu papel junto ao cidadão.

E, no permanente intuito da transparência, não sendo o conteúdo deste Relatório suficiente para prestar informações das atividades desenvolvidas, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado está à disposição para mais esclarecimentos.

1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – OGE-RJ

A OGE-RJ, como órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência 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.

Responsável pelas macrofunções de Ouvidoria e Transparência, a OGE-RJ tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos; e por meio da definição de mecanismos que contribuam para a acessibilidade, clareza e integridade das informações disponibilizadas à sociedade.

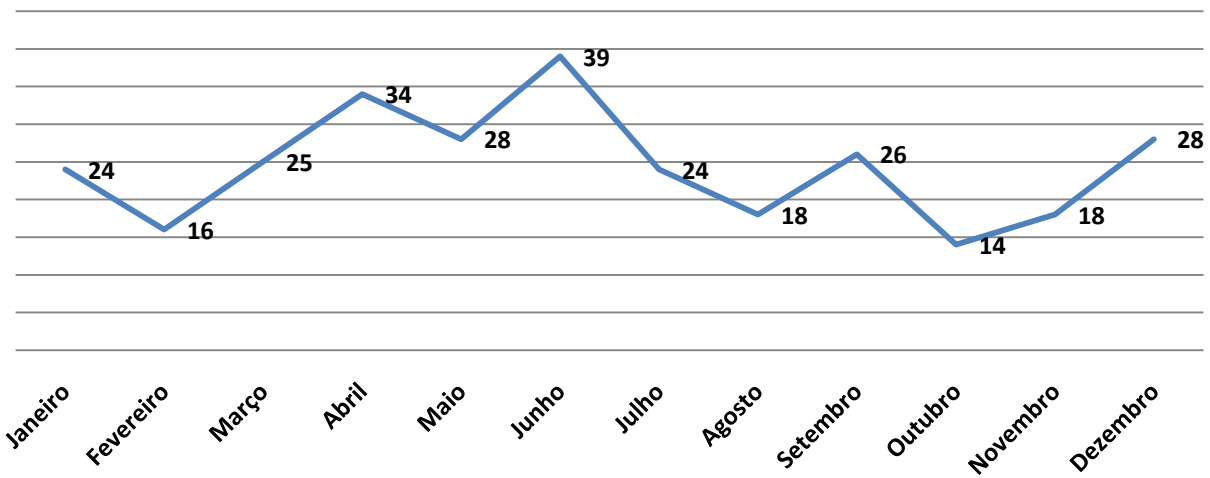
A OGE também atua como Unidade de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado – CGE e, neste item, apresentamos os números referentes a este órgão.

1.1 Das Manifestações de Ouvidoria da OGE-RJ

A CGE-RJ realizou Acordo de Cooperação Técnica junto à Controladoria Geral da União – CGU para implementação e utilização do sistema e-OUV, atual Fala.BR, para cadastramento eletrônico das manifestações de ouvidoria.

Durante o exercício de 2020, a OGE-RJ recebeu **294 manifestações**, as quais foram tratadas, apresentando a seguinte distribuição por mês:

Quantidade de Manifestações por mês

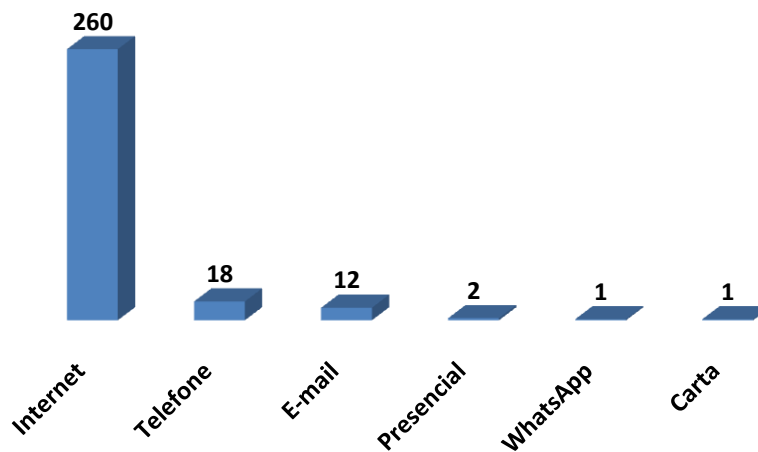


Fonte: Sistema Fala.BR

Essas manifestações recebidas pela OGE-RJ são oriundas de canais de atendimento diversos, sendo cadastradas no Sistema Fala.BR de forma a facilitar o gerenciamento das informações e melhor atender e responder a demanda do cidadão.

As manifestações de ouvidoria foram recepcionadas por meio dos seguintes canais de atendimento da OGE-RJ, todas registradas no Fala.BR:

Canal de Entrada das Manifestações



Fonte: Sistema Fala.BR

1.1.1 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.**

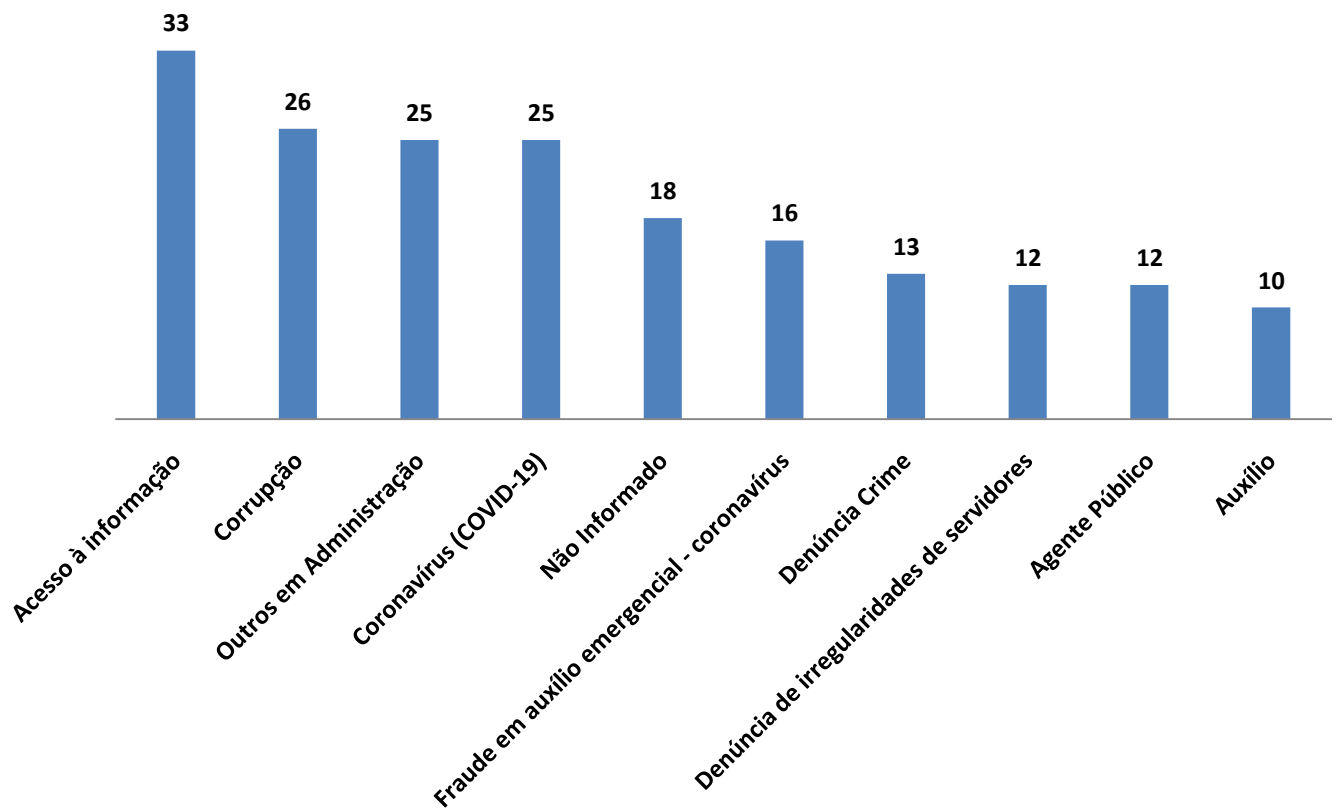
Apresentamos a seguir a distribuição total de 294 manifestações de ouvidoria por tipo, de acordo com o cadastrado no sistema.



Fonte: Sistema Fala.BR

Dentre os tipos de manifestações de ouvidoria, destacamos a seguir, os assuntos mais demandados:

Assuntos mais Demandados

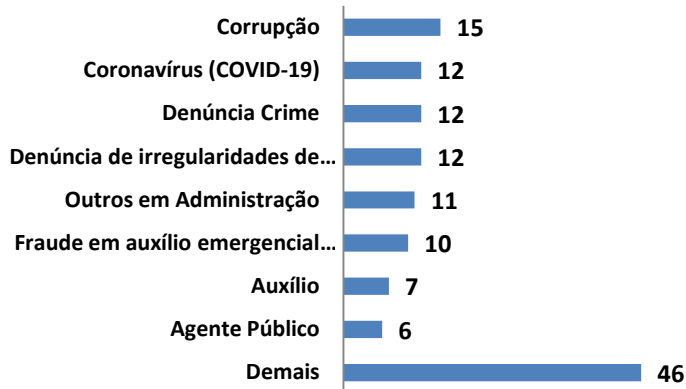


Fonte: Sistema Fala.BR

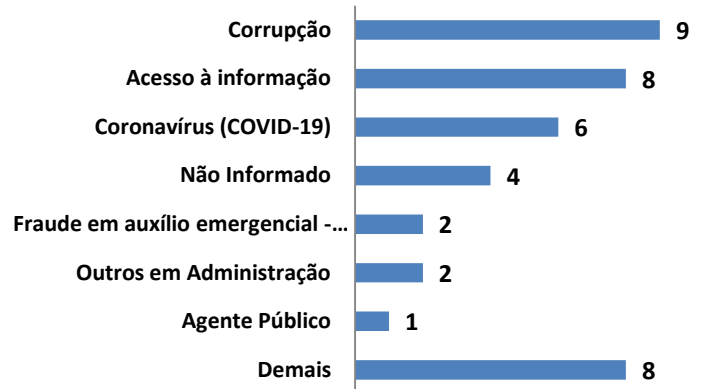
Devido à pandemia, que ainda afeta todo o mundo, o sistema disponibilizou os temas **Coronavírus (COVI-19)** e **Fraude em auxílio emergencial – coronavírus**, para que o cidadão pudesse realizar sua manifestação de ouvidoria pertinente aos assuntos.

Realizando um comparativo entre os tipos de manifestações de ouvidoria e os respectivos assuntos, apresentamos os seguintes números:

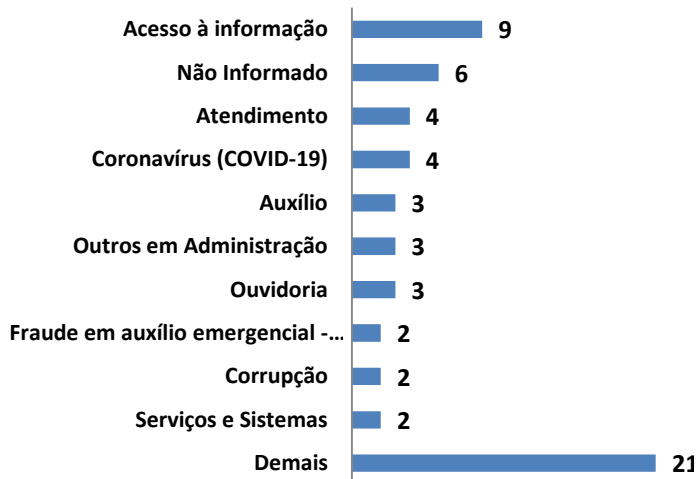
Comunicação



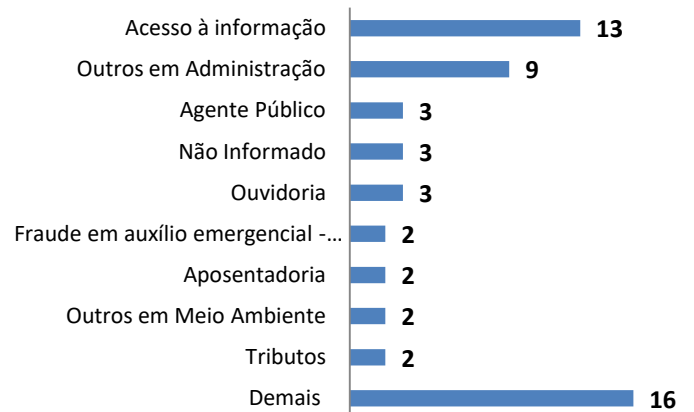
Denúncia



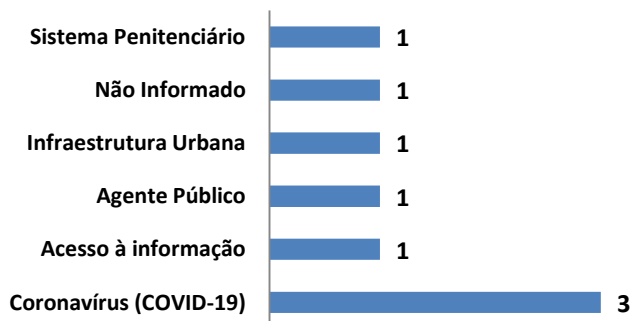
Reclamação



Solicitação



Sugestão



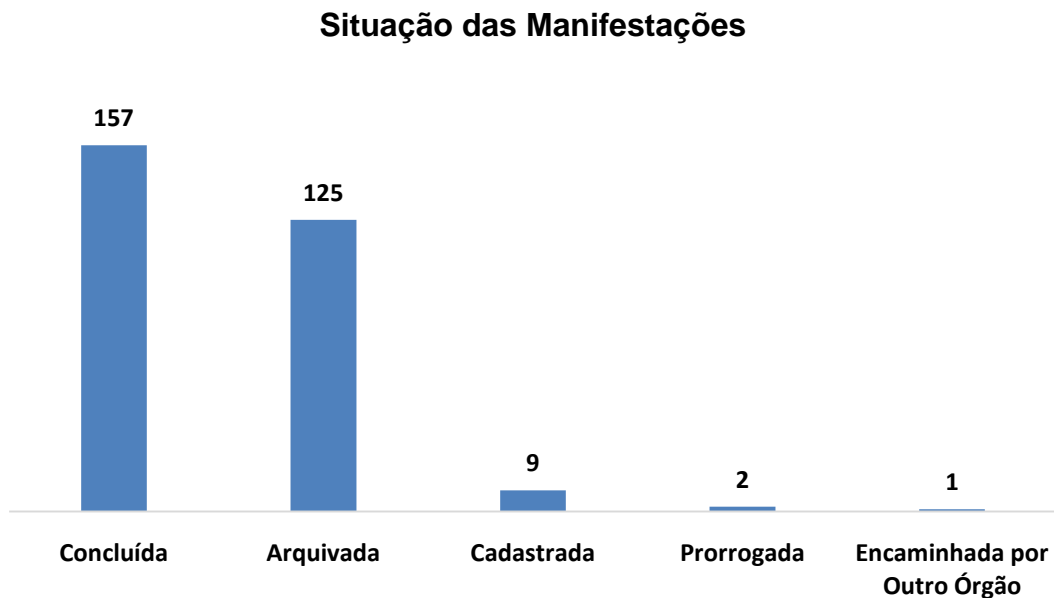
Elogio



Fonte: Sistema Fala.BR

1.1.2 Classificação das Manifestações de Ouvidoria

As manifestações direcionadas à OGE-RJ foram analisadas e tratadas, classificadas em estágios, apresentando as seguintes situações:



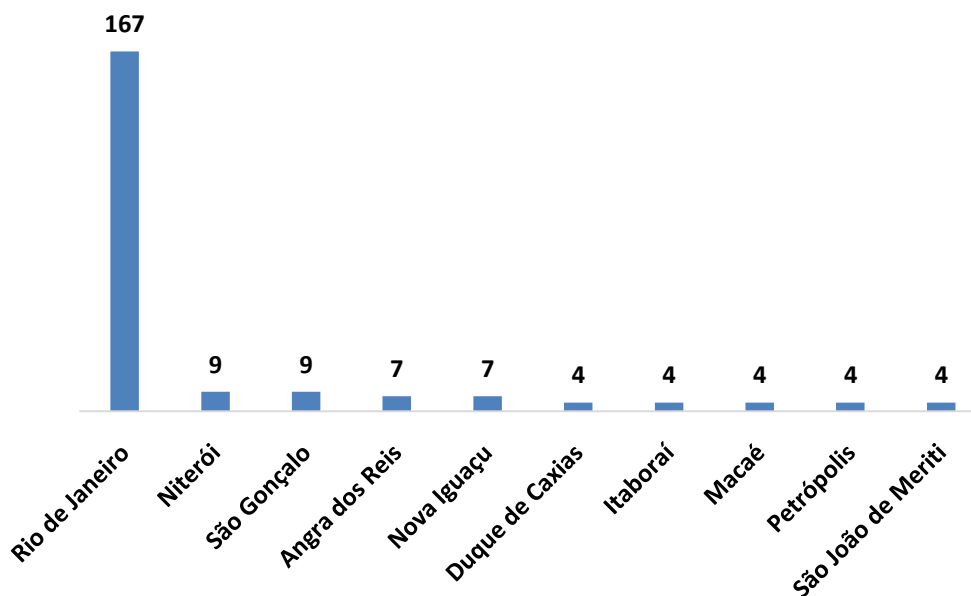
Fonte: Sistema Fala.BR

As duas manifestações foram prorrogadas, conforme estabelecido no art. 16, da Lei nº 13.460/2017, pois a ouvidoria estava aguardando a atuação de outras áreas da CGE.

1.1.3 Distribuição das Manifestações por Município

Das manifestações recebidas pela OGE-RJ, foi identificado o quantitativo de manifestações por município Fluminense. A seguir apresentamos os municípios mais demandados:

Manifestações por Município

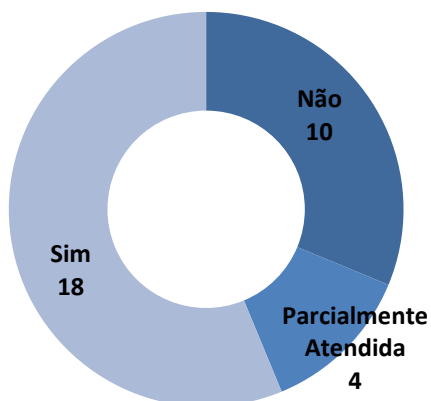


Fonte: Sistema Fala.BR

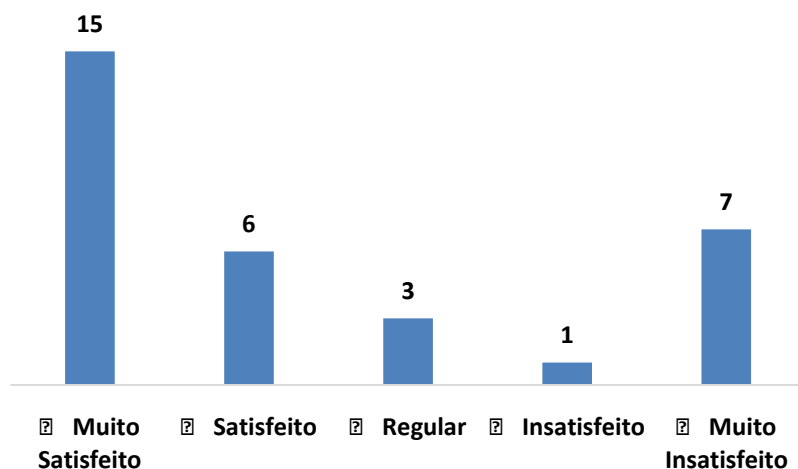
1.1.4 Pesquisa de Satisfação

Por meio do Sistema Fala.BR, o usuário do serviço público pode realizar o preenchimento de uma pesquisa de satisfação, após a conclusão da manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo. Foram respondidos **32 questionários**, durante o exercício de 2020, aproximadamente 11% do total das manifestações concluídas.

A sua demanda foi atendida?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Sistema Fala.BR – RJ

1.2 Dos Pedidos de Acesso à Informação da OGE-RJ

A OGE-RJ implementou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), 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 à Ouvidoria.

Durante o exercício de 2020, a OGE-RJ recebeu **98 pedidos de acesso a informações** direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:

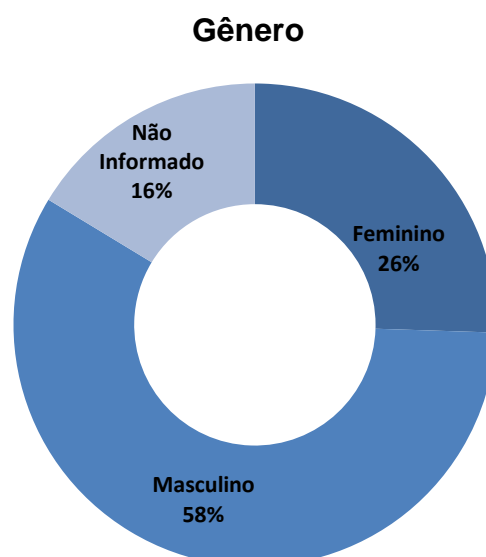
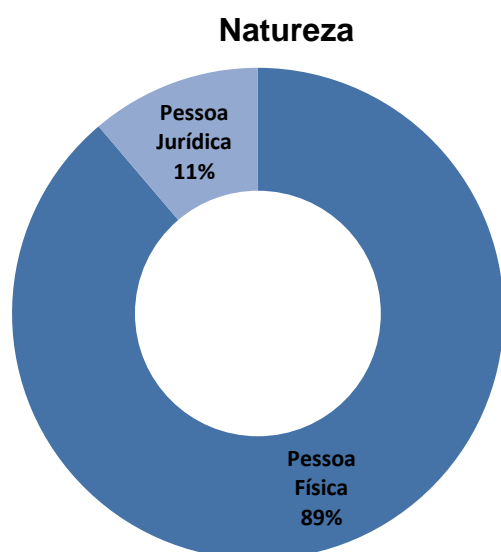
Situação do Pedido



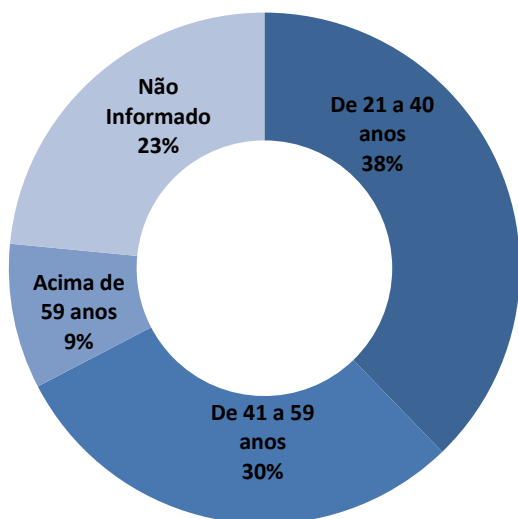
Fonte: Sistema e-SIC

1.2.1 Do Perfil dos Demandantes

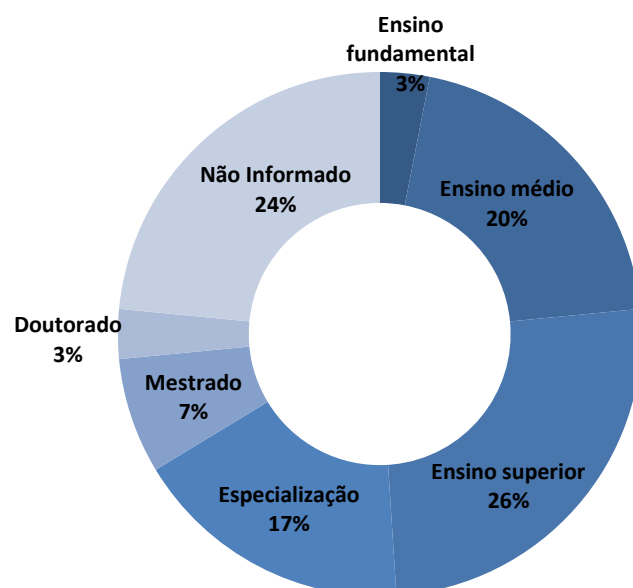
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto a Pessoa Física ou Jurídica; Gênero; Faixa Etária; Escolaridade e Profissão.



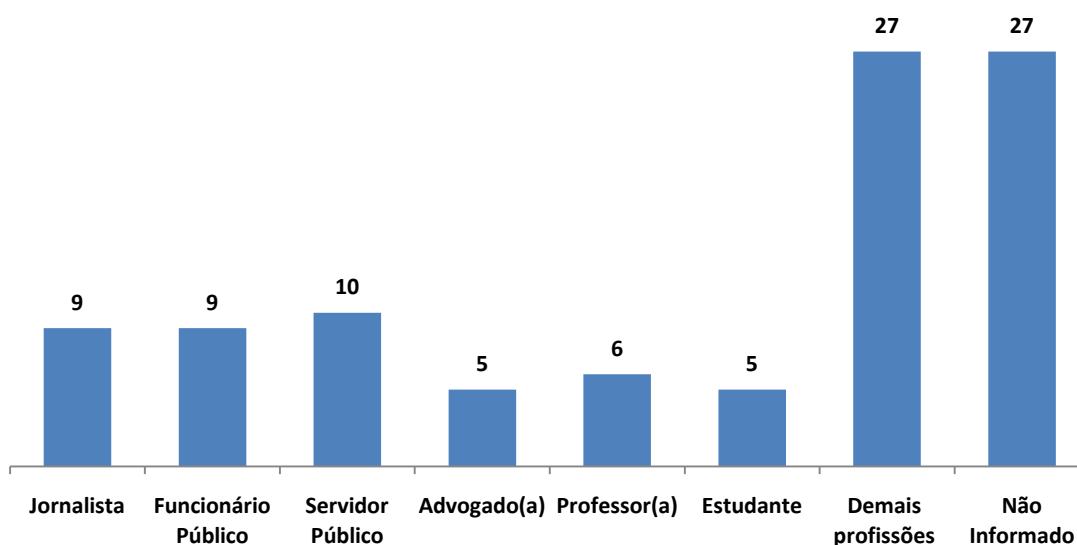
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC

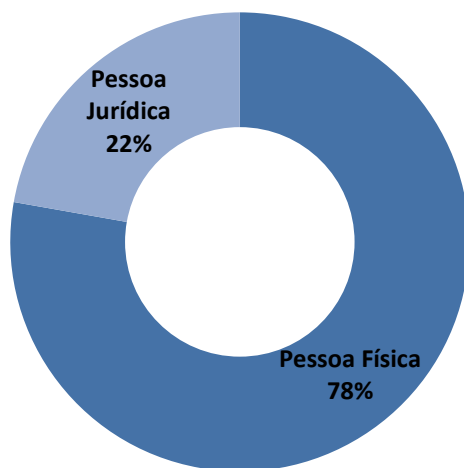
A análise do perfil do demandante revela que **89% são Pessoas Físicas**, com **59% do Gênero Masculino**, se concentram na **faixa etária de 21 a 40 anos**, sendo que do total dos demandantes **26% apresentam Ensino Superior** e **9% são Servidores Públicos**.

1.2.2 Dos Recursos

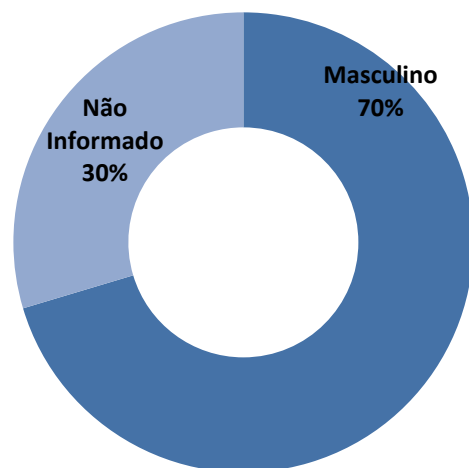
Conforme estabelecido no inciso IV do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989/2018, que delegou à OGE-RJ competência para julgar os recursos interpostos contra decisão exarada pelo titular do órgão ou entidade, dentro das normas que regem o acesso à informação, além dos seus, esta Ouvidoria recebeu, durante o exercício de 2020, **27 recursos de sua competência** como Unidade de Ouvidoria em 1ª Instância.

1.2.2.1 Perfil do Recursante

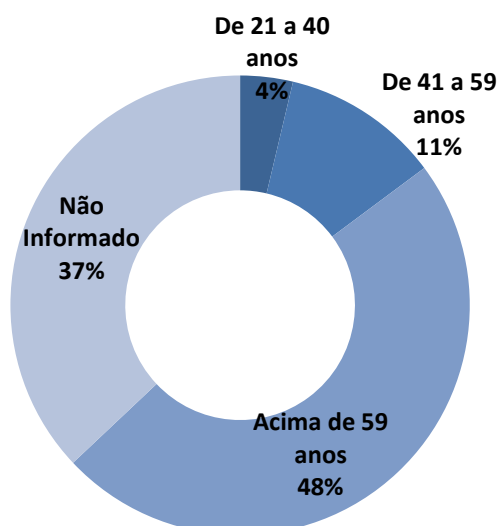
Natureza



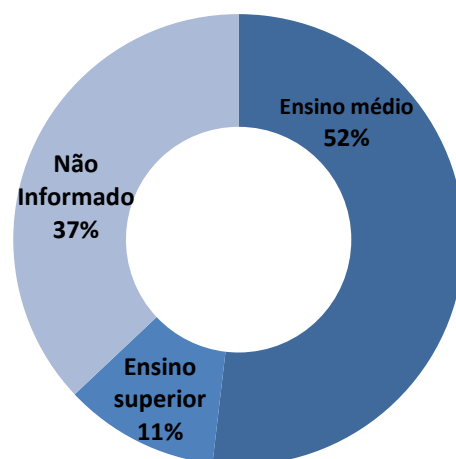
Gênero



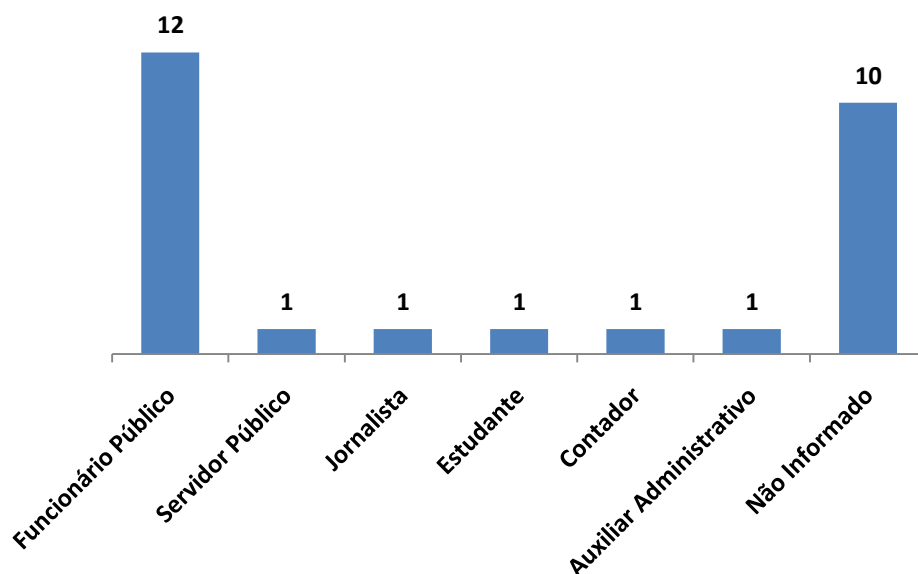
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão

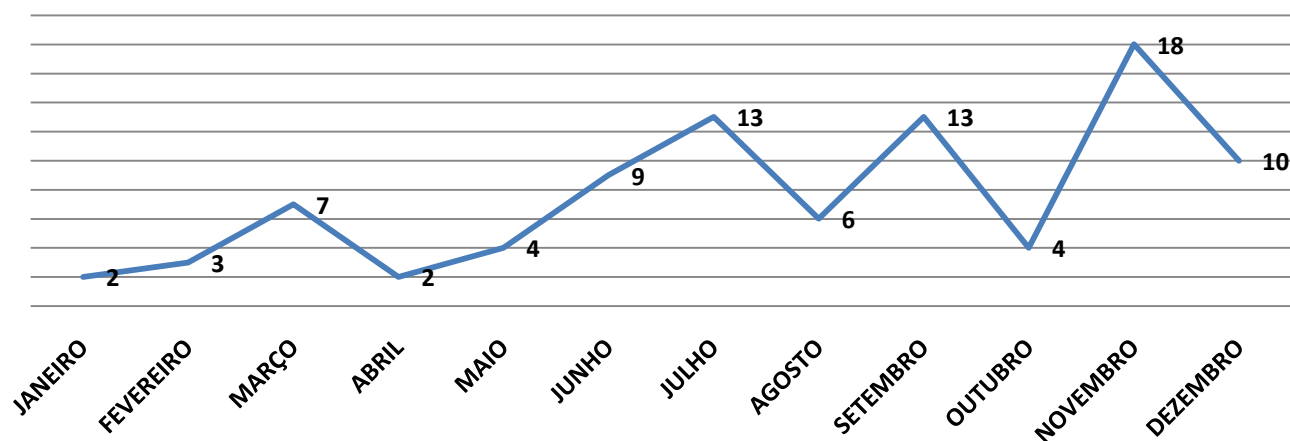


Fonte: Sistema e-SIC

A análise do perfil do recursante revela que **78% são Pessoas Físicas**, com **70% do Gênero Masculino**, se concentram na **faixa etária acima de 59 anos**, sendo que do total dos demandantes **52% apresentam Ensino Médio** e **44% são Funcionários Públicos**.

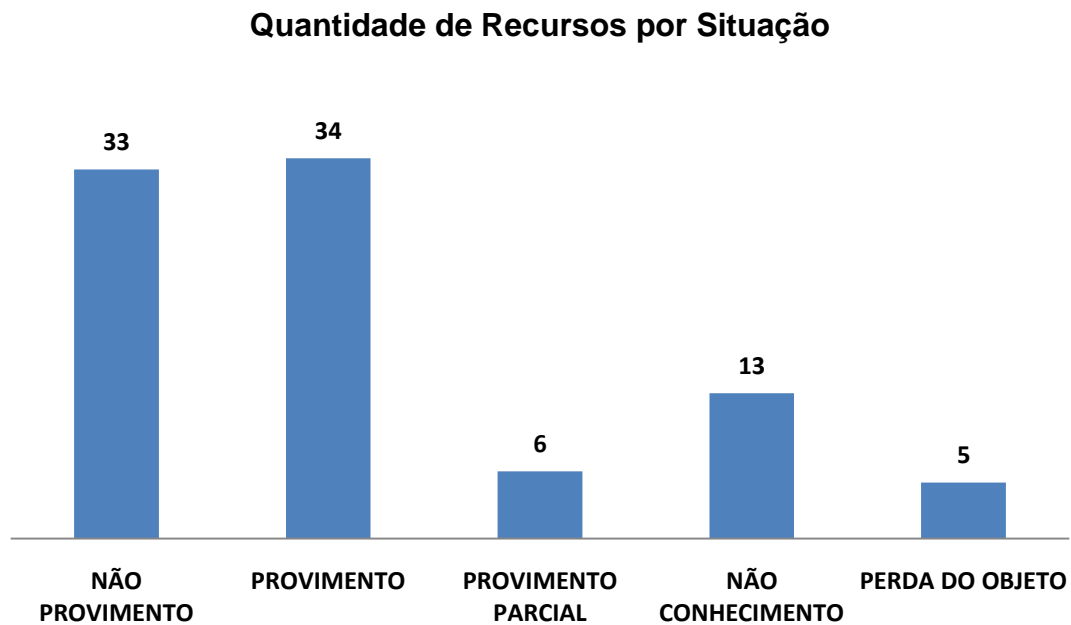
Em relação aos Recursos de 3ª Instância, a OGE-RJ como instância superior competente, recebeu **91 recursos**, a seguir distribuídos mensalmente:

Recursos 3ª Instância



Fonte: Sistema e-SIC

Dos recursos em 3ª instância apresentados à OGE-RJ, após análise, apresentaram as seguintes situações em parecer:



Fonte: Sistema e-SIC

Os pareceres dos recursos em 3ª Instância estão disponíveis no site da CGE-RJ, no ambiente de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, link <http://www.cge.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>.

2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO RIO DE JANEIRO

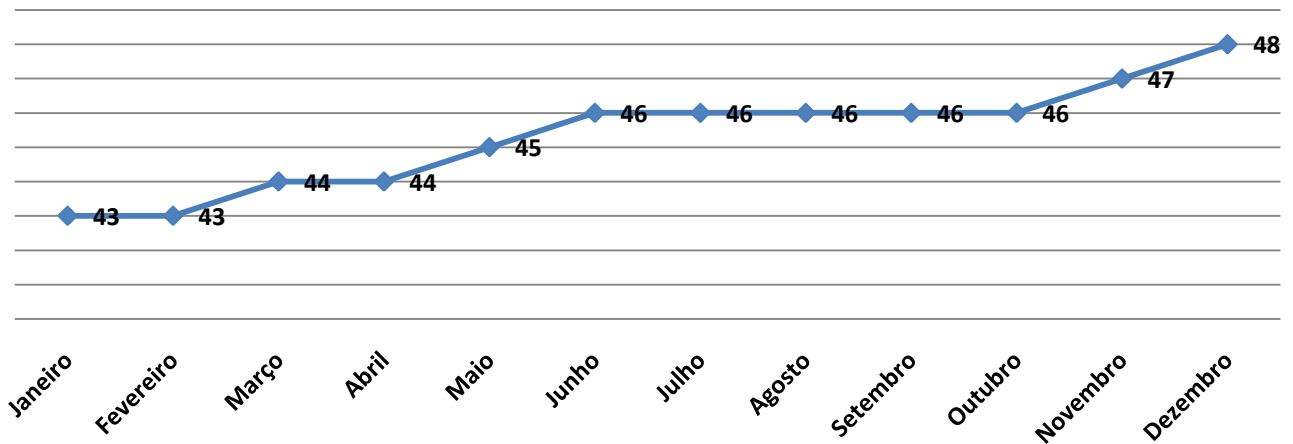
A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de solicitações de acesso à informação e manifestações dos usuários dos serviços públicos.

Integram a Rede órgão e entidades do Poder Executivo Estadual:

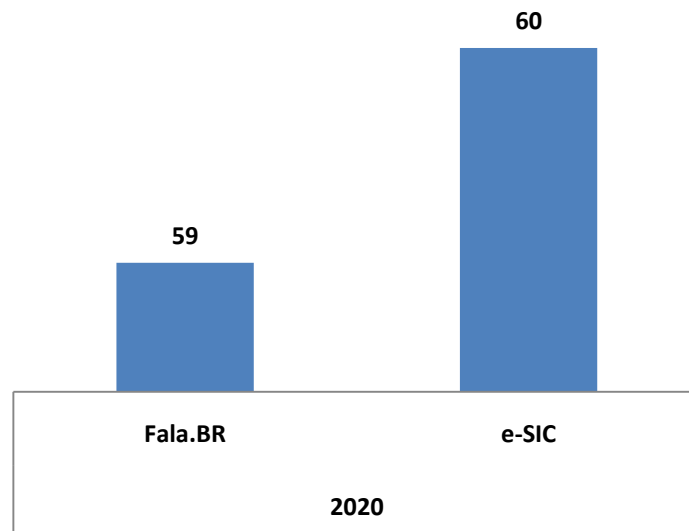
	Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS	Pontos Focais	Órgãos e Entidades sem UOS e Ponto Focal
Administração Direta	SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, SETRAB e SETRANS	Governadoria do Estado, GSI, SEELJE, SERGB e a Vice-Governadoria do Estado	SEGOV, SETUR
Administração Indireta	AGENERSA, AGERIO, AGETRANS, CEASA RJ, CECIERJ, CODERTE, CEDAE, CEHAB-RJ, UENF e a UERJCENTRAL, CEPERJ, DEGASE, DER-RJ, DETRAN-RJ, DETRO-RJ, FAETEC, FAPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, INEA, IPÉM, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON-RJ, RIOTRILHOS e RIOPREVIDÊNCIA	CASERJ, EMOP, FIPERJ, IOERJ, ISP, RJPREV e SUDERJ	CODIN, DRM, EMATER, FIA/RJ, FMIS, FSC, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, IEEA, IRM, LOTERJ, PESAGRO, TURISRIO e a UEZO

A DPGE e a PGE, integrantes da Administração Direta, possuem suas respectivas Ouvidorias, porém não participam da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual.

Quantitativo de UOS integrantes da Rede Ouvidorias



Sistemas de Ouvidoria e Transparência



Dentre os órgãos e entidades cadastrados nos sistemas de ouvidoria e transparência, algumas se encontram inoperantes, a saber:

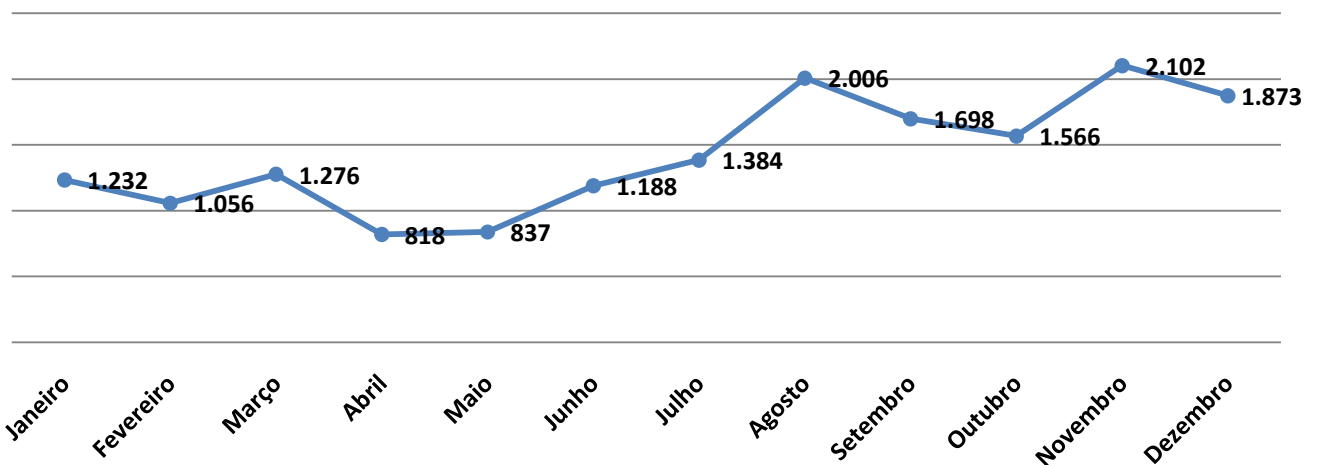
	e-SIC inoperante
Administração Direta	SETUR
Administração Indireta	CODIN, DRM, EMATER, FIA/RJ, FMIS, FTMRJ, FUNARJ, FSC, IASERJ, IEEA, LOTERJ, PESAGRO, TURISRIOe a UEZO

2.1 Das Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência

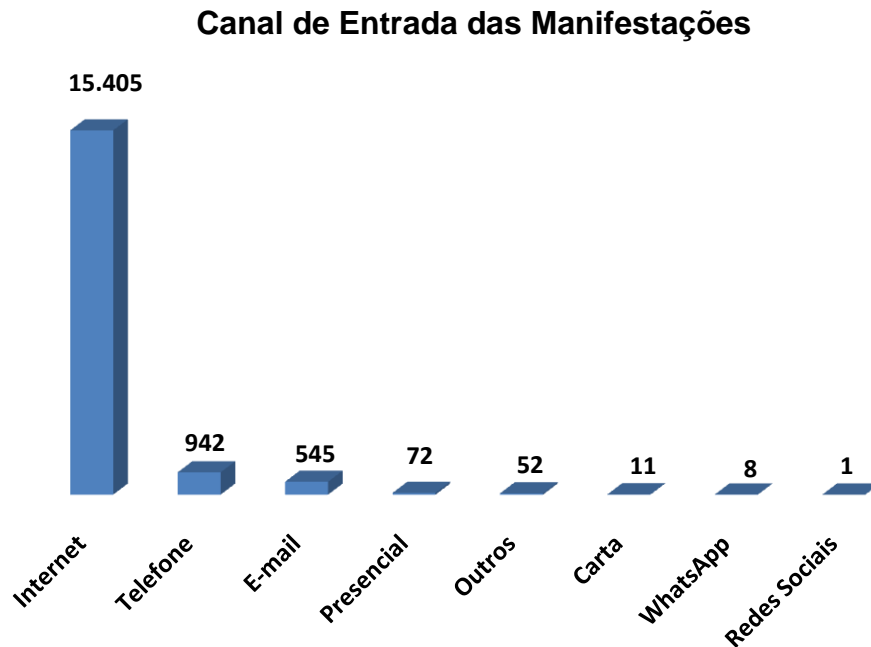
Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema e-Ouv, atualmente com a nomenclatura de **Fala.BR**, para registro eletrônico das manifestações recebidas.

Durante o exercício de 2020, a Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ recebeu **17.036 manifestações de ouvidoria**.

Quantidade de Manifestações



As manifestações de ouvidoria recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência foram recepcionadas por meio dos seguintes canais de atendimento da OGE-RJ:

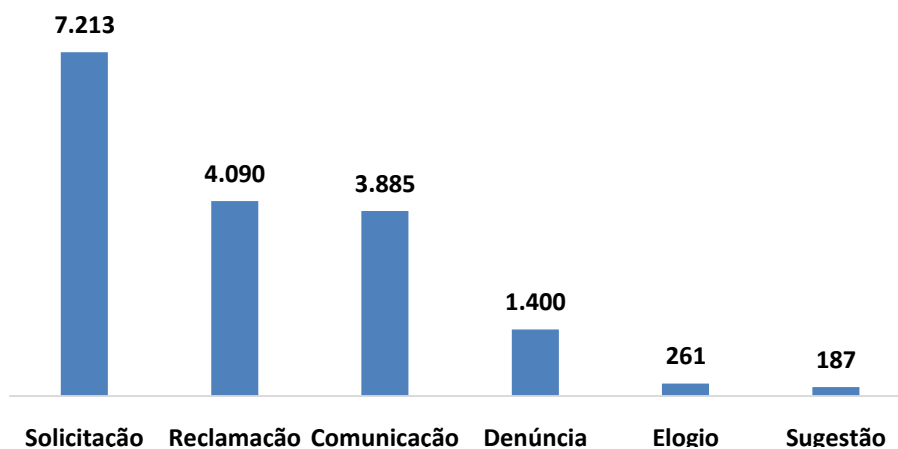


Fonte: Sistema Fala.BR

2.1.1 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**. Apresentamos a seguir a distribuição total de **17.036 manifestações de ouvidoria** por tipo, de acordo com o cadastrado no sistema e direcionado aos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência.

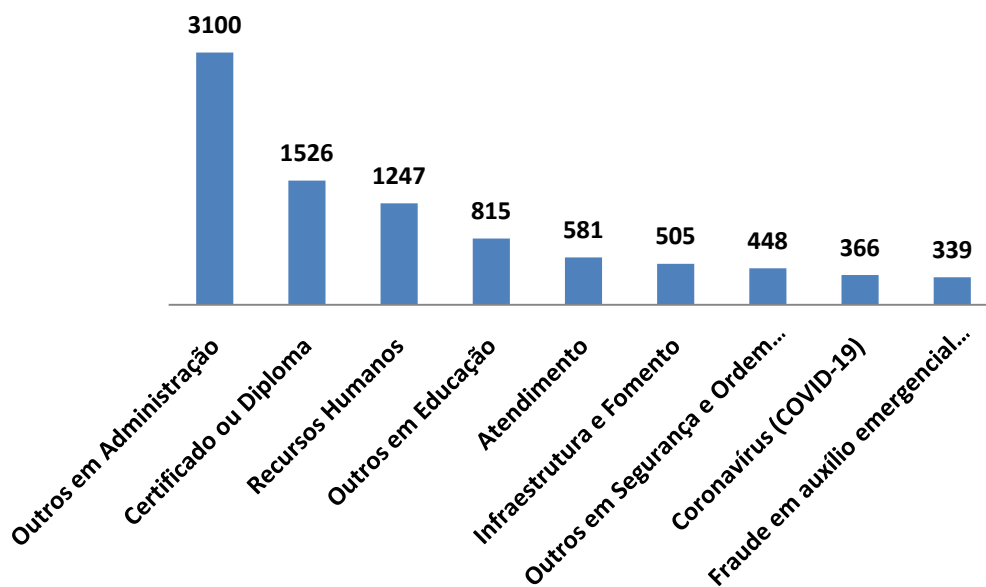
Tipos de Manifestações



Fonte: Sistema Fala.BR

Dentre os tipos de manifestações de ouvidoria, destacamos a seguir, os assuntos mais demandados:

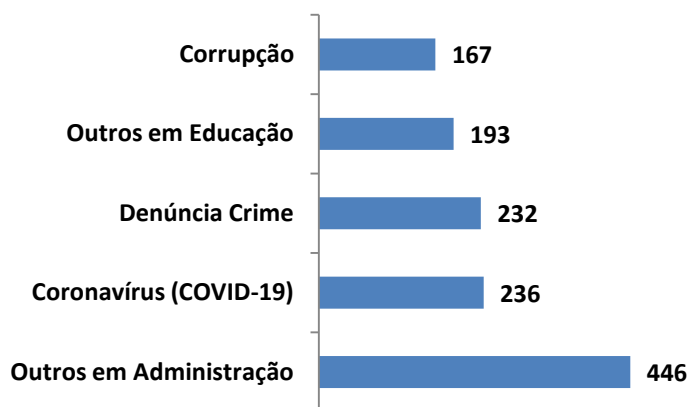
Assuntos mais Demandados



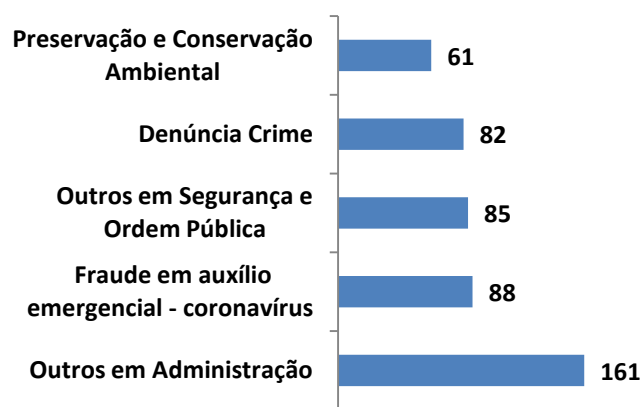
Fonte: Sistema Fala.BR

Realizando um comparativo entre os tipos de manifestações de ouvidoria e os respectivos assuntos, apresentamos os seguintes números:

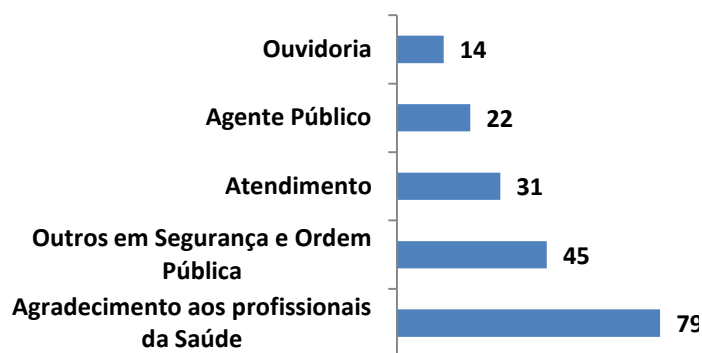
Comunicação



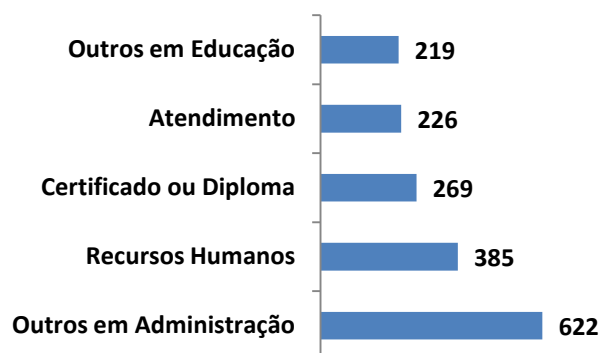
Denúncia



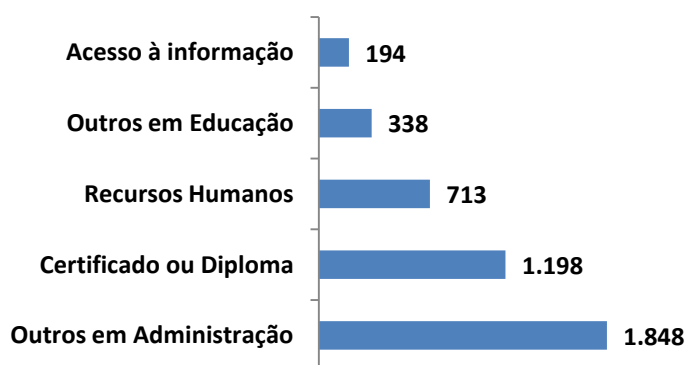
Elogio



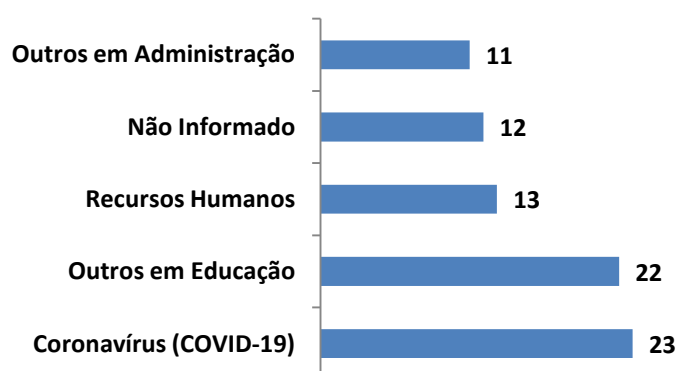
Reclamação



Solicitação



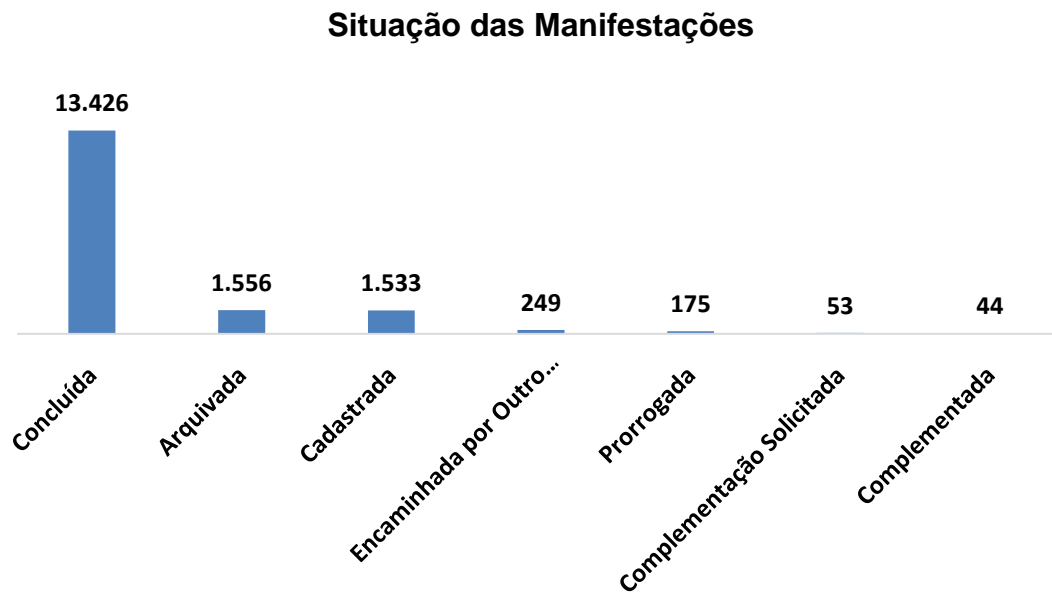
Sugestão



Fonte: Sistema Fala.BR

2.1.2 Classificação das Manifestações de Ouvidoria

As manifestações direcionadas à Rede de Ouvidorias e Transparência foram analisadas e tratadas, classificadas em estágios, apresentando as seguintes situações:

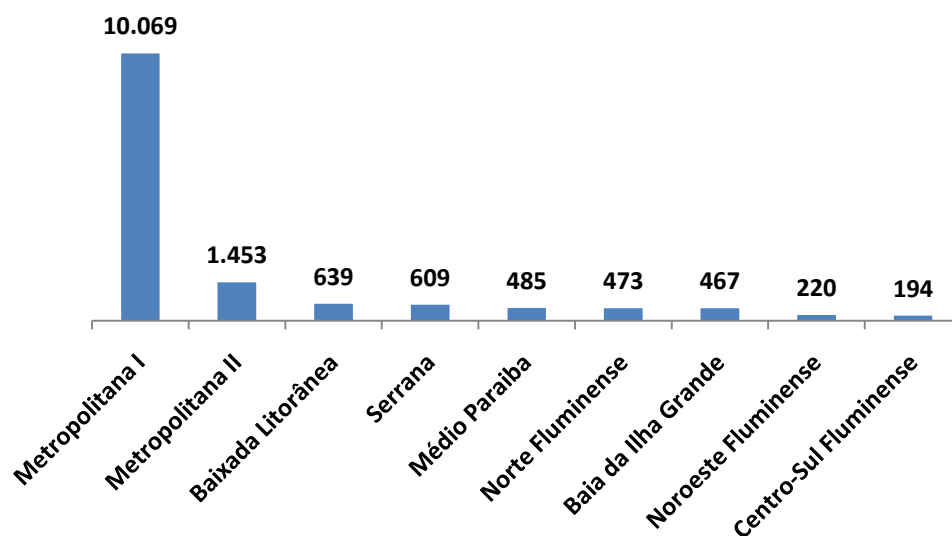


Fonte: Sistema Fala.BR

2.1.3 Distribuição das Manifestações por Município

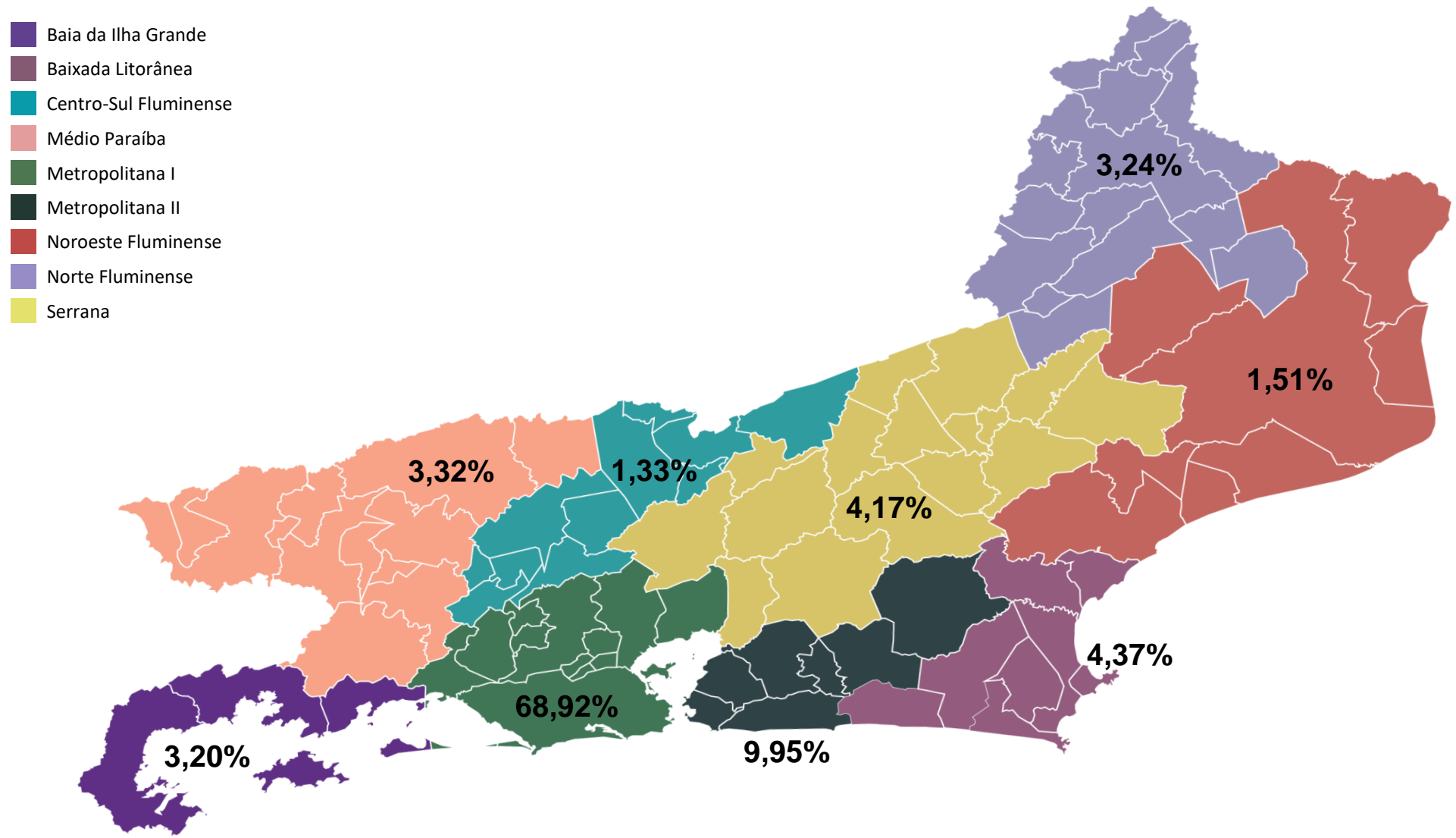
Das manifestações recebidas pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência, identificamos o quantitativo de manifestações por região, distribuídas pelo Estado do Rio de Janeiro, a seguir apresentado:

Quantidade de Manifestações por Região



Fonte: Sistema Fala.BR

Do quantitativo de manifestações cadastradas no Fala.BR da Rede de Ouvidorias e Transparência, **2.427 manifestações** foram encaminhadas a outros órgãos e entidades pertencentes às demais Unidades Federativas do país.



Fonte: Sistema Fala.BR

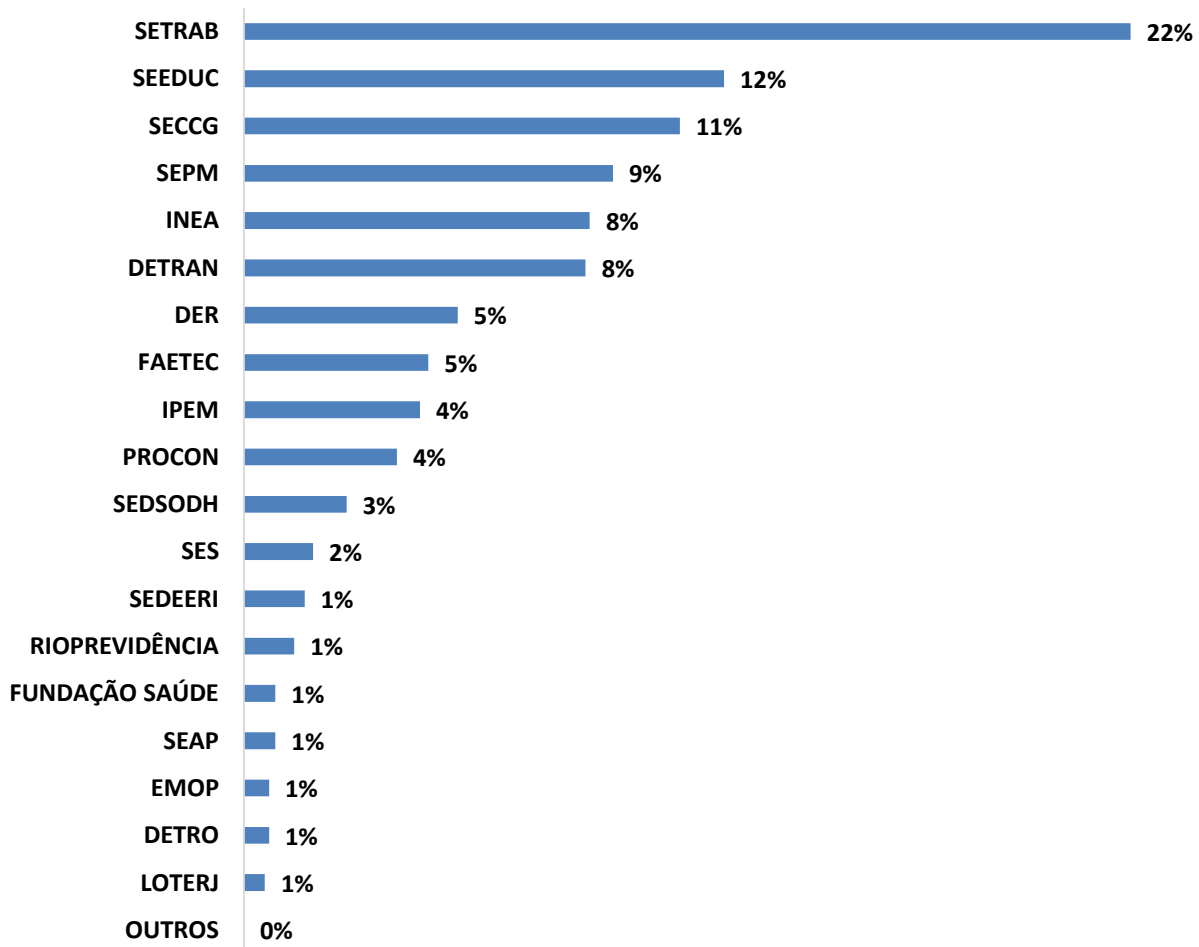
Com base nos dados extraídos do Sistema Fala.BR, e de acordo com os números apresentados no mapa anterior, observa-se que as macrorregiões que apresentaram os maiores índices percentuais de participação são: **Metropolitana I (68,92%)** e **Metropolitana II (9,95%)**. Já as regiões que apresentaram menores índices, quanto à participação e cadastro de manifestações no referido sistema, são: **Centro-Sul** e **Noroeste Fluminense**, que apresentaram juntas **2,84%**.

Os números demonstram que se faz necessária uma divulgação constante da ouvidoria como instituição, nos canais de comunicação dos órgãos e entidades, e a realização de ações e programas que incentivem a participação do cidadão, principalmente àquela do interior do estado, de forma efetiva, objetivando a melhoria da prestação dos serviços públicos.

2.1.4 Ranking Prazo de Respostas das Manifestações

De acordo com o total de Manifestações recebidas pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência, em relação às manifestações respondidas em atraso e as que estão em aberto fora do prazo, apresentaram os seguintes números percentuais:

Ranking – Manifestações em Atraso

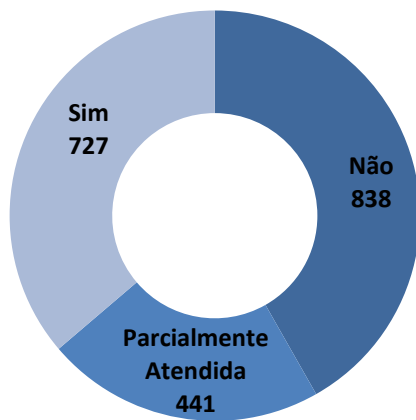


Fonte: Sistema Fala.BR

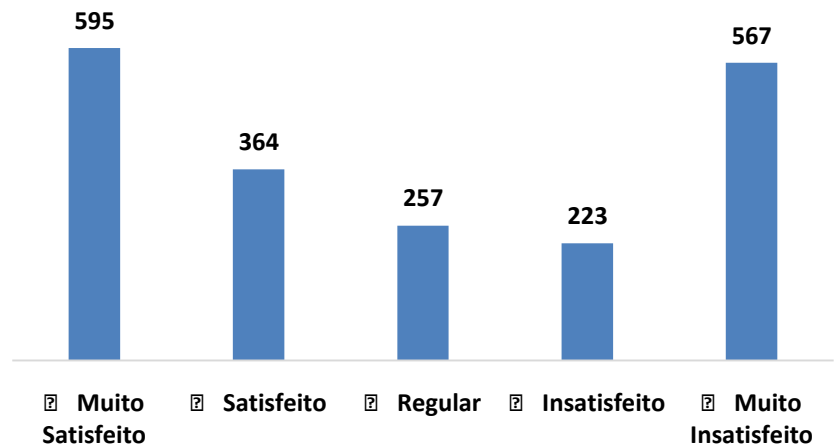
2.1.5 Pesquisa de Satisfação

O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo. Foram respondidos **2.006 questionários**, durante o exercício de 2020, aproximadamente 12% do total das manifestações concluídas.

A sua demanda foi atendida?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



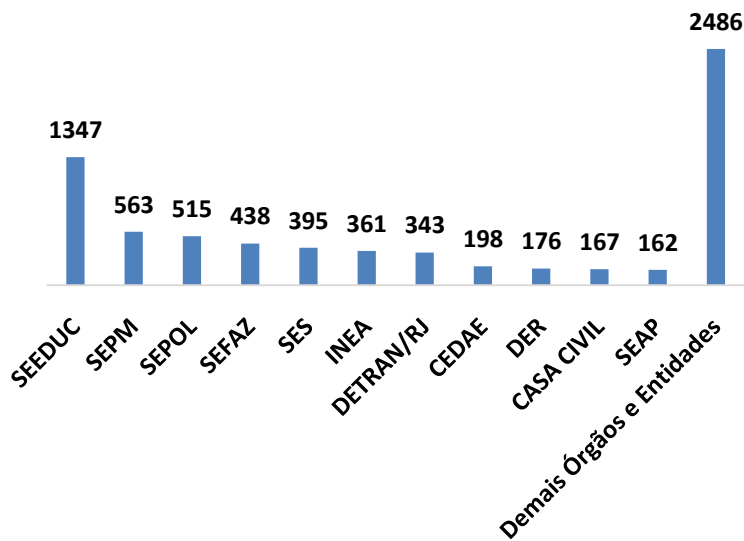
Fonte: Sistema Fala.BR

2.2 Dos Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência

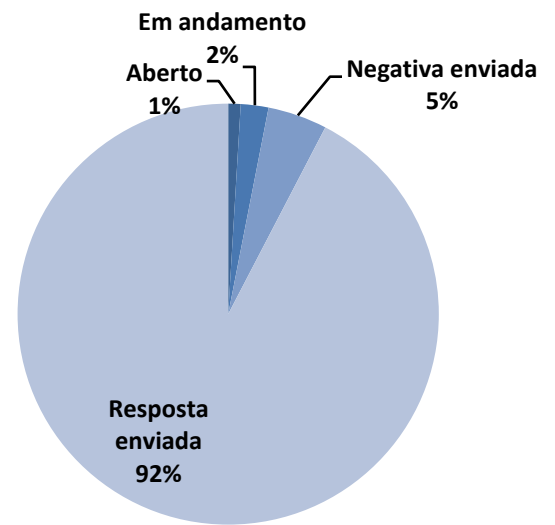
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) está disponibilizado, para o cumprimento da transparência passiva, para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

A Rede recebeu **7.151 pedidos de acesso à informação**, a seguir apresentamos os órgãos e entidades mais demandados e o quantitativo dos pedidos o percentual das situações.

Órgão/Entidades mais Demandados



Situação do Pedido

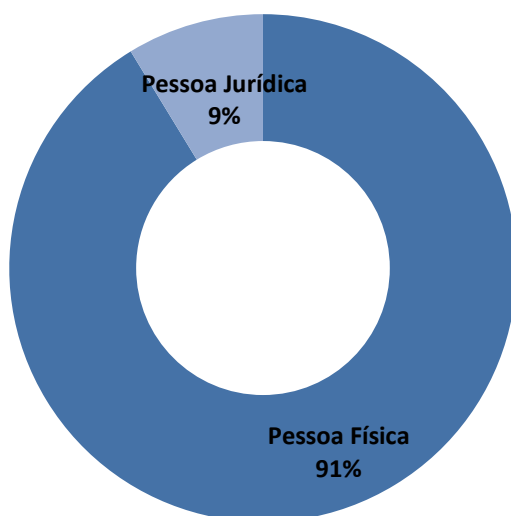


Fonte: Sistema e-SIC

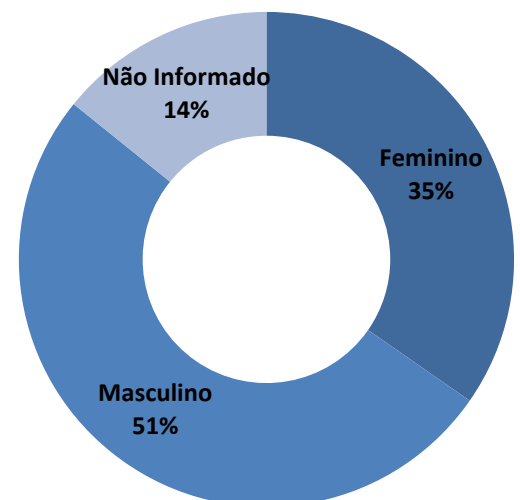
2.2.1 Do Perfil dos Demandantes

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

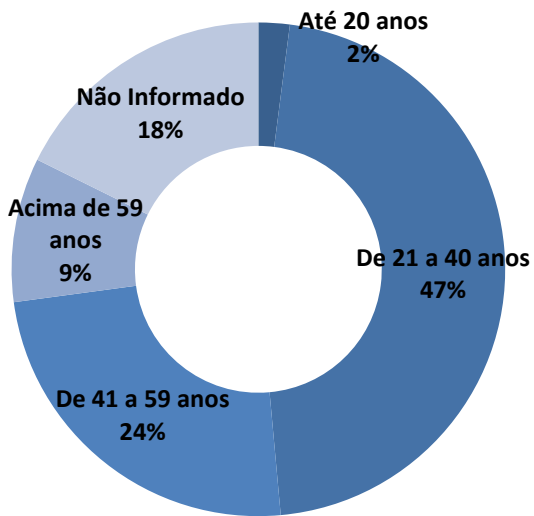
Natureza



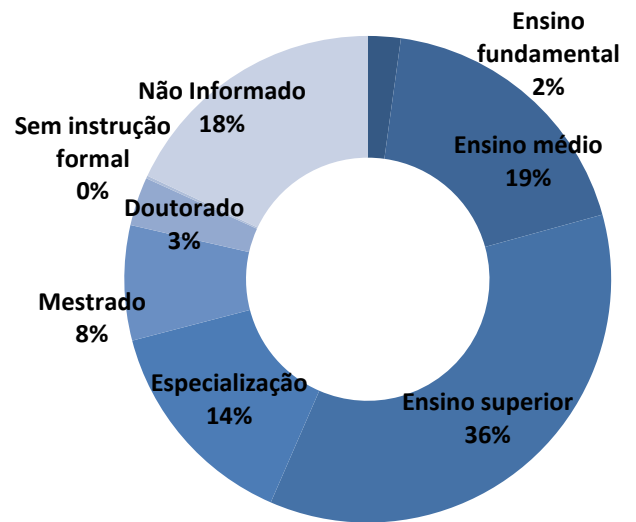
Gênero



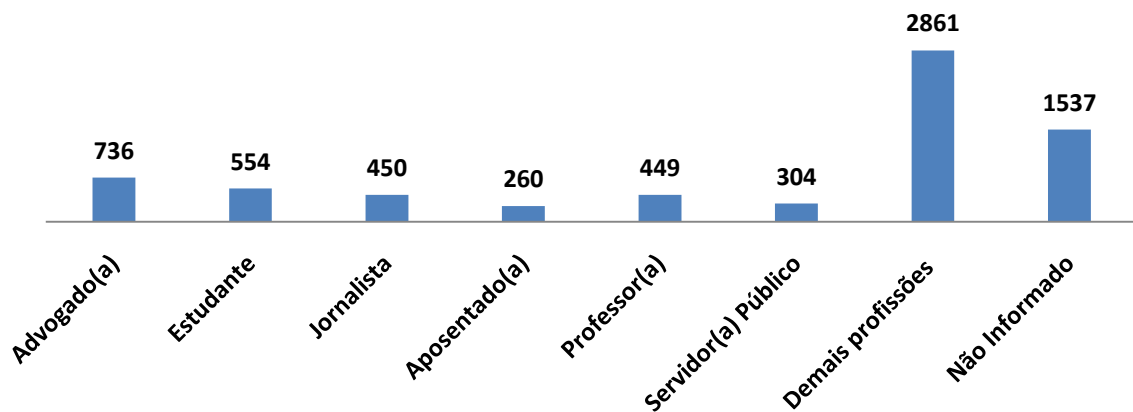
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



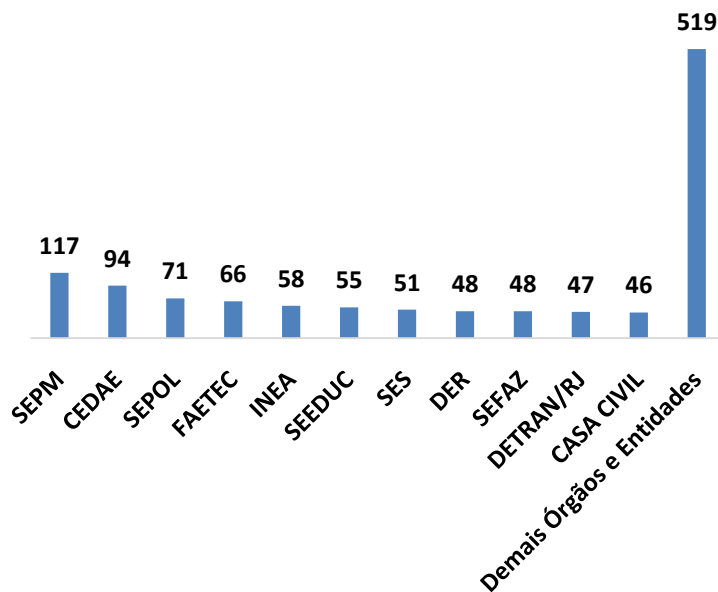
Fonte: Sistema e-SIC

A análise do perfil do demandante revela que **91% são Pessoas Físicas**, com **51% do Gênero Masculino**, se concentram na **faixa etária de 21 a 40 anos**, sendo que do total dos demandantes **36% apresentam Ensino Superior** e **10% são Advogado(a)s**.

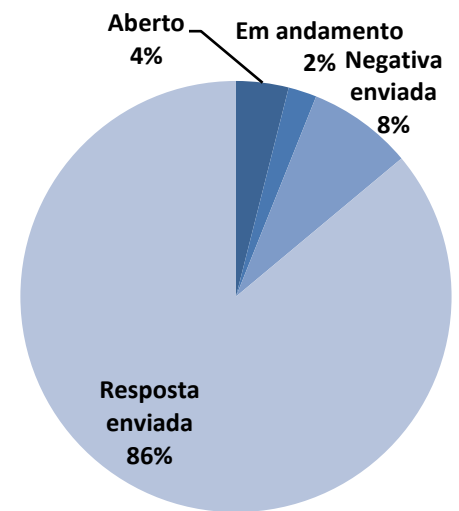
2.2.2 Dos Recursos

A Rede recebeu **1.220 recursos**, a seguir apresentamos os órgãos e entidades mais demandados e do quantitativo total dos pedidos, o percentual das situações.

Órgão/Entidades mais Demandados



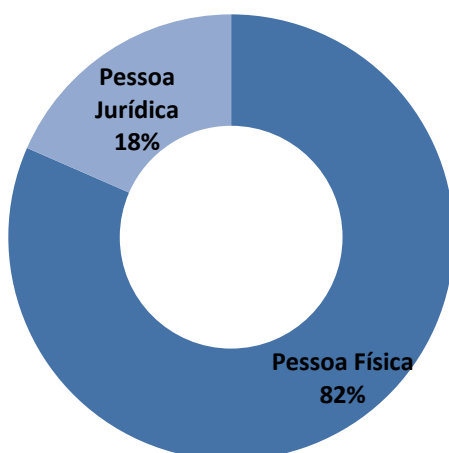
Situação do Pedido



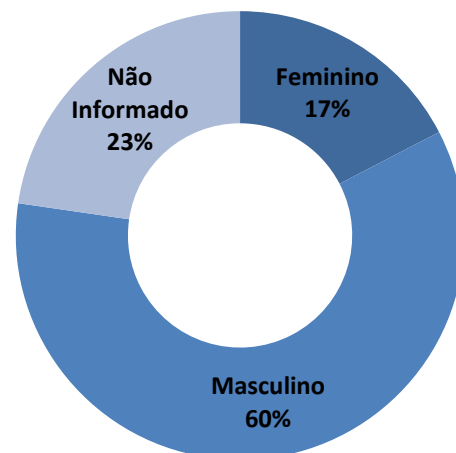
Fonte: Sistema e-SIC

2.2.2.1 Perfil do Recursante

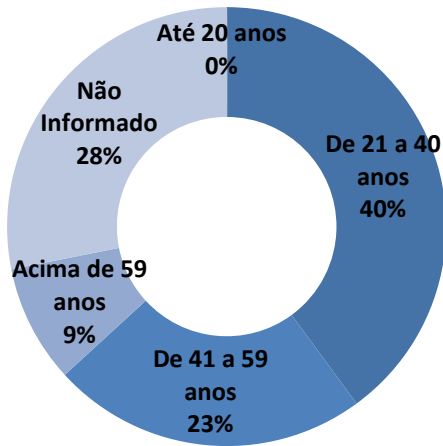
Natureza



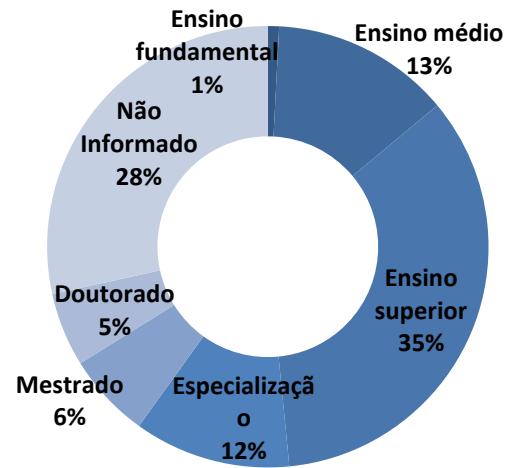
Gênero



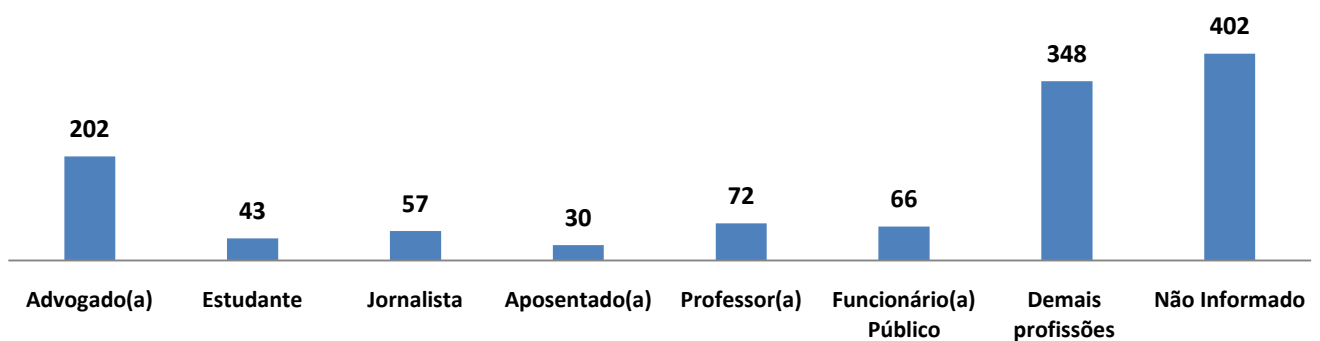
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



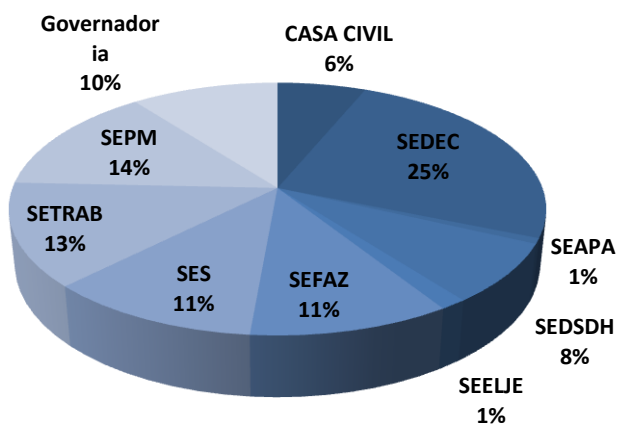
Fonte: Sistema e-SIC

A análise do perfil do recursante revela que **82% são Pessoas Físicas**, com **60% do Gênero Masculino**, se concentram na **faixa etária de 21 a 40 anos**, sendo que do total dos demandantes **35% apresentam Ensino Superior** e **16% são Advogado(a)s**.

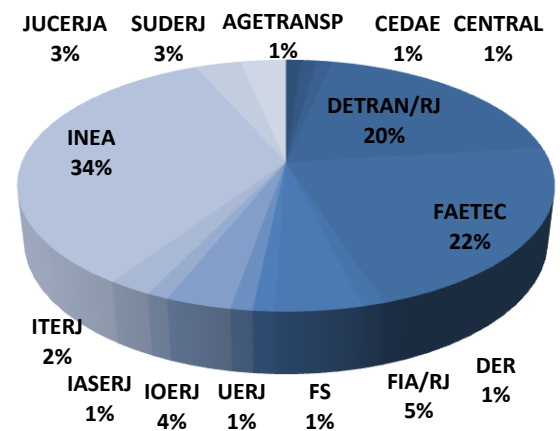
2.2.2.2 Das Omissões

Durante o exercício de 2020, foram apresentadas **235 omissões**, isto é, quando os órgãos e entidades não realizam o atendimento em relação aos pedidos de informações.

Omissões da Administração Direta



Omissões da Administração Indireta



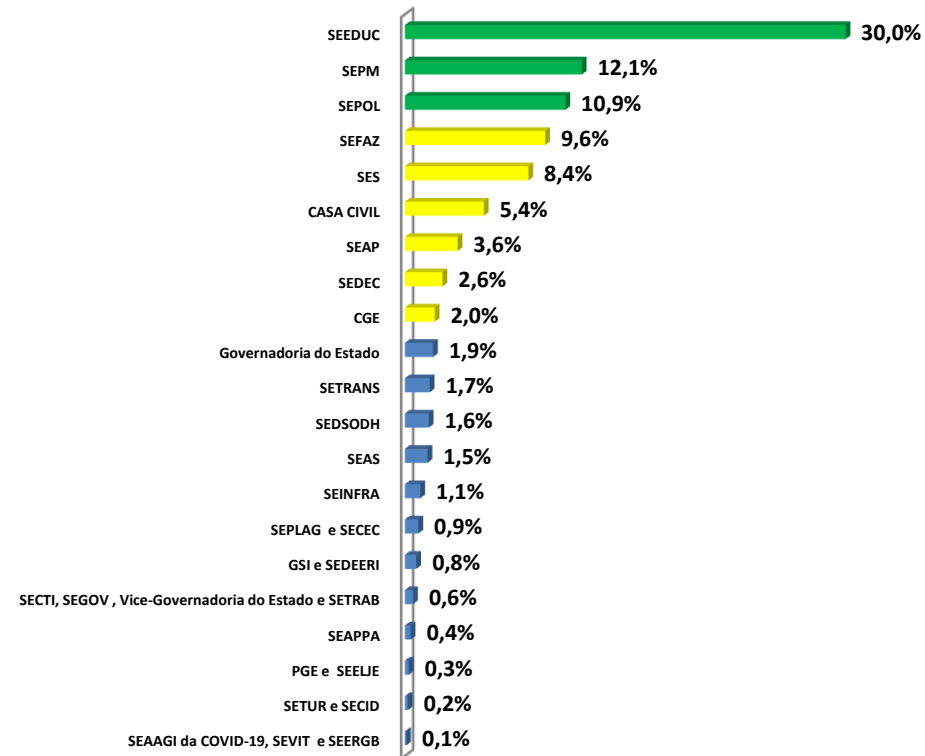
2.2.2.3 Ranking de Transparência Passiva

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, com base nos números apresentados pela Rede, durante o exercício 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**.

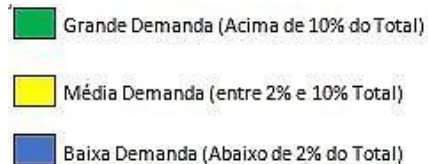
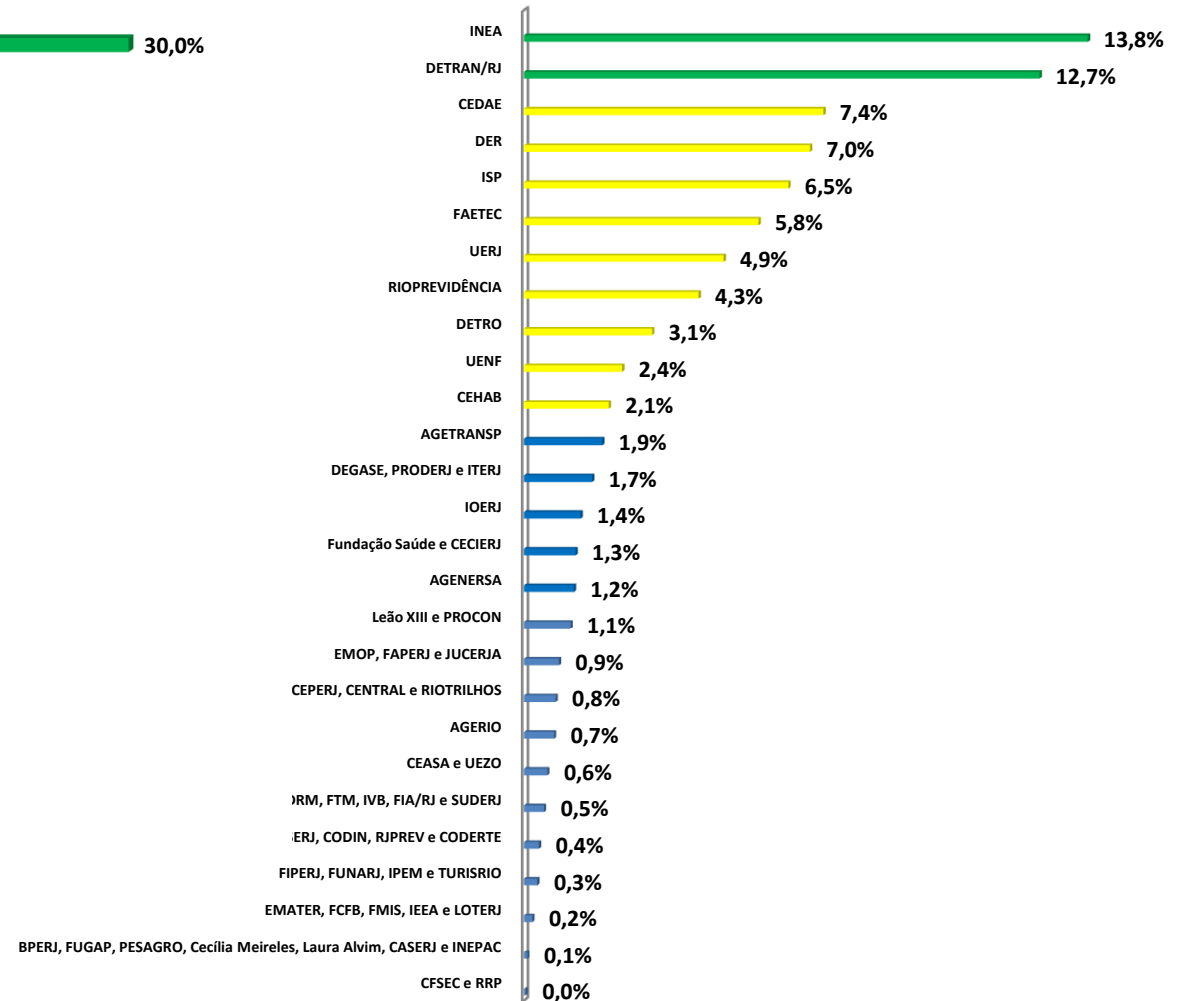
• Ranking de Representatividade

Resultado percentual das demandas dos Órgãos e Entidades em relação ao total de pedidos da Rede de Ouvidorias e Transparência.

Administração Direta



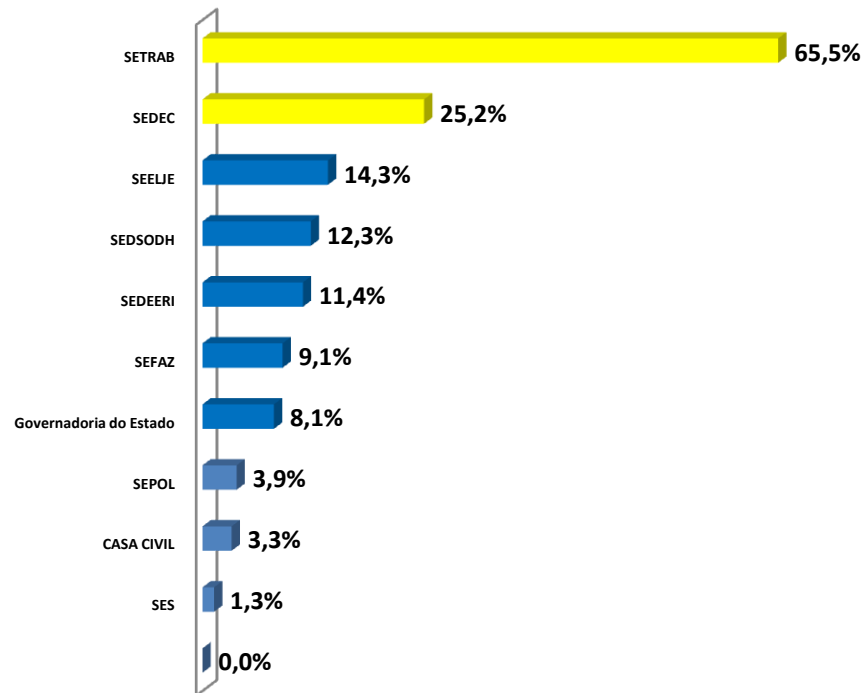
Administração Indireta



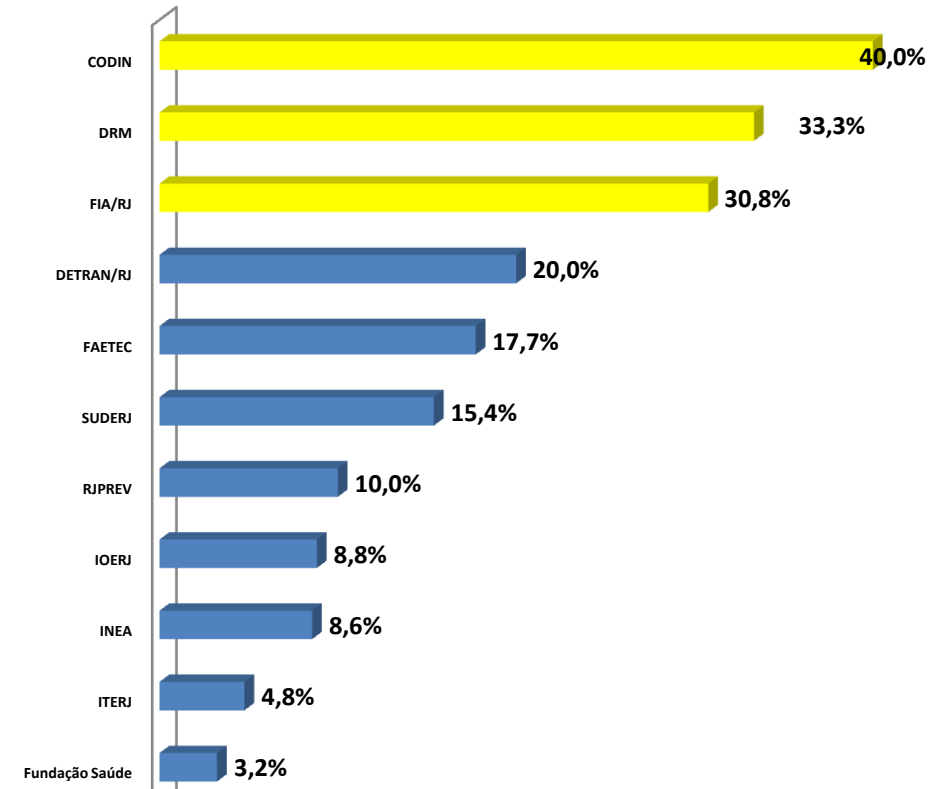
• Ranking Cumprimento de Prazo

Resultado percentual de pedidos de informação sem resposta.

Administração Direta



Administração Indireta



AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, AMTU, APERJ, BPERJ, Laura Alvim, CASERJ, CEASA, CECIERJ, CEDAE, CEHAB, CENTRAL, CEPERJ, CFSEC, CODERTE, DEGASE, DER, D ETRO, EMATER, EMOP, FAPERJ, FCFB, FIPERJ, FMIS, FSC, FTM, FUGAP, FUNARJ, IASERJ, IEEA, INEPA...

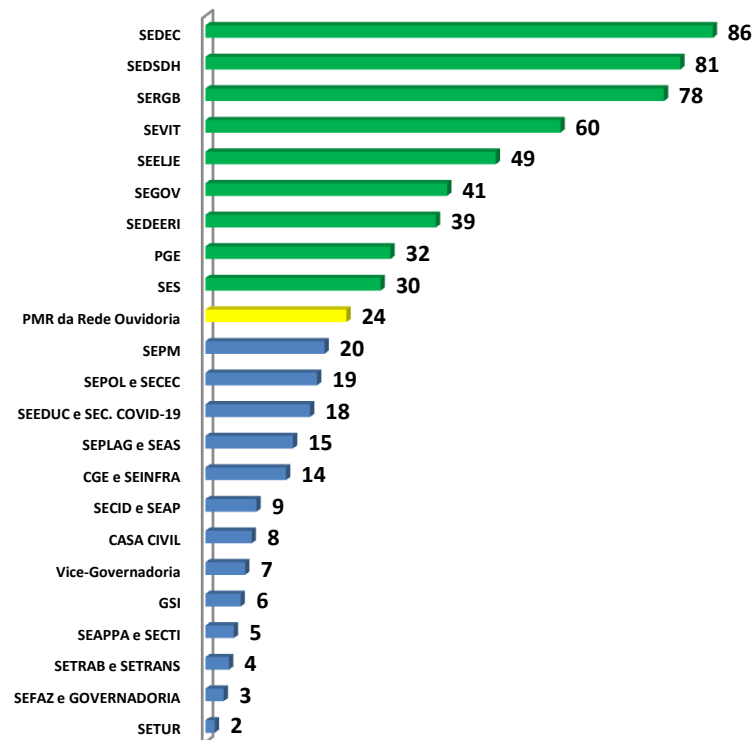
- Alto índice de Atraso de 70% a 100% do Total de Pedidos
- Médio índice de Atraso de 25% a 69% do Total de Pedidos
- Baixo índice de Atraso de 0% a 24% do Total de Pedidos

• **Ranking Prazo Médio de Respostas**

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.

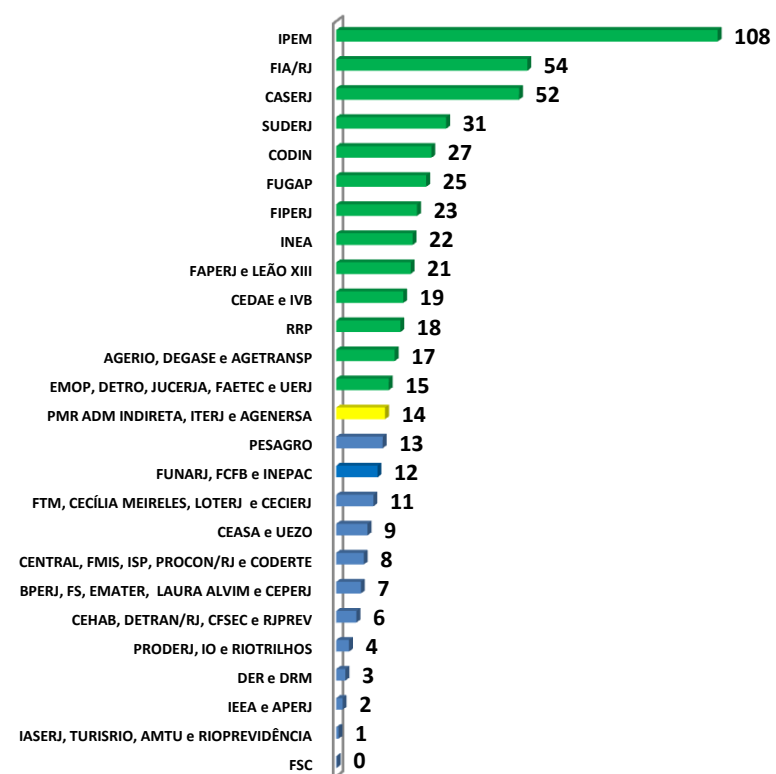
Como demonstrado nos gráficos a seguir, o Prazo Médio de Resposta - PMR da Administração Direta é 24 dias e na Indireta 14 dias.

Administração Direta



- Acima do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 24 dias
- Dentro do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 24 dias
- Abaixo do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 24 dias

Administração Indireta



- Acima do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 14 dias
- Dentro do índice do Prazo Médio de Resposta - PMR de 14 dias
- Abaixo do índice de Prazo Médio de Resposta - PMR de 14 dias

2.3 Nota – Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência RJ

É importante salientar que os sistemas informatizados oficiais de gestão da OGE-RJ são: o **Fala.BR**, sistema para cadastro de manifestações de ouvidoria, e o e-SIC, sistema para pedido de acesso à informação.

Lembramos que a Rede possui órgãos e entidades que utilizam outras ferramentas e canais de atendimento para gerir as manifestações de ouvidoria e os pedidos de informação, ofertados ao público em geral.

Em caso específico, com base na Portaria nº 8/2007 do Ministério da Saúde, a SES utiliza sistema informatizado OuvidorSUS e gerido pelo SUS. Esse sistema está ligado à Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde, e permite cadastramento de manifestações de ouvidoria dos cidadãos que utilizam os serviços e atendimentos prestados pelos SUS.

Além do OUVSUS, a SES utilizada o sistema Fala.BR, sistema oficial da OGE-RJ, para o cadastramento das diversas manifestações de ouvidoria relacionadas a temas e demais serviços prestados ao cidadão pelo órgão.

As manifestações de ouvidoria cadastradas no sistema do SUS, tanto o quantitativo de manifestação quanto suas respectivas análises, não estão contempladas neste relatório.

Informamos que OGE-RJ realiza orientações quanto a implementação dos sistemas Fala.BR e e-SIC, bem como realiza treinamentos direcionados aos servidores responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência e que operacionalizam os referidos sistemas.

Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



e-SIC

<http://www.esicrj.rj.gov.br/>



3. 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-RJ 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.

No decorrer do exercício de 2020, Órgãos e Entidades elaboraram e publicaram suas respectivas Cartas de Serviços. A seguir, apresentamos a relação de órgãos e entidades que possuem suas Cartas de Serviços publicadas no site Governo Aberto:

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	CODIN	SEDEERI

Rio de Janeiro		
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

Para consultar o Quadro Geral de Serviços do Estado do RJ, no site Governo Aberto, e conhecer mais os serviços prestados pelos respectivos órgãos e entidades, acessem <http://www.governoaberto.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>.

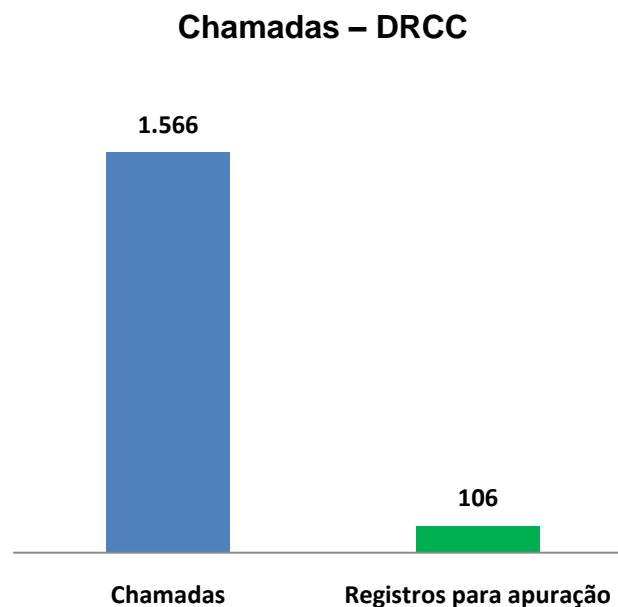


Em 2020 ocorreu a atualização e a divulgação da Carta de Serviços da CGE, disponibilizada no site do Órgão.

Para conhecer a Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado, acesse o link <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/02/CARTA-DE-SERVICOS.pdf>

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 exercício de 2020, o Disque Rio Contra a Corrupção recebeu **1.566 chamadas** que resultaram em 106 registros que continham elementos suficientes para o encaminhamento à respectiva área de apuração.



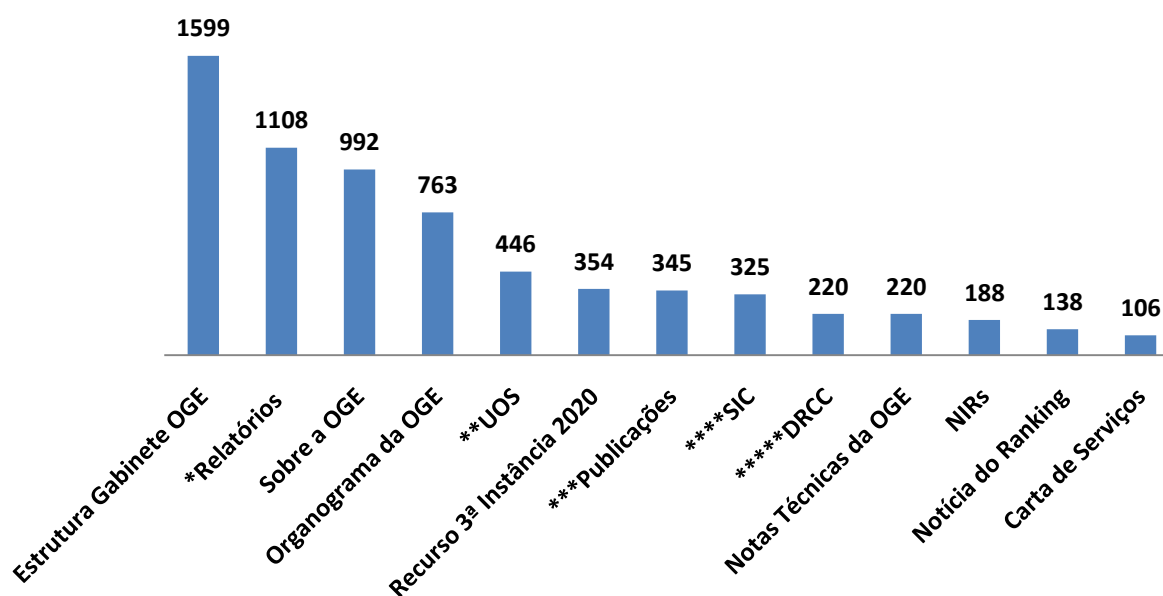
O funcionamento do Disque Rio Contra a Corrupção ocorre de segunda à sexta, das 08h às 20h. Em virtude da decretação das medidas de prevenção de contágio do COVID 19, a partir de 16 de março de 2020 o horário de atendimento do Disque Rio Contra a Corrupção foi reduzido para 9h às 15h.

5. SITES INSTITUCIONAIS

5.1 Site CGE - Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

A OGE-RJ 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 exercício de 2020.

Site CGE/OGE – Páginas mais acessadas



Fonte: Site CGE-RJ

*Relatórios de Ouvidoria e Transparência

**Unidades Setoriais de Ouvidorias – Órgãos e Entidades

***Publicações de Guias e Manuais de Ouvidoria e Transparência

****Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

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

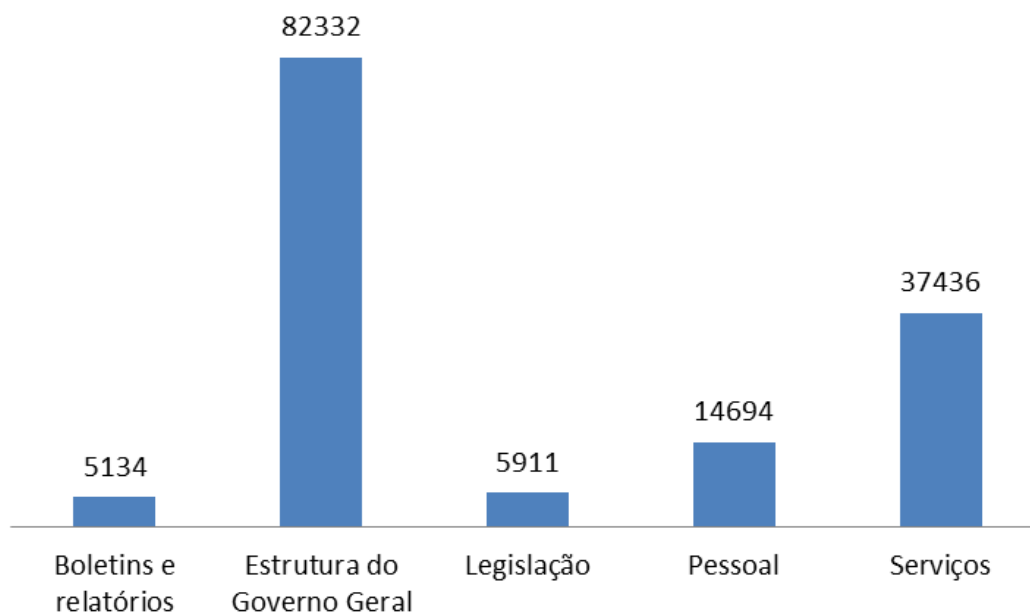
Para visitar o site da Controladoria Geral do Estado e o conteúdo disponibilizado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, acesse <http://www.cge.rj.gov.br/>

5.2 Governo Aberto

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

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

Governo Aberto – Páginas mais acessadas



Fonte: Site Governo Aberto – RJ

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

6. RANKING DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, no cumprimento de sua competência, realizou, no exercício 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 46.475/2018.

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 2º e 3º, art. 7º do Decreto 46.622/2019, foi realizada a avaliação do sítio dos Órgãos e Entidades integrantes do Poder Executivo do ERJ, quanto a divulgação da Ouvidoria.

A OGE-RJ 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 do Ranking e melhor assistir as necessidades dos usuários, por intermédio da implementação das ações propostas nesses relatórios.

Apresentamos a seguir a classificação, com os dez primeiros colocados no ranking.

CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO OU ENTIDADE	NOTA
1º	Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ	72,37%
2º	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade - SEAS	71,05%
3º	Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE	69,44%
4º	Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC	65,79%
	Secretaria de Estado de Transportes - SETRANS	65,79%
5º	Secretaria de Estado de Saúde - SES	64,47%
6º	Gabinete de Segurança Institucional do Governo	63,16%
7º	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI	61,84%
8º	Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE	55,26%
9º	Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ	51,32%
	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento - SEAPA	51,32%
10º	Secretaria de Estado de Turismo - SETUR	44,74%
	Secretaria de Estado de Cidades - SECID	44,74%

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/>.

7. NOTAS EMITIDAS PELA OGE

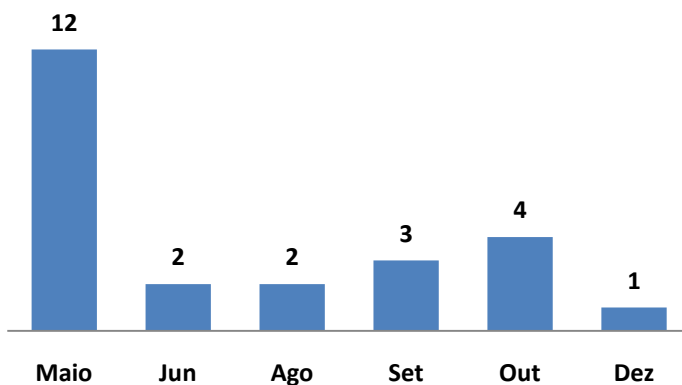
Para atendimento à Lei nº 13.979/2020 e ao Decreto nº 47.039/2020 foram realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19). Para que a OGE pudesse realizar o monitoramento das ações de publicações por parte dos órgãos e entidades, conforme legislação vigente, foram emitidas Notas de Identificação de Risco – NIR e Notas de Recomendações – NR.

Durante o processo de emissão de NIRs e NRs, órgãos do governo estadual passaram por reestruturação, a saber: SEGOV foi transformada em Casa e, a Casa Civil foi transformada em SEPLAG

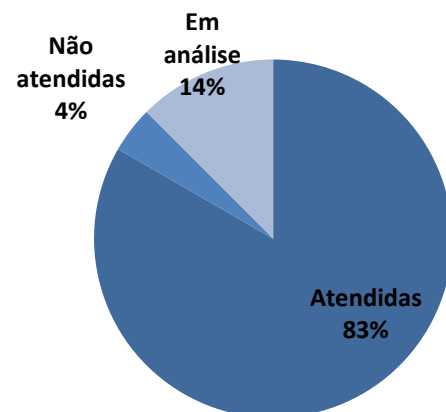
7.1 Notas de Identificação de Riscos

Órgão/Entidade	Quantidade
AGETRANSP, CASA CIVIL, CEASA, CODERTE, DETRAN/RJ, Fundação Leão XIII, Fundação Santa Cabrini, Fundação Saúde, FUNESBOM, JUCERJA, NOVO DEGASE, PRODERJ, SEAP, SEAPPA, SECID, SEDSODH, SEGOV, SEINFRA, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SES, UERJ, UEZO	24

Distribuição Mensal de NIR



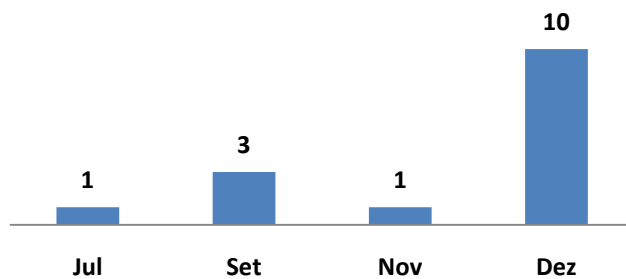
Atendimento das NIRs



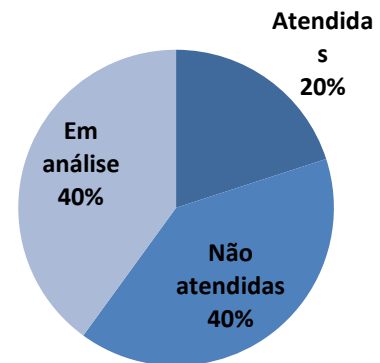
7.2 Notas de Recomendações

Órgão/Entidade	Quantidade
AGETRANSP, CASA CIVIL, CEASA, CODERTE, Fundação Santa Cabrini, Fundação Saúde, FUNESBOM, PRODERJ, SEAP, SEDSODH, SEGOV, SEINFRA, SEPM, SEPOL, SES	15

Distribuição Mensal de NR



Atendimento das NRs



8. DECRETO ESTADUAL Nº 46.873/2019

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº 46.873/2019, no que tange a Nomeação e Exoneração dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, em 2020, a OGE analisou e emitiu parecer dos processos encaminhados pelos seguintes órgãos e entidades: CODERTE, DER, DETRAN, EMOP, FAETEC, FAPERJ, ITERJ, PRODERJ, SECEC, SECTI, SEDEC, SEDEERI e SEEDUC.

9. DEMANDAS EXTERNAS

A OGE, em 2020, respondeu a seguintes demandas externas oriundas do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro – MPRJ, Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro – ALERJ e da Companhia de águas e Esgotos – CEDAE.

Data	Processo	Assunto	Status
02/07/2020	SEI-320001/001727/2020	Denúncia protocolada junto ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, sob o n.º 2020.00351502 (doc. SEI 5862945), enviada por meio do Ofício 2ª PJCID /254/2020 (doc. SEI 5862601), de 29 de junho de 2020, referente à ausência de resposta do pedido de acesso à informação nº 10.578, registrado no sistema e-SIC e direcionado a Secretaria de Estado de Polícia Militar – SEPM.	Visando o monitoramento da LAI encaminhamos a SEPM os emails de alertas em 9/06/20. No entanto, quando a demanda do MP chegou na CGE o pedido de informação já estava respondido desde 22/06/20.
05/03/2020	SEI-320001/000633/2020	Em 04/03/20, a ALERJ enviou o Of. SGMD/BD n. 008/2020 solicitando pronunciamento da CGE sobre o Projeto de Lei 1643/2019 (doc. SEI 3551282) - Institui a Ouvidoria Especial sobre Violência Obstétrica no âmbito do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências. Em 11/08/20, a Chefia de Gabinete requisitou a manifestação a esta OGE por tratar de assunto de ouvidoria.	Em 12/08/20, a CORAI elaborou o Relatório CGE/CORAI (doc. SEI 7070498) onde podemos verificar no item 7 o seguinte: 7 - Deste modo, em que pese à elogiável manifestação da egrégia Casa de Lei fluminense, o sistema de saúde do Estado do Rio de Janeiro já conta com duas Redes de Ouvidoria, sem ônus para o Governo do Estado, para todas as reclamações/denúncias/sugestões em face dos serviços de saúde disponibilizados pelo Sistema Único de Saúde - SUS. Portanto, para o tratamento das denúncias sobre violência obstétrica do Projeto de Lei 1643/2019, entendemos que o Estado do Rio de Janeiro já possui dois canais de atendimento (Ouvidor SUS e Fala.BR), que podem ser acessados pelo cidadão através da Ouvidoria da Secretaria de Saúde.

15/09/2020	SEI-320001/002575/2020	Referente ao Of. 1ª PJCID 701/2020 (doc. SEI 8170066), do Ministério Público do Estado do RJ - MPRJ, o qual requer manifestação da CGE/RJ acerca das ações de transparência no período do enfrentamento da pandemia do novo coronavírus.	<p>As medidas de controle de competência desta OGE sobre as despesas decorrentes a COVID-109, assim podemos destacar no despacho SEI 8725194:</p> <p>1- a emissão das Notas de Identificação de Risco - NIR; 2- a emissão das Notas de Recomendação - NR; 3- a disponibilização das NIR e NR no site da CGE, 4- ministrou a oficina de Transparência Ativa: Cumprimento de Obrigações Legais, em 28/04/20, para os órgãos e entidades na oportunidade apresentamos o Decreto nº 47.039/20. 5- E em 06/05/20, enviamos o Of. Circular CGE/GABSEI Nº9 (doc. SEI 4445115), notificando os órgãos e entidades sobre o cumprimento dos normativos: Lei Federal nº 13.979/20, Lei Estaduais nº Lei 8794, Decreto nº 47.039/20, Decreto 46.475e Nota Técnica 01/2020 TCE-RJ.</p> <p>Sobre constatações efetuadas no site www.compras.rj.gov.br cabe informar que a gestão deste site é da Secretária de Estado de Planejamento e Gestão. No entanto, está CGE em cumprimento da sua competência de promover o incremento da transparência pública enviou à Secretaria de Estado da Casa Civil, em 05/08/19, o Of. CGE/GABSEI Nº63 (doc. SEI 0965073) notificando que a CGE/RJ contactou a Subsecretaria de Logística para realizar alterações de melhorias no portal de www.compras.rj.gov.br.</p> <p>Por fim, quanto as constatações do MP sobre o portal da ALERJ informamos que esta CGE/RJ tem a competência sobre a transparência dos órgãos e entidades do Poder Executivo. Sendo a ALERJ órgão do Poder Legislativo não abrangendo a competência da CGE/RJ.</p>
19/11/2020	SEI-120800/002514/2020	Relatório 1º Trimestre para cumprimento da Resolução CGE n.o 13/19	Após ciência do relatório trimestral da CEDAE, verificamos a ausência da divulgação do relatório trimestral no site da entidade. Portanto, recomendamos à CEDAE disponibilizar o relatório trimestral no seu site segundo estabelecido no inciso III do art. 3 da Resolução CGE n.º 13
25/11/2020			Após ciência do Of. OUG-DPR n.º 2024/2020 (doc. SEI 10665084) verificamos a implementação da disponibilização do relatório trimestral no site da CEDAE segundo a recomendação no despacho SEI 10563490. A seguir o link comprovando a implementação: https://www.cedae.com.br/relatoriosouvidoria
19/11/2010	SEI-120800/002515/2020	Relatório 2º Trimestre para cumprimento da Resolução CGE n.o 13/19	Recomendamos à CEDAE disponibilizar o relatório trimestral no seu site segundo estabelecido no inciso III do art. 3 da Resolução CGE n.º 13.
26/11/2010			Após ciência do Of. OUG-DPR n.º 2025/2020 (doc. SEI 10665451) verificamos a implementação da disponibilização do relatório trimestral no site da CEDAE segundo a recomendação no despacho SEI 10564908. A seguir o link comprovando a implementação: https://www.cedae.com.br/relatoriosouvidoria
26/11/2010	SEI-120800/003009/2020	Relatório 3º Trimestre para cumprimento da Resolução CGE n.o 13/19	Após ciência do presente processo verificamos que o Relatório Trimestral de Ouvidoria da CEDAE está disponível no site da entidade (https://www.cedae.com.br/relatoriosouvidoria) conforme disposto no inciso III do art. 3 da Resolução CGE n.o 13/19.

10. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

10.1 Treinamentos

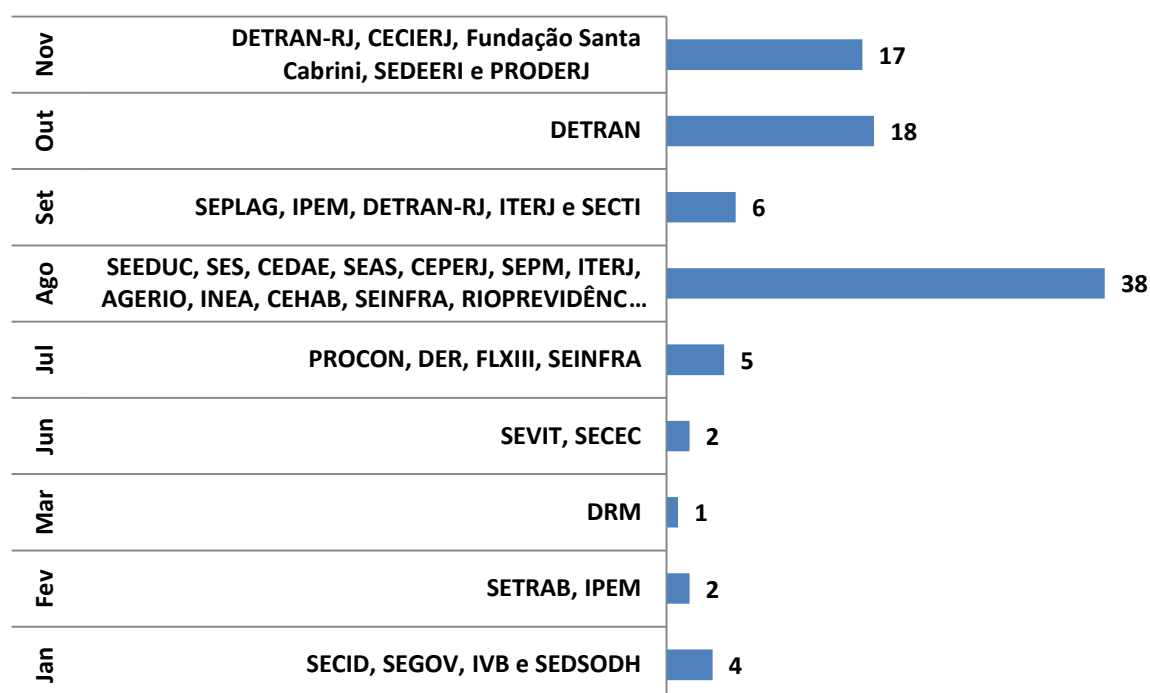
A OGE-RJ, durante o exercício de 2020, procurou atender as demandas de treinamento para os servidores da área, bem como para os servidores indicados pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência, que são responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.

Os treinamentos realizados para os servidores dos órgãos e entidades da Rede, tem como foco conhecimento e operacionalização dos sistemas **Fala.BR** e **e-SIC**.

É importante ressaltar, que desde março de 2020, os treinamentos tem sido realizados de forma virtual, em plataformas web.

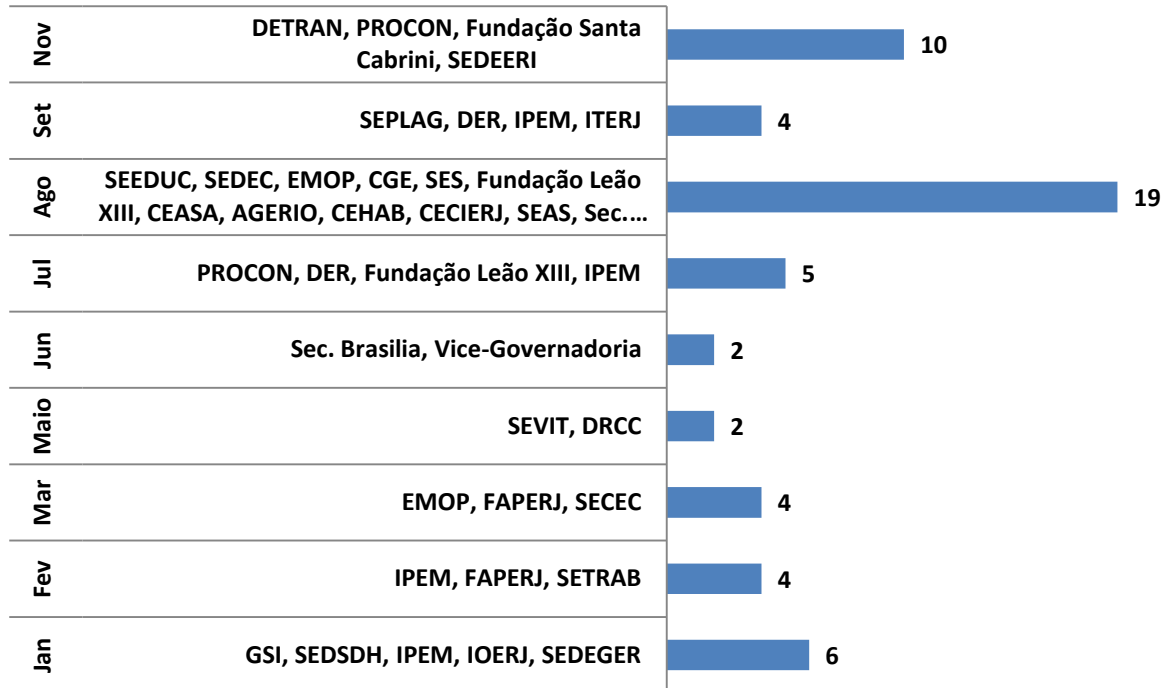
10.1.1 Fala.BR

A Superintendência de Ouvidoria realizou 9 treinamentos, ao longo de 2020, com a **participação de 93 servidores**.



10.1.2 e-SIC

A Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção realizou **13 treinamentos**, ao longo de 2020, com **a participação de 56 servidores**.



10.2 Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

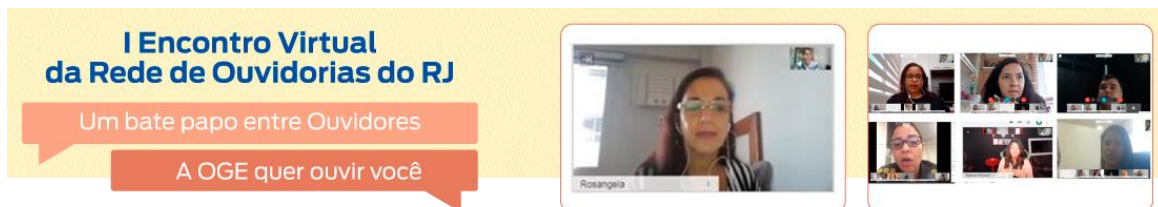
Em maio de 2020, a OGE realizou, de forma *online*, uma palestra sobre a **Introdução à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, que teve como palestrante o servidor Fernando Kaczelnik, Ouvidor da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL, e contou com a participação de **19 alunos da UERJ** e **133 servidores**, da CGE-RJ e responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência dos órgãos e entidades integrantes da Rede.



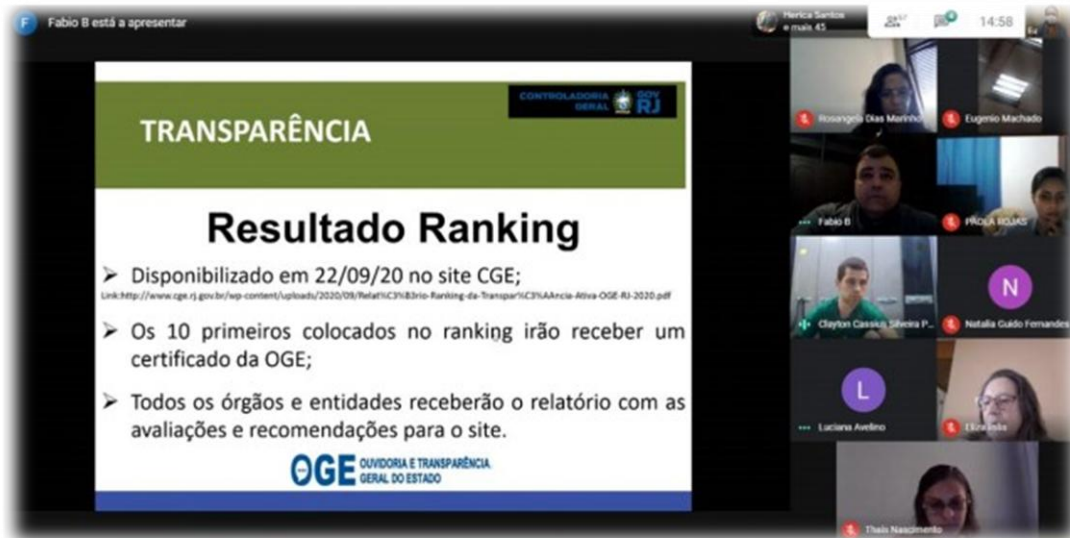
10.3 Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro

O ano de 2020 tornou-se desafiador para a realização dos encontros com os representantes dos órgãos e entidades responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência, integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência do RJ. Mesmo diante da pandemia do coronavírus (COVID-19), a OGE procurou interagir e realizou seus eventos dedicados à Rede de forma virtual. Ao longo de 2020 foram realizados 4 eventos, apresentados a seguir:

- **I Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ – Junho**
UM BATE PAPO ENTRE OUVIDORES teve como objetivo congregiar os integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado e ouvir orientações quanto aos processos e procedimentos relativos às questões de Ouvidoria e Transparência. Participaram da conversa online **54 servidores**.



- **II Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ – Setembro**
UMA CONVERSA SOBRE O RANKING DE TRANSPARÊNCIA ATIVA teve como objetivo apresentar o resultado do Ranking de Transparência Ativa da OGE RJ, instituído pela Instrução Normativa CGE/OGE nº 01/2020. Durante o encontro foi realizada a entrega simbólica dos Certificados do Ranking de Transparência Ativa aos Órgãos e Entidades colocados até o 10º lugar. Participaram do evento **56 servidores**, entre representantes das instituições e a equipe da OGE.



- **III Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Outubro OUIDORIA 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). Participaram do evento cerca de **90 servidores**, inclusive de outros Estados da Federação.

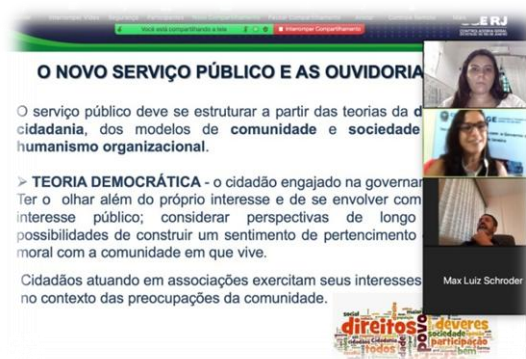


- **IV Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ - Dezembro**
O CONTROLE SOCIAL NO COMBATE À CORRUPÇÃO teve como objetivo apresentar a Ouvidoria como uma instituição fundamental para fomentar o controle social, à disposição da sociedade trabalhando como interlocutor junto aos órgãos e entidades do Governo do Estado. Participaram do evento cerca de **74 servidores**.



10.4 Papel das Ouvidorias no Setor Público

Em dezembro, a OGE, representada pela Ouvidora-Geral, palestrou sobre o Papel das Ouvidorias no Setor Público, em evento organizado pela SETRANS. Na oportunidade a OGE-RJ apresentou as atividades de ouvidoria e transparência desenvolvidas pelo órgão, como unidade central da Rede, bem como sua importância como canal de comunicação do cidadão com o Governo do RJ.



11. GLOSSÁRIO

Aberto: Pedido protocolado aguardando análise.

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

Cadastradas: Manifestações aguardando análise.

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

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

Comunicação: Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.

Concluídas: Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva 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: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

Em andamento: Pedido de informação em plena fase de tramitação.

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

Não Conhecimento do Recurso: O Não Conhecimento deveu-se pelo conteúdo do Pedido/Recurso, alheio ao âmbito da Lei de 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.

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

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.

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.

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.

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 do Recurso: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.

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

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

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.

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.

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação 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.

12. LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AGENERSA	Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do RJ
AGERIO	Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.
AGETRANSP	Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do RJ
CASERJ	Companhia Central de Armazéns e Silos do Rio de Janeiro
CEASA RJ	Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A
CECIERJ	Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos
CEHAB-RJ	Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro
CENTRAL	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística
CEPERJ	Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
CGE-RJ	Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
CODERTE	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do ERJ
DER-RJ	Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ
DETRAN-RJ	Departamento de Trânsito do Estado do RJ
DETRO-RJ	Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro
DPGE	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
EMOP	Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro
FAETEC	Fundação de Apoio à Escola Técnica
FAPERJ	Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
FIPERJ	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
FSC	Fundação Santa Cabrini
Fundação Leão XIII	Fundação Leão XIII

FUNDAÇÃO SAÚDE	Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro
GE	Governadoria do Estado
GSJ	Gabinete de Segurança de Institucional do Governo
INEA	Instituto Estadual do Ambiente
IOERJ	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro
IPEM	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro
ISP	Instituto de Segurança Pública
ITERJ	Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro
IVB	Instituto Vital Brazil S.A
JUCERJA	Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
LOTERJ	Loteria do Estado do Rio de Janeiro
Novo Degase	Departamento Geral de Ações Socioeducativas
OGE-RJ	Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro
PGE	Procuradoria Geral do Estado
PROCON-RJ	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro
PRODERJ	Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
REPRESENTAÇÃO	Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília
RIOPREVIDÊNCIA	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro
RIOTRILHOS	Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do RJ
RJPREV	Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro
SEAP	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
SEAPPA	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento
SEAS	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
SECC	Secretaria de Estado da Casa Civil
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SECID	Secretaria de Estado de Cidades
SECTI	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

SEDEC	Secretaria de Estado de Defesa Civil
SEDEERI	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais
SEDSODH	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos
SEEDUC	Secretaria de Estado de Educação
SEELJE	Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude
SEFAZ	Secretaria de Estado de Fazenda
SEINFRA	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras
SEPLAG	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
SEPM	Secretaria de Estado de Polícia Militar
SEPOL	Secretaria de Estado de Polícia Civil
SES	Secretaria de Estado de Saúde
SETRAB	Secretaria de Estado de Trabalho e Renda
SETRANS	Secretaria de Estado de Transportes
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo
SUDERJ	Superintendência de Desportos do Estado do Rio de Janeiro
SUPOUV	Superintendência de Ouvidoria
SUPTPC	Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção
SUS	Sistema Único de Saúde
UENF	Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro — UENF
UERJ	Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial
VICEGOV	Vice-Governadoria do Estado

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

**Ouvidoria e Transparência Geral do Estado
do Rio de Janeiro**