

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2021**

**Relatório Gerencial**

**Segundo Trimestre**



**Ouvidor-Geral do Estado**  
Eugenio Manuel da Silva Machado

**Assessoria de Gestão de Ouvidoria Ativa**  
(vago)

**Assessoria de Gestão da Qualidade**  
Thaís Batista Fernandes do Nascimento  
Magno Tarcísio de Sá

**Superintendência de Ouvidoria**  
*Superintendente*  
Eliane Moraes Magalhães  
*Equipe*  
Rafael Machado Gecele Castro  
Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo  
Adélia Cristina Lopes Coelho

**Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão**  
*Coordenadora*  
Luani dos Santos Papae Fernandes  
*Equipe*  
Ailson Ferreira da Silva  
José Inácio Ferreira  
Jorge Nei Mancini dos Santos

**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**  
(vago)

**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  
Gomercidio Raphael Filho

**Coordenadoria de Transparência e Controle Social**  
(vago)

**Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação**  
*Coordenador*  
Afranio Leite da Silva  
*Equipe*  
Paola Rojas Pereira

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO EM NÚMEROS .....</b>	<b>6</b>
1.1 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	6
1.1.1 <i>Tipos de manifestações de ouvidoria:</i> .....	6
1.1.2 <i>Distribuição por mês:</i> .....	7
1.1.3 <i>Canais de entrada das manifestações de ouvidoria:</i> .....	7
1.1.4 <i>Situação das manifestações de ouvidoria:</i> .....	8
1.1.5 <i>Assuntos mais demandados:</i> .....	8
1.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO À CGE-RJ .....	9
1.2.1 <i>Perfil do Demandante</i> .....	10
1.3 RECURSOS À CGE-RJ .....	11
1.3.1 <i>Perfil do Recursante</i> .....	12
1.4 ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	14
1.5 DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC .....	14
<b>2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ EM NÚMEROS .....</b>	<b>15</b>
2.1 ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS.....	15
2.1.1 <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.....</i>	15
2.1.2 <i>Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais.....</i>	17
2.1.3 <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ .....</i>	18
2.1.4 <i>Visitas Técnicas - Visitecs .....</i>	18
2.2 CARTA DE SERVIÇOS .....	18
2.3 MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	20
2.3.1 <i>Tipos de manifestações de ouvidoria:</i> .....	20
2.3.2 <i>Distribuição por mês:</i> .....	21
2.3.3 <i>Órgãos e Entidades mais demandados:</i> .....	21
2.3.4 <i>Assuntos mais demandados:</i> .....	22
2.3.5 <i>Encaminhamentos:</i> .....	23
2.3.6 <i>Manifestações em atraso:</i> .....	24
2.3.7 <i>Pesquisa de satisfação:</i> .....	25
2.4 MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	26
2.4.1 <i>Pedidos de Acesso à Informação</i> .....	26
2.4.1.1 <i>Perfil do Demandante</i> .....	28
2.4.2 <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i> .....	29
2.4.2.1 <i>Perfil do Recursante</i> .....	32
<b>3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>34</b>
3.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	34
3.1.1 <i>Governo Aberto</i> .....	34
3.2 MONITORAMENTO DAS DESPESAS E ATOS DECORRENTES DAS MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DO COVID-19, CONFORME LEI Nº 13.979/2020 E DECRETO Nº 47.039/2020 .....	35
3.3 MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019 .....	35
3.4 CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS .....	36
3.4.1 <i>Treinamentos</i> .....	36



3.4.2 <i>Eventos</i> .....	37
3.5 CIDADÃO E OGE NO CONTROLE .....	37

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ exerce a função de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, tratando as demandas dirigidas ao órgão, direcionando às áreas competentes as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, além de atuar como órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, exercendo a coordenação das atividades executadas pelas Unidades de Ouvidoria Setorial, sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação demandados a todos os órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

Este Relatório contempla os números e atividades dos meses de abril, maio e junho, segundo trimestre, do ano de 2021 desta OGE e tem por objetivo explicitar suas atividades além de fornecer subsídio a decisões gerenciais, atuando em conformidade com o disposto na Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019, em seu inciso III do artigo 3º, que versa sobre a elaboração de relatórios gerenciais.

## 1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO EM NÚMEROS

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 de ouvidoria do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, e a Transparência por meio da definição de mecanismos que contribuam para a acessibilidade, clareza e integridade das informações disponibilizadas à sociedade.

### 1.1 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

No segundo trimestre de 2021, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu 82 (oitenta e duas) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

#### 1.1.1 Tipos de manifestações de ouvidoria:



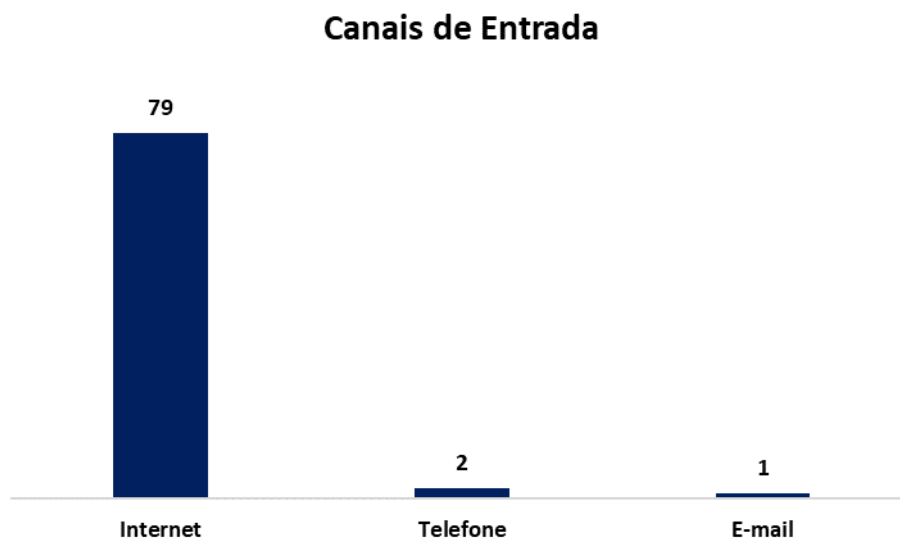
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.2 Distribuição por mês:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.3 Canais de entrada das manifestações de ouvidoria:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.4 Situação das manifestações de ouvidoria:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.5 Assuntos mais demandados:

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

A seguir, os 10 (dez) assuntos mais demandados neste trimestre:



Fonte: Sistema Fala.BR.

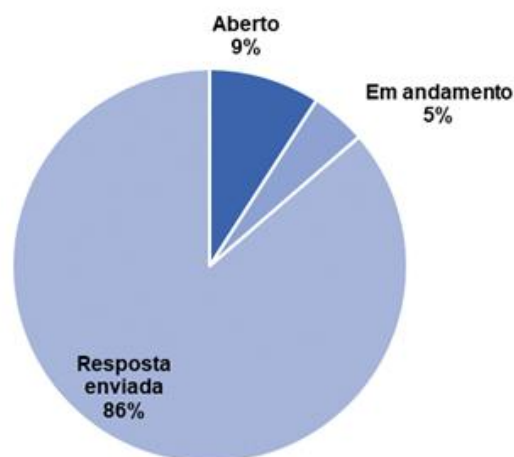
## 1.2 Pedidos de Acesso à Informação à CGE-RJ

A OGE-RJ implementou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), para o cumprimento da transparência passiva, que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada à Ouvidoria.

Período	Descrição	Quantidade
Segundo Trimestre	Pedido de informação	22

Durante o segundo trimestre de 2021, a OGE-RJ recebeu 22 Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:

Situação do Pedido

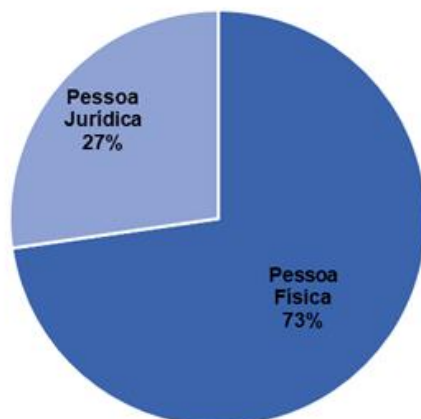


Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 08/07/2021.

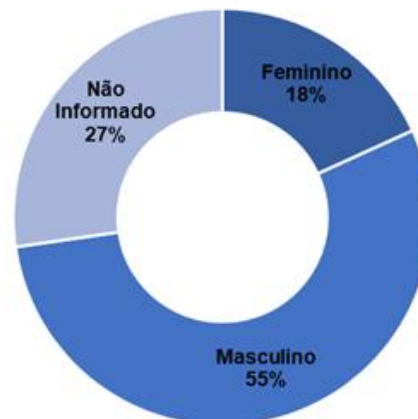
## 1.2.1 Perfil do Demandante

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.

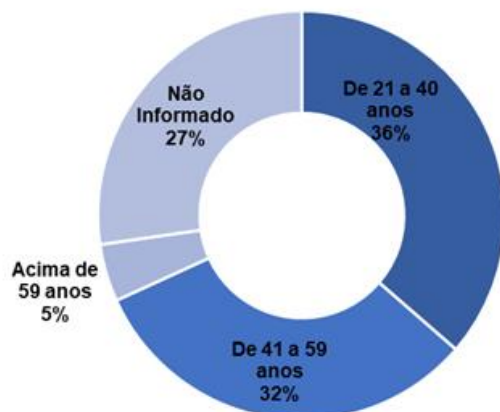
Natureza



Gênero

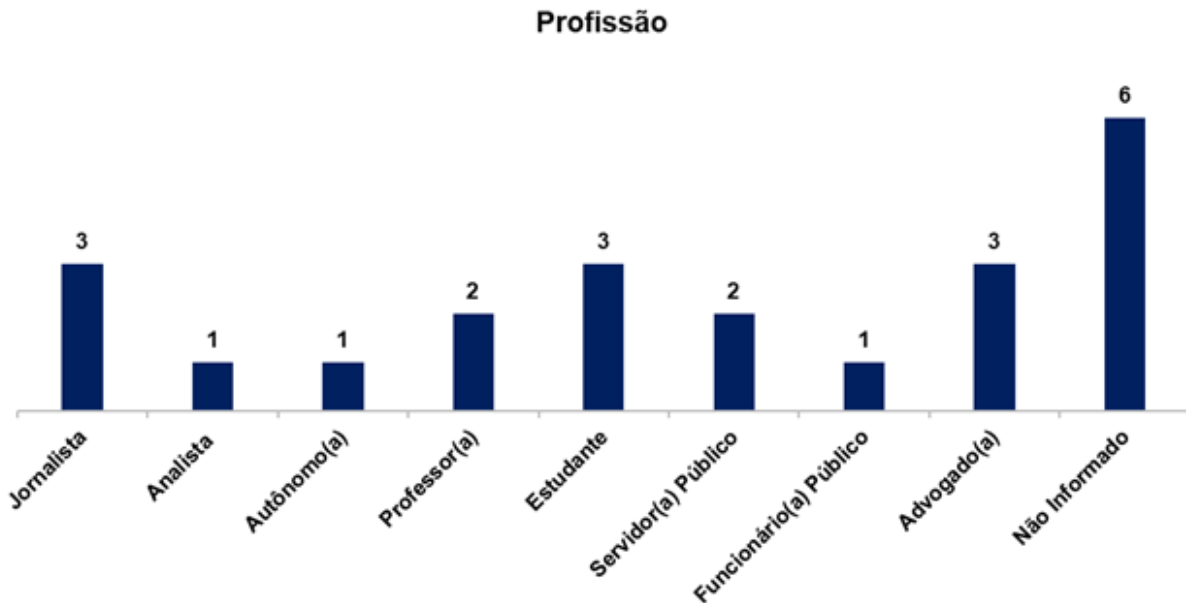


Faixa Etária



Escolaridade





Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 08/07/2021.

A análise do perfil do demandante revela que 73% são Pessoas Físicas, com 55% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 23% apresentam Ensino Superior e Jornalista, Estudantes e Advogado(a) apresentam o mesmo percentual, 14%.

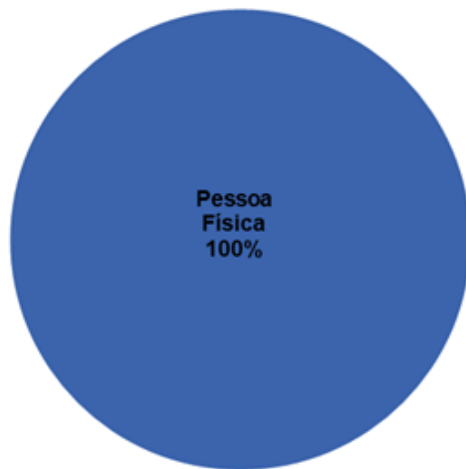
### 1.3 Recursos à CGE-RJ

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 2º trimestre de 2021, 5 recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria em 1ª Instância.

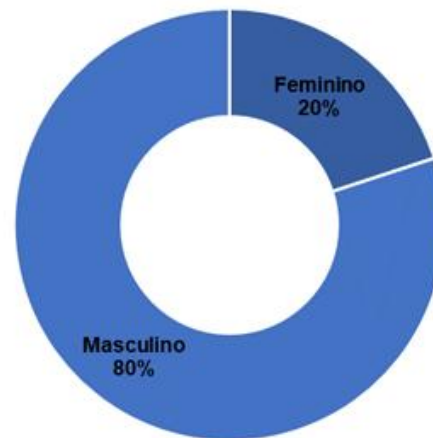
Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Segundo Trimestre	3	1	1	5

### 1.3.1 Perfil do Recursante

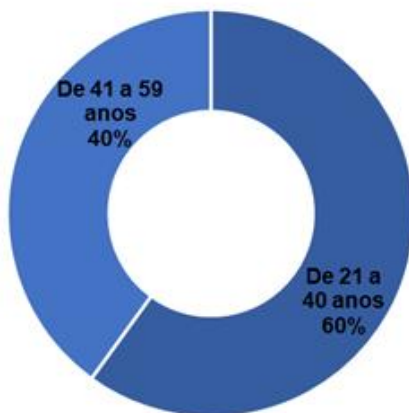
Natureza



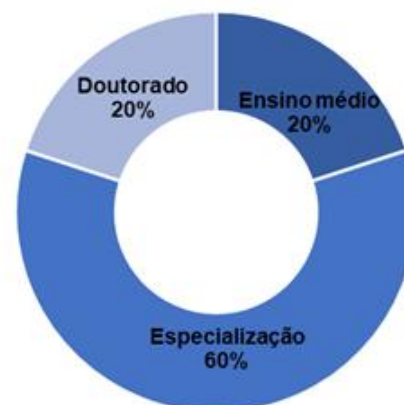
Gênero



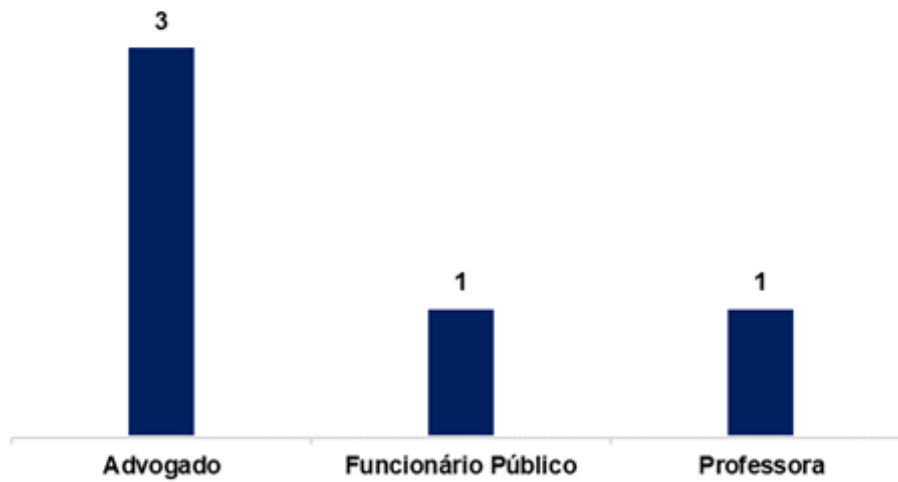
Faixa Etária



Escolaridade



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 08/07/2021.

A análise do perfil do recorrente revela que 100% são Pessoas Físicas, com 80% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 60% apresentam Especialização e 60% são Advogados.

## 1.4 Atendimento ao Usuário

Período	Descrição	Quantidade
Segundo Trimestre	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPTPC)	181
	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPOUV)	386
	Atendimento telefônico - Rede e Cidadão	548
	Atendimento presencial	3
Total		1.118

## 1.5 Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC

O Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC, instituído pela Resolução CGE nº 37, de 07 de agosto de 2019, com início de suas atividades em 09/04/2019, é um canal telefônico, nº (21) 2276-6556, gerenciado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, específico para recebimento de denúncias de corrupção praticadas no âmbito do Poder Executivo Estadual do Rio de Janeiro, objetivando o conhecimento e a adoção de medidas preventivas e corretivas associadas aos atos que possam causar prejuízos aos cofres públicos, tais como: fraudes em licitações, contratação de funcionários fantasmas, recebimento de propinas, dentre outros.

O DRCC recebeu, no segundo trimestre de 2021, 539 ligações. Desse total, 30 originaram manifestações de ouvidoria, na modalidade denúncia e foram encaminhadas para os Órgãos/Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ para providências cabíveis.

## 2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ EM NÚMEROS

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 ouvidoria dos usuários dos serviços públicos.

### 2.1 Acompanhamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ e Pontos Focais

#### 2.1.1 Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

No segundo trimestre de 2021, do total de 83 (oitenta e três) órgãos e entidades (incluídos a CGE, a DPGE e a PGE) que compõem a estrutura do Poder Executivo do Estado (excluídos os Conselhos e Fundos), integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ 54 (cinquenta e quatro) Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, e 11 (onze) servidores (Pontos Focais), atuando como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados pelo gestor do órgão ou entidade, quando esses não possuem UOS estruturada. Tem-se, ainda, o quantitativo de 15 (quinze) órgãos e entidades que não possuem UOS nem “Pontos Focais”.

Descrição	Segundo Trimestre	%
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	54	67%
Pontos Focais	11	14%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	15	19%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

\*No cômputo do percentual foi considerado o total de 80 Órgãos e Entidades integrantes do Poder Executivo do ERJ.

A seguir, os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

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

\*No tocante ao desempenho das atribuições de Ouvidoria da SEGOV, SEJUS e da SEVIT ficarão a cargo da SECC, conforme o disposto no Decreto nº 47.351 de 10/11/2020, Decreto nº 47.523 de 16/03/2021 e Resolução Conjunta SECC-SEVIT nº 24 respectivamente.

São considerados “Pontos Focais” os Órgãos e Entidades que não possuem estrutura de Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS, entretanto possuem servidores designados para realizar a gestão dos sistemas de ouvidoria e transparência, após solicitação formal de seu Presidente ou Gestor.

Destacamos que no segundo trimestre, as Ouvidorias do Instituto de Segurança Pública – ISP, da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, Secretaria de Estado de Justiça - SEJUS, Secretaria de Estado de Vitimados - SEVIT e a Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília - SERG foram integradas à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

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 estruturada a sua Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS, conforme disposto no §2º do art. 6º do Decreto nº 46.622/2019.

Ademais, 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.

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

## 2.1.2 Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais

Resumo da evolução do quantitativo de UOS integrantes da Rede Ouvidorias e Transparência do ERJ				
Período	Rede de Ouvidorias	Novas UOS*	UOS extintas**	Total
Segundo Trimestre	49	5	0	54

\*No segundo trimestre de 2021 foram incorporadas à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ as Ouvidorias dos seguintes órgãos e entidades: ISP, SEGOV, SEJUS, SEVIT e a SERGB.

Resumo do quantitativo de Pontos Focais				
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 que deixaram de possuir gestores dos sistemas e-SIC e Fala.BR**	Total
Segundo Trimestre	13	0	2	11

\*No segundo trimestre de 2021 os seguintes órgãos e entidades deixaram a condição de Pontos Focais: ISP e a SERGB.

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”, bem como suas respectivas equipes, 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.

### 2.1.3 Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

A OGE realiza comunicações, atendimentos diversos, agendamentos de treinamentos dos sistemas de ouvidoria e transparência, confirmações de reuniões com os ouvidores e, também, recepciona as solicitações da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, bem como a respostas dos ouvidores das UOS às solicitações da OGE, por intermédio do endereço eletrônico [oge.comunica@cge.rj.gov.br](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br).

A seguir, o quantitativo de atendimentos e comunicações à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, neste trimestre:

Movimentação de Comunicações e Atendimentos via e-mail	Quantitativo
Comunicações OGE e Atendimentos às UOS ( <a href="mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br">oge.comunica@cge.rj.gov.br</a> )	192

### 2.1.4 Visitas Técnicas - Visitecs

As visitas técnicas às Unidades de Ouvidorias Setoriais da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ têm a finalidade de promover interação, verificar a estrutura física e de pessoal, normativos existentes, sistemas, macroprocessos existentes, identificar boas práticas, deficiências, cumprimento da legislação, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

A seguir, o quantitativo de visitas realizadas e relatórios elaborados no trimestre:

Período	Descrição	UOS	Quantitativo
Segundo Trimestre	Visita Técnica	SEDSODH	1
	Relatório de Visita Técnica		1

## 2.2 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 esses serviços e os respectivos compromissos de atendimento com o público.

É atribuição das Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS a implementação, elaboração e atualização 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 orienta aos órgãos e entidades que 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 segundo trimestre, foi elaborada e divulgada a Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SECEC.

Apresentamos a relação de órgãos e entidades que possuem as suas Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do Estado do RJ:

Período	Carta de Serviços	Quantidade
Segundo Trimestre	Administração Direta*	6
	Administração Indireta	12
<b>Total</b>		<b>18</b>

\*Incluindo a Carta de Serviços da CGE

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 Cultura e Economia Criativa	SECEC	
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
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ	SECC
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

A Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ possui 81(oitenta e um) Órgãos e Entidades (incluindo a CGE). Destes, 78% ainda não possuem Carta de Serviços no Quadro Geral de Serviços.

Destacamos que, neste segundo trimestre de 2021, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ possui o quantitativo de 18 (dezoito) Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do ERJ, disponível em:

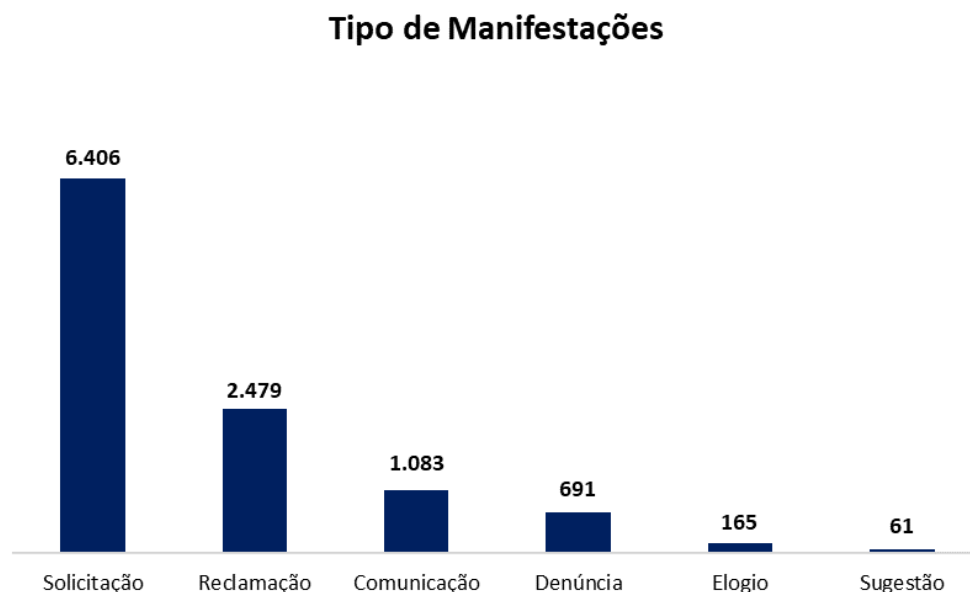
<http://www.governoaberto.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>

## 2.3 Monitoramento do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

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 Fala.BR para registro eletrônico das manifestações de ouvidoria recebidas.

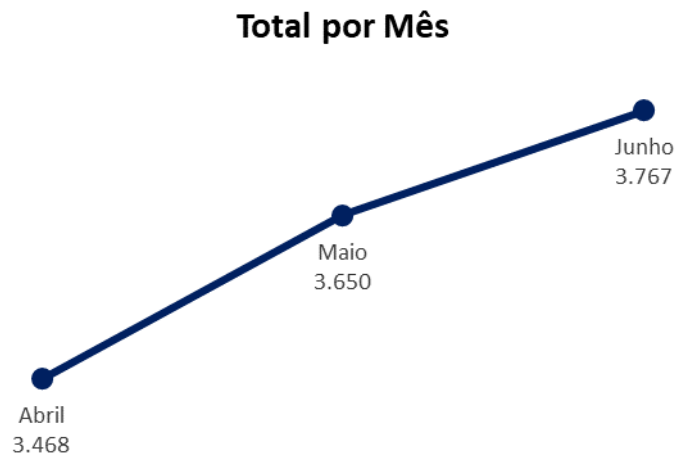
No segundo trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 10.885(dez mil e oitocentas e oitenta e cinco) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

### 2.3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.2 Distribuição por mês:

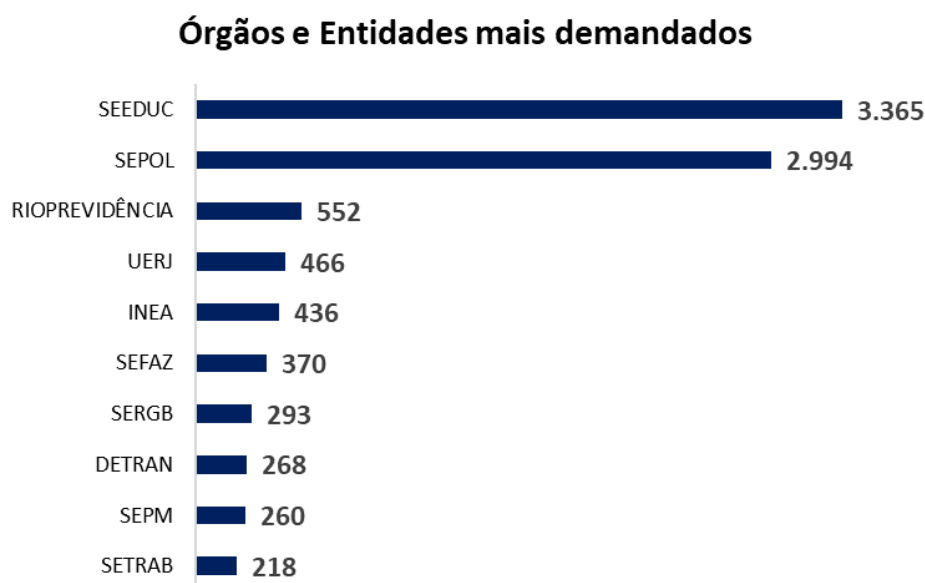


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.3 Órgãos e Entidades mais demandados:

Quanto à relação entre o quantitativo de manifestações e órgãos e entidades mais demandados, destacamos a Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC, com aproximadamente 31% de todas as manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

A seguir, os 10 (dez) órgãos e entidades mais demandados neste trimestre:



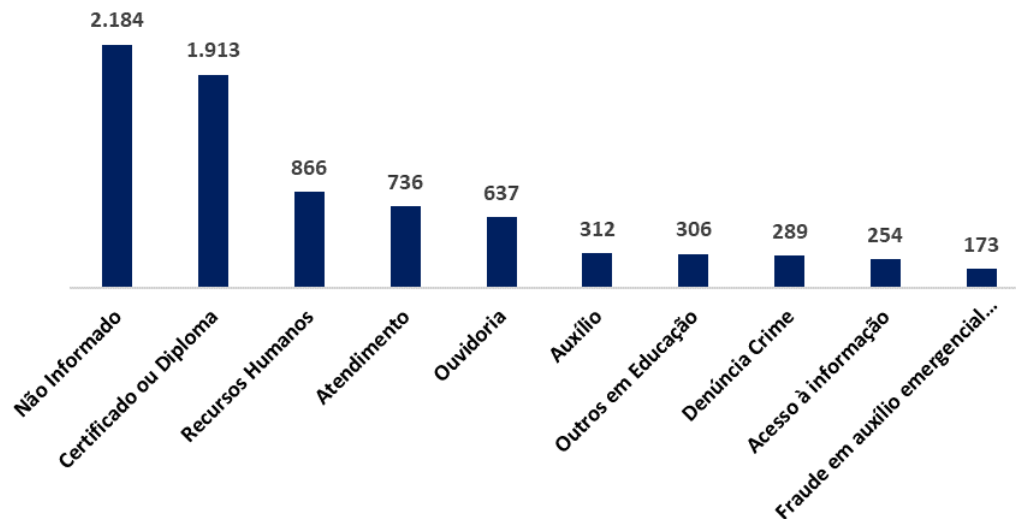
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.4 Assuntos mais demandados:

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

A seguir, os 10 (dez) assuntos mais demandados neste trimestre:

#### Assuntos mais demandados



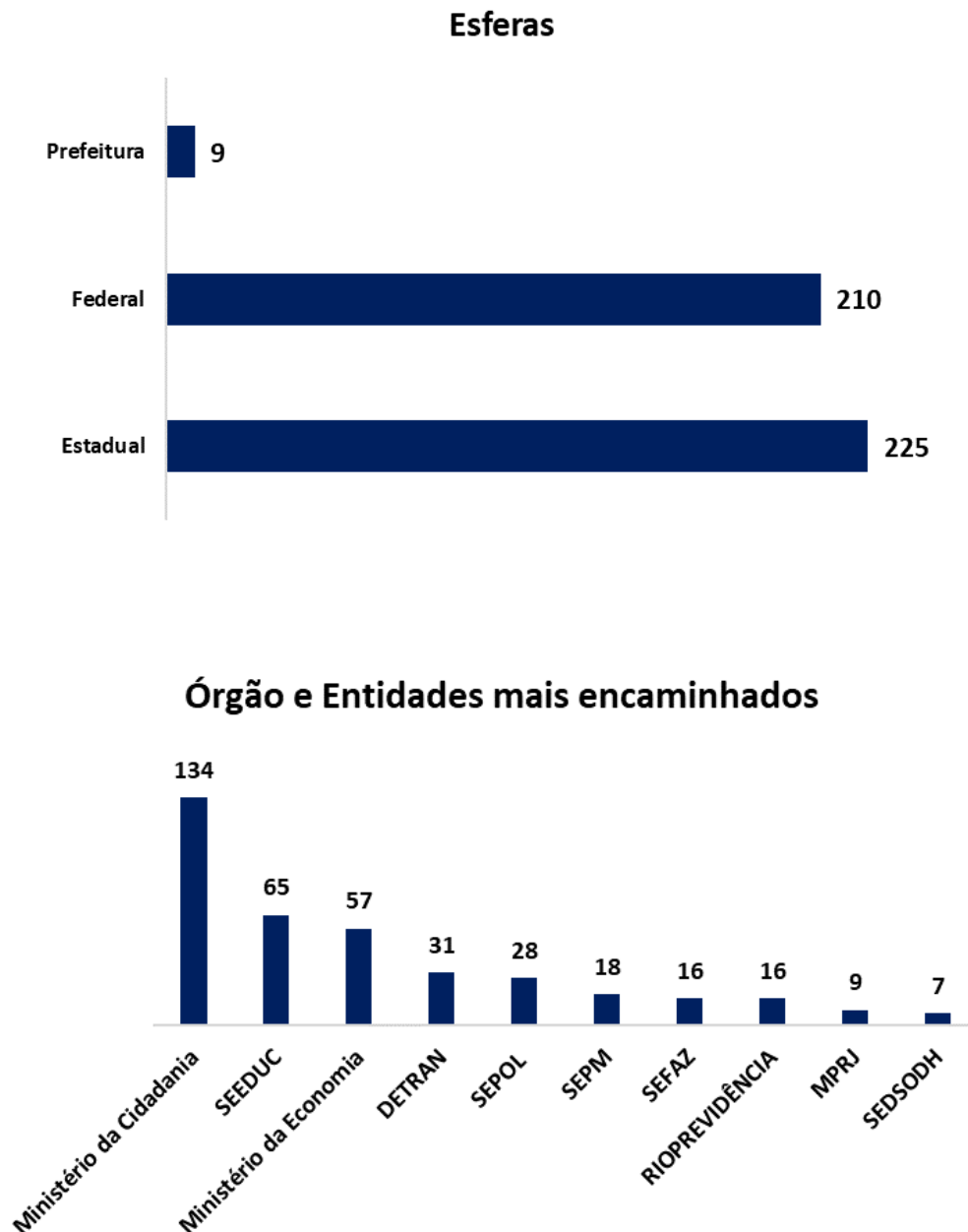
\*O "Não Informado", reflete a não seleção do assunto pelo demandante no momento da manifestação.

Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.5 Encaminhamentos:

Neste trimestre, 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) manifestações de ouvidoria foram redirecionadas para outros órgãos e entidades.

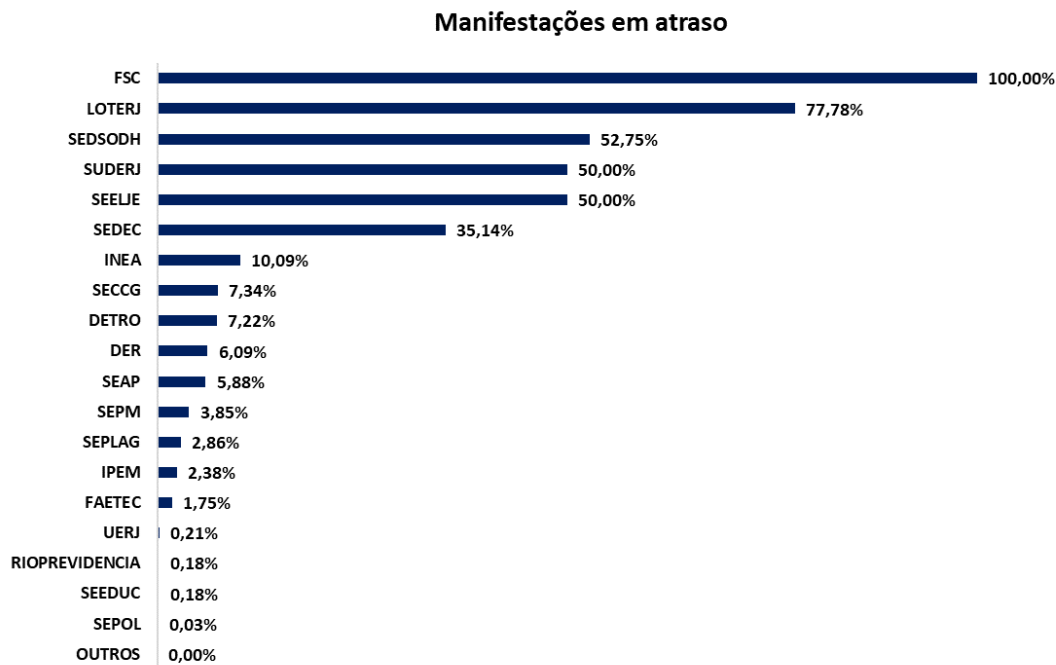
A seguir, o gráfico dos 10 (dez) órgãos e entidades mais demandados neste trimestre e dos encaminhamentos por esfera:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.6 Manifestações em atraso:

São manifestações de ouvidoria, recebidas no segundo trimestre, que encontram-se em aberto e fora do prazo de atendimento pelos Órgãos e Entidades.



Fonte: Sistema Fala.BR.

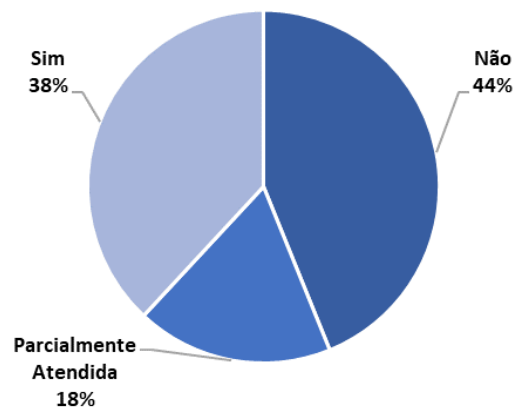
Esta OGE, responsável pelo acompanhamento e monitoramento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, quando identifica ausência de respostas às manifestações de ouvidoria procede com o envio de Ofícios de Notificação aos Órgãos e Entidades.

### 2.3.7 Pesquisa de satisfação:

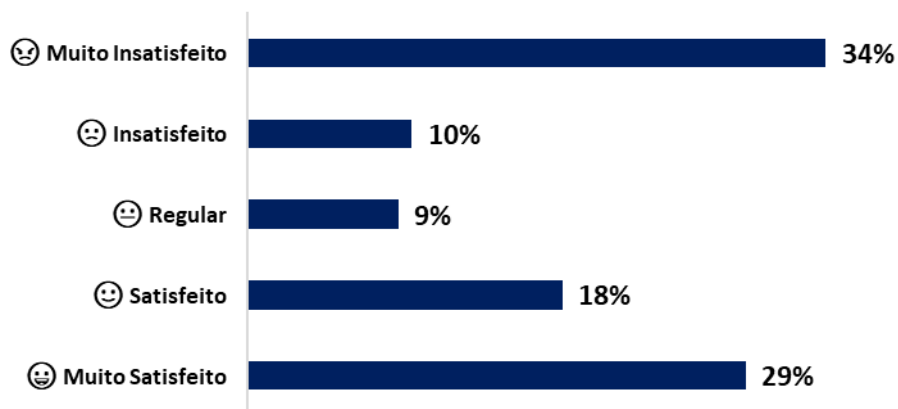
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

Foram respondidos 1.172 questionários, aproximadamente 11% das manifestações concluídas no segundo trimestre de 2021.

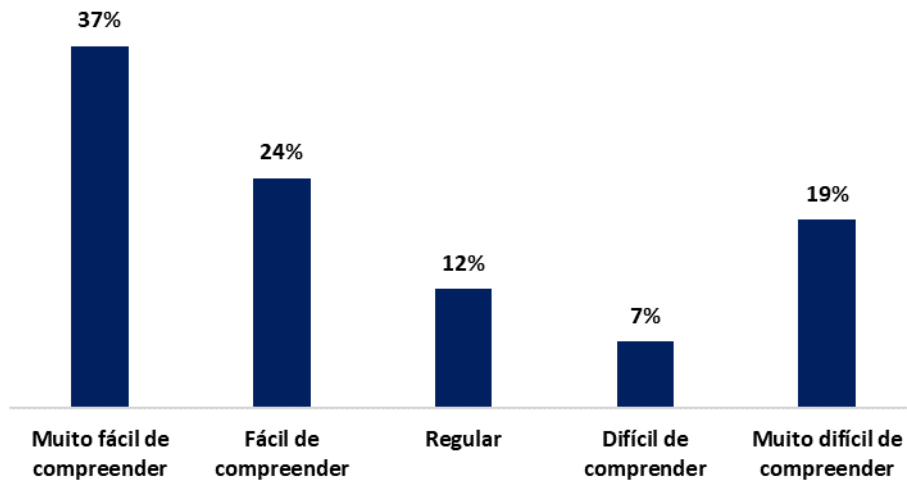
#### A sua demanda foi atendida?



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



### A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Fonte: Sistema Fala.BR.

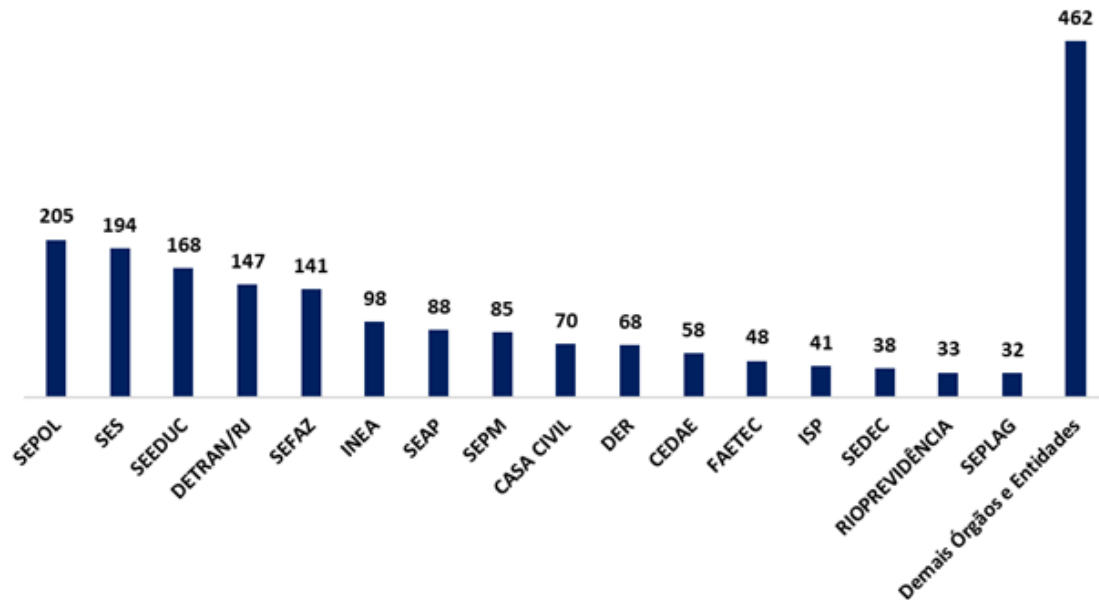
## 2.4 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

### 2.4.1 Pedidos de Acesso à Informação

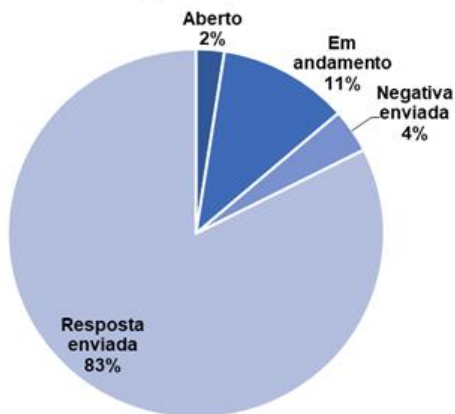
No segundo trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.976 (um mil e novecentos e setenta e seis) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Apresentamos o gráfico dos Órgãos e Entidades mais demandados e o quantitativo de pedidos de informações, classificado de acordo com a tramitação:

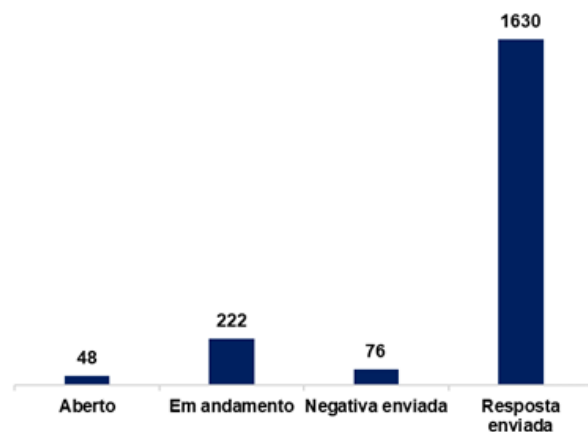
### Órgãos/Entidades mais Demandados



### Situação do Pedido



### Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 08/07/2021.

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.

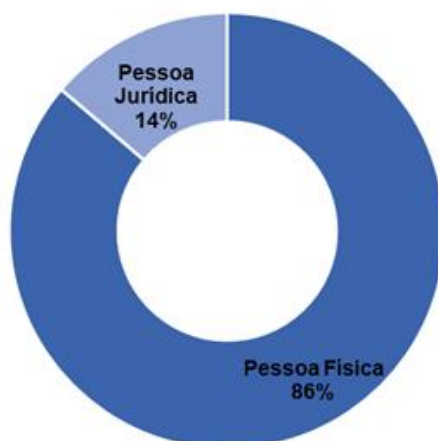
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

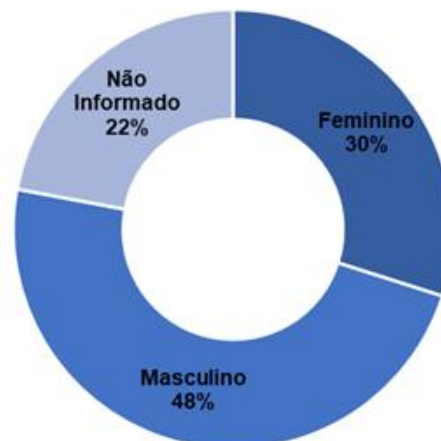
### 2.4.1.1 Perfil do Demandante

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.

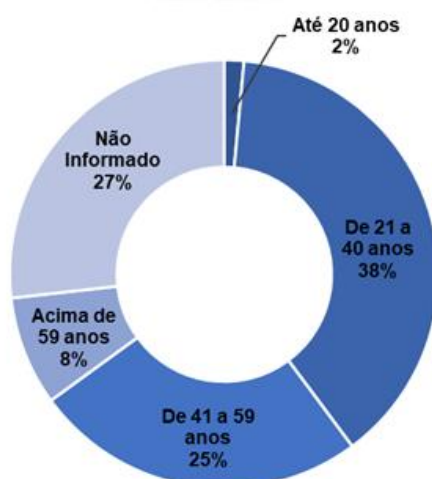
**Natureza**



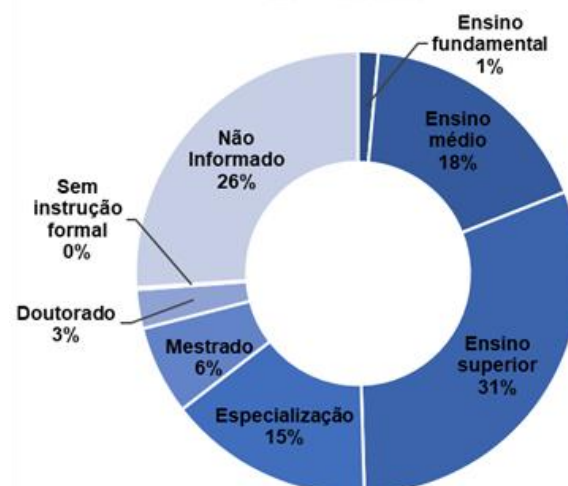
**Gênero**



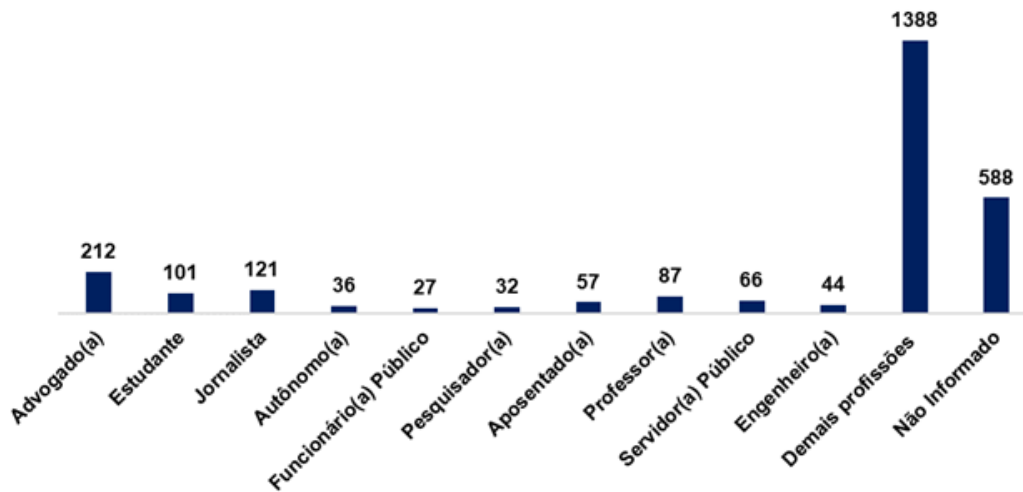
**Faixa Etária**



**Escolaridade**



### Profissão



Fonte: sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 08/07/2021.

A análise do perfil do demandante revela que 86% são Pessoas Físicas, com 48% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 31% apresentam Ensino Superior e 8% são Advogado(a)s.

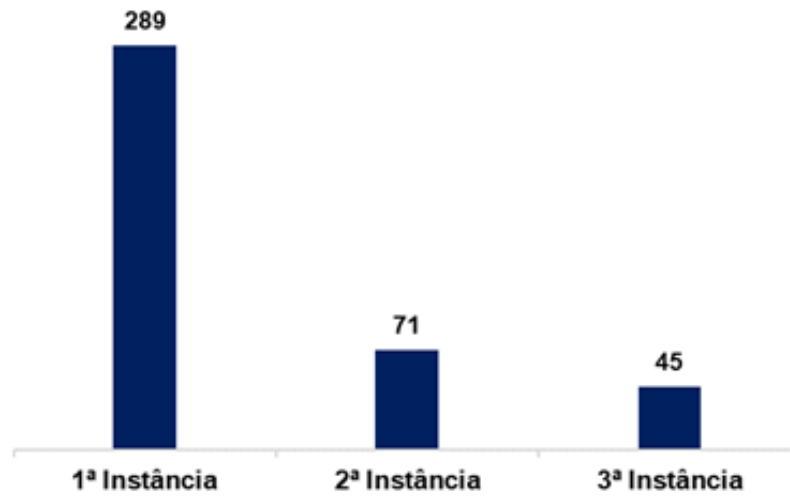
#### 2.4.2 Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 405 (quatrocentos e cinco) recursos de informação.

A seguir, o quantitativo dos recursos distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Segundo Trimestre	289	71	45	405

### Quantidade de Pedidos Recursos por Instância



Fonte: sistema e-SIC.

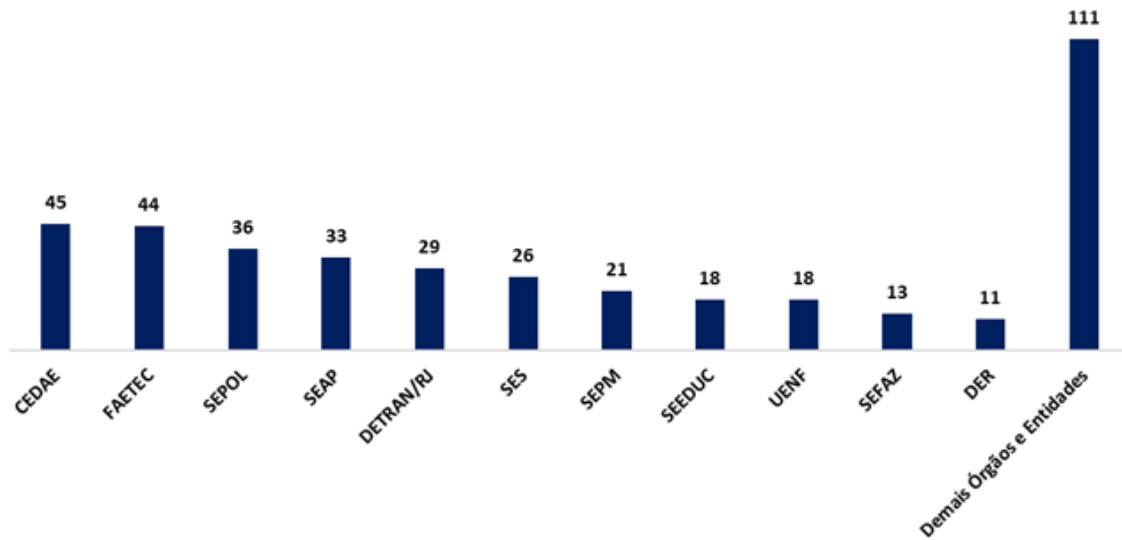
1ª Instância Recursal – Superior Hierárquico do setor que respondeu o pedido inicial do órgão/entidade.

2ª Instância Recursal – Autoridade máxima do órgão/entidade.

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

A seguir, o gráfico dos Órgãos e Entidades mais demandados neste trimestre:

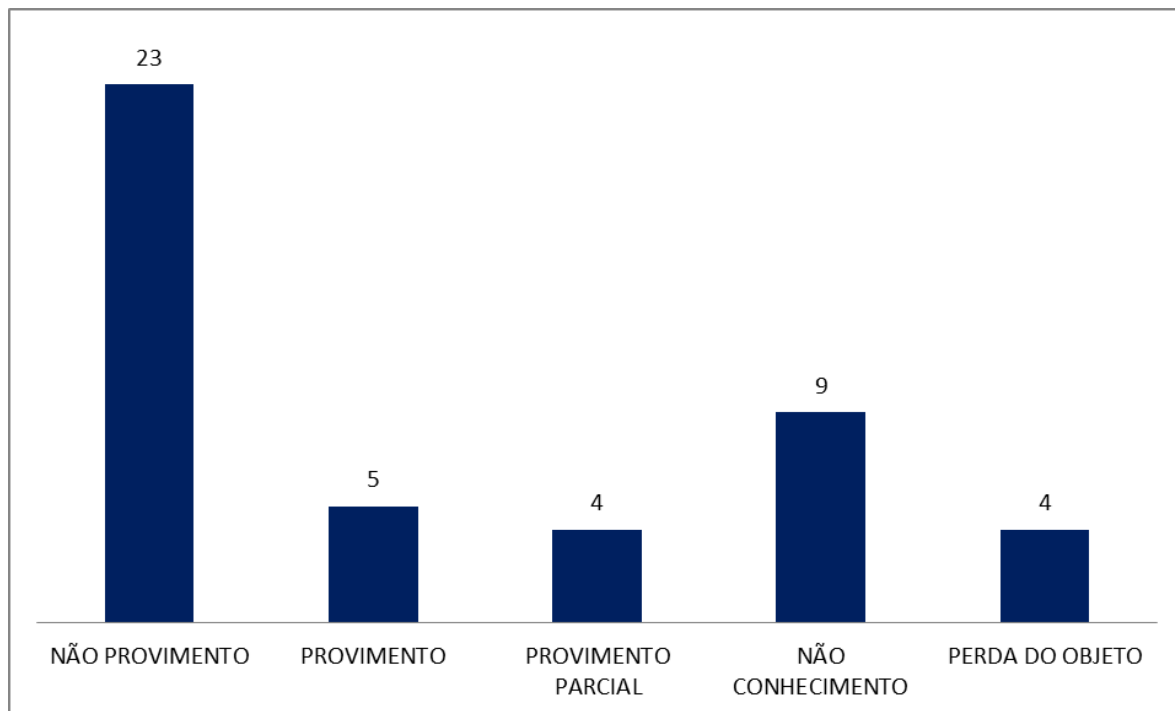
### Órgãos/Entidades mais Demandados



Fonte: sistema e-SIC.

A OGE tem em sua competência analisar e deliberar os recursos em 3ª Instância relativos ao direito do usuário do serviço público ao Acesso à Informação. Durante o segundo trimestre de 2021, 45 (quarenta e cinco) recursos foram objeto de instrução pela OGE.

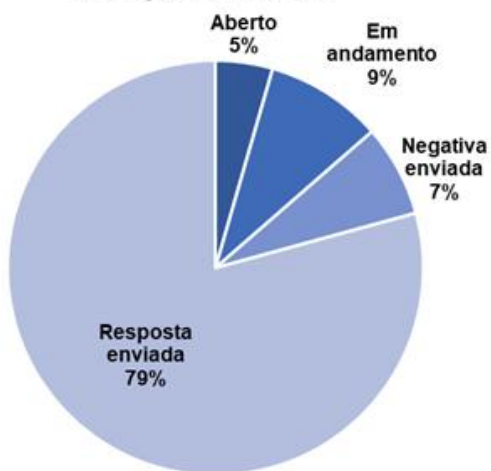
Dos Recursos em 3ª instância apresentados à OGE-RJ, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres



Fonte: sistema e-SIC.

## 2.4.2.1 Perfil do Recursante

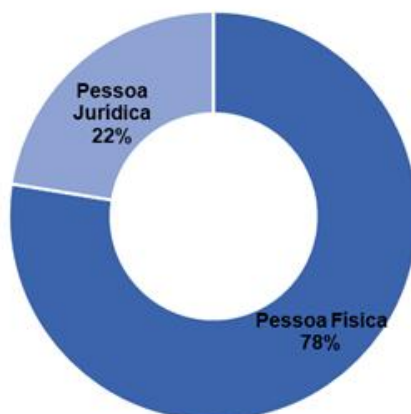
Situação do Pedido



Gênero



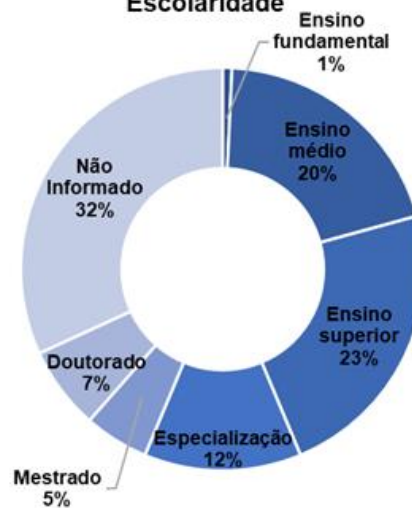
Natureza

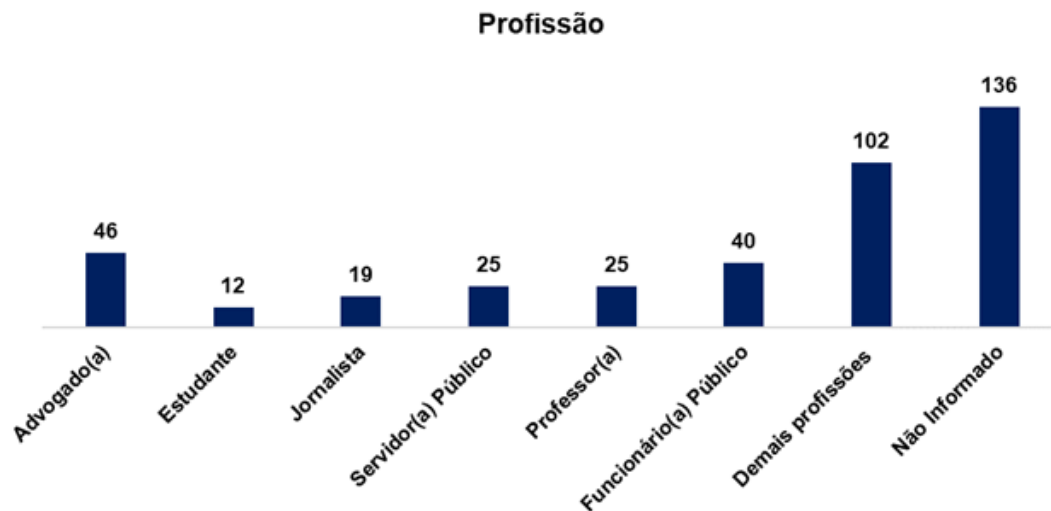


Faixa Etária



Escolaridade





Fonte: sistema e-SIC

A análise do perfil do recorrente revela que 78% são Pessoas Físicas, com 50% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 23% apresentam Ensino Superior e 11% são Advogado(a)s

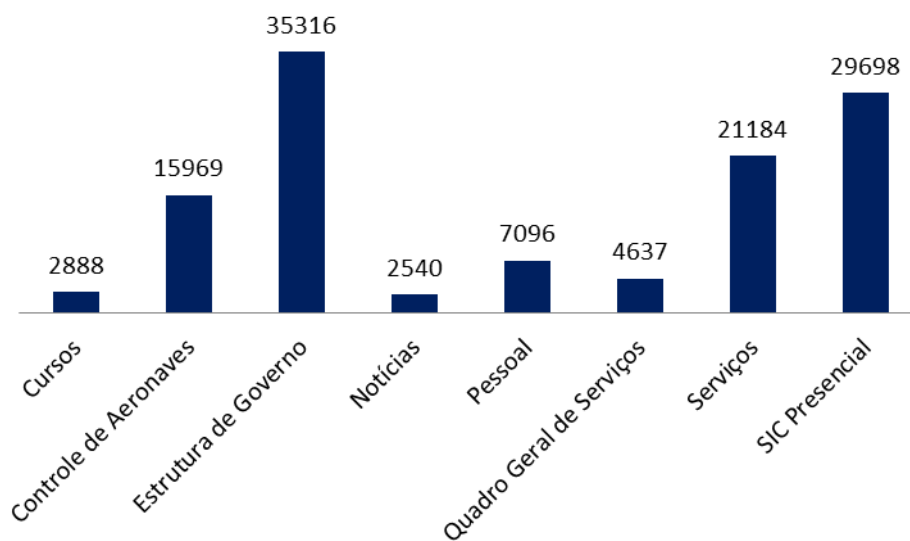
## 3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

### 3.1 Transparência Ativa

#### 3.1.1 Governo Aberto

O Governo Aberto é um site institucional que reúne 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 do segundo trimestre de 2021.

Páginas mais acessadas – Governo Aberto



Fonte: Governo Aberto RJ.

### 3.2 Monitoramento das despesas e atos decorrentes das medidas de enfrentamento do Covid-19, conforme Lei nº 13.979/2020 e Decreto nº 47.039/2020

Para atendimento à Lei nº 13.979/20 e ao Decreto 47.039/20 foram realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos órgãos, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19). Portanto, foram emitidas, durante o segundo trimestre de 2021, as seguintes Notas de Recomendações – NR e Notas de Identificação de Risco - NIR:

NIR	Órgão/Entidade	Nº Processo	Data do Ofício
20210004/SUPTPC/OGE/CGE	AGENERSA	SEI-320001/001572/2021	17/05/2021
20210005/SUPTPC/OGE/CGE	RIOTRILHOS	SEI-320001/001625/2021	20/05/2021
20210006/SUPTPC/OGE/CGE	CECERJ	SEI-320001/001641/2021	24/05/2021
20210007/SUPTPC/OGE/CGE	CEPERJ	SEI-320001/001677/2021	26/05/2021
20210008/SUPTPC/OGE/CGE	CENTRAL	SEI-320001/001745/2021	31/05/2021
20210009/SUPTPC/OGE/CGE	PROCON/RJ	SEI-320001/001984/2021	23/06/2021
20210010/SUPTPC/OGE/CGE	SEELJE	SEI-320001/001991/2021	24/06/2021

### 3.3 Monitoramento das indicações de responsáveis, substitutos e representantes de UOS, conforme Decreto nº 46.873/2019

Foram emitidos pareceres nos seguintes processos para o cumprimento do § 2º do art. 3º do Decreto 46.873/19 e do inciso III do art. 3º da Resolução CGE n.º 13:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
28/04/2021	SEDEERI	SEI-220012/000237/2021
10/05/2021	AGERIO	SEI-220009/000120/2021
10/05/2021	SETRAB	SEI-400001/000083/2021
19/05/2021	FSC	SEI-400002/000188/2021
16/06/2021	SEDEC	SEI-270008/000060/2021
18/06/2021	IRM	SEI-120228/000156/2021
21/06/2021	CEDAE/RJ	SEI-120800/002710/2021
24/06/2021	AGERIO	SEI-220009/000120/2021
24/06/2021	SECTI	SEI-260016/000072/2021
28/06/2021	SEDEC	SEI-270008/000060/2021
28/06/2021	Leão XIII	SEI-310006/000237/2021
28/06/2021	RJPREV	SEI-040163/000142/2021
28/06/2021	AGERIO	SEI-220009/000120/2021
28/06/2021	FSC	SEI-400002/000188/2021

### 3.4 Capacitações, Treinamentos e Eventos

As capacitações, treinamentos e eventos da OGE, devido à pandemia, estão sendo realizados, preferencialmente, de forma virtual.

#### 3.4.1 Treinamentos

No segundo trimestre de 2021 foram realizados 6 treinamentos por esta OGE, divididos da seguinte maneira:

- Treinamentos Fala.BR: foram realizados 3 treinamentos referentes ao Fala.BR, com a participação de 14 servidores, representando os Órgãos/Entidades ITERJ, AGERIO, SEELJE, SEDEERI, FSC, SEDSDH, IRM e SEFAZ.
- Treinamentos e-SIC: foram realizados 3 treinamentos do sistema e-SIC, com a participação de 14 servidores, representando os Órgãos/Entidades ITERJ, RJPREV, SEDSDH, FSC, IRM, SEFAZ, SEDEERI, AGERIO, Governadoria e SEELJE.

Treinamentos		
Sistema	Participantes	Órgão/Entidade
Fala.BR	14	ITERJ
		AGERIO
		SEELJE
		SEDEERI
		FSC
		SEDSODH
		IRM
		SEFAZ
e-SIC	14	ITERJ
		RJPREV
		SEDSODH
		FSC
		IRM
		SEFAZ
		SEDEERI
		AGERIO
		Governadoria
SEELJE		

### 3.4.2 Eventos

Neste trimestre aconteceu o VI Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ com o tema “A ouvidoria no contexto da gestão” palestrado pela Sr<sup>a</sup> Danielle Ventura, Presidente da ABO Seccional (DF), Ouvidora Geral e Encarregada pela LGPD na Companhia DOCAS do Rio de Janeiro e docente de cursos de certificação em Ouvidoria.

A live do evento encontra-se disponível no Canal do Youtube desta CGE (<https://www.youtube.com/c/CGERJ>)



### 3.5 Cidadão e OGE no Controle

Projeto idealizado pela OGE para integrar a sociedade com a administração pública, utilizando-se da participação social para o acompanhamento e verificação das ações da gestão e das políticas públicas, avaliando os objetivos, processos e resultados. São divulgadas mensagens e informações para os servidores do quadro da CGE-RJ, aos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ e para o cidadão.

A divulgação é realizada por meio eletrônico (e-mail), mídias e redes sociais da CGE-RJ e grupo de Whatsapp.

Data	Assunto
12/4	Manifestação de Ouvidoria
23/4	Você que utiliza o serviço público! Solicitação no Fala.BR
11/5	Manifestação de Ouvidoria: Denúncia
20/5	Você sabe o que é controle social?
24/5	Manifestação de Ouvidoria: Elogio
7/6	O que é controle e participação social?
16/6	Conheça mais sobre a lei de acesso à informação!
21/6	Você sabia que as informações pessoais são de acesso restrito?



## MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



Tem algum **Elogio** sobre o serviço público?

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

## O que é **Controle e Participação Social?**



#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

## Conheça mais sobre a **lei de acesso à informação!**



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

## Você sabia que as **informações pessoais são de acesso restrito?**



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

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