

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2021

Relatório Gerencial

Terceiro 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

INTRODUÇÃO	4
1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO EM NÚMEROS	5
1.1 TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
1.1.1 <i>Tipos de manifestações de ouvidoria:</i>	5
1.1.2 <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria:</i>	6
1.1.3 <i>Canais de entrada das manifestações de ouvidoria:</i>	6
1.1.4 <i>Situação das manifestações de ouvidoria:</i>	7
1.1.5 <i>Assuntos mais demandados:</i>	7
1.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO À CGE-RJ	8
1.2.1 <i>Perfil do Demandante</i>	9
1.3 RECURSOS À CGE-RJ	10
1.3.1 <i>Perfil do Recursante</i>	11
1.4 ATENDIMENTO AO USUÁRIO	12
1.5 DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC	13
2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ EM NÚMEROS	14
2.1 ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS	14
2.1.1 <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ:</i>	14
2.1.2 <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	16
2.1.3 <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais:</i>	16
2.2 CARTA DE SERVIÇOS	18
2.3 MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	19
2.3.1 <i>Tipos de manifestações de ouvidoria:</i>	20
2.3.2 <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria:</i>	20
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>	22
2.3.6 <i>Pesquisa de satisfação:</i>	23
2.4 MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	24
2.4.1 <i>Pedidos de Acesso à Informação</i>	24
2.4.1.1 <i>Perfil do Demandante</i>	26
2.4.2 <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i>	27
2.4.2.1 <i>Perfil do Recursante</i>	29
2.4.3 <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i>	30
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	31
3.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA	31
3.1.1 <i>Governo Aberto</i>	31
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	32
3.3 MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019	32
3.4 CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS	33
3.4.1 <i>Treinamentos</i>	33
3.4.2 <i>Eventos</i>	34
3.5 CIDADÃO E OGE NO CONTROLE	34

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 Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, 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 julho, agosto e setembro, terceiro 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

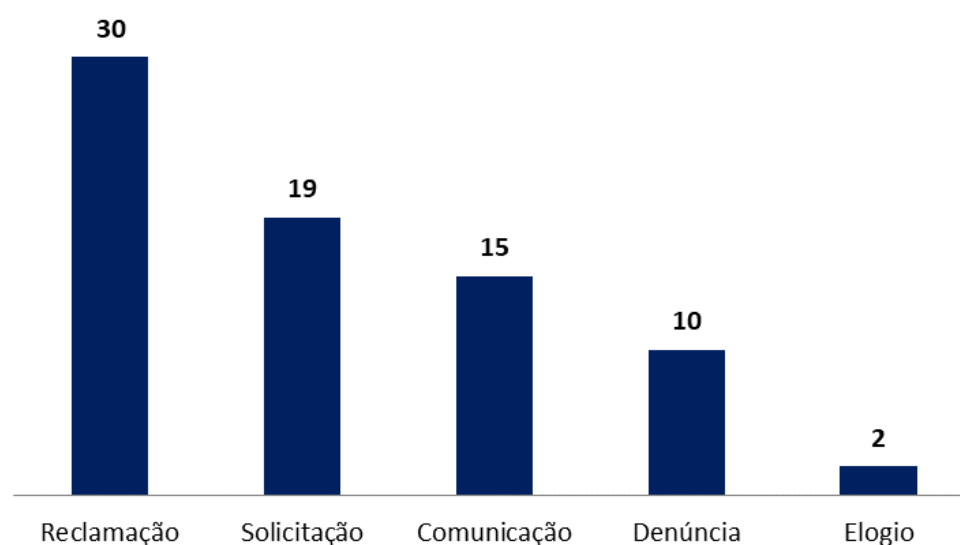
A OGE-RJ, como Órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, promove a interação entre as instituições da Administração Pública Direta e Indireta e a Sociedade, oferecendo orientações técnicas às Unidades de Ouvidoria Setorial, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços e relacionamento 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

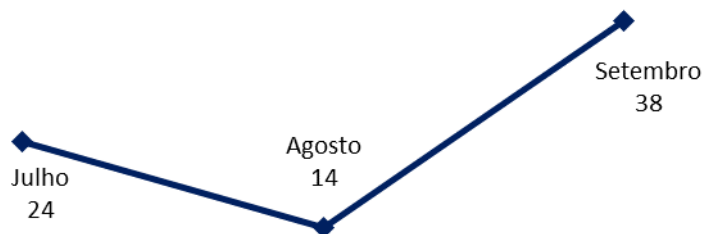
No terceiro trimestre de 2021, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu 76 (setenta e seis) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

1.1.1 Tipos de manifestações de ouvidoria:



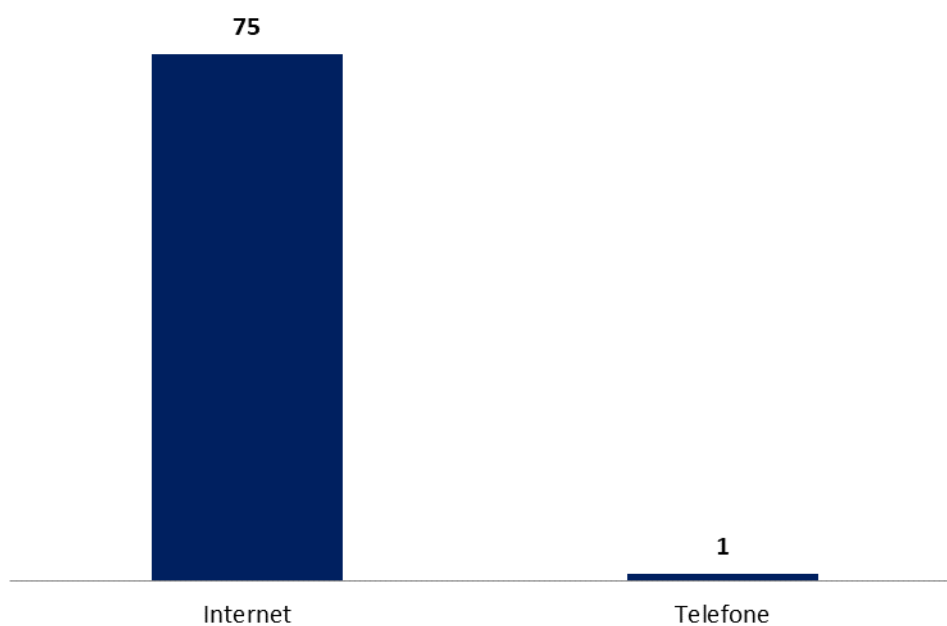
Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.2 Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria:



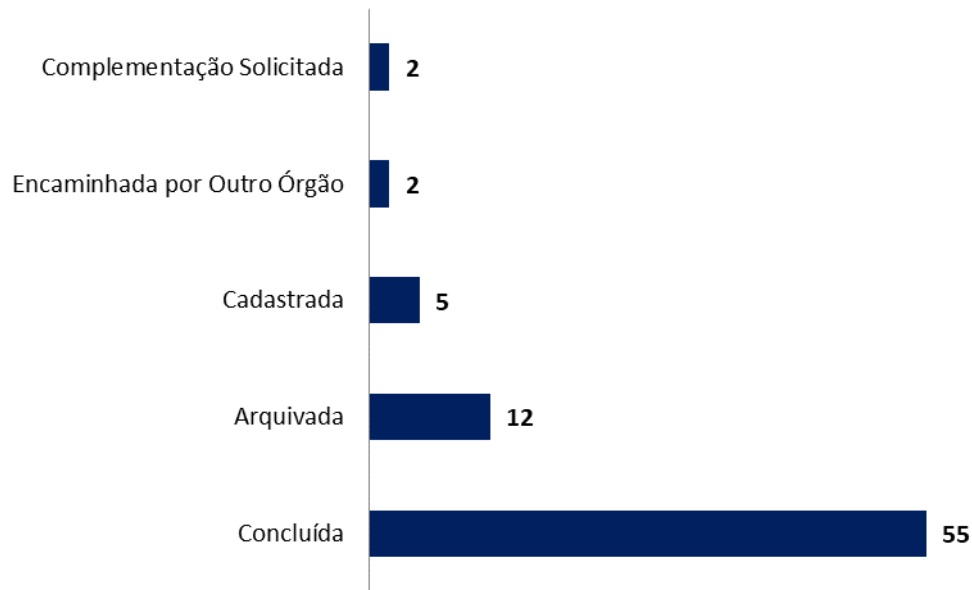
Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.3 Canais de entrada das manifestações de ouvidoria:



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.4 Situação das manifestações de ouvidoria:

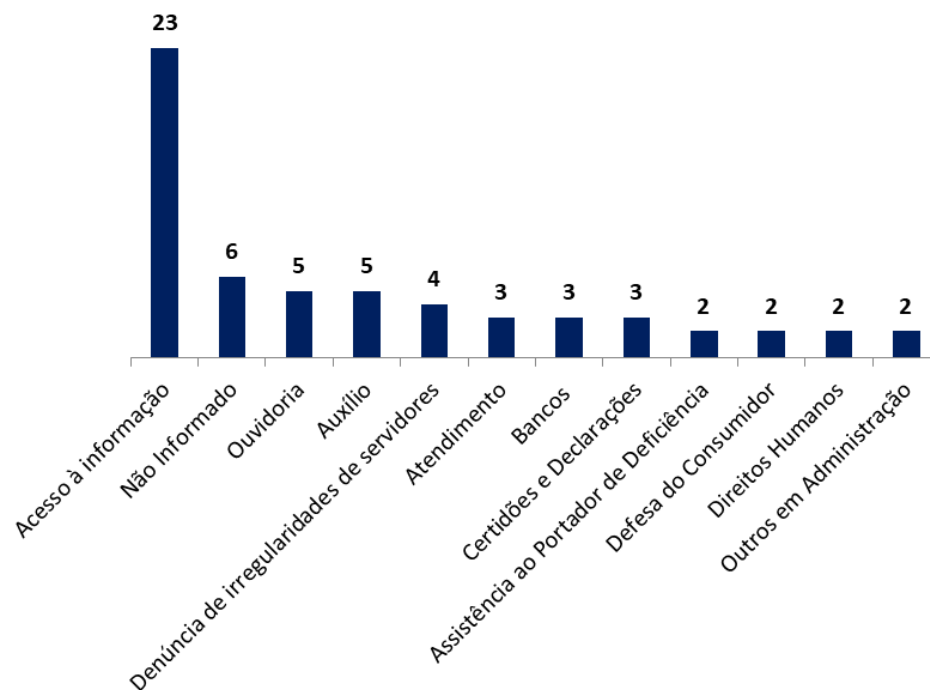


Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.5 Assuntos mais demandados:

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

A seguir, os assuntos mais demandados neste trimestre:



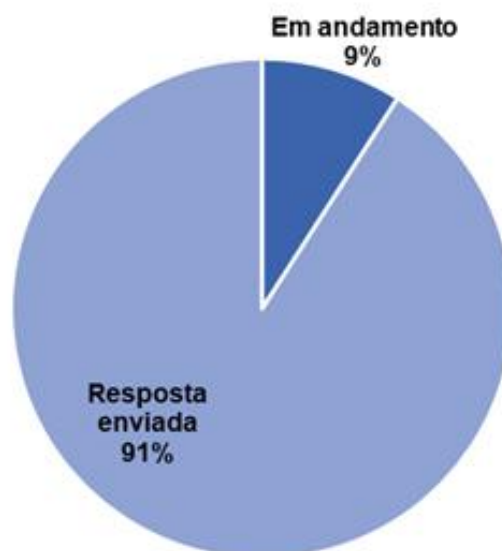
Fonte: Sistema Fala.BR.

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
Terceiro Trimestre	Pedido de informação	33

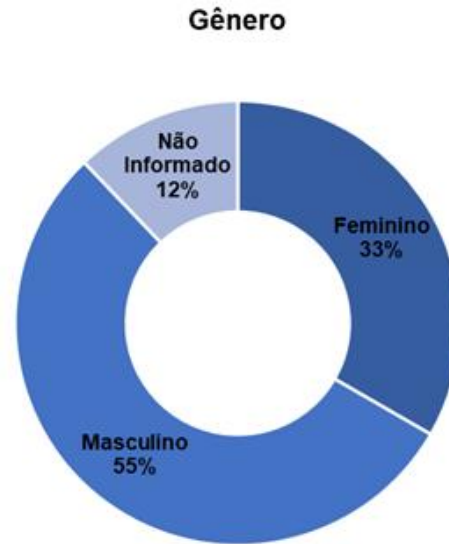
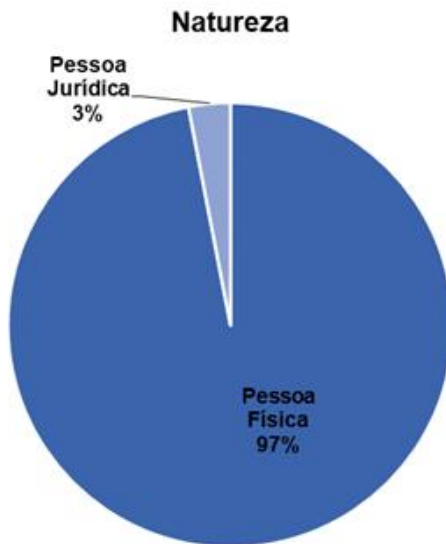
Durante o terceiro trimestre de 2021, a OGE-RJ recebeu 33 Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:



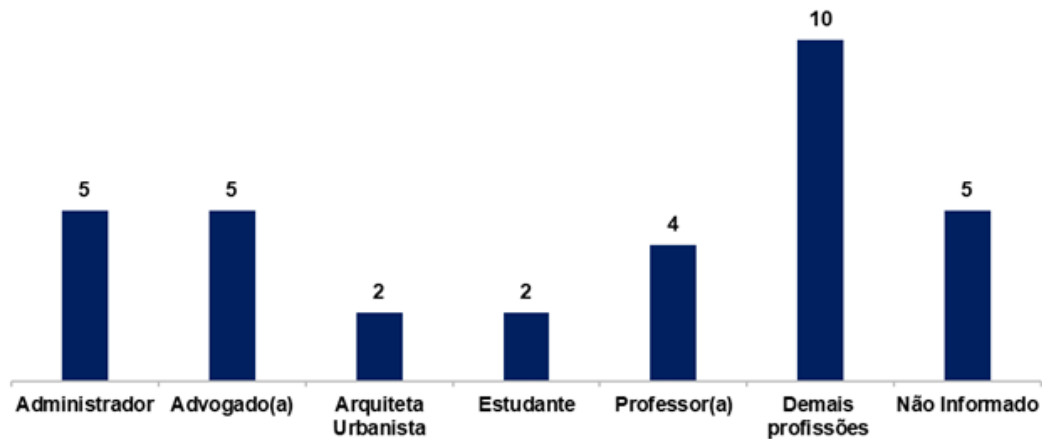
Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

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.



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

A análise do perfil do demandante revela que 97% são Pessoas Físicas, com 55% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 37% apresentam Ensino Superior e Administrador e Advogado(a) apresentam o mesmo percentual, 15%.

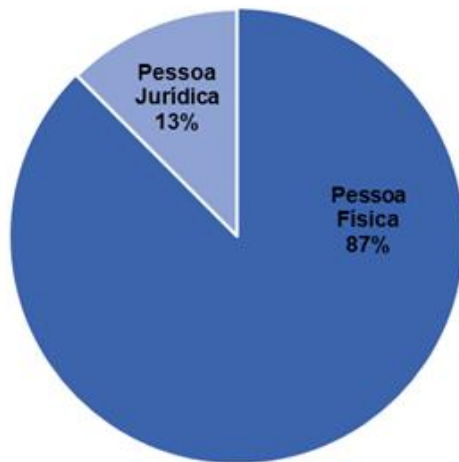
1.3 Recursos à CGE-RJ

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, esta Ouvidoria recebeu, durante o 3º trimestre de 2021, 8 recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria.

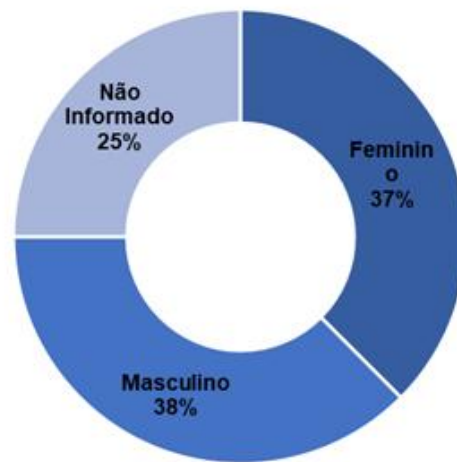
Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Terceiro Trimestre	5	2	1	8

1.3.1 Perfil do Recursante

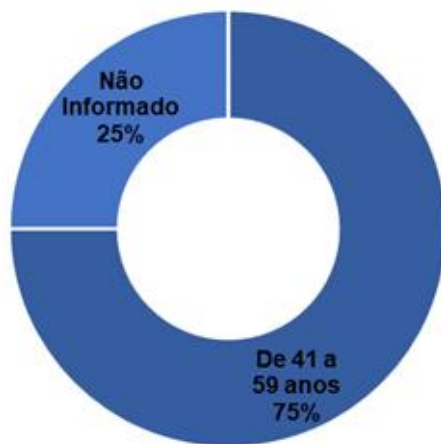
Natureza



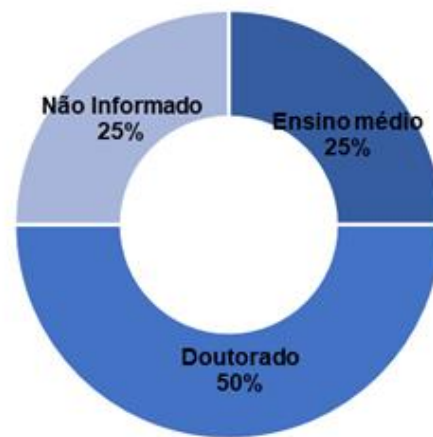
Gênero

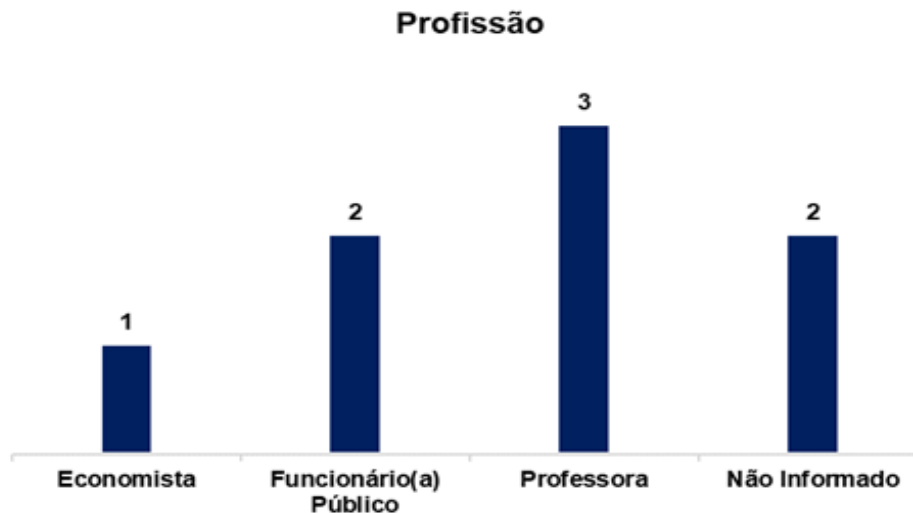


Faixa Etária



Escolaridade





Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

A análise do perfil do recorrente revela que 87% são Pessoas Físicas, com 38% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que do total dos demandantes 50% apresentam Doutorado e 38% são Professoras.

1.4 Atendimento ao Usuário

Período	Descrição	Quantidade
Terceiro Trimestre	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPTPC)	148
	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPOUV)	341
	Atendimento telefônico - Rede e Cidadão	311
	Atendimento presencial	0
Total		800

A OGE realiza comunicações, atendimentos diversos, agendamentos de treinamentos dos sistemas de ouvidoria e transparência, confirmações de reuniões com os ouvidores e, também, recebe as solicitações da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, bem como as respostas dos ouvidores das UOS às solicitações da OGE, por intermédio dos e-mails da ouvidoria.

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 terceiro trimestre de 2021, 580 ligações. Desse total, 20 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 do Governo do ERJ, 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 de 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 terceiro trimestre, do ano de 2021 integraram 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.

Entretanto, 17 (dezessete) Órgãos e Entidades não possuem UOS nem “Pontos Focais”, totalizando 85 (oitenta e cinco) Órgãos e Entidades (incluídos a CGE, a DPGE e a PGE) que formam a estrutura do Poder Executivo do Estado (excluídos os Conselhos e Fundos).

Órgãos e Entidades	Quantitativo Terceiro Trimestre	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	54	67%
Pontos Focais	11	13%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	17**	20%
Total	82	100%

*No cômputo do percentual foi considerado o total de 82 (oitenta e dois) Órgãos e Entidades, integrantes do Poder Executivo do ERJ.

** No trimestre foram instituídas a Secretaria de Estado do Gabinete do Governador, conforme preconiza o Decreto nº 47.741 de 27 de agosto de 2021 e a Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor - SEDCON, de acordo com o Decreto nº 47.748 de 02 de setembro de 2021, sendo que estas não possuem Unidades de Ouvidoria Setoriais, nem “Ponto Focal”.

A seguir, os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, incluídos os “Pontos Focais” do Poder Executivo do ERJ.

Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS		Pontos Focais*	Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal
Órgãos	SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEFAZ, SEINFRA, SEGOV, SEJUS, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETRANS e SEAVIT	Governadoria do Estado, GSI, SEELJE, SETUR e a Vice-Governadoria do Estado	Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON, Secretaria de Estado de Envelhecimento Saudável- SEENVIS e Secretaria de Estado do Gabinete do Governador
Entidades	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

*Neste demonstrativo são considerados “Pontos Focais” os Órgãos e Entidades que não possuem estrutura de Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS, entretanto possuem servidores designados para realizarem a gestão dos sistemas de ouvidoria e transparência.

Cabe evidenciar que as funções de ouvidoria e transparência da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, da Secretaria de Estado de Justiça - SEJUS, e da Secretaria de Estado de Assistência à Vitima– SEAVIT, serão exercidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS da Secretaria de Estado da Casa Civil – SECC, conforme preconizam o Decreto nº 47.351 de 10/11/2020, Decreto nº 47.523 de 16/03/2021 e Resolução Conjunta SECC-SEVIT nº 24, respectivamente.

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

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 é incluída no demonstrativo do quadro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

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 às 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.

2.1.2 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 as respostas dos ouvidores das UOS às solicitações da OGE, por intermédio do endereço eletrônico 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 (oge.comunica@cge.rj.gov.br)	200

2.1.3 Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais

A Equipe da OGE realiza reuniões com os Titulares das UOS, objetivando promover a interação com os Titulares das UOS e Equipes, orientar acerca do fluxo das atividades de ouvidoria e transparência, de acordo com os normativos existentes, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

A seguir, o detalhamento das reuniões realizadas, neste terceiro trimestre:

Reuniões com Titulares de UOS		
Data	Órgão/Entidade	Assunto
12/07/2021	SETRAB	Apresentação do novo Ouvidor: Luciano da Cruz Iorio.
14/07/2021	SEDSODH	Apresentação do novo Ouvidor: Alessandro dos Santos Silva.
15/07/2021	Órgãos e Entidades que possuem Ouvidoria ou Ponto Focal	Reunião on-line – Ranking de Transparência Ativa.
19/07/2021	CENTRAL	Orientações ao Ouvidor - Fernando Kaczelnik.
21/07/2021	SECTI	Orientações a respeito da elaboração da Carta de Serviços e demandas recepcionadas de ouvidoria.
23/07/2021	CEDAE	Apresentação da equipe e nova Ouvidora - Daniela Lemos.
27/07/2021	FLXIII	Apresentação da nova Ouvidora - Monica SottoTenuta.
29/07/2021	SEPM	Inauguração do novo espaço da UOS SEPM.
03/08/2021	PROCON/RJ	Reunião on-line: Orientações ao Ouvidor - Guilherme Gomes Araújo.
03/08/2021	PRODERJ	Reunião presencial: Tratativas de implementação de avaliação de serviços públicos, com o Ouvidor João Bittencourt.
04/08/2021	SECC	Reunião presencial: Orientações ao Ouvidor - Felipe Tanus.
10/08/2021	IPEM/RJ	Reunião presencial: Orientações ao Ouvidor Lúcio Flávio Baracho de Souza e equipe.
25/08/2021	SEDEC	Reunião on-line: Referente as demandas de ouvidoria e transparência, esclarecimentos sobre ranking de transparência e carta de serviços.
25/08/2021	SEINFRA	Reunião on-line: Sobre a transparência do Órgão, com a Ouvidora Ivana Lutebark de Oliveira.
26/08/2021	CENTRAL	Reunião on-line: Acerca das tratativas para o próximo 'Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência', com o Ouvidor Fernando Kaczelnik.
01/09/2021	INEA	Reunião on-line: Acerca das demandas de ouvidoria e transparência da UOS, com a Ouvidora Fabiana Quintanilha.
14/09/2021	SES	Reunião presencial: Referente ao tema Transparência e a apresentação das atividades da Ouvidoria SES, com a equipe da UOS da SES.
15/09/2021	PRODERJ e CENTRAL	Reunião on-line: Referente o planejamento do 'VII Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ', com o Ouvidor-Geral do Estado, a Servidora Sâmia Massari do PRODERJ e o Ouvidor da UOS CENTRAL Fernando Kaczelnik.
21/09/2021	SES	Reunião presencial: Referente as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recepcionados na UOS, com a Ouvidora Thelma Regina Albuquerque.
29/09/2021	IPEM	Reunião presencial: Intercâmbio Institucional, com o Ouvidor-Geral do Estado e o Presidente do IPEM - realizada na sede da Entidade.
29/09/2021	SETRAB	Reunião presencial: Referente aos temas Ouvidoria e Transparência da UOS, com servidores da SETRAB.

2.2 Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi instituída e regulamentada por intermédio da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Estadual nº 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 nº 46.836/2019.

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

Neste trimestre, a Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ foi elaborada, divulgada e incluída no rol de Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços.

Destacamos que foram atualizadas e revisadas as Cartas de Serviços da Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ e do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.

A seguir, apresentamos a relação de Órgãos e Entidades que possuem as suas Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do Estado do RJ:

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado de Cidades	SECID
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS

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

Destacamos que, neste terceiro trimestre de 2021, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ possui o quantitativo de 19 (dezenove) Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do ERJ, disponível em:

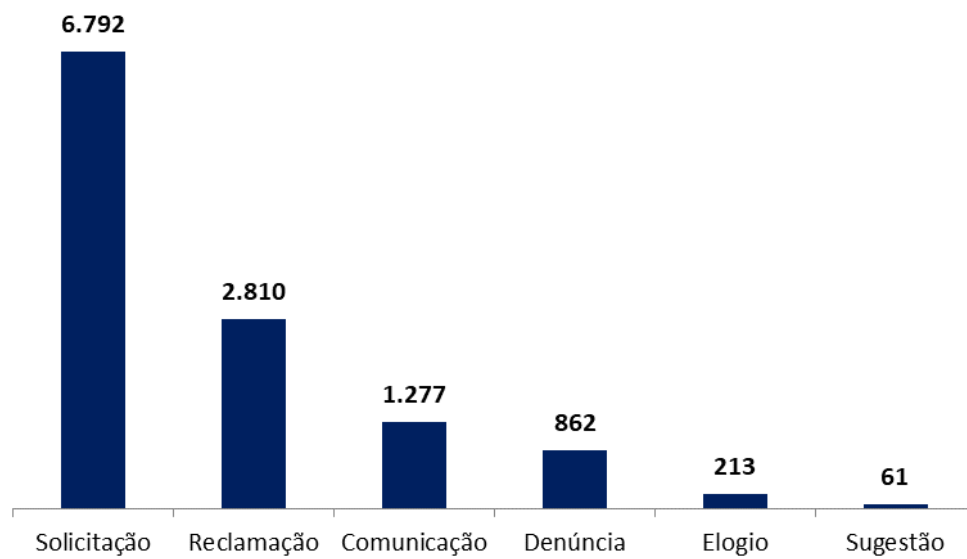
<http://www.governoaberto.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>

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.

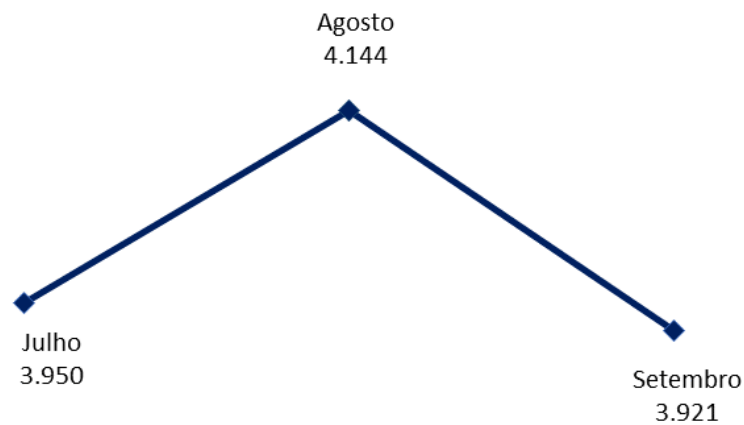
No terceiro trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 12.015 (doze mil e quinze) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

2.3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria:



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.2 Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria:

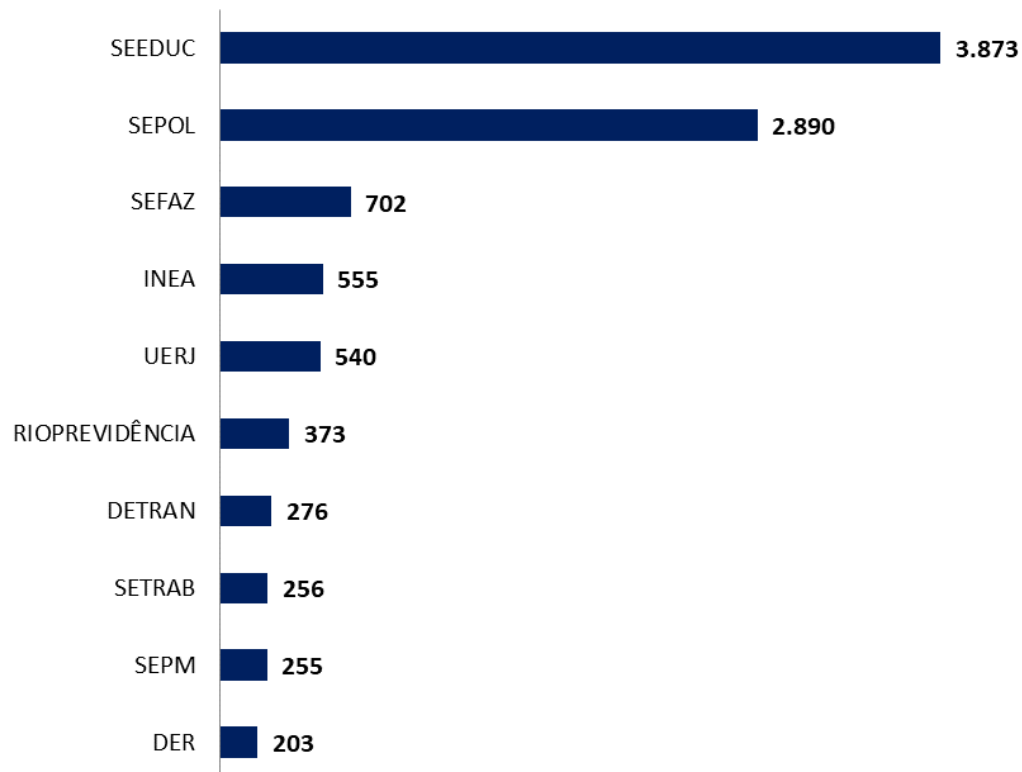


Fonte: Sistema Fala.BR.

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 32% das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

A seguir, os 10 (dez) Órgãos e Entidades mais demandados neste trimestre:

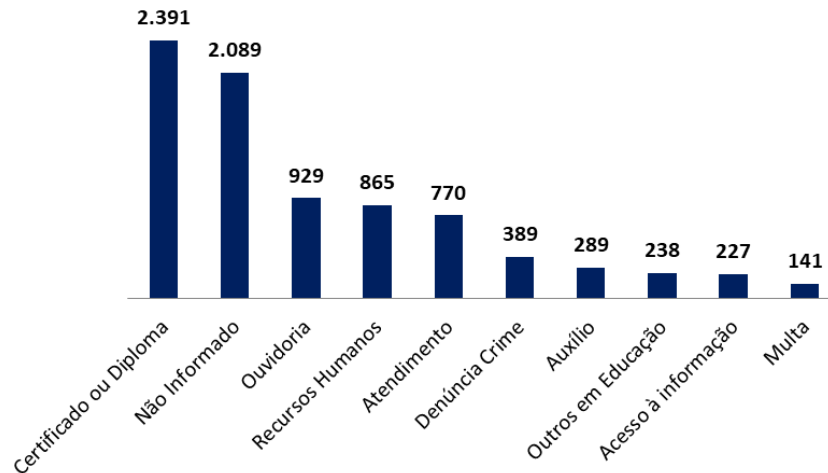


Fonte: Sistema Fala.BR.

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:



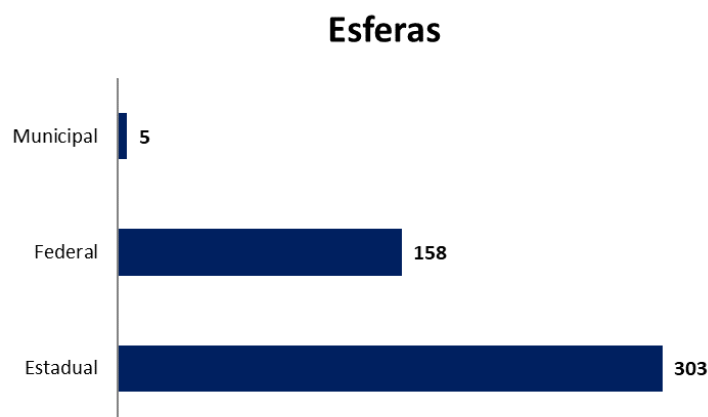
*O "Não Informado", reflete a não seleção do assunto pelo demandante no momento da manifestação.

Fonte: Sistema Fala.BR.

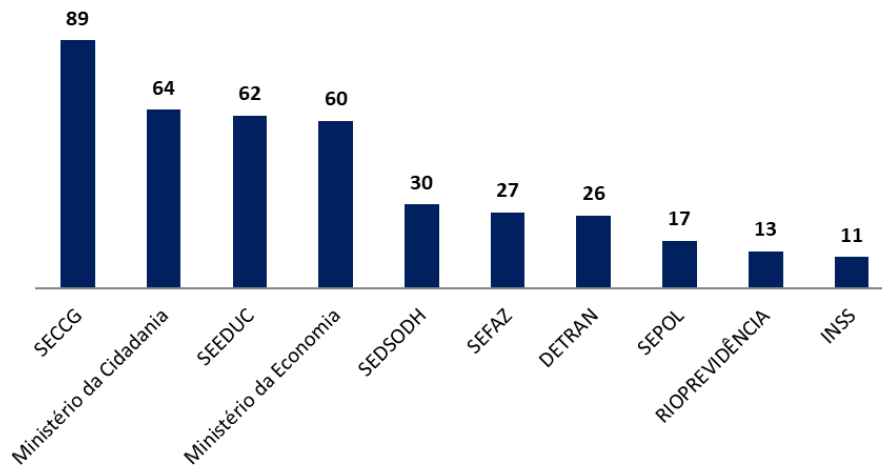
2.3.5 Encaminhamentos:

Neste trimestre, 466 (quatrocentos e sessenta e seis) manifestações de ouvidoria foram redirecionadas para outros Órgãos e Entidades.

A seguir, o gráfico dos 10 (dez) Órgãos e Entidades mais acionados face ao encaminhamento das manifestações de ouvidoria e dos encaminhamentos por esfera de poder neste trimestre:



Órgãos/Entidades mais encaminhados



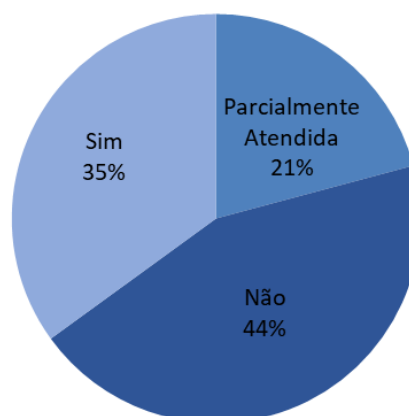
Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.6 Pesquisa de satisfação:

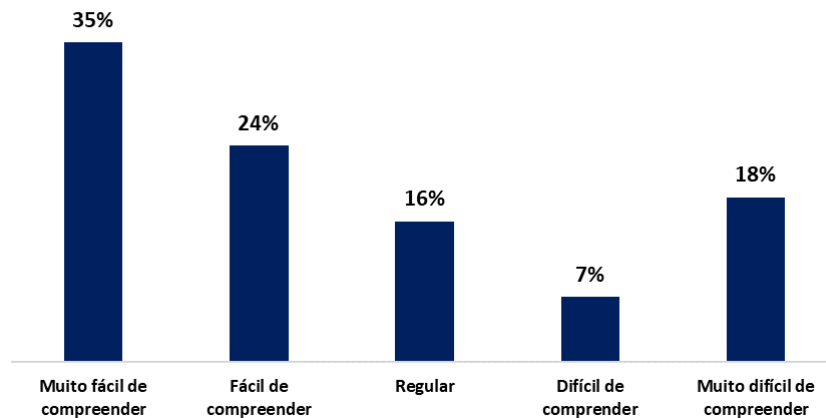
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

Foram respondidos 1.320 (um mil e trezentos e vinte) questionários, aproximadamente 11% das manifestações de ouvidoria recebidas no terceiro trimestre de 2021.

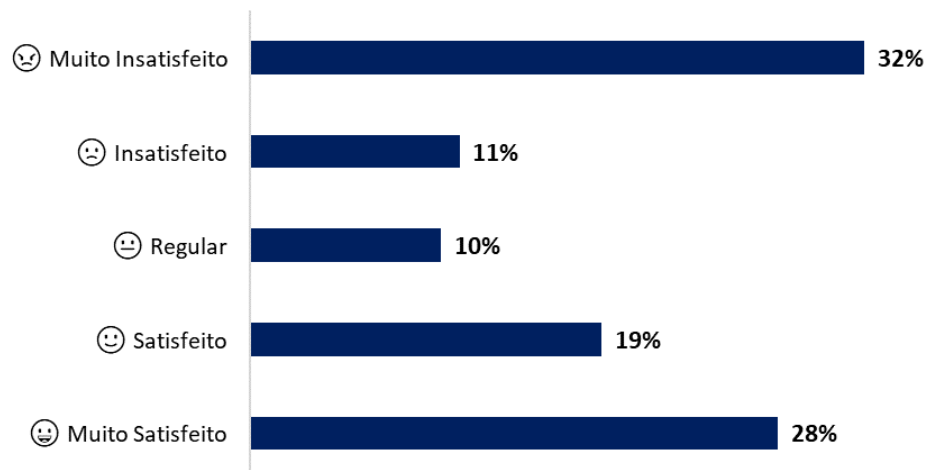
A sua demanda foi atendida?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Sistema Fala.BR.

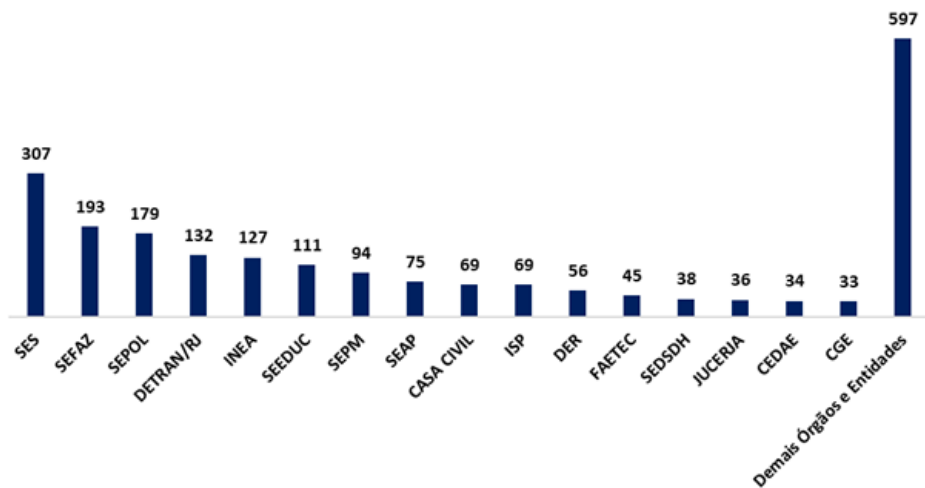
2.4 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

2.4.1 Pedidos de Acesso à Informação

No terceiro trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 2.195 (dois mil e cento e noventa e cinco) 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:

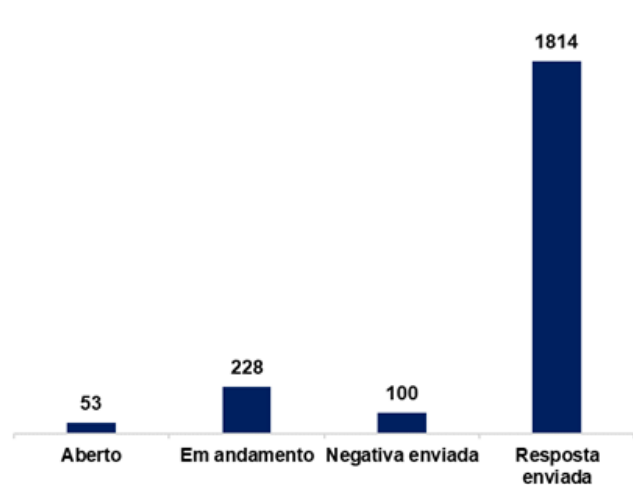
Órgãos/Entidades mais Demandados



Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 04/10/2021.

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.

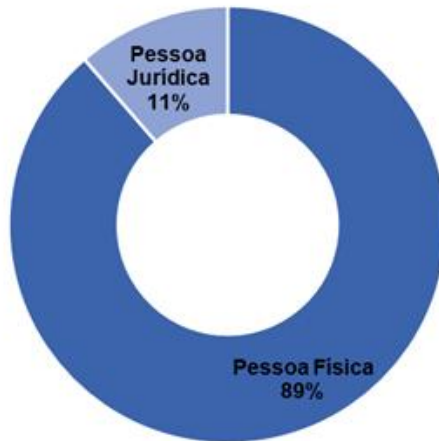
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

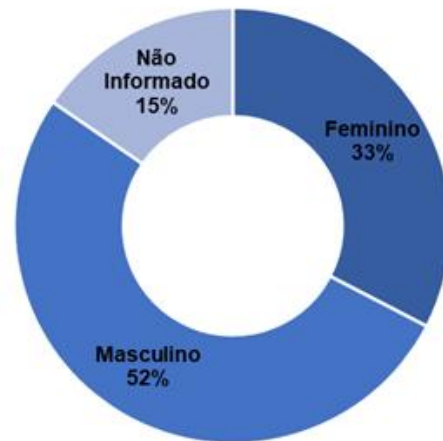
2.4.1.1 Perfil do Demandante

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.

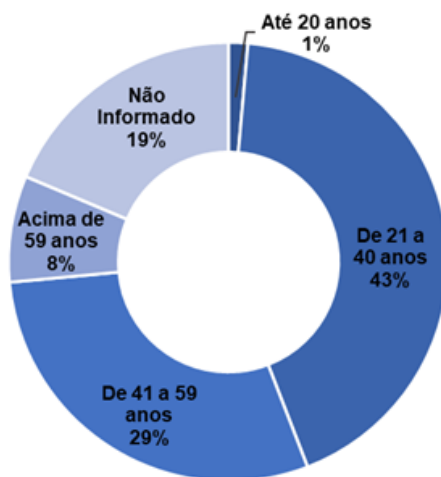
Natureza



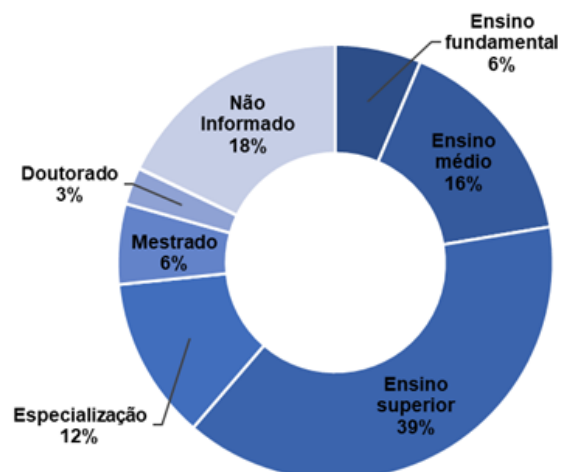
Gênero



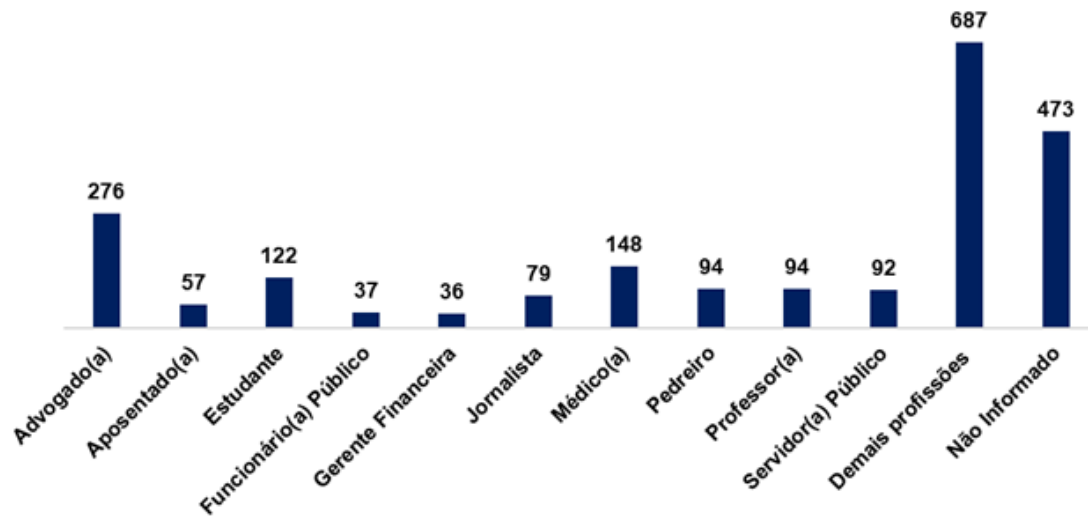
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

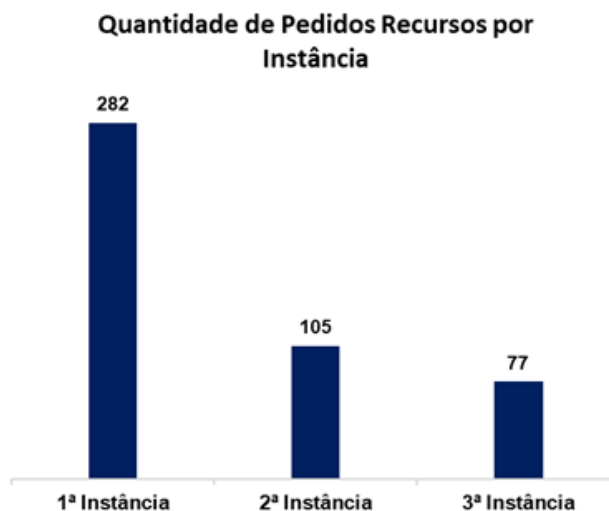
A análise do perfil do demandante revela que 89% são Pessoas Físicas, com 52% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 39% apresentam Ensino Superior e 27% são Advogado(a)s.

2.4.2 Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 464 (quatrocentos e quarenta e quatro) recursos de informação.

A seguir, o quantitativo dos recursos distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Terceiro Trimestre	282	105	77	464



Fonte: Sistema e-SIC.

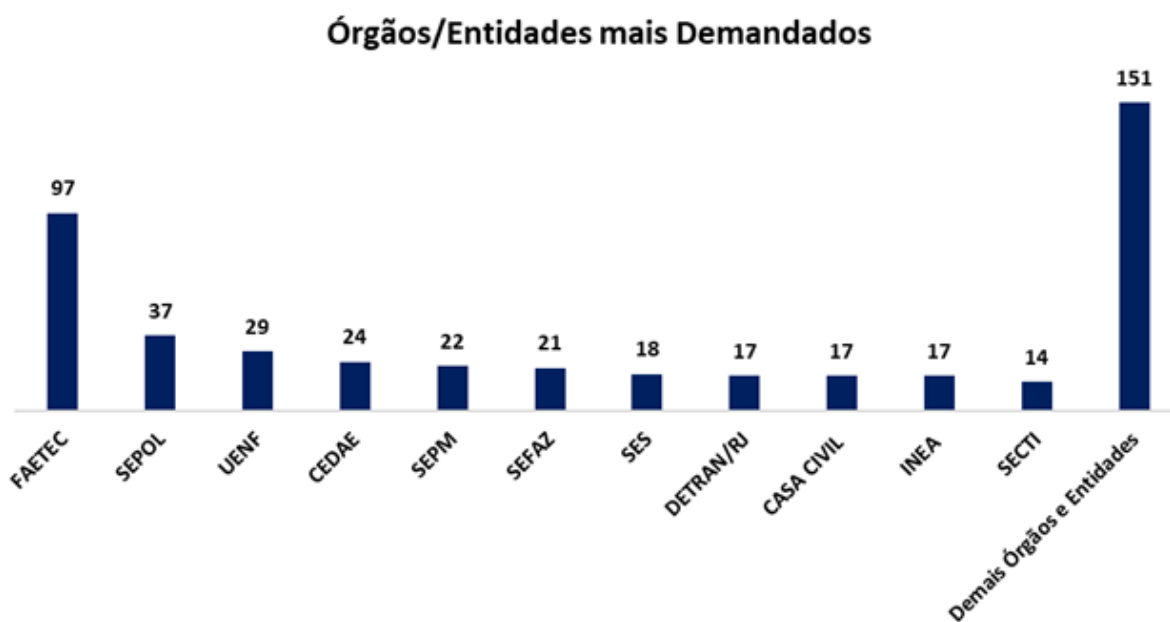
Dados extraídos em 04/10/2021.

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:

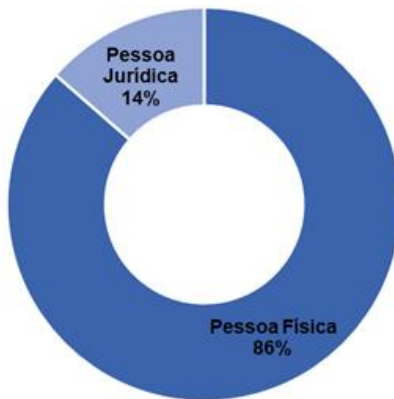


Fonte: Sistema e-SIC.

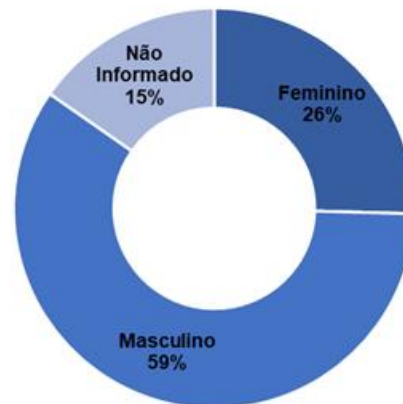
Dados extraídos em 04/10/2021.

2.4.2.1 Perfil do Recursante

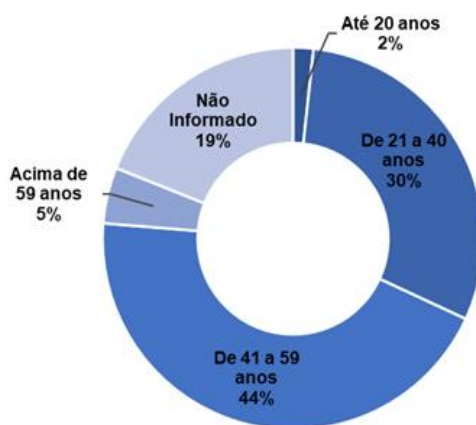
Natureza



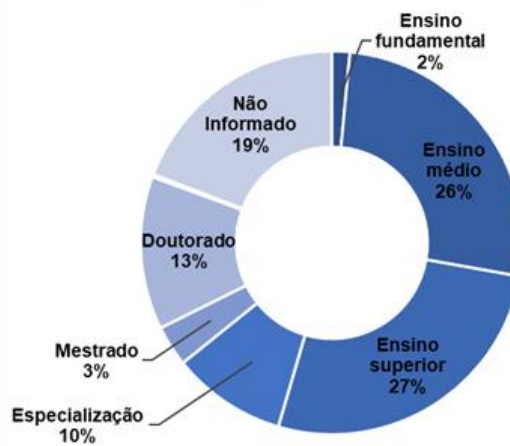
Gênero



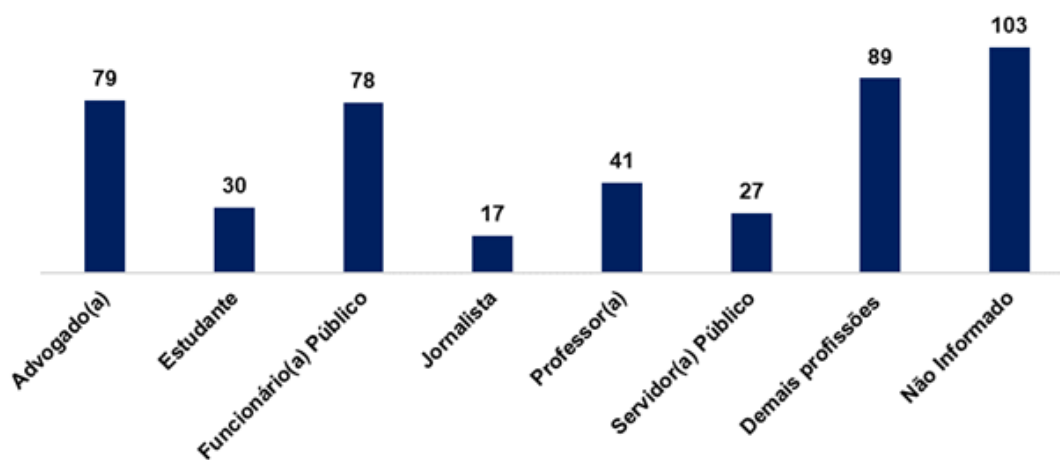
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



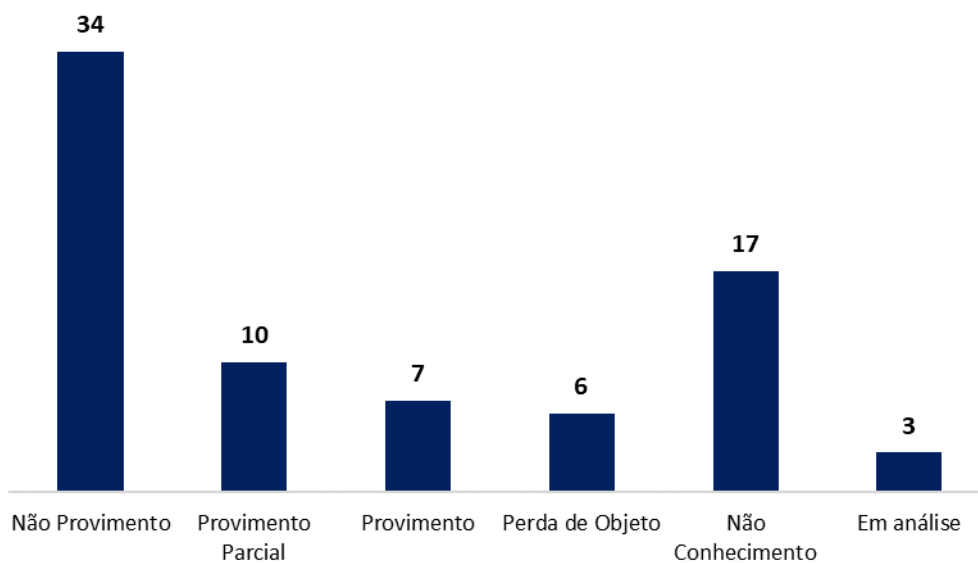
Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

A análise do perfil do recursante revela que 86% são Pessoas Físicas, com 59% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que do total dos demandantes 27% apresentam Ensino Superior e Advogado(a)s e Funcionário(a) Público(a) apresentam o mesmo percentual, 29%.

2.4.3. Recursos de 3ª Instancia dos Pedidos de Informação

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

Durante o terceiro trimestre de 2021, 77 (setenta e sete) Recursos em 3ª instância foram objeto de instrução por esta OGE; e, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres:



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 04/10/2021.

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

3.1 Transparência Ativa

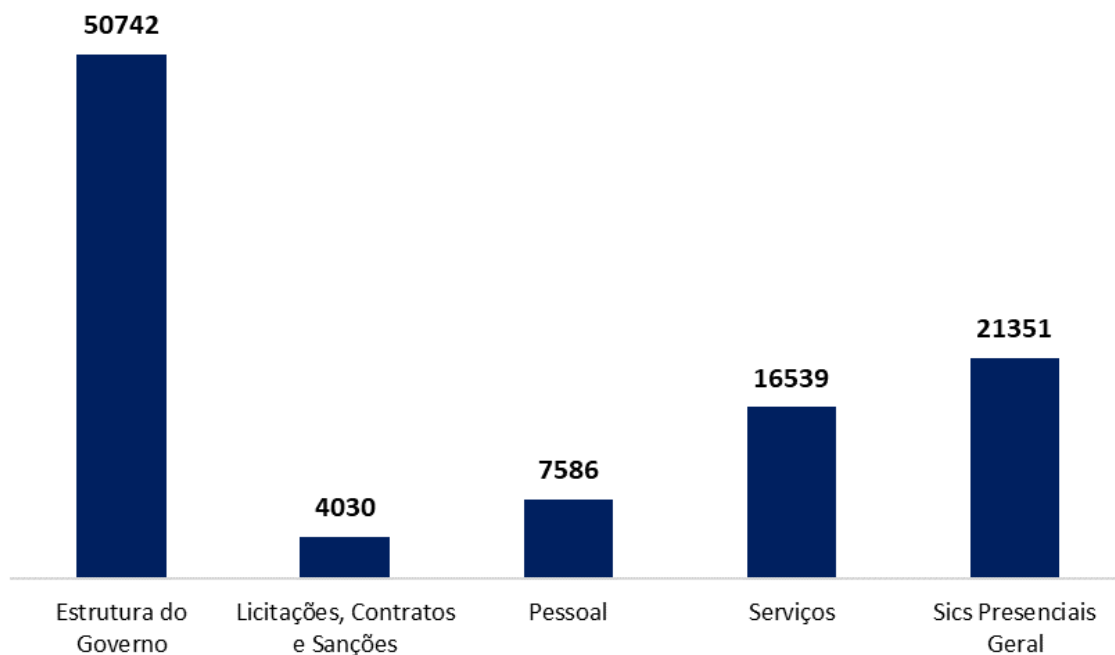
3.1.1 Governo Aberto

O Governo Aberto é um portal 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 o quantitativo de acessos por página/conteúdo que o site recebeu durante o período do 3º 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 nº 47.039/20 foram realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos Órgãos, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19). Portanto, foram emitidas, durante o terceiro trimestre de 2021, as seguintes Notas de Recomendações – NR e Notas de Identificação de Risco - NIR:

NIR	Órgão/Entidade	Nº Processo	Data do Ofício
20210011/SUPTPC/OGE/CGE	ISP	SEI-320001/002154/2021	12/07/2021
20210012/SUPTPC/OGE/CGE	SETUR	SEI-320001/002157/2021	12/07/2021

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 dos parágrafos 2º e 3º do art. 3º do Decreto nº 46.873/19 e do inciso III do art. 3º da Resolução CGE n.º13:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
12/07/2021	SEDEC	SEI-270008/000060/2021
12/07/2021	JUCERJA	SEI-220011/001070/2021
09/08/2021	FSC	SEI-400002/000188/2021
16/08/2021	SEDSODH	SEI-310003/002948/2021
19/08/2021	ITERJ	SEI-320001/002296/2021
20/08/2021	PRODERJ	SEI-150016/001146/2021
20/08/2021	FSC	SEI-400002/000188/2021
30/08/2021	PRODERJ	SEI-150016/001146/2021
10/09/2021	FLXIII	SEI-310006/000553/2021
15/09/2021	ITERJ	SEI-320001/002296/2021
15/09/2021	SEAP	SEI-210033/000807/2021
16/09/2021	EMOP	SEI-310006/000553/2021
16/09/2021	CODERTE	SEI-100004/000890/2021
16/09/2021	SEINFRA	SEI-170026/002442/2021
24/09/2021	SEINFRA	SEI-170026/002442/2021

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 terceiro trimestre de 2021 foram realizados 5 treinamentos por esta OGE, divididos da seguinte maneira:

- Treinamentos Fala.BR: foram realizados 2 treinamentos referentes ao sistema Fala.BR, com a participação de 10 servidores, representando os Órgãos/Entidades PRODERJ, FSC, PROCON/RJ, FSERJ, JUCERJA, RJPREV e SETRAB.
- Treinamentos e-SIC: foram realizados 3 treinamentos do sistema e-SIC, com a participação de 13 servidores, representando os Órgãos/Entidades JUCERJA, CEDAE, Leão XIII, SEINFRA, ITERJ, PROCON/RJ, FSERJ e DEGASE.

Treinamentos			
Sistema	Participantes	Órgão/Entidade	
Fala.BR	10	2	PRODERJ
		1	FSC
		1	PROCON/RJ
		1	FSERJ
		3	JUCERJA
		1	RJPREV
		1	SETRAB
e-SIC	13	3	JUCERJA
		1	CEDAE
		1	Leão XIII
		1	SEINFRA
		1	ITERJ
		1	PROCON/RJ
		1	FSERJ
		4	DEGASE

3.4.2 Eventos

Neste trimestre aconteceu o VII Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ com o tema “LGPD e os reflexos nas Ouvidorias do Poder Executivo Estadual”. A abertura do evento foi feita pelo Controlador-Geral do Estado, Jurandir Lemos Filhos, com moderação do Ouvidor-Geral do Estado Eugenio Manuel da Silva Machado e contou com a palestra de Sâmya Massari, Diretora de Governança de Dados e Informações e DPO (Data Protection Officer) do PRODERJ, Presidente do Comitê Setorial Executivo do PRODERJ e do Fernando Kaczelnik, Assessor de Governança e Ouvidor da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística, que explanaram sobre a Lei Geral de Proteção de Dados dentro do ambiente da 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.

Posts do Projeto Cidadão e OGE no Controle	
Data	Assunto
05/07/2021	Disque Rio Contra a Corrupção (1)
16/07/2021	Você sabia que o acesso à informação é gratuito?
20/07/2021	Disque Rio Contra a Corrupção (2)
26/07/2021	Você sabia que qualquer pessoa pode solicitar informações públicas?
28/07/2021	Governo Digital - Lei nº 14.129
29/07/2021	Você sabia que existem processos de integridade no fornecimento dos documentos?
03/08/2021	Conheça mais sobre a Carta de Serviços ao Usuário
13/08/2021	Você sabe o que é Transparência Ativa?
18/08/2021	Você sabia que os órgãos públicos devem autorizar o acesso imediato à informação disponível?
26/08/2021	Conheça os direitos básicos dos usuários do serviço público
01/09/2021	Você sabe o que é Transparência Passiva?
10/09/2021	Você conhece os seus direitos quando o acesso às informações solicitadas são negados?
24/09/2021	Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos



**DISQUE
RIO
CONTRA A
CORRUPÇÃO
2276-6556**



#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Você sabia que qualquer pessoa pode **solicitar**

INFORMAÇÕES PÚBLICAS?



#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

**Governo Digital
Lei nº 14.129**



#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Você sabia que existem processos de integridade no **fornecimento dos documentos?**



#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Conheça mais sobre a **Carta de Serviços ao Usuário**



GOVERNO ABERTO RJ

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Você sabe o que é **TRANSPARÊNCIA ATIVA?**



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Você sabia que os **órgãos públicos** devem autorizar o acesso imediato à informação disponível?



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

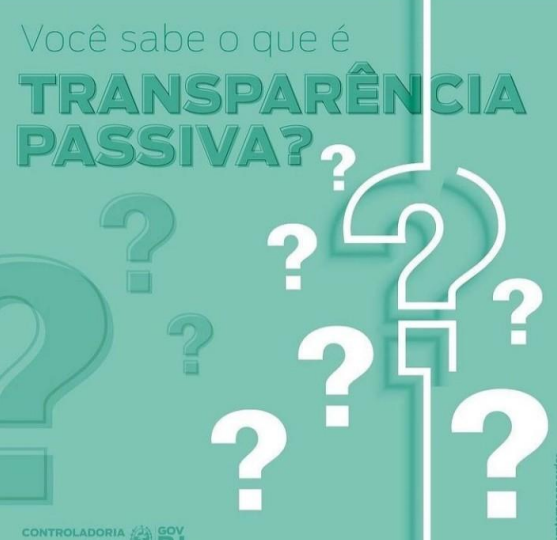
Conheça os **diretos básicos dos usuários do serviço público**



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

Você sabe o que é **TRANSPARÊNCIA PASSIVA?**



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

Você conhece os seus **direitos** quando o **acesso** as informações solicitadas são **negados**?



CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

DEVERES DOS **USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**



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**