

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2021**

**Relatório Gerencial**

**Quarto 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*  
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**  
(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  
Guilherme Silva Andrade

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO EM NÚMEROS .....</b>	<b>5</b>
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 .....	12
<b>2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ EM NÚMEROS .....</b>	<b>13</b>
2.1 ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS .....	13
2.1.1 <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i> .....	13
2.1.2 <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i> .....	15
2.1.3 <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais</i> .....	16
2.2 CARTA DE SERVIÇOS .....	16
2.3 MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	18
2.3.1 <i>Tipos de manifestações de ouvidoria</i> .....	18
2.3.2 <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria</i> .....	18
2.3.3 <i>Órgãos e Entidades mais demandados</i> .....	19
2.3.4 <i>Assuntos mais demandados</i> .....	19
2.3.5 <i>Encaminhamentos</i> .....	20
2.3.6 <i>Pesquisa de satisfação</i> .....	21
2.4 MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	22
2.4.1 <i>Pedidos de Acesso à Informação</i> .....	22
2.4.1.1 <i>Perfil do Demandante</i> .....	23
2.4.2 <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i> .....	25
2.4.2.1 <i>Perfil do Recursante</i> .....	26
2.4.3 <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i> .....	27
<b>3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>28</b>
3.1 TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	28
3.1.1 <i>Governo Aberto</i> .....	28
3.2 MONITORAMENTO DAS DESPESAS E ATOS DECORRENTES DAS MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19, CONFORME LEI Nº 13.979/2020 E DECRETO Nº 47.039/2020 .....	29
3.3 MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019 .....	29
3.4 CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS .....	30
3.4.1 <i>Treinamentos</i> .....	30
3.5 CIDADÃO E OGE NO CONTROLE .....	31

## 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 outubro, novembro e dezembro, quarto 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

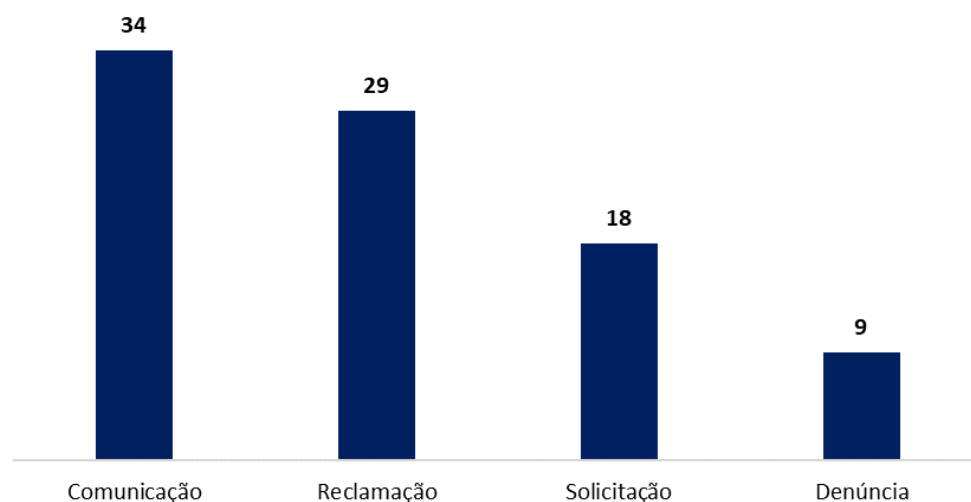
A OGE-RJ, como Órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, promove a interação entre as instituições da Administração Pública Direta e Indireta e a Sociedade, oferecendo orientações técnicas às Unidades de Ouvidoria Setorial, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços e relacionamento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

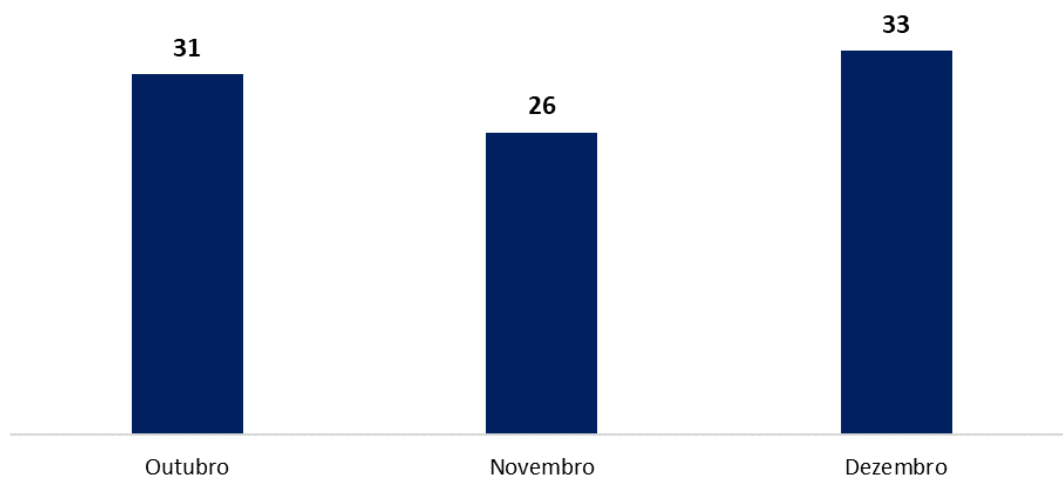
No quarto trimestre de 2021, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro recebeu 90 (noventa) manifestações de ouvidoria, cadastradas no sistema Fala.BR, com as seguintes classificações:

#### 1.1.1 Tipos de manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.2 Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



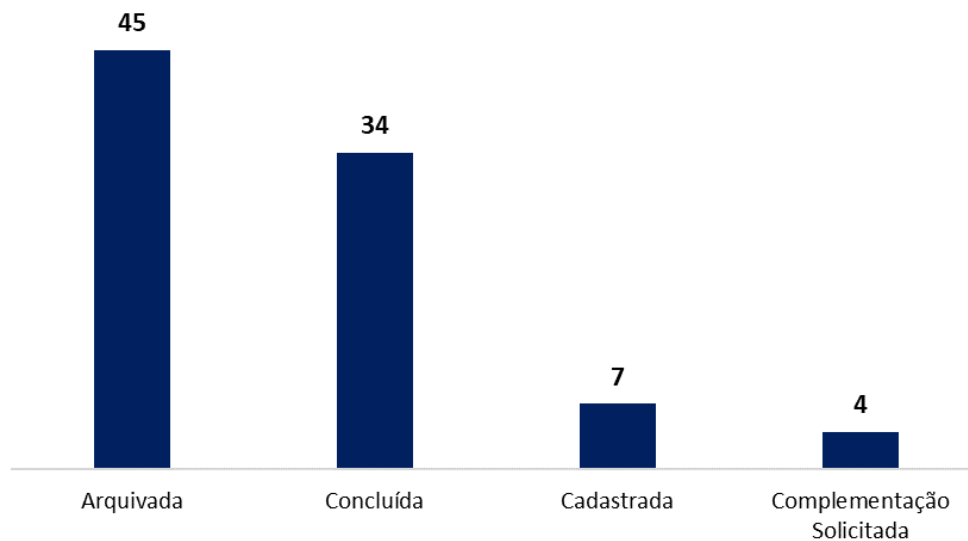
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.3 Canais de entrada das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.4 Situação das manifestações de ouvidoria

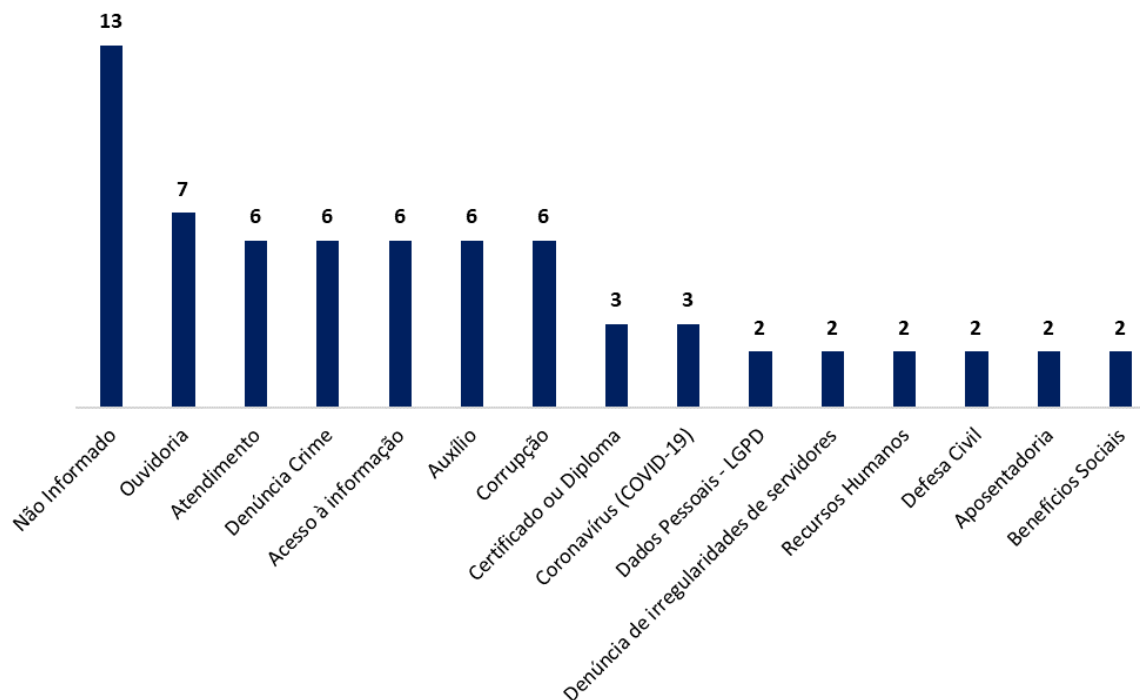


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 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
Quarto Trimestre	Pedido de informação	15

Durante o quarto trimestre de 2021, a OGE-RJ recebeu 15 (quinze) Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:

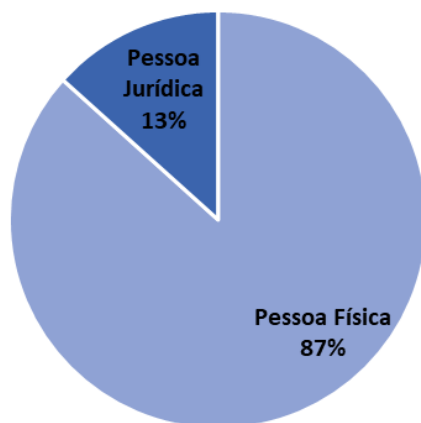


Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 26/01/2022.

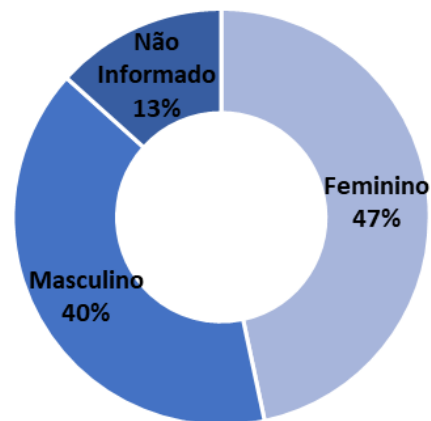
## 1.2.1 Perfil do Demandante

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.

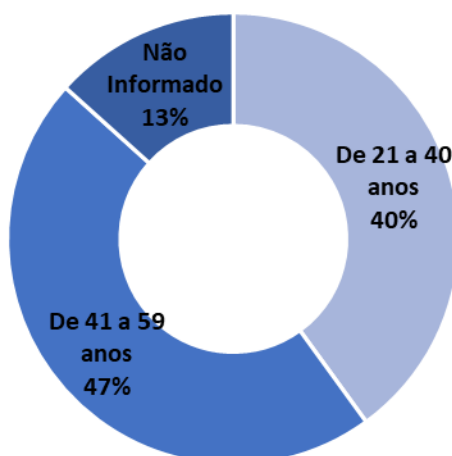
**Natureza**



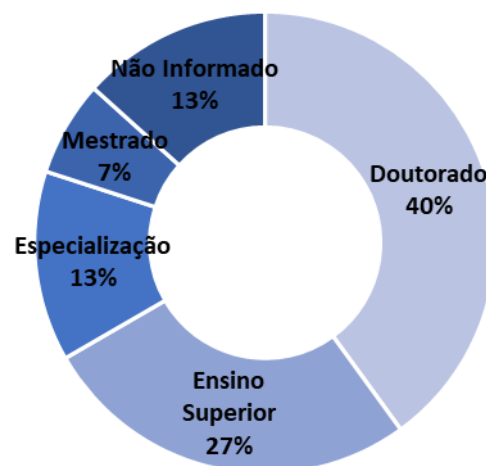
**Gênero**

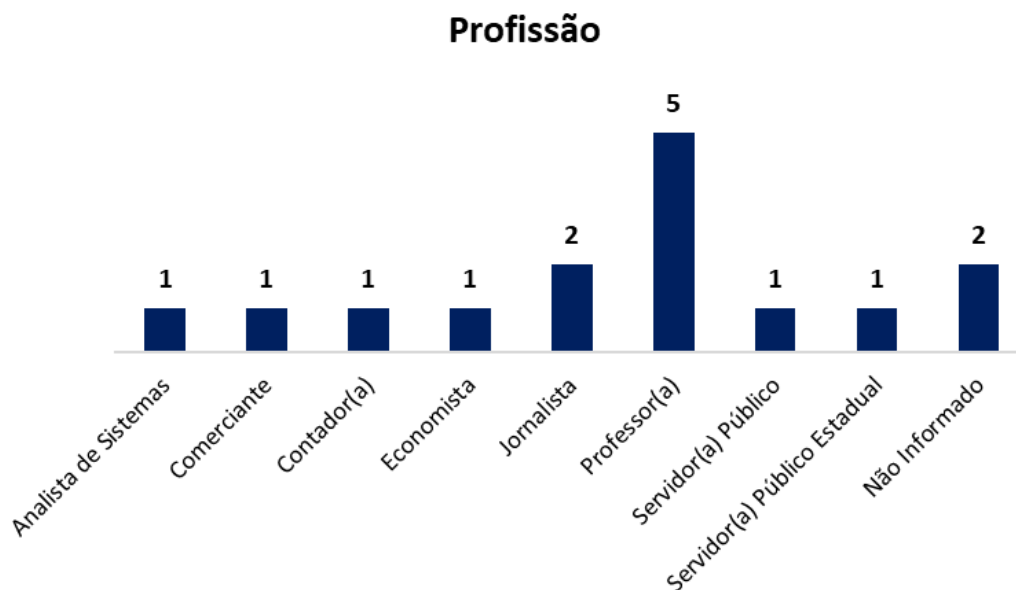


**Faixa Etária**



**Escolaridade**





Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 26/01/2022.

A análise do perfil do demandante revela que 87% são Pessoas Físicas, com 47% do Gênero Feminino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que, do total dos demandantes, 40% apresentam Doutorado e a profissão de Professor(a) representa 33% dos demandantes.

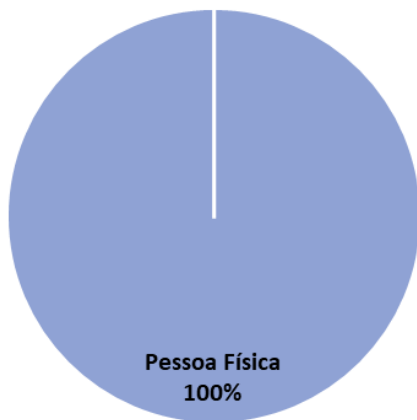
### 1.3 Recursos à CGE-RJ

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 4º trimestre de 2021, 4 recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria.

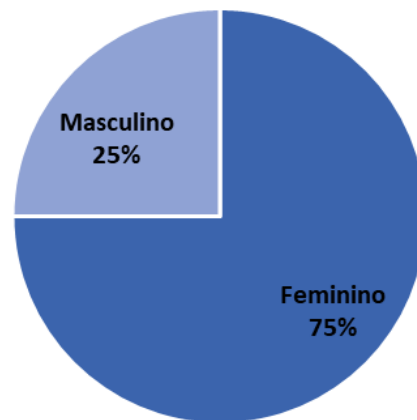
Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Quarto Trimestre	3	1	-	4

### 1.3.1 Perfil do Recursante

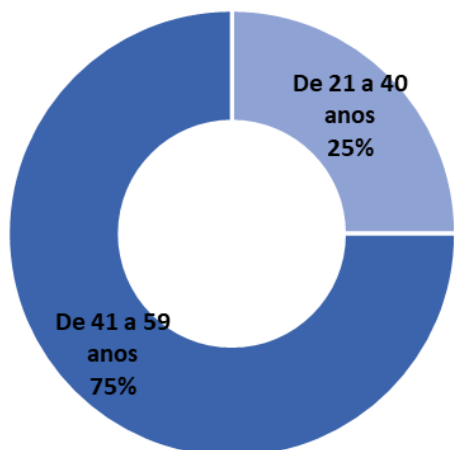
Natureza



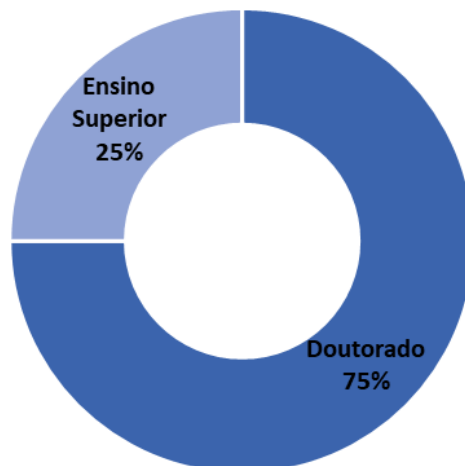
Gênero



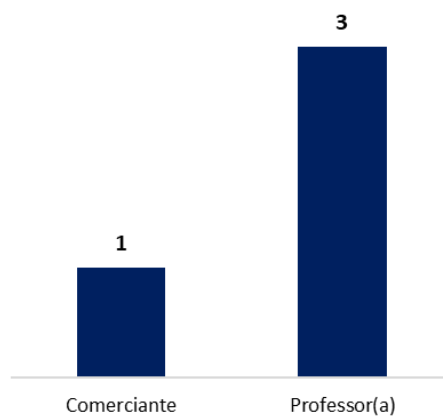
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 26/01/2022.

A análise do perfil do recorrente revela que 100% são Pessoas Físicas, com 75% do Gênero Feminino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que, do total dos recorrentes, 75% apresentam Doutorado e a profissão de Professor(a) representa 75% dos recorrentes.

#### 1.4 Atendimento ao Usuário

Período	Descrição	Quantidade
Quarto Trimestre	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPTPC)	126
	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPOUV)	225
	Atendimento telefônico (Cidadãos)	215
	Atendimento telefônico (Rede)	20
	Cadastro/ Bloqueio/Desbloqueio de servidores da Rede no Fala.BR	12
Total		598

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 quarto trimestre de 2021, 493 (quatrocentas e noventa e três) ligações. Desse total, 21 (vinte) 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 quarto trimestre, do ano de 2021 integraram a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, 57 (cinquenta e sete) Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, e 07 (sete) 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, 18 (dezoito) 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).

Quadro Resumo Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ	Quantitativo Quarto Trimestre	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	57**	69%
Pontos Focais	07***	9%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	18	22%
<b>Total</b>	<b>82*</b>	<b>100%</b>

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

\*\*No trimestre, as atribuições de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Envelhecimento Saudável - SEENVIS, passou a ser desempenhada pela Secretaria de Estado da Casa Civil - SECC, de acordo com o previsto na Resolução-Conjunta SECC/SEENVIS nº 39 de 27 de outubro de 2021.

\*\*As Ouvidorias da Secretaria de Estado de Turismo – SETUR e da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FIPERJ foram estruturadas, deixando o órgão e a entidade de possuírem, “Pontos Focais” dos sistemas de ouvidoria e transparência. Ressaltamos que as Ouvidorias da SETUR e FIPERJ não possuem a previsão legal de Ouvidoria em suas estruturas organizacionais.

\*\*\*A Governadoria do Estado e a Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude - SEELJE deixaram de possuir Ponto Focal, atuando na gestão do sistema e-SIC.

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, SEAVIT, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEEDUC, SEENVIS, SEFAZ, SEINFRA, SEGOV, SEJUS, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETRANS e SETUR	GSI e Vice-Governadoria do Estado	Governadoria do Estado, Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor - SEDCON, Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude - SEELJE 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, FIPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, INEA, IPEM, IRM, ISP, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e a UERJ	CASERJ, EMOP, 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, Secretaria de Estado de Envelhecimento Saudável – SEENVIS e da Secretaria de Estado de Assistência à Víctima – SEAVIT, serão exercidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS da Secretaria de Estado da Casa Civil – SECC, conforme preconizam a Resolução Conjunta SECC/SEGOV nº 17 de 10/03/2021, Decreto nº 47.523 de 16/03/2021, Resolução-Conjunta SECC/SEENVIS nº 39 de 27/10/2021 e Resolução Conjunta SECC/SEVIT nº 32 de 14/09/2021, respectivamente.

Evidenciamos que os órgãos da Administração Direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, destinadas às entidades da administração indireta a eles vinculados, caso as referidas entidades não tenham estruturado unidade de ouvidoria, conforme disposto no parágrafo segundo do art. 6º do Decreto 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](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br).

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

Movimentação de Comunicações e Atendimentos via e-mails	Quantitativo
Comunicações OGE e Atendimentos - Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ ( <a href="mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br">oge.comunica@cge.rj.gov.br</a> )	78

### 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 quarto trimestre:

Reuniões com Titulares de UOS		
Data	Órgão/Entidade	Assunto
14/10/2021	SUPERARJ	Reunião presencial: Referente ao Programa SUPERARJ, com a Equipe do programa.
09/11/2021	SES	Reunião presencial: sobre manifestações de ouvidoria, recepcionadas no sistema Fala.BR, com a Ouvidora-Geral da Secretaria de Estado de Saúde, Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva.
01/12/2021	SETUR	Reunião presencial: Reunião de interação entre a UOS da Secretaria de Estado de Turismo - SETUR e OGE, em face da recente estruturação da ouvidoria no Órgão, e esclarecimentos de possíveis dúvidas, com a Ouvidora Ana Beatriz Selvani Santana.

### 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 do Instituto Estadual do Ambiente – INEA foi incluída no rol de Cartas publicadas, no Quadro Geral de Serviços.

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

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado 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 Rio de Janeiro	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 Rio de Janeiro	DETRAN-RJ	Vice Governadoria
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro – CECIERJ	CECIEERJ	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
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	SEAS

Destacamos que, neste quarto trimestre de 2021, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ possui o quantitativo de 20 (vinte) Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do ERJ, disponível em:

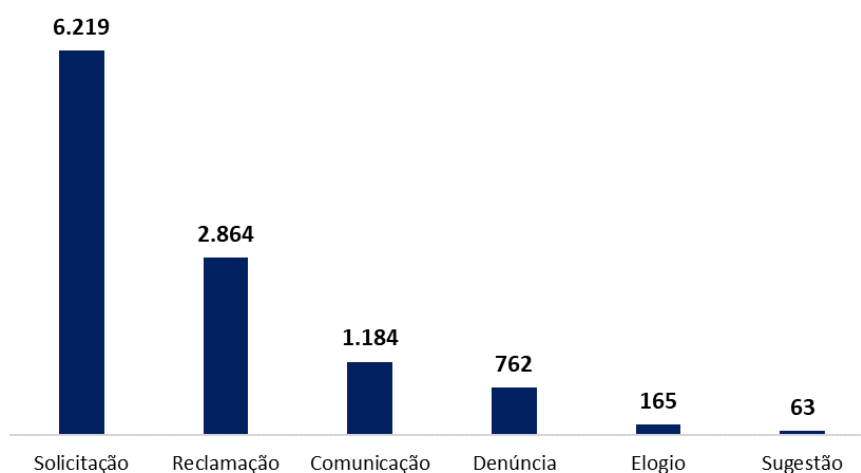
<http://www.governoaberto.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>

## 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.

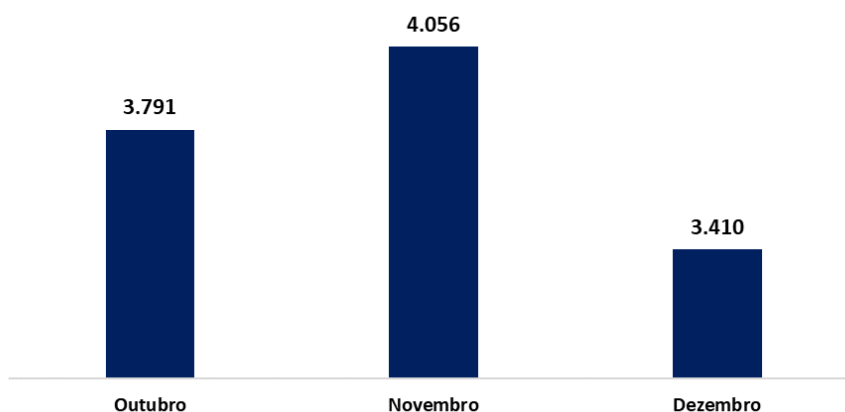
No quarto trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 11.257 (onze mil e duzentas e cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

### 2.3.1 Tipos de manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.2 Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria

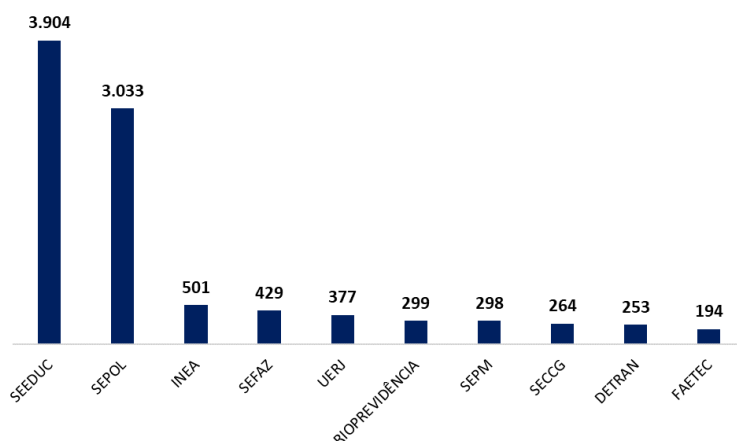


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 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 35% das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

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

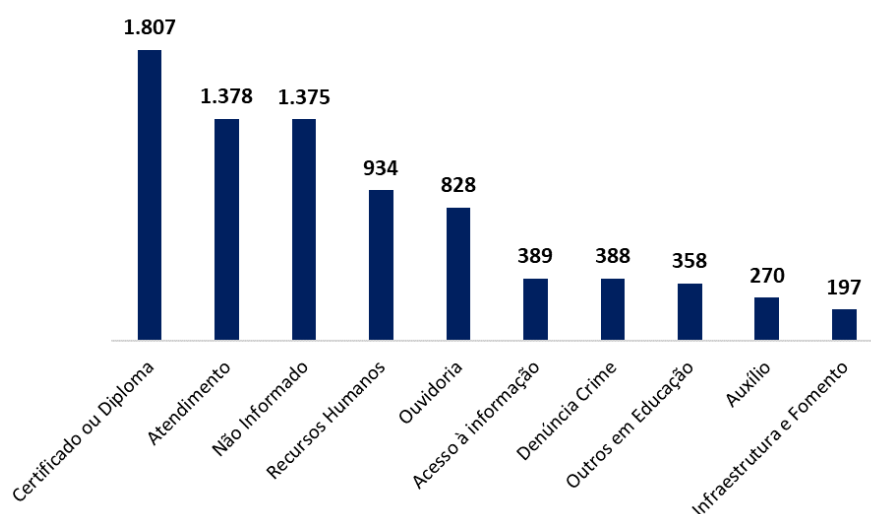


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 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.

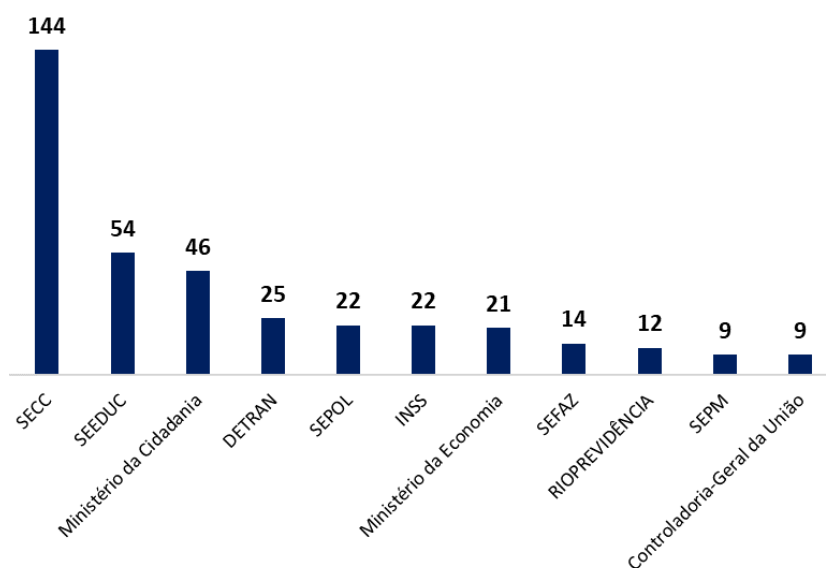
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.5 Encaminhamentos

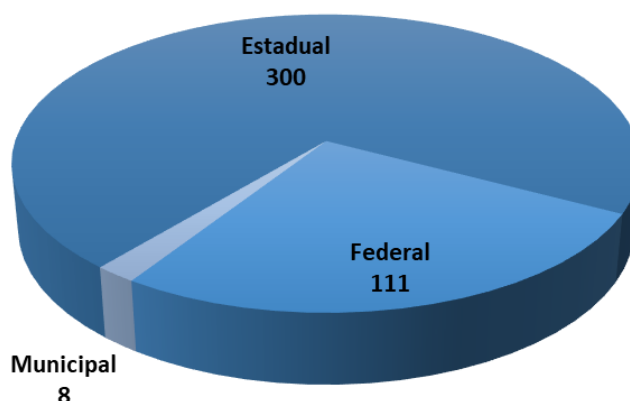
Neste trimestre, 419 (quatrocentas e dezenove) manifestações de ouvidoria foram redirecionadas para outros Órgãos e Entidades.

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

Encaminhamentos por Unidade de Ouvidoria



Encaminhamentos por Esfera



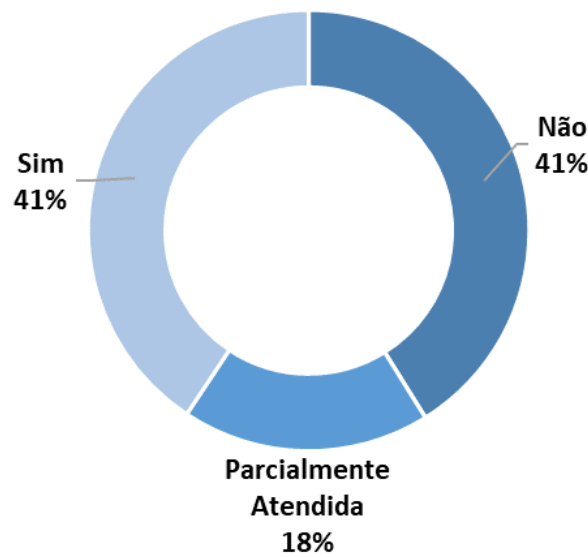
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.3.6 Pesquisa de satisfação

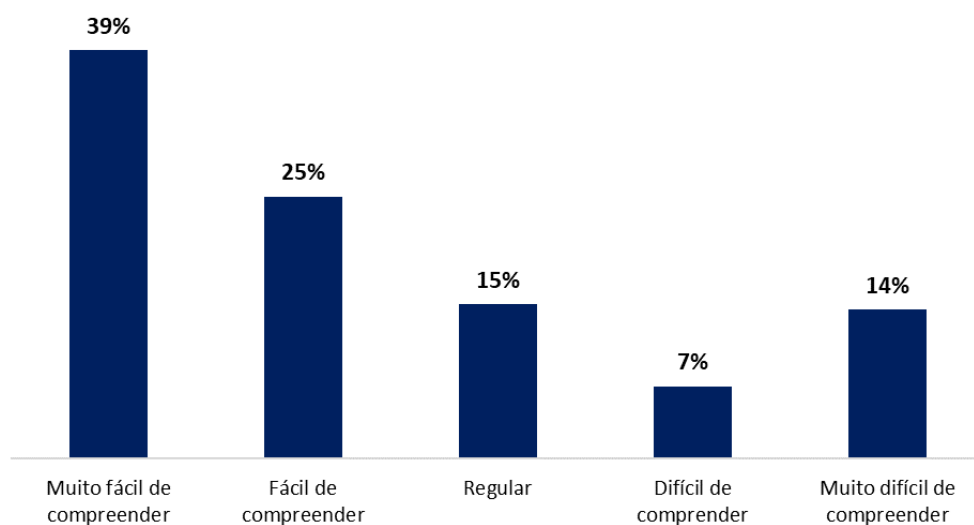
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após a conclusão de cada manifestação. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

Foram respondidos 1.082 (um mil e oitenta e dois) questionários, aproximadamente 10% das manifestações de ouvidoria recebidas no quarto trimestre de 2021.

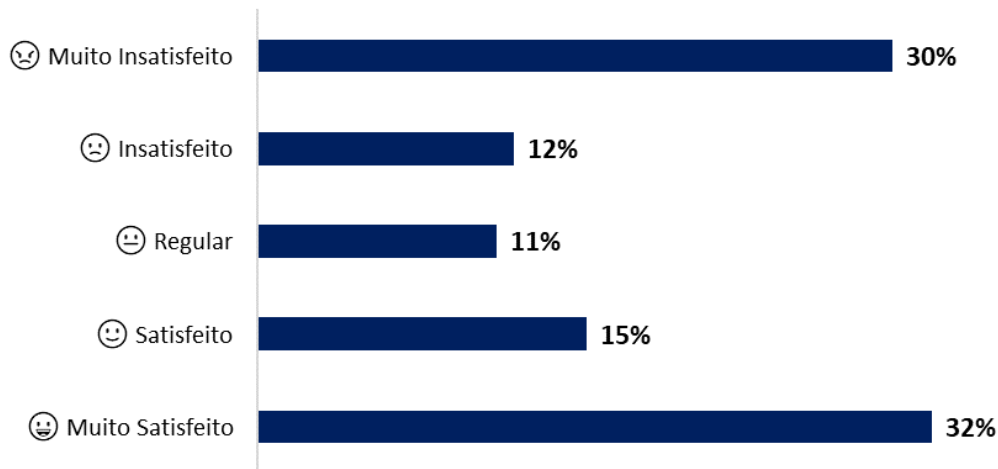
#### A sua demanda foi atendida?



#### A resposta fornecida foi fácil de compreender?



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



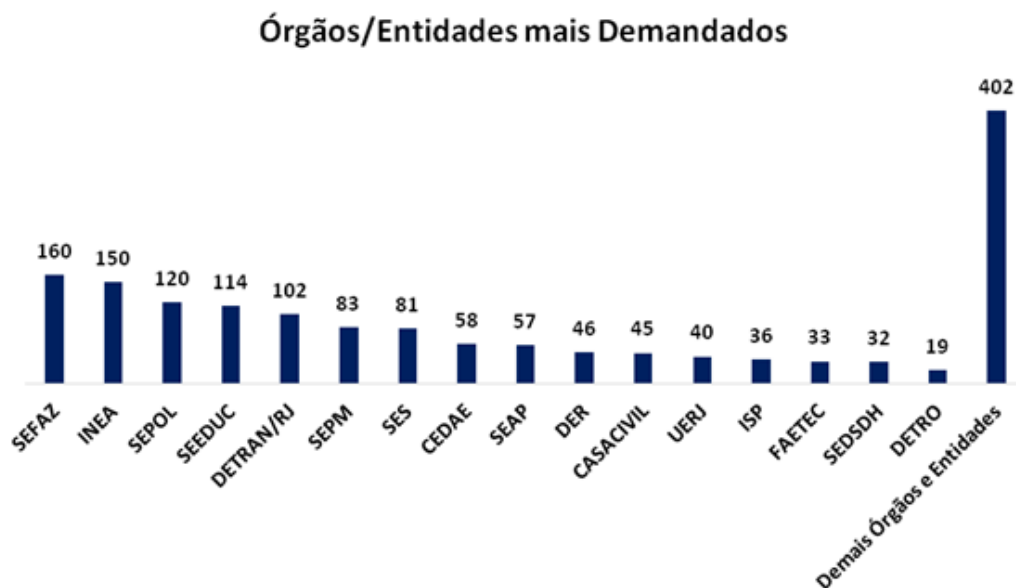
Fonte: Sistema Fala.BR.

## 2.4 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

### 2.4.1 Pedidos de Acesso à Informação

No quarto trimestre de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.578 (um mil e quinhentos e setenta e oito) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

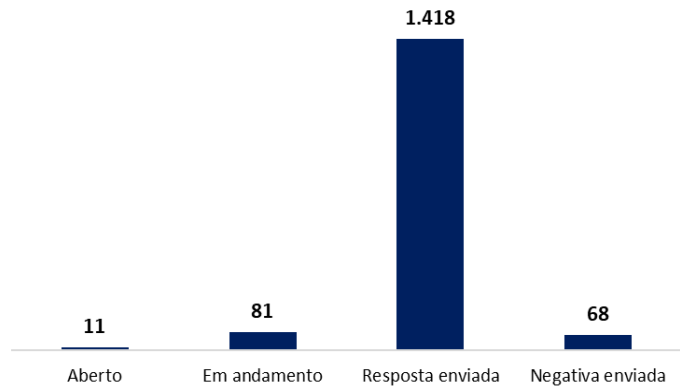
Apresentamos o gráfico dos Órgãos e Entidades mais demandados e o quantitativo de pedidos de informações, classificado de acordo com a tramitação:



Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 26/01/2022.

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.

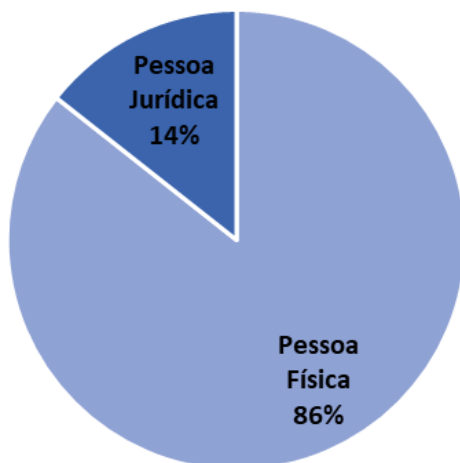
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

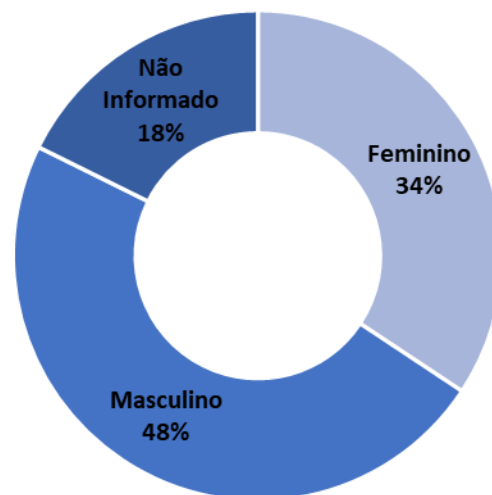
### 2.4.1.1 Perfil do Demandante

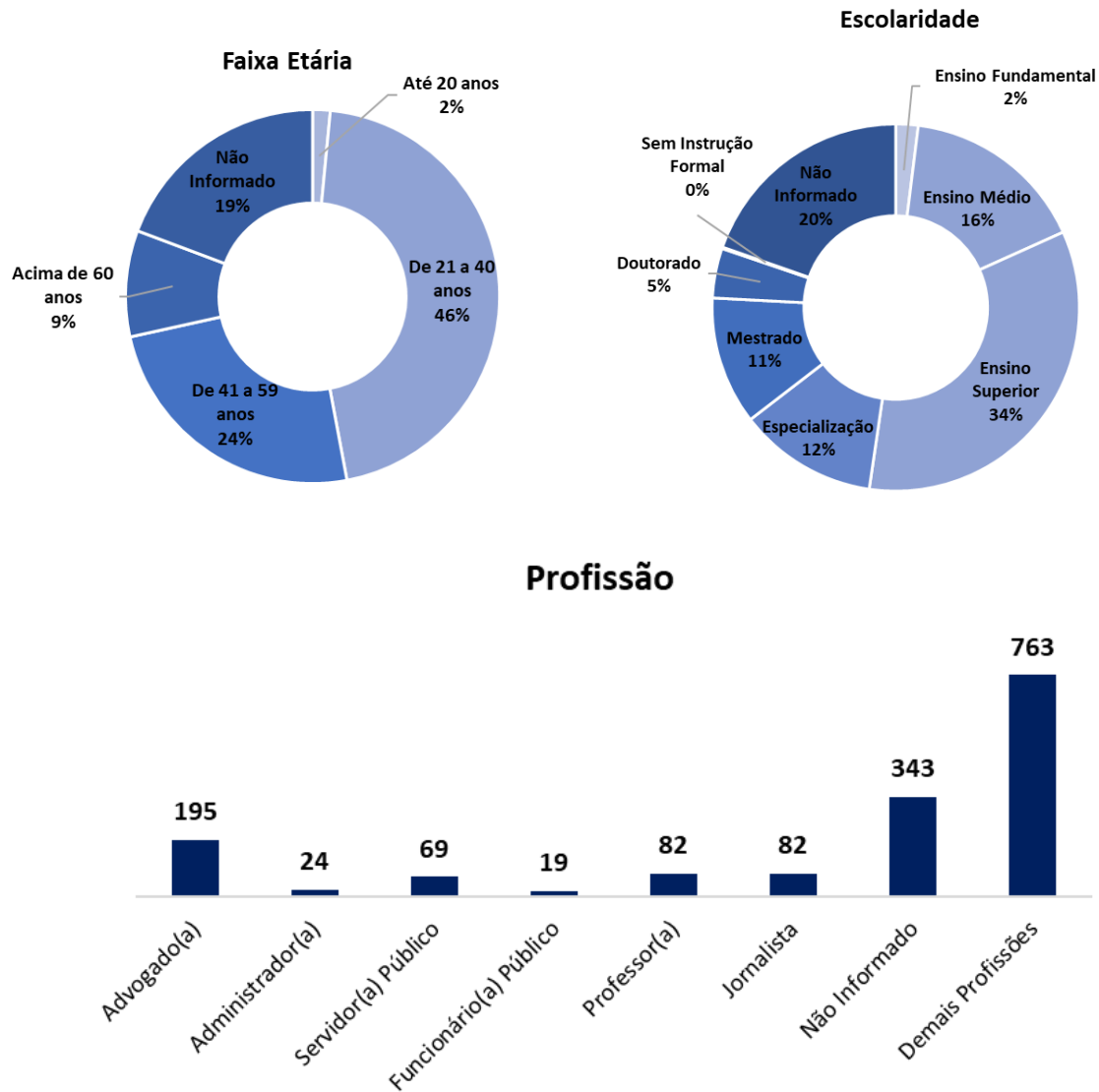
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto a Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.

Natureza



Gênero





Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 26/01/2022.

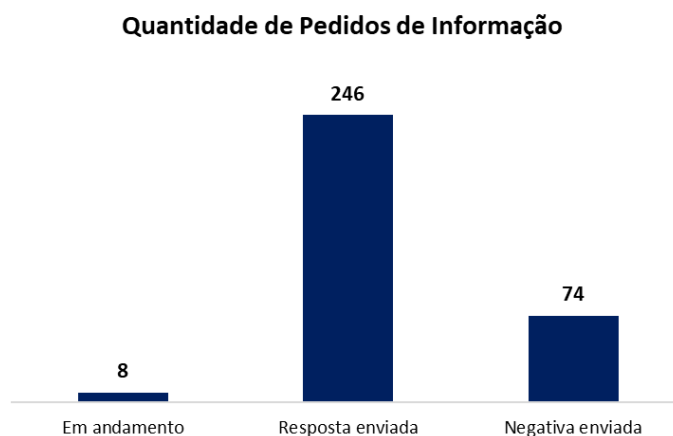
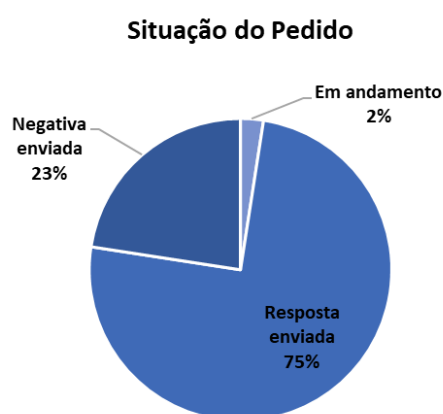
A análise do perfil do demandante revela que 86% são Pessoas Físicas, com 48% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 34% apresentam Ensino Superior e 12% são Advogado(a)s.

## 2.4.2 Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 328 (trezentos e vinte e oito) recursos de pedidos de informação.

A seguir, o quantitativo dos recursos distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Quarto Trimestre	220	71	37	328



Fonte: Sistema e-SIC.

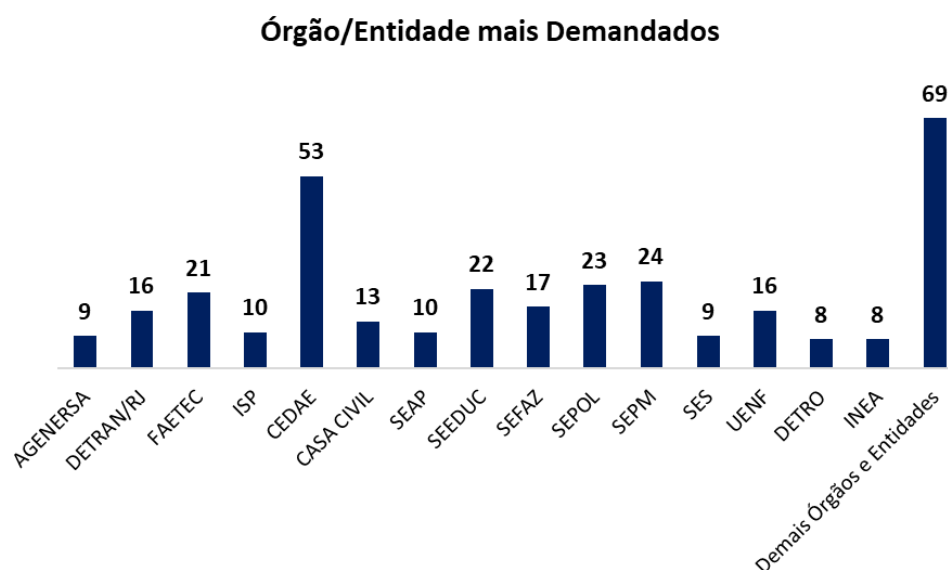
Dados extraídos em 26/01/2022.

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.

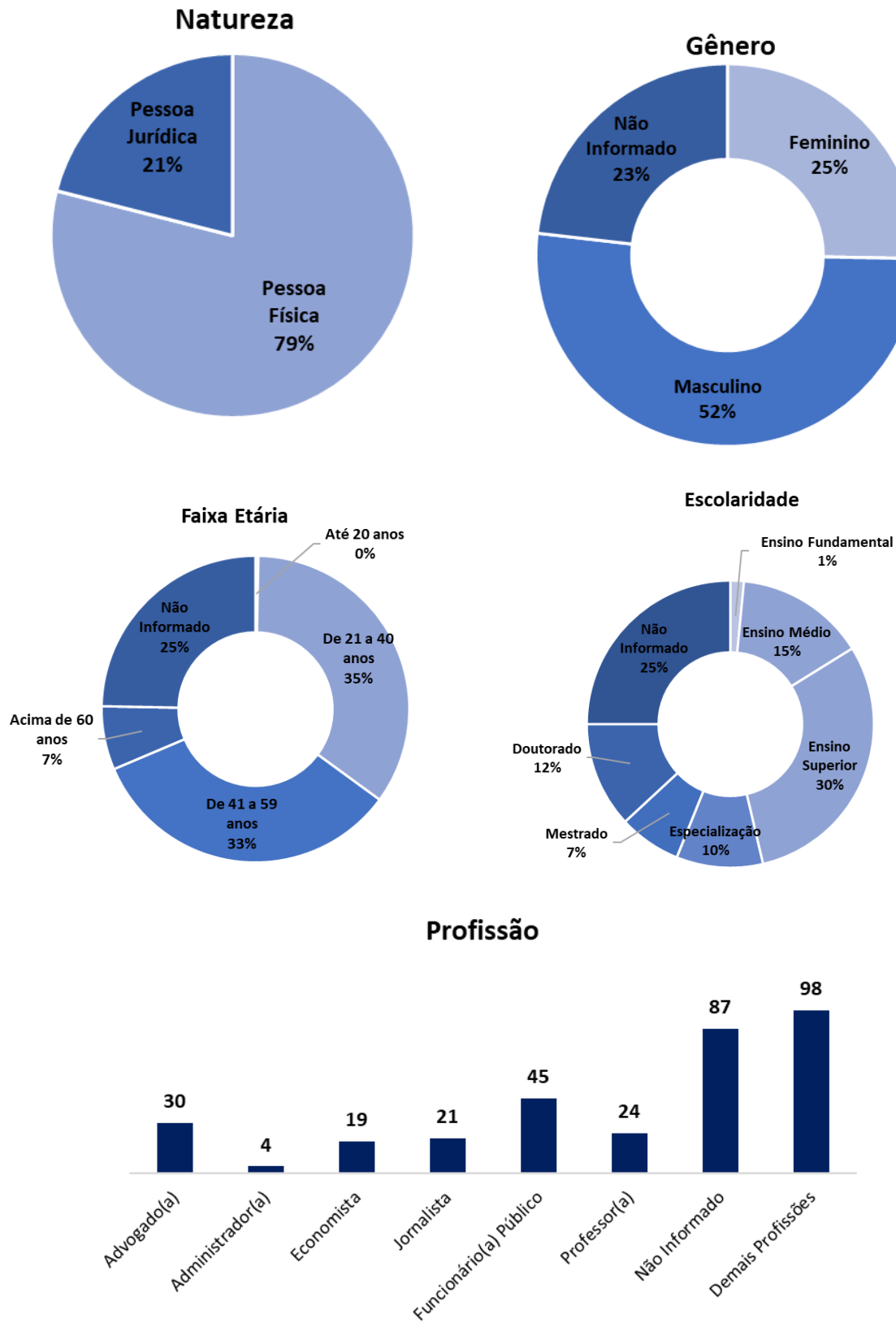
A seguir, o gráfico dos Órgãos e Entidades mais demandados neste trimestre:



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 26/01/2022.

## 2.4.2.1 Perfil do Recursante



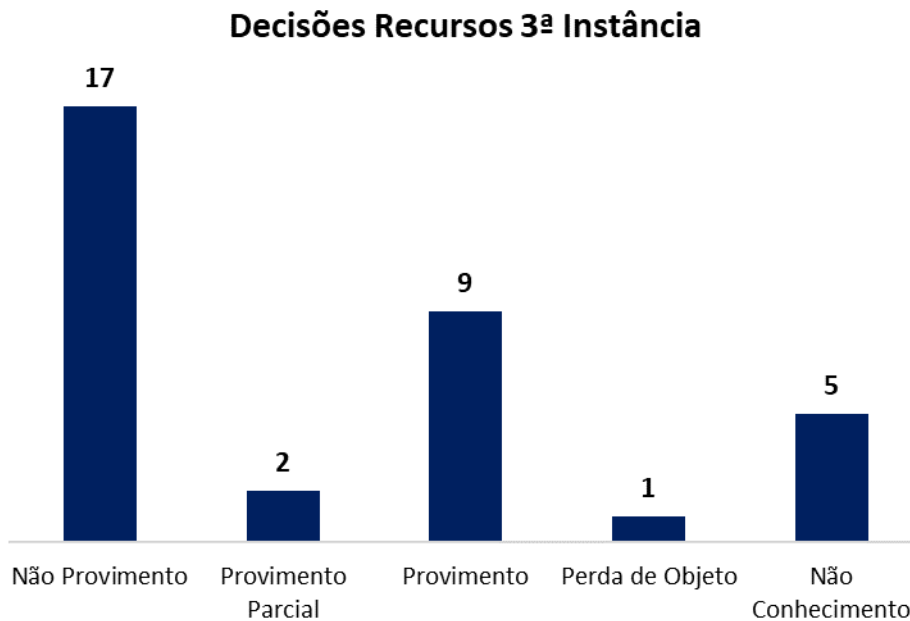
Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 26/01/2022.

A análise do perfil do recorrente revela que 79% são Pessoas Físicas, com 52% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos recorrentes, 30% apresentam Ensino Superior e a profissão Funcionário(a) Público(a) representa 14% dos recorrentes.

### 2.4.3. Recursos de 3ª Instância 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.

Dos Recursos em 3ª Instância apresentados à OGE-RJ, neste quarto trimestre, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres:



Fonte: Sistema e-SIC.

## 3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

### 3.1 Transparência Ativa

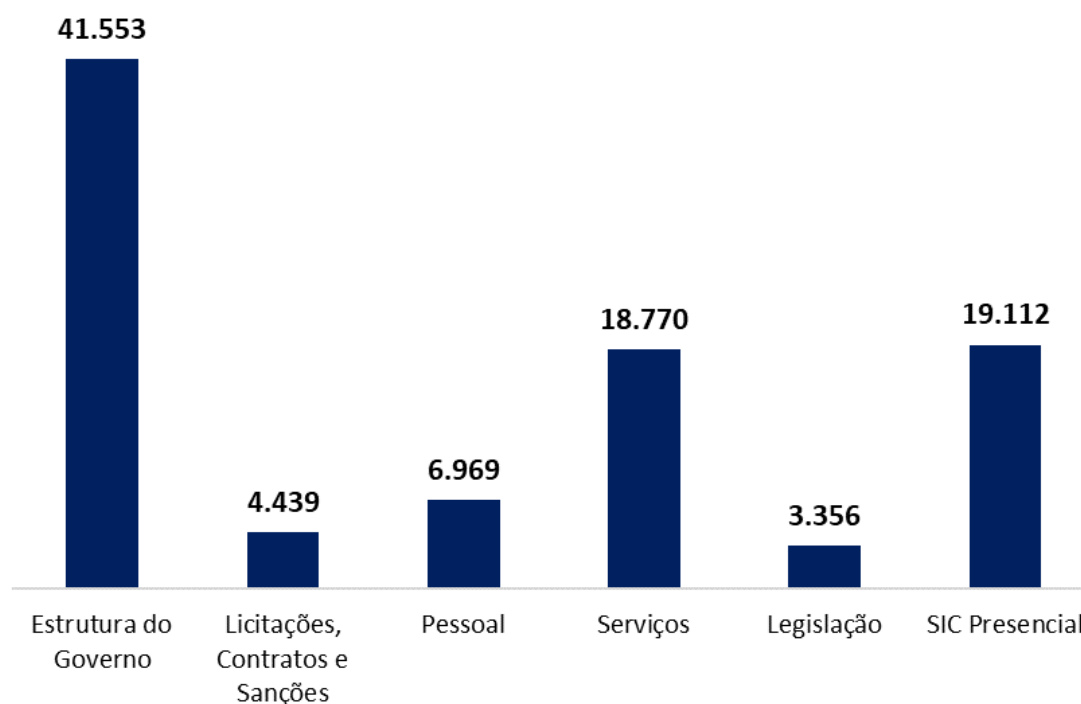
#### 3.1.1 Governo Aberto

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 4º Trimestre de 2021.

Páginas mais acessadas – Governo Aberto



Fonte: Governo Aberto RJ.

### 3.2 Monitoramento das despesas e atos decorrentes das medidas de enfrentamento da 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 são realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos Órgãos, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19).

Não foram emitidas Notas de Recomendações – NR e Notas de Identificação de Risco – NIR durante o quarto trimestre de 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 nº 13/19:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
07/10/2021	CENTRAL	SEI 100006/001717/2021
16/10/2021	CODERTE	SEI 100004/000890/2021
19/10/2021	CENTRAL	SEI 100006/001717/2021
26/10/2021	SEAP	SEI 210033/000807/2021
29/10/2021	FUNDAÇÃO SAÚDE	SEI 320001/003048/2021
09/11/2021	AGENERSA	SEI-220007/003169/2021
23/11/2021	FSERJ	SEI-320001/003048/2021
24/11/2021	PRODERJ	SEI-150016/001146/2021
30/11/2021	SETRAB	SEI-400001/000836/2021
09/12/2021	SETRAB	SEI-400001/000836/2021
09/12/2021	SERGB	SEI-320001/003156/2021
10/12/2021	SEEDUC	SEI-320001/003135/2021
14/12/2021	SEEDUC	SEI 320001/003135/2021
27/12/2021	PROCON/RJ	SEI-320001/003155/2021
27/12/2021	PROCON/RJ	SEI 320001/003155/2021

### 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 quarto trimestre de 2021 foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

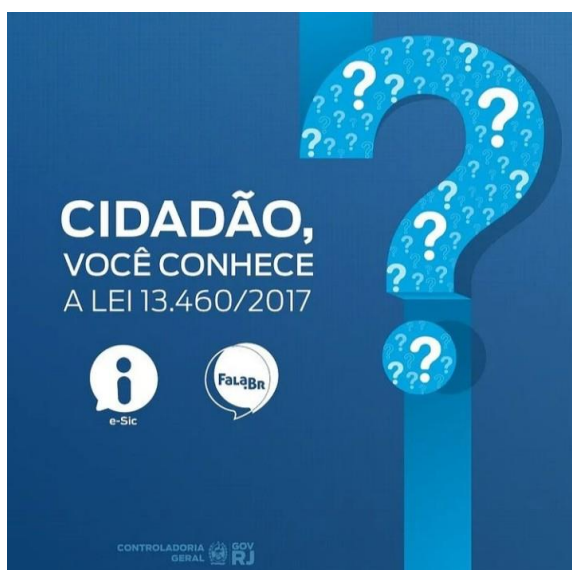
- Sistema Fala.BR: foram realizados 3 (três) treinamentos do sistema Fala.BR; sendo 2 (dois) treinamentos on-line e 1 (um) treinamento presencial.
  - i. Os treinamentos on-line contaram com a participação de 18 (dezoito) servidores, representando, ao todo, 8 (oito) Órgãos/Entidades; são eles: SEAP, SETRAB, FAPERJ, ISP, CENTRAL, SEINFRA, SEEDUC e FSC.
  - ii. O treinamento presencial aconteceu na UOS da SEPM, com a participação de 10 servidores.
- Sistema e-SIC: foram realizados 2 (dois) treinamentos do sistema e-SIC, na modalidade on-line, com a participação de 14 (catorze) servidores, representando, ao todo, 9 (nove) Órgãos/Entidades; são eles: PRODERJ, CENTRAL, CODERTE, FAPERJ, SEAP, SETRAB, SEINFRA, DEGASE e FSC.
- Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC: foi realizado 1 (um) treinamento para a equipe do DRCC, com a participação de 3 (três) servidoras da OGE, abordando diversas temáticas relativas à ouvidoria e transparência.

### 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
04/10/2021	Cidadão, você conhece a Lei 13.460/2017?
13/10/2021	Você sabia? Todos os órgãos e entidades devem utilizar recursos de acessibilidade.
22/10/2021	Você sabia? Que Órgãos e Entidades devem implementar em seus sites seção específica, denominada Transparência, para divulgar informações.
16/11/2021	Oi Cidadão! Você sabe como ter acesso à informação?
18/11/2021	10 anos da LAI.
22/11/2021	Você sabia? Que as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para realização de ações de interesse público deverão dar transparência as suas informações?
29/11/2021	Tipos de manifestações de ouvidoria. (Vídeo)
01/12/2021	Você sabia que nos sítios dos Órgãos e Entidades deve conter ferramenta de pesquisa com o intuito de facilitar a procura por informações prestadas pela transparência ativa?
13/12/2021	Lei 13.460/2017 e Manifestações de Ouvidoria.
16/12/2021	Denúncia e fomento da Ética e Integridade do Servidor Público.
29/12/2021	Retrospectiva 2021 CGE-RJ



#semtempoaperder



### Você sabia?

Que órgãos e Entidades devem implementar em seus sites seção específica, denominada Transparência, para a divulgar informações

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ



# Oi CIDADÃO!

Você sabe como ter **acesso à informação**?

#semtempoaperder

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ



**10 anos**  
de criação da **LAI**

Lei de Acesso da Informação

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder



## Você sabia?

que as entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos para realização de ações de interesse público deverão dar transparência as suas informações?

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

#semtempoaperder

Tipos de manifestações de **OUVIDORIA**



**Denúncia**  
Comunique um ato ilícito praticado por Agentes Públicos



#semtempoaperder  
CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Tipos de manifestações de **OUVIDORIA**



**Elogio**  
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



#semtempoaperder  
CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Tipos de manifestações de **OUVIDORIA**



**Reclamação**  
Manifeste sua insatisfação com um serviço público



#semtempoaperder  
CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Tipos de manifestações de **OUVIDORIA**



**Solicitação**  
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço



#semtempoaperder  
CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

**Você sabia**  
que nos sites dos Órgãos e Entidades deve conter ferramenta de pesquisa com o intuito de facilitar a procura por informações prestadas pela transparência ativa?



#semtempoaperder  
CONTROLADORIA GERAL GOV RJ

Lei 13.460/2017 e **Manifestações de Ouvidoria**



FalaBR

CONTROLADORIA GERAL GOV RJ  
#semtempoaperder



## Ouvidoria-Geral do Estado

Fala.BR - Manifestações de Ouvidoria

Período	Descrição	Quantidade
2021	Tratamentos de Manifestações - OGE (0,74%)	294
	Tratamentos de Manifestações - Rede	39.513

Atendimento ao Usuário

Período	Descrição	Quantidade
2021	E-mails respondidos (Rede e Cidadãos)	1.101
	Atendimento telefônico (Rede e Cidadãos)	1.409
	Atendimento presencial	4

Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC

Durante o ano de 2021, o DRCC recebeu 2.406 (duas mil e quatrocentas e seis) ligações. Desse total, 5% originaram manifestações de ouvidoria, na modalidade de denúncia.

## Ouvidoria-Geral do Estado

Pedidos de Acesso à Informação

Período	Descrição	Quantidade
2021	Pedido de informação - OGE	84
	Pedido de informação - Rede	7.373

Recursos dos Pedidos de Informação

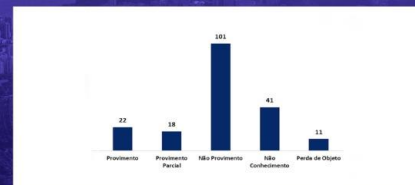
Período	Descrição	Quantidade
2021	Recursos de informação - OGE	33
	Recursos de informação - Rede	1.501

Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação

Período	Descrição	Quantidade
2021	Recurso de 3ª Instância - OGE	7
	Recurso de 3ª Instância - Rede	193

## Ouvidoria-Geral do Estado

Decisões dos Recursos de 3ª Instância



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

Período	Descrição	Quantidade
2021	Notas de Identificação de Riscos - NIR	12
	Notas de Recomendações - NR	5

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

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