

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



Exercício 2021

**Relatório Anual
de Gestão**

Governo do Estado do Rio de Janeiro

Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro

Gestão

Jurandir Lemos Filho

Controlador-Geral do Estado

Demétrio Abdennur Farah Neto

Chefe de Gabinete

Ana Luiza Pereira Lima

Subcontroladora-Geral do Estado

Carlos Henrique Sodr  Coutinho

Auditor-Geral do Estado

José M cio Gusmão Porto

Corregedor-Geral do Estado

Eugenio Manuel da Silva Machado

Ouvidor-Geral do Estado

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

INTRODUÇÃO	6
1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	7
1.1. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria	7
1.1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria.....	8
1.1.2. Tipos de manifestações de ouvidoria	8
1.1.3. Assuntos mais demandados	9
1.1.4. Classificação das manifestações de ouvidoria.....	10
1.1.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Município	10
1.1.6. Encaminhamentos	11
1.2. Pedidos de Acesso à Informação à CGE/RJ.....	12
1.2.1. Perfil do Demandante.....	12
1.3. Recursos à CGE/RJ	14
1.3.1. Perfil do Recursante	14
1.4. Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC.....	16
2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	17
2.1. Acompanhamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.....	17
2.1.1. Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	17
2.1.2. Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais	19
2.1.3. Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	20
2.2. Carta de Serviços	20
2.3. Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	23
2.3.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria.....	23
2.3.2. Tipos de manifestações de ouvidoria	24
2.3.3. Assuntos mais demandados	24
2.3.4. Classificação das manifestações de ouvidoria.....	25
2.3.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Região	26
2.3.6. Pesquisa de Satisfação.....	28
2.4. Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	29
2.4.1. Pedidos de Acesso à Informação.....	30
2.4.1.1. Perfil do Demandante.....	30
2.4.2. Recursos aos Pedidos de Informação	32

2.4.2.1. Perfil do Recursante	33
2.4.3. Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação	35
2.5. Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	36
2.5.1. Fala.BR	36
2.5.2. e-SIC	36
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	37
3.1. Transparência Ativa	37
3.1.1. Site CGE-RJ	37
3.1.2. Governo Aberto	38
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	39
3.2.1. Notas de Identificação de Risco – NIR	39
3.2.2. Notas de Recomendações – NR	40
3.3. Monitoramento das indicações de responsáveis, substitutos e representantes de UOS, conforme Decreto nº 46.873/2019	41
3.4. Monitoramento de Atividades de Ouvidoria e Transparência	42
3.5. Capacitações, Treinamentos e Eventos	42
3.5.1. Capacitações e treinamentos	42
3.5.1.1. Fala.BR	43
3.5.1.2. e-SIC	43
3.5.1.3. DRCC	44
3.5.2. Eventos	44
3.5.2.1. V Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ: A importância da OGE e das Unidades de Ouvidoria Setoriais que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ. ...	44
3.5.2.2. Dia Nacional do Ouvidor: A importância das Ouvidorias como Canal de Comunicação do Cidadão com a Administração Pública.	46
3.5.2.3. VI Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ: A ouvidoria no contexto da gestão.	47
3.5.2.4. Reunião Virtual com Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ sobre Ranking de Transparência do RJ	48
3.5.2.5. VII Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria e Transparência do RJ: LGPD e os reflexos nas Ouvidorias do Poder Executivo Estadual	49
3.6. Cidadão e OGE no Controle	50
Glossário	51
Lista de Abreviaturas e Siglas	53

INTRODUÇÃO

Findando o exercício de 2021, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE, em cumprimento ao determinado nos incisos VI, VII e VIII do artigo 11 da Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018 e, ainda, observando às regras de gestão e transparência, elabora o Relatório Anual de Gestão 2021.

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

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

Durante o exercício de 2021, com a manutenção do estado pandêmico, em decorrência do coronavírus (COVID-19), manteve-se o modelo híbrido de trabalho, com a realização de trabalho presencial e em regime de home office, sem prejuízo da qualidade do serviço e não medindo esforços para atender a sociedade fluminense e auxiliando as Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS participantes da Rede Ouvidorias e Transparência do ERJ a cumprir o seu papel junto ao cidadão.

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

1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS

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

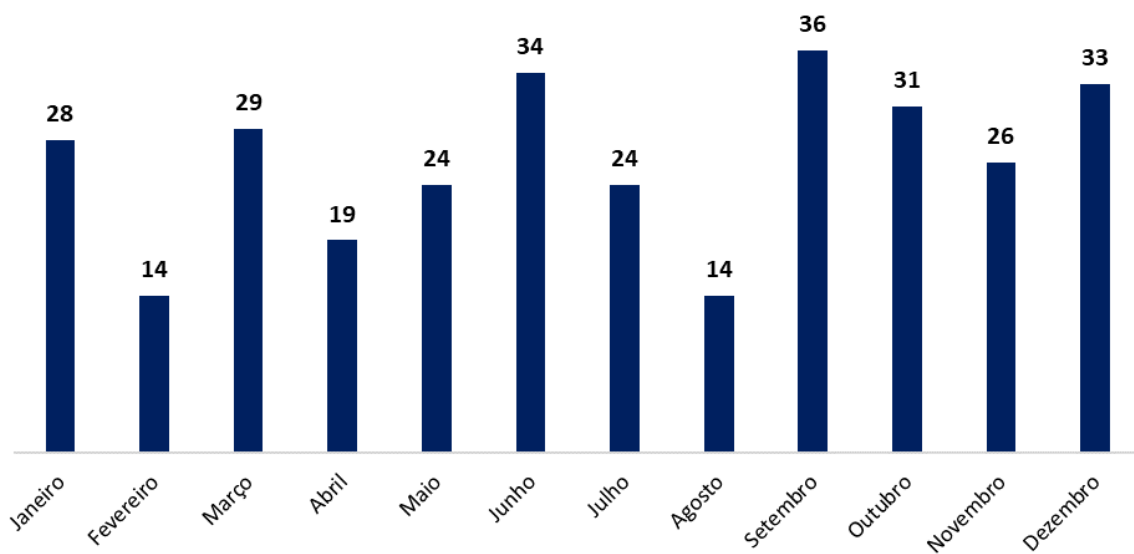
Exerce, ainda, a função de Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, tratando as demandas dirigidas ao Órgão, direcionando às áreas competentes as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

1.1. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

A CGE/RJ realizou Acordo de Cooperação Técnica junto à Controladoria Geral da União – CGU para implementação e utilização do Sistema Fala.BR para cadastramento e recebimento eletrônico das manifestações de ouvidoria dos cidadãos.

Durante o exercício de 2021, a OGE, enquanto UOS, recebeu 312 (trezentas e doze) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema Fala.BR, as quais foram tratadas, conforme explicitado nos tópicos a seguir:

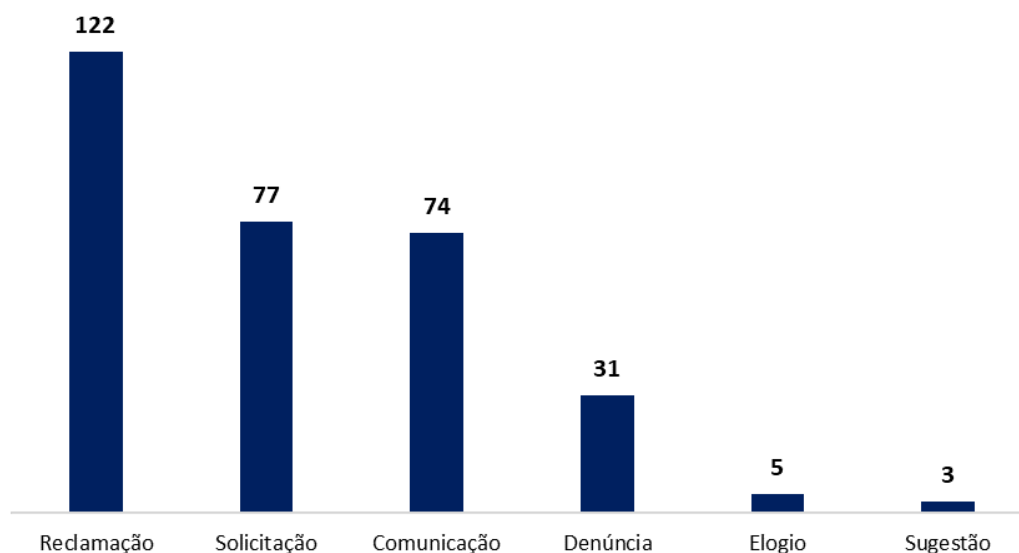
1.1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

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

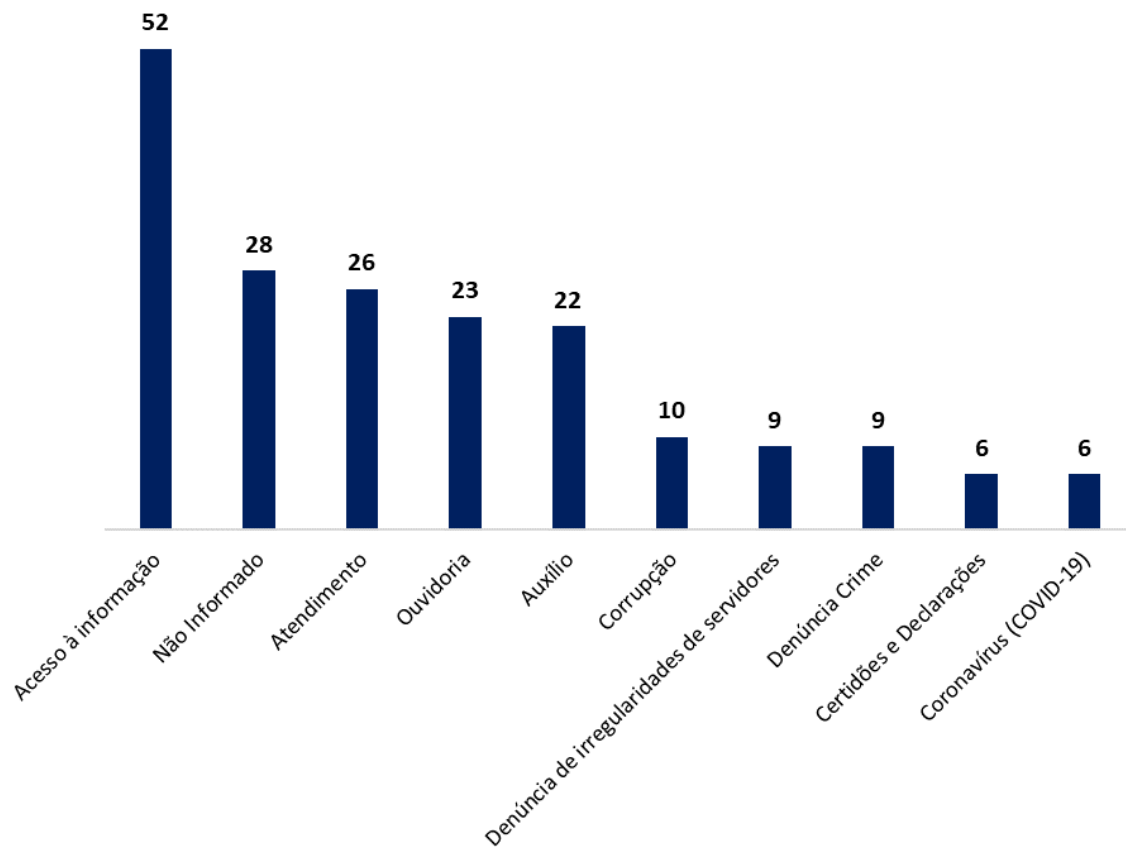


Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.3. Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

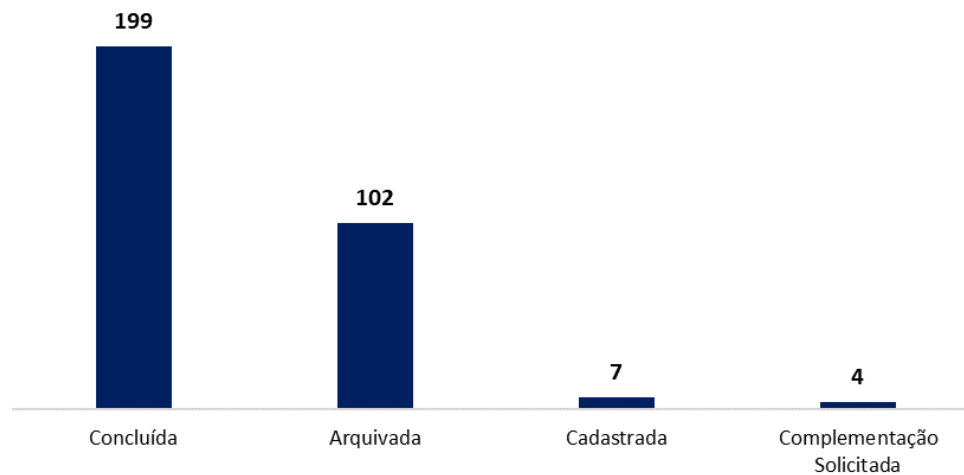
A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2021:



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.4. Classificação das manifestações de ouvidoria

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

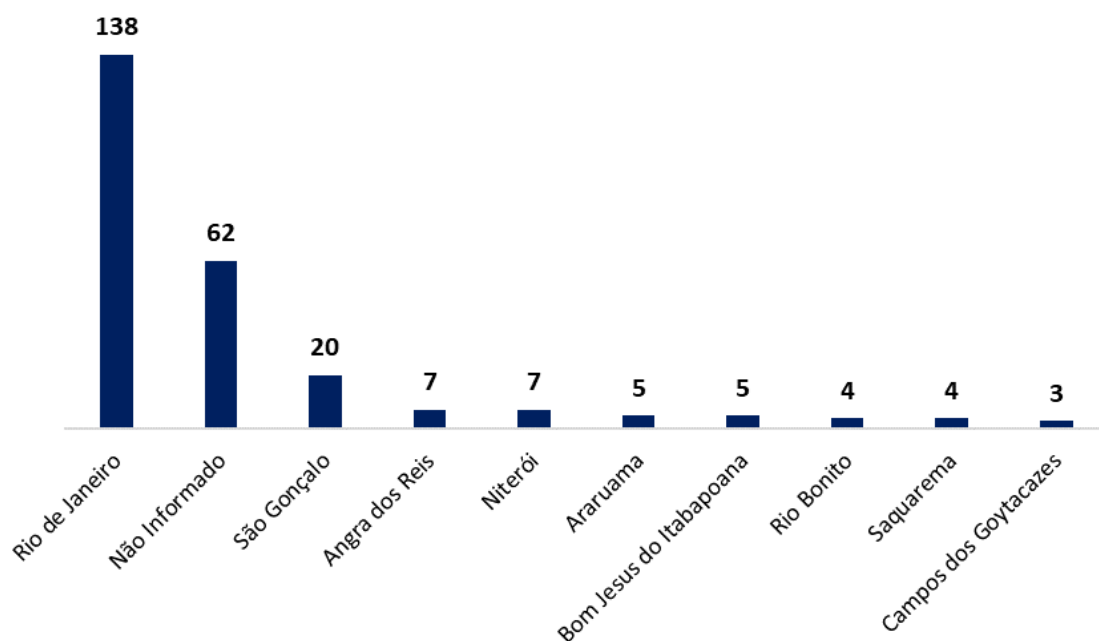


Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Município

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

A seguir, os municípios mais demandados no ano de 2021:



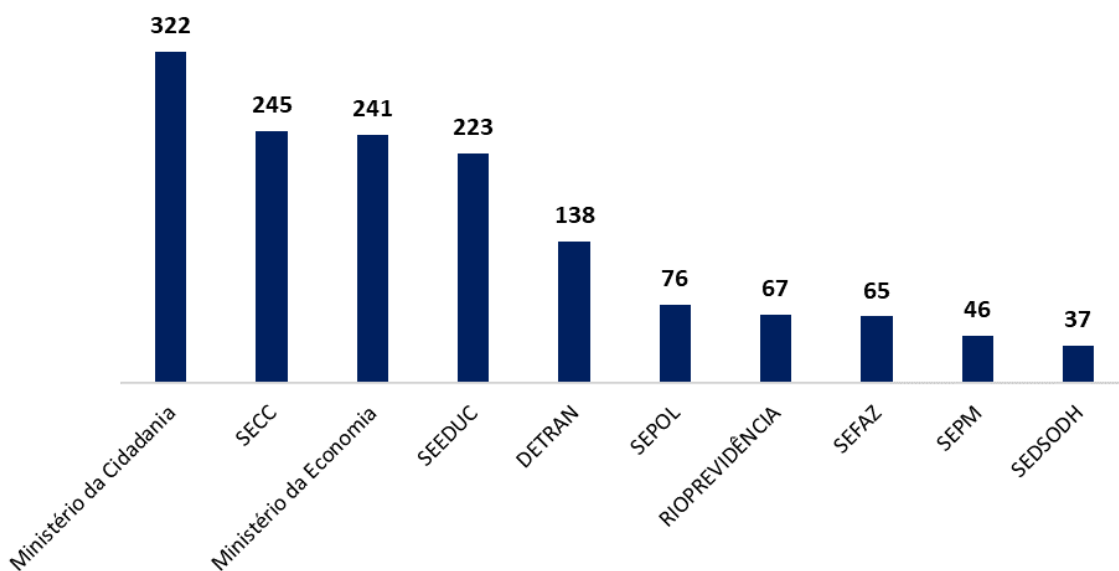
Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.6. Encaminhamentos

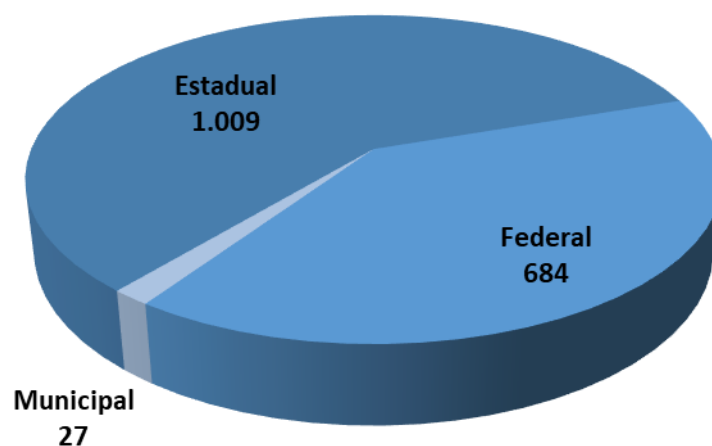
No ano de 2021, 1.720 (um mil e setecentos e vinte) manifestações de ouvidoria foram redirecionadas para outros Órgãos e Entidades, em decorrência de não serem de competência da OGE.

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

Encaminhamentos por Unidade de Ouvidoria



Encaminhamentos por Esfera

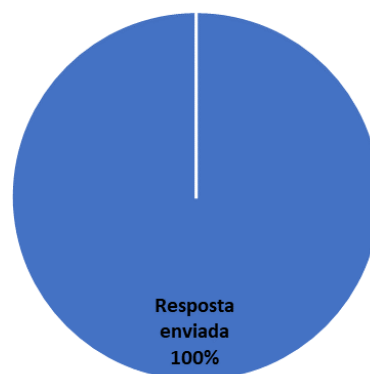


1.2. Pedidos de Acesso à Informação à CGE/RJ

A OGE 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.

Durante o exercício de 2021, a OGE, enquanto UOS, recebeu 93 (noventa e três) Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:

Situação do Pedido

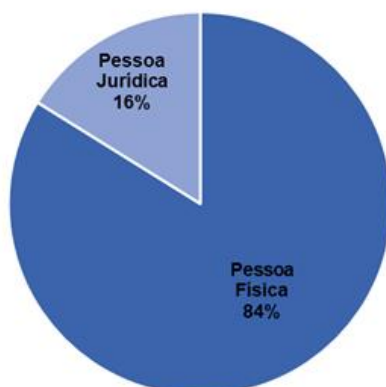


Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

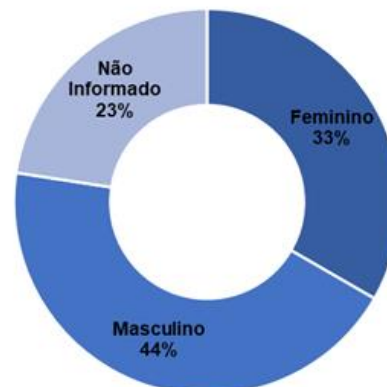
1.2.1. Perfil do Demandante

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.

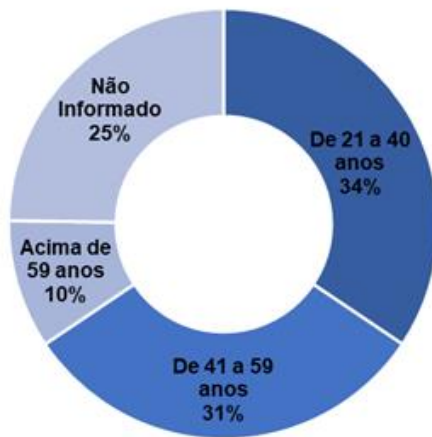
Natureza



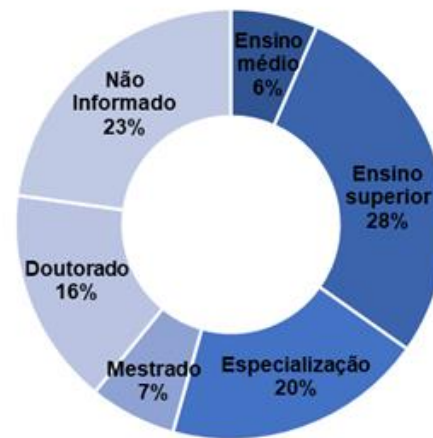
Gênero



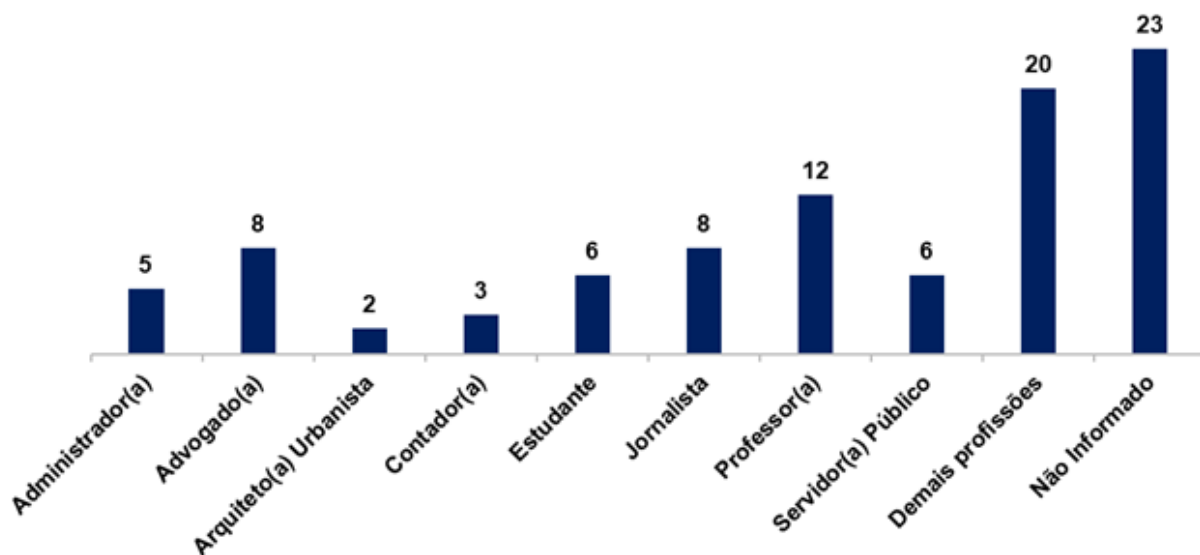
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

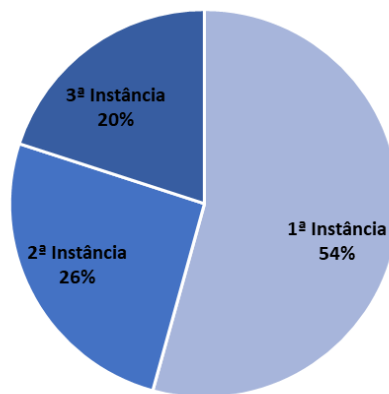
A análise do perfil do demandante revela que 84% são Pessoas Físicas, com 44% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 28% apresentam Ensino Superior e 13% são Professore(a)s.

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 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, somadas as instâncias, 35 (trinta e cinco) recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria Setorial, durante o exercício de 2021.

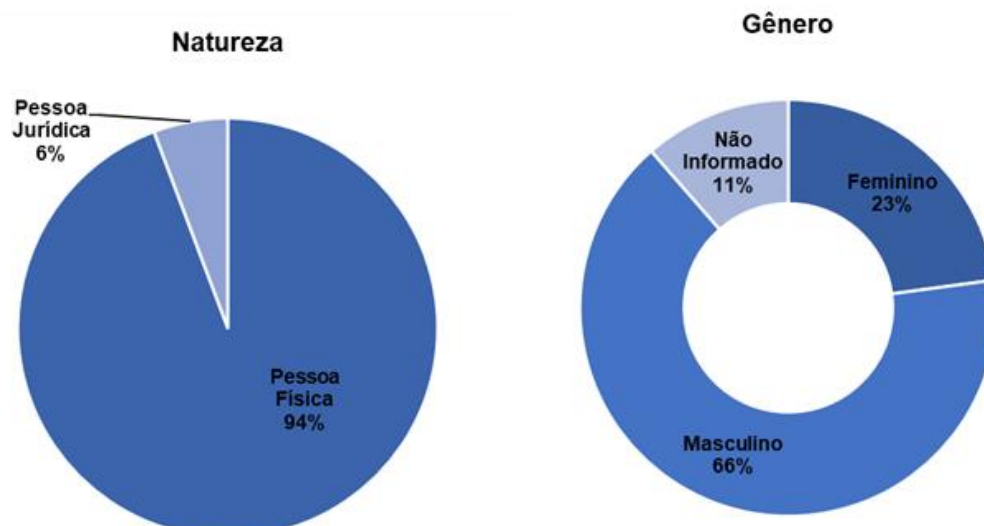
Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
2021	19	9	7	35

Recursos



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

1.3.1. Perfil do Recursante



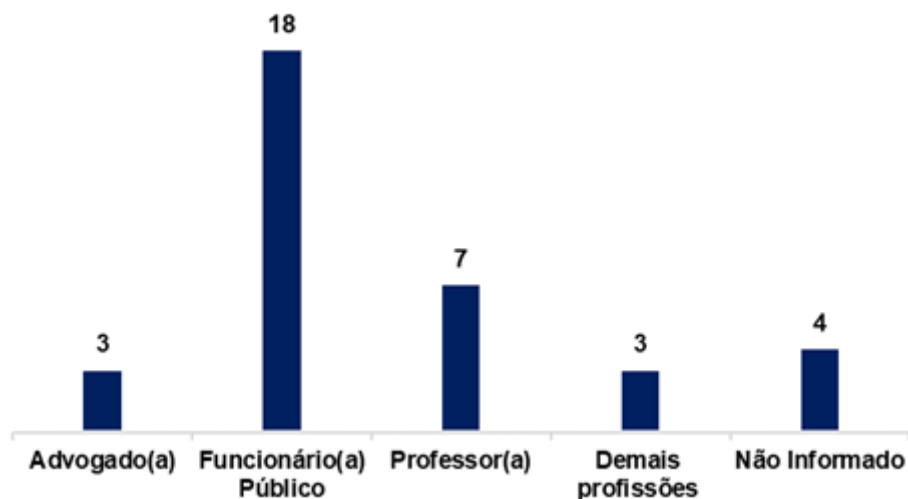
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

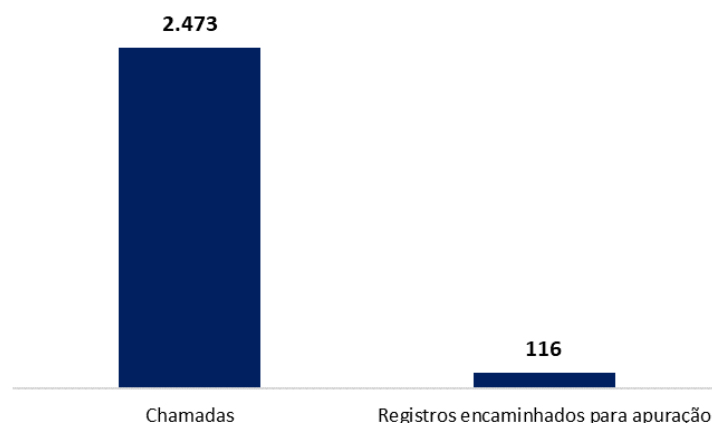
A análise do perfil do recorrente revela que 94% são Pessoas Físicas, com 66% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que do total dos demandantes 52% apresentam Ensino Médio e 51% são Funcionário(a)s Públicos.

1.4. 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.

Ao longo do exercício de 2021, o DRCC recebeu 2.473 (duas mil e quatrocentas e setenta e três) ligações, sendo que desse total, 116 (cento e dezesseis) continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração para sequência de providências cabíveis.

Chamadas DRCC



O funcionamento do Disque Rio Contra a Corrupção ocorre de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 15h.

2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO 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 manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro - OGE, atua como Órgão central da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, promovendo a interação entre as instituições da Administração Pública Direta e Indireta e a Sociedade, oferecendo orientações técnicas às Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, com vistas ao aprimoramento da prestação de serviços e relacionamento com o cidadão.

2.1. Acompanhamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

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

Ao término do ano de 2020, 48 Unidades de Ouvidorias Setoriais e 12 “Pontos focais” integravam a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

No ano de 2021, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ passar a ser integrada com 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	2021	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	57	69%
Pontos Focais	7	9%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	18	22%
Total (Excluídos a CGE, a DPGE e a PGE)	82	100%

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

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 – SEEL 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 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.

Em 2021, as Ouvidorias da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FIPERJ, do Instituto Rio Metr pole-IRM, do Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro – ISP, da Secretaria de Estado de Turismo – SETUR e da Secretaria Extraordinária de Representa o do Governo em Brasília – SERGB passaram a integrar a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, deixando, portanto, de possuir “Pontos Focais” dos sistemas de ouvidoria e transparência.

Além disso, 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 – SEENVS e da Secretaria de Estado de Assistência à Vítima – 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/SEENVS nº 39 de 27/10/2021 e Resolução Conjunta SECC/SEVIT nº 32 de 14/09/2021, respectivamente.

No início do ano de 2021, a Fundação Santa Cabrini – FSC integrou o rol servidores (Pontos Focais) que atuam como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados pelo gestor do órgão ou entidade, quando esses não possuem UOS estruturada.

Por outro lado, a Governadoria do Estado, a Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEEL e a Superintendência do Desporto do Estado do RJ – SUDERJ deixaram de possuir Ponto Focal no órgão ou entidade.

2.1.2. Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais

Resumo da Evolução do Quantitativo de UOS integrantes da Rede Ouvidorias			
Rede de Ouvidorias 2020	Novas UOS	UOS extintas	Rede de Ouvidorias 2021
48	9	0	57

Resumo dos Quantitativos de Pontos Focais			
Pontos Focais 2020	Novos Pontos Focais	Pontos Focais Extintos	Pontos Focais 2021
12	1	6	7

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 as 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 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, no exercício de 2021:

Comunicações e Atendimentos via e-mails	Quantitativo
Comunicações OGE e Atendimentos - Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ (oge.comunica@cge.rj.gov.br)	656

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 obtenção desses 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.

No decorrer do exercício de 2021, as Cartas de Serviços do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ, do Instituto Estadual do Ambiente – INEA, da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SECEC e da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ foram incluídas 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

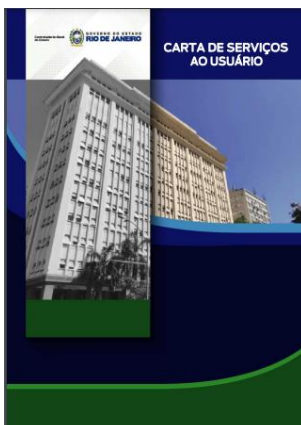
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEERI
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	SEDEERI
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ	SECC
Companhia Estadual de Águas 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	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
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	SEAS

Destacamos que, no exercício de 2021, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ apresentou 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>

Quadro Comparativo – Carta de Serviços

Cartas de Serviços 2020	Novas Cartas de Serviços em 2021	Cartas de Serviços 2021
16	4	20



Em 2021 ocorreu a atualização da Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado.

Para conhecer a Carta de Serviços da CGE, acesse o link

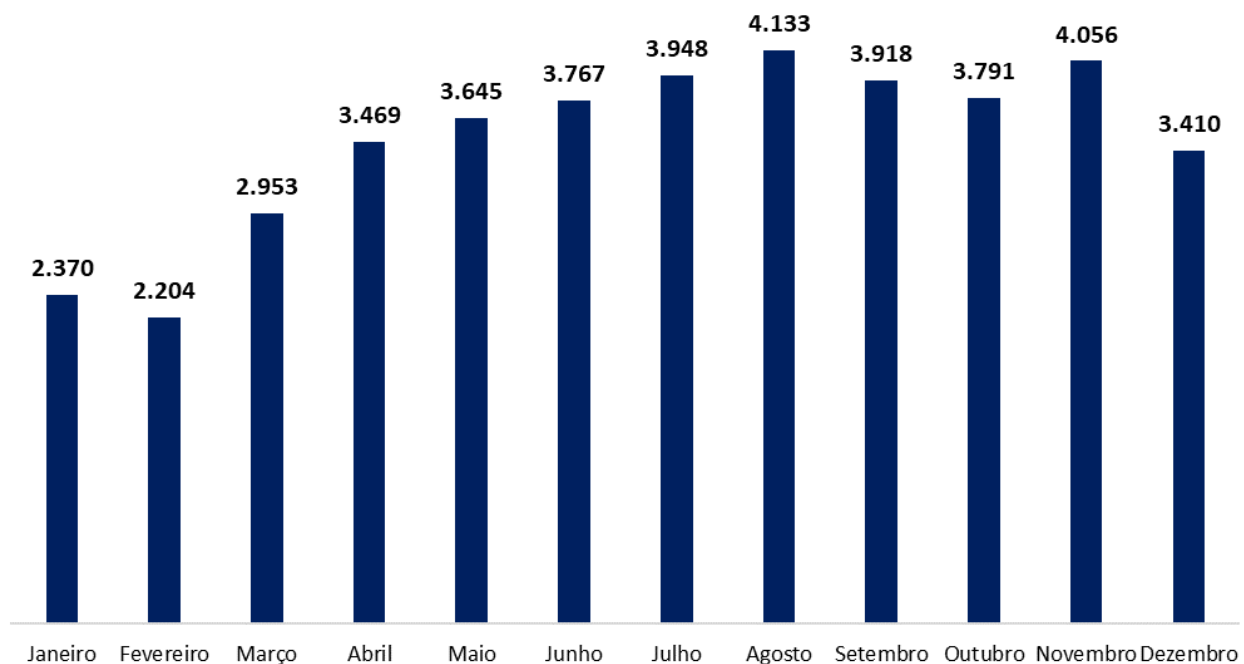
http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Carta_de_Servicos_da_CGE.pdf

2.3. Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

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.

Durante o exercício de 2021, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 41.664 (quarenta e um mil e seiscentas e sessenta e quatro) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

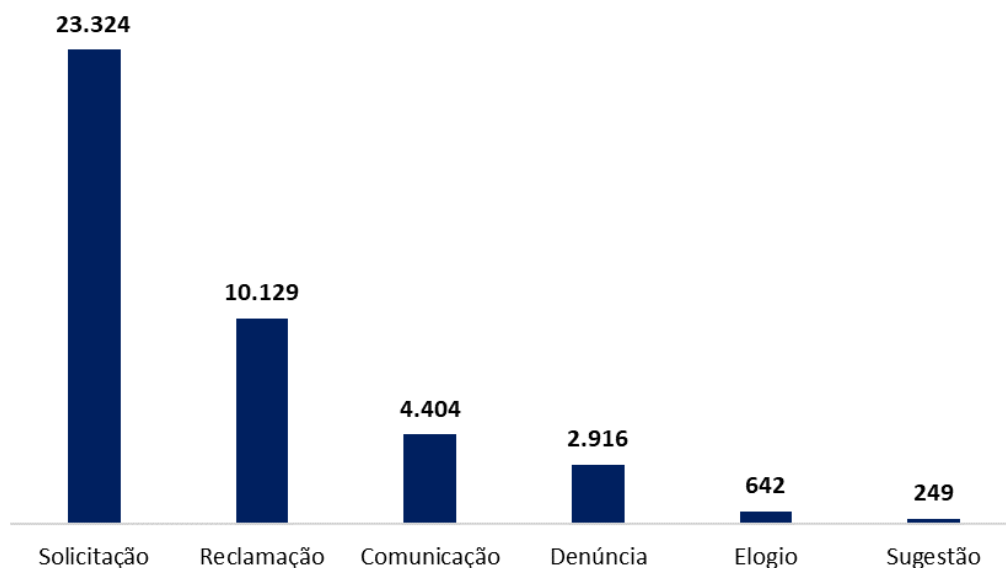
2.3.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

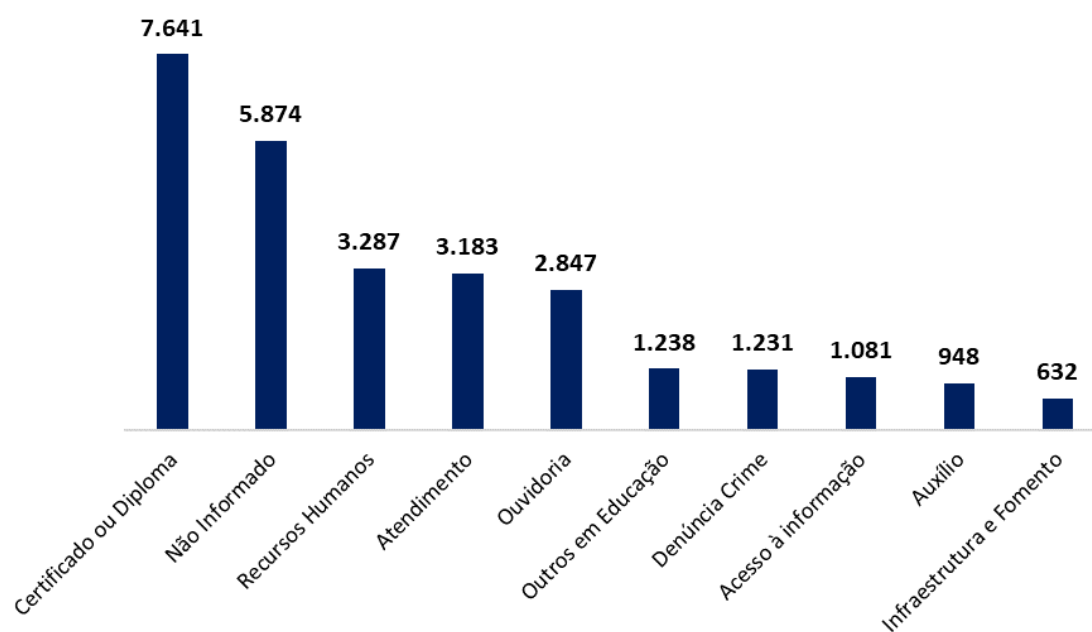
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.3. Assuntos mais demandados

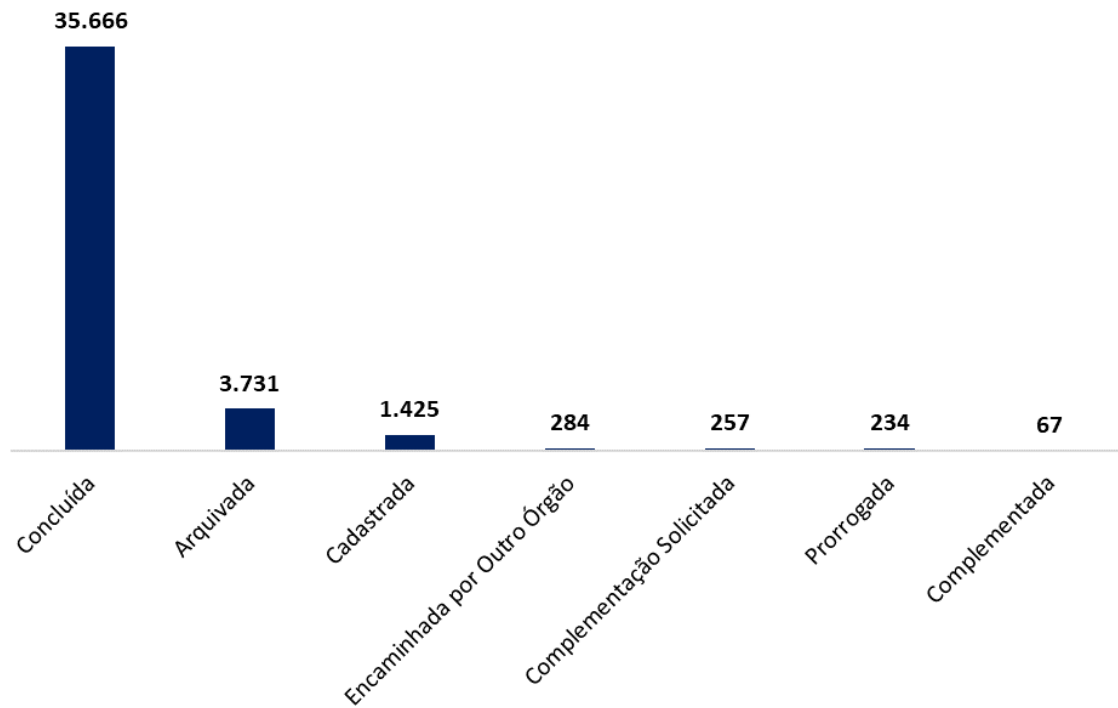
A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2021:



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.4. Classificação das manifestações de ouvidoria

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

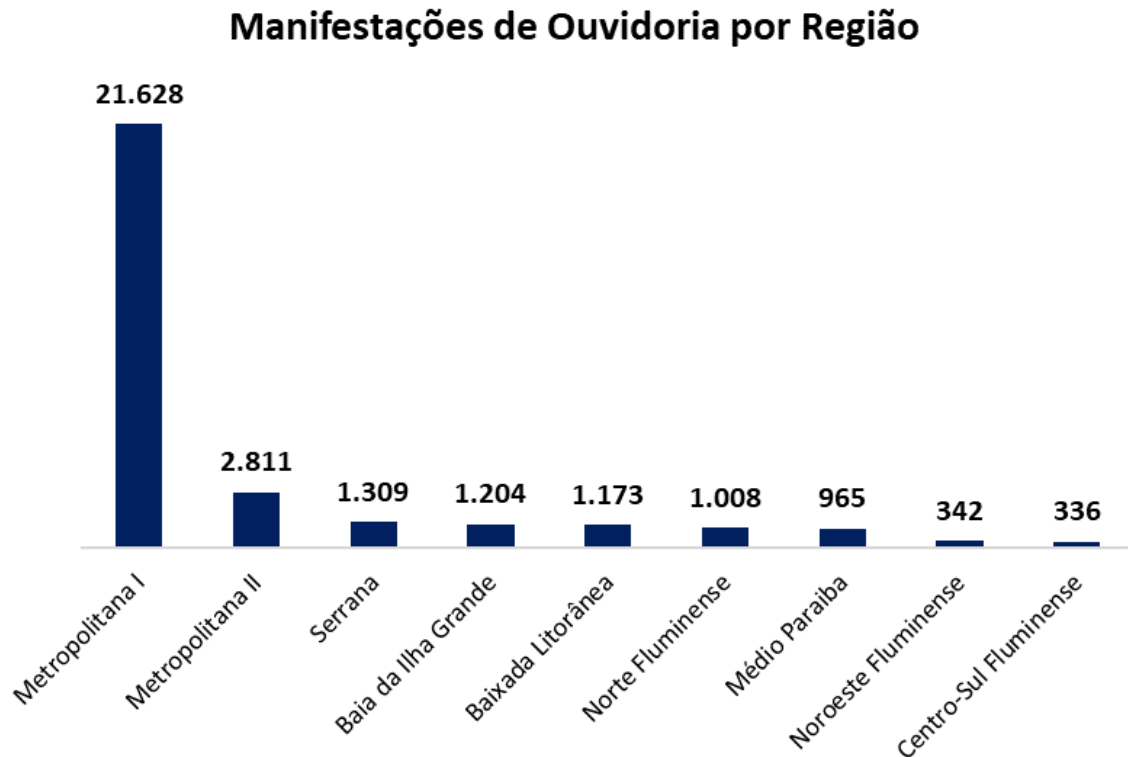


Fonte: Sistema Fala.BR.

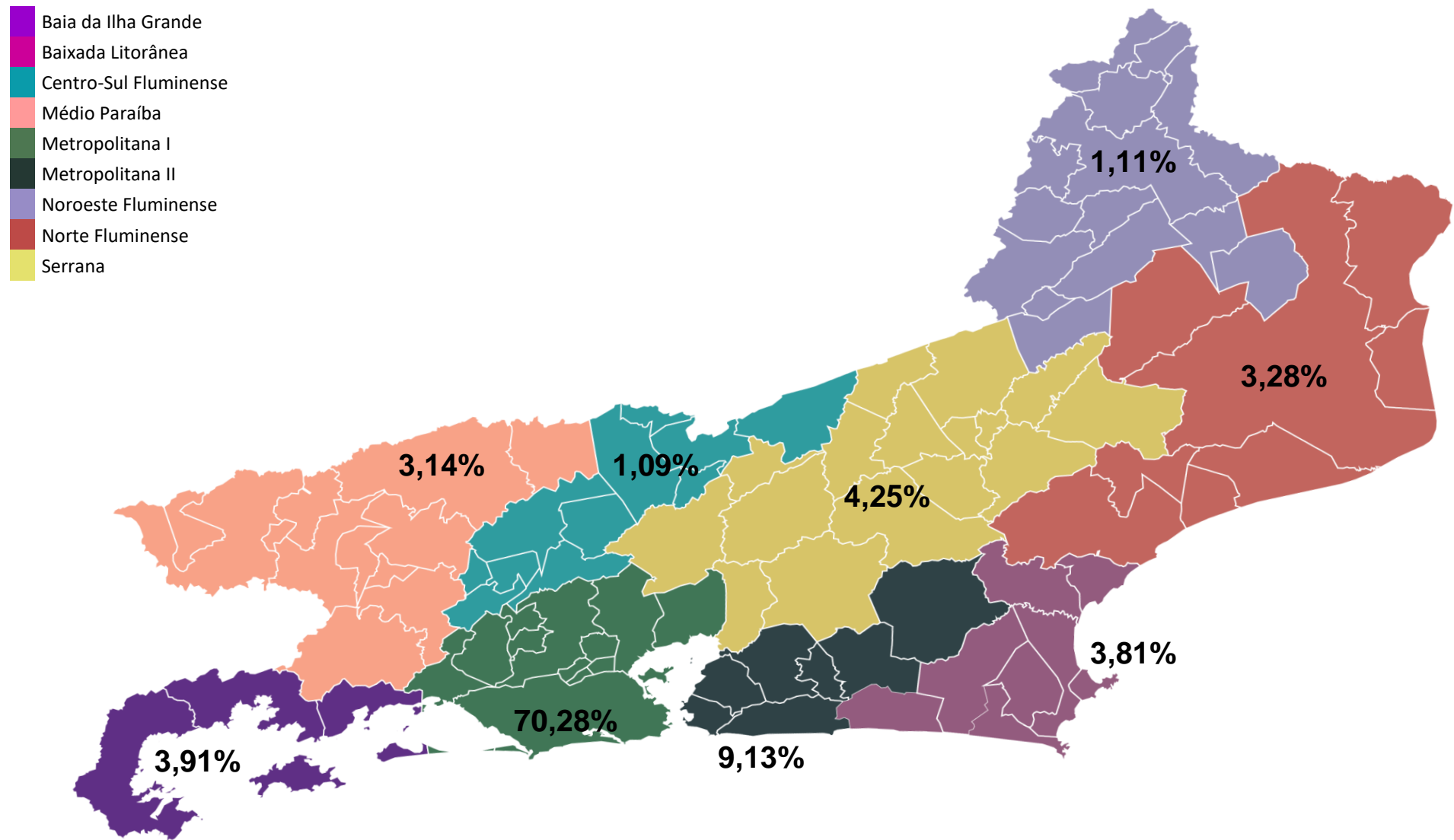
2.3.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Região

Das manifestações recebidas pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, foi identificado o quantitativo de manifestações por região, distribuídas pelo Estado do Rio de Janeiro:

A seguir, as regiões mais demandadas no ano de 2021:



Fonte: Sistema Fala.BR.



Fonte: Sistema Fala.BR

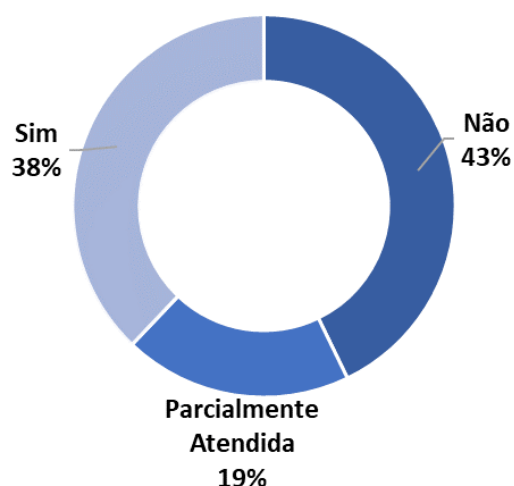
Com base nos dados extraídos do Sistema Fala.BR, e de acordo com os números apresentados no gráfico e mapa anteriores, observa-se que as macrorregiões que apresentaram os maiores índices percentuais de participação e cadastro de manifestações de ouvidoria foram: Metropolitana I com 70,28% e Metropolitana II com 9,13%. Já as regiões que apresentaram os menores índices, quanto à participação e cadastro de manifestações de ouvidoria no referido sistema, foram: Noroeste Fluminense e Centro-Sul Fluminense, apresentando, respectivamente, 1,11% e 1,09% do total das manifestações de ouvidoria recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ durante do exercício de 2021.

2.3.6. Pesquisa de Satisfação

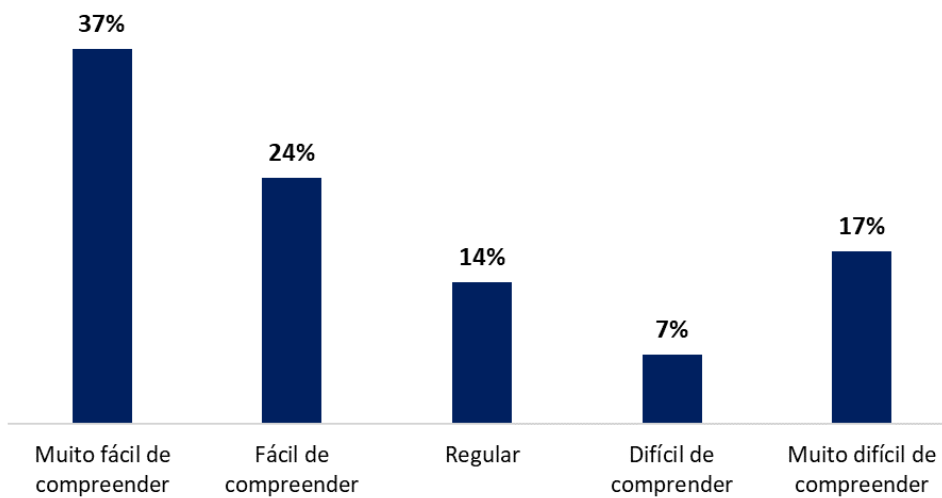
O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação, após a conclusão da manifestação, para avaliação do serviço público pelo seu usuário. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

Foram respondidos 4.556 (quatro mil e quinhentos e cinquenta e seis) questionários, aproximadamente 11% das manifestações de ouvidoria recebidas no exercício de 2021.

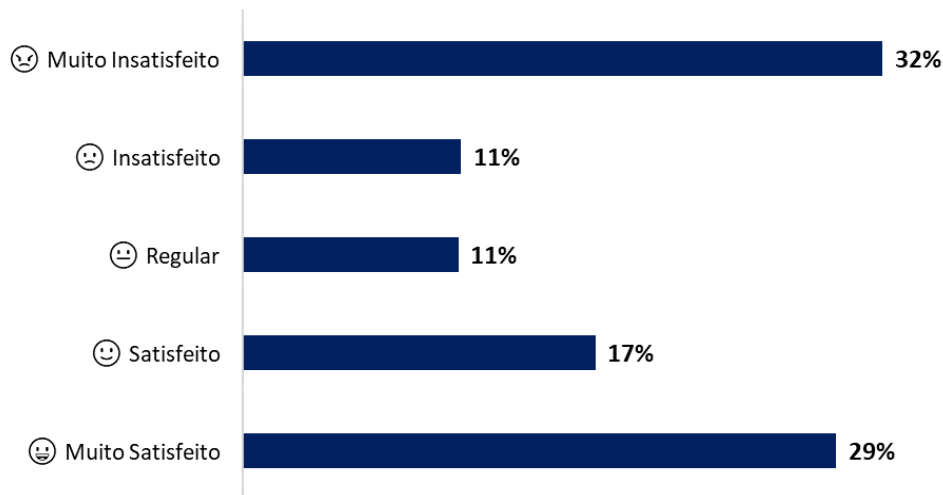
A sua demanda foi atendida?



A resposta fornecida foi fácil de compreender?



Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.4. Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

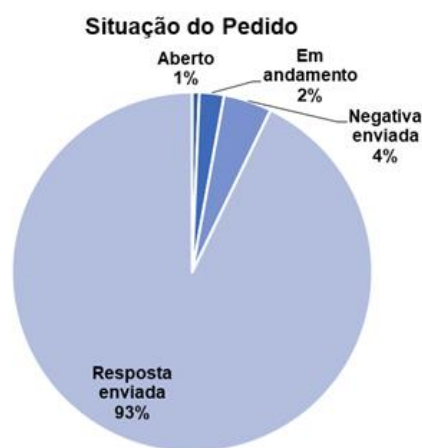
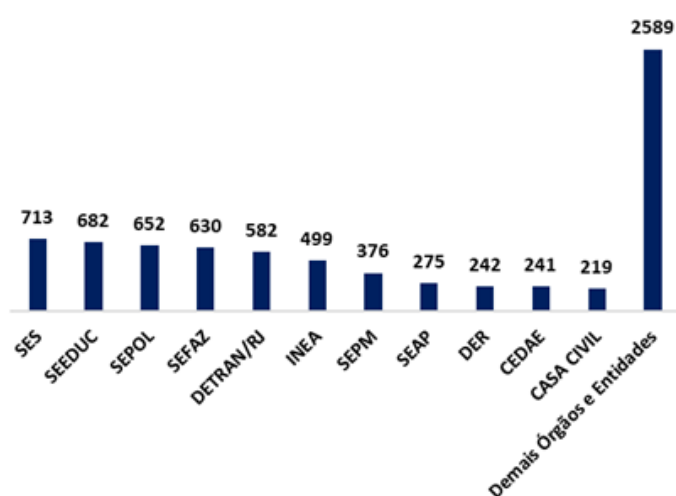
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) está disponibilizado, para o cumprimento da transparência passiva, para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

2.4.1. Pedidos de Acesso à Informação

No exercício de 2021 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 7.700 (sete mil e setecentos) 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



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 06/01/2022.

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.

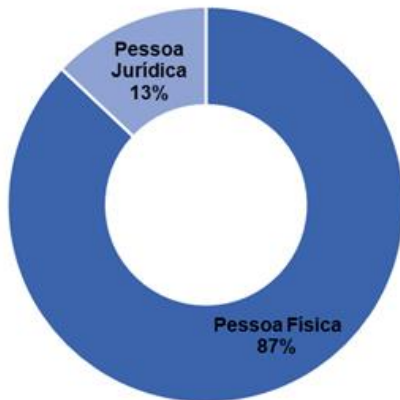
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

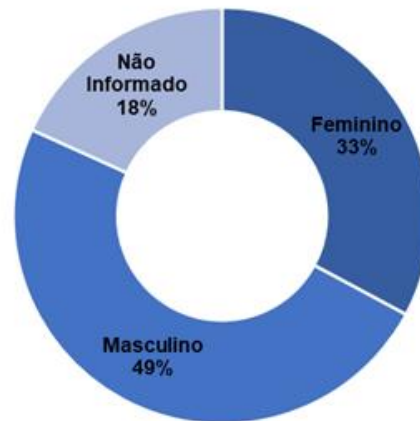
2.4.1.1. Perfil do Demandante

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.

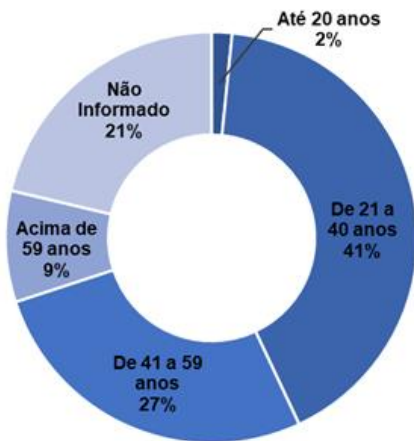
Natureza



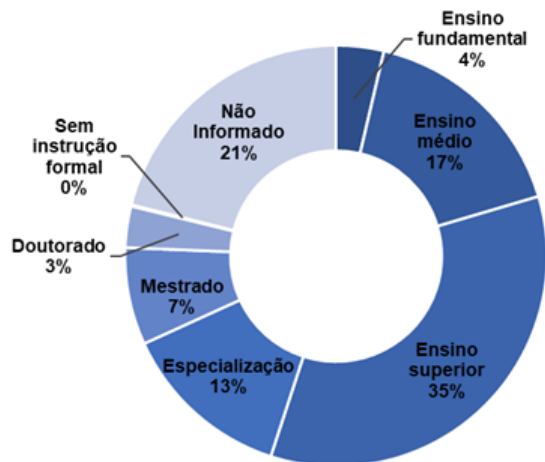
Gênero



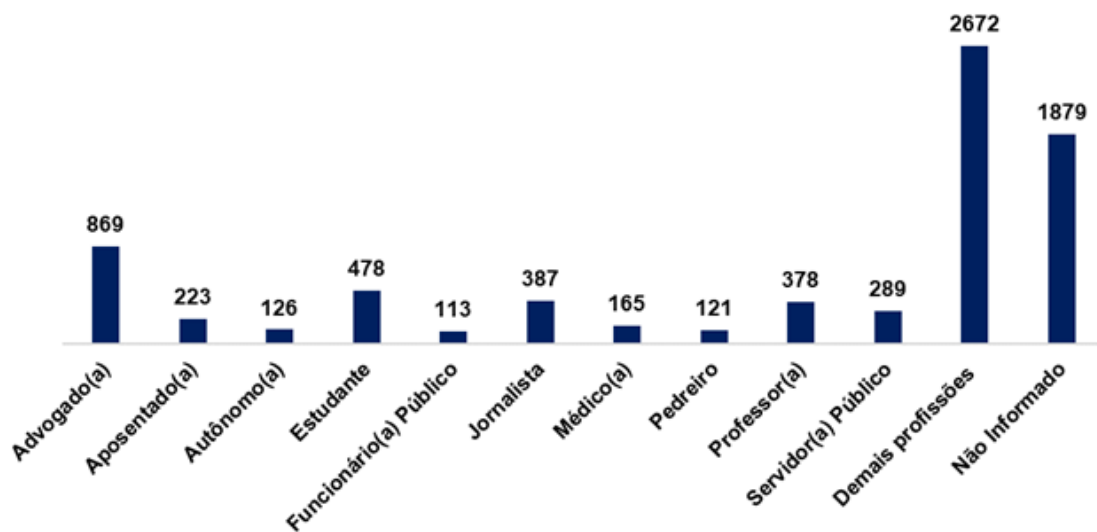
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022

A análise do perfil do demandante revela que 87% são Pessoas Físicas, com 49% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 35% apresentam Ensino Superior e 11% são Advogado(a)s.

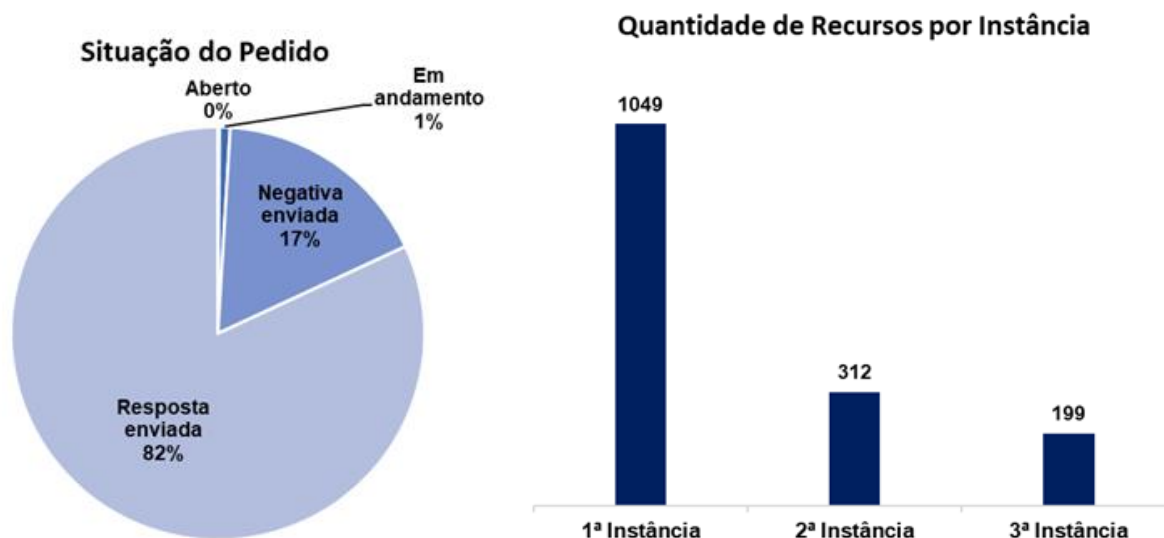
2.4.2. Recursos aos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 1560 (um mil e quinhentos e sessenta) recursos aos pedidos de informação.

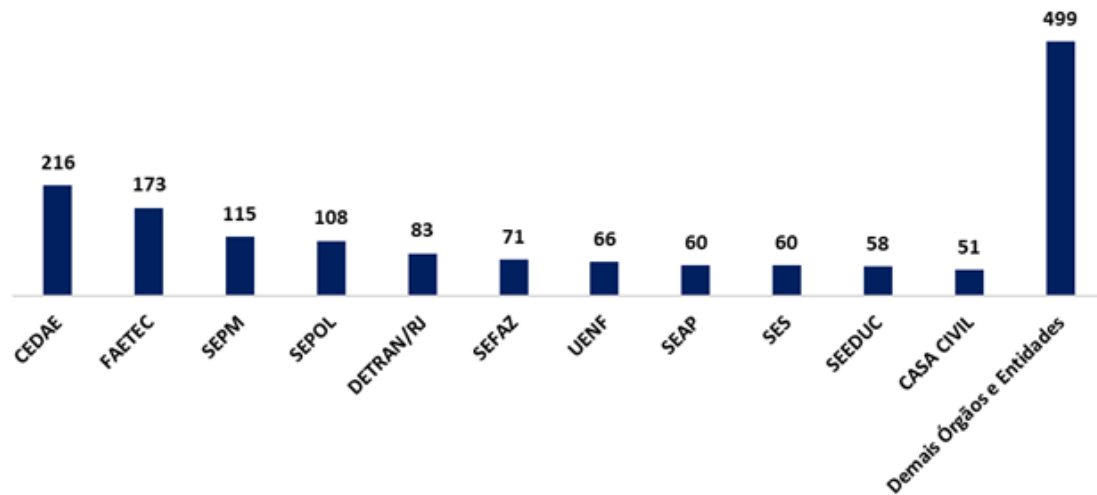
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
2021	1.049	312	199	1.560

A seguir, os gráficos dos Órgãos e Entidades mais demandados e o quantitativo de recursos, distribuídos por instância e o percentual das situações:



Órgãos/Entidades mais Demandados



Fonte: sistema e-SIC.

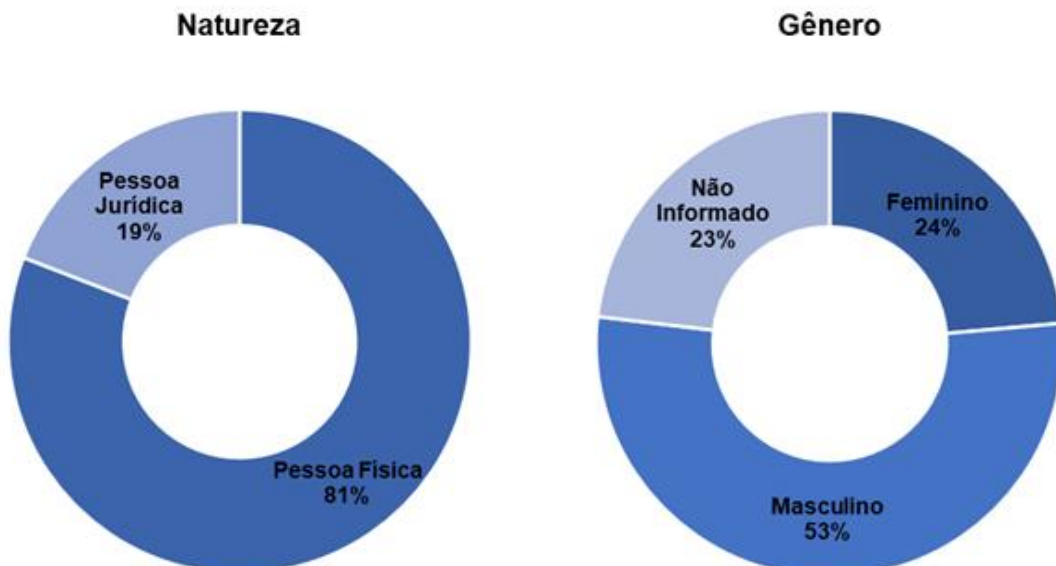
Dados extraídos em 06/01/2022.

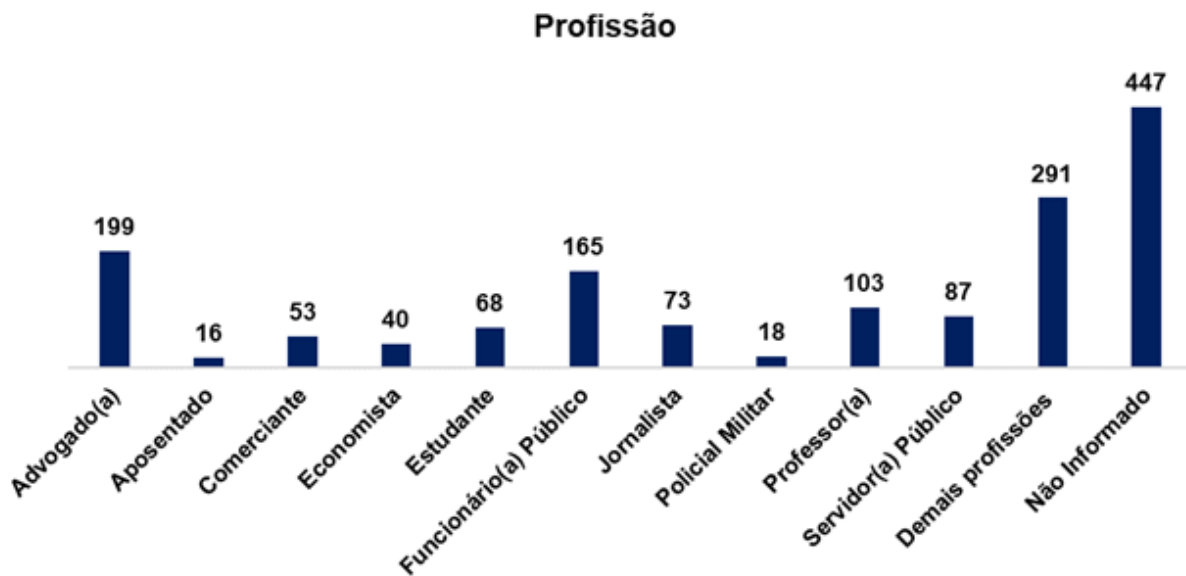
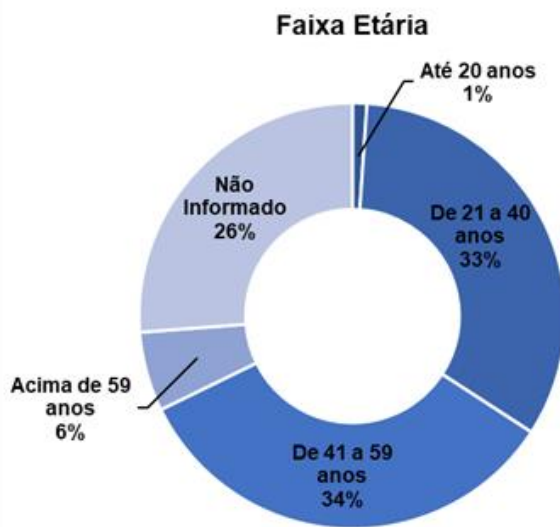
1ª Instância Recursal – Superior Hierárquico do setor que respondeu o pedido inicial do órgão/entidade.

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

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

2.4.2.1. Perfil do Recursante





Fonte: sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

A análise do perfil do recursante revela que 81% são Pessoas Físicas, com 53% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que do total dos demandantes, 30% apresentam Ensino Superior e 13% são Advogado(a)s.

2.4.3. Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação

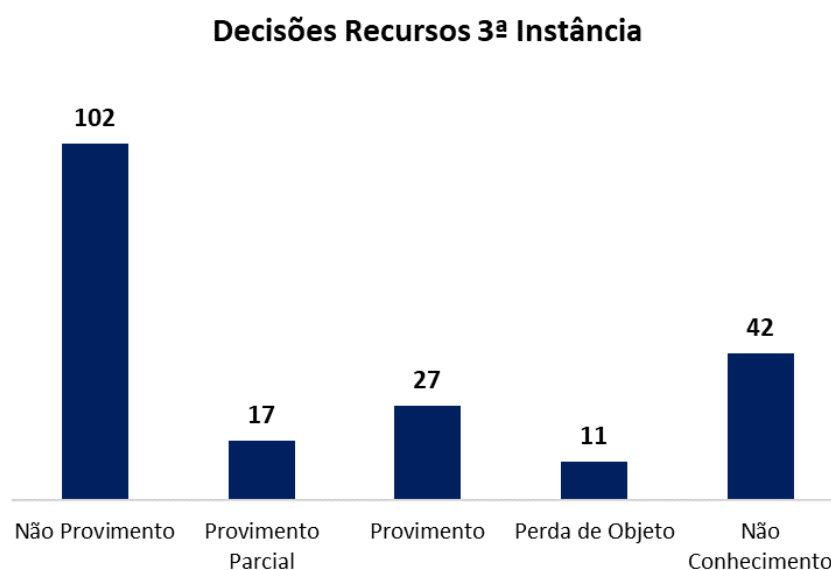
A OGE tem em sua competência analisar e deliberar os recursos em 3ª Instância relativos ao direito do usuário do serviço público ao Acesso à Informação.

Em relação aos Recursos de 3ª Instância, oriundos da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, a OGE, como instância superior competente, recebeu 199 recursos. A seguir, distribuição mensal dos recursos:



Fonte: sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

Dos Recursos em 3ª Instância apresentados à OGE, no exercício de 2021, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres:



Fonte: sistema e-SIC.
Dados extraídos em 06/01/2022.

Os pareceres dos recursos em 3ª Instância estão disponíveis no site da CGE-RJ, no ambiente de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, disponível em:

<http://www.cge.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>.

2.5. Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

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

Lembramos que a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ possui órgãos e entidades que utilizam outras ferramentas e canais de atendimento para gerir as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, ofertados ao público em geral, exemplificado pela Secretaria de Estado de Saúde – SES que, com base na Portaria nº 8/2007 do Ministério da Saúde, utiliza o sistema informatizado Ouvidor SUS que é gerido pelo SUS. Esse sistema está ligado à Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde e permite cadastramento de manifestações de ouvidoria dos cidadãos que utilizam os serviços e atendimentos prestados pelos SUS. As manifestações de ouvidoria cadastradas no Ouvidor SUS, tanto o quantitativo de manifestação quanto suas respectivas análises, não estão contempladas neste relatório.

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

2.5.1. Fala.BR



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

2.5.2. e-SIC



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

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

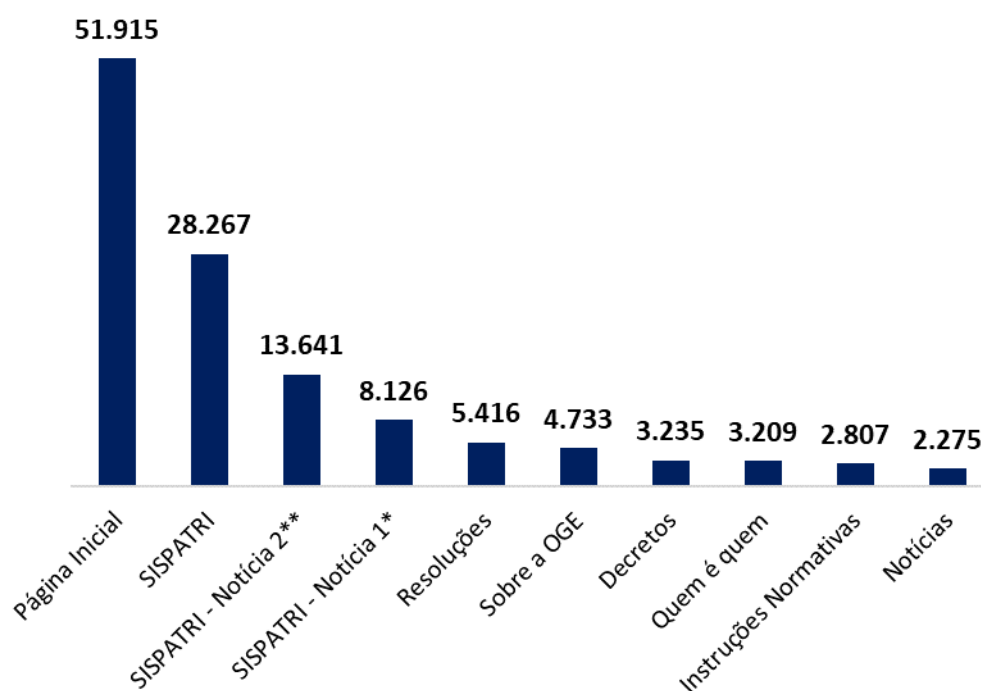
3.1. Transparência Ativa

3.1.1. Site CGE-RJ

O sítio eletrônico da Controladoria Geral do Estado, <http://www.cge.rj.gov.br/>, dispõe de informações relativas a todas as suas atividades, com subpáginas específicas para cada uma de suas macrofunções.

Em números, apresentamos a seguir o quantitativo de acessos por página/conteúdo que o site recebeu durante o exercício de 2021.

Site CGE/OGE - Páginas mais Acessadas



Fonte: Site CGE/OGE-RJ.

Dados extraídos em 18/03/2022.

*Notícia Publicada pela ASCOM em 29/04/2021.

**Notícia Publicada pela ASCOM em 01/06/2021.

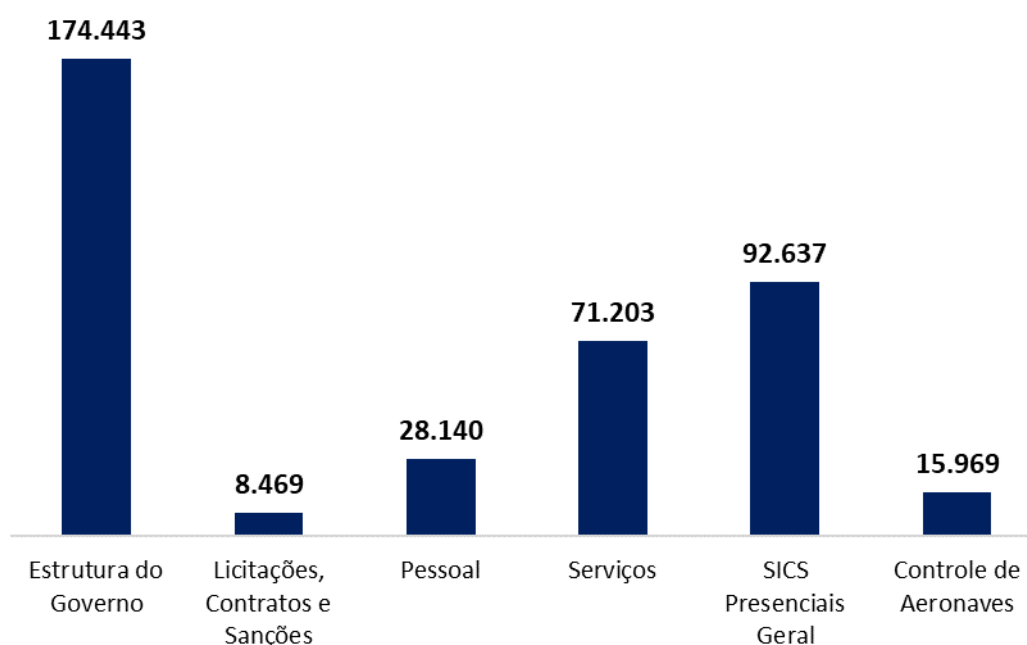
3.1.2. Governo Aberto

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.

Governo Aberto - Páginas mais Acessadas



Fonte: Governo Aberto RJ.

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

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 13.979/2020 e ao Decreto nº 47.039/2020 foram realizadas análises relacionadas à publicação das despesas, nos sites dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, decorrentes das medidas de enfrentamento da propagação do Coronavírus (Covid-19).

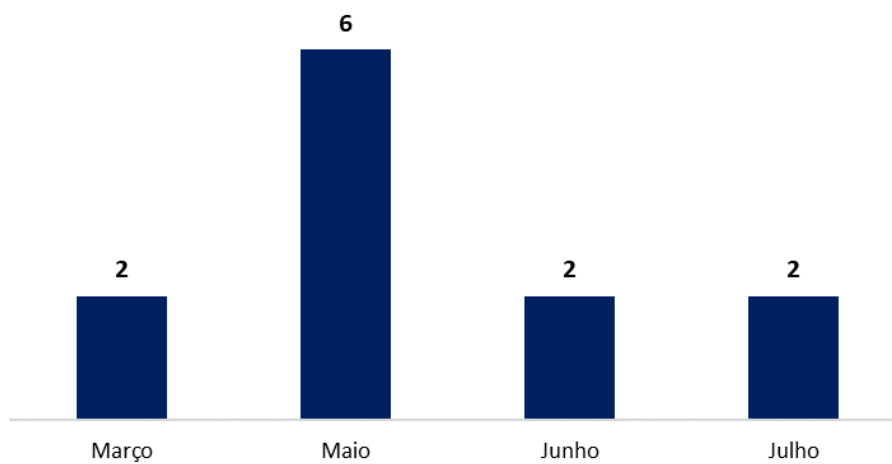
Para que a OGE pudesse realizar o monitoramento das ações de publicações por parte dos órgãos e entidades, conforme legislação vigente, foram emitidas Notas de Identificação de Risco – NIR e Notas de Recomendações – NR.

3.2.1. Notas de Identificação de Risco – NIR

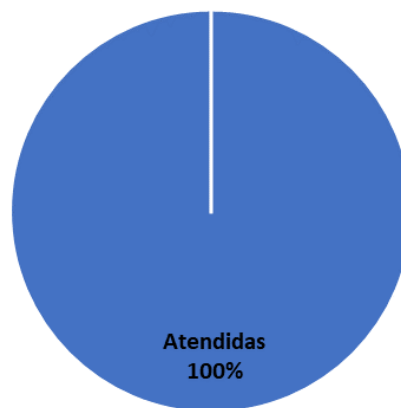
No decorrer do exercício de 2021, foram emitidas 12 (doze) Notas de Identificação de Risco – NIR.

NIR	Órgão/Entidade	Nº Processo	Data do Ofício
20210001/SUPTPC/OGE/CGE	SES	SEI-320001/000466/2021	01/03/2021
20210002/SUPTPC/OGE/CGE	RIOPREVIDÊNCIA	SEI-320001/000526/2021	03/03/2021
20210003/SUPTPC/OGE/CGE	IVB	SEI-320001/001512/2021	11/05/2021
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
20210011/SUPTPC/OGE/CGE	ISP	SEI-320001/002154/2021	12/07/2021
20210012/SUPTPC/OGE/CGE	SETUR	SEI-320001/002157/2021	12/07/2021

NIR - Distribuição Mensal



Atendimento das NIR's

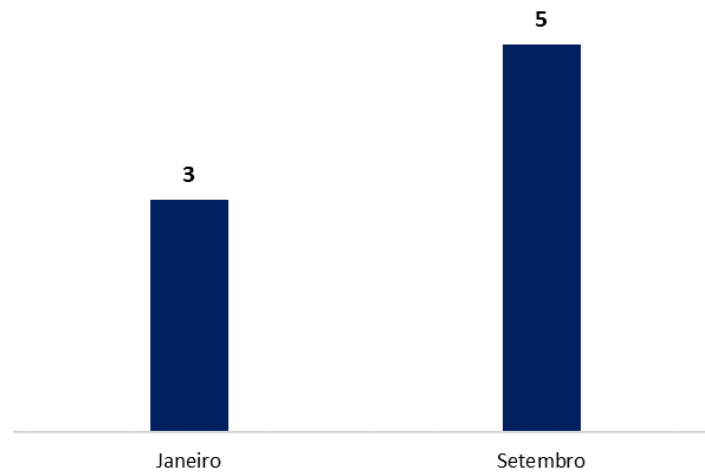


3.2.2. Notas de Recomendações – NR

No decorrer do exercício de 2021, foram emitidas 08 (oito) Notas de Recomendações – NR.

NR	Órgão/Entidade	Nº Processo	Data do Ofício
20200006/SUPTPC/OGE/CGE	SEPOL	SEI-320001/001279/2020	05/01/2021
20200014/SUPTPC/OGE/CGE	Casa Civil	SEI-320001/001164/2020	05/01/2021
20200015/SUPTPC/OGE/CGE	SES	SEI-320001/000994/2020	25/01/2021
20210001/SUPTPC/OGE/CGE	ISP	SEI-320001/002154/2021	14/09/2021
20210002/SUPTPC/OGE/CGE	JUCERJA	SEI-320001/002891/2020	14/09/2021
20210003/SUPTPC/OGE/CGE	PROCON/RJ	SEI-320001/001984/2021	14/09/2021
20210004/SUPTPC/OGE/CGE	DETRAN/RJ	SEI-320001/002899/2020	20/09/2021
20210005/SUPTPC/OGE/CGE	SETUR	SEI-320001/002157/2021	20/09/2021

NR - Distribuição Mensal



Atendimento das NR's



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

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº 46.873/2019, no que tange a Nomeação e Exoneração dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, no exercício de 2021, a OGE analisou e emitiu pareceres nos processos encaminhados pelos seguintes Órgãos e Entidades: EMOP, ISP, SEDSDH, SEAPPA, SECTI, SEDEERI, IPEM, SEAP, DER, SETRAB, DETRO, AGERIO, FSC, SEDEC, IRM, CEDAE, Fundação Leão XIII, RJPREV, JUCERJA, ITERJ, PRODERJ, CODERTE, SEINFRA, CENTRAL, FSERJ, AGENERSA, SERGB, SEEDUC e PROCON.

3.4. Monitoramento de Atividades de Ouvidoria e Transparência

A OGE, por intermédio de suas superintendências, realiza o monitoramento das atividades de ouvidoria e transparência dos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

No exercício de 2021, no cumprimento desse monitoramento, a OGE inaugurou 217 (duzentos e dezessete) procedimentos administrativos eletrônicos para notificação dos órgãos e entidades quanto a ausência de respostas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, bem como com sugestões de melhorias na qualidade das respostas ofertadas aos cidadãos.

Para normatizar a presente atividade de monitoramento, foi publicada a Resolução CGE nº 114, de 06 de dezembro de 2021, estabelecendo os procedimentos para o monitoramento das atribuições de ouvidoria e transparência relacionadas aos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

3.5. Capacitações, Treinamentos e Eventos

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

3.5.1. Capacitações e treinamentos

A OGE, durante o exercício de 2021, procurou atender as demandas de treinamento para os servidores da área, bem como para os servidores indicados pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, que são responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.

Os treinamentos realizados para os servidores dos Órgãos e Entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, tem como foco conhecimento e operacionalização dos sistemas Fala.BR e e-SIC.

3.5.1.1. Fala.BR

A Superintendência de Ouvidoria, ao longo do exercício de 2021, realizou 13 (treze) treinamentos do sistema Fala.BR, com a participação de 104 (cento e quatro) servidores representando, ao todo, 35 (trinta e cinco) Órgãos/Entidades. Foram eles:

- | | | |
|-----------|-----------|-----------|
| ➤ AGERIO | ➤ IRM | ➤ SEDSDH |
| ➤ CEASA | ➤ ISP | ➤ SEEDUC |
| ➤ CECIERJ | ➤ ITERJ | ➤ SEEL |
| ➤ CENTRAL | ➤ JUCERJA | ➤ SEFAZ |
| ➤ CODERTE | ➤ PROCON | ➤ SEINFRA |
| ➤ DETRO | ➤ PRODERJ | ➤ SEPM |
| ➤ EMOP | ➤ RJPREV | ➤ SERGB |
| ➤ FAETEC | ➤ SEAP | ➤ SES |
| ➤ FAPERJ | ➤ SEAPPA | ➤ SETRAB |
| ➤ FSC | ➤ SECTI | ➤ SETUR |
| ➤ FSERJ | ➤ SEDEC | ➤ VICE |
| ➤ IPEM | ➤ SEDEERI | |

3.5.1.2. e-SIC

A Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção, ao longo do exercício de 2021, realizou 14 (quatorze) treinamentos do sistema e-SIC, com a participação de 73 (setenta e três) servidores, representando, ao todo, 32 (trinta e dois) Órgãos/Entidades. Foram eles:

- | | | |
|------------------------|----------------|-------------|
| ➤ FAETEC | ➤ ISP | ➤ JUCERJA |
| ➤ EMOP | ➤ SETRAB | ➤ CEDAE |
| ➤ SETUR | ➤ CEASA | ➤ Leão XIII |
| ➤ SECTI | ➤ IRM | ➤ SEINFRA |
| ➤ SEFAZ | ➤ ITERJ | ➤ PROCON |
| ➤ Vice
Governadoria | ➤ RJPREV | ➤ FSERJ |
| ➤ SEAP | ➤ FSC | ➤ DEGASE |
| ➤ SES | ➤ SEDEERI | ➤ PRODERJ |
| ➤ SEDSDH | ➤ AGERIO | ➤ CENTRAL |
| ➤ SEAPPA | ➤ Governadoria | ➤ CODERTE |
| | ➤ SEELJE | ➤ FAPERJ |

3.5.1.3. DRCC

A Superintendência de Ouvidoria, ao longo do exercício de 2021, realizou 02 (dois) treinamentos para a equipe do Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC abordando os seguintes temas:

- Demandas de Ouvidoria: Recebimento e Tratamento de Manifestações.
- Informações sobre manifestações de Ouvidoria e sistema Fala.BR; e Finanças Pessoais.

3.5.2. Eventos

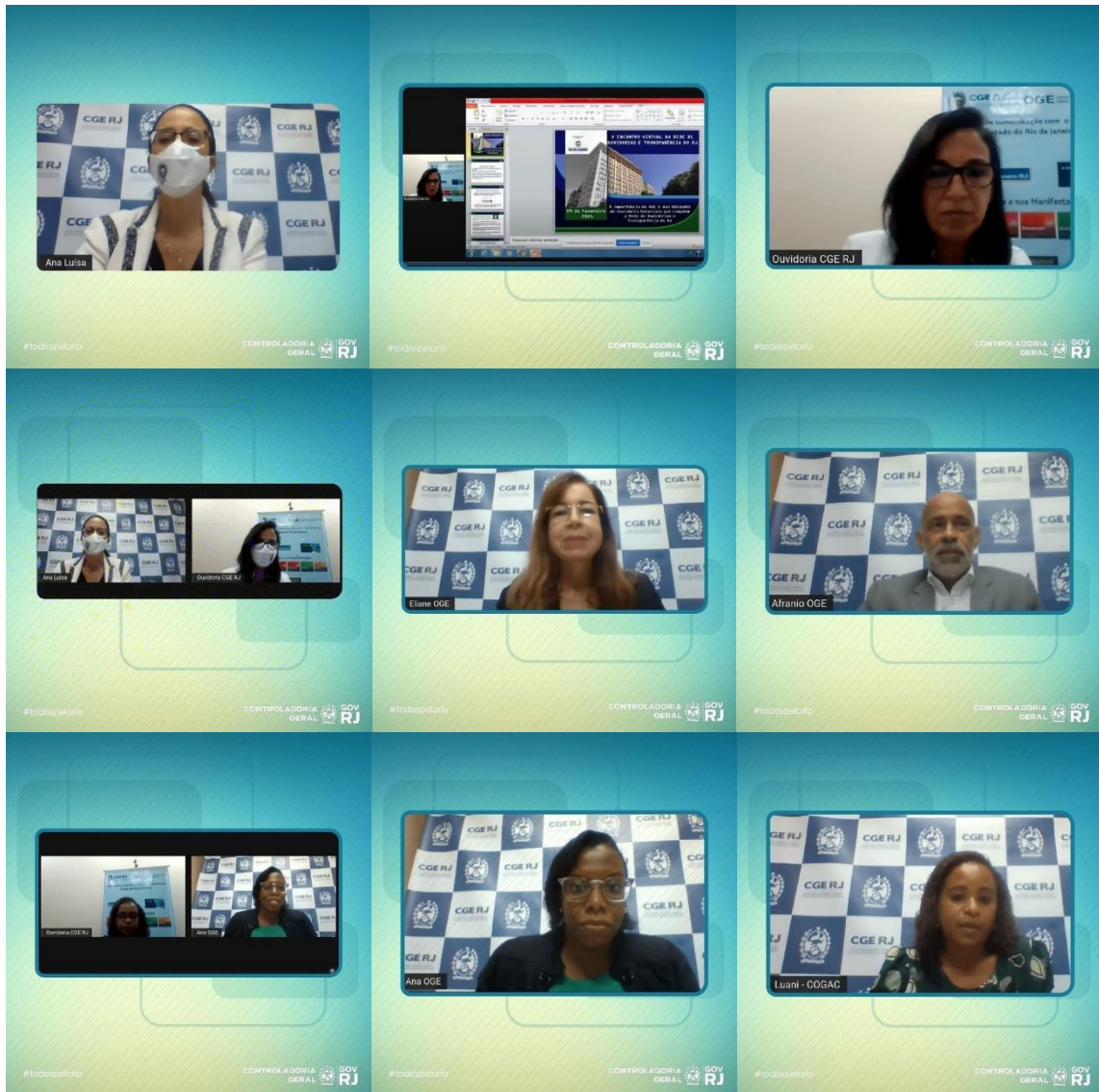
No ano de 2021, em face da continuidade do estado de pandemia, em decorrência do coronavírus (COVID-19), a OGE realizou seus eventos e encontros de forma virtual. Foram realizados 5 eventos, apresentados a seguir:

3.5.2.1. V Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ: A importância da OGE e das Unidades de Ouvidoria Setoriais que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ.

Em fevereiro de 2021, aconteceu o V Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ com o tema “A importância da OGE e das Unidades de Ouvidoria Setoriais que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ”.

O evento contou com a abertura da Subcontroladora-Geral do Estado, Ana Luiza Pereira Lima, e foi apresentado pelos servidores da Superintendência de Ouvidoria e Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção, com mediação da Ouvidora-Geral do Estado, à época, Rosângela Dias Marinho.

A live do evento encontra-se disponível no Canal do Youtube desta CGE (<https://www.youtube.com/watch?v=nKgZWGoHxa4>).



3.5.2.2. Dia Nacional do Ouvidor: A importância das Ouvidorias como Canal de Comunicação do Cidadão com a Administração Pública.

Em 16 de março de 2021, em celebração ao Dia Nacional do Ouvidor, aconteceu o Evento Virtual promovido pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio de sua Ouvidoria Geral do Estado, em parceria com as Ouvidorias do Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.

O evento abordou o tema “A importância das Ouvidorias como canal de comunicação do cidadão com a Administração Pública”.

A live do evento encontra-se disponível no Canal do Youtube desta CGE (<https://www.youtube.com/watch?v=Ldhaevl4G9k>).



3.5.2.3. VI Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ: A ouvidoria no contexto da gestão.

Em maio de 2021, aconteceu o VI Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ com o tema “A ouvidoria no contexto da gestão”.

O evento contou com a abertura do Controlador-Geral do Estado, à época, Francisco Ricardo Soares e da Subcontroladora-Geral, Ana Luiza Pereira Lima, com moderação do Ouvidor-Geral do Estado, Eugenio Manuel da Silva Machado, e com a palestra da Sr^a Danielle Ventura, Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores - ABO Seccional (DF), Ouvidora Geral e Encarregada pela LGPD na Companhia DOCAS do Rio de Janeiro e docente de cursos de certificação em Ouvidoria.

O encontro elucidou questões da comunicação assertiva dos ouvidores com os gestores dos órgãos e entidades.

A live do evento encontra-se disponível no Canal do Youtube desta CGE (<https://www.youtube.com/watch?v=mqGapiM9Rml&t=1329s>).



3.5.2.4. Reunião Virtual com Rede de Ouvidorias e Transparência do RJ sobre Ranking de Transparência do RJ.

Em 15 de julho de 2021, aconteceu a Reunião Virtual entre a Ouvidoria-Geral do Estado e os titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais, conduzida pelo Ouvidor-Geral do Estado, Eugenio Machado da Silva Machado.

A reunião teve como objetivo abordar o Ranking de Transparência do RJ, a ser realizado pela Controladoria Geral do Estado - CGE, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE, dando conhecimento prévio de como será realizada a avaliação dos sites dos órgãos e entidades e a importância da transparência passiva na metodologia, neste ranqueamento. Destacando a importância da transparência ativa e passiva para o Cidadão e a importância da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ neste contexto. Ao final, houve espaço para dúvidas e perguntas que foram respondidas pela equipe da OGE, além da demonstração de preocupação quanto a demora nas publicações das Cartas de Serviço de alguns órgãos e entidades.



3.5.2.5. VII Encontro Virtual da Rede de Ouvidoria e Transparência do RJ: LGPD e os reflexos nas Ouvidorias do Poder Executivo Estadual.

Em setembro de 2021, 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”.

O evento contou com a abertura do Controlador-Geral do Estado, Jurandir Lemos Filho, com a moderação do Ouvidor-Geral do Estado Eugenio Manuel da Silva Machado e com a palestra da Sr^a 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 Sr. Fernando Kaczelnik, Assessor de Governança e Ouvidor da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística.

O encontro explanou questões 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/watch?v=VBd3zRaMwTM>).



3.6. 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.

Glossário

Aberto: Pedido protocolado aguardando análise.

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

Cadastradas: Manifestações aguardando análise.

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

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

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

Concluídas: Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

Denúncia: Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.

Elogio: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

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

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

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

Não Provimento do Recurso: Os dois principais motivos que levaram ao Não Provimento dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação processual), fugindo ao escopo da Lei de Acesso à Informação.

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

Órgãos ou Entidades sem UOS estruturadas, mas com previsão legal: UOS que ainda não foram de fato implantadas, possuem servidor(a) que atua como Ponto Focal responsável pela gestão dos sistemas e-SIC e Fala.BR, mas possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Pontos Focais: Servidores designados para atuarem como responsáveis pela gestão dos sistemas e-SIC e Fala.BR, em Órgão/Entidade que não possuem estrutura de UOS física ou legal.

Prorrogadas: Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460/2017.

Provimento do Recurso: Quanto às razões para o Provimento do recurso, pontificaram as situações em que as respostas diferiam do pedido solicitado ou não apresentavam justificativa para a negativa.

Provimento Parcial do Recurso: A OGE/CGE-RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação.

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

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

Solicitação: Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

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

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação com previsão legal: UOS implantadas ou em fase de implantação que divulgam a Unidade, possuem Ouvidor(a) nomeado(a) ou servidor(a) designado(a) para responder pelas atribuições de ouvidoria e transparência, e previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação sem previsão legal: UOS que foram implantadas ou estão em fase de implantação, divulgadas, mas não possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade, ou seja, não existem legalmente.

Lista de Abreviaturas e Siglas

AGENERSA	Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do RJ
AGERIO	Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.
AGETRANSP	Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do RJ
CASERJ	Companhia Central de Armazéns e Silos do Rio de Janeiro
CEASA RJ	Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A
CECIERJ	Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos
CEHAB	Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro
CENTRAL	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística
CEPERJ	Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
CGE	Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
CODERTE	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do ERJ
DER	Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ
DETRAN	Departamento de Trânsito do Estado do RJ
DETRO	Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro
DPGE	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
EMOP	Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro
FAETEC	Fundação de Apoio à Escola Técnica
FAPERJ	Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
FIPERJ	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
FSC	Fundação Santa Cabrini
Fundação Leão XIII	Fundação Leão XIII
FUNDAÇÃO SAÚDE	Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro
GSI	Gabinete de Segurança de Institucional do Governo
INEA	Instituto Estadual do Ambiente
IOERJ	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro
IPEM	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro
ISP	Instituto de Segurança Pública
ITERJ	Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro
IVB	Instituto Vital Brazil S.A
JUCERJA	Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
LOTERRJ	Loteria do Estado do Rio de Janeiro
Novo Degase	Departamento Geral de Ações Socioeducativas
OGE	Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro
PGE	Procuradoria Geral do Estado
PROCON	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro
PRODERJ	Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
REPRESENTAÇÃO	Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília
RIOPREVIDÊNCIA	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

RIOTRILHOS	Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do RJ
RJPREV	Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro
SEAP	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
SEAPPA	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento
SEAS	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
SECC	Secretaria de Estado da Casa Civil
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SECID	Secretaria de Estado de Cidades
SECTI	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
SEDEC	Secretaria de Estado de Defesa Civil
SEDEERI	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais
SEDSODH	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos
SEEDUC	Secretaria de Estado de Educação
SEEL	Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude
SEFAZ	Secretaria de Estado de Fazenda
SEINFRA	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras
SEPLAG	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
SEPM	Secretaria de Estado de Polícia Militar
SEPOL	Secretaria de Estado de Polícia Civil
SES	Secretaria de Estado de Saúde
SETRAB	Secretaria de Estado de Trabalho e Renda
SETRANS	Secretaria de Estado de Transportes
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo
SUDERJ	Superintendência de Desportos do Estado do Rio de Janeiro
SUPOUV	Superintendência de Ouvidoria
SUPTPC	Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção
SUS	Sistema Único de Saúde
UENF	Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro – UENF
UERJ	Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

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