

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2022

**Relatório Gerencial
Terceiro Trimestre**

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 Sodré Coutinho

Auditor-Geral do Estado

José Múcio Gusmão Porto

Corregedor-Geral do Estado

Afranio Leite da Silva

Ouvidor-Geral do Estado

Ouvidor-Geral do Estado

Afranio Leite da Silva

Assessoria Especial

Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva

Assessoria de Gestão da Qualidade e Apoio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Eduardo Waga

Assessoria de Acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados

Gomercídio Raphael Filho

Superintendência de Ouvidoria

Superintendente

Eliane Moraes Magalhães

Equipe

Rafael Machado Gecele Castro

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

Coordenador

José Inácio Ferreira

Equipe

Natascha Duarte Ribeiro FuchsFilippo

Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais

Coordenadora

Ana Cristina Fortunato Cipriano

Equipe

Alberto Sá Spinelli

Frank França Omena

Hérica dos Santos Theodoro

Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção

Superintendente

Luciana Ramos Avelino de Souza

Coordenadoria do Portal da Transparência

Coordenador

Fabio Bogossian

Equipe

Clayton Cassius da Silva Pereira

Mário Luiz Baggio

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior

Coordenadoria de Transparência e Controle Social

Coordenador

(vago)

Equipe

Alice de Barros Silva

Taysa de Sousa PaúraLayo

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação

Coordenador

Magno Tarcísio de Sá

Equipe

Eugenio Manuel da Silva Machado

Paola Rojas Pereira

Sumário

INTRODUÇÃO	5
1. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	6
1.1. ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS	6
1.1.1. <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	6
1.1.2. <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	7
1.1.3. <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais</i>	8
1.2. VISITAS TÉCNICAS – VISITEC’S	9
1.3. CARTA DE SERVIÇOS	9
1.3.1. <i>Monitoramento da elaboração e divulgação das Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades</i>	11
1.4. MONITORAMENTO DA ELABORAÇÃO E EXPOSIÇÃO DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS QUANTITATIVOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	12
1.5. MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	13
1.5.1. <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria</i>	13
1.5.2. <i>Tipos de manifestações de ouvidoria</i>	14
1.5.3. <i>Órgãos e Entidades mais demandados</i>	14
1.5.4. <i>Pesquisa de satisfação</i>	15
1.6. MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
1.6.1. <i>Pedidos de Acesso à Informação</i>	17
1.6.1.1. <i>Perfil do Demandante</i>	18
1.6.2. <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i>	20
1.6.2.1. <i>Perfil do Recursante</i>	21
1.6.3. <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i>	22
2. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	24
2.1. DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC	24
2.2. MONITORAMENTO DA LAI	24
2.3. TRANSPARÊNCIA ATIVA	25
2.3.1. <i>Site CGE-RJ</i>	25
2.3.2. <i>Atualizações no site do Governo Aberto</i>	25
2.4. 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	26
2.5. MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019	26
2.6. CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS	27
2.6.1. <i>Capacitações e Treinamentos</i>	27
2.6.2. <i>Eventos</i>	27
2.7. CIDADÃO E OGE NO CONTROLE	27

INTRODUÇÃO

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

Este Relatório contempla os números e atividades dos meses de julho, agosto e setembro, terceiro trimestre, do ano de 2022 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. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS

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.

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.

1.1. Acompanhamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ e Pontos Focais

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

Integraram a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, além das Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, representadas por Ouvidores nomeados ou designados, e os Gestores (Pontos Focais), atuando como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados pelo gestor do Órgão ou Entidade, quando esses não possuem UOS estruturada.

Deste modo, no presente trimestre, o informado no parágrafo pretérito pode ser demonstrado no quadro seguinte:

Quadro Resumo - Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ	Quantitativo Trimestre	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	59	71%
Pontos Focais	06	7%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	18	22%
Total	83	100%

*No cômputo do percentual foi considerado o total de 83 (oitenta e três) Órgãos e Entidades, integrantes do Poder Executivo do ERJ, excluídos a CGE, DPGE e PGE.

No quadro a seguir, apresentamos 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, SEACJ, SEAVIT, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEDCON, SEEDUC, SEENVIS, SEFAZ, SEINFRA, SEGOV, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETRANS e SETUR	GSI e Vice-Governadoria do Estado	Governadoria do Estado, SEEL, SEGG e SETD
Entidades	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA, CECIERJ, CODERTE, CEDAE, CEHAB, CENTRAL, CEPERJ, DEGASE, DER, DETRAN, DETRO, FAETEC, FAPERJ, FIPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, IOERJ, INEA, IPEM, IRM, ISP, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e UERJ	CASERJ, EMOP, FSC e RJPREV	CODIN, DRM, EMATER, FIA, 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.

Destacamos que neste trimestre, a Secretária de Estado de Justiça - SEJUS, foi transformada em Secretaria de Estado de Transformação Digital – SETD, conforme o disposto no Decreto nº 48.151 de 08 de julho de 2022.

Ressaltamos que as Ouvidorias do CECIERJ, da CENTRAL, e da FIPERJ até a conclusão do presente relatório não possuíam responsável designado para o desempenho das atribuições de ouvidoria e transparência.

Reiteramos que a Governadoria do Estado e a SEEL deixaram de possuir Ponto Focal atuante na gestão dos sistemas e-SIC e Fala.BR.

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.

1.1.2. Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

A OGE realiza comunicações, atendimentos diversos, agendamentos de treinamentos dos sistemas de ouvidoria e transparência, confirmações de reuniões com os Ouvidores e também recepciona as solicitações da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, bem como as respostas

dos Ouvidores das UOS às solicitações da OGE, por intermédio do endereço eletrônico oge.comunica@cge.rj.gov.br.

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

Comunicações e Atendimentos via e-mails	Quantitativo
Comunicações OGE e atendimentos - Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ (oge.comunica@cge.rj.gov.br)	154

1.1.3. Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais

A seguir, apresentamos o detalhamento das reuniões realizadas, neste segundo trimestre:

Reuniões com Titulares de UOS		
Data	Órgão/Entidade	Assunto
12/07/2022	PRODERJ	Reunião presencial com o Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ para tratar da regulamentação de Dados Abertos no Poder Executivo Estadual.
14/07/2022	FSC	Reunião presencial: Reunião para apresentação da nova Titular da Unidade de Ouvidoria Setorial, com a Ouvidora Marcia Lopes e Equipe da UOS da Secretaria de Estado de Saúde – SES.
27/07/2022	SEINFRA	Reunião presencial, nas instalações da Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEEL: Reunião em que se objetivou alinhar as providências, quanto às demandas pendentes, apresentadas no monitoramento da função de Ouvidoria e Transparência do Órgão.
01/08/2022	SES	Reunião presencial, nas instalações da CGE, com a Ouvidora Márcia e a Equipe da UOS SES, acerca de orientações quanto a elaboração da Carta de Serviços do Órgão.
03/08/2022	Ouvidorias dos órgãos e entidades, integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	Reunião informativa com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, presencial, nas instalações do DER/RJ, sobre os temas: Resultado da Avaliação da Transparência Internacional e a Ouvidoria Itinerante, a ser realizada no dia 17/11/2022 em Copacabana.
04/08/2022	SECEC	Reunião presencial com a Ouvidora Adriana da UOS SECEC sobre Manifestações de Ouvidoria - dirimir dúvidas sobre procedimentos a serem adotados em algumas peculiaridades.
17/08/2022	SETRAB	Reunião presencial, nas instalações da CGE, com a Ouvidora Regina, sobre o evento 'Ouvidoria Itinerante'.
17/08/2022	SEDSODH	Reunião presencial, nas instalações da CGE, para retirada de dúvidas da UOS da Secretaria de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos - SEDSODH acerca dos Sistemas Fala.BR e e-SIC.

30/08/2022	SECID	Reunião presencial, nas instalações da CGE, com a Ouvidora Regina Célia da UOS SECID, acerca de orientações quanto a elaboração da Carta de Serviços do Órgão.
31/08/2022	PRODERJ	Reunião presencial com o Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ para tratar da regulamentação de Dados Abertos no Poder Executivo Estadual.

1.2. Visitas Técnicas – Visitec’s

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

No trimestre em comento, as visitas técnicas podem ser demonstradas no quadro a seguir:

Visitas Técnicas – Visitec’s	
Data	Órgão/Entidade
21/07/2022	Secretaria de Estado de Polícia Civil - SEPOL
27/07/2022	Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM
14/09/2022	Secretaria de Estado de Trabalho de Renda - SETRAB

1.3. 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.

A seguir, apresentamos a relação de Órgãos e Entidades que possuem suas Cartas de Serviços elaboradas e publicadas em seus respectivos sítios eletrônicos:

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA
Secretaria de Estado de Cidades	SECID

Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	SECTI
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC
Secretaria de Estado de Defesa Civil	SEDEC
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais	SEDEERI
Secretaria de Estado de Educação	SEEDUC
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	SEPLAG
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL
Secretaria de Estado de Polícia Militar	SEPM
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS
Secretaria de Estado de Saúde	SES
Secretaria de Estado de Turismo	SETUR

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
Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A	CEASA RJ	SEAPPA
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 Engenharia de Transportes e Logística	CENTRAL	SETRANS
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB	SEINFRA
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	SETRANS
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro	DETRAN	SECC
Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	SETRANS
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro	EMOP	SEINFRA
Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro	FUNARJ	SECEC
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro - CECIERJ	CECIERJ	SECI
Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro	CEPERJ	SECC
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI
Fundação Santa Cabrini	FSC	SETRAB
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro	RIOPREVIDÊNCIA	SEFAZ
Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro	IOERJ	SECC
Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro	IPEM	SECC
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	SEAS
Instituto de Segurança Pública	ISP	SECC
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	UENF	SECTI

Período	Descrição	Quantidade
Terceiro Trimestre	Cartas de Serviços - Administração Direta*	16
	Cartas de Serviços - Administração Indireta	23
	Total	39

*Incluindo a Carta de Serviços da CGE.

1.3.1. Monitoramento da elaboração e divulgação das Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades

A **OGE** monitora a elaboração e a publicização da Carta de Serviços, por parte dos Órgãos e Entidades que compõem o Poder Executivo Estadual, objetivando proporcionar maior transparência ativa aos atos da Administração Pública Estadual e em observância aos preceitos legais, previstos nos capítulos II e VI da Lei Federal nº 13.460 de 26/06/2017, arts. 13 e 14 da Lei Estadual nº 6.052 de 23/09/2011, inciso IV do art. 7º do Decreto Estadual nº 46.622 de 03/04/2019 e Decreto nº 46.836 de 22/11/2019.

Como resultado deste monitoramento, são demonstrados no quadro a seguir os relatórios de análise das Cartas de Serviços emitidos neste trimestre:

Relatórios de Análise Carta de Serviços		
N.º Processo SEI	Data de Emissão	Órgão/Entidade
SEI-320001/002535/2022	01/09/2022	Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A. - AGERIO
SEI-320001/004698/2021	15/08/2022	Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro - DETRO-RJ
SEI-320001/004682/2021	31/08/2022	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA
SEI-330018/000260/2020	15/08/2022	Secretaria de Estado de Cidades - SECID
SEI-320001/004617/2021	22/08/2022 16/09/2022	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais - SEDEERI*
SEI-320001/004655/2021	30/09/2022	Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC
SEI-120001/006099/2022	22/08/2022	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG

SEI-320001/004668/2021	22/08/2022	Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM
SEI-070026/000638/2020	16/09/2022	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade - SEAS

* Evidenciamos que ocorreu a emissão de 02 (dois) relatórios de análise da Carta de Serviços da SEDEERI no mesmo período, tendo em vista que versões distintas do documento foram encaminhadas para análise.

Outrossim, neste trimestre, foi editada uma nova versão do documento 'Check-list Carta de Serviços', visando assistir os órgãos e entidades na elaboração de suas respectivas Cartas de Serviços.

1.4. Monitoramento da elaboração e exposição dos Relatórios Gerenciais Quantitativos das atividades de Ouvidoria e Transparência nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual

A OGE realiza o monitoramento das Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS, quanto à elaboração e divulgação dos seus Relatórios Quantitativos Trimestrais nos sítios dos Órgãos e Entidades, tendo em vista que estas ações contribuem como um instrumento de auxílio à gestão do Órgão ou Entidade, além de transmitir ao cidadão o conhecimento das práticas de Ouvidoria e Transparência.

O resultado deste controle pode ser demonstrado no quadro a seguir:

Relatórios Gerenciais Quantitativos Trimestrais		
N.º Processo SEI	Data de Emissão	Órgão/Entidade
SEI-320001/001995/2022	01/07/2022	Departamento Geral de Ações Socioeducativas - DEGASE
SEI-320001/001996/2022	01/07/2022	Departamento de Estradas de Rodagem do Rio de Janeiro- DER/RJ
SEI-320001/001997/2022	01/07/2022	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro - IPEM
SEI-320001/001998/2022	01/07/2022	Fundação de Apoio à Escola Técnica - FAETEC
SEI-320001/002001/2022	01/07/2022	Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro - FSERJ
SEI-320001/002002/2022	01/07/2022	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE

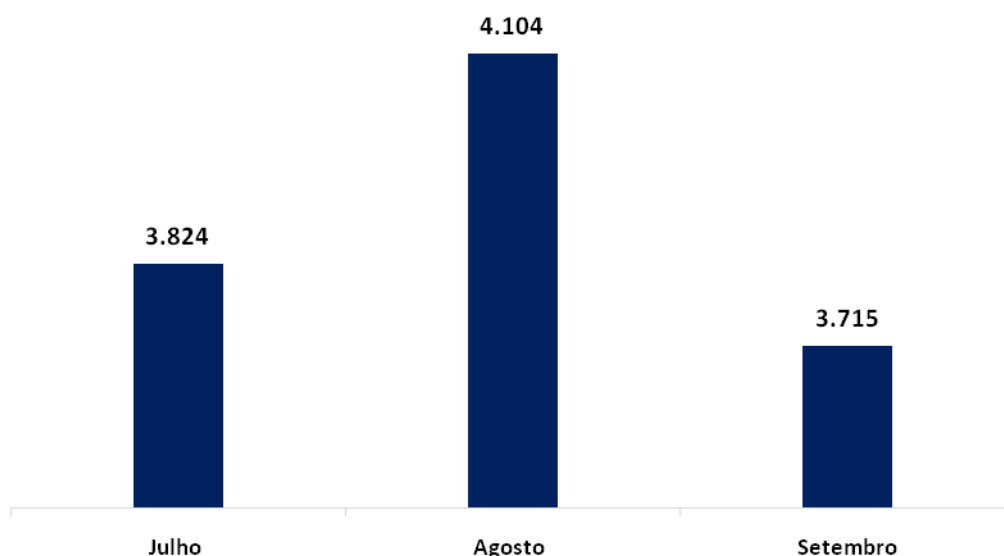
SEI-320001/002015/2022	04/07/2022	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro - FIPERJ
SEI-320001/002016/2022	04/07/2022	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA
SEI-320001/002017/2022	04/07/2022	Instituto Estadual do Ambiente – INEA
SEI-320001/002019/2022	04/07/2022	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística-CENTRAL

1.5. 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.

Neste trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 11.643 (onze mil e seiscentos e quarenta e três) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

1.5.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

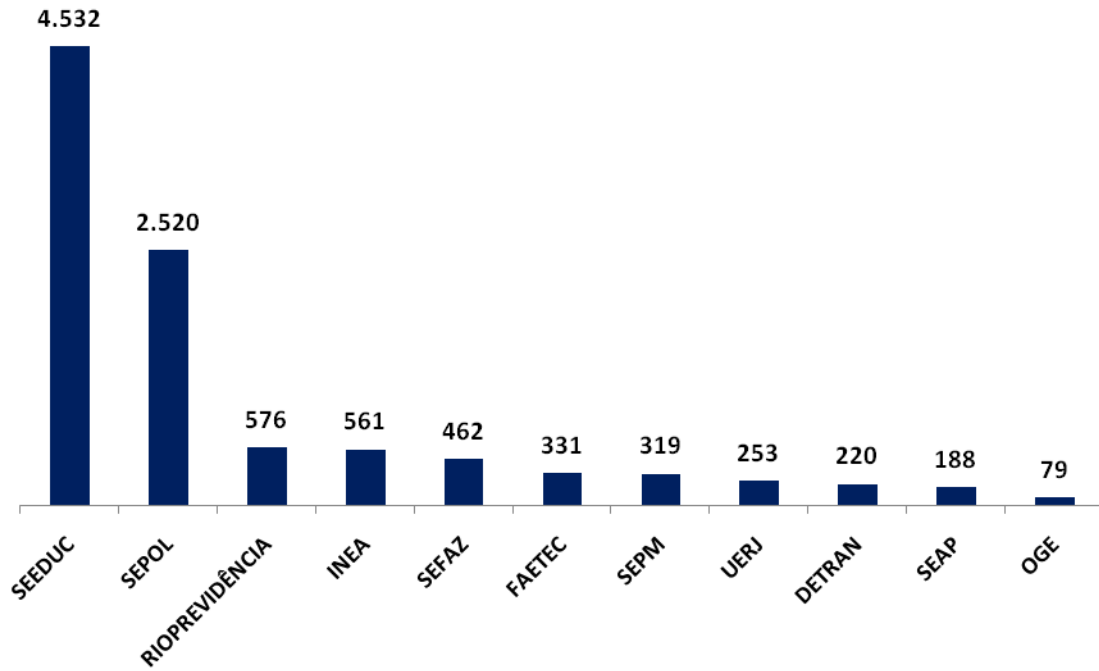
1.5.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

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



1.5.3. Órgãos e Entidades mais demandados

Quanto à relação entre o quantitativo de manifestações e Órgãos e Entidades mais demandados, pode ser demonstrado no gráfico a seguir, os 10 (dez) Órgãos e Entidades mais demandados neste trimestre, incluído neste a OGE:



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.5.4. Pesquisa de satisfação

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

O resultado do cotejo entre as manifestações de ouvidoria recebidas e os questionários respondidos, neste trimestre, pode ser demonstrado nos quadros a seguir:



Fonte: Sistema Fala.BR.



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.6. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

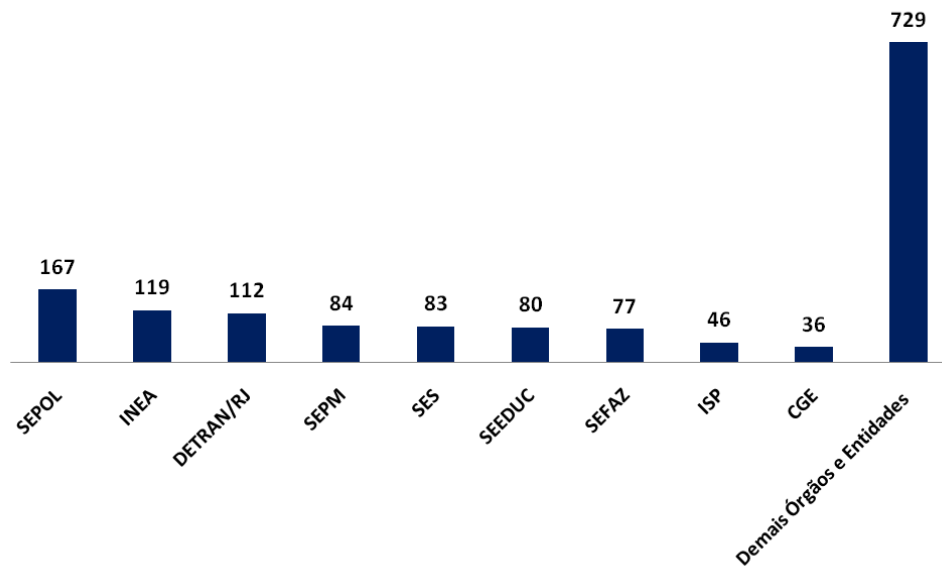
Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) está disponibilizado, para o cumprimento da transparência passiva, para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

1.6.1. Pedidos de Acesso à Informação

Neste trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.619 (um mil e seiscentos e dezenove) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

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

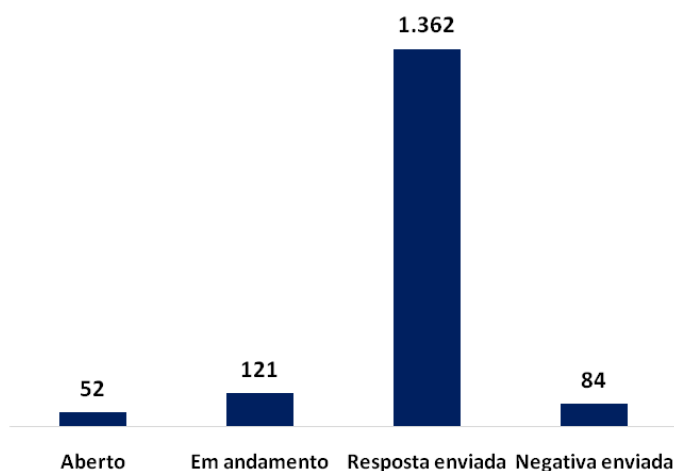
Órgãos/Entidades Mais Demandados



Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 13/10/2022.

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.

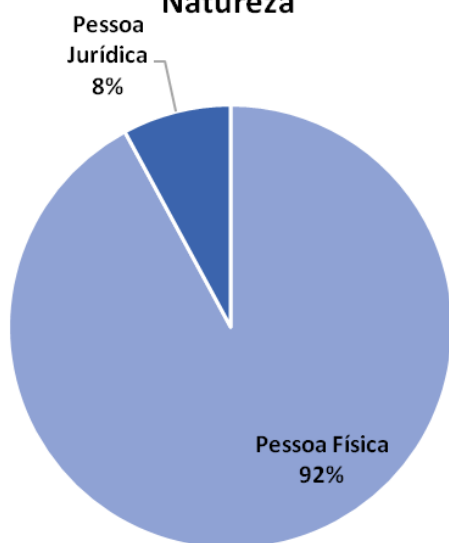
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

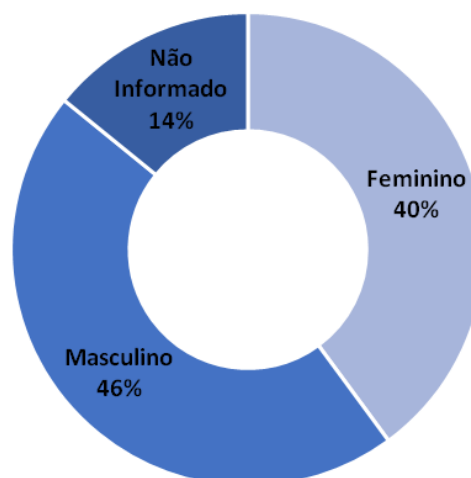
1.6.1.1. Perfil do Demandante

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.

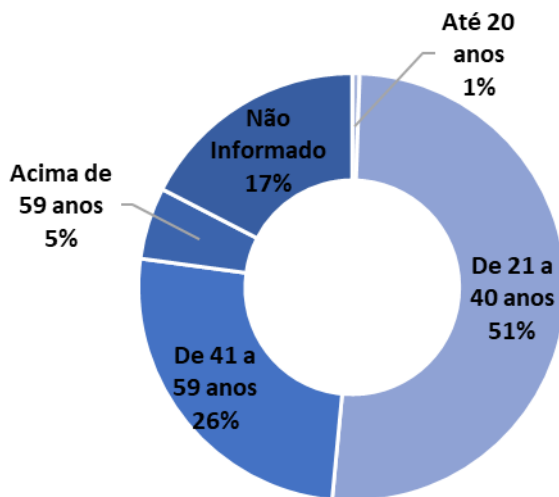
Natureza



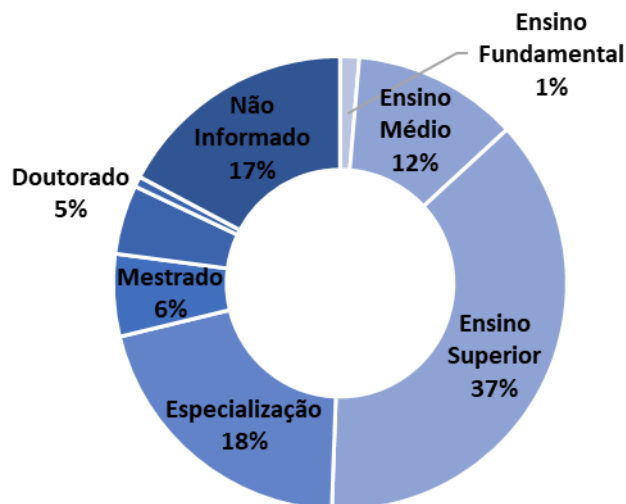
Gênero



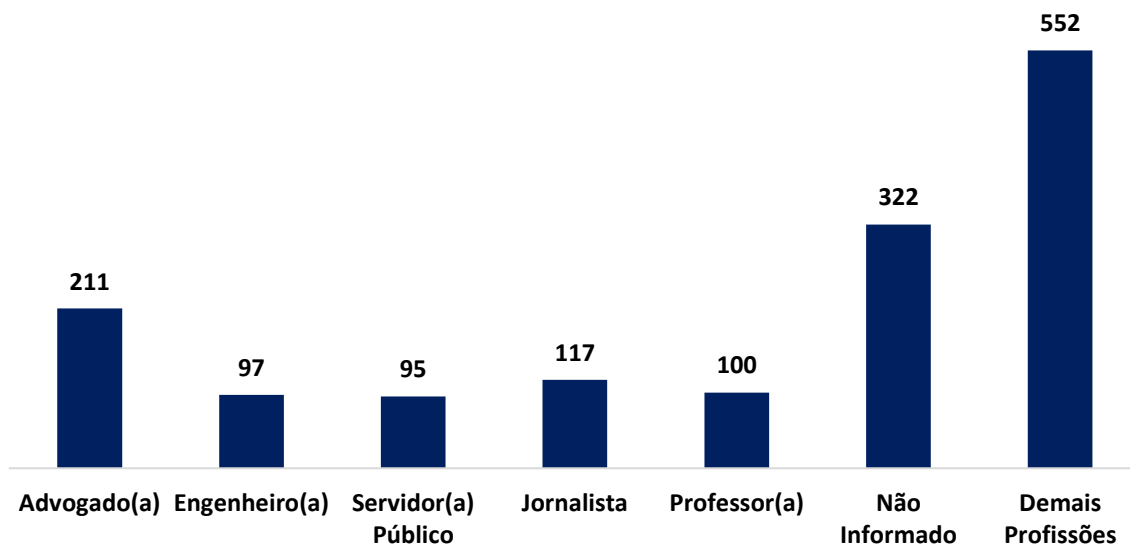
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 13/10/2022.

A análise do perfil do demandante revela que 92% são Pessoas Físicas, com 46% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 37% apresentam Ensino Superior e 13% são Advogados(as).

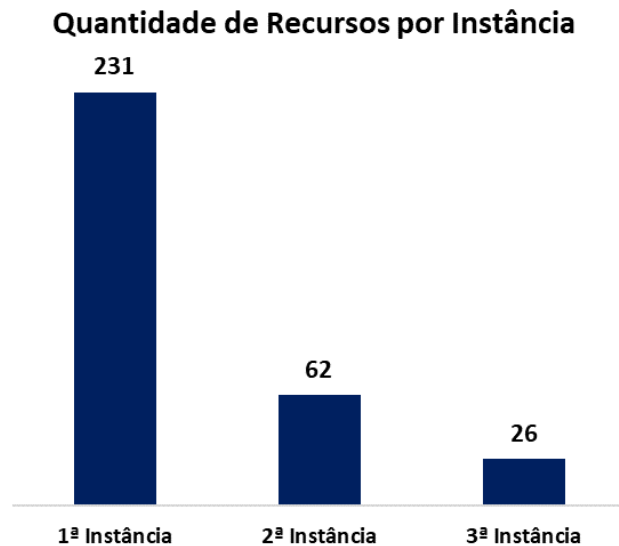
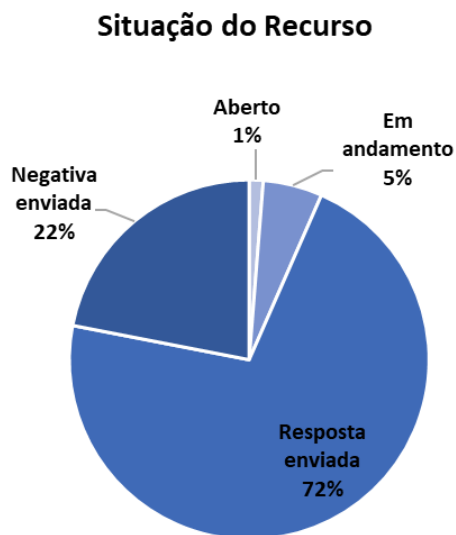
1.6.2. Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 319 (trezentos e dezenove) recursos aos pedidos de informação.

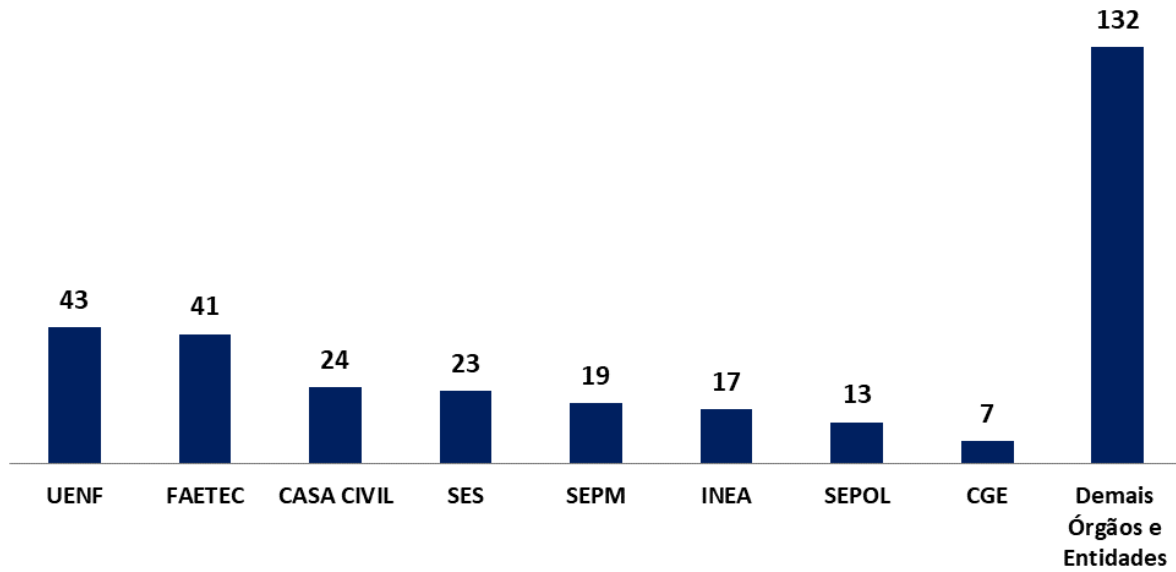
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Terceiro Trimestre	231	62	26	319

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.

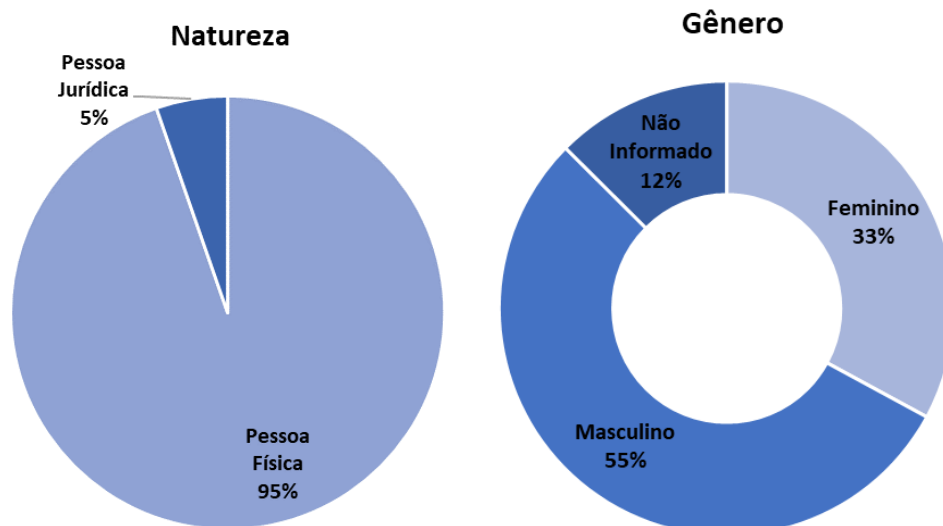
Dados extraídos em 13/10/2022.

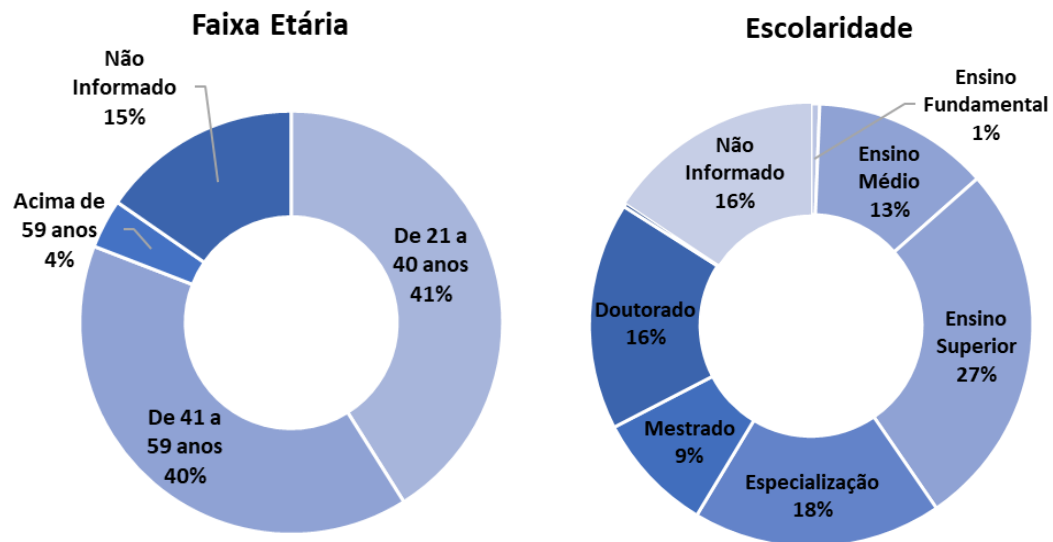
1ª Instância Recursal – Superior Hierárquico do setor que respondeu o pedido inicial do órgão/entidade.

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

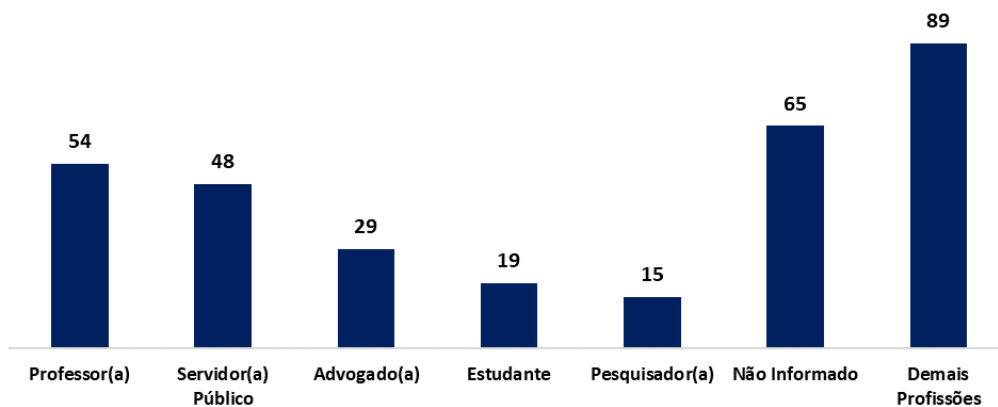
3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

1.6.2.1. Perfil do Recursante





Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 13/10/2022.

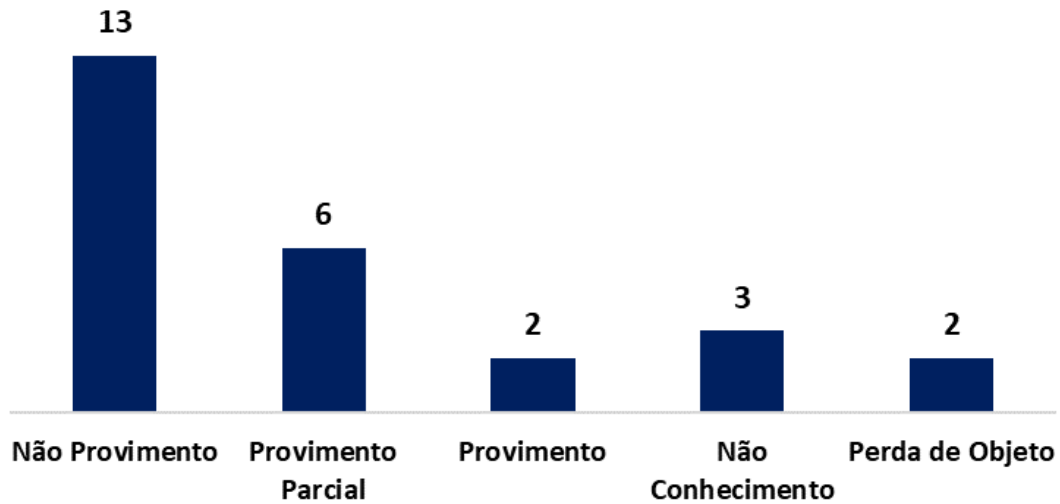
A análise do perfil do recursante revela que 95% são Pessoas Físicas, com 55% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos recursantes, 27% apresentam Ensino Superior e a profissão Professor(a) representa 17% dos recursantes.

1.6.3. 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.

Neste terceiro trimestre, dos Recursos em 3ª Instância apresentados à OGE-RJ, enquanto instância superior competente, oriundos da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres:

Decisões Recursos 3ª Instância



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 13/10/2022

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:

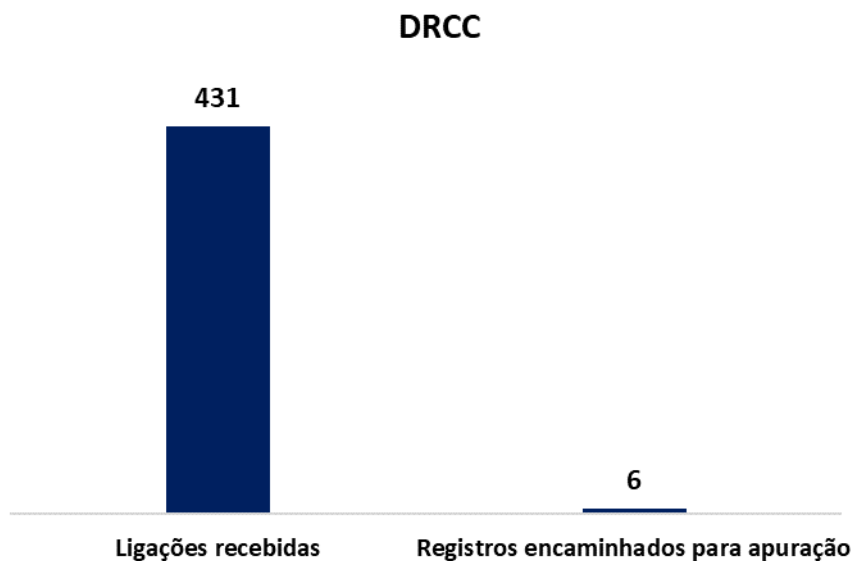
<http://www.cge.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/>

2. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

2.1. 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, 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 presente trimestre de 2022, 431 (quatrocentas e trinta e uma) ligações, sendo que desse total, 06 (seis) continham elementos suficientes para o encaminhamento às respectivas áreas de apuração para sequência de providências cabíveis.



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

2.2. Monitoramento da LAI

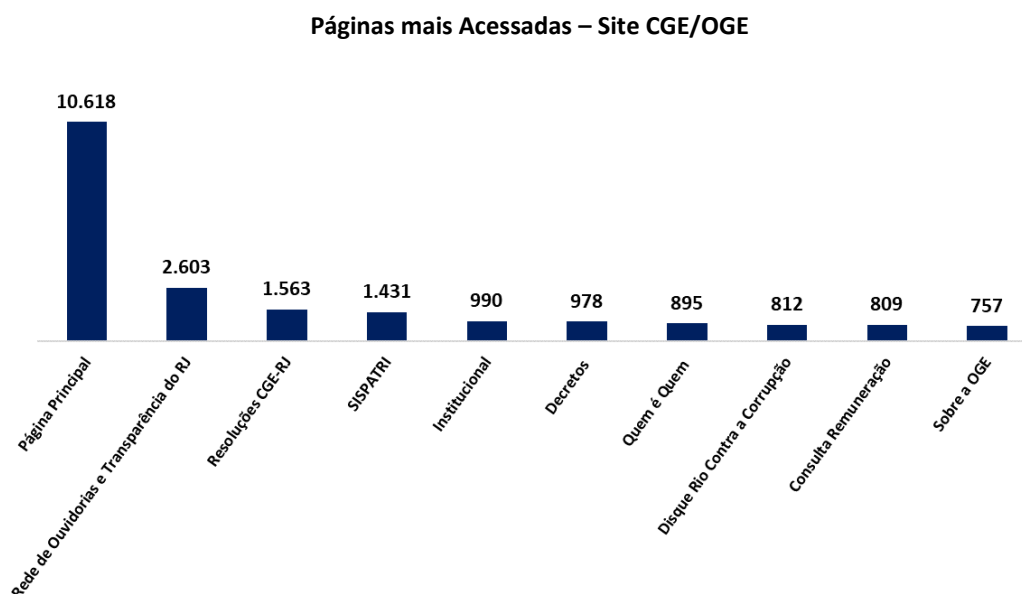
No cumprimento da competência de monitorar o atendimento da LAI, foram enviados, por esta OGE, e-mails e realizadas ações que abrangeram os seguintes tópicos:

Período	Descrição da Atividade	Quantitativo
Terceiro Trimestre	E-mails de Reclamação sobre o não atendimento de Pedidos de Acesso à Informação	11
	E-mails de alertas de omissões	25
	Cadastro/ Bloqueio/Desbloqueio no sistema e-SIC	12
	Reclassificação de Pedidos de Acesso à Informação	28
	E-mails de Prestação de informação/Orientação ao Cidadão	42
	E-mails de Consultas prestadas à Rede de Ouvidorias	77

2.3. Transparência Ativa

2.3.1. Site CGE-RJ

A seguir, as 10 (dez) páginas mais acessadas no sítio eletrônico da Controladoria Geral do Estado no trimestre:



Fonte: Site CGE/OGF-RJ.
 Dados extraídos em 26/10/2022.

2.3.2. Atualizações no site do Governo Aberto

Objetivando a melhoria da transparência da gestão do Governo do Estado do Rio de Janeiro, a OGE, no exercício da competência de gestão, vem promovendo, dentro das possibilidades técnicas, a reestruturação do site.

No decorrer deste trimestre foram incluídos e/ou alterados os seguintes dados para atualizações:

Período	Mês	Descrição da Atividade	Quantitativo
Terceiro Trimestre	Julho	Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo.	16
		Verificação de links quebrados no Portal Governo Aberto	21
	Agosto	Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo	19
		Verificação de links quebrados no Portal Governo Aberto	21
		Envio de e-mail ao PRODERJ	4
	Setembro	Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo	14
Verificação de links quebrados no Portal Governo Aberto		20	
Total			115

2.4. 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 este trimestre.

2.5. 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 nº13/19:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
13/07/2022	SETRANS	SEI-100001/000693/2022
20/07/2022	RIOTRILHOS	SEI-100002/000781/2022
20/07/2022	SEAP	SEI-210033/000459/2022
28/07/2022	FAETEC	SEI-260005/005497/2022
10/08/2022	SEDSODH	SEI-320001/001476/2021
10/08/2022	IOERJ	SEI-320001/002207/2022

14/09/2022

SEDSODH

SEI-320001/001476/2021

2.6. Capacitações, Treinamentos e Eventos

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

2.6.1. Capacitações e Treinamentos

No trimestre foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

Período	Sistema	Data	Órgão/Entidade	Quantitativo Servidores
Terceiro Trimestre	e-SIC	04/08/2022	RIOTRILHOS	1
			CODERTE	1
			SEDSODH	1
			JUCERJA	4
	Fala.BR	27/07/2022	IOERJ	1
			SEDSODH	1
			RIOTRILHOS	1

2.6.2. Eventos

Não ocorreram eventos organizados pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE neste trimestre.

2.7. 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*.

Em cumprimento ao artigo 73 da Lei Eleitoral n.º 9.504/97, as publicações divulgadas por intermédio das mídias e redes sociais da CGE RJ foram suspensas, com retorno programado após o final das eleições.

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

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