

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2023**

**Relatório Gerencial**  
**Quarto Trimestre**

## **Governo do Estado do Rio de Janeiro** **Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro**

### **Gestão**

**Demétrio Abdennur Farah Neto**

Controlador-Geral do Estado

**Daniela Queiroz Rocha**

Chefe de Gabinete

**Thiago Couto Lage**

Subcontrolador-Geral do Estado

**Cid do Carmo Junior**

Auditor-Geral do Estado

**Pedro Jorge Marques**

Corregedor-Geral do Estado

**Eugenio Manuel da Silva Machado**

Ouvidor-Geral do Estado

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

**Assessoria Especial**  
Magno Tarcísio de Sá  
Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva

**Assessoria de Gestão da Qualidade e Apoio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado**  
Marco Aurelio Abreu Guedes  
Jean Pierry Costa  
Gomercidio Raphael Filho

**Assessoria de Acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados**  
(vago)

**Superintendência de Ouvidoria**  
**Superintendente**  
Eliane Moraes Magalhães  
**Equipe**  
Rafael Machado Gecele Castro

**Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão**  
**Coordenadora**  
José Inácio Ferreira  
**Equipe**  
Bárbara Machado Freitas  
Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo  
Alberto Sá Spinelli

**Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais**  
**Coordenadora**  
Ana Cristina Fortunato Cipriano  
**Equipe**  
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 Paúra Layo

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

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>1. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS .....</b>	<b>6</b>
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>	8
1.1.3. <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais .....</i>	8
1.2. VISITAS DE MONITORAMENTO DAS UNIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL - UOS.....	9
1.3. CARTA DE SERVIÇOS .....	9
1.3.1. <i>Monitoramento da elaboração, atualização 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 .....	12
1.5.1. <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria .....</i>	13
1.5.2. <i>Tipos de manifestações de ouvidoria .....</i>	13
1.5.3. <i>Órgãos e Entidades mais demandados .....</i>	14
1.5.4. <i>Pesquisa de satisfação.....</i>	14
1.6. MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	16
1.6.1. <i>Pedidos de Acesso à Informação .....</i>	16
1.6.1.1. <i>Perfil do Demandante.....</i>	17
1.6.2. <i>Recursos dos Pedidos de Informação .....</i>	19
1.6.2.1. <i>Perfil do Recursante.....</i>	20
1.6.3. <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação .....</i>	21
1.7 <i>Sistema OuvERJ.....</i>	22
<b>2. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>23</b>
2.1. DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC .....	23
2.2. MONITORAMENTO DA LAI.....	23
2.3. 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 .....	24
2.4. MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019.....	24
2.5. CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS.....	25
2.5.1. <i>Capacitações e Treinamentos.....</i>	25
2.6. CIDADÃO E OGE NO CONTROLE.....	25

## INTRODUÇÃO

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

Este Relatório contempla os números e atividades dos meses de outubro, novembro e dezembro, quarto trimestre, do ano de 2023 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(as) nomeados(as) ou designados(as), os(as) Gestores(as) (Pontos Focais), atuando como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados(as) pelo(a) gestor(a) 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	70%
Pontos Focais	07	11%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	17**	19%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

\*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.

\*\*Destacamos que, neste trimestre, foram criadas as estruturas organizacionais da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor do Rio de Janeiro – SEDDCON-RJ e da Secretaria de Estado de Segurança Pública – SESP, alterando assim os quantitativos de Órgãos e Entidades no ERJ.

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, SEAS, SECC, SEM, SECEC, SECTI, SEDEC, SEDEICS, SEDSODH, SEEDUC, SEEL**, SEENEMAR, SEFAZ, SEGOV, SEHIS, SEIOP**, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETD, SETRAM e SETUR	GSI	SECID, SEDDCON RJ, SEGG, SEIJES, SESP e Vice-Governadoria do Estado
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, IOERJ, INEA, IPEM, IRM, ISP/RIOSEGURANÇA, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e UERJ	CASERJ, EMOP, FSC, IEEA, RJPREV e SUDERJ	CODIN, DRM, EMATER, FIA, FMIS, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, LOTERJ, PESAGRO e TURISRIO

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

\*\*Ressaltamos que no trimestre, as Ouvidorias da Secretaria de Esporte e Lazer – SEEL e da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas – SEIOP passaram a integrar o rol de Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

Cabe evidenciar que as funções de Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado da Mulher – SEM e Secretaria de Estado de Governo – SEGOV serão exercidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Casa Civil – UOS SECC, conforme preconizam a Resolução Conjunta SECC-SEM n.º 82 de 17/01/2023 e a Resolução Conjunta SECC/SEGOV n.º 17 de 10/03/2021, respectivamente. Assim como, a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS responderá pela Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar – SEENEMAR, concernentes às funções mencionadas, de acordo com a Resolução Conjunta SEDEICS/SEENEMAR n.º 119 de 08/02/2023.

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

Cabe registrar que a Defensoria Pública do Estado - DPGE e a Procuradoria Geral do Estado - PGE, integrantes da Administração Direta, possuem suas respectivas Ouvidorias, porém não participam da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual.

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

Por fim, salientamos que a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE proporciona suporte técnico, por intermédio de eventos, treinamentos, orientações, tanto aos(as) Ouvidores(as) quanto aos(as) servidores(as) “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.

### 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(as) Ouvidores(as) e também recepciona as solicitações da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, bem como as respostas dos(as) Ouvidores(as) das UOS às solicitações da OGE, por intermédio do endereço eletrônico [oge.comunica@cge.rj.gov.br](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br).

A seguir, 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 ( <a href="mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br">oge.comunica@cge.rj.gov.br</a> )	183

### 1.1.3. Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais

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

Reuniões com Titulares de UOS	
Período	Órgão/Entidade
Quarto Trimestre	Secretaria de Estado de Saúde – SES



Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro – DETRO
-----------------------------------------------------------------------------

### 1.2. Visitas de Monitoramento das Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS

As visitas de monitoramento 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 de monitoramento podem ser demonstradas no quadro a seguir:

Visitas Técnicas	
Data	Órgão/Entidade
30/10/2023	Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social – SEHIS
08/12/2023	Secretaria de Estado de Esporte e Lazer – SEEL
11/12/2023	Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A – CEASA
12/12/2023	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro – IPEM
13/12/2023	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG
18/12/2023	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FIPERJ
19/12/2023	Instituto Rio Metr�pole – IRM

### 1.3. Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi instituída e regulamentada por intermédio da Lei Federal n  13.460/2017, Lei Estadual n  6.052/2011 e Decreto n  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, Indústria, Comércio e Serviços	SEDEICS
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 Transporte e Mobilidade Urbana	SETRAM
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS
Secretaria de Estado de Saúde	SES
Secretaria de Estado de Transformação Digital	SETD
Secretaria de Estado de Turismo	SETUR

(\*) As informações apresentadas têm por base as consultas realizadas nos sítios dos órgãos e entidades e no Quadro Geral de Serviços do Portal da Transparência do ERJ.

Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEICS
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	SEENEMAR
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	SETD
Companhia Estadual de Águas e Esgotos	CEDAE	SECC
Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	SEDEICS
Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística	CENTRAL	SETRAM
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB	SEHIS
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	SETRAM
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro	DETRAN	SECC
Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	SETRAM
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro	EMOP	SEIOP
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	SECTI
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 Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro	FIPERJ	SEAPPA
Fundação Santa Cabrini	FSC	SEAP
Fundação universidade do estado do Rio de Janeiro	UERJ	SECTI
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro	RIOPREVIDÊNCIA	SEFAZ
Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro	IOERJ	SECC
Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura	IEEA	SEIOP
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
Instituto Vital Brazil S. A	IVB	SES
Superintendência de Desporto do Estado do Rio de Janeiro	SUDERJ	SEEL
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro	UENF	SECTI

(\*) As informações apresentadas têm por base as consultas realizadas nos sítios dos órgãos e entidades e no Quadro Geral de Serviços do Portal da Transparência do ERJ.

Período	Descrição	Quantidade
Quarto Trimestre	Cartas de Serviços - Administração Direta*	17
	Cartas de Serviços - Administração Indireta	28
<b>Total</b>		<b>45</b>

\*Incluindo a Carta de Serviços da CGE.

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

A OGE monitora a elaboração, atualização 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 do monitoramento realizado neste quarto trimestre, não foram emitidos relatórios de análise das 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.

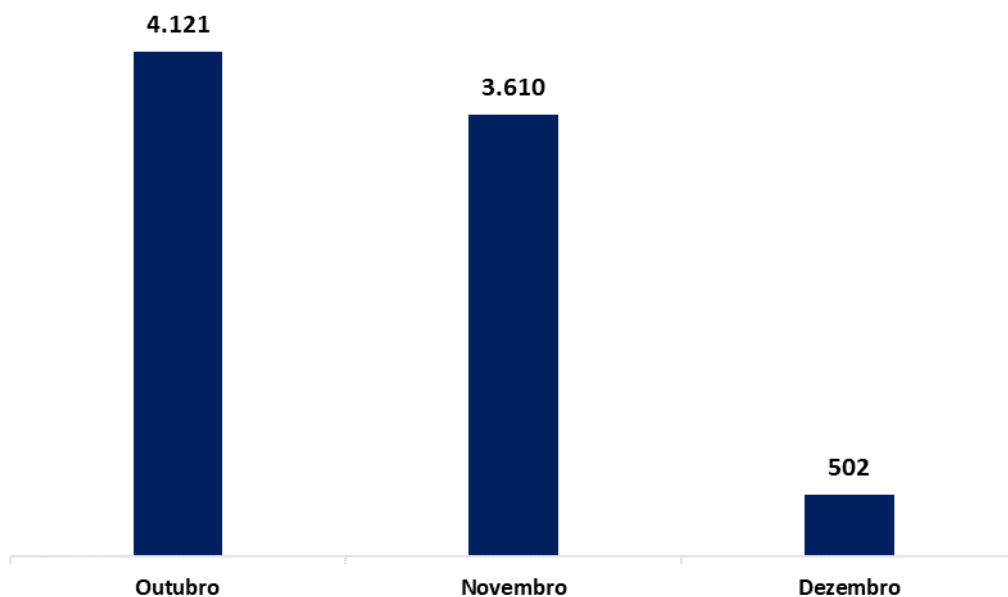
Cabe informar que neste quarto trimestre não foram enviadas Minutas de Ofício com o objetivo de solicitar a elaboração e divulgação dos Relatórios Trimestrais Quantitativos.

### **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 8.233 (oito mil e duzentos e trinta e três) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

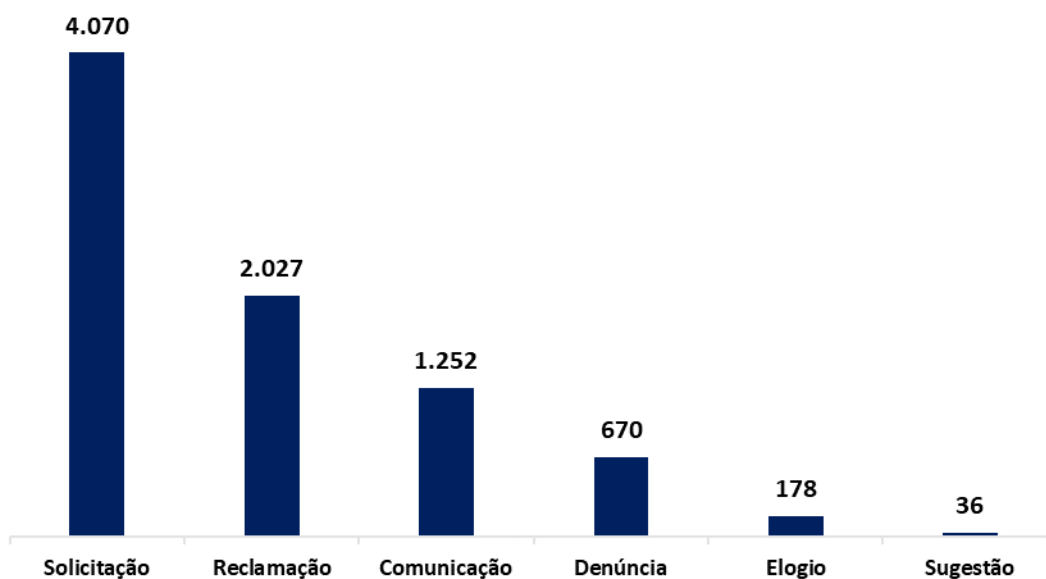
1.5.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.5.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

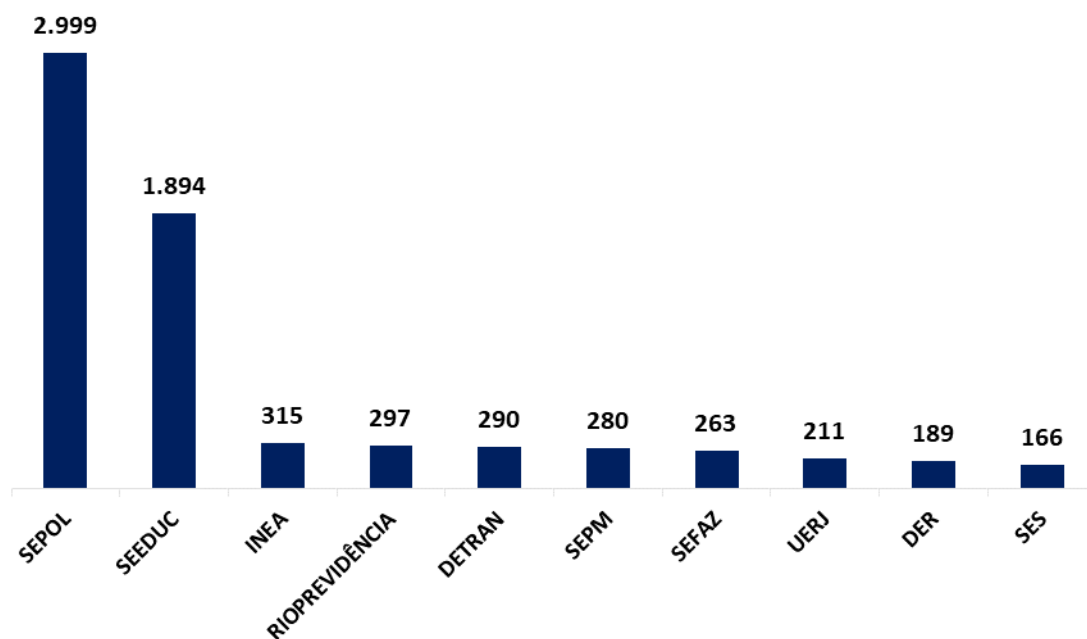
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 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:

### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Fonte: Sistema Fala.BR.

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



Fonte: Sistema Fala.BR.

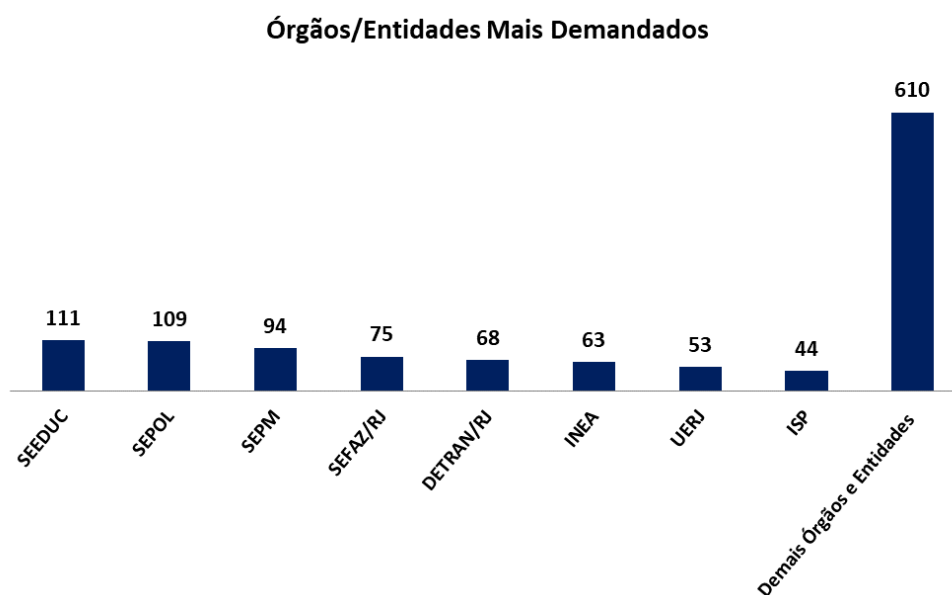
### 1.6. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) está disponibilizado, para o cumprimento da transparência passiva, aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

#### 1.6.1. Pedidos de Acesso à Informação

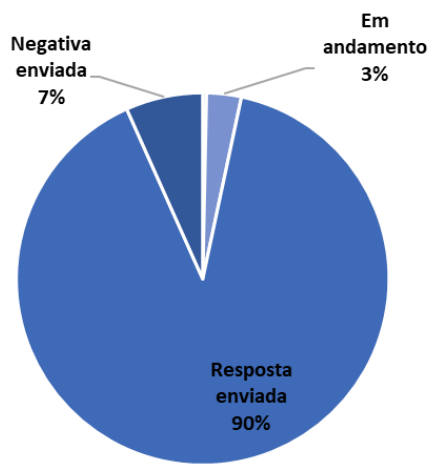
Neste trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.227 (um mil e duzentos e vinte e sete) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

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

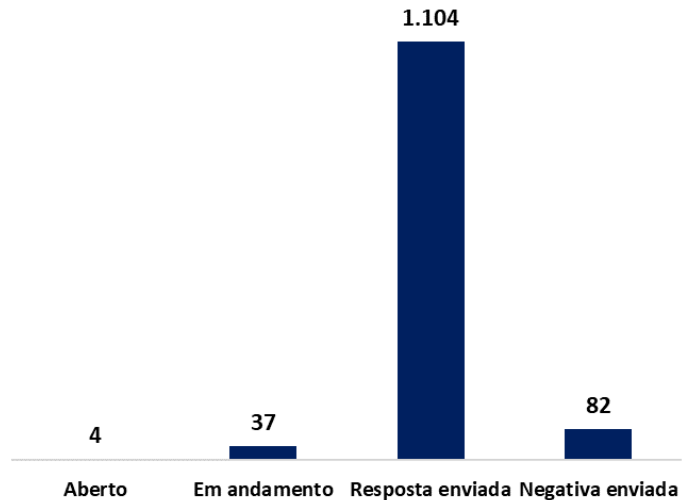




Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 19/01/2024.

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.

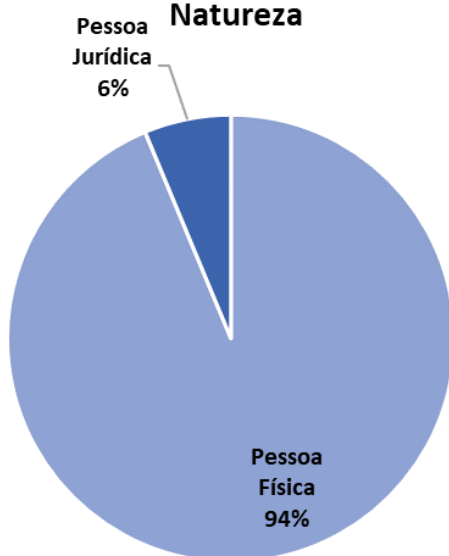
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

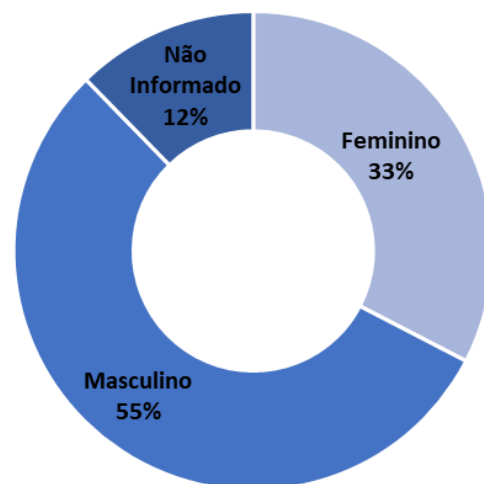
### 1.6.1.1. Perfil do Demandante

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

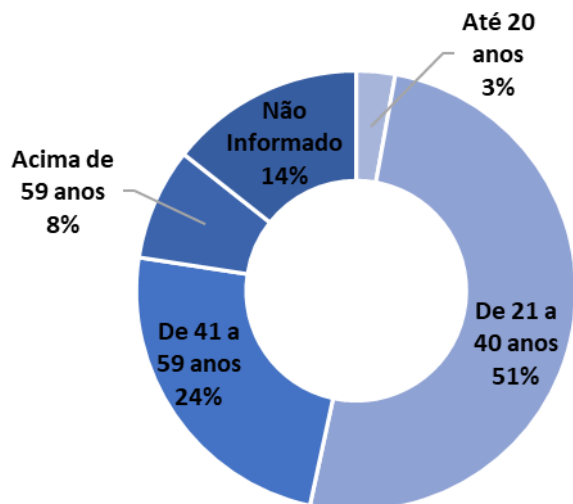
Natureza



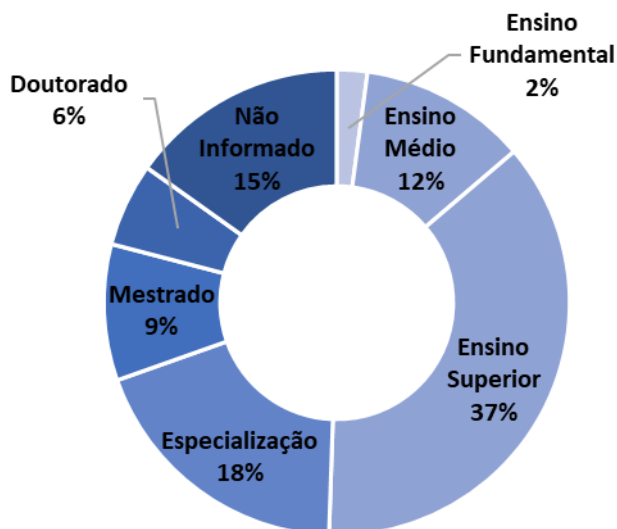
Gênero



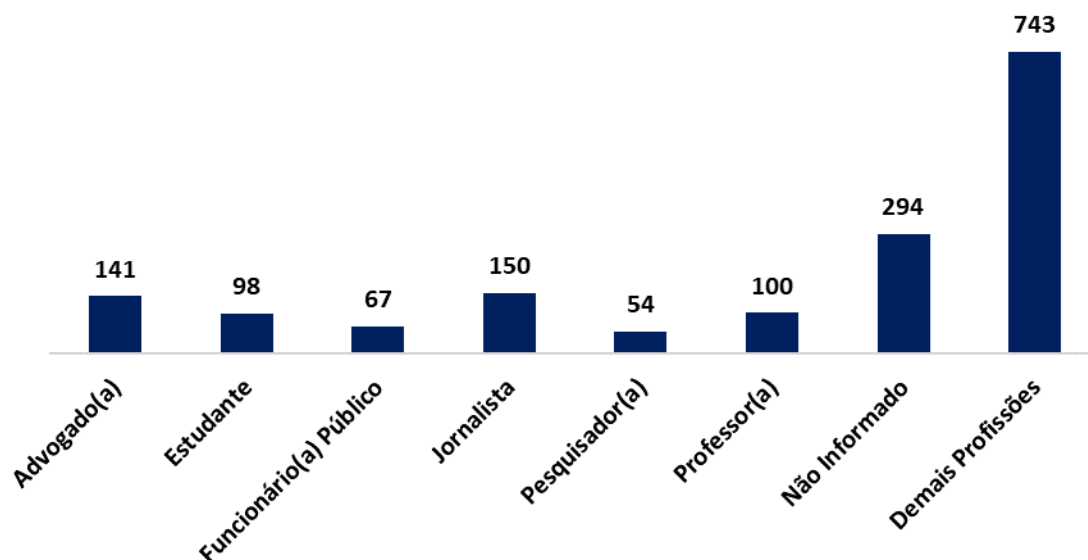
### Faixa Etária



### Escolaridade



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 19/01/2024.

A análise do perfil do demandante revela que 94% são Pessoas Físicas, com 55% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 37% apresentam Ensino Superior e 11% são Advogados(as).

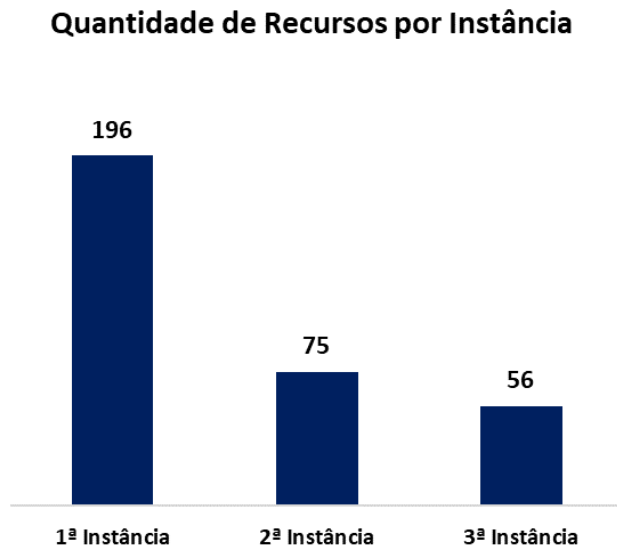
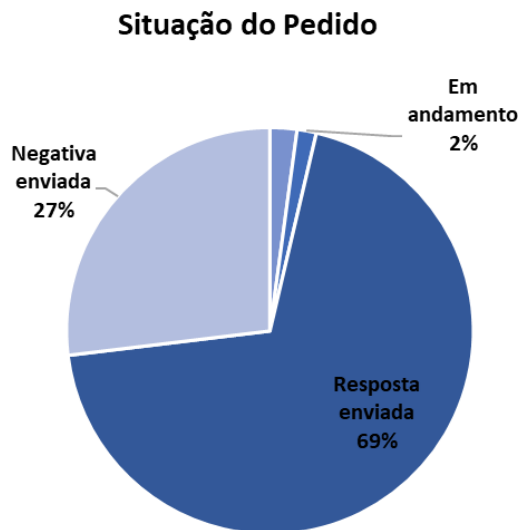
**1.6.2. Recursos dos Pedidos de Informação**

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 327 (trezentos e vinte e sete) recursos aos pedidos de informação.

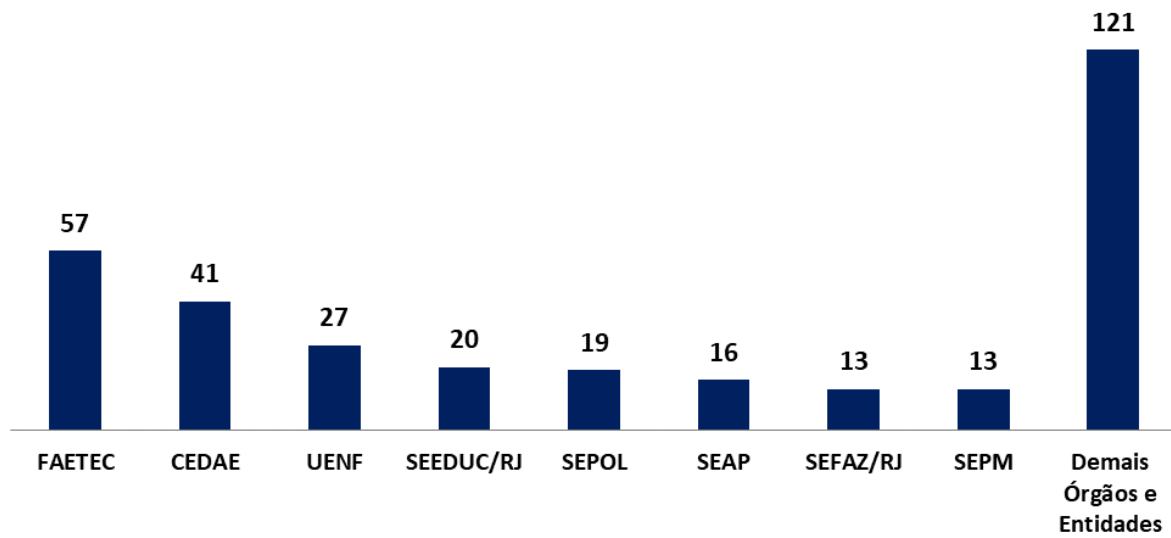
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Quarto Trimestre	196	75	56	327

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



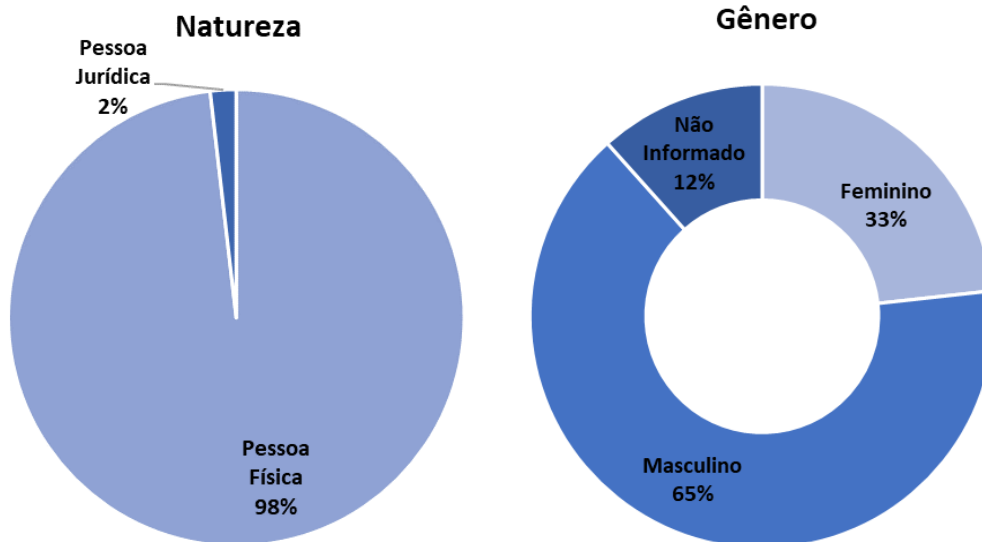
Fonte: Sistema e-SIC.

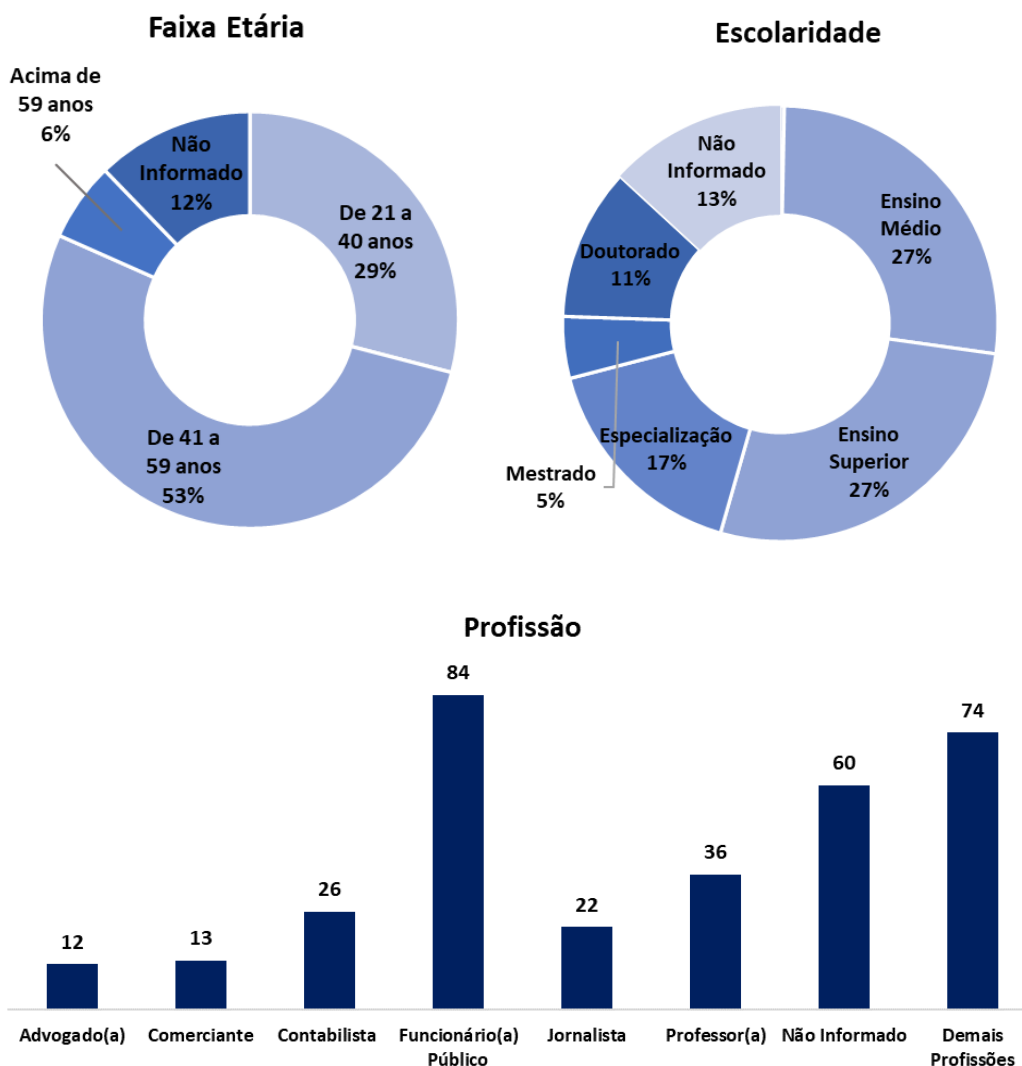
1ª Instância Recursal – Superior Hierárquico do setor que respondeu o pedido inicial do órgão/entidade.

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

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

#### 1.6.2.1. Perfil do Recursante





Fonte: Sistema e-SIC.

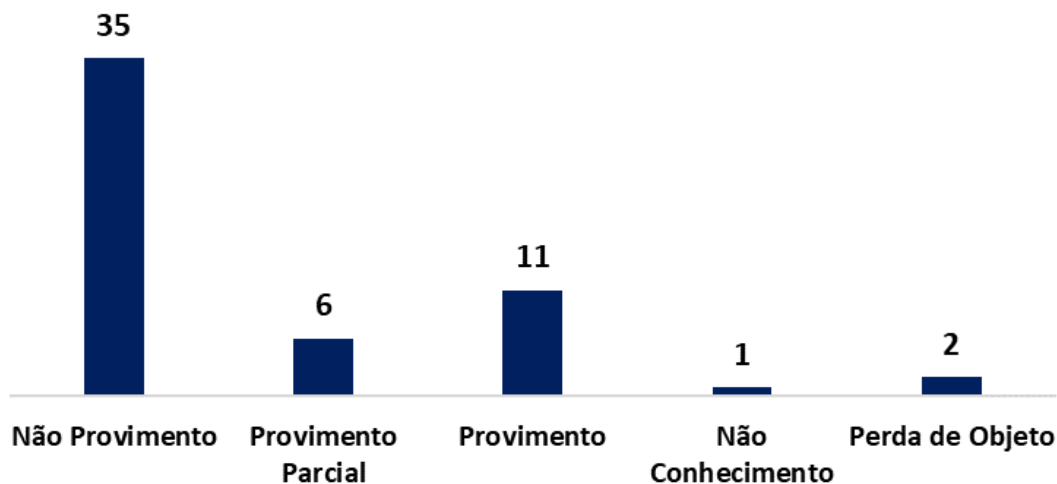
A análise do perfil do recorrente revela que 98% são Pessoas Físicas, com 65% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que, do total dos recorrentes, 27% apresentam Ensino Superior e a profissão Funcionário(a) Público representa 26% dos recorrentes.

### 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 quarto 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.

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:

[Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\) \(cge.rj.gov.br\)](http://cge.rj.gov.br)

#### 1.7 Sistema OuvERJ

Instituído por intermédio do Decreto Estadual n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023, o Sistema OuvERJ, sistema de Ouvidoria e Transparência informatizado e oficial para registro eletrônico de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação, foi implementado em 04 de dezembro de 2023.

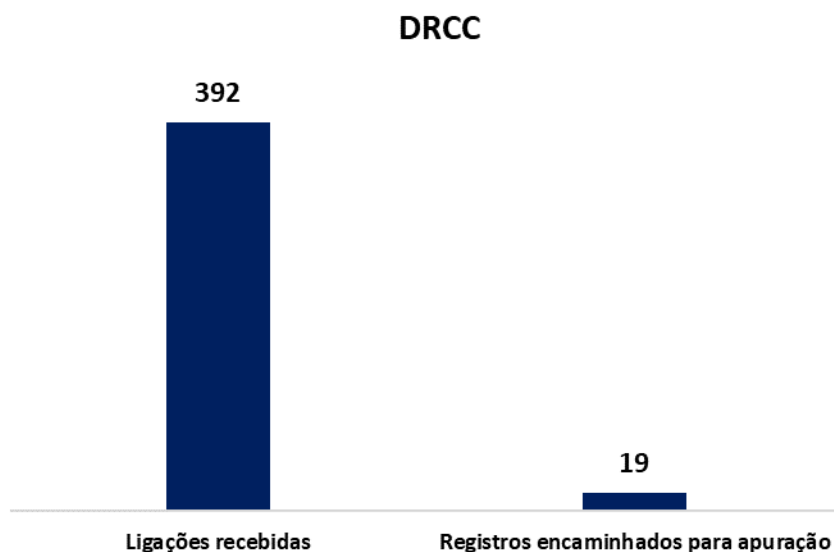
Desta forma, no referido mês, A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, por intermédio do Sistema OuvERJ, recebeu 51.284 (cinquenta e um mil e duzentos e oitenta e quatro) Manifestações de Ouvidoria, 6.322 (seis mil e trezentos e vinte e dois) Pedidos e 1.151 (um mil e cento e cinquenta e um) Recursos de Acesso à Informação.

## 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 2023, 392 (trezentos e noventa e dois) ligações, sendo que desse total, 19 (dezenove) 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
Quarto Trimestre	E-mails de Reclamação sobre o não atendimento de Pedidos de Acesso à Informação	11
	E-mails de alertas de omissões	13
	Cadastro/Bloqueio/Desbloqueio no Sistema e-SIC	19
	Reclassificação de Pedidos de Acesso à Informação	29
	E-mails de Prestação de informações/Orientação ao Cidadão	18
	E-mails de Consultas prestadas à Rede de Ouvidorias	62

### 2.3. 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.

### 2.4. 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
06/11/2023	FIPERJ	SEI-020006/000380/2023
06/11/2023	RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
09/11/2023	RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
10/11/2023	AGERIO	SEI-220009/000120/2023
24/11/2023	SECTI	SEI-260016/000668/2023
01/12/2023	SECTI	SEI-260016/000668/2023
13/12/2023	SETRAB	SEI-400001/000972/2023
21/12/2023	AGERIO	SEI-220009/000120/2023



## 2.5. Capacitações, Treinamentos e Eventos

### 2.5.1. Capacitações e Treinamentos

No trimestre foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

Período	Sistema	Data	Quantitativo Servidores	
Quarto Trimestre	OuvERJ	Presencial	18/10/2023	250
			19/10/2023	
			20/10/2023	
		Virtual	16/11/2023	
		Presencial	05/12/2023	
			07/12/2023	
			08/12/2023	

## 2.6. 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*.

Posts do Projeto Cidadão e OGE no Controle	
Data	Assunto
11/10/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, você conhece o Portal da Transparência?
19/10/2023	Evento “Bate papo com as Ouvidorias”
20/10/2023	1º Treinamento de capacitação do Sistema OuvERJ
24/10/2023	V Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro
30/10/2023	Mais de meio milhão de visitas ao Portal da Transparência
29/11/2023	XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
08/12/2023	Capacitação do Sistema OuvERJ
11/12/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, o OuvERJ é o novo site da Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
22/12/2023	Acompanhe o Relatório de Atividades desempenhadas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ em 2023

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

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