

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2023**

**Relatório Gerencial  
Terceiro 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 .....	10
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
<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 julho, agosto e setembro, terceiro 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	57	70%
Pontos Focais	09	11%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	15**	19%
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

\*No cômputo do percentual foi considerado o total de 81 (oitenta e um) Órgãos e Entidades, integrantes do Poder Executivo do ERJ, excluídos a CGE, DPGE e PGE.

\*\*Destacamos que, neste trimestre, foi criada a estrutura organizacional da Secretaria de Estado das Cidades - SECID, 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 em Ponto Focal
Órgãos	SEAP, SEAPPA, SEAS, SECC, SEM, SECEC, SECTI, SEDEC, SEDEICS, SEDSODH, SEEDUC, SEENEMAR, SEFAZ, SEGOV, SEHIS, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETD, SETRAM e SETUR	GSI, SEEL e SEIOP**	SECID, SEGG, SEIJES 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, a nomenclatura da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades – SEIC foi alterada e passou a denominar-se Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas – SEIOP.

Destacamos que as Ouvidorias da Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro – CECIERJ e do Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro – IPEM, até a conclusão do presente relatório, não possuíam responsável designado(a) para o desempenho das atribuições de Ouvidoria e Transparência.

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> )	118

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

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

Reuniões com Titulares de UOS	
Período	Órgão/Entidade
Terceiro Trimestre	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA



Secretaria de Estado de Casa Civil – SECC
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG
Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística – CENTRAL
Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro – FAPERJ
Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP
Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social - SEHIS

### 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
12/07/2023	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – RIOPREVIDÊNCIA
24/07/2023	Fundação Leão XIII – FLXIII
31/07/2023	Departamento Geral de Ações Socioeducativas – DEGASE
09/08/2023	Fundação de Apoio à Escola Técnica – FAETEC
16/08/2023	Secretaria de Estado de Transportes e Mobilidade Urbana – SETRAM

### 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
Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília	SERGB

\*Cumprir destacar que as nomenclaturas da SEDEERI e SETRANS foram alteradas para Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS e Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana – SETRAM, respectivamente, conforme o disposto no artigo 2º do Decreto nº 48.327 de 13 de janeiro de 2023, cabendo a atualização das suas Cartas de Serviços, conforme as especificidades de cada Órgão

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	CECERJ	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
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro - UENF	UENF	SECTI

Período	Descrição	Quantidade
Terceiro Trimestre	Cartas de Serviços - Administração Direta*	17
	Cartas de Serviços - Administração Indireta	27
	<b>Total</b>	<b>44</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 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	
Período	Órgão/Entidade
Terceiro Trimestre	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa – SECEC

#### **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 terceiro trimestre não foram enviadas Minutas de Ofício com o objetivo de solicitar a elaboração e divulgação dos Relatórios Trimestrais Quantitativos.

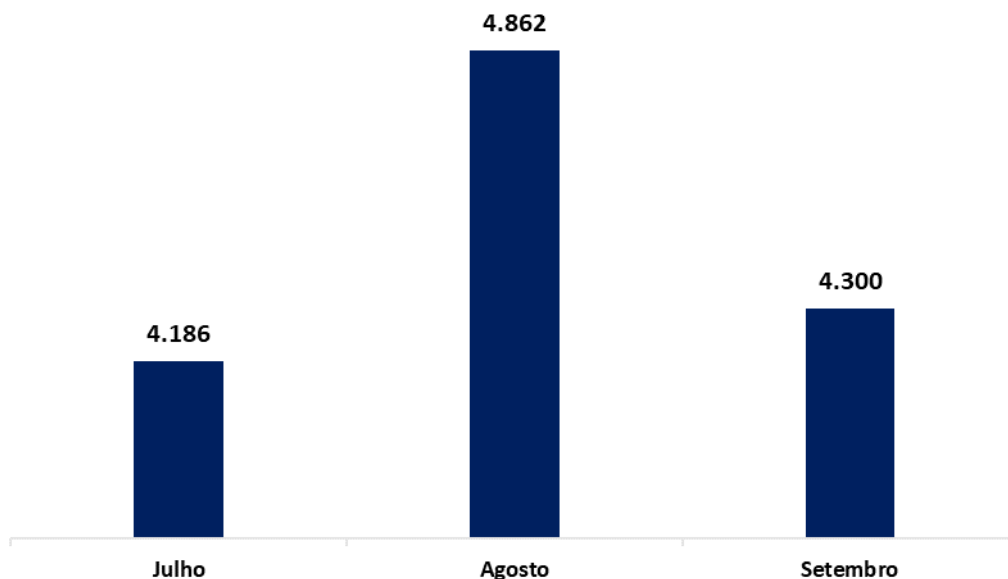
#### **1.5. Monitoramento do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria**

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 13.348 (treze mil e trezentos e quarenta e oito) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:



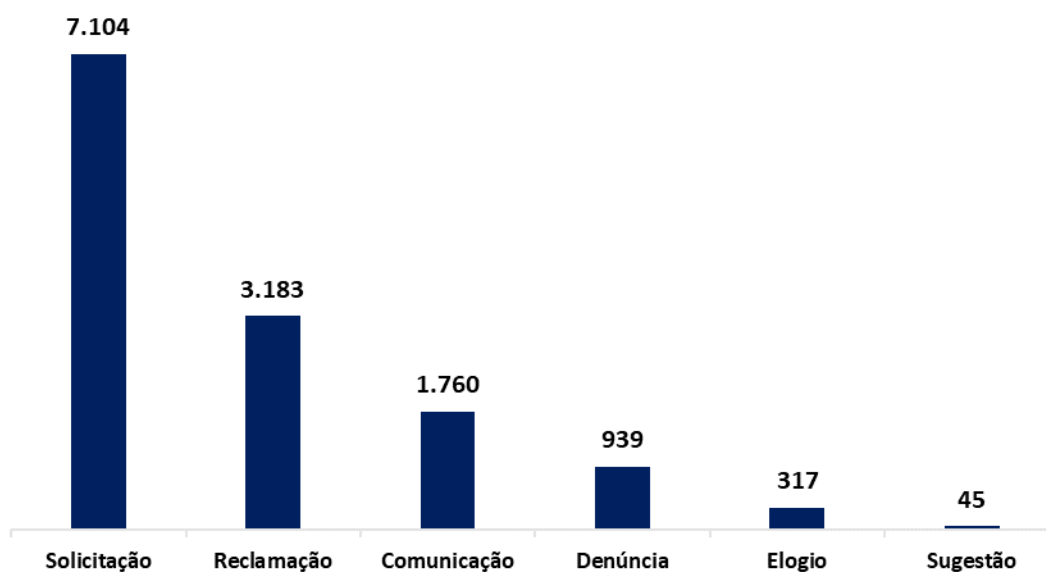
1.5.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.5.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

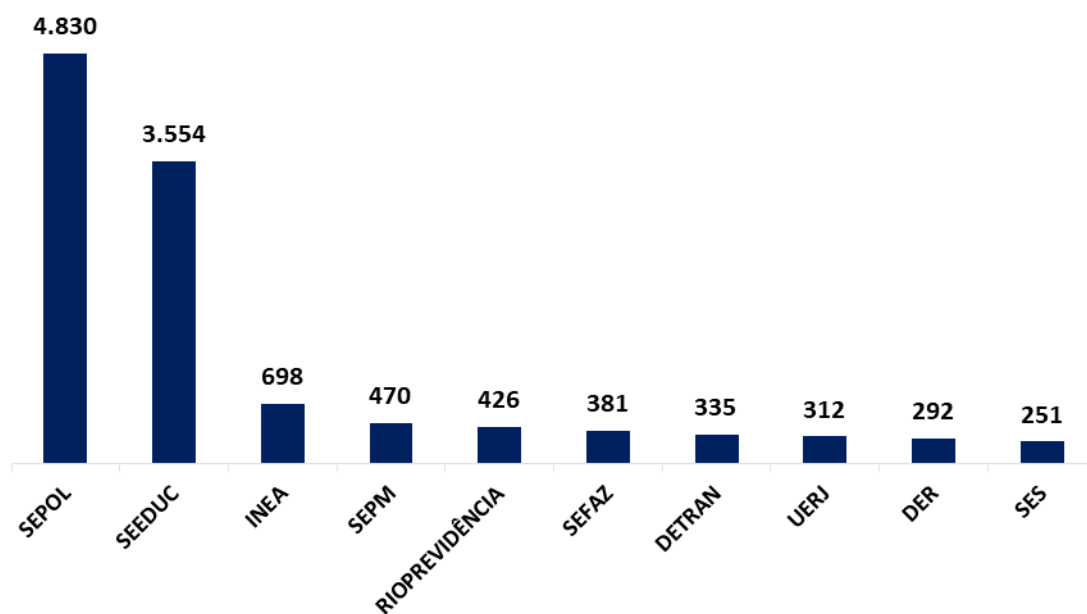
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**



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?)



Sim  
30%



Parcialmente  
20%



Não  
50%

Fonte: Sistema Fala.BR.

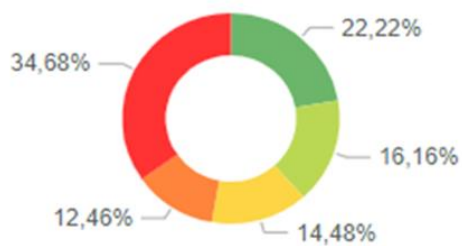
### SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL

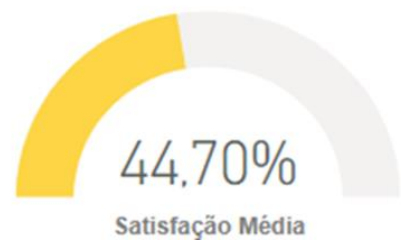


SÉRIE HISTÓRICA



Resposta :

- 5 😄 Muito Satisfeito
- 4 😊 Satisfeito
- 3 😐 Regular
- 2 😞 Insatisfeito
- 1 😡 Muito Insatisfeito



Fonte: Sistema Fala.BR.

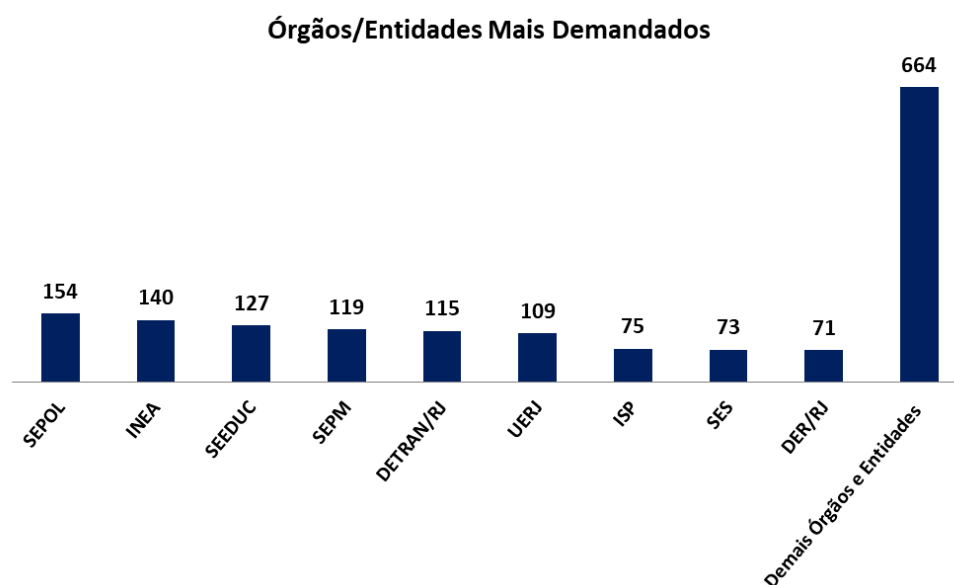
### 1.6. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

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.

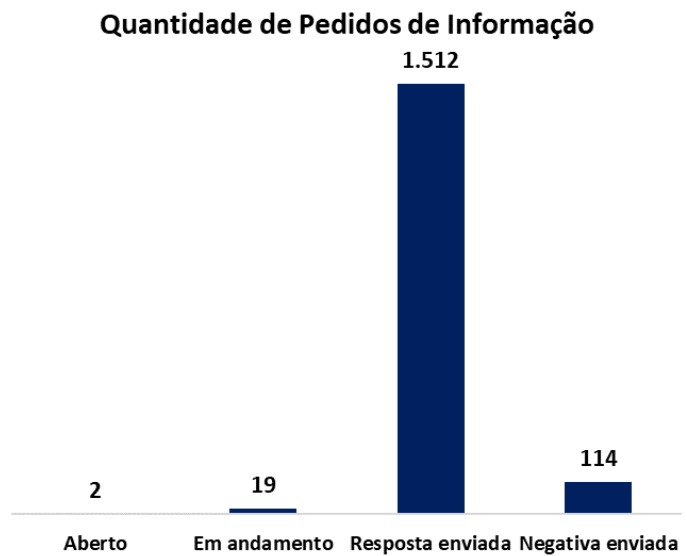
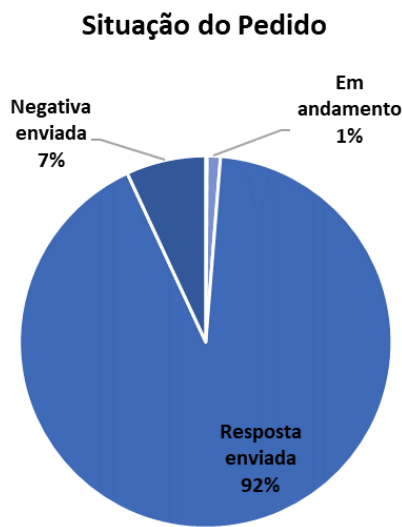
#### 1.6.1. Pedidos de Acesso à Informação

Neste trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.647 (um mil e seiscentos e quarenta 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:







Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 22/12/2023.

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

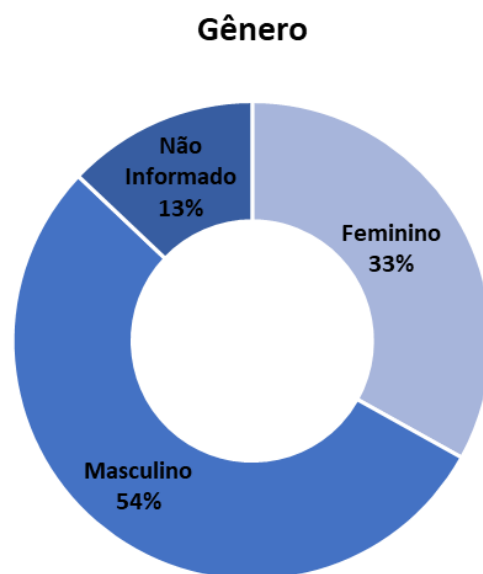
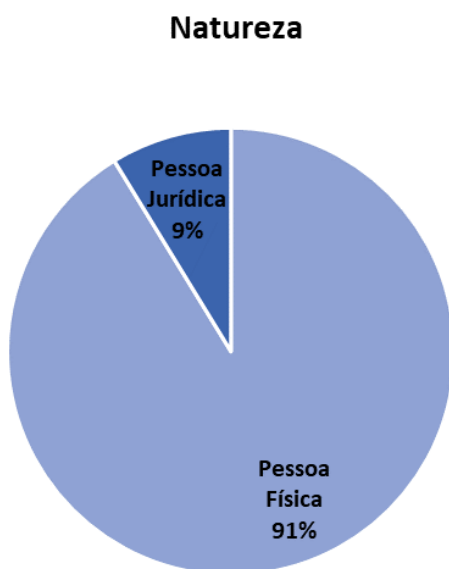
Negativa enviada – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

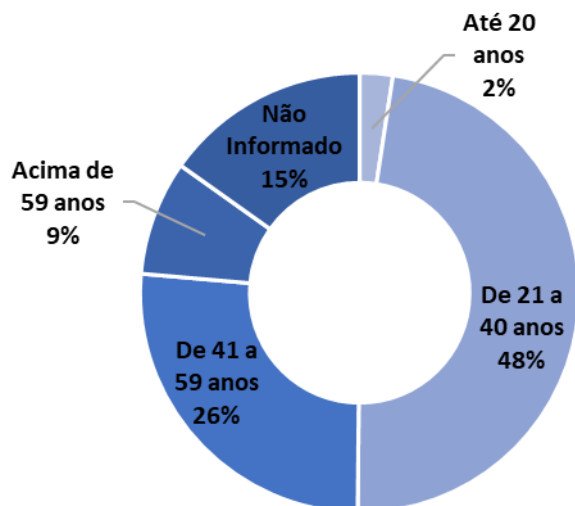
Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

#### 1.6.1.1. Perfil do Demandante

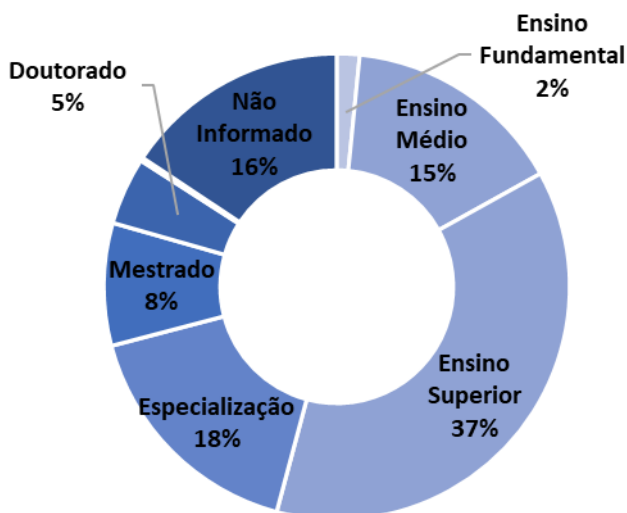
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto à Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.



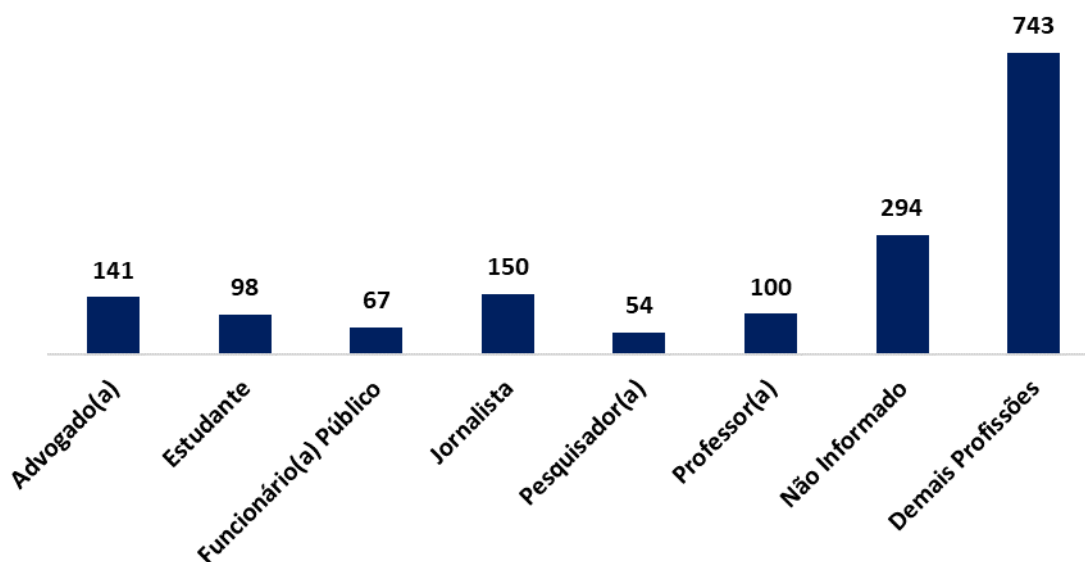
### Faixa Etária



### Escolaridade



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 22/12/2023.

A análise do perfil do demandante revela que 91% são Pessoas Físicas, com 54% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 37% apresentam Ensino Superior e 9% são Jornalistas.

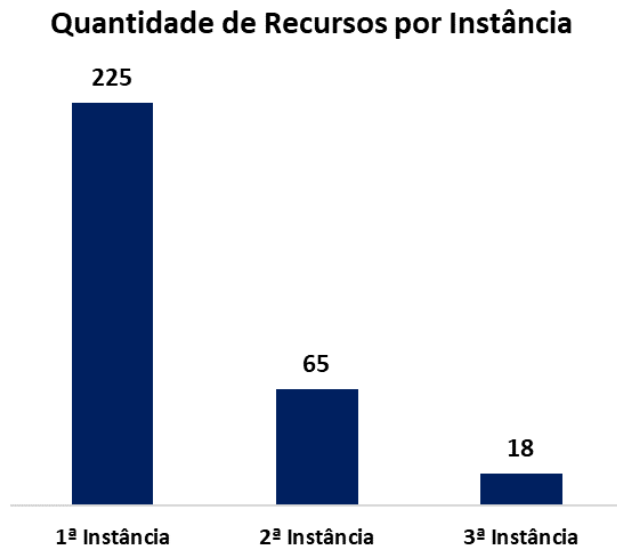
**1.6.2. Recursos dos Pedidos de Informação**

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 308 (trezentos e oito) recursos aos pedidos de informação.

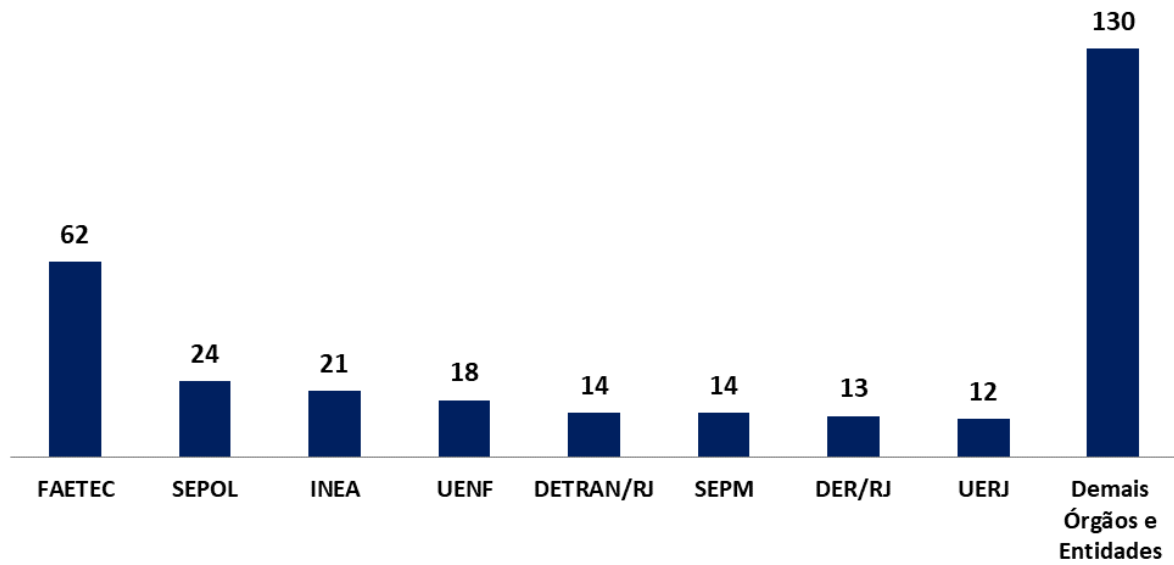
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Terceiro Trimestre	225	65	18	308

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



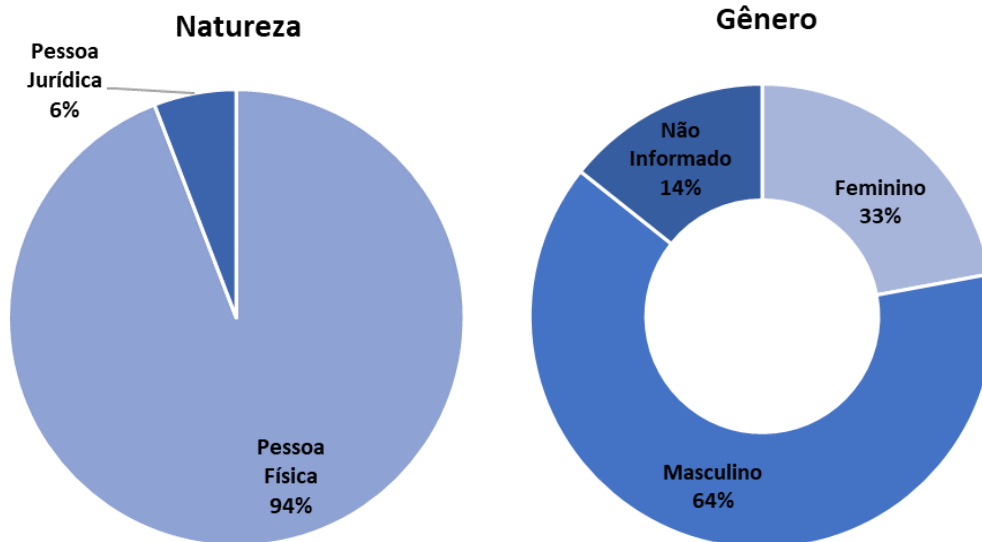
Fonte: Sistema e-SIC.

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

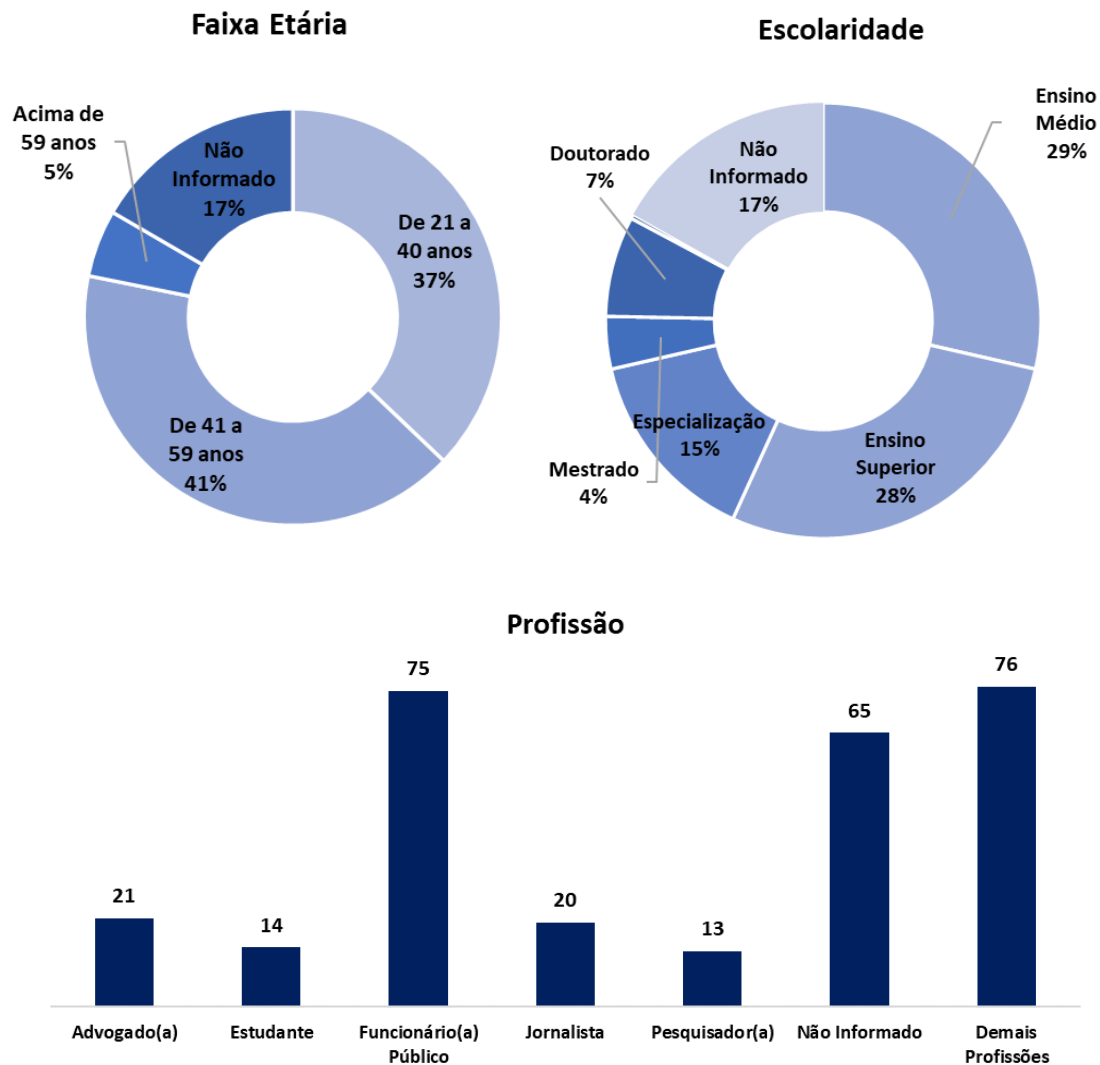
2ª Instância Recursal – Autoridade máxima do órgão/entidade.

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

#### 1.6.2.1. Perfil do Recursante







Fonte: Sistema e-SIC.

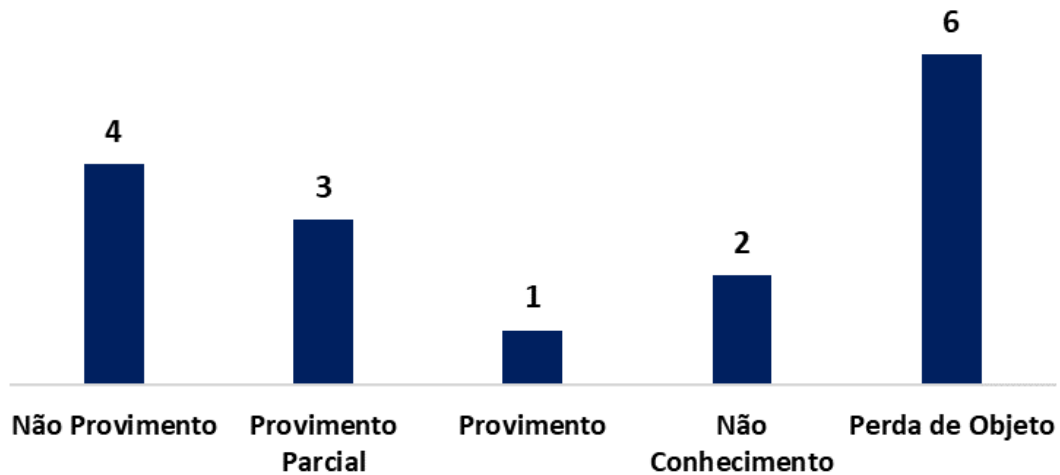
A análise do perfil do recorrente revela que 94% são Pessoas Físicas, com 64% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 41 a 59 anos, sendo que, do total dos recorrentes, 29% apresentam Ensino Médio e a profissão Funcionário(a) Público representa 24% dos recorrentes.

### 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 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.

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:

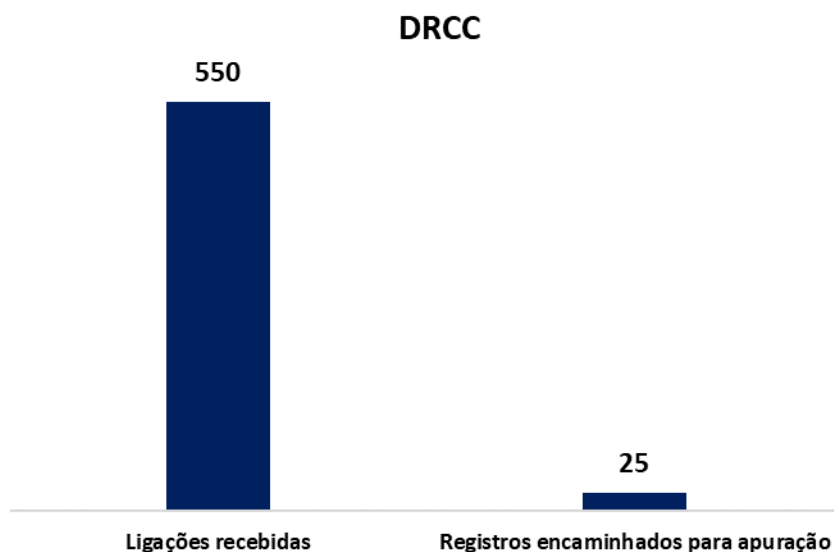
[Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\) \(cge.rj.gov.br\)](http://cge.rj.gov.br)

## 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, 550 (quinhentos e cinquenta) ligações, sendo que desse total, 25 (vinte e cinco) 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	13
	E-mails de alertas de omissões	46
	Cadastro/Bloqueio/Desbloqueio no Sistema e-SIC	26
	Reclassificação de Pedidos de Acesso à Informação	64
	E-mails de Prestação de informações/Orientação ao Cidadão	52
	E-mails de Consultas prestadas à Rede de Ouvidorias	46

### 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
07/07/2023	SEAPPA	SEI-0200007/001973/2023
10/07/2023	CODERTE	SEI-100004/000551/2023
10/07/2023	IPEM	SEI-150164/000969/2023
12/07/2023	AGERIO	SEI-220009/000120/2021
17/07/2023	CECERJ	SEI-260004/001228/2023
02/08/2023	IOERJ	SEI-320001/001021/2023
02/08/2023	CODERTE	SEI-100004/000551/2023
10/08/2023	RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
17/08/2023	DETRAN	SEI-320001/003854/2023
17/08/2023	CECERJ	SEI-260004/001228/2023
21/08/2023	SES	SEI-080002/003394/2023
29/08/2023	SES	SEI-080002/003394/2023



31/08/2023	FIPERJ	SEI-020006/000380/2023
31/08/2023	IOERJ	SEI-320001/001021/2023
31/08/2023	SEAPPA	SEI-020007/001973/2023

## 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	Órgão/Entidade	Quantitativo Servidores
Terceiro Trimestre	e-SIC	05/07/2023	CECIERJ	1
		21/08/2023	RIOTRILHOS	1
			DEGASE	1
			FIPERJ	1

## 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
06/07/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, você sabia que o Governo do Estado está desenvolvendo um novo Sistema de Ouvidoria?
10/07/2023	Vem aí uma nova Ouvidoria
31/07/2023	O que faz a Ouvidoria?
07/08/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, você sabe o que é uma Manifestação de Ouvidoria e quais são os tipos?
28/08/2023	XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro
31/08/2023	Canais de Denúncia contra o Assédio (São os canais de Ouvidoria)
21/09/2023	O que você deve saber para fazer um pedido de informação?
28/09/2023	Já deu uma espiadinha no Portal da Transparência hoje?

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

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