

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2023

**Relatório Gerencial
Primeiro 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

Carlos Henrique Sodré Coutinho

Auditor-Geral do Estado

José Múcio Gusmão Porto

Corregedor-Geral do Estado

Eugenio Manuel da Silva Machado

Ouvidor-Geral do Estado

Ouvidor-Geral do Estado
Eugenio Manuel da Silva Machado

Assessoria 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 PaúraLayo

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação
Coordenador
Afranio Leite da Silva
Equipe
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>	<i>6</i>
1.1.2. <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	<i>8</i>
1.1.3. <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais</i>	<i>8</i>
1.2. VISITAS TÉCNICAS – VISITEC’S	10
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>	<i>12</i>
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	13
1.5. MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	13
1.5.1. <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria</i>	<i>14</i>
1.5.2. <i>Tipos de manifestações de ouvidoria</i>	<i>14</i>
1.5.3. <i>Órgãos e Entidades mais demandados</i>	<i>15</i>
1.5.4. <i>Pesquisa de satisfação</i>	<i>15</i>
1.6. MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	17
1.6.1. <i>Pedidos de Acesso à Informação</i>	<i>17</i>
1.6.1.1. <i>Perfil do Demandante</i>	<i>18</i>
1.6.2. <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i>	<i>20</i>
1.6.2.1. <i>Perfil do Recursante</i>	<i>21</i>
1.6.3. <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i>	<i>22</i>
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>	<i>25</i>
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	25
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	26
2.6.1. <i>Capacitações e Treinamentos</i>	<i>26</i>
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 janeiro, fevereiro e março, primeiro 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 nomeados ou designados, 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	55	68%
Pontos Focais	09	11%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	17	21%
Total	81	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, SEAS, SECC, SEM, SECEC, SECTI, SEDEC, SEDEICS, SEDSODH, SEEDUC, SEENEMAR, SEFAZ, SEGOV, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETRAM e SETUR	GSI, SEEL e SEIC	SEGG, SEIJES, SEHIS, SETD 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, 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, 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 o IEEA, a SEEL e a SUDERJ passaram a possuir servidores atuando como ‘Pontos Focais’, na gestão dos Sistemas e-SIC e Fala.BR, nas suas respectivas instituições.

Em relação a Vice-Governadoria, evidenciamos que não identificamos, no período, a indicação de servidor(a) para atuar como gestor(a) dos sistemas.

Ressaltamos que as Ouvidorias do CECIERJ e da FIPERJ até a conclusão do presente relatório não possuíam responsável designado 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.

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

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

Salientamos que a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE proporciona suporte técnico, por intermédio de eventos, treinamentos, orientações, tanto aos Ouvidores quanto aos servidores “Pontos Focais”, bem como as suas respectivas Equipes, com o intuito de fortalecer a ouvidoria e transparência no Estado do Rio de Janeiro, e promover o controle social, visando à melhoria da qualidade dos serviços públicos.

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)	136

1.1.3. Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais

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

Reuniões com Titulares de UOS	
Período	Órgão/Entidade
Primeiro Trimestre	Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA
	Companhia Estadual de Águas e Esgotos - CEDAE
	Departamento Geral de Ações Socioeducativas - DEGASE

Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro - DETRAN/RJ

Fundação Leão XIII - FLXIII

Instituto Estadual do Ambiente - INEA

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ

Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro - RIOPREVIDÊNCIA

Secretaria de Estado de Casa Civil - SECC

Secretaria de Estado de Administração Penitenciária - SEAP

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 Polícia Civil - SEPOL

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG

Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM

Secretaria de Estado de Saúde - SES
Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro - UERJ

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, macro processos 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
01/02/2023	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – SEAPPA
08/02/2023	Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ
01/03/2023	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos – SEDSODH
07/03/2023	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro – IOERJ
29/03/2023	Autorarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro – PROCON RJ

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.

Evidenciamos que, neste primeiro trimestre, foi atualizada a Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado – CGE-RJ.

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

*Cumprir destacar que as nomenclaturas da SECID, da SEDEERI e da SETRANS foram alteradas para Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades – SEIC, 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	SECC
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	SEIC
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	SEIC
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	SETRAB
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	SEIC
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
Primeiro Trimestre	Cartas de Serviços - Administração Direta*	16
	Cartas de Serviços - Administração Indireta	27
	Total	43

*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

Primeiro Trimestre	Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ
	Secretaria de Estado de Polícia Militar - SEPM

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.

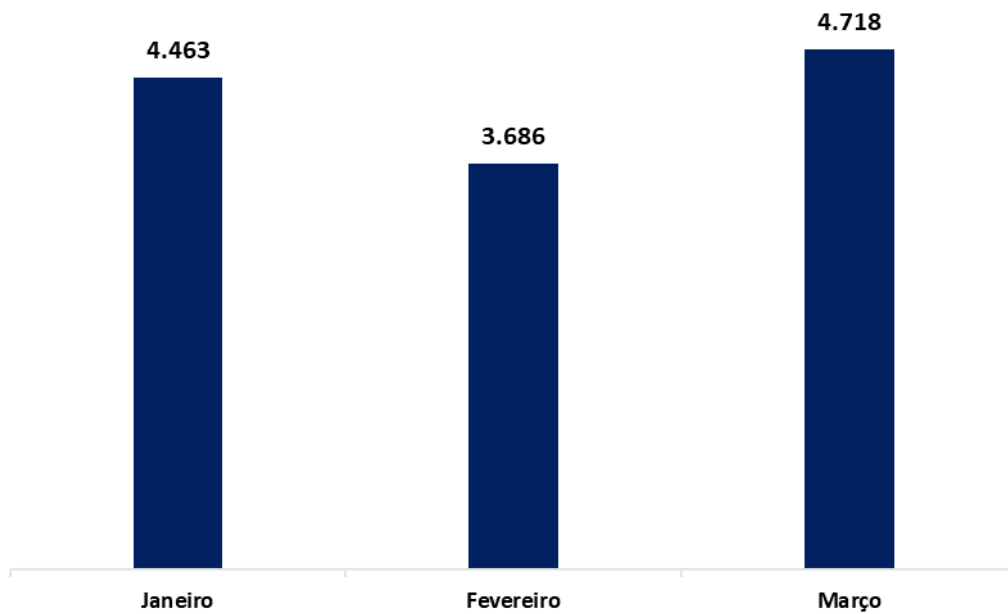
Cabe informar que neste primeiro trimestre não foram enviadas Minutas de Ofício com o objetivo de solicitar a elaboração e divulgação dos Relatórios Trimestrais Quantitativos.

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 12.867 (doze mil e oitocentos e sessenta e sete) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

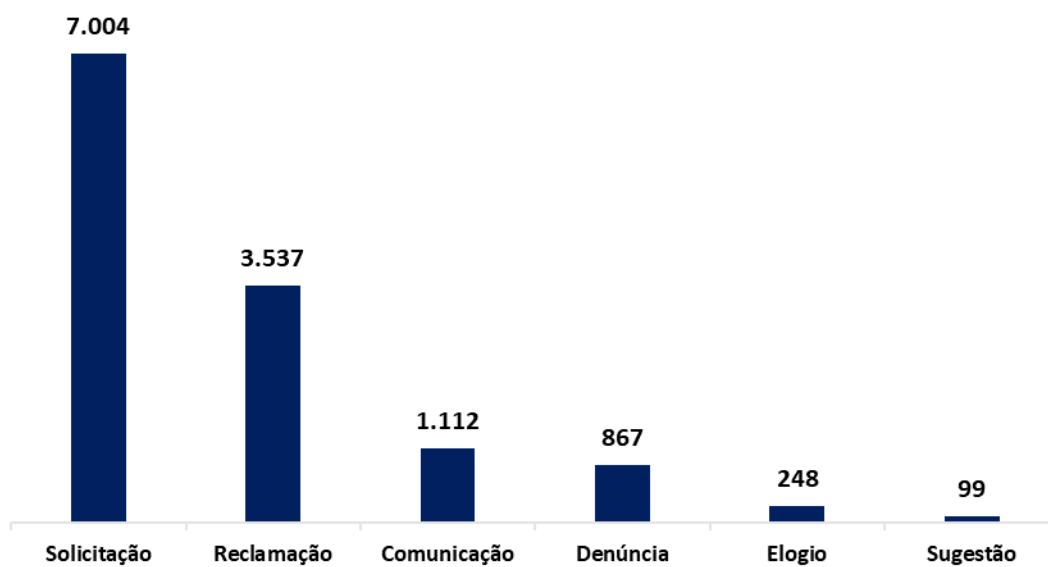
1.5.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.5.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

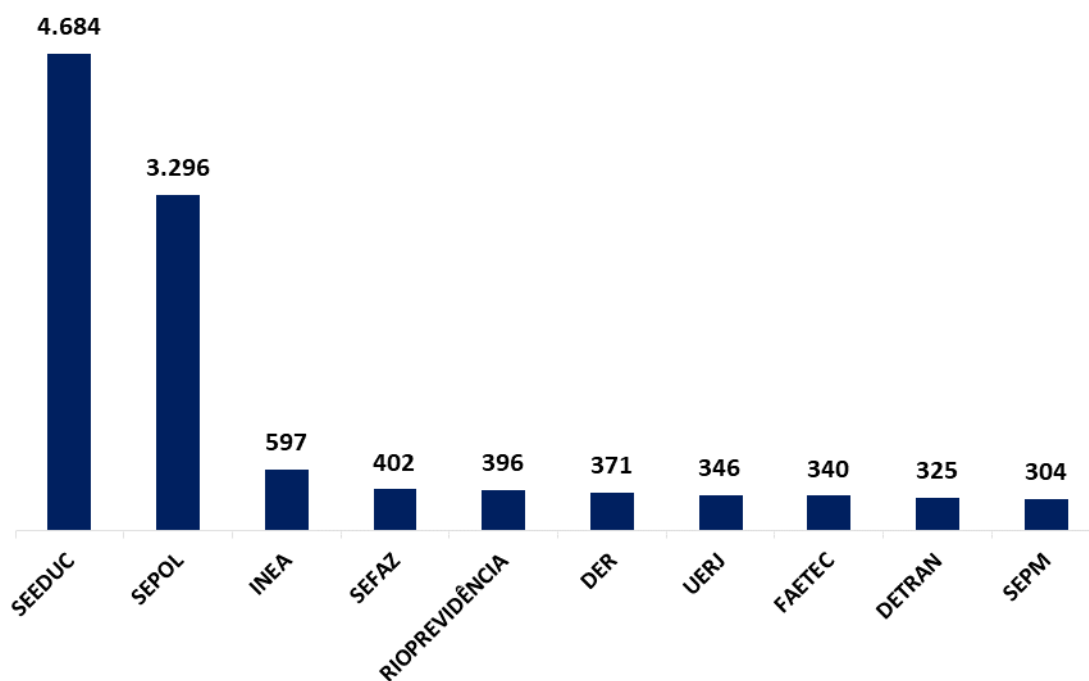
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão**



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
36%



Parcialmente
21%



Não
42%

TOTAL DE RESPOSTAS 914

Fonte: Sistema Fala.BR.

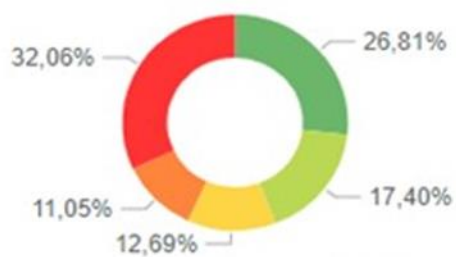
SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



NÍVEL



SÉRIE HISTÓRICA



Resposta :

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



TOTAL DE RESPOSTAS 914

Fonte: Sistema Fala.BR.

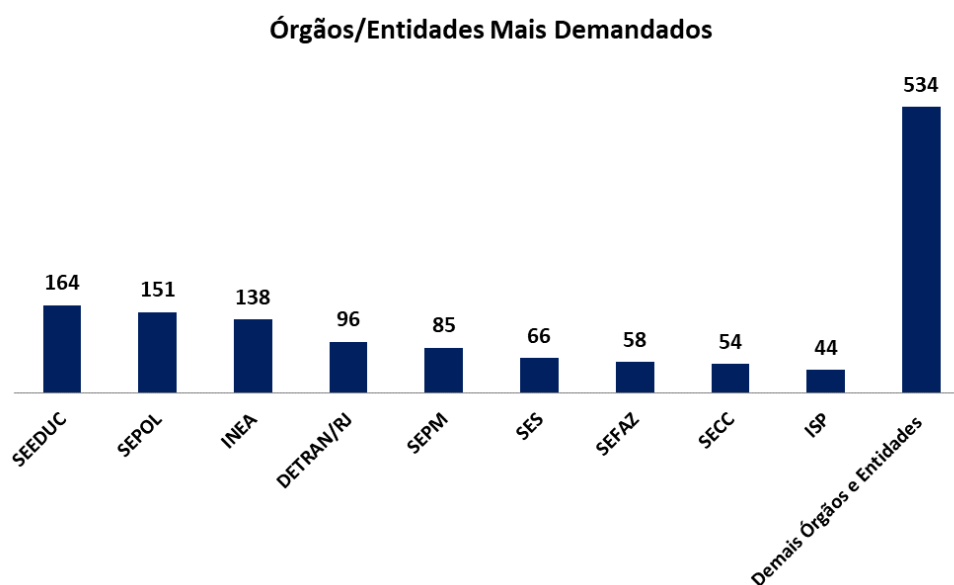
1.6. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

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 1.484 (um mil e quatrocentos e oitenta e quatro) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

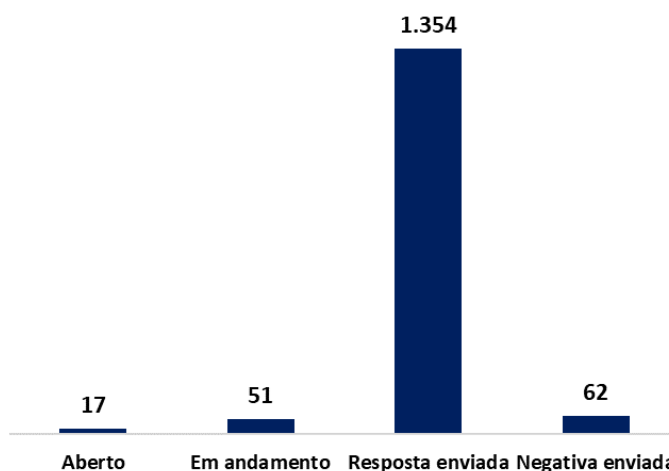
Apresentamos o gráfico dos Órgãos e Entidades mais demandados e o quantitativo de pedidos de informações, classificado de acordo com a tramitação:



Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 27/04/2023.

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.

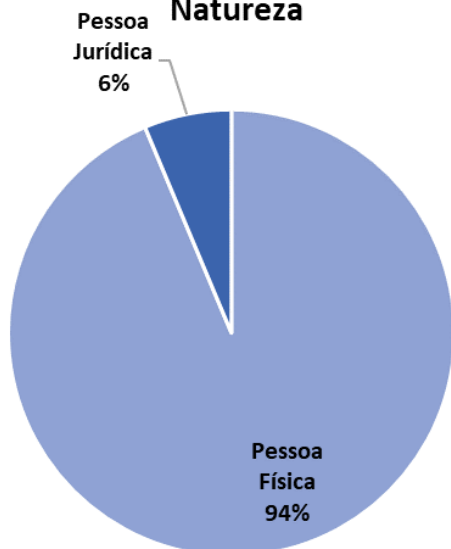
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

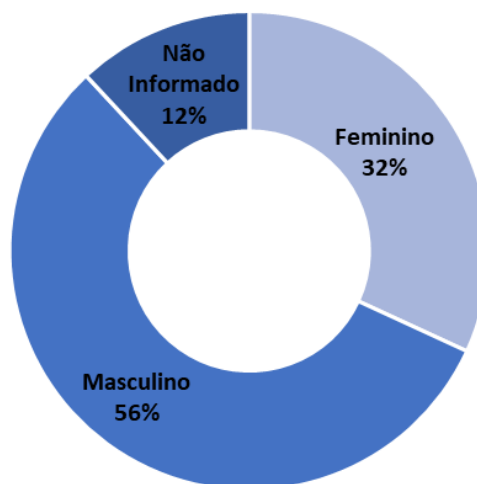
1.6.1.1. Perfil do Demandante

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.

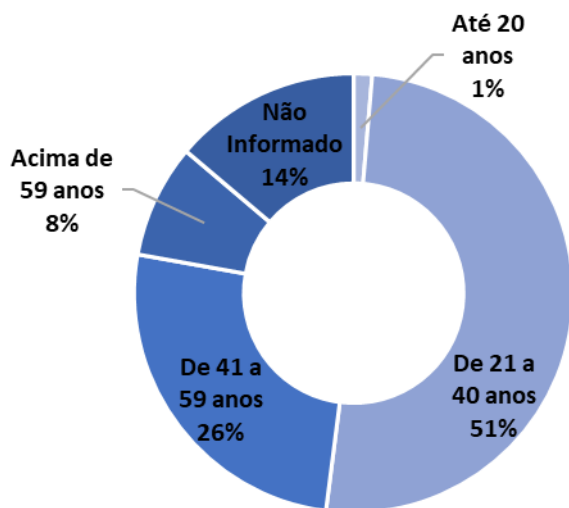
Natureza



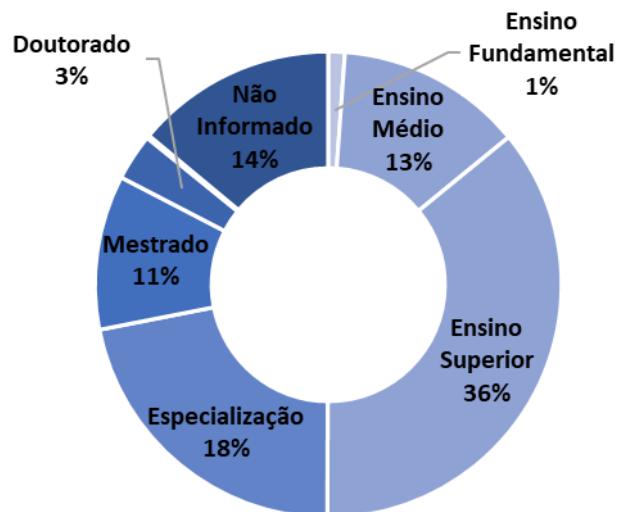
Gênero



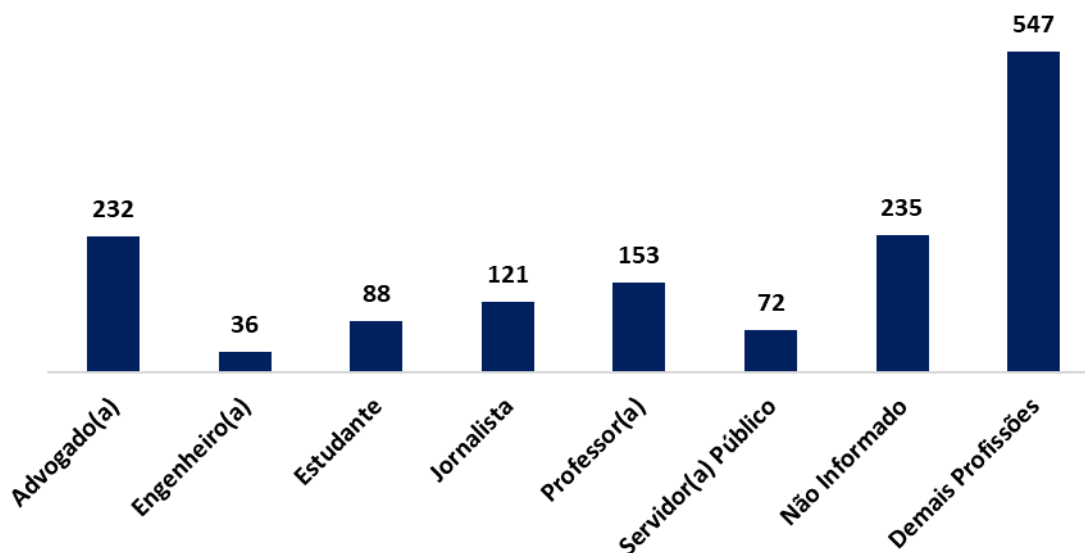
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 27/04/2023.

A análise do perfil do demandante revela que 94% são Pessoas Físicas, com 56% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 36% apresentam Ensino Superior e 16% são Advogados (as).

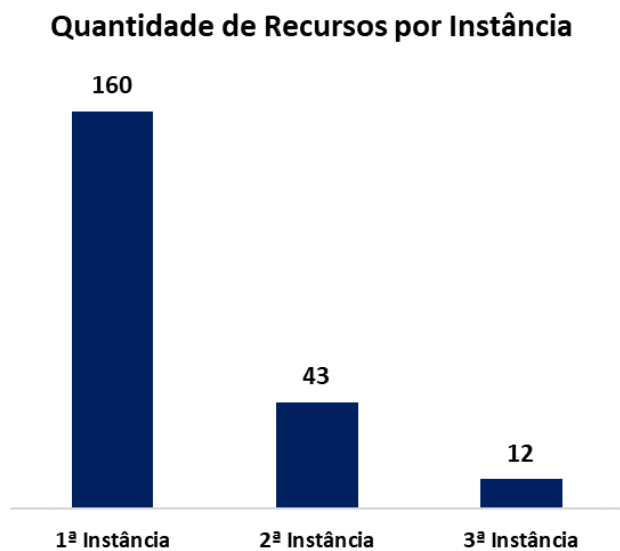
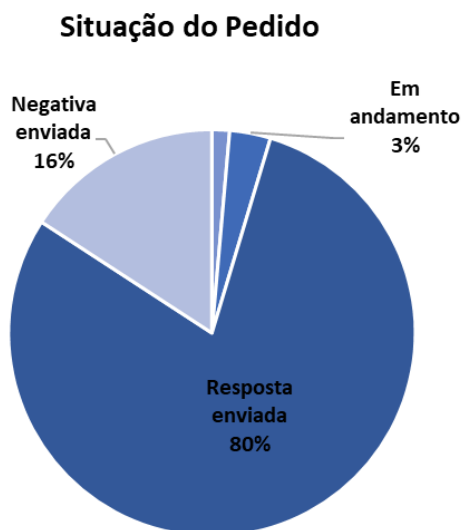
1.6.2. Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 215 (duzentos e quinze) recursos aos pedidos de informação.

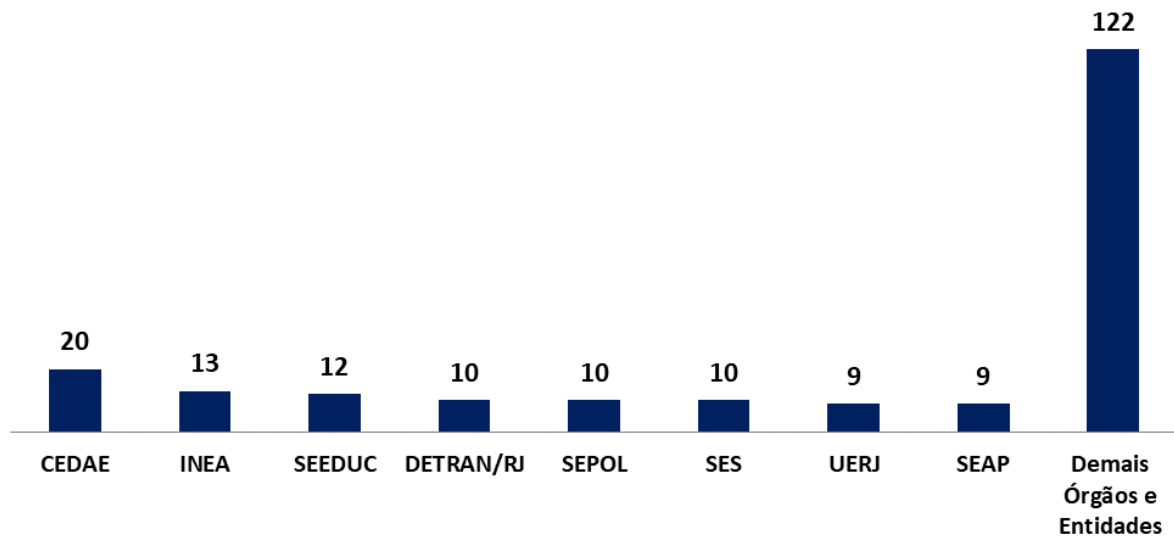
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Primeiro Trimestre	160	43	12	215

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.

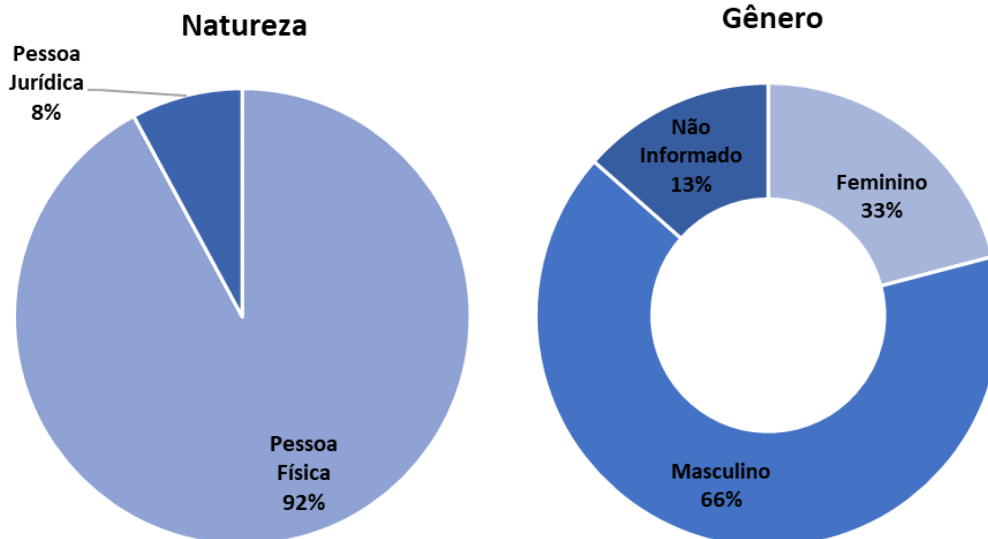
Dados extraídos em 27/04/2023.

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

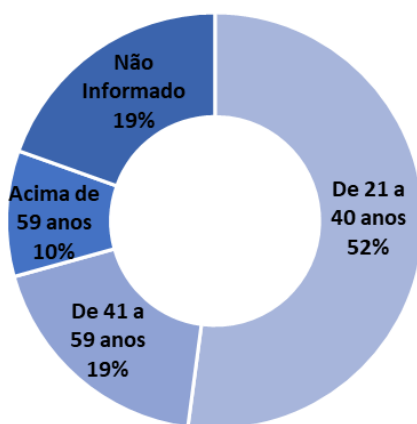
2ª Instância Recursal – Autoridade máxima do órgão/entidade.

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

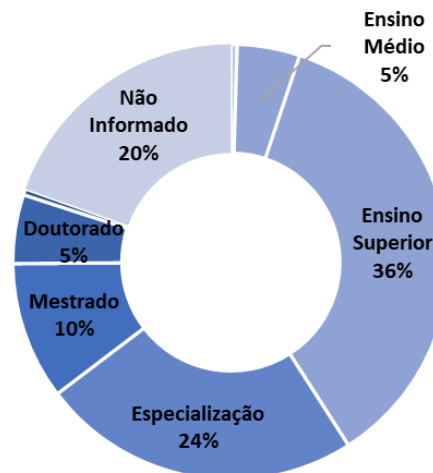
1.6.2.1. Perfil do Recursante



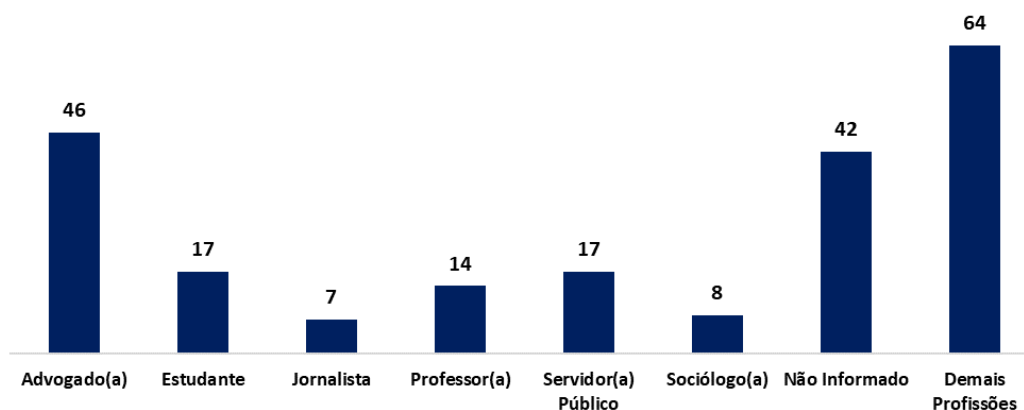
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 27/04/2023.

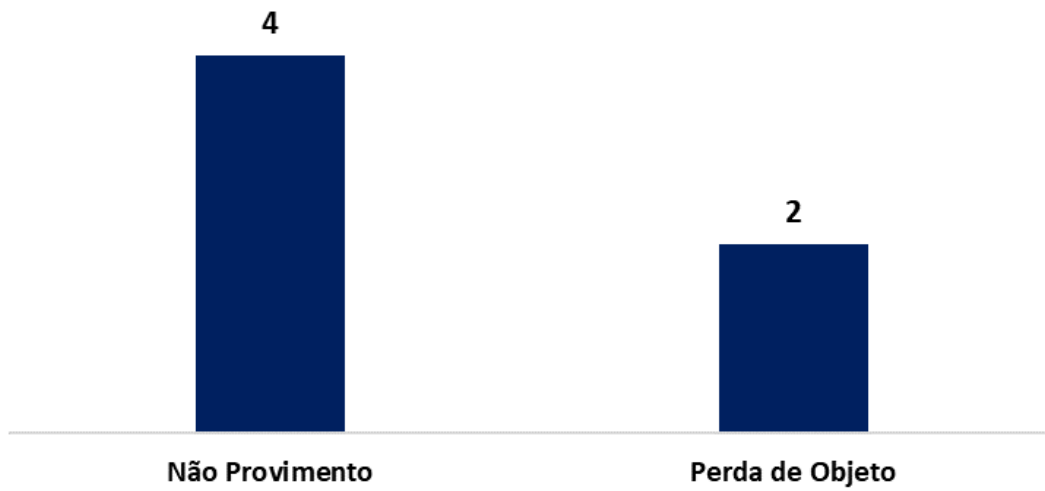
A análise do perfil do recursante revela que 92% são Pessoas Físicas, com 66% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos recursantes, 36% apresentam Ensino Superior e a profissão Advogado(a) representa 21% dos recursantes.

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 primeiro 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 25/07/2023

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:

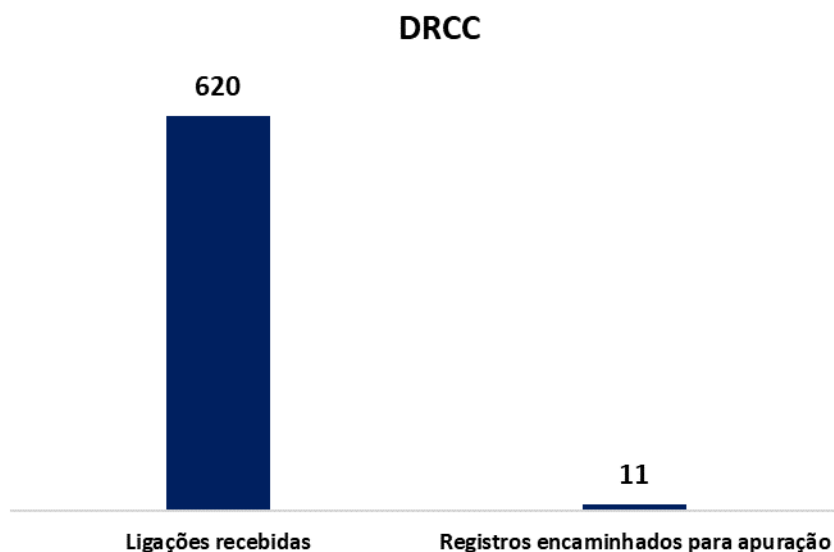
[Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – Serviço de Informação ao Cidadão \(SIC\) \(cge.rj.gov.br\)](http://cge.rj.gov.br)

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 2022, 620 (seiscentos e vinte) ligações, sendo que desse total, 11 (onze) 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:

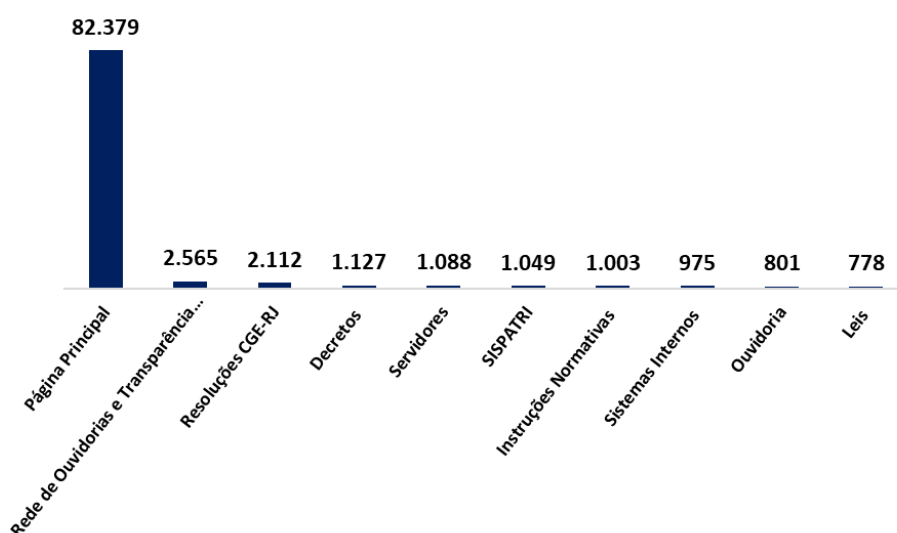
Período	Descrição da Atividade	Quantitativo
Primeiro Trimestre	E-mails de Reclamação sobre o não atendimento de Pedidos de Acesso à Informação	8
	E-mails de alertas de omissões	40
	Reclassificação de Pedidos de Acesso à Informação	33

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:

Páginas mais Acessadas – Site CGE/OGE



Fonte: Site CGE/OGE-RJ.
Dados extraídos em 26/04/2023.

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
10/01/2023	CENTRAL	SEI-100006/001933/2022
15/02/2023	SETRAB	SEI-400001/000061/2023
09/03/2023	CENTRAL	SEI-100006/000222/2023
09/03/2023	SEIC	SEI-460001/000386/2023
14/03/2023	SUDERJ	SEI-320001/000145/2023
15/03/2023	FAETEC	SEI-260005/001142/2023
16/03/2023	SEPOL	SEI-360334/000113/2023
16/03/2023	SEPOL	SEI-360334/000114/2023
16/03/2023	SEEL	SEI-320001/000145/2023
17/03/2023	DETRO	SEI-100005/001787/2023
17/03/2023	SEPOL	SEI-360334/000130/2023
21/03/2023	IOERJ	SEI-150015/002202/2022
29/03/2023	FAETEC	SEI-260005/001142/2023
31/03/2023	SEPOL	SEI-360334/000144/2023

2.6. Capacitações, Treinamentos e Eventos

2.6.1. Capacitações e Treinamentos

No trimestre foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

Período	Sistema	Data	Órgão/Entidade	Quantitativo Servidores
Primeiro Trimestre	e-SIC	01/03/2023	DETRO	3
			SETRAB	1
			SEEL	1
			SUDERJ	1
		27/03/2023	CENTRAL	2
			FAETEC	4
			IRM	1
			SECTI	1
	Fala.BR	04/10/2022 08/11/2022	CGE/OGE	1
				3

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*.

Posts do Projeto Cidadão e OGE no Controle	
Data	Assunto
19/01/2023	Ei cidadão, você utiliza os serviços públicos?
24/01/2023	O Controle Social
28/01/2023	Você sabia que o Dia Internacional da Proteção de Dados é comemorado no dia 28/01 e no Brasil a proteção de dados pessoais é regulamentada pela LGPD?
01/02/2023	Ei cidadão, você conhece as informações e serviços que encontra no Portal da Transparência?
17/02/2023	Lei 13.460/2017 e Manifestações de Ouvidoria
27/02/2023	Você sabe o que é Transparência Passiva?
10/03/2023	Divulgação Relatório do 4º Trimestre de 2022
13/03/2023	Conheça mais sobre a Transparência Ativa
16/03/2023	Dia Nacional do Ouvidor
20/03/2023	Dado pessoal X Dado sensível
21/03/2023	O que é a Ouvidoria?
27/03/2023	Você sabia que pode solicitar informações aos órgãos públicos?

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

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