

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



**2022**

**Relatório Gerencial**

**Primeiro Trimestre**

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

## **Gestão**

**Jurandir Lemos Filho**

Controlador-Geral do Estado

**Demétrio Abdennur Farah Neto**

Chefe de Gabinete

**Ana Luiza Pereira Lima**

Subcontroladora-Geral do Estado

**Carlos Henrique Sodré Coutinho**

Auditor-Geral do Estado

**José Múcio Gusmão Porto**

Corregedor-Geral do Estado

**Eugenio Manuel da Silva Machado**

Ouvidor-Geral do Estado

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

**Assessoria de Gestão de Ouvidoria Ativa**  
(vago)

**Assessoria de Gestão da Qualidade**  
Thaís Batista Fernandes do Nascimento  
Magno Tarcísio de Sá  
Eduardo Waga

**Superintendência de Ouvidoria**  
*Superintendente*

Eliane Moraes Magalhães

*Equipe*

Rafael Machado Gecele Castro  
Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo  
Adélia Cristina Lopes Coelho

**Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão**  
*Coordenadora*

Luani dos Santos Papae Fernandes

*Equipe*

José Inácio Ferreira  
Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva

**Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais**  
*Coordenadora*

Ana Cristina Fortunato Cipriano

*Equipe*

Frank França Omena  
Hérica dos Santos Theodoro

**Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento**  
(vago)

**Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção**  
*Superintendente*

Luciana Ramos Avelino de Souza

*Equipe*

Alice de Barros Silva  
Taysa de Sousa Paúra Layo

**Coordenadoria de Governo Aberto**  
*Coordenador*

Fabio Bogossian

*Equipe*

Clayton Cassius da Silva Pereira  
Pedro Luiz Pires Vieira Júnior  
Gomercidio Raphael Filho

**Coordenadoria de Transparência e Controle Social**  
(vago)

**Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação**  
*Coordenador*

Afranio Leite da Silva

*Equipe*

Paola Rojas Pereira

# Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS .....</b>	<b>7</b>
1.1. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	7
1.1.1. <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria</i> .....	8
1.1.2. <i>Tipos de manifestações de ouvidoria</i> .....	8
1.1.3. <i>Canais de entrada das manifestações de ouvidoria</i> .....	9
1.1.4. <i>Classificação das manifestações de ouvidoria</i> .....	9
1.1.5. <i>Assuntos mais demandados</i> .....	10
1.1.6. <i>Encaminhamentos</i> .....	10
1.2. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO À CGE-RJ .....	12
1.2.1. <i>Perfil do Demandante</i> .....	13
1.3. RECURSOS À CGE-RJ .....	14
1.3.1. <i>Perfil do Recursante</i> .....	15
1.4. ATENDIMENTO AO USUÁRIO .....	16
1.5. DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC .....	17
<b>2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS.....</b>	<b>18</b>
2.1. ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS.....	18
2.1.1. <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i> .....	18
2.1.2. <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i> .....	20
2.1.3. <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidorias Setoriais</i> .....	21
2.2. VISITAS TÉCNICAS – VISITEC’S .....	21
2.3. CARTA DE SERVIÇOS .....	22
2.3.1. <i>Monitoramento da elaboração das Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades</i> .....	24
2.4. MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	24
2.4.1. <i>Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria</i> .....	25
2.4.2. <i>Tipos de manifestações de ouvidoria</i> .....	25
2.4.3. <i>Órgãos e Entidades mais demandados</i> .....	26
2.4.4. <i>Assuntos mais demandados</i> .....	26
2.4.5. <i>Classificação das manifestações de ouvidoria</i> .....	27
2.4.6. <i>Pesquisa de satisfação</i> .....	27
2.5. MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	28
2.5.1. <i>Pedidos de Acesso à Informação</i> .....	29
2.5.1.1. <i>Perfil do Demandante</i> .....	30
2.5.2. <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i> .....	31
2.5.2.1. <i>Perfil do Recursante</i> .....	33
2.5.3. <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i> .....	34
<b>3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>35</b>
3.1. MONITORAMENTO DA LAI .....	35
3.2. TRANSPARÊNCIA ATIVA .....	36
3.2.1. <i>Site CGE-RJ</i> .....	36
3.2.2. <i>Governo Aberto</i> .....	36
3.2.2.1. <i>Atualizações no site do Governo Aberto</i> .....	37

3.3. 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 .....	38
3.4. MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS, CONFORME DECRETO Nº 46.873/2019 .....	38
3.5. CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS .....	38
3.5.1. <i>Capacitações e Treinamentos</i> .....	38
3.5.2. <i>Eventos</i> .....	39
3.6. CIDADÃO E OGE NO CONTROLE .....	40

## 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 2022 desta OGE e tem por objetivo explicitar suas atividades além de fornecer subsídio a decisões gerenciais, atuando em conformidade com o disposto na Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019, em seu inciso III do artigo 3º, que versa sobre a elaboração de relatórios gerenciais.

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

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

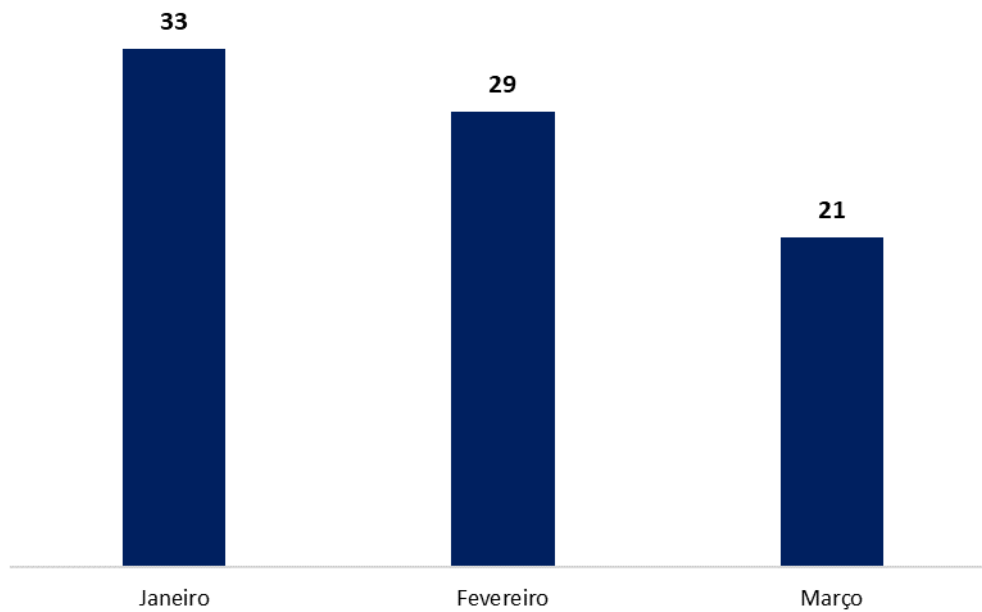
Exerce, ainda, a função de Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, tratando as demandas dirigidas ao Órgão, direcionando às áreas competentes as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

### 1.1. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

No primeiro trimestre de 2022, a OGE, enquanto UOS, recebeu 83 (oitenta e três) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema Fala.BR, as quais foram tratadas, conforme explicitado nos tópicos a seguir:

Período	Descrição	Quantidade
Primeiro Trimestre	Manifestações de ouvidoria	83

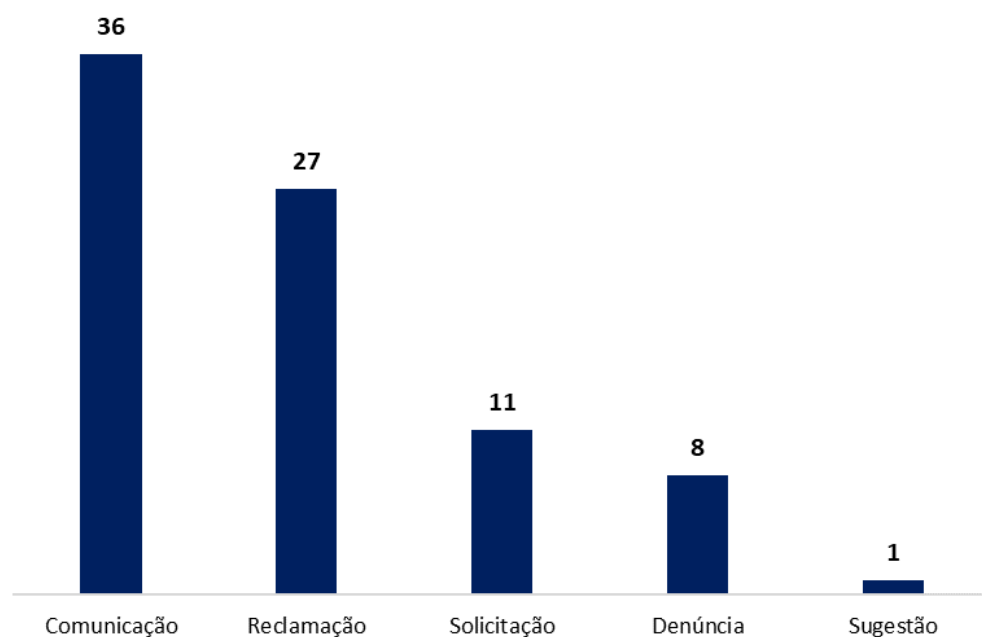
### 1.1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

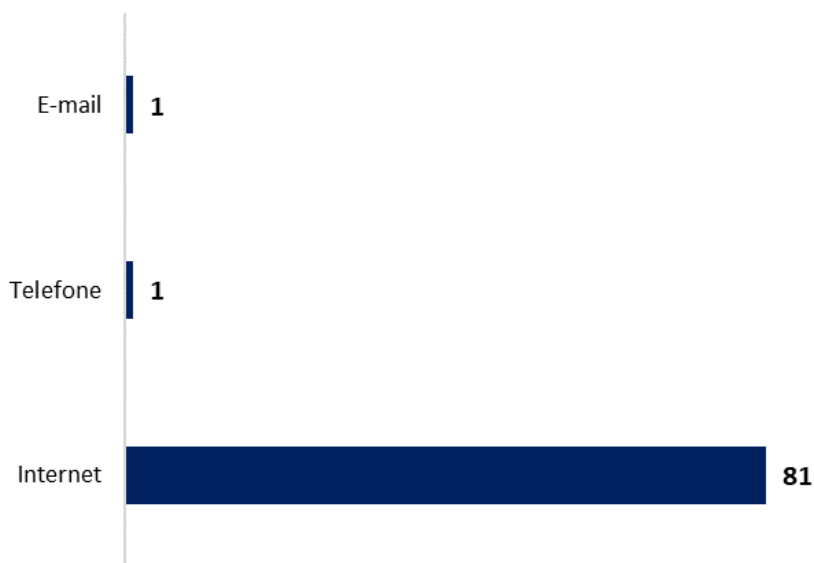
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.



Fonte: Sistema Fala.BR.

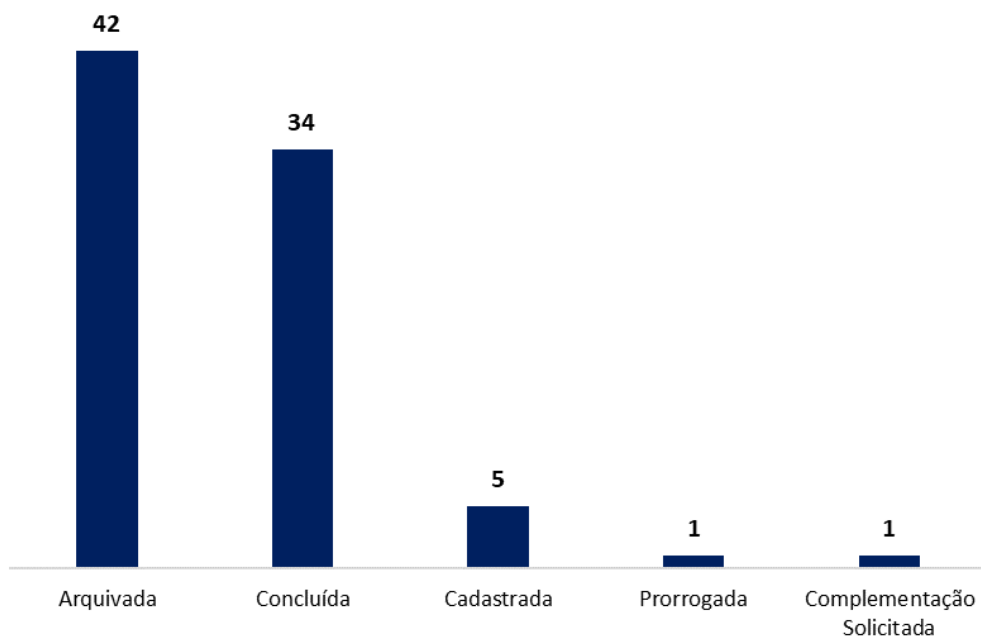


### 1.1.3. Canais de entrada das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.4. Classificação das manifestações de ouvidoria

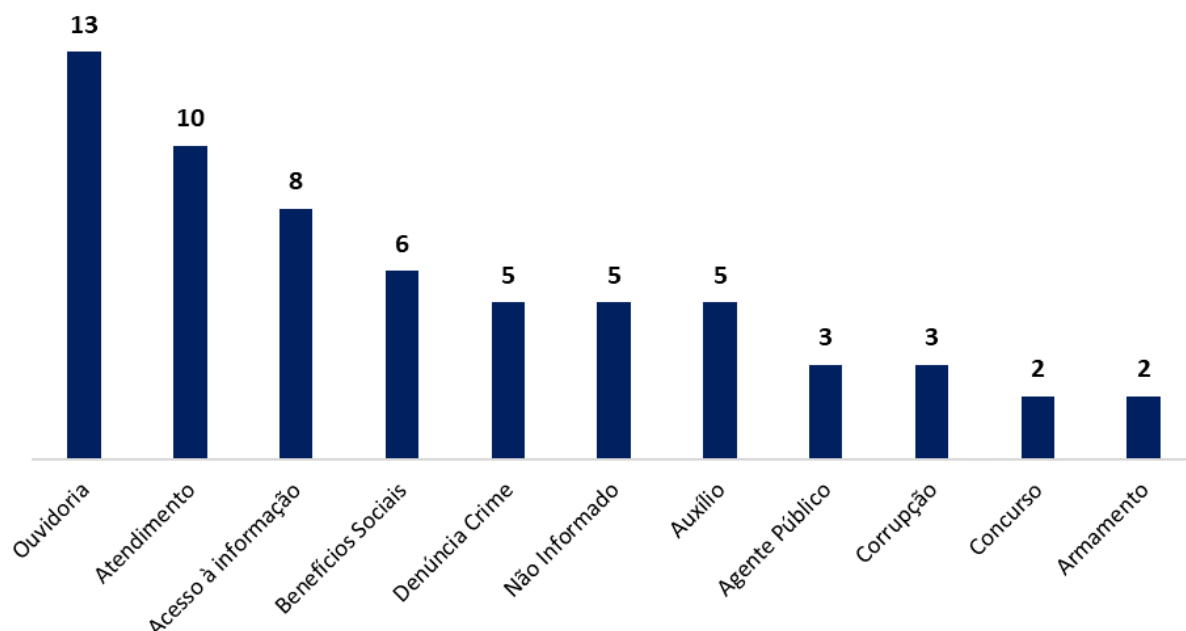


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.5. Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

A seguir, os assuntos mais demandados neste trimestre:



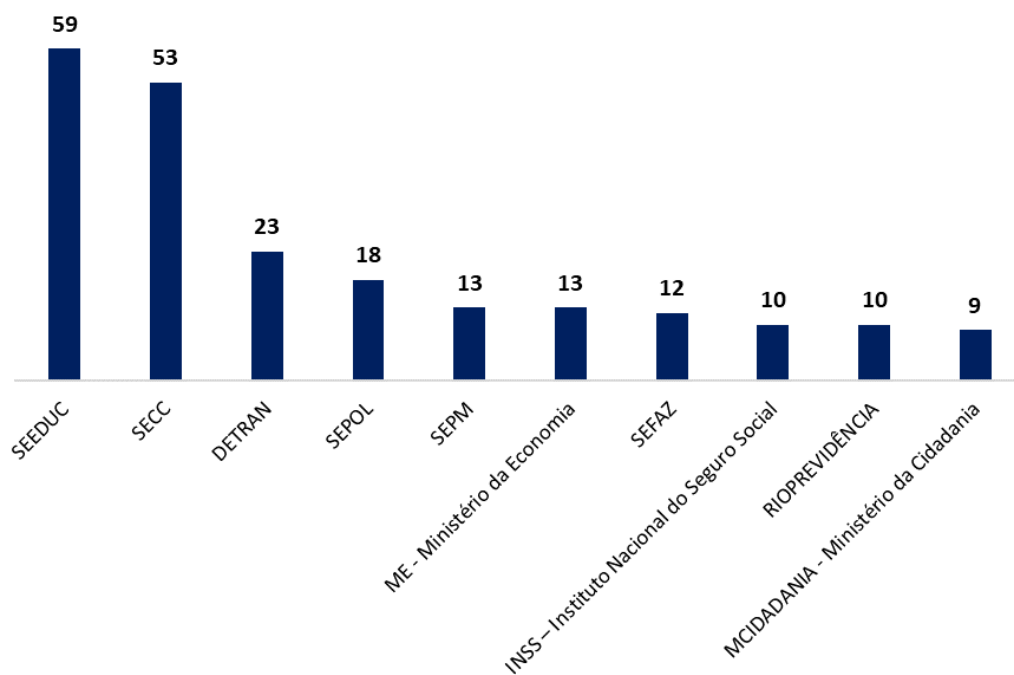
Fonte: Sistema Fala.BR.

### 1.1.6. Encaminhamentos

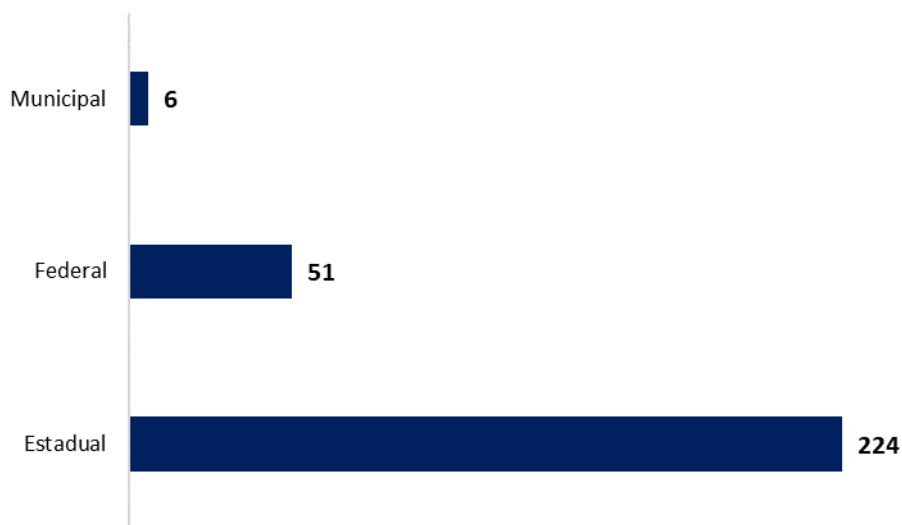
No primeiro trimestre de 2022, 281 (duzentas e oitenta e uma) manifestações de ouvidoria foram redirecionadas para outros Órgãos e Entidades, em decorrência de não serem de competência da OGE.

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

### Encaminhamentos por Unidade de Ouvidoria



### Encaminhamentos por Esfera



Fonte: Sistema Fala.BR.

## 1.2. Pedidos de Acesso à Informação à CGE-RJ

A OGE-RJ implementou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), para o cumprimento da transparência passiva, que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar o prazo e receber a resposta da solicitação realizada à Ouvidoria.

Período	Descrição	Quantidade
Primeiro Trimestre	Pedido de informação	9

Durante o primeiro trimestre de 2022, a OGE, enquanto UOS, recebeu 09 (nove) Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:

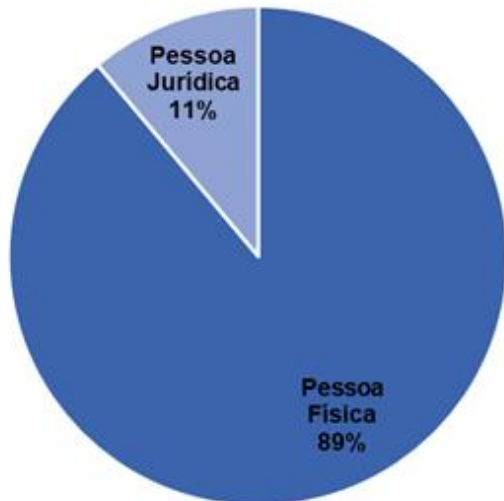


Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 13/04/2022.

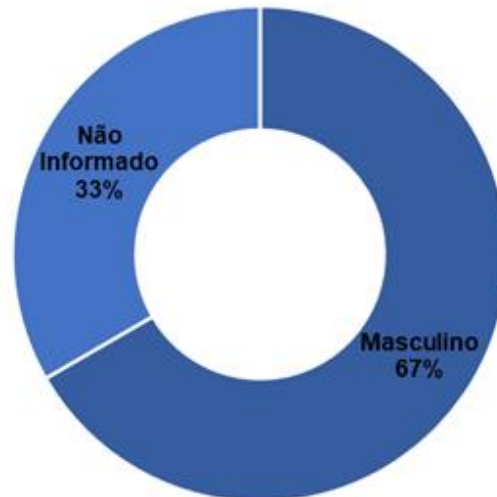
### 1.2.1. Perfil do Demandante

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

**Natureza**



**Gênero**



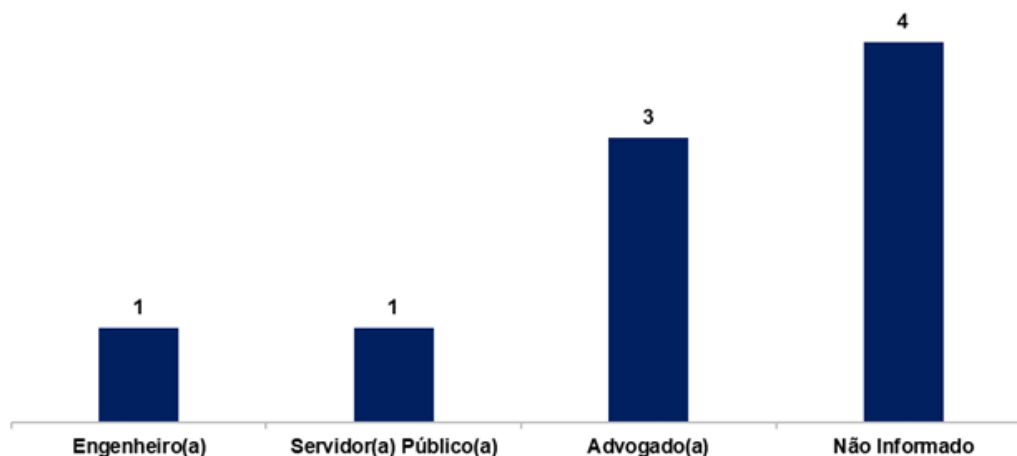
**Faixa Etária**



**Escolaridade**



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 13/04/2022.

A análise do perfil do demandante revela que 89% são Pessoas Físicas, com 67% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 56% apresentam Especialização e 33% são Advogado(a)s.

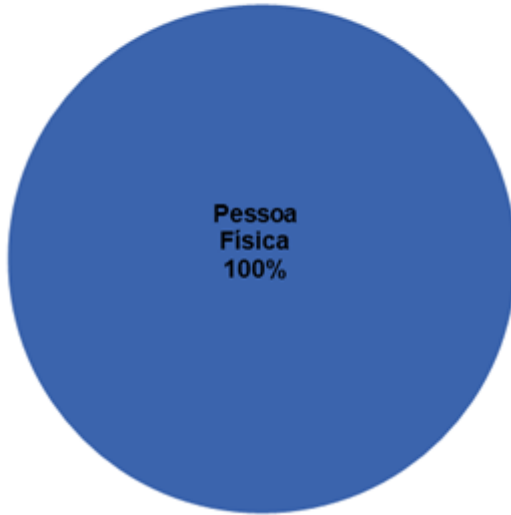
### 1.3. Recursos à CGE-RJ

Conforme estabelecido no inciso IV do art. 11 da Lei Estadual nº 7.989/2018, que delegou à OGE competência para julgar os recursos interpostos contra decisão exarada pelo titular do órgão ou entidade, dentro das normas que regem o acesso à informação, além dos seus, esta Ouvidoria recebeu, somadas as instâncias, 03 (três) recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria Setorial, durante o primeiro trimestre de 2022.

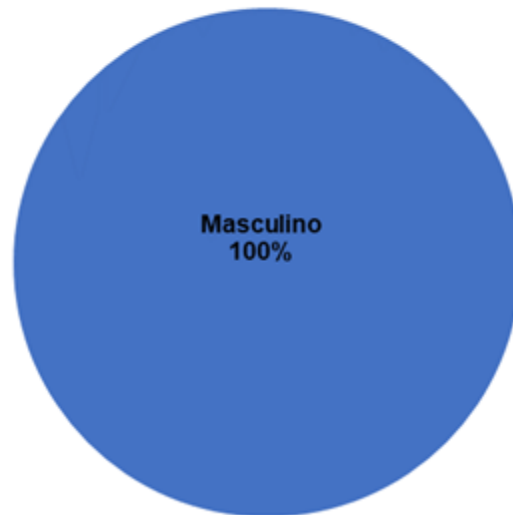
Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Primeiro Trimestre	2	1	-	3

### 1.3.1. Perfil do Recursante

#### Natureza



#### Gênero



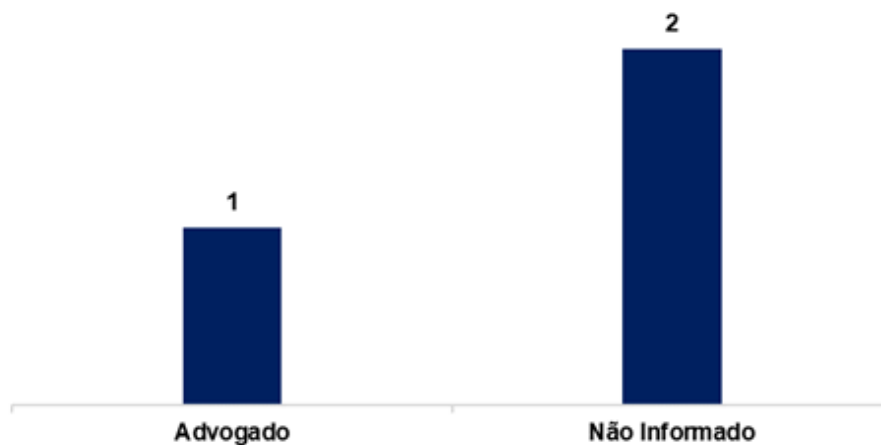
#### Faixa Etária



#### Escolaridade



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 13/04/2022.

A análise do perfil do recursante revela que 100% são Pessoas Físicas, com 100% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que 100% do total dos recursantes apresentam Especialização e 33% são Advogados.

#### 1.4. Atendimento ao Usuário

Período	Descrição	Quantidade
Primeiro Trimestre	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPTPC)	167
	E-mails respondidos - Rede e Cidadão (SUPOUV)	242
	Atendimento telefônico (Cidadãos)	177
	Atendimento telefônico (Rede)	27
	Atendimento presencial	4
	Cadastro/ Bloqueio/Desbloqueio de servidores da Rede no Fala.BR	4
	<b>Total</b>	<b>621</b>

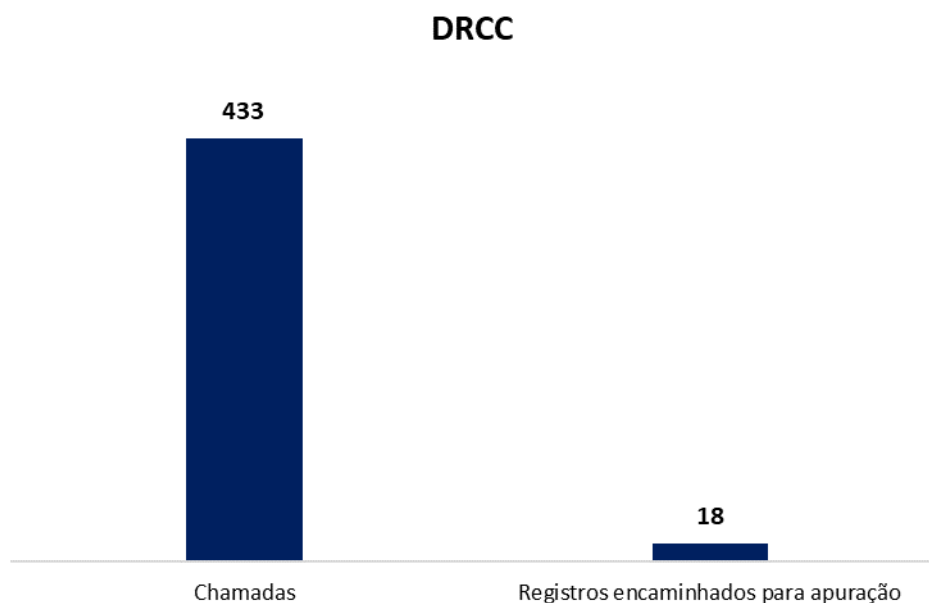
A OGE realiza comunicações, atendimentos diversos, agendamentos de treinamentos dos sistemas de ouvidoria e transparência, confirmações de reuniões com os ouvidores e, também, recepciona as solicitações da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, bem como a respostas dos ouvidores das UOS às solicitações da OGE, por intermédio dos e-mails da ouvidoria.



## 1.5. Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC

O Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC, instituído pela Resolução CGE nº 37, de 07 de agosto de 2019, com início de suas atividades em 09/04/2019, é um canal telefônico, nº (21) 2276-6556, gerenciado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, específico para recebimento de denúncias de corrupção praticadas no âmbito do Poder Executivo Estadual do Rio de Janeiro, objetivando o conhecimento e a adoção de medidas preventivas e corretivas associadas aos atos que possam causar prejuízos aos cofres públicos, tais como: fraudes em licitações, contratação de funcionários fantasmas, recebimento de propinas, dentre outros.

O DRCC recebeu, no primeiro trimestre de 2022, 433 (quatrocentas e trinta e três) ligações, sendo que desse total, 18 (dezoito) 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. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Governo do ERJ, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

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

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

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

No primeiro trimestre, do ano de 2022 integraram a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, 58 (cinquenta e oito) Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS, e 07 (sete) servidores (Pontos Focais), atuando como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados pelo gestor do Órgão ou Entidade, quando esses não possuem UOS estruturada.

Entretanto, 18 (dezoito) Órgãos e Entidades não possuem UOS nem “Pontos Focais”, totalizando 86 (oitenta e seis) Órgãos e Entidades (incluindo a CGE, a DPGE e a PGE) que formam a estrutura do Poder Executivo do Estado (excluídos os Conselhos e Fundos).

Quadro Resumo Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ	Quantitativo Primeiro Trimestre	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	58	70%
Pontos Focais	7	8%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	18	22%
<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.

A seguir, os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, incluídos os “Pontos Focais” do Poder Executivo do ERJ.

Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS		Pontos Focais*	Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal
Órgãos	SEAP, SEAPPA, SEAVIT, SEAS, SECC, SECEC, SECID, SECTI, SEDEC, SEDEERI, SEDSODH, SEDCON, SEEDUC, SEENVIS, SEFAZ, SEINFRA, SEGOV, SEJUS, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETRAB, SETRANS e SETUR	GSI e Vice-Governadoria do Estado	Governadoria do Estado, SEACJ, SEEL e SEGG
Entidades	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA, CECIERJ, CODERTE, CEDAE, CEHAB, CENTRAL, CEPERJ, DEGASE, DER, DETRAN, DETRO, FAETEC, FAPERJ, FIPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, INEA, IPEM, IRM, ISP, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e a UERJ	CASERJ, EMOP, FSC, IOERJ, e RJPREV	CODIN, DRM, EMATER, FIA, FMIS, FTMRJ, FUNARJ, IASERJ, IEEA, LOTERJ, PESAGRO, SUDERJ, TURISRIO e UEZO

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

Destacamos que no início deste trimestre, a função de Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor - SEDCON passou a ser exercida pela Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS da Secretaria de Estado da Casa Civil - SECC, conforme preconiza a Resolução Conjunta SECC/SEDCON nº 55, de 11 de janeiro de 2022.

A Secretaria de Estado de Ação Comunitária e Juventude - SEACJ foi instituída, passando a integrar o rol de Órgãos do ERJ.

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

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

Cabe evidenciar que as funções de ouvidoria e transparência da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, da Secretaria de Estado de Justiça - SEJUS, da Secretaria de Estado de Envelhecimento Saudável - SEENVS e da Secretaria de Estado de Assistência à Víctima - SEAVIT serão exercidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS da Secretaria de Estado da Casa Civil - SECC, conforme preconizam a Resolução Conjunta SECC/SEGOV nº 17 de 10/03/2021, Decreto nº 47.523 de 16/03/2021, Resolução Conjunta SECC/SEENVS nº 39 de 27/10/2021 e a Resolução Conjunta SECC/SEVIT nº 32 de 14/09/2021, respectivamente.

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

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

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

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

### **2.1.2. 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](mailto:oge.comunica@cge.rj.gov.br).

A seguir, o quantitativo de atendimentos e comunicações à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, neste primeiro 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)	67

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

A Equipe da OGE realiza reuniões com os Titulares das UOS, objetivando promover a interação com os Titulares das UOS e Equipes, orientar acerca do fluxo das atividades de ouvidoria e transparência, de acordo com os normativos existentes, identificar boas práticas, deficiências, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

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

Reuniões com Titulares de UOS		
Data	Órgão/Entidade	Assunto
07/02/2022	SECC	Reunião on-line: Referente as demandas de Ouvidoria acerca do Programa SUPERARJ, com o Ouvidor Felipe Tanus, da Secretaria de Estado da Casa Civil.
09/02/2022	DETRO	Reunião presencial: Reunião para apresentação dos avanços da Ouvidoria do DETRO, com a Ouvidora Lucianna Beniz, do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro.
16/02/2022	SEEDUC	Reunião presencial: Sobre a elaboração da Carta de Serviços do Órgão, com a Ouvidora Wânia Torres e Equipe da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Educação.

### 2.2. Visitas Técnicas – Visitec's

As visitas técnicas às Unidades de Ouvidorias Setoriais da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ tem 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.

Neste primeiro trimestre de 2022, ocorreu a visita técnica a Unidade de Ouvidoria Setorial do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro - DETRO, como resultado, foi elaborado o Relatório de Visita Técnica, conforme Processo SEI-320001/000732/2022, o qual objetiva aperfeiçoar o fluxo de atividades nas Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, por meio da implementação das recomendações e sugestões propostas, contribuindo assim para a melhoria do atendimento ao usuário dos serviços públicos, bem como o aprimoramento da transparência ativa no ERJ.

### 2.3. 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.

É atribuição das Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS a implementação, elaboração e atualização da Carta de Serviços, conforme preconiza o art. 7º, IV, do Decreto Estadual nº 46.622/2019 e o art. 4º do Decreto nº 46.836/2019.

A OGE exerce orientação para que os órgãos e entidades elaborem suas Cartas de Serviços, em cumprimento ao art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017, arts. 13 e 14 da Lei Estadual nº 6.052/2011 e Decreto nº 46.836/2019.

Neste trimestre, a Carta de Serviços do Instituto Estadual do Ambiente – INEA foi incluída no rol de Cartas publicadas, no Quadro Geral de Serviços.

A seguir, apresentamos a relação de Órgãos e Entidades que possuem as suas Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do Estado do RJ:

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado de Cidades	SECID
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL
Secretaria de Estado de Transportes	SETRANS
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS

Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEERI
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	SEDEERI
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ	SECC
Companhia Estadual de Águas e Esgotos	CEDAE	SECC
Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	SEDEERI
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB	SECID
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	SETRANS
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro	DETRAN	Vice Governadoria
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro — CECIERJ	CECIERJ	SECTI
Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro	CEPERJ	SECTI
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI
Fundação Santa Cabrini	FSC	SETRAB
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	SEAS

Destacamos que, neste primeiro trimestre de 2022, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ possui o quantitativo de 20 (vinte) Cartas de Serviços publicadas no Quadro Geral de Serviços do ERJ, disponível em:

<http://www.governoaberto.rj.gov.br/quadro-geral-servicos>

Evidenciamos ainda que existem Cartas de Serviços de 05 (cinco) Órgãos e Entidades, elaboradas e publicadas em seus respectivos sítios eletrônicos, no entanto, ainda não foram expostas no Quadro Geral de Serviços do ERJ por estarem em desacordo com a legislação vigente, como segue:

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA

Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	SETRANS
Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro	IPEM	SECC
Instituto de Segurança Pública	ISP	SEPLAG
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro	UENF	SECTI

Totalizando 25 (vinte e cinco) Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades elaboradas e publicizadas, nos seus devidos sites.

### **2.3.1. Monitoramento da elaboração das Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades**

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

Como resultado deste monitoramento, neste primeiro trimestre de 2022, foram emitidos, por esta OGE, os relatórios de análise das Cartas de Serviços do Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro - DETRO e do Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro - IPEM, com base nos requisitos que deverão constar nas mesmas, de acordo com a legislação em referência, visando assistir as Entidades na elaboração de suas Cartas de Serviços.

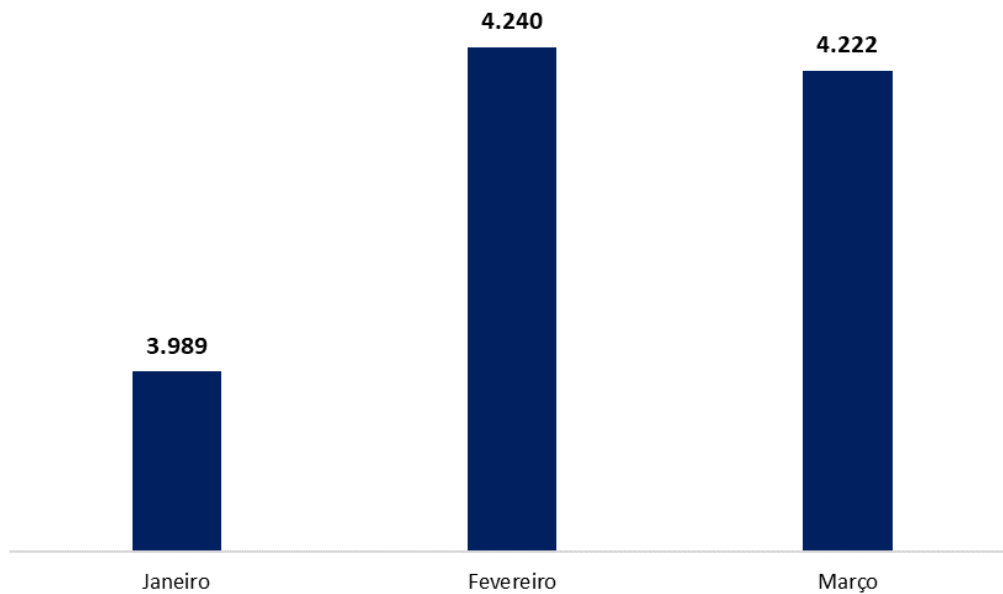
### **2.4. Monitoramento do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria**

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.

No primeiro trimestre de 2022 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 12.451 (doze mil e quatrocentas e cinquenta e uma) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:



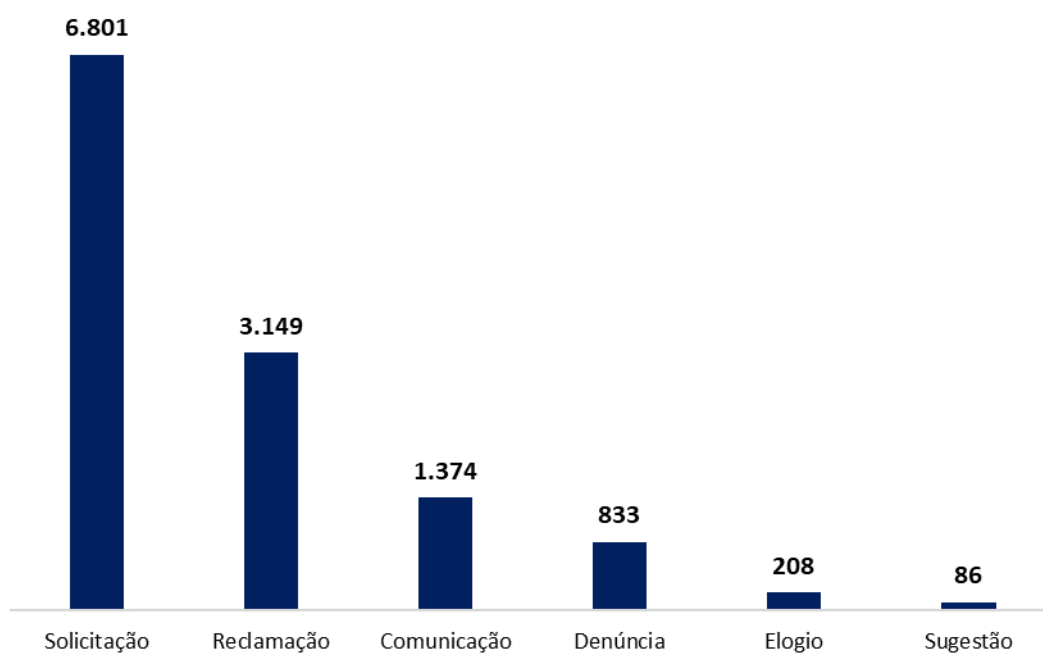
### 2.4.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.4.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

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

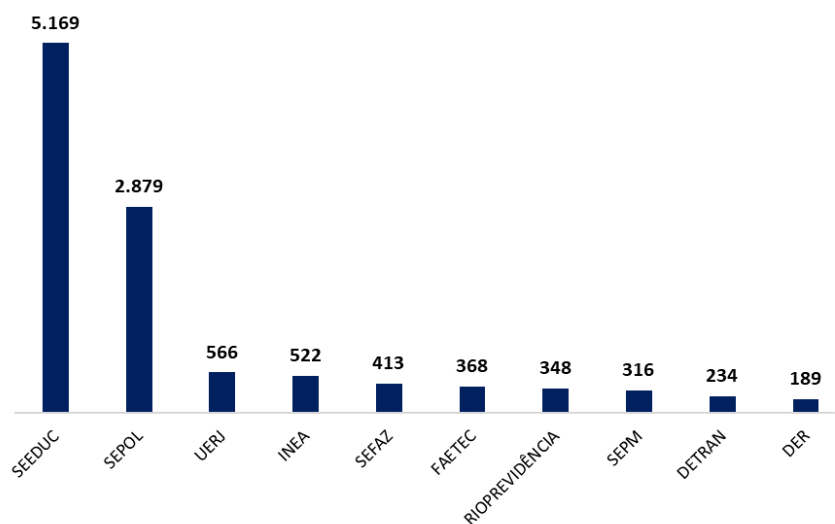


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.4.3. Órgãos e Entidades mais demandados

Quanto à relação entre o quantitativo de manifestações e Órgãos e Entidades mais demandados, destacamos a Secretaria de Estado de Educação - SEEDUC, com aproximadamente 42% das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

A seguir, os 10 (dez) Órgãos e Entidades mais demandados neste trimestre:

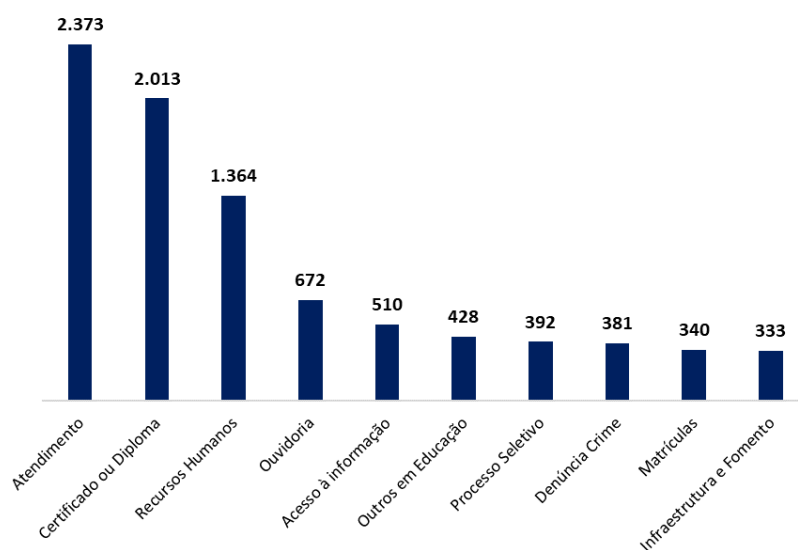


Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.4.4. Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

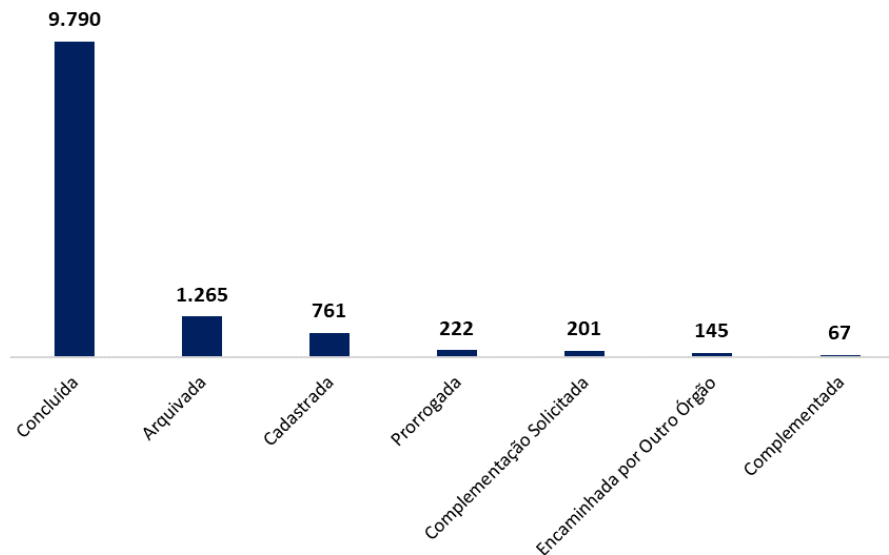
A seguir, os 10 (dez) assuntos mais demandados neste trimestre:



Fonte: Sistema Fala.BR.

### 2.4.5. Classificação das manifestações de ouvidoria

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



Fonte: Sistema Fala.BR.

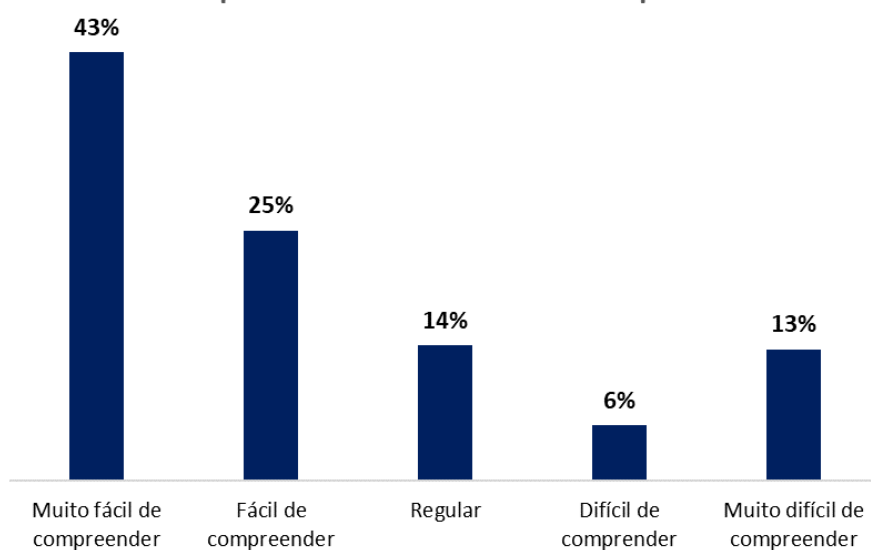
### 2.4.6. Pesquisa de satisfação

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

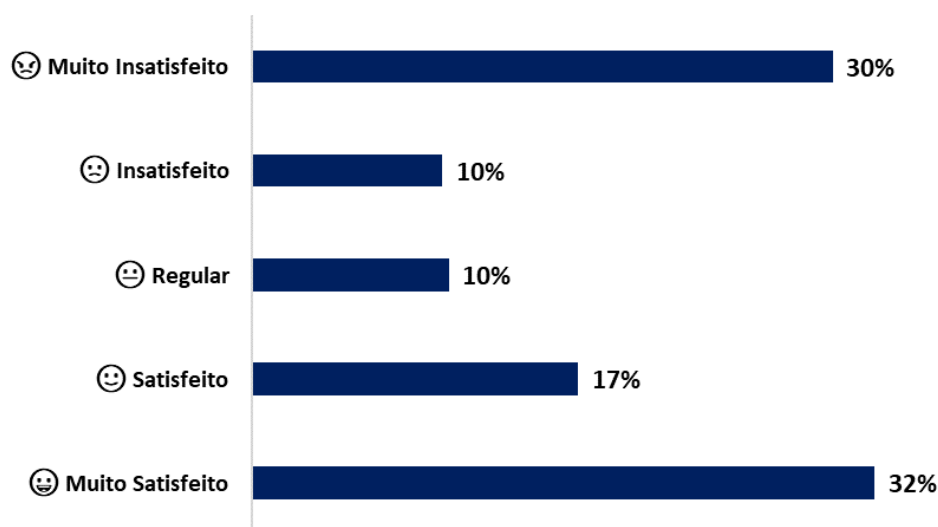
Foram respondidos 1.188 (um mil e cento e oitenta e oito) questionários, aproximadamente 10% das manifestações de ouvidoria recebidas no primeiro trimestre de 2022.



### A resposta fornecida foi fácil de compreender?



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



Fonte: Sistema Fala.BR.

## 2.5. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

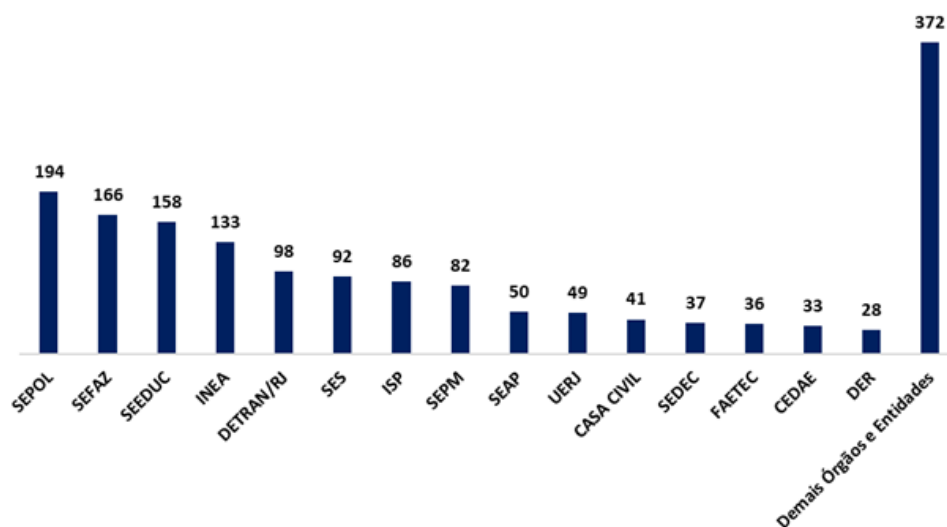
Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) está disponibilizado, para o cumprimento da transparência passiva, para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e que fazem parte da Rede de Ouvidorias e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.

## 2.5.1. Pedidos de Acesso à Informação

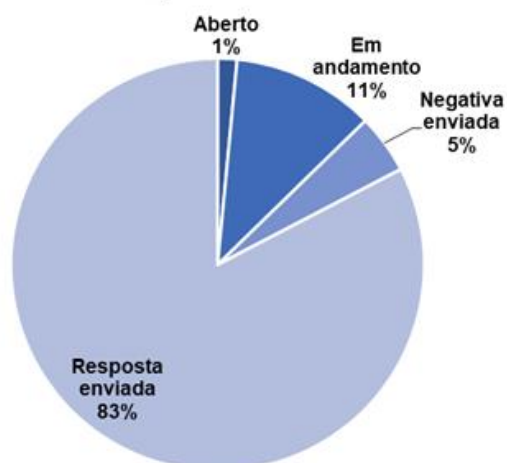
No primeiro trimestre de 2022 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 1.655 (um mil e seiscentos e cinquenta e cinco) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

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

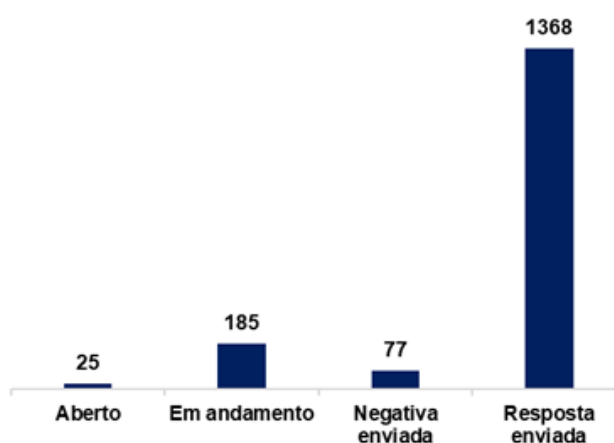
Órgãos/Entidades mais Demandados



Situação do Pedido



Quantidade de Pedidos de Informação



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 13/04/2022.

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

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

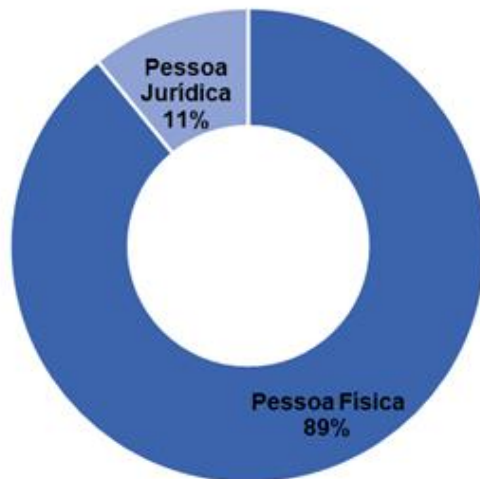
Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

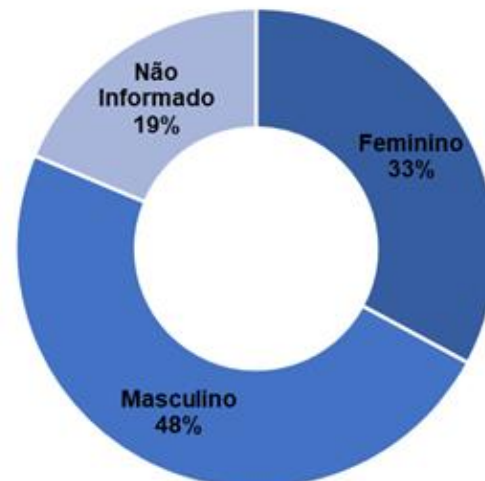
### 2.5.1.1. Perfil do Demandante

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

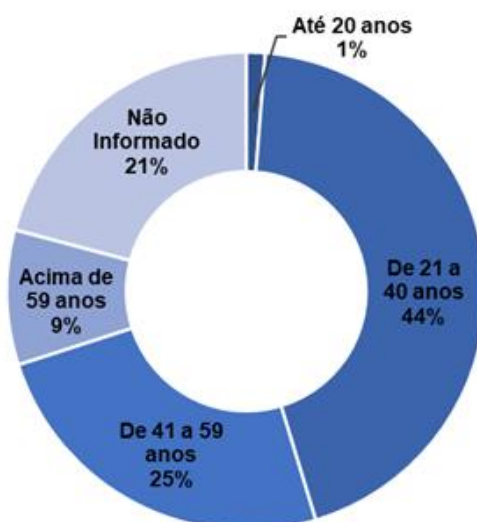
**Natureza**



**Gênero**



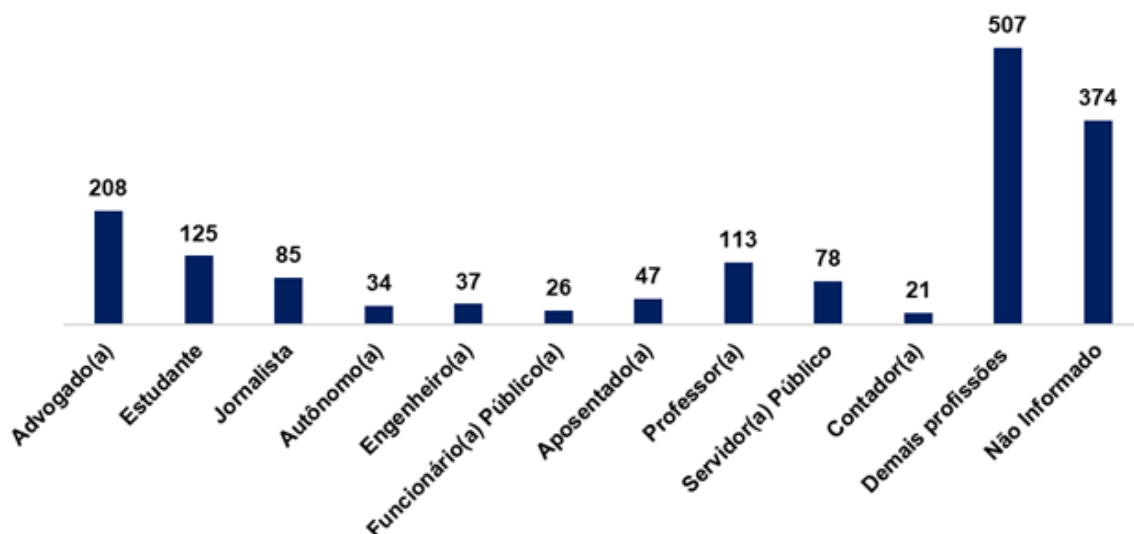
**Faixa Etária**



**Escolaridade**



### Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 13/04/2022.

A análise do perfil do demandante revela que 89% são Pessoas Físicas, com 48% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 35% apresentam Ensino Superior e 12% são Advogado(a)s.

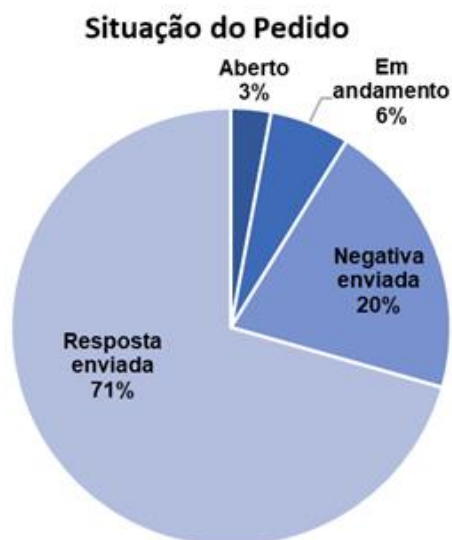
### 2.5.2. Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 204 (duzentos e quatro) recursos aos pedidos de informação.

A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
Primeiro Trimestre	156	35	13	204

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



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados extraídos em 13/04/2022.

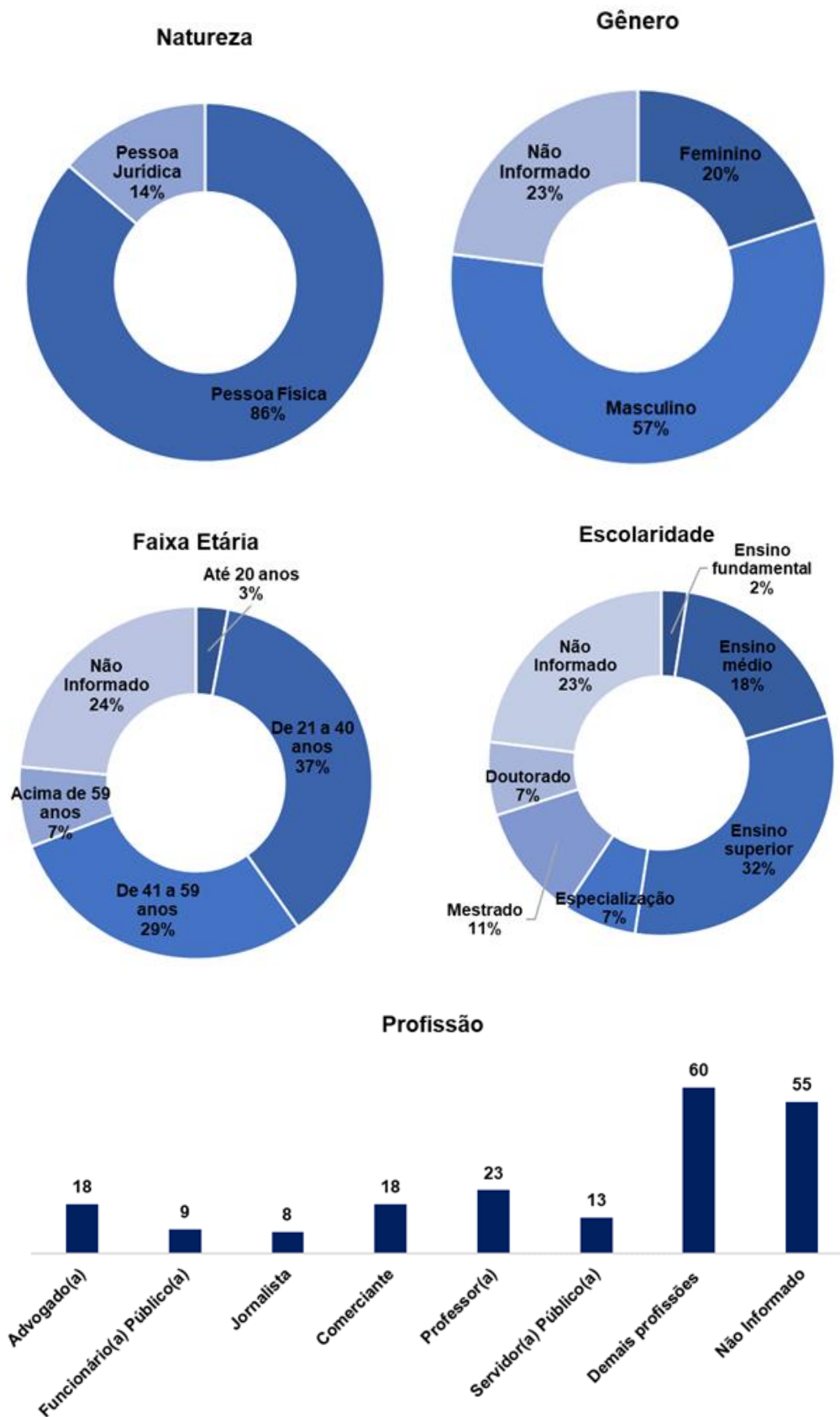
1ª Instância Recursal – Superior Hierárquico do setor que respondeu o pedido inicial do órgão/entidade.

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

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.



## 2.5.2.1. Perfil do Recursante



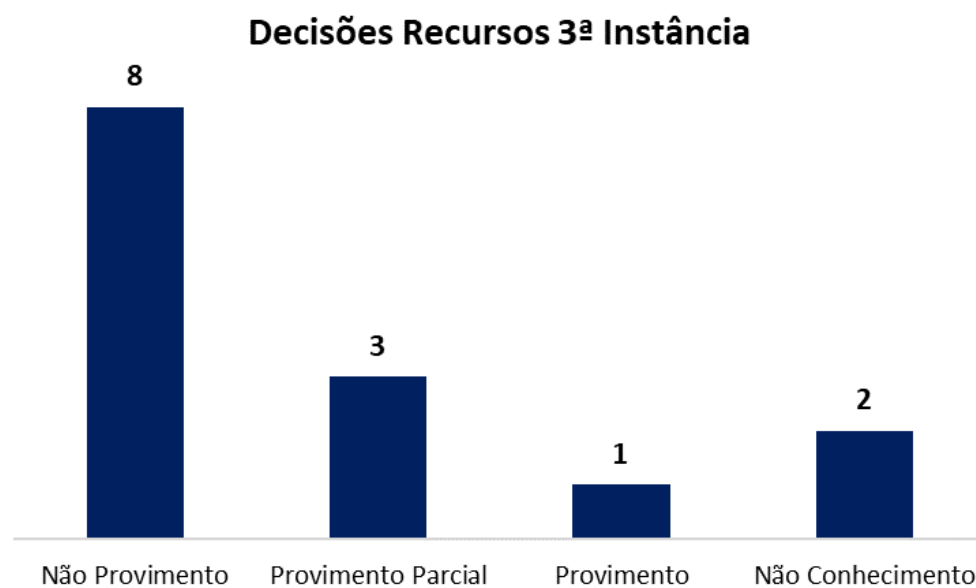
Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 13/04/2022.

OA análise do perfil do recursante revela que 86% são Pessoas Físicas, com 57% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos recursantes, 32% apresentam Ensino Superior e a profissão Professores(as) representa 11% dos recursantes.

### 2.5.3. 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:



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:

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

## 3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

### 3.1. Monitoramento da LAI

No cumprimento da competência de monitorar o atendimento da LAI, foram enviados, por esta OGE, e-mails de mediação de conflitos, e-mails de alerta de reclamação de pedido e recursos fora do prazo de atendimento, e-mails de comunicados acerca de decisão prolatada dos recursos de 3ª Instância, e-mails de consulta e instruções, além de reclassificações de pedidos de informações.

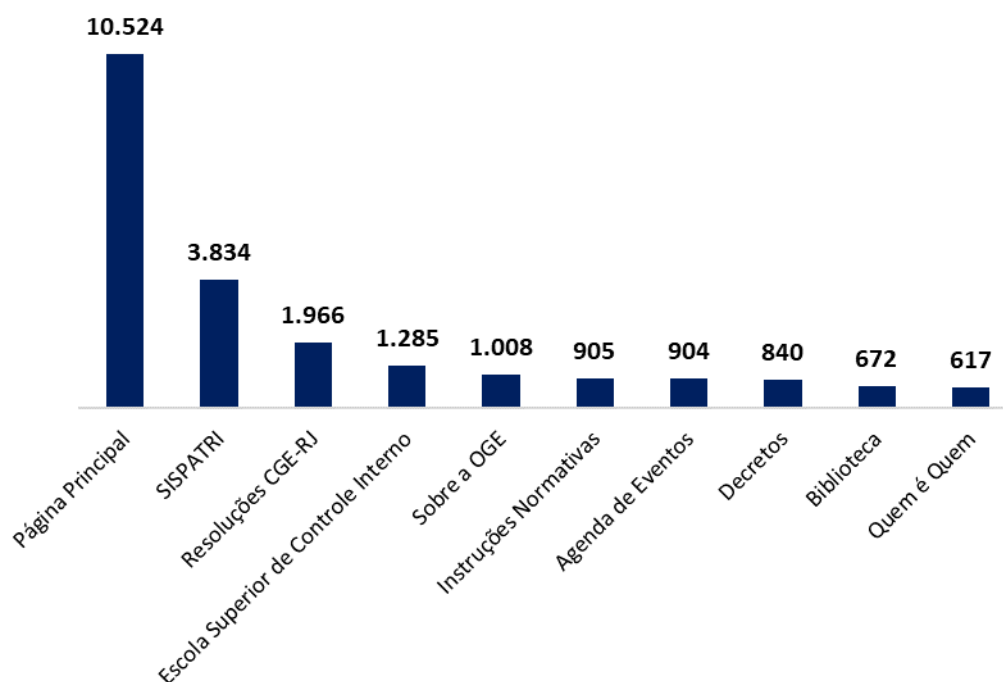
Período	Descrição da Atividade	Quantitativo
Primeiro Trimestre	E-mails de Reclamação sobre o não atendimento de Pedidos de Acesso à Informação	10
	E-mails de alertas de omissões	28
	E-mails Resposta/Devolução de Processo SEI	27
	E-mails de mediações de conflitos dos recursos de 3ª instância	12
	E-mails de comunicados de Decisão dos recursos de 3ª instância	4
	Cadastro/ Bloqueio/Desbloqueio no sistema e-SIC	19
	Reclassificação de Pedidos de Acesso à Informação	25
	E-mails de Prestação de informação/Orientação ao Cidadão	104
	E-mails de Consultas prestadas à Rede de Ouvidorias	85

## 3.2. Transparência Ativa

### 3.2.1. Site CGE-RJ

A seguir, as 10 (dez) páginas mais acessadas no sítio eletrônico da Controladoria Geral do Estado no primeiro trimestre de 2022:

Páginas mais Acessadas – Site CGE/OGE



Fonte: Site CGE/OGE-RJ.  
Dados extraídos em 25/04/2022.

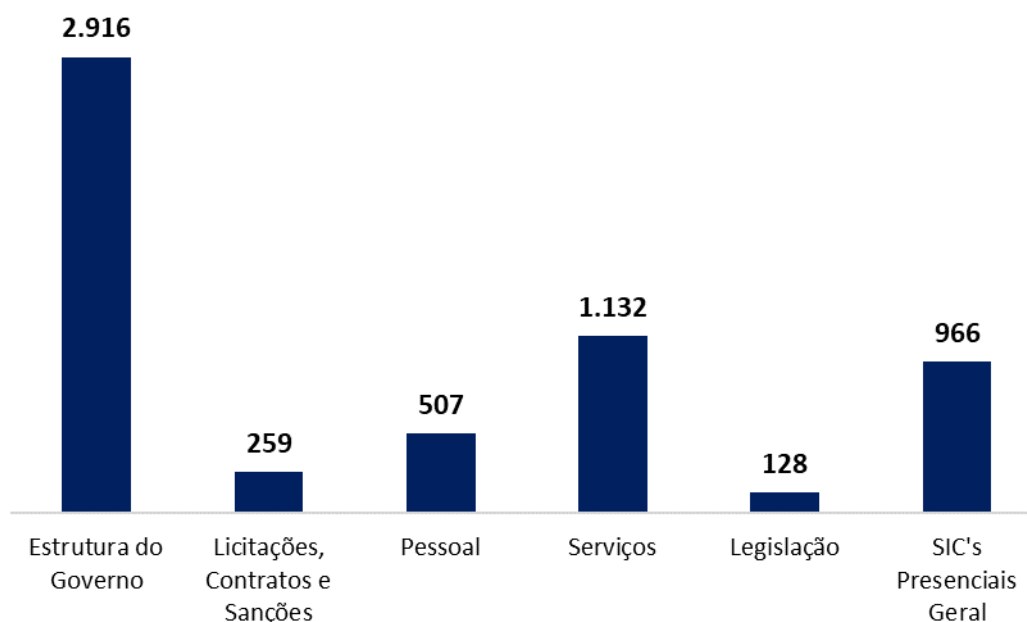
### 3.2.2. Governo Aberto

O Governo Aberto é um portal institucional que reúne informações sobre atuação do Governo do Estado do Rio de Janeiro, bem como serviços que podem ser prestados ao cidadão.

A gestão desse site é realizada pela Coordenadoria do Governo Aberto da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Em números, apresentamos o quantitativo de acessos por página/conteúdo que o site recebeu durante o primeiro trimestre de 2022.

## Páginas mais acessadas – Governo Aberto



Fonte: Governo Aberto RJ.

### 3.2.2.1. Atualizações no site do Governo Aberto

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

No decorrer do primeiro trimestre de 2022 foram incluídos e/ou alterados os seguintes dados para atualizações:

Período	Mês	Descrição da Atividade	Quantitativo
Primeiro Trimestre	Janeiro	Alteração da Estrutura do Poder Executivo e SICs presenciais do Portal Governo Aberto	1
		Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo	6
		Verificação de links quebrados no Portal Governo Aberto	1
		Envio de e-mail ao PRODERJ	4
	Fevereiro	Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo	19
		Envio de e-mail ao PRODERJ	23
	Março	Monitoramento do Portal Governo Aberto - Verificação no D.O. sobre possíveis alterações na estrutura de governo	22
		Envio de e-mail ao PRODERJ	14
Total			90

### **3.3. 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 o primeiro trimestre de 2022.

### **3.4. 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 nº 13/19:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
24/03/2022	SETRAB	SEI-400001/000222/2022
29/03/2022	SES	SEI-080002/000471/2022

### **3.5. Capacitações, Treinamentos e Eventos**

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

#### **3.5.1. Capacitações e Treinamentos**

No primeiro trimestre de 2022 foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

- Sistema Fala.BR: foi realizado 01 (um) treinamento do sistema Fala.BR, na modalidade on-line, com a participação de 02 (dois) servidores(as), representando a Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB e a Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais - CODERTE.

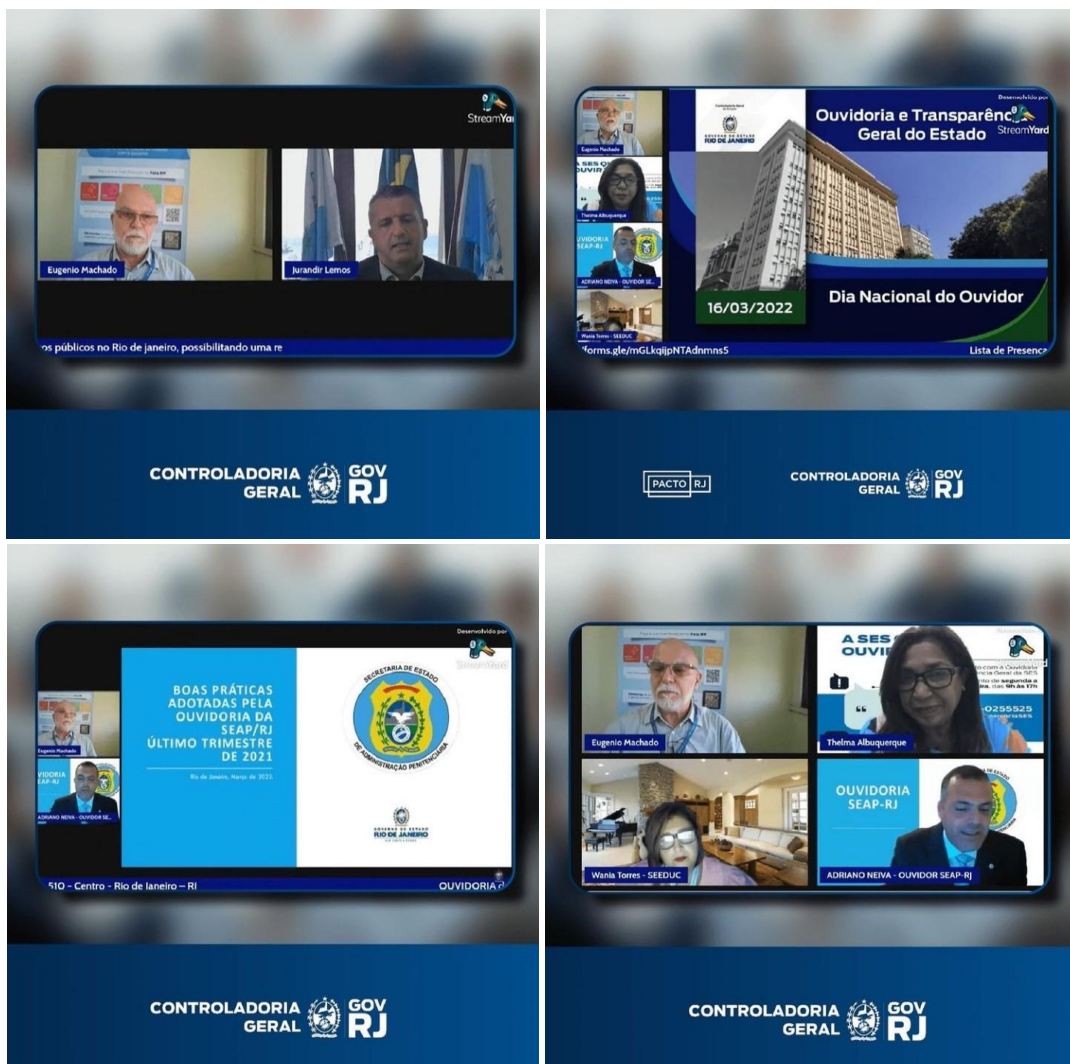
- Sistema e-SIC: foi realizado 01 (um) treinamento do sistema e-SIC, na modalidade on-line, com a participação de 01 (uma) servidora, representando a Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB.

### 3.5.2. Eventos

No primeiro trimestre de 2022, em 16/03, aconteceu o VIII Encontro Virtual da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, em celebração ao “Dia Nacional do Ouvidor”, instituído pela Lei nº 12.632, de 14 de maio de 2012.

O evento contou com a abertura do Controlador-Geral do Estado, Jurandir Lemos Filho, com moderação e palestra do Ouvidor-Geral do Estado, Eugenio Machado, e com as palestras das Ouvidorias das Secretarias Estaduais de Educação, da Saúde e de Administração Penitenciária.

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



### 3.6. Cidadão e OGE no Controle

Projeto idealizado pela OGE para integrar a sociedade com a administração pública, utilizando-se da participação social para o acompanhamento e verificação das ações da gestão e das políticas públicas, avaliando os objetivos, processos e resultados. São divulgadas mensagens e informações para os servidores do quadro da CGE-RJ, aos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ e para o cidadão.

A divulgação é realizada por meio eletrônico (e-mail), mídias e redes sociais da CGE-RJ e grupo de Whatsapp.

Posts do Projeto Cidadão e OGE no Controle	
Data	Assunto
10/01/2022	Dado pessoal x Dado sensível
14/01/2022	Compartilhamento de dados
21/01/2022	Manifestação de Ouvidoria (vídeo)
07/02/2022	Controle Social
14/02/2022	Você sabia que a LAI estabeleceu diretrizes para o "controle social" dos atos e ações da administração pública estadual?
24/02/2022	Você sabe o que é Lei de Acesso à Informação?









**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

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