

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



Exercício 2023

**Relatório Anual de
Gestão**

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 Tarcisio de Sá
Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva

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

Assessoria de Acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados
Marco Aurélio Abreu Guedes

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

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
Coordenador
José Inácio Ferreira
Equipe
Alberto Sá Spinelli
Antônio Carlos Marins de Souza Junior
Bárbara Machado Freitas
Janete Sabbad
Natascha Duarte Ribeiro Fuchs Filippo

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
Jean Pierry Costa
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

INTRODUÇÃO	6
1. OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	7
1.1. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria.....	7
1.1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria	8
1.1.2. Tipos de manifestações de ouvidoria	8
1.1.3. Assuntos mais demandados	9
1.1.4. Classificação das manifestações de ouvidoria	10
1.1.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Município	10
1.2. Pedidos de Acesso à Informação à CGE/RJ	11
1.2.1. Perfil do Demandante.....	11
1.3. Recursos à CGE/RJ	13
1.3.1. Perfil do Recursante	13
1.4. Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC	15
2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	16
2.1. Acompanhamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.....	16
2.1.1. Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	16
2.1.2. Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais	18
2.1.3. Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	19
2.2. Carta de Serviços	19
2.3. Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	22
2.3.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria	22
2.3.2. Tipos de manifestações de ouvidoria	23
2.3.3. Assuntos mais demandados	23
2.3.4. Classificação das manifestações de ouvidoria	24
2.3.5. Pesquisa de Satisfação.....	24
2.4. Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	26
2.4.1. Pedidos de Acesso à Informação	27
2.4.1.1. Perfil do Demandante.....	27
2.4.2. Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação.....	29
2.4.2.1. Perfil do Recursante	30
2.4.3. Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Acesso à Informação.....	32

2.5. Manifestações de Ouvidoria, Pedidos e Recursos de Acesso à informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ registrados no Sistema OuvERJ.....	33
2.6. Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	33
2.6.1. Link OuvERJ.....	34
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....	35
3.1. Monitoramento das indicações de responsáveis, substitutos e representantes de UOS, conforme Decreto nº 46.873/2019.....	35
3.2. Monitoramento de Atividades de Ouvidoria e Transparência.....	36
3.3. Capacitações, Treinamentos e Eventos	37
3.3.1. Capacitações e treinamentos	37
3.3.1.1. Fala.BR.....	38
3.3.1.2. e-SIC.....	38
3.3.1.3. OuvERJ.....	38
3.3.2. Eventos.....	38
3.3.2.1. XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ: Divulgação do Ranking de Transparência 2022	38
3.4. Cidadão e OGE no Controle	39
Glossário.....	41
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	42

INTRODUÇÃO

Findando o exercício de 2023, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE, em cumprimento ao determinado nos incisos VI, VII e VIII do artigo 11 da Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018 e, ainda, observando às regras de gestão e transparência, elabora o **Relatório Anual de Gestão 2023**.

No desempenho de sua missão institucional, a promoção da transparência e do controle social é prioridade para a OGE que, se apoiando no caráter mediador e estratégico de sua função, supervisiona os sistemas de acesso do cidadão à administração estadual com o objetivo de analisar e buscar soluções para as manifestações de ouvidoria realizadas pelos usuários dos serviços públicos e para os pedidos de acesso à informação, sem esquecer da orientação no sentido da melhoria da transparência ativa da gestão governamental do estado do Rio de Janeiro.

O conteúdo deste Relatório tem como objetivo divulgar as atividades desenvolvidas pela OGE, como órgão tecnicamente responsável por toda Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, apresentando dados e informações que possam subsidiar a tomada de decisão para a melhoria dos serviços prestados pelos órgãos e entidades integrantes do Governo Estadual e levando informação à sociedade.

Durante o exercício de 2023, a OGE manteve a qualidade do seu serviço, não medindo esforços para atender a sociedade fluminense e auxiliando as Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS participantes da Rede Ouvidorias e Transparência do ERJ a cumprir o seu papel junto ao cidadão.

E, no permanente intuito da transparência, não sendo o conteúdo deste Relatório suficiente para prestar informações das atividades desenvolvidas, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado está à disposição para mais esclarecimentos.

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.

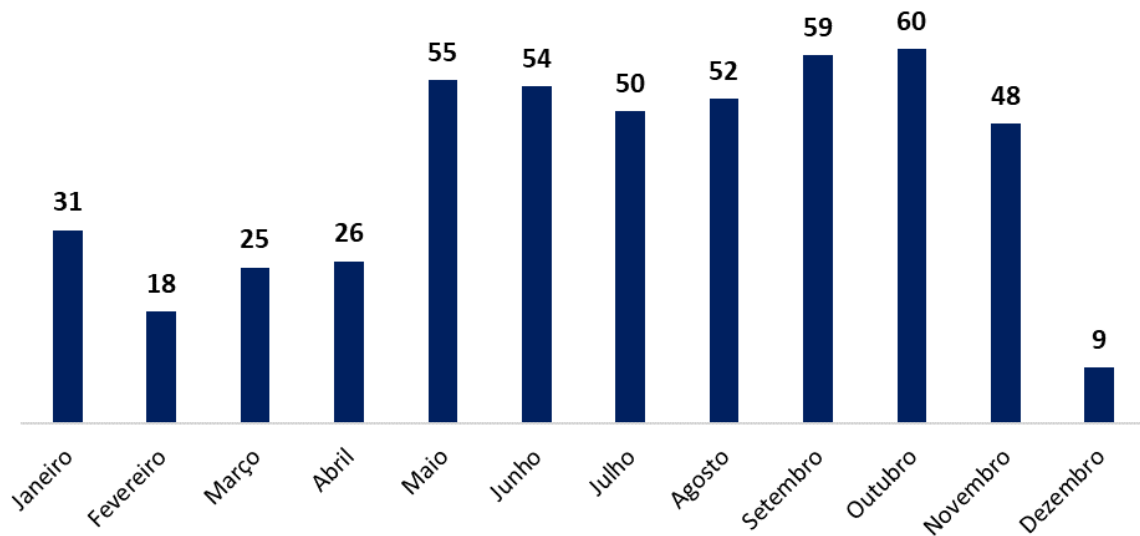
Exerce, ainda, a função de Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, tratando as demandas dirigidas ao Órgão, direcionando às áreas competentes as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação.

1.1. Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

A CGE/RJ realizou Acordo de Cooperação Técnica junto à Controladoria Geral da União – CGU para implementação e utilização do Sistema Fala.BR para cadastramento e recebimento eletrônico das manifestações de ouvidoria dos cidadãos. O Sistema Fala.BR foi o canal utilizado para tais funções até 03 de dezembro de 2023.

Durante o exercício de 2023, a OGE, enquanto UOS, recebeu 487 (quatrocentas e oitenta e sete) manifestações de ouvidoria recebidas pelo Sistema Fala.BR, as quais foram tratadas, conforme explicitado nos tópicos a seguir:

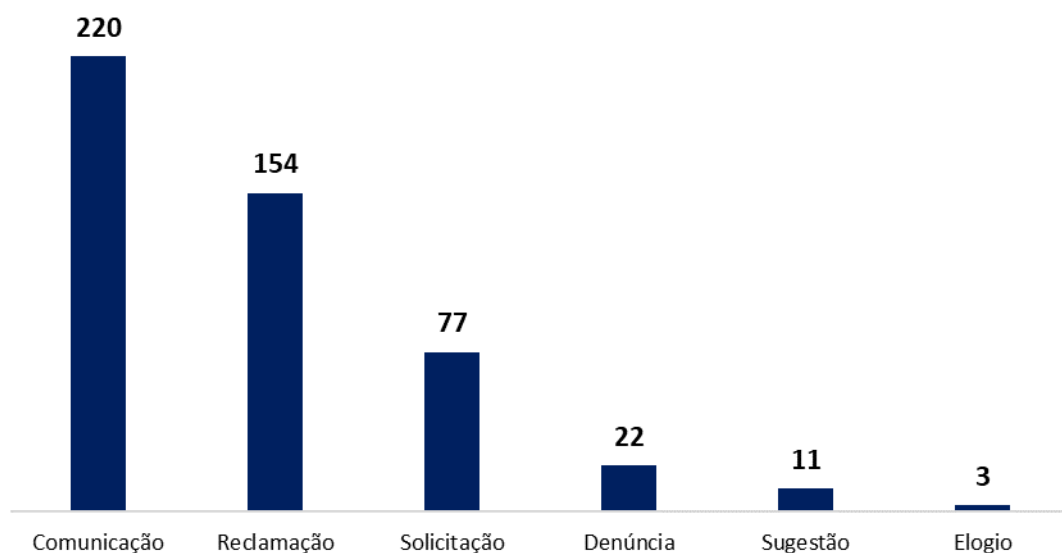
1.1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



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**.

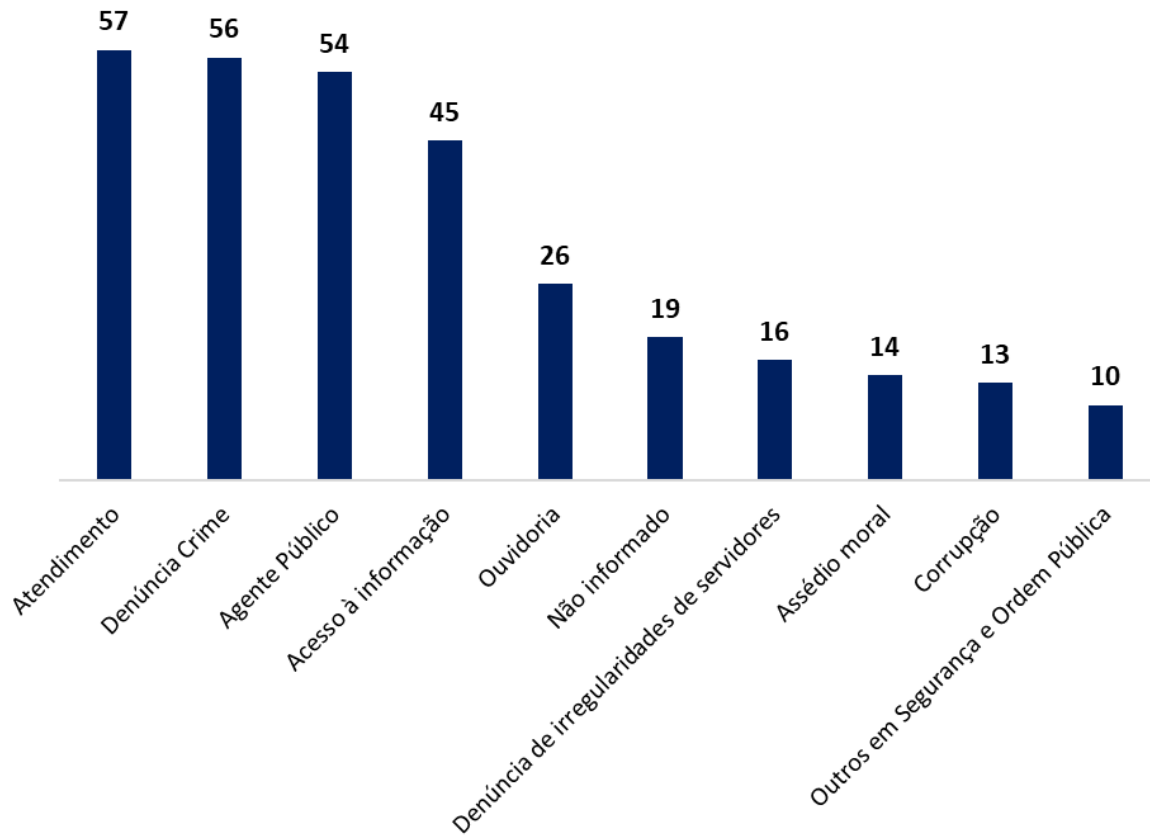


Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.3. Assuntos mais demandados

O demandante pode selecionar o assunto pertinente a sua manifestação.

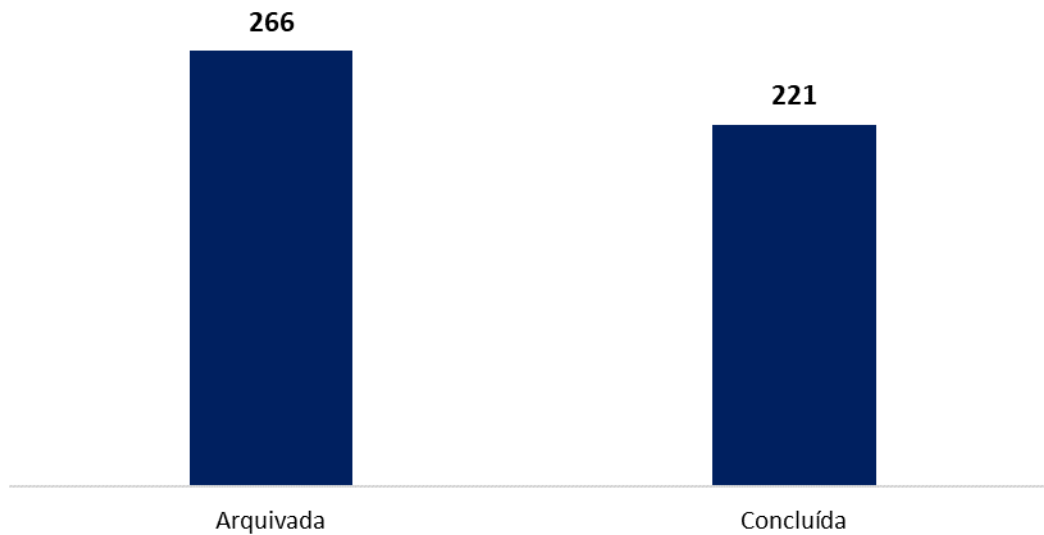
A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2023:



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.4. Classificação das manifestações de ouvidoria

As manifestações direcionadas à OGE foram analisadas, tratadas e classificadas em estágios, apresentando as seguintes situações:

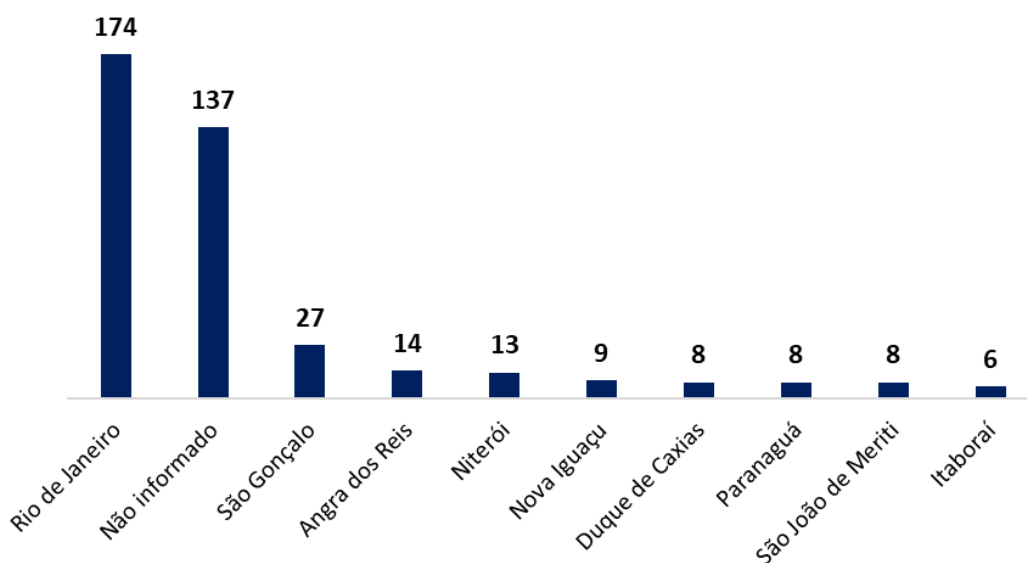


Fonte: Sistema Fala.BR.

1.1.5. Distribuição das manifestações de ouvidoria por Município

Das manifestações recebidas pela OGE, foi identificado o quantitativo de manifestações por Município Fluminense.

A seguir, os municípios mais demandados no ano de 2023:



Fonte: Sistema Fala.BR.

1.2. Pedidos de Acesso à Informação à CGE/RJ

A OGE 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.

Assim como no Sistema Fala.BR, o Sistema e-SIC foi utilizado até 03 de dezembro de 2023.

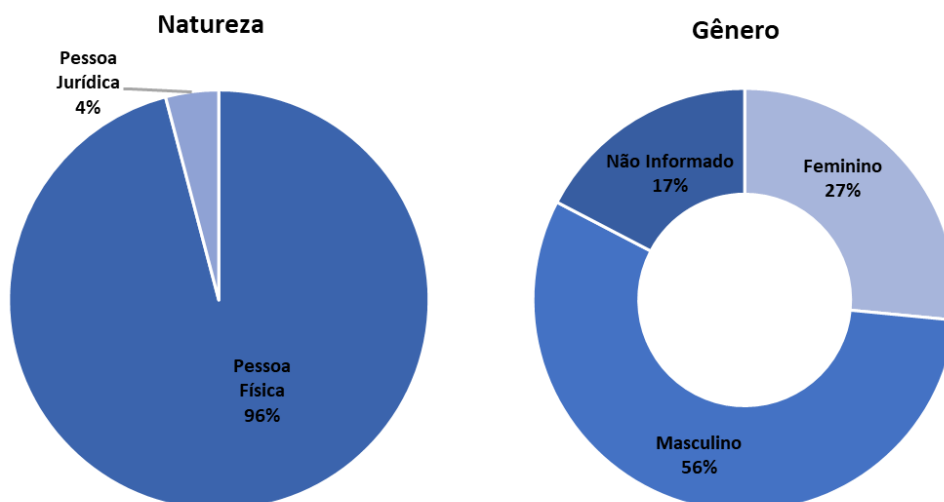
Durante o exercício de 2023, a OGE, enquanto UOS, recebeu 98 (noventa e oito) Pedidos de Acesso à Informação direcionados à CGE, apresentando as seguintes situações:



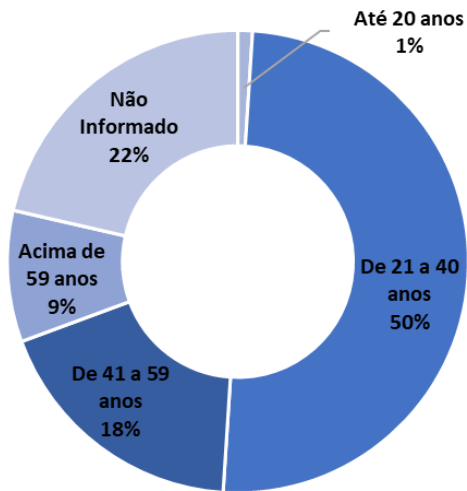
Fonte: Sistema e-SIC.

1.2.1. Perfil do Demandante

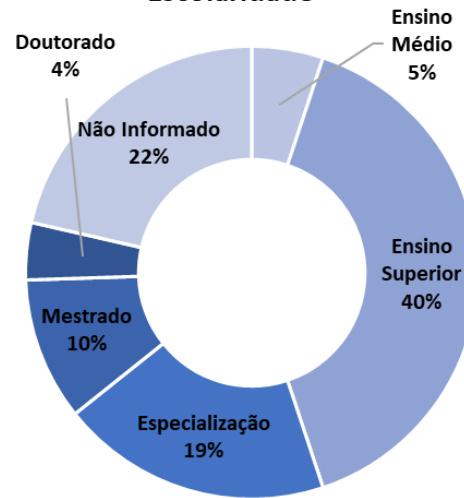
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto à Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.



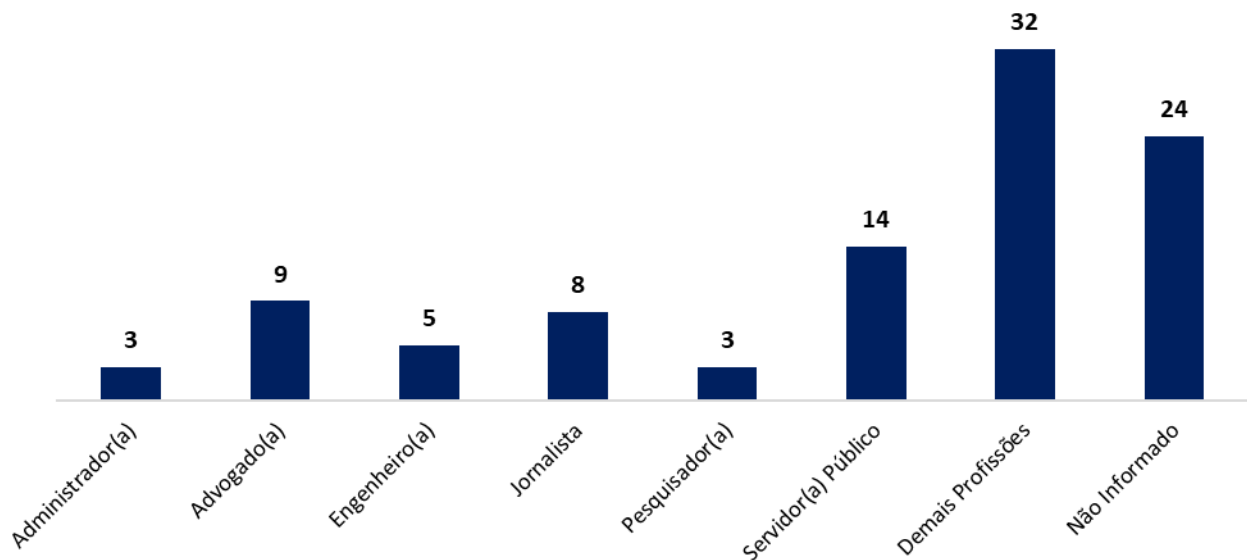
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



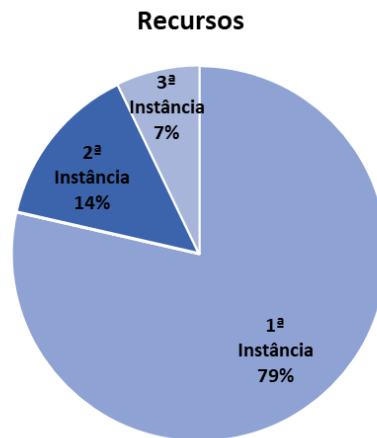
Fonte: Sistema e-SIC.

A análise do perfil do demandante revela que 96% são Pessoas Físicas, com 56% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 40% apresentam Ensino Superior e 14% são Servidore(a)s Público.

1.3. Recursos à CGE/RJ

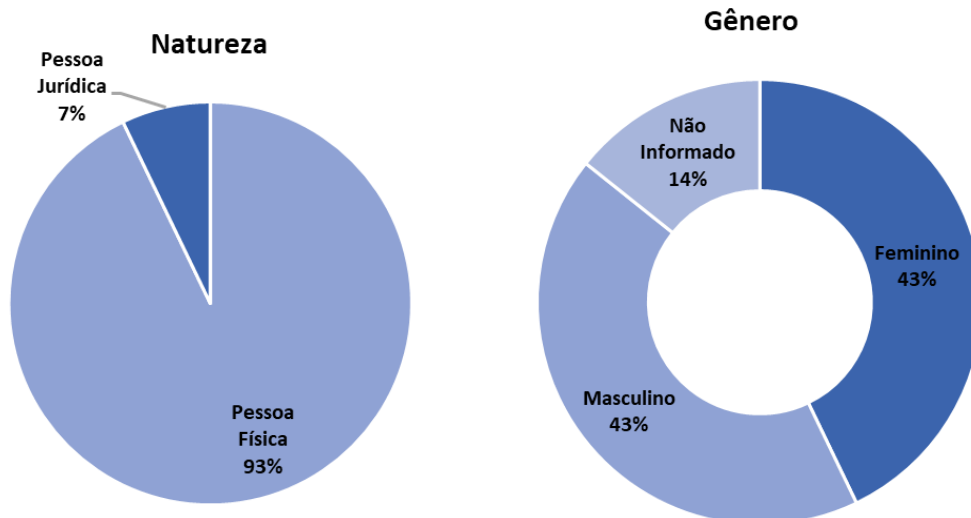
Conforme estabelecido no inciso IV do art. 11 da Lei Estadual n.º 7.989/2018, que delegou à OGE competência para julgar os recursos interpostos contra decisão exarada pelo titular do órgão ou entidade, dentro das normas que regem o acesso à informação, além dos seus, esta Ouvidoria recebeu, somadas as instâncias, 15 (quinze) recursos de sua competência como Unidade de Ouvidoria Setorial, durante o exercício de 2022.

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
2023	11	2	1	14

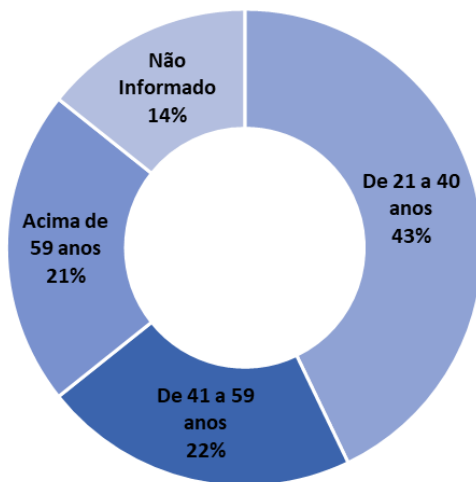


Fonte: Sistema e-SIC.

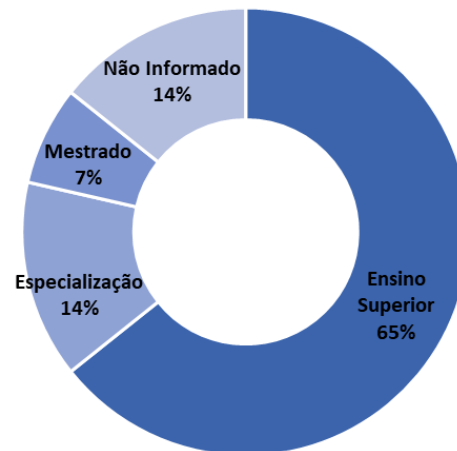
1.3.1. Perfil do Recursante



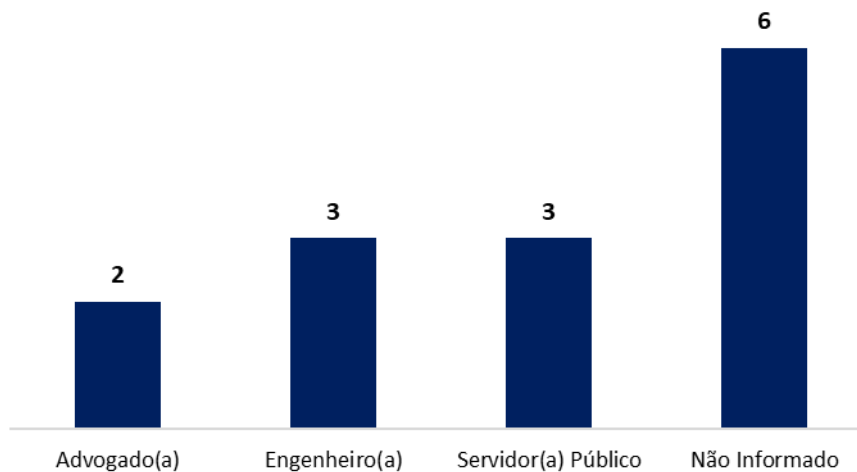
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



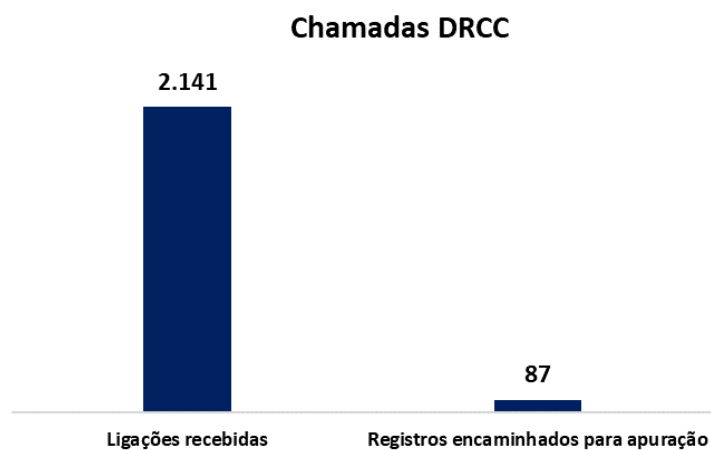
Fonte: Sistema e-SIC.

A análise do perfil do recorrente revela que 93% são Pessoas Físicas, com 43% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que do total dos demandantes 65% apresentam Ensino Superior e 21% são Engenheiro(a)s e Servidore(a)s Público.

1.4. 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.

Ao longo do exercício de 2023, o DRCC recebeu 2.141 (duas mil e cento e quarenta e uma) ligações, sendo que desse total, 87 (oitenta e sete) 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

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

Ao término do ano de 2022, 59 Unidades de Ouvidorias Setoriais e 07 “Pontos focais” integravam a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

No ano de 2023, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ manteve-se integrada por 59 (cinquenta e nove) 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, 17 (dezessete) Órgãos e Entidades não possuem UOS nem “Pontos Focais”, totalizando 86 (oitenta e seis) Órgãos e Entidades (incluídos 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 2023	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	59	71%
Pontos Focais	07	8%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	17	21%
Total (Excluídos a CGE, a DPGE e a PGE)	83**	100%

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

**Destacamos que, neste ano, foram criadas as estruturas organizacionais da Secretaria de Estado de Cidades – SECID, da Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor – SEDCON-RJ e da Secretaria de Estado de Segurança Pública – SESP, alterando, assim, os quantitativos de Órgãos e Entidades no ERJ. Além, o Centro Universitário Estadual da Zona Oeste – UEZO foi incorporado na estrutura organizacional da Fundação Universidade do estado do Rio de Janeiro – UERJ.

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, SEAS, SECC, SECEC, SECTI, SEDEC, SEDEICS, SEDSODH, SEEDUC, SEEL, SEENEMAR, SEFAZ, SEGOV, SEHIS, SEIOP, SEM, SEPLAG, SEPM, SEPOL, SERGB, SES, SETD, SETRAB, SETRAM e SETUR	GSI	SECID, SEDCON-RJ, SEGG, SEIJES, SESP e Vice-Governadoria do Estado
Entidades AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, CEASA RJ, CECIERJ, CODERTE, CEDAE, CEHAB-RJ, CENTRAL, CEPERJ, DEGASE, DER-RJ, DETRAN-RJ, DETRO-RJ, FAETEC, FAPERJ, FIPERJ, FSERJ, Fundação Leão XIII, IOERJ, INEA, IPEM, IRM, ISP/RIOSEGURANÇA, ITERJ, IVB, JUCERJA, PRODERJ, PROCON-RJ, RIOTRILHOS, RIOPREVIDÊNCIA, UENF e UERJ	CASERJ, EMOP, FSC, IEEA, RJPREV e SUDERJ	CODIN, DRM, EMATER, FIA-RJ, 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 designados para realizarem a gestão dos sistemas de ouvidoria e transparência.

(1) Cabe evidenciar que as funções de ouvidoria e transparência da Secretaria de Estado da Mulher – SEM e da 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.

(2) 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, neste ano, as Ouvidorias da Secretaria de Esporte e Lazer – SEEL, Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social – SEHIS, da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas – SEIOP e da Secretaria de Estado de Transformação Digital – SETD passaram a integrar o rol de Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ. Acrescenta-se que o Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura – IEEA e a Superintendência de Desportos do Estado do Rio de Janeiro – SUDERJ passaram a possuir servidores atuando como “Pontos Focais”, na gestão do Sistema e-SIC e Fala.BR, nas suas respectivas instituições.

2.1.2. Da evolução do quantitativo de UOS e Pontos Focais

Resumo da Evolução do Quantitativo de UOS integrantes da Rede Ouvidorias			
Rede de Ouvidorias 2022	Novas UOS	UOS extintas	Rede de Ouvidorias 2023
59	06	06	59

Resumo dos Quantitativos de Pontos Focais			
Pontos Focais 2022	Novos Pontos Focais	Pontos Focais Extintos	Pontos Focais 2023
07	01	01	07

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 n.º 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.

2.1.3. 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, recebe 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, o quantitativo de atendimentos e comunicações à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, no exercício de 2023:

Comunicações e Atendimentos via e-mails	Quantitativo
Comunicações OGE e Atendimentos - Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ (oge.comunica@cge.rj.gov.br)	533

2.2. 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 obtenção desses 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.

No decorrer do exercício de 2023, 05 (cinco) Cartas de Serviços de Órgãos e Entidades Estaduais foram elaboradas.

Período	Descrição	Quantitativo
2023	Cartas de Serviços elaboradas	05

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

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA
Secretaria de Estado de Cidades	SECID
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	SECTI
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa	SECEC
Secretaria de Estado de Defesa Civil	SEDEC
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços	SEDEICS
Secretaria de Estado de Educação	SEEDUC
Secretaria de Estado de Fazenda	SEFAZ
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	SEPLAG
Secretaria de Estado de Polícia Civil	SEPOL
Secretaria de Estado de Polícia Militar	SEPM
Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana	SETRAM
Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade	SEAS
Secretaria de Estado de Saúde	SES
Secretaria de Estado de Transformação Digital	SETD
Secretaria de Estado de Turismo	SETUR

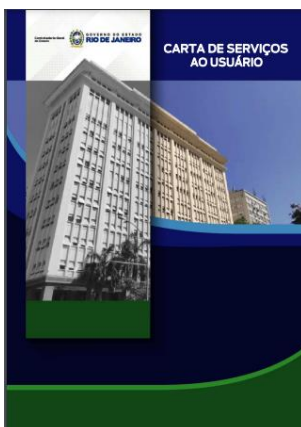
Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEICS
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do RJ	AGENERSA	SEENEMAR
Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A	CEASA RJ	SEAPPA
Centro de Tecnologia da Informação 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 RJ	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	SECTI
Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro	CEPERJ	SECC
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI

Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro	FIPERJ	SEAPPA
Fundação Santa Cabrini	FSC	SEAP
Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro	UERJ	SECTI
Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro	RIOPREVIDÊNCIA	SEFAZ
Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro	IOERJ	SECC
Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura	IEEA	SEIOP
Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro	IPEM	SECC
Instituto Estadual do Ambiente	INEA	SEAS
Instituto de Segurança Pública	ISP	SECC
Instituto Vital Brazil S.A	IVB	SES
Superintendência do Desporto do Estado do Rio de Janeiro	SUDERJ	SELL
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro	UENF	SECTI

Destacamos que, no exercício de 2023, a Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do ERJ apresentou, em sua totalidade, o quantitativo de 45 (quarenta e cinco) Cartas de Serviços publicadas. Destas, 38 (trinta e oito) encontram-se no Quadro Geral de Serviços do ERJ, disponível em:

[Quadro Geral de Serviços | Transparência RJ \(transparencia.rj.gov.br\)](http://transparencia.rj.gov.br)

Quadro Comparativo – Carta de Serviços	
Cartas de Serviços 2022	Cartas de Serviços 2023
40	45



Em 2023 ocorreram atualizações da Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado.

Para conhecer a Carta de Serviços da CGE, acesse o link

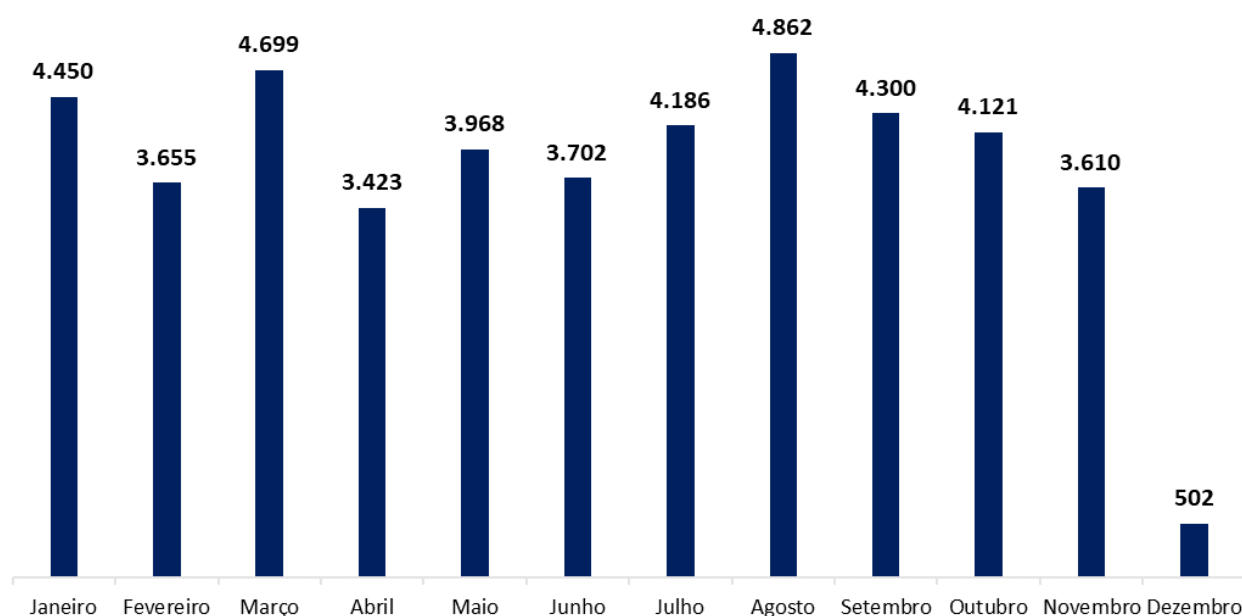
[http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Carta de Servicos da CGE.pdf](http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Carta_de_Servicos_da_CGE.pdf)

2.3. Manifestações de Ouvidoria da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

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.

Durante o exercício de 2023, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 45.478 (quarenta e cinco mil e quatrocentas e setenta e oito) manifestações de ouvidoria, cadastradas no Fala.BR, com as seguintes classificações:

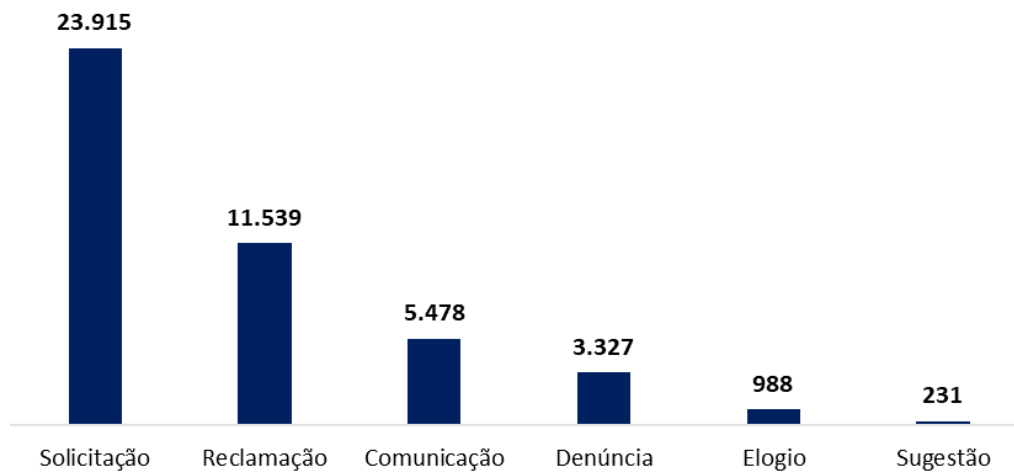
2.3.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.2. Tipos de manifestações de ouvidoria

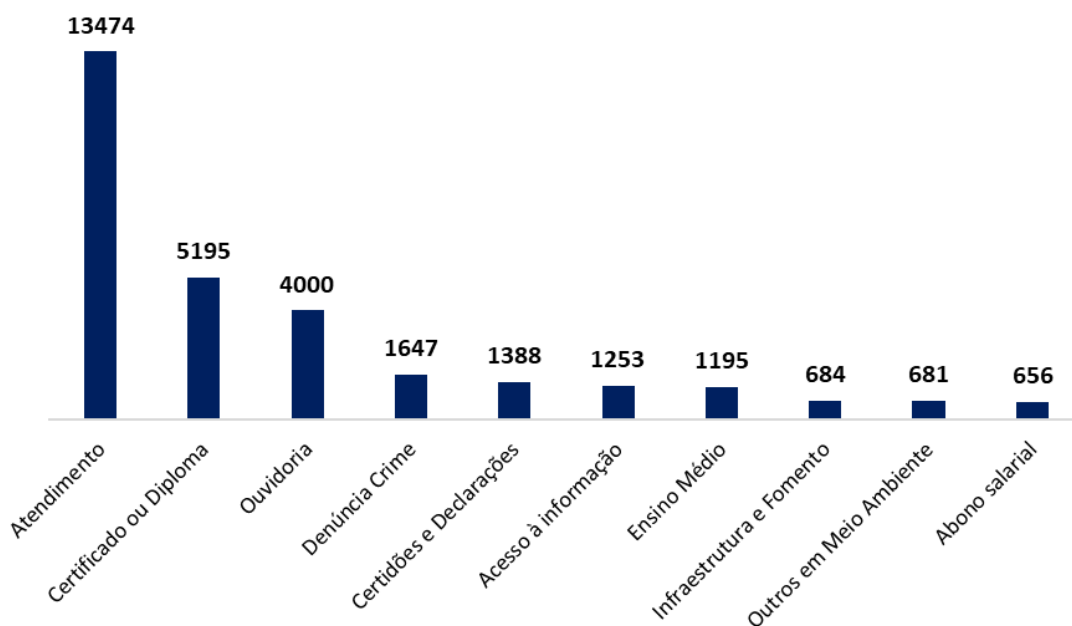
O Fala.BR recebe os seguintes tipos de manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.**



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.3. Assuntos mais demandados

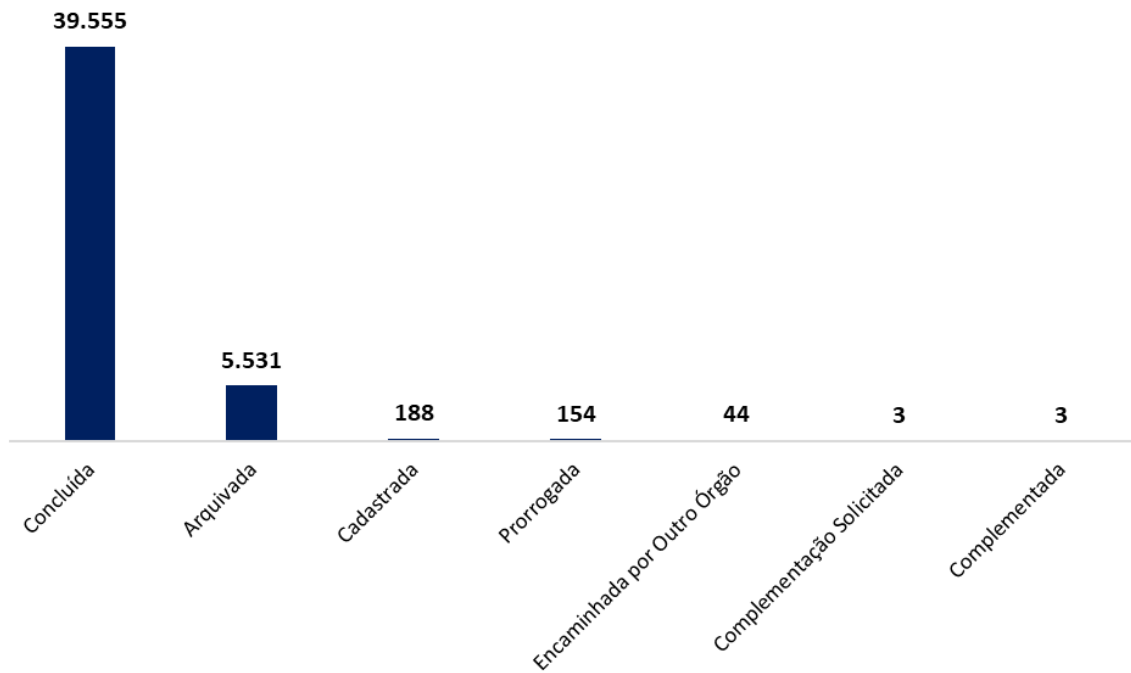
A seguir, os assuntos mais demandados no ano de 2023:



Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.4. 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:

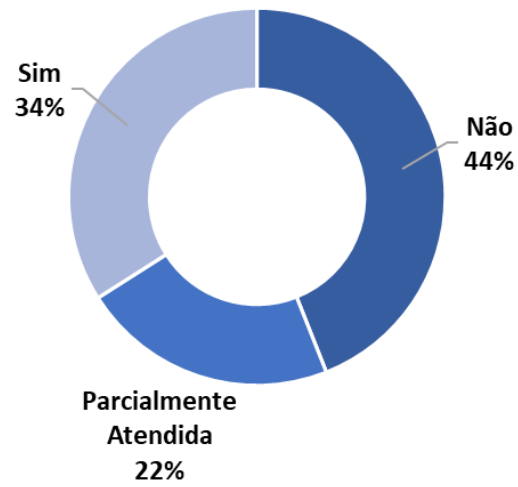


Fonte: Sistema Fala.BR.

2.3.5. Pesquisa de Satisfação

O Sistema Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação, após a conclusão da manifestação, para avaliação do serviço público pelo seu usuário. Essa pesquisa é de preenchimento facultativo.

A sua demanda foi atendida?



RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim
34%



Parcialmente
22%



Não
44%

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



Fonte: Sistema Fala.BR.

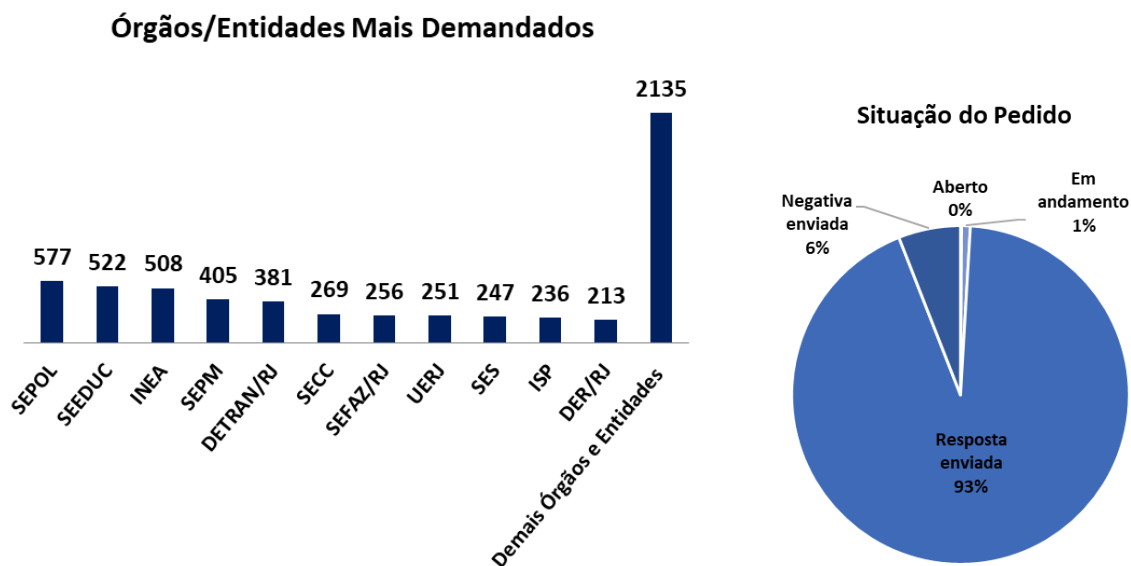
2.4. Pedidos de Acesso à Informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

O 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.

2.4.1. Pedidos de Acesso à Informação

No exercício de 2023 a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 6.000 (seis mil) 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.

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

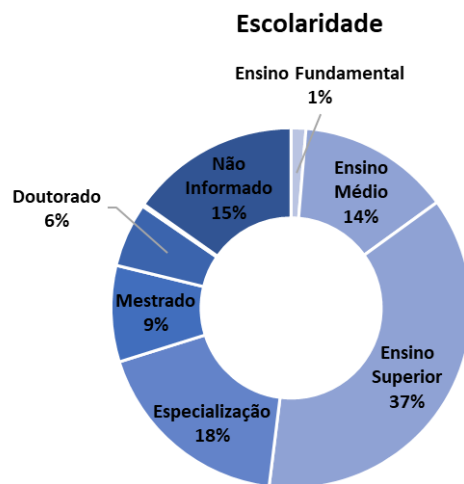
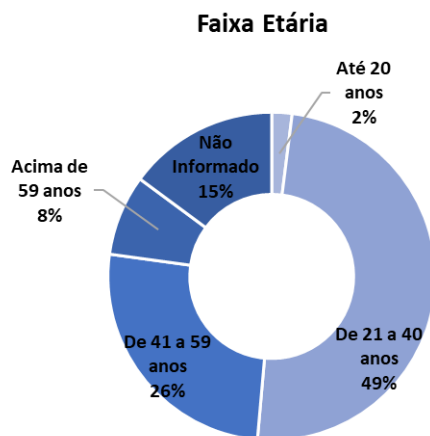
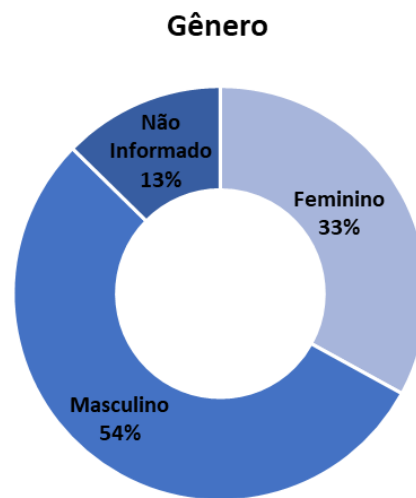
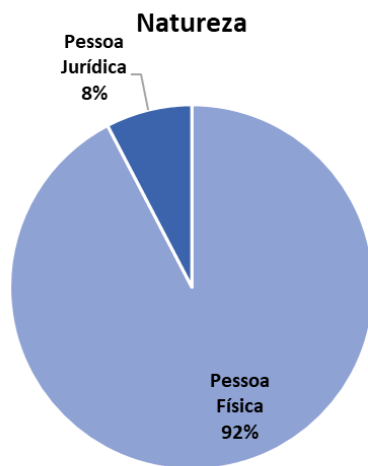
Negativa enviada – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

Em andamento – Pedido em plena fase de tramitação.

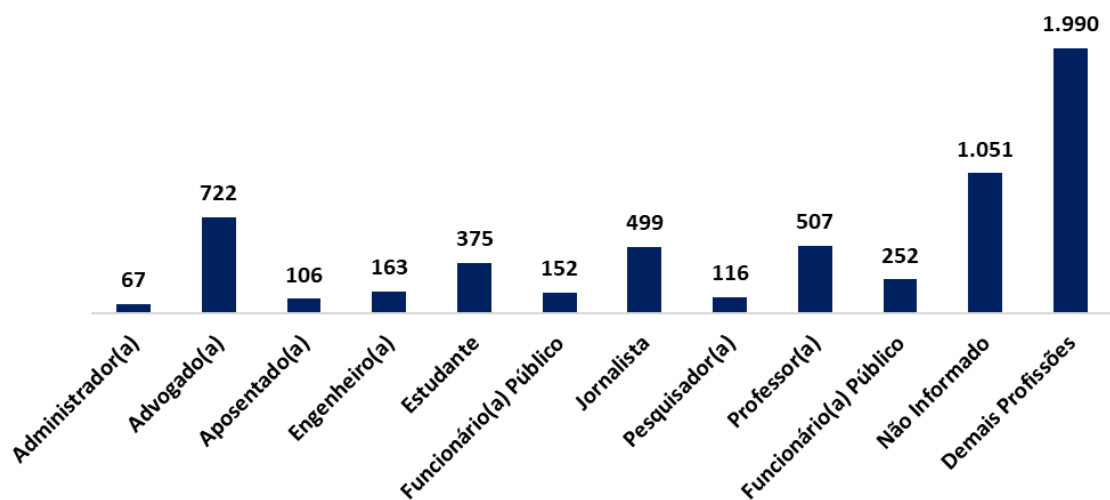
Aberto - Pedido recém-protocolado, sem movimentação.

2.4.1.1. 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.



Profissão



Fonte: Sistema e-SIC.

A análise do perfil do demandante revela que 92% 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 12% são Advogado(a)s.

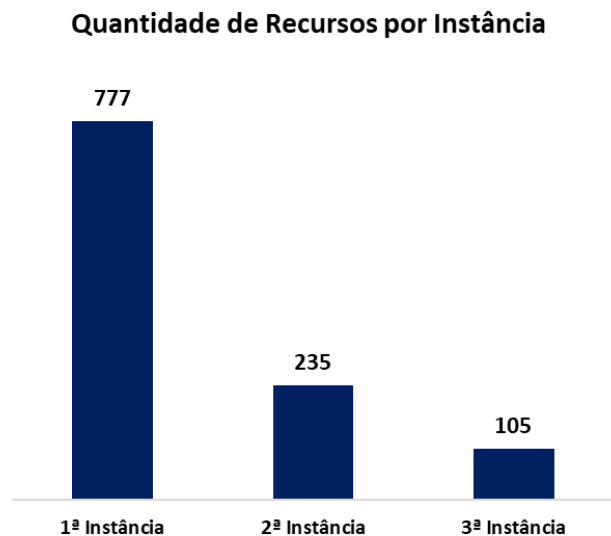
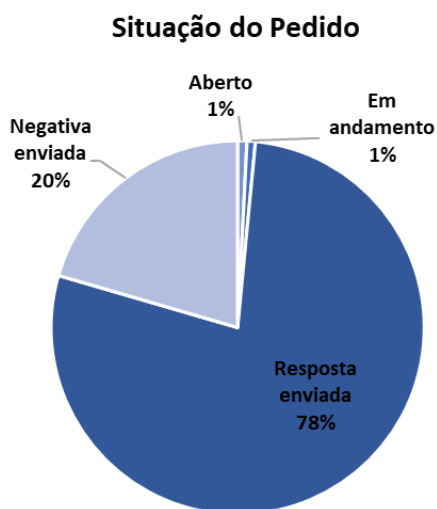
2.4.2. Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 1033 (um mil e trinta e três) recursos aos pedidos de informação.

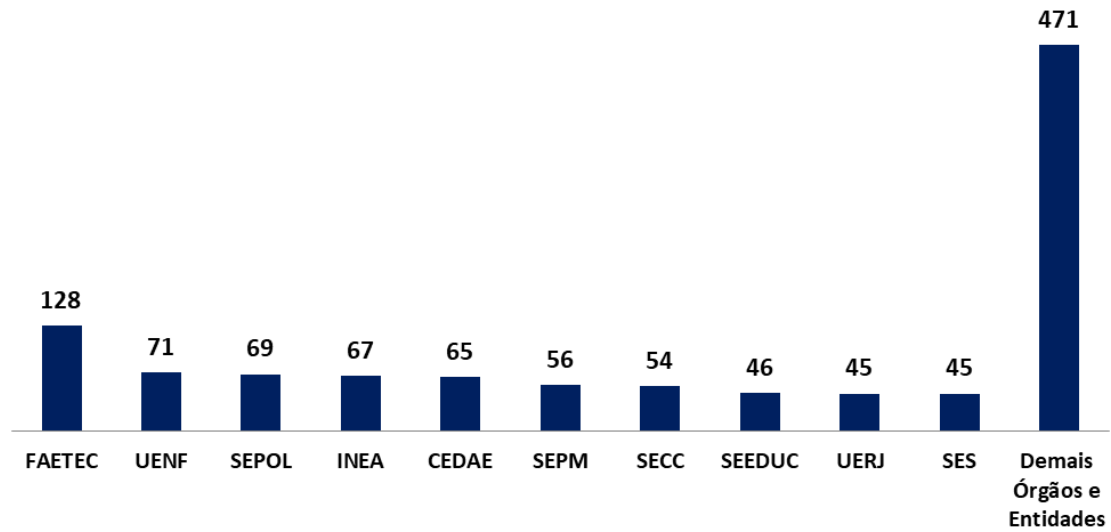
A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância:

Período	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total
2023	777	235	105	1.117

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



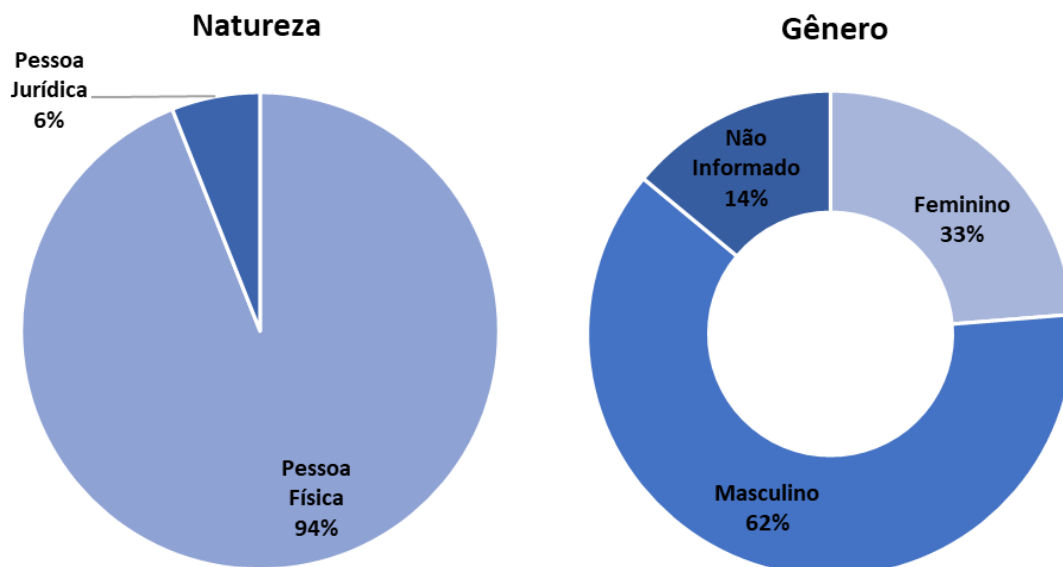
Fonte: sistema e-SIC.

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

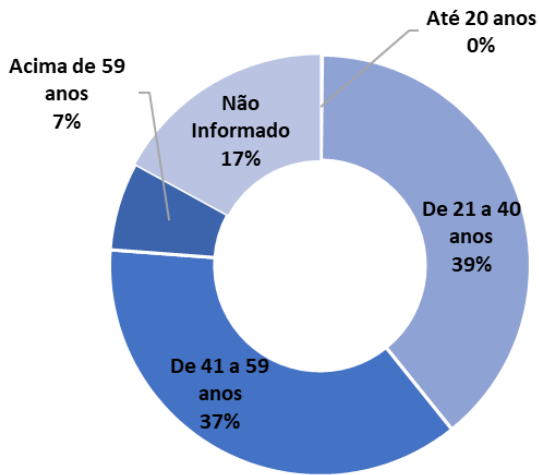
2ª Instância Recursal – Autoridade máxima do órgão/entidade.

3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

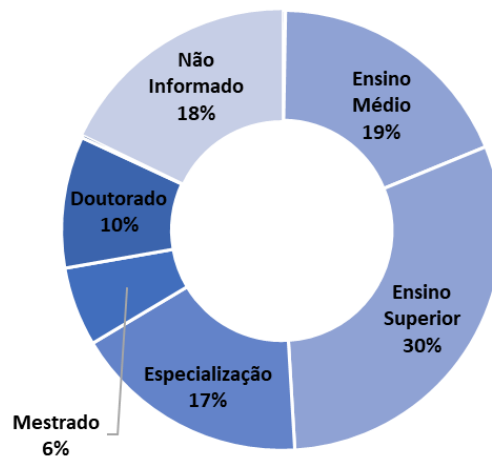
2.4.2.1. Perfil do Recursante



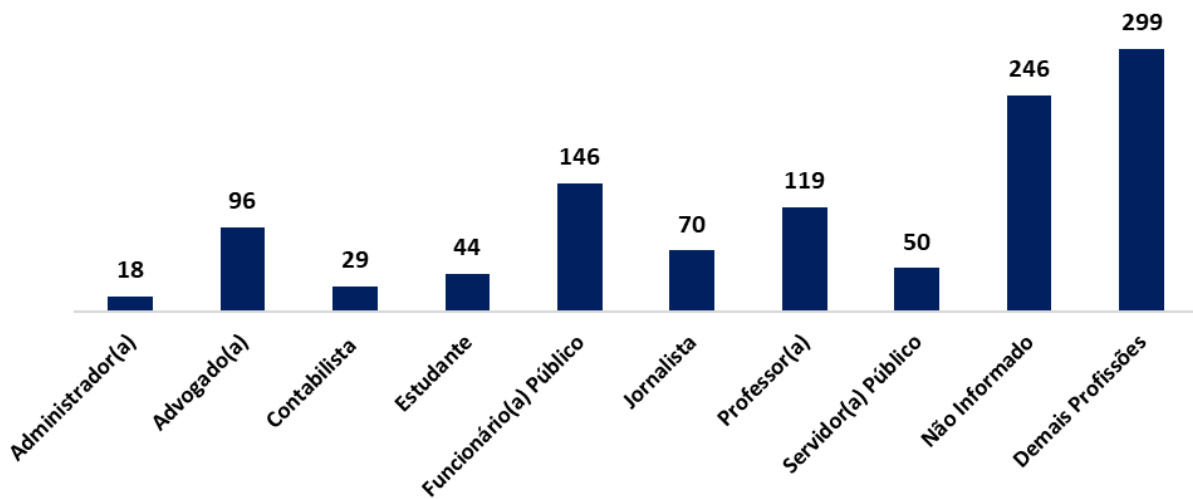
Faixa Etária



Escolaridade



Profissão



Fonte: sistema e-SIC.

A análise do perfil do recorrente revela que 94% são Pessoas Físicas, com 62% do Gênero Masculino, se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos, sendo que, do total dos demandantes, 30% apresentam Ensino Superior e 13% são Funcionário(a)s Público.

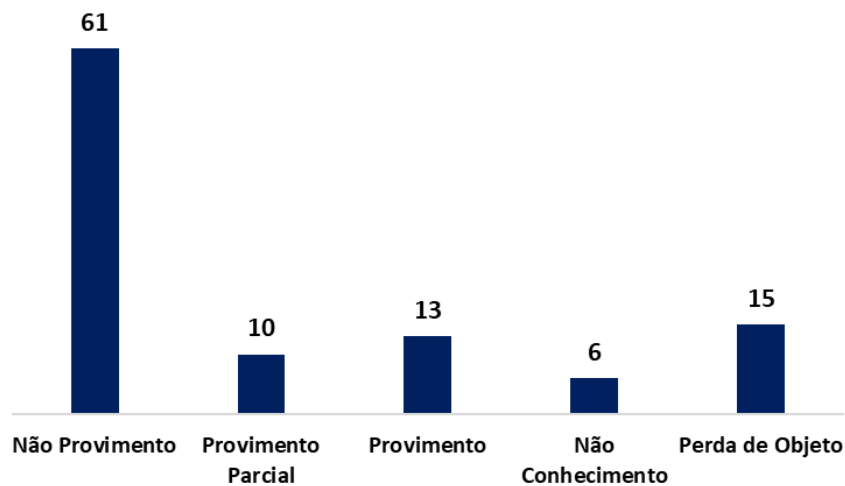
2.4.3. Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Acesso à Informação

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.

Em relação aos Recursos de 3ª Instância, oriundos da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, a OGE, como instância superior competente, recebeu 105 recursos.

Dos Recursos em 3ª Instância apresentados à OGE, no exercício de 2023, 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:

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

2.5. Manifestações de Ouvidoria, Pedidos e Recursos de Acesso à informação da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ registrados no Sistema OuvERJ

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

Desta forma, a partir do início de seu funcionamento, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, por intermédio do Sistema OuvERJ, recebeu 5.806 (cinco mil e oitocentos e seis) Manifestações de Ouvidoria, 322 (trezentos e vinte e dois) Pedidos e 34 (trinta e quatro) Recursos de Acesso à Informação.

Somados aos protocolos recebidos pelos Sistemas Fala.BR e e-SIC, descontinuados após implementação do Sistema OuvERJ, têm-se o quantitativo de 51.284 (cinquenta e um mil e duzentos e oitenta e quatro) Manifestações de Ouvidoria, 6.322 (seis mil e trezentos e vinte e dois) Pedidos e 1.151 (um mil e cento e cinquenta e um) Recursos de Acesso à Informação.

2.6. Sistemas da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

É importante salientar que a partir de 04 de dezembro, o sistema informatizado oficial de gestão da OGE é o Sistema OuvERJ, sistema para recepção das Manifestações de Ouvidoria, Pedidos e Recursos de Acesso à Informação.

Lembramos que a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ possui órgãos e entidades que utilizam outras ferramentas e canais de atendimento para gerir as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, ofertados ao público em geral, exemplificado pela Secretaria de Estado de Saúde – SES que, com base na Portaria nº 8/2007 do Ministério da Saúde, utiliza o sistema informatizado Ouvidor SUS que é gerido pelo SUS. Esse sistema está ligado à Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde e permite cadastramento de manifestações de ouvidoria dos cidadãos que utilizam os serviços e atendimentos prestados pelos SUS. As manifestações de ouvidoria cadastradas no Ouvidor SUS, tanto o quantitativo de manifestação quanto suas respectivas análises, não estão contempladas neste relatório.

Informamos que a OGE realiza orientações quanto a implementação do Sistema OuvERJ, bem como realiza treinamentos direcionados aos servidores responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência e que operacionalizam o referido sistema.

2.6.1. Link OuvERJ

<https://www.rj.gov.br/ouverj/>

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

3.1. Monitoramento das indicações de responsáveis, substitutos e representantes de UOS, conforme Decreto nº 46.873/2019

Em cumprimento ao Decreto Estadual nº 46.873/2019, no que tange a Nomeação e Exoneração dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, no exercício de 2023, a OGE analisou e emitiu pareceres nos processos encaminhados pelos seguintes Órgãos e Entidades: AGERIO, CECIERJ, CENTRAL, CODERTE, DETRAN, DETRO, IEEA, IOERJ, IPEM, FAETEC, FIPERJ, SEAPPA, SECEC, SECTI, SEEL, SEIC, SEHIS, SEPOL, SES, SETD, SETRAB e SUDERJ.

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Órgão ou Entidade	Processo
10/01/2023	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL	SEI-100006/001933/2022
15/02/2023	Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB	SEI-400001/000061/2023
09/03/2023	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL	SEI-100006/000222/2023
09/03/2023	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades - SEIC	SEI-460001/000386/2023
14/03/2023	Superintendência de Desportos do Estado do Rio de Janeiro - SUDERJ	SEI-320001/000145/2023
15/03/2023	Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro - FAETEC	SEI-260005/001142/2023
16/03/2023	Secretaria de Estado de Polícia Civil - SEPOL	SEI-360334/000113/2023
16/03/2023	Secretaria de Estado de Polícia Civil - SEPOL	SEI-360334/000114/2023
16/03/2023	Secretaria de Estado de Esporte e Lazer - SEEL	SEI-320001/000145/2023
17/03/2023	Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro - DETRO	SEI-100005/001787/2023
17/03/2023	Secretaria de Estado de Polícia Civil - SEPOL	SEI-360334/000130/2023
21/03/2023	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro - IOERJ	SEI-150015/002202/2022
29/03/2023	Fundação de Apoio à Escola Técnica do Estado do Rio de Janeiro - FAETEC	SEI-260005/001142/2023
31/03/2023	Secretaria de Estado de Polícia Civil - SEPOL	SEI-360334/000144/2023
11/04/2023	Secretaria de Estado de Habitação de Interesse Social - SEHIS	SEI-490001/000313/2023
24/04/2023	Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura – IEEA	SEI-170026/003503/2023
24/04/2023	Secretaria de Estado de Transformação Digital – SETD	SEI-430001/000559/2023
02/05/2023	Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura – IEEA	SEI-170026/003503/2022
02/05/2023	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SECEC	SEI-180007/001041/2023
04/05/2023	Secretaria de Estado de Habitação de Interesse	SEI-490001/000313/2023

	Social - SEHIS	
08/05/2023	Secretaria de Estado de Transformação Digital - SETD	SEI-430001/000559/2023
07/07/2023	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – SEAPPA	SEI-0200007/001973/2023
10/07/2023	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE	SEI-100004/000551/2023
10/07/2023	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro - IPEM	SEI-150164/000969/2023
12/07/2023	Agência Estadual de Fomento - AGERIO	SEI-220009/000120/2021
17/07/2023	Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro - CECIERJ	SEI-260004/001228/2023
02/08/2023	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro - IOERJ	SEI-320001/001021/2023
02/08/2023	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do Estado do Rio de Janeiro - CODERTE	SEI-100004/000551/2023
10/08/2023	Companhia de Transporte sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro - RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
17/08/2023	Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro - DETRAN	SEI-320001/003854/2023
17/08/2023	Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro - CECIERJ	SEI-260004/001228/2023
21/08/2023	Secretaria de Estado de Saúde - SES	SEI-080002/003394/2023
29/08/2023	Secretaria de Estado de Saúde - SES	SEI-080002/003394/2023
31/08/2023	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro - FIPERJ	SEI-020006/000380/2023
31/08/2023	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro - IOERJ	SEI-320001/001021/2023
31/08/2023	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento - SEAPPA	SEI-020007/001973/2023
06/11/2023	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro - FIPERJ	SEI-020006/000380/2023
06/11/2023	Companhia de Transporte sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro - RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
09/11/2023	Companhia de Transporte sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro - RIOTRILHOS	SEI-100002/001040/2023
10/11/2023	Agência Estadual de Fomento - AGERIO	SEI-220009/000120/2023
24/11/2023	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI	SEI-260016/000668/2023
01/12/2023	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI	SEI-260016/000668/2023
13/12/2023	Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB	SEI-400001/000972/2023
21/12/2023	Agência Estadual de Fomento - AGERIO	SEI-220009/000120/2023

3.2. Monitoramento de Atividades de Ouvidoria e Transparência

A OGE, por intermédio de suas superintendências, realiza o monitoramento das atividades de ouvidoria e transparência dos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

Para normatizar a presente atividade de monitoramento, foi publicada a Resolução CGE nº 114, de 06 de dezembro de 2021, estabelecendo os procedimentos para o monitoramento das atribuições de ouvidoria e transparência relacionadas aos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

No exercício de 2023, no cumprimento desse monitoramento, a OGE inaugurou 41 (quarenta e um) procedimentos administrativos eletrônicos para notificação dos órgãos e entidades quanto a ausência de respostas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, bem como com sugestões de melhorias na qualidade das respostas ofertadas aos cidadãos.

3.3. Capacitações, Treinamentos e Eventos

As capacitações e treinamentos da OGE, foram realizados de forma virtual e presencial.

3.3.1. Capacitações e treinamentos

A OGE, durante o exercício de 2023, procurou atender as demandas de treinamento para os servidores da área, bem como para os servidores indicados pelos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, que são responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.

Os treinamentos realizados para os servidores dos Órgãos e Entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, tem como foco conhecimento e operacionalização dos sistemas Fala.BR, e-SIC e OuvERJ.

3.3.1.1. Fala.BR

A Superintendência de Ouvidoria, ao longo do exercício de 2023, realizou 3 (três) treinamentos do sistema Fala.BR, com a participação de 4 (quatro) servidores representando à Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ.

3.3.1.2. e-SIC

A Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção, ao longo do exercício de 2023, realizou 6 (seis) treinamentos do sistema e-SIC, com a participação de 35 (trinta e cinco) servidores, representando, ao todo, 18 (dezoito) Órgãos/Entidades. Foram eles:

- | | | |
|-----------|--------------|----------|
| ➤ CENTRAL | ➤ IRM | ➤ SECTI |
| ➤ CECIERJ | ➤ FAETEC | ➤ SEEL |
| ➤ CODERTE | ➤ FIPERJ | ➤ SEPOL |
| ➤ DEGASE | ➤ PRODERJ | ➤ SETRAB |
| ➤ DETRO | ➤ RIOTRILHOS | ➤ SETD |
| ➤ IEEA | ➤ SECEC | ➤ SUDERJ |

3.3.1.3. OuvERJ

As Superintendências de Ouvidoria e de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção, ao longo do exercício de 2023, realizou 7 (sete) treinamentos do Sistema OuvERJ, sendo 6 (seis) presenciais e 1 (um) virtual, com a participação de 250 (duzentos e cinquenta) servidores, representando todos os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro.

3.3.2. Eventos

No ano de 2023, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ realizou seus eventos de forma presencial. Foi realizado 1 evento, apresentado a seguir:

3.3.2.1. XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ: Divulgação do Ranking de Transparência 2022

Em 28 de agosto de 2023, aconteceu o XI Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência, com o intuito de apresentar o novo sistema informatizado oficial para recebimento de Manifestações de Ouvidoria, Pedidos e Recursos de Acesso à Informação, o Sistema OuvERJ, o Portal RJ Digital, Portal de Dados Abertos, Conselho de Usuários e reflexões sobre a Transparência Ativa do Estado.

O evento contou com abertura do Controlador Geral do Estado, Demétrio Abdennur Farah Neto e palestras ministradas pela Vice Presidente de Governo Digital, Samya Massari, o Ouvidor Geral do Estado, Eugenio Manuel da Silva Machado, a Superintendente de Ouvidoria, Eliane Moraes Magalhães, a Superintendente de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção, Luciana Ramos Avelino de Souza, do Coordenador de Recursos de Acesso à Informação, Afranio Leite da Silva, e participação do Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ, nas quais se objetivou destacar as funcionalidades dos portais apresentados.

3.4. 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?
04/04/2023	O que é controle e participação social?
10/04/2023	Carta de Serviços: Teoria e Prática
11/04/2023	Para que serve o Portal da Transparência?
13/04/2023	Conheça a Lei Geral de Proteção de Dados?
25/04/2023	Você sabia que os dados sobre obras públicas devem ser público e divulgados no Portal da Transparência do Estado do Rio de Janeiro?

28/04/2023	Disque Rio Contra a Corrupção
11/05/2023	Conheça algumas garantias que a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) traz ao cidadão
19/05/2023	A importância da Transparência na Gestão Pública
23/06/2023	Conheça seus direitos quando o acesso às informações solicitadas é negado
28/06/2023	Em breve uma nova Ouvidoria para você
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?
11/10/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, você conhece o Portal da Transparência?
19/10/2023	Evento “Bate papo com as Ouvidorias”
20/10/2023	1º Treinamento de capacitação do Sistema OuvERJ
24/10/2023	V Encontro Estadual de Ouvidores do Rio de Janeiro
30/10/2023	Mais de meio milhão de visitas ao Portal da Transparência
29/11/2023	XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman
08/12/2023	Capacitação do Sistema OuvERJ
11/12/2023	Minuto do Controle Interno Rádio Roquete Pinto – Ei cidadão, o OuvERJ é o novo site da Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
22/12/2023	Acompanhe o Relatório de Atividades desempenhadas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ em 2023

Glossário

Aberto: Pedido protocolado aguardando análise.

Arquivada: Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento ou não são de competência deste órgão.

Cadastradas: Manifestações aguardando análise.

Complementação Solicitada: Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

Complementada: Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

Comunicação: Manifestação que não constitui propriamente uma classe, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.

Concluídas: Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

Denúncia: Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.

Elogio: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

Em andamento: Pedido de informação em plena fase de tramitação.

Encaminhada por outra Ouvidoria: Manifestações recebidas por outra ouvidoria de órgão ou entidade.

Não Conhecimento do Recurso: O Não Conhecimento deveu-se pelo conteúdo do Pedido/Recurso, alheio ao âmbito da Lei de Acesso à Informação.

Não Provimento do Recurso: Os dois principais motivos que levaram ao Não Provimento dos recursos interpostos foram a inovação recursal, isto é, quando o recorrente apresenta novo pedido em sede de recurso; e o fato do pedido de informação versar sobre uma solicitação de providência (exemplo: movimentação processual), fugindo ao escopo da Lei de Acesso à Informação.

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

Órgãos ou Entidades sem UOS estruturadas, mas com previsão legal: UOS que ainda não foram de fato implantadas, possuem servidor(a) que atua como Ponto Focal responsável pela gestão

dos sistemas e-SIC e Fala.BR, mas possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Pontos Focais: Servidores designados para atuarem como responsáveis pela gestão dos sistemas e-SIC e Fala.BR, em Órgão/Entidade que não possuem estrutura de UOS física ou legal.

Prorrogadas: Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460/2017.

Provimento do Recurso: Quanto às razões para o Provimento do recurso, pontificaram as situações em que as respostas diferiam do pedido solicitado ou não apresentavam justificativa para a negativa.

Provimento Parcial do Recurso: A OGE/CGE-RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação.

Reclamação: Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

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

Solicitação: Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

Sugestão: Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação com previsão legal: UOS implantadas ou em fase de implantação que divulgam a Unidade, possuem Ouvidor(a) nomeado(a) ou servidor(a) designado(a) para responder pelas atribuições de ouvidoria e transparência, e previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade.

Unidades de Ouvidoria estruturadas ou em fase de estruturação sem previsão legal: UOS que foram implantadas ou estão em fase de implantação, divulgadas, mas não possuem previsão legal na estrutura organizacional do Órgão ou Entidade, ou seja, não existem legalmente.

Lista de Abreviaturas e Siglas

AGENERSA	Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do RJ
AGERIO	Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.
AGETRANSF	Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do RJ
CASERJ	Companhia Central de Armazéns e Silos do Rio de Janeiro

CEASA RJ	Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A
CECIERJ	Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos
CEHAB	Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro
CENTRAL	Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística
CEPERJ	Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro
TURISRIO	Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro
CGE	Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
CODIN	Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro
CODERTE	Companhia de Desenvolvimento Rodoviário e Terminais do ERJ
DER	Fundação Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do RJ
DRM	Departamento de Recursos Minerais do Estado do Rio de Janeiro
DETRAN	Departamento de Trânsito do Estado do RJ
DETRO	Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro
DPGE	Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro
EMATER	Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Rio Janeiro
EMOP	Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro
PESAGRO	Empresa de Pesquisa Agropecuária do Estado do Rio de Janeiro
FUNARJ	Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro
FAETEC	Fundação de Apoio à Escola Técnica
FAPERJ	Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
UEZO	Fundação Centro Universitário Estadual da Zona Oeste
FIPERJ	Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Leão XIII	Fundação Leão XIII
FMIS	Fundação Museu da Imagem e do Som
FSC	Fundação Santa Cabrini
FTMRJ	Fundação Theatro Municipal
FUNDAÇÃO SAÚDE	Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro
GSI	Gabinete de Segurança de Institucional do Governo
IOERJ	Imprensa Oficial do Estado do Rio de Janeiro
IASERJ	Instituto de Assistência dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro
INEA	Instituto Estadual do Ambiente
IEEA	Instituto Estadual de Engenharia e Arquitetura
IPEM	Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro
ISP	Instituto de Segurança Pública
ITERJ	Instituto de Terras e Cartografia do Estado do Rio de Janeiro
IVB	Instituto Vital Brazil S.A
JUCERJA	Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro
LOTERRJ	Loteria do Estado do Rio de Janeiro
Novo Degase	Departamento Geral de Ações Socioeducativas
OGE	Ouidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro
PGE	Procuradoria Geral do Estado
PROCON	Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro
PRODERJ	Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
REPRESENTAÇÃO	Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília
RIOPREVIDÊNCIA	Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro

RIOTRILHOS	Companhia de Transportes Sobre Trilhos do Estado do RJ
RJPREV	Fundação de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro
SEACJ	Secretaria de Estado de Ação Comunitária e Juventude
SEAP	Secretaria de Estado de Administração Penitenciária
SEAPPA	Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento
SEAS	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
SEAVIT	Secretaria de Estado de Assistência à Vítima
SECC	Secretaria de Estado da Casa Civil
SECEC	Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
SECID	Secretaria de Estado de Cidades
SECTI	Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação
SEDEC	Secretaria de Estado de Defesa Civil
SEDCON	Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor
SEDEERI	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais
SEDSODH	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Direitos Humanos
SEEDUC	Secretaria de Estado de Educação
SEEL	Secretaria de Estado de Esporte, Lazer e Juventude
SEENVS	Secretaria de Estado de Envelhecimento Saudável
SEFAZ	Secretaria de Estado de Fazenda
SEGG	Secretaria de Estado do Gabinete do Governador
SEIC	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades
SEINFRA	Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras
SEPLAG	Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
SEPM	Secretaria de Estado de Polícia Militar
SEPOL	Secretaria de Estado de Polícia Civil
SERGB	Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília
SES	Secretaria de Estado de Saúde
SETRAB	Secretaria de Estado de Trabalho e Renda
SETD	Secretaria de Estado de Transformação Digital
SETRANS	Secretaria de Estado de Transportes
SETRAM	Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana
SETUR	Secretaria de Estado de Turismo
SUDERJ	Superintendência de Desportos do Estado do Rio de Janeiro
SUPOUV	Superintendência de Ouvidoria
SUPTPC	Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção
SUS	Sistema Único de Saúde
UENF	Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro — UENF
UERJ	Fundação Universidade do Estado do Rio de Janeiro
UOS	Unidade de Ouvidoria Setorial

**Controladoria-Geral
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

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