

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO



2024

**Relatório Gerencial
Quarto Trimestre**

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

Gestão

Demétrio Abdennur Farah Neto

Controlador-Geral do Estado

Daniela Queiroz Rocha

Chefe de Gabinete

Thiago Couto Lage

Subcontrolador-Geral do Estado

Cid do Carmo Junior

Auditor-Geral do Estado

Pedro Jorge Marques

Corregedor-Geral do Estado

Eugenio Manuel da Silva Machado

Ouvidor-Geral do Estado

Ouvidor-Geral do Estado
Eugenio Manuel da Silva Machado

Assessoria Especial
Magno Tarcísio de Sá

Assessoria de Gestão da Qualidade e Apoio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado
Assessora Designada

Myrla Raianne Ferreira dos Santos
Gomercidio Raphael Filho
Marco Aurelio Abreu Guedes
Vitor Felipe Pereira Pinto

Assessoria de Acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados
Thelma Regina Albuquerque Santos da Silva

Superintendência de Ouvidoria
Superintendente

Eliane Moraes Magalhães

Equipe

Rafael Machado Gecele Castro

Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão
Coordenador

Antonio Carlos Marins de Souza Junior

Equipe

Camila de Araujo Barros

Douglas Figueiredo Ferreira

Disque Rio Contra Corrupção

Bárbara Machado Freitas

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

Pedro dos Santos Bonito

Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento – COOGIC
Coordenador Designado

Giliarde Firme Araujo

Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção
Superintendente

Luciana Ramos Avelino de Souza

Equipe

Alice de Barros Silva

Coordenadoria do Portal da Transparência
Coordenador

Fabio Bogossian

Equipe

Clayton Cassius da Silva Pereira

Jean Pierry Costa

Pedro Luiz Pires Vieira Júnior

Coordenadoria de Transparência e Controle Social
Coordenadora Designada

Rose Ramos do Nascimento

Equipe

Taysa de Sousa Paúra Layo

Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação
Coordenador

Afranio Leite da Silva

Equipe

Tiago Nunes de Figueiredo

Paola Rojas Pereira

Sumário

INTRODUÇÃO	5
1. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS	6
1.1. ACOMPANHAMENTO DA REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ERJ E PONTOS FOCAIS.....	6
1.1.1. <i>Do quantitativo da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	6
1.1.2. <i>Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ</i>	8
1.1.3. <i>Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial</i>	9
1.2. VISITAS DE MONITORAMENTO DAS UNIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL - UOS.....	9
1.3. CARTA DE SERVIÇOS.....	9
1.3.1. <i>Monitoramento da elaboração, atualização e divulgação das Cartas de Serviços dos Órgãos e Entidades</i>	11
1.4. MONITORAMENTO DA ELABORAÇÃO E EXPOSIÇÃO DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS QUANTITATIVOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA NOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.....	11
1.5 SISTEMA OUVÉRJ.....	11
1.6. MONITORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E SIMPLIFIQUE.....	12
1.7. MONITORAMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	15
1.7.1. <i>Classificação dos Pedidos de Acesso à Informação</i>	16
1.7.1.1. <i>Perfil do Demandante</i>	17
1.7.2. <i>Recursos dos Pedidos de Informação</i>	19
1.7.3. <i>Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação</i>	21
1.8. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO E DO ATENDIMENTO.....	21
2. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	23
2.1. DISQUE RIO CONTRA A CORRUPÇÃO – DRCC.....	23
2.2. MONITORAMENTO DA LAI.....	24
2.3. MONITORAMENTO DAS DESPESAS E ATOS DECORRENTES DAS MEDIDAS DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19.....	24
2.4. MONITORAMENTO DAS INDICAÇÕES DE RESPONSÁVEIS, SUBSTITUTOS E REPRESENTANTES DE UOS.....	24
2.5. CAPACITAÇÕES, TREINAMENTOS E EVENTOS.....	25
2.5.1. <i>Capacitações e Treinamentos</i>	25
2.5.2. <i>Eventos</i>	25

INTRODUÇÃO

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

Este Relatório contempla os números e atividades dos meses de outubro, novembro e dezembro, quarto trimestre, do ano de 2024 desta OGE, e tem por objetivo explicitar suas atividades além de fornecer subsídio a decisões gerenciais, atuando em conformidade com o disposto na Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, em seu inciso III do artigo 3º, que versa sobre a elaboração de relatórios gerenciais.

1. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO EM NÚMEROS

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

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

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

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

Integraram a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, além das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, representadas por Ouvidores(as) nomeados(as) ou designados(as), os(as) Gestores(as) (Pontos Focais), atuando como responsáveis pelas funções de ouvidoria e transparência, indicados(as) pelo(a) gestor(a) do Órgão ou Entidade, quando esses não possuem UOS estruturada.

Deste modo, no presente trimestre, o informado no parágrafo pretérito pode ser demonstrado no quadro seguinte:

Quadro Resumo - Órgãos e Entidades do Poder Executivo do ERJ	Quantitativo Trimestre	%*
Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS	65	78%
Pontos Focais	07	8%
Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal	11	13%
Total	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.

No quadro a seguir, apresentamos os Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, incluídos os “Pontos Focais” do Poder Executivo do ERJ.

Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS		Pontos Focais*	Órgãos e Entidades que não possuem UOS nem Ponto Focal
Órgãos	SECC, SEM ⁽¹⁾ , SECID, SEAP, SEAPPA, SECTI, SECEC, SEDEC, SEDCON, SEDEICS, SEDSODH, SEEDUC, SEEL, SEENEMAR ⁽²⁾ , SEFAZ, SEGG ⁽¹⁾ , SEGOV ⁽¹⁾ , SEHIS, SEIOP, SEPLAG, SEPOL, SEPM, SES, SESP, SETRAB, SETD, SETRAM, SETUR, SEAS e SERGB	GSI	SEIJES, e Vice-Governadoria do Estado
Entidades	AGENERSA, AGERIO, AGETRANSP, PROCON, CEASA, CECIERJ, CODERTE, PRODERJ, CENTRAL, CEDAE, CEHAB, RIOTRILHOS, DETRAN, DETRO, DEGASE, FAPERJ, CEPERJ, FAETEC, DER, FIPERJ, Fundação Leão XIII, FMIS, FSERJ, FTM, UERJ, RIOPREVIDÊNCIA, IOERJ, IPEM, ITERJ, INEA, IRM, ISP/RIOSEGURANÇA, IVB, JUCERJA e UENF	CASERJ, EMOP, FSC, IEEA, RJPREV e SUDERJ	CODIN, DRM, EMATER, FIA, FUNARJ, IASERJ, LOTERJ, PESAGRO e TURISRIO

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

(1) Cabe evidenciar que as funções de ouvidoria e transparência da Secretaria de Estado da Mulher – SEM, da Secretaria de Estado de Governo – SEGOV e da Secretaria de Estado do Gabinete do Governador (SEGG) são exercidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado da Casa Civil – UOS SECC, conforme preconizam a Resolução Conjunta SECC-SEM nº 82 de 17/01/2023 e a Resolução Conjunta SECC/SEGOV n.º 17 de 10/03/2021 e Decreto nº 49.266 de 29 de agosto 2024, 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 os órgãos da Administração Direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação, manifestações de ouvidoria e simplifiquês, destinados 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, integrante da Administração Direta, possui sua Ouvidoria, não participando da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual. Já a Procuradoria Geral do Estado – PGE, assinou junto à OGE, termo de adesão ao sistema OuvERJ, para que, a partir do quarto trimestre, possa integrar a referida Rede de Ouvidorias e Transparência, porém a OGE junto ao PRODERJ continua no processo de configuração sistêmica para melhor atendimentos aos processos da PGE.

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

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

1.1.2. Da comunicação com a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

A OGE realiza comunicações, atendimentos diversos, agendamentos de treinamentos, inclusive os do sistema de ouvidoria e transparência, 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 ou pela Plataforma de Ouvidoria e Transparência – PROUT,

A Plataforma da Rede de Ouvidoria e Transparência – PROUV endereço eletrônico prout.cge.rj.gov.br, institucionalizada por meio da Portaria CGE/OGE nº 02/2024, é um espaço dinâmico e colaborativo, com foco para os servidores atuantes nas Unidades de Ouvidoria Setorial. O projeto foi idealizado pela AGE/RJ e apresentado como uma boa prática para as unidades, de forma a integrar a equipe da OGE e os integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ.

Durante o quarto trimestre foram criadas 30 contas de usuários, entre equipe OGE e servidores de órgão e entidades integrantes da Rede, 30 tópicos publicados e 62 postagens da OGE e da Rede. A seguir, demonstramos o quantitativo de atendimentos e comunicações à Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, no terceiro trimestre:

Comunicações e Atendimentos	Quantitativo
Comunicações OGE e atendimentos - (oge.comunica@cge.rj.gov.br)	143
Tópicos e Postagens - (https://prout.cge.rj.gov.br)	92
Quantitativo Total	235

1.1.3. Reuniões com os Titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial

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

Reuniões com os Titulares de UOS			
Período	Órgãos/Entidades	Descrição	Quantitativo Mensal
Novembro	SETD	Reuniões com os Titulares das UOS e Equipes	1
Dezembro	SEAPPA		1
Total de Reuniões			2

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

As visitas de monitoramento às Unidades de Ouvidoria Setorial da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ têm a finalidade de promover interação, verificar a estrutura física e de pessoal, normativos existentes, sistemas, macroprocessos existentes, identificar boas práticas, deficiências, cumprimento da legislação, dirimir possíveis dúvidas e compartilhar experiências.

Durante o quarto trimestre, a OGE não realizou visitas de monitoramento. Na oportunidade foram coletadas as informações para construção de relatórios gerenciais e mapeamento para elaboração do calendário das visitas de monitoramento 2025.

1.3. Carta de Serviços

A Carta de Serviços foi instituída e regulamentada por intermédio da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Estadual nº 6.052/2011 e Decreto nº 46.836/2019, e objetiva incentivar o controle social, informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos de atendimento com o público.

É atribuição das Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS a implementação, elaboração e atualização da Carta de Serviços, conforme preconiza o art. 7º, inc. IV, do Decreto Estadual n.º 46.622/2019 e o art. 4º do Decreto n.º 46.836/2019.

A seguir, apresentamos a relação de Órgãos e Entidades que possuem suas Cartas de Serviços elaboradas e publicadas em seus respectivos sítios eletrônicos, tendo por base as consultas realizadas nos dias 06 e 07/01/2025 no Quadro Geral de Serviços do Portal da Transparência do ERJ.

Administração Direta	
Órgão	Sigla
Controladoria Geral do Estado	CGE
Gabinete de Segurança Institucional do Governo	GSI
Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento	SEAPPA

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
Secretaria Extraordinária de Representação do Governo em Brasília	SERGB

Administração Indireta		
Entidade	Sigla	Vinculação
Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A.	AGERIO	SEDEICS
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro	AGENERSA	SEENEMAR
Centrais de Abastecimento do Estado do Rio de Janeiro S.A	CEASA RJ	SEAPPA
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ	SETD
Companhia Estadual de Águas e Esgotos	CEDAE	SECC
Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro	CODIN	SEDEICS
Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística	CENTRAL	SETRAM
Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro	CEHAB	SEHIS
Companhia de Transportes sobre Trilhos do Estado do Rio de Janeiro	RIOTRILHOS	SETRAM
Departamento de Trânsito do Estado do Rio de Janeiro	DETRAN	SECC
Departamento de Transportes Rodoviários do Estado do Rio de Janeiro	DETRO	SETRAM
Empresa de Obras Públicas do Estado do Rio de Janeiro	EMOP	SEIOP
Fundação Anita Mantuano de Artes do Estado do Rio de Janeiro	FUNARJ	SECEC
Fundação Centro de Ciências e de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro - CECIERJ	CECIERJ	SECTI
Fundação Centro Estadual de Estatísticas, Pesquisas e Formação de Servidores Públicos do Rio de Janeiro	CEPERJ	SECC
Fundação de Apoio à Escola Técnica	FAETEC	SECTI
Fundo Único de Previdência Complementar do Estado do Rio de Janeiro	RJPREV	SEFAZ
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 Rio Metr�pole	IRM	SECC
Instituto Vital Brazil S. A	IVB	SES
Universidade Estadual Norte Fluminense Darcy Ribeiro	UENF	SECTI

Período	Descri�o	Quantidade
Terceiro Trimestre	Cartas de Serviços - Administra�o Direta*	18
	Cartas de Serviços - Administra�o Indireta	29
Total		47

*Incluindo a Carta de Serviços da CGE.

1.3.1. Monitoramento da elabora o, atualiza o e divulga o das Cartas de Serviços dos  rgoos e Entidades

A OGE monitora a elabora o, atualiza o e a publiciza o da Carta de Serviços, por parte dos  rgoos e Entidades que compoem o Poder Executivo Estadual, objetivando proporcionar maior transparência ativa aos atos da Administra o Pública Estadual e em observância aos preceitos legais, previstos nos capítulos II e VI da Lei Federal n  13.460, de 26/06/2017, arts. 13 e 14 da Lei Estadual n  6.052, de 23/09/2011, inciso IV do art. 7  do Decreto Estadual n  46.622, de 03/04/2019 e Decreto n  46.836, de 22/11/2019.

Como resultado do monitoramento realizado neste quartotrimestre, não foram emitidos relatórios de análise das Cartas de Serviços. No entanto, foram consultados os sites dos  rgoos/Entidades do Poder Executivo do estado do Rio de Janeiro quanto   publiciza o de suas respectivas Cartas de Serviços.

1.4. Monitoramento da elabora o e exposi o dos Relatórios Gerenciais Quantitativos das atividades de Ouvidoria e Transparência nos  rgoos e Entidades do Poder Executivo Estadual

A OGE realiza o monitoramento das Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS, quanto   elabora o e divulga o dos seus Relatórios Quantitativos Trimestrais nos sítios dos  rgoos e Entidades, tendo em vista que estas a oes contribuem como um instrumento de auxílio   gestão do  rgoao ou Entidade, além de transmitir ao cidadão o conhecimento das práticas de Ouvidoria e Transparência.

1.5 Sistema OuvERJ

Instituído por intermédio do Decreto Estadual n.  48.727, de 03 de outubro de 2023, o Sistema OuvERJ, sistema de Ouvidoria e Transparência informatizado e oficial para registro eletrônico de Manifesta oes de Ouvidoria e Pedidos de Acesso   Informa o, foi implementado 2023.

Desta forma, durante o quarto trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, por intermédio do Sistema OuvERJ, recebeu 19.217 (dezenove mil duzentos e dezessete) Manifesta oes de Ouvidoria, 10 (DEZ) Simplifiquess, 726 (setecentos e vinte seis) Pedidos de Informa o e 107 (cento e sete) Recursos de Acesso   Informa o.

A base de dados com os números e informações do OuvERJ, extraídas em 03 de janeiro de 2025, subsidiará para elaboração deste relatório do quarto trimestre, no que se refere a análise quantitativa e qualitativa das manifestações de ouvidoria, simplifiques, pedidos de acesso à informação e recursos de pedidos de acesso à informação.

Quantitativo de Demandas realizadas pelos Cidadãos

Manifestações de Ouvidoria	19.217
Simplifiques	10
Pedidos de Acesso à Informação	726
Recursos	107

1.6. Monitoramento do Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e Simplifique

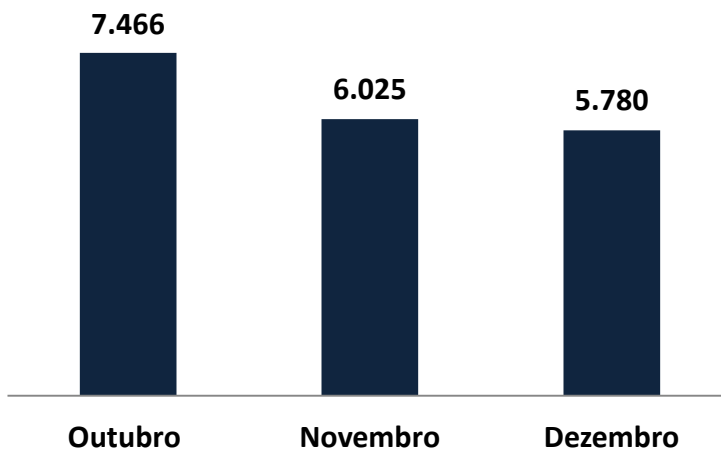
A manifestação de ouvidoria é uma forma de o cidadão expressar, para a Ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos. As manifestações de ouvidoria podem ser do tipo:

- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- Elogio: demonstração ou reconhecimento, ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual; e
- Simplifique: sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público

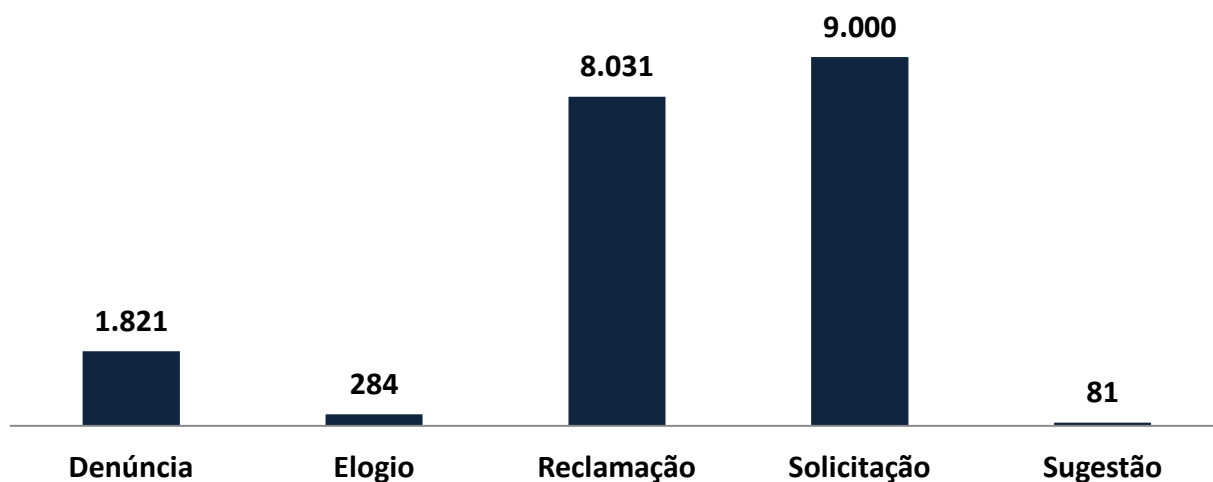
No quarto trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 19.217 (dezenove mil duzentos e dezessete) Manifestações de Ouvidoria manifestações de ouvidoria, distribuídas por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Apresentamos, a seguir, as classificações considerando o quantitativo de manifestações de ouvidoria extraídos no sistema OuvERJ, em 03/01/2025.

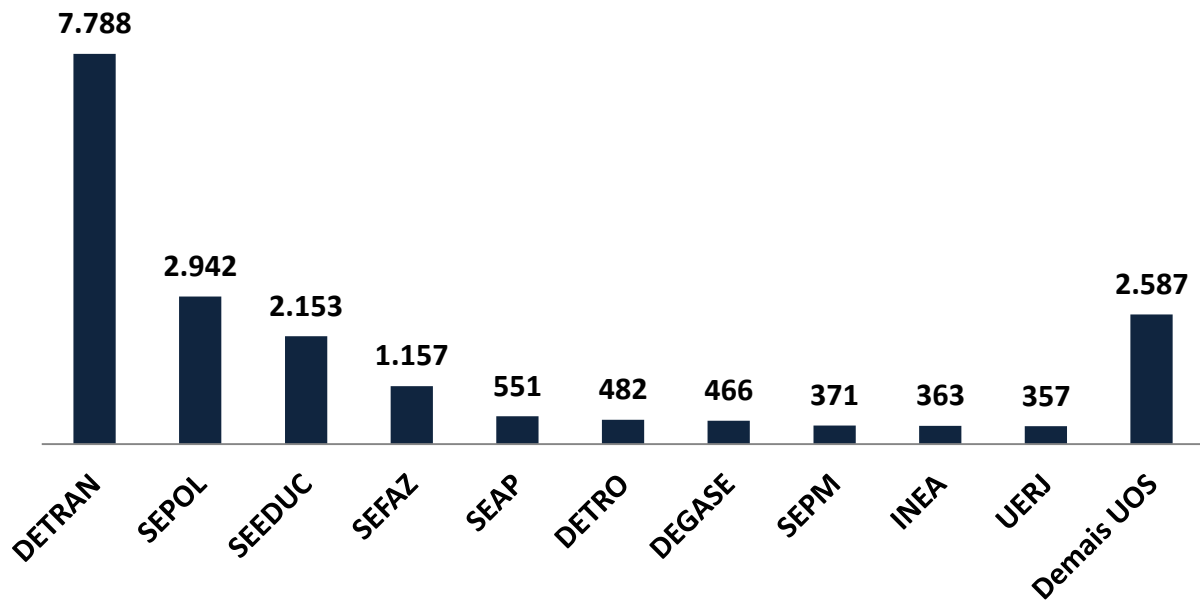
Distribuição Mensal das Manifestações



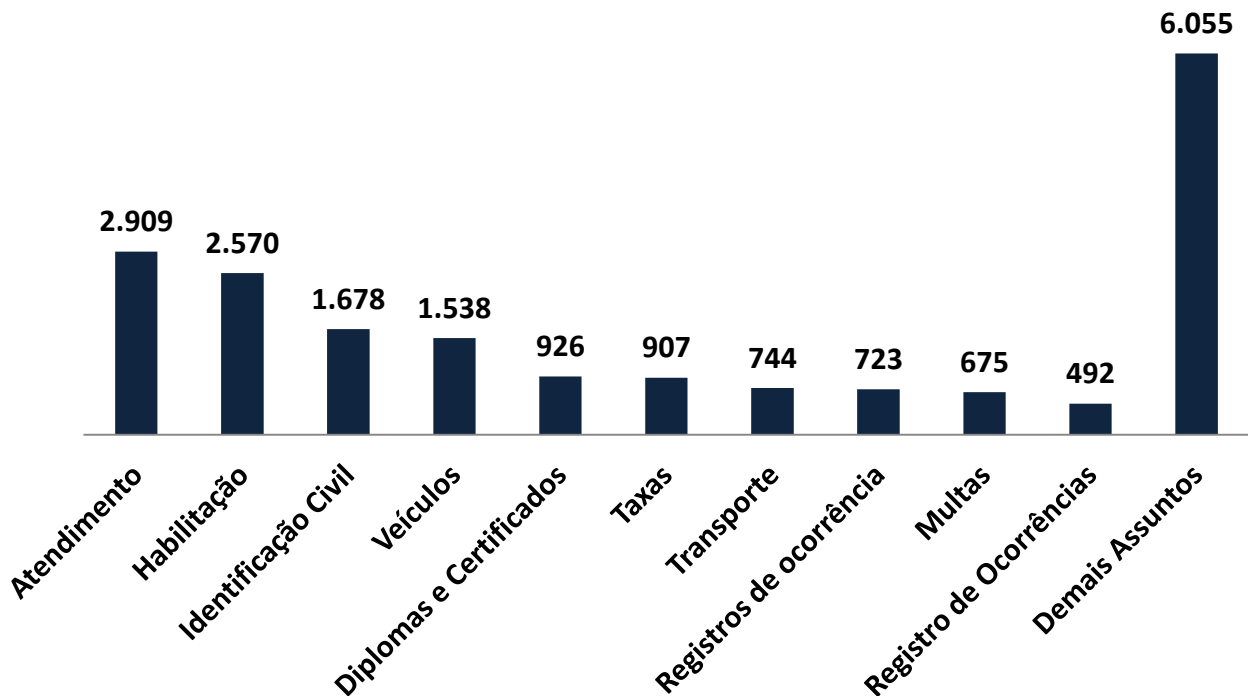
Tipos de manifestações de ouvidoria



Órgãos e Entidades mais Demandados

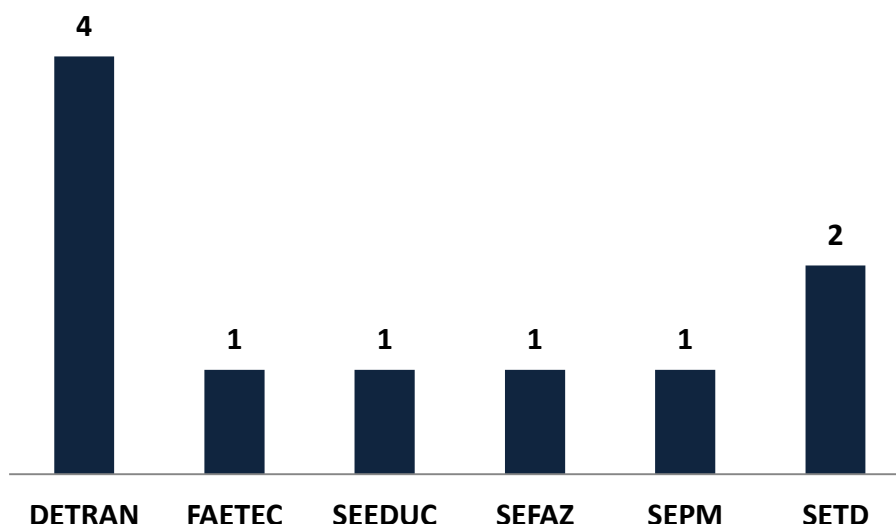


Assuntos mais Demandados



Apresentamos, a seguir, o quantitativo de simplifiquês extraídos no sistema OuvERJ, em 03/01/2024.

Quantitativo Total de Simplifiquês por Órgão e Entidade



1.7. Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

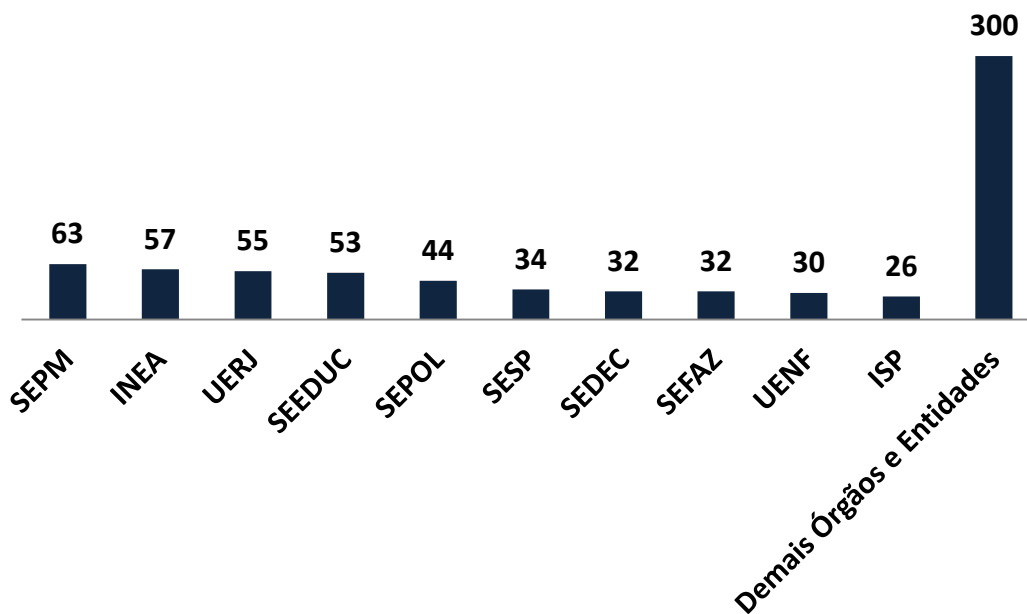
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta solicitada. Esse serviço está disponibilizado de forma digital por meio do sistema OuvERJ, para o cumprimento da transparência passiva, aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

No quarto trimestre, a Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ recebeu 726 (setecentos e vinte seis) pedidos de informação, distribuídos por Órgãos e Entidades da Administração Pública do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

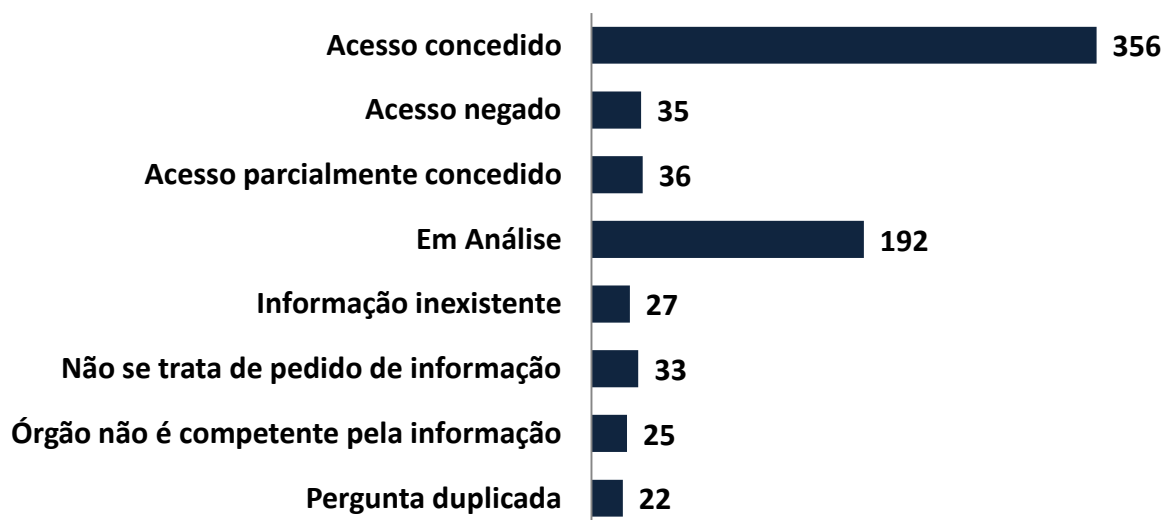
Apresentamos, a seguir, as classificações considerando o quantitativo de pedidos de acesso à informação extraídos no sistema OuvERJ, em 03/01/2025.

1.7.1. Classificação dos Pedidos de Acesso à Informação

Órgãos e Entidades mais Demandados



Situação do Pedido

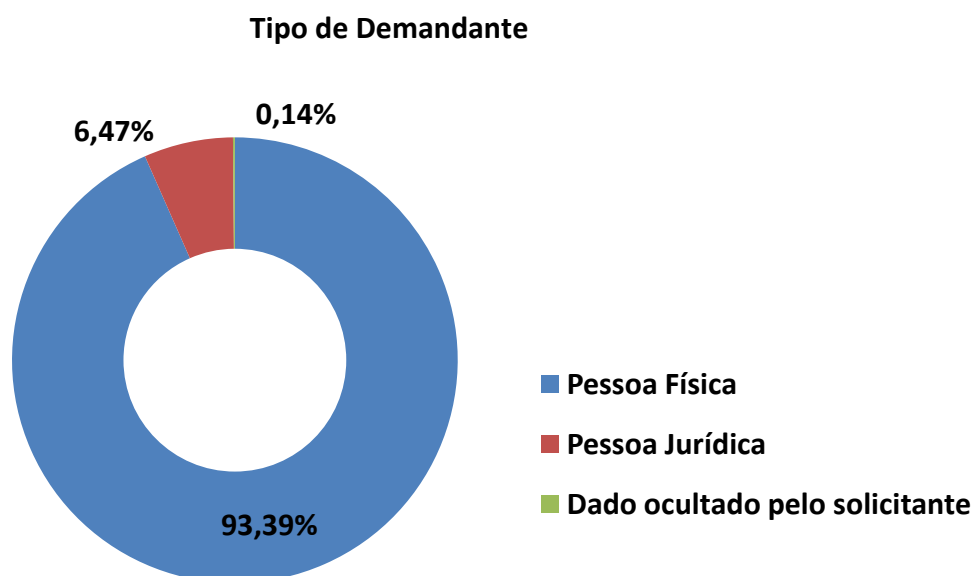


As Situações dos Pedidos pode ser descrita como as seguintes características:

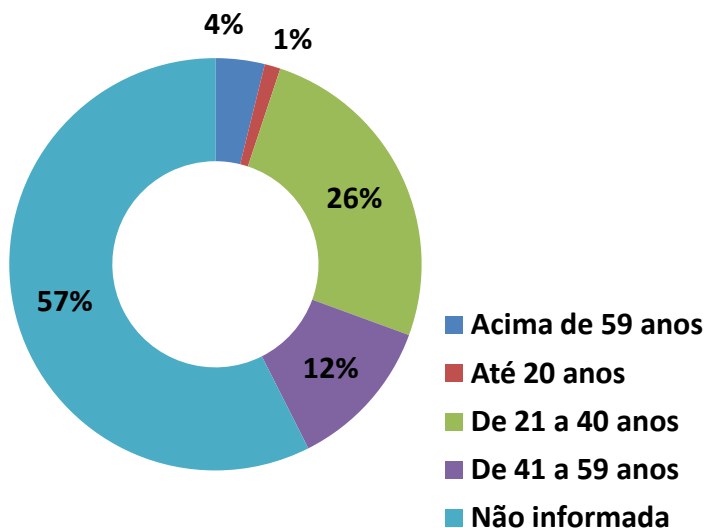
- **Acesso Concedido:** quando todas as informações solicitadas forem concedidas ao cidadão
- **Acesso Negado:** o órgão/entidade nega o acesso devido a motivos previsto em normativos. Tais como: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) Pedido que exige tratamento adicional de dados
- **Acesso Parcialmente Concedido:** apenas parte das informações solicitadas forem concedidas ao cidadão. Exemplos - Quando parte do pedido conter: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) informação é inexistente i) informação de competência de outro órgão/entidade.
- **Em Análise:** o pedido encontra-se em fase de tramitação.
- **Informação Inexistente:** o órgão/entidade entende que informação solicitada não existe.
- **Não se trata de pedido de informação:** o órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda (manifestação de ouvidoria).
- **Órgão não é competente pela informação:** o órgão/entidade entende que não é competente para responder sobre o assunto. Nesse caso, quando souber o órgão responsável a ouvidoria deverá indicar o cidadão que refaça o pedido ao órgão competente.
- **Pergunta Duplicada:** o solicitante faz o mesmo pedido várias vezes. Nesse caso, responder apenas um dos pedidos e nos demais informar ao cidadão que o pedido foi respondido no protocolo nº X devido ao fato de ser repetido.

1.7.1.1. Perfil do Demandante

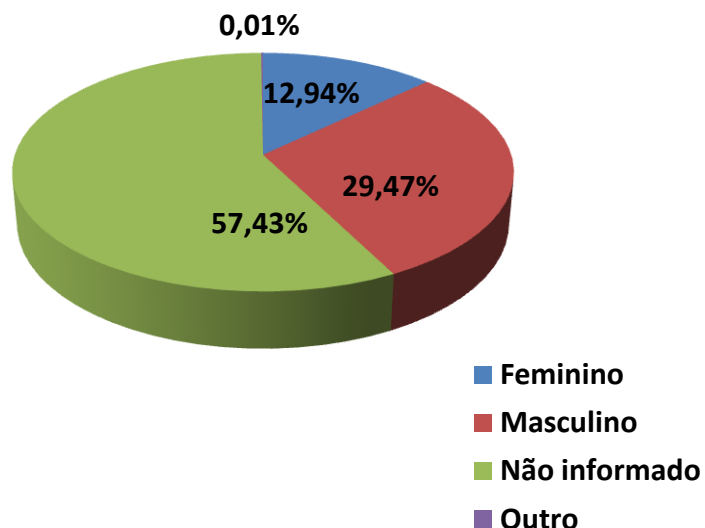
No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto à Pessoa Física ou Jurídica, Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Profissão.



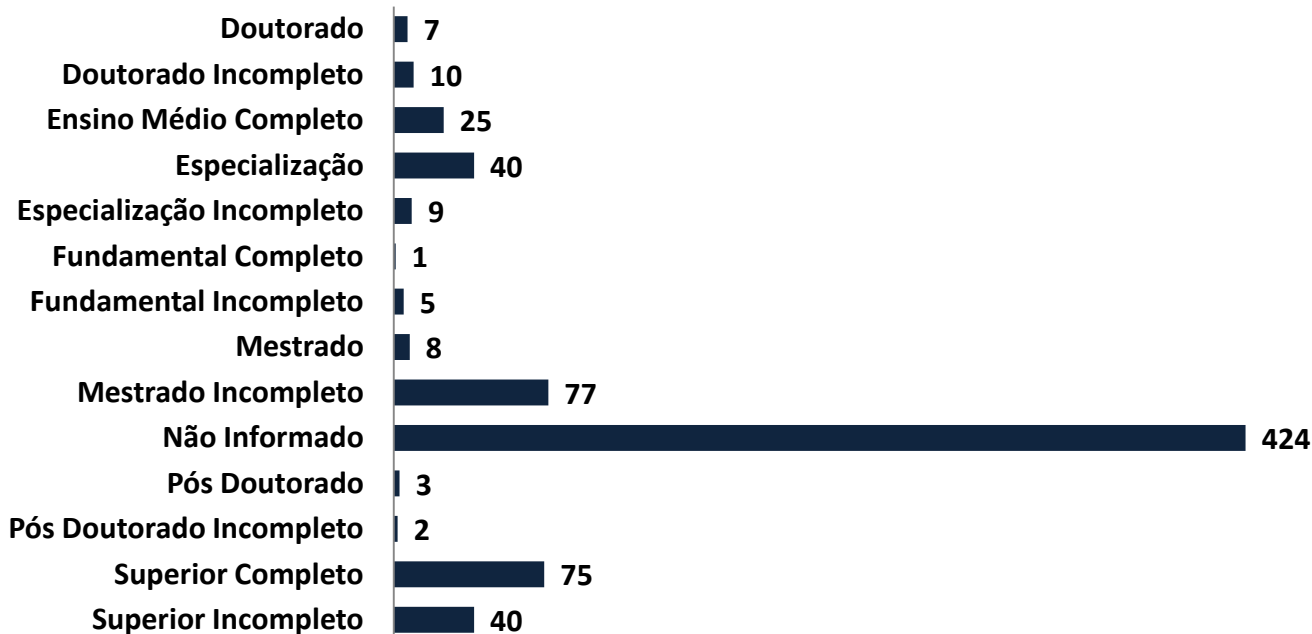
Faixa Etária



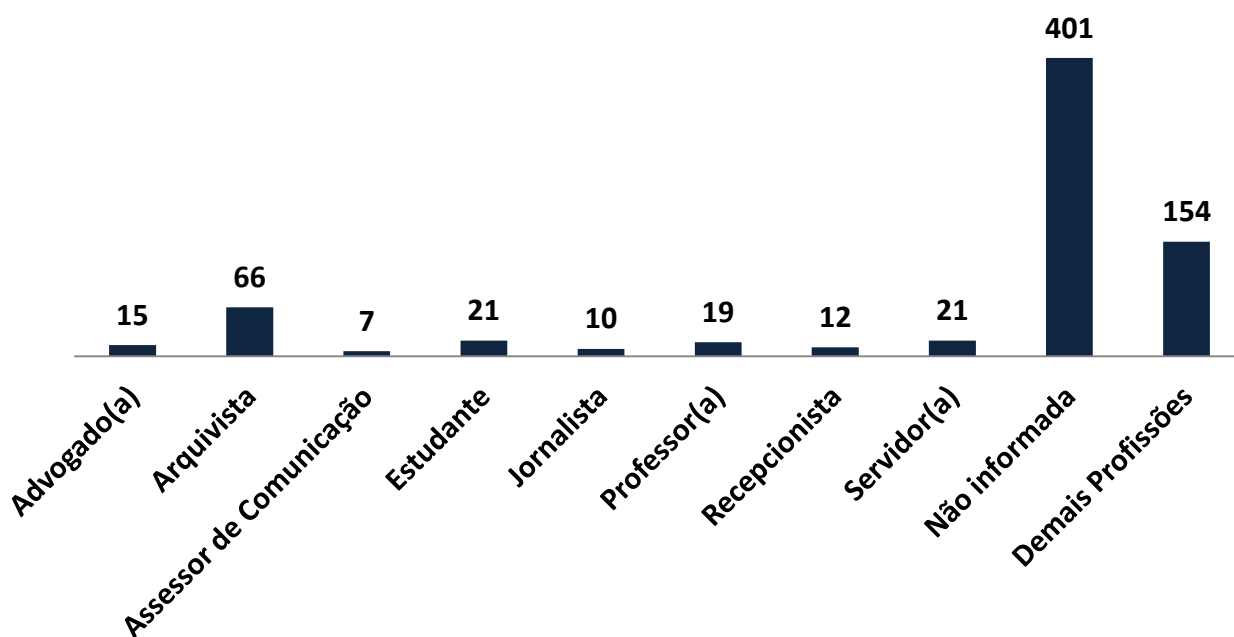
Gênero



Escolaridade



Profissão



A análise do perfil do demandante revela que a maioria dos solicitantes são pessoas físicas, aproximadamente 94%, com a faixa etária entre 21 e 40 anos. Em sua maioria não foi identificado o gênero, porém entre a totalidade, aproximadamente, 30% são do gênero masculino.

Considerando a escolaridade, dentre a totalidade de solicitante, 10% são mestrandos, enquanto 424 solicitantes não informaram sua escolaridade. Observa-se um padrão equivalente quanto a não informação da profissão, em um total de 401, e apresenta um maior percentual de profissionais solicitantes entre Arquivistas, Estudantes, Servidores Públicos e Professores.

1.7.2. Recursos dos Pedidos de Informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual recebeu 106 (cento e SEIS) recursos aos pedidos de informação. A seguir o quantitativo dos recursos, distribuídos por instância.

Período	1ª Instância*	2ª Instância**	3ª Instância***	Total
Terceiro Trimestre	67	28	11	106

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

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

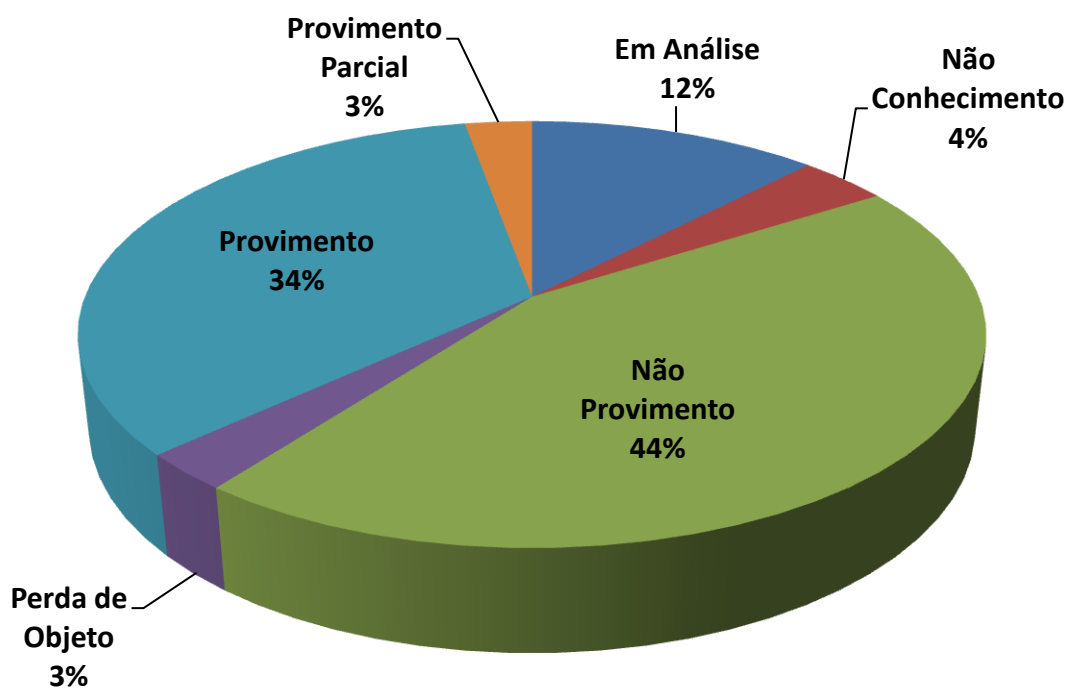
***3ª Instância Recursal – CGE por meio da OGE.

Apresentamos, a seguir, as classificações considerando o quantitativo de recursos dos pedidos de acesso à informação extraídos no sistema OuvERJ, em 03/01/2025.

Órgãos e Entidades mais Demandados



Tipo de Decisão

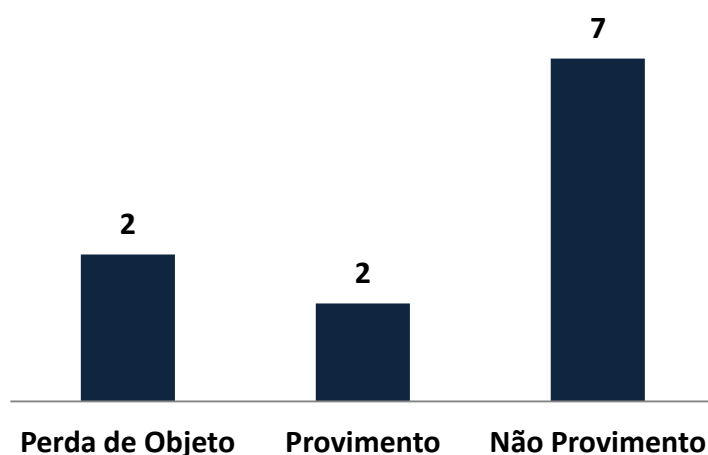


1.7.3. Recursos de 3ª Instância dos Pedidos de Informação

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.

No quarto trimestre, dos Recursos em 3ª Instância apresentados à OGE-RJ, enquanto instância superior competente, oriundos da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, após análise, foram prolatadas as seguintes decisões nos pareceres:

Decisões Recursais em 3ª Instância



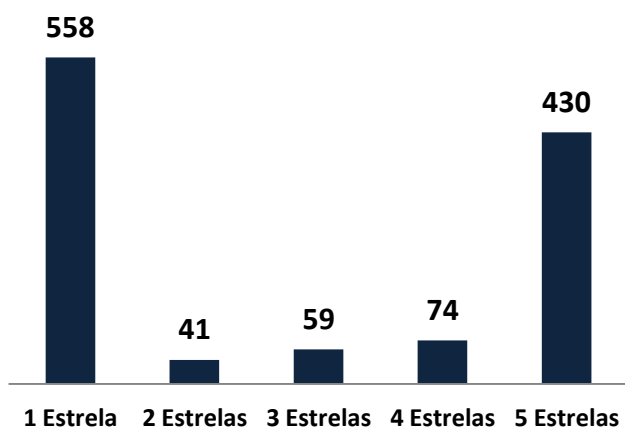
Os pareceres dos recursos em 3ª Instância estão disponíveis no site da CGE-RJ, no ambiente de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, disponível no endereço eletrônico <https://cge.rj.gov.br/decisoes-recursais-3-instancia/>.

1.8. Avaliação do Serviço e do Atendimento

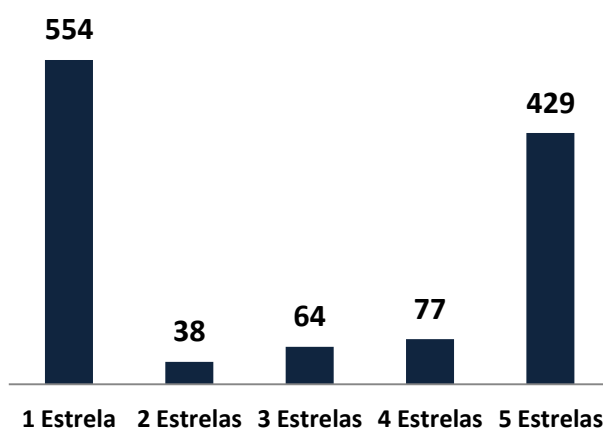
O Sistema OuvERJ disponibiliza ao cidadão a possibilidade de avaliar o serviço prestado pelo órgão e entidade, assim como o atendimento realizado. A avaliação é de preenchimento facultativo. Porém, durante o quarto trimestre, considerando a totalidade de 19.217 (dezenove mil duzentas e dezessete) manifestações, apenas 6% dos cidadãos realizaram as avaliações dos serviços e da experiência durante o atendimento da sua demanda. Em relação aos pedidos de acesso à informação, do total de 726 (setecentos e vinte e seis) apenas 8% dos cidadãos realizaram as avaliações no sistema.

A seguir, apresentamos o resultado do cotejo entre as manifestações de ouvidoria recebidas, com suas respectivas avaliações.

Como você avalia sua experiência com consumo do serviço?

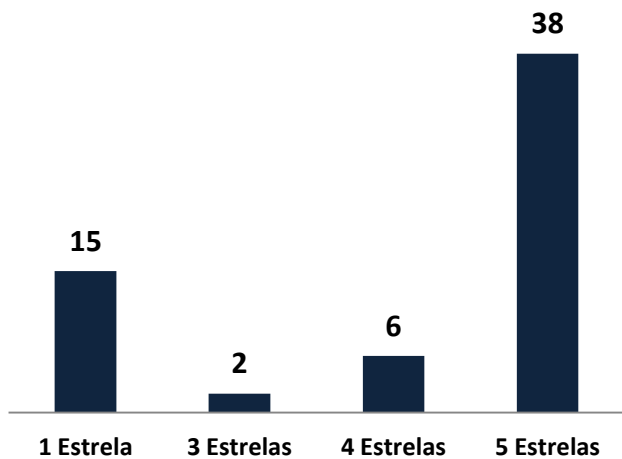


Como você avalia sua experiência com o atendimento?

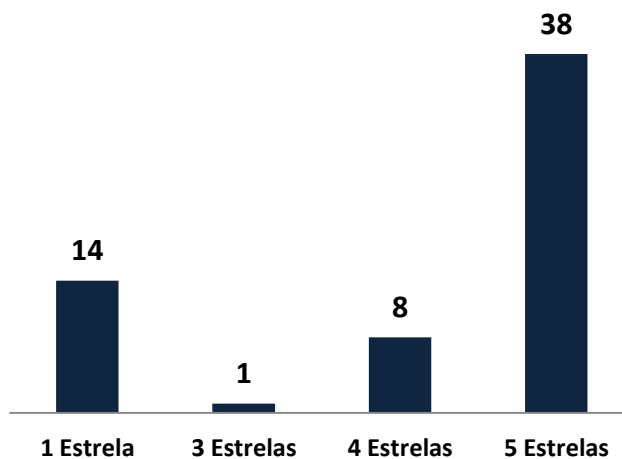


A seguir, apresentamos o resultado das avaliações quanto aos pedidos de acesso à informação, durante o quarto trimestre:

Como você avalia sua experiência com o consumo do serviço?



Como você avalia sua experiência com o atendimento?

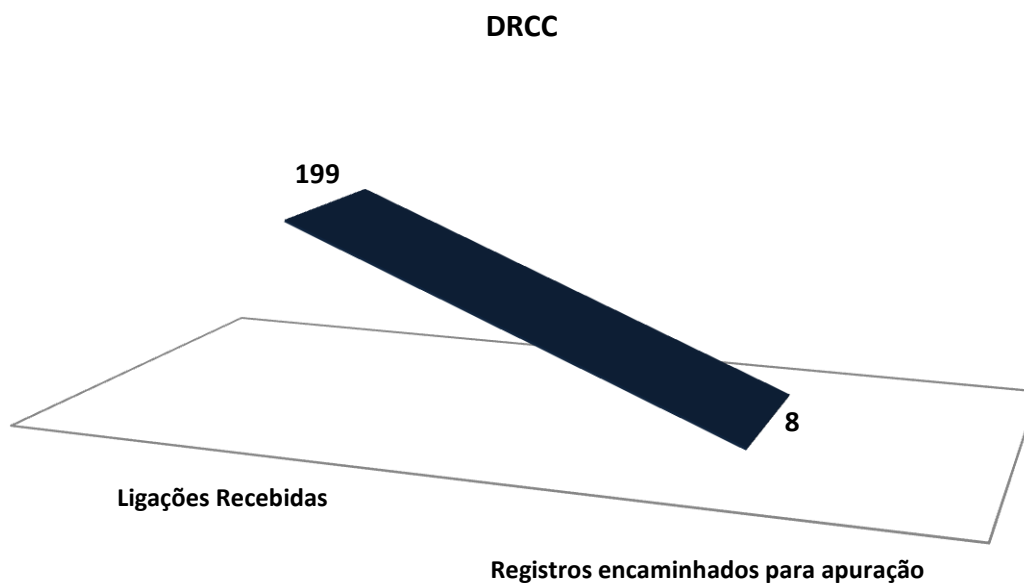


2. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

2.1. Disque Rio Contra a Corrupção – DRCC

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

Durante o quarto trimestre, o DRCC recebeu 199 (cento e noventa e nove) ligações, sendo que desse total, 8 (oito) continham elementos suficientes, ou seja, aproximadamente 4% das ligações foram encaminhadas às respectivas áreas de apuração para sequência de providências cabíveis.



O funcionamento do Disque Rio Contra a Corrupção ocorre de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 15h.

2.2. Monitoramento da LAI

No cumprimento da competência de monitorar o atendimento da LAI, foram enviados, por esta OGE, e-mails e realizadas ações que abrangeram os seguintes tópicos:

Período	Descrição da Atividade	Quantitativo
Quarto Trimestre	E-mails de Reclamação sobre o não atendimento de Pedidos de Acesso à Informação	8
	E-mails de alertas de omissões	14
	E-mails de comunicados de Decisão dos Recursos de 3ª Instância	7
	E-mails de Prestação de informações/Orientação ao Cidadão	18
	E-mails de Consultas prestadas à Rede de Ouvidorias	11
	Total	58

2.3. Monitoramento das despesas e atos decorrentes das medidas de enfrentamento da Covid-19

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 e Entidades, 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 quarto trimestre.

2.4. Monitoramento das indicações de responsáveis, substitutos e representantes de UOS

Foram emitidos pareceres nos seguintes processos para o cumprimento dos parágrafos 2º e 3º do art. 3º do Decreto nº 46.873/19 e do inciso III do art. 3º da Resolução CGE nº13/19:

Processos de Nomeação de Ouvidor nas UOS		
Data	Processo	Órgão ou Entidade
03/10/2024	360024/000381/2024	SEPOL
03/10/2024	330002/018539/2024	DER
04/10/2024	400001/00612/2024	SETRAB
08/11/2024	0400014/073070/2024	RIOPREVIDENCIA
16/12/2024	240002/003394/2024	PROCON

2.5. Capacitações, Treinamentos e Eventos

2.5.1. Capacitações e Treinamentos

No trimestre foram realizados os seguintes treinamentos por esta OGE:

Período	Sistema		Data	Quantitativo Servidores
Quarto	OuvERJ	Presencial	24/10/2024	65
			31/10/2024	
			14/11/2024	

A OGE também participou do Curso de Formação de Novos Servidores, Auditores do Estado, empossados durante o terceiro trimestre. Na oportunidade participaram do curso 29 novos servidores da OGE, como instrutores, abordando os temas de ouvidoria e transparência.

Eventos OGE	
Descrição	Horas
Lei de Acesso à Informação – LAI	2
Lei Federal n.º 13.460/17 e seus Desdobramentos	2
Manifestação de Ouvidoria	2
Denúncias de Ouvidoria	2
Procedimentos e Boas Práticas de Ouvidoria	5
Sistema OuvERJ	2
Carta de Serviços	2
Transparência Ativa e Monitoramento dos Órgãos e Entidades	2
Portal da Transparência/Dados Abertos	2
Rede de Ouvidoria e Transparência - Funcionamento e Monitoramento	2
Conselho de Usuários	2
Total de Horas	25

2.5.2. Eventos

No quarto trimestre, foi realizado, no dia 05/11/2024, o XIV Encontro da Rede de Ouvidoria e Transparência, e na oportunidade contou com a participação de 35 servidores da OGE e aproximadamente 150 servidores representantes das Unidades de Ouvidorias Setoriais dos órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência.

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro