



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



OUVIDORIA
DEPARTAMENTO GERAL DE AÇÕES SOCIOEDUCATIVAS

Relatório Quantitativo Trimestral

Janeiro a 31 de Março de 2022

Luciana Santos
Ouvidora

Apoio Administrativo:
Lelis Paiva
Luiz Carlos da Silva Ferreira
Carla Ramos Santos Adão
Angélica Lima Dutra

Apresentação



Este relatório é um segmento das atribuições da Ouvidoria do Departamento Geral de ações Socioeducativas, conforme art. 14 - inciso II da Lei 13.460 de 06 de jun. 2017, e orientações da Controladoria Geral do Estado, através da Resolução CGE nº 13 de 02 de maio de 2019.



A Ouvidoria do Departamento Geral de Ações Socioeducativa está aberta para ouvir ao público, seja ele externo ou interno. Sua função é atuar como interlocutor entre usuário e Administração, buscando soluções e/ou melhorias para os serviços prestados e questões apresentadas. Ademais, é responsável pelo zelo à Lei de Acesso à Informação, promovendo a publicidade e transparência, princípios fundamentais na Administração Pública.

PERÍODO OBJETO DESTE RELATÓRIO

01/01/2022 á 31/03/2022



DEMANDAS MAIS FREQUENTES	SOLICITAÇÃO
FORMA DE CONTA MAIS UTILIZADA	TELEFONE
USUÁRIOS MAIS FREQUENTES	FAMILIAR DE ADOLESCENTE
REUNIÕES E VISITAS	EXTERNAS, UNIDADES E SETORES DO DEPARTAMENTO

As manifestações de Ouvidoria apresentam as seguintes classificações:



Elogio - Satisfação com o atendimento recebido pelo Agente público.



Sugestão – Ideia ou proposta de melhoria do Serviço Público.



Solicitação – De atendimento, prestação serviço ou informação.



Reclamação – Insatisfação com o Serviço Público.



Denúncias – Comunicação de ato ilícito praticado pela Administração ou por Agente Público.



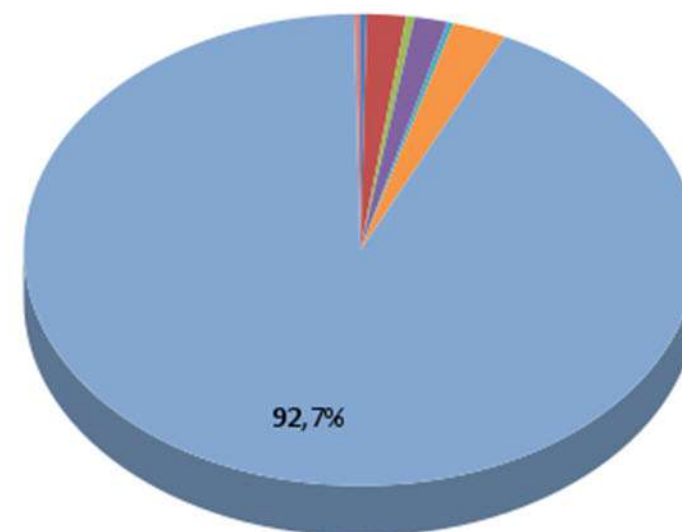
Simplifique – Sugestão específica de mudança a trâmites burocráticos e /ou a desburocratização de procedimentos.

Manifestações



Comunicação	03
Denúncia	19
Elogio	04
Lai*	16
Não identificada	03
Reclamação	26
Solicitação	934
Sugestão	03
Total	1008

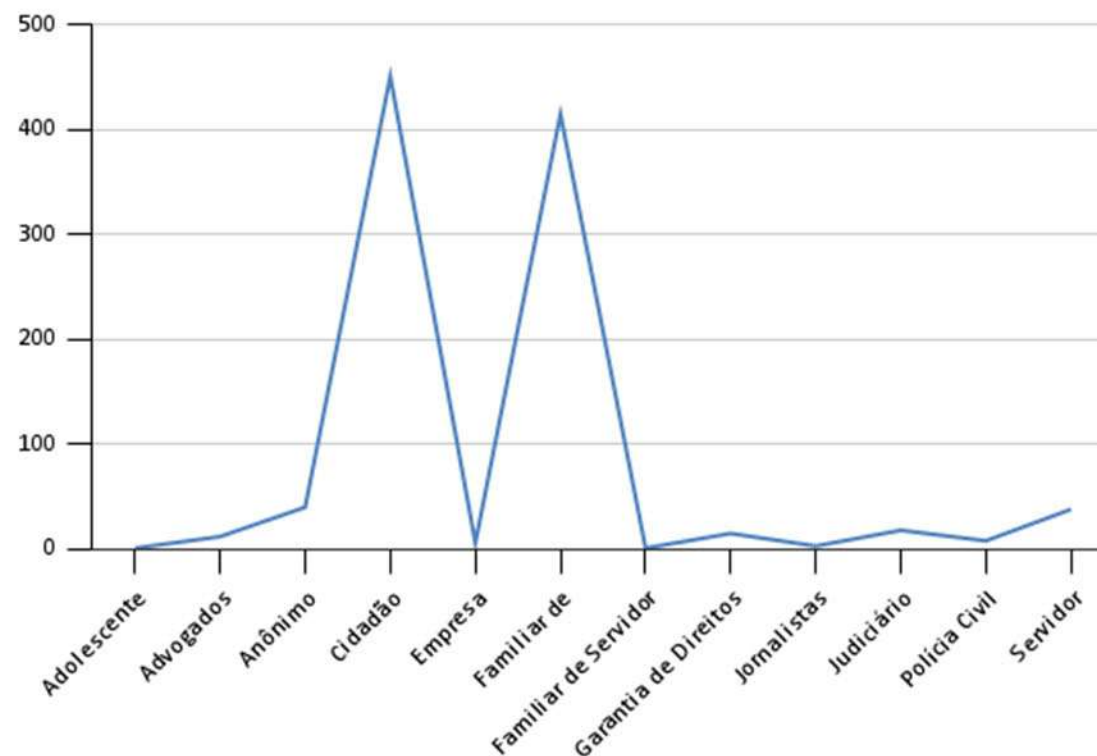
● Comunicação ● Denúncia ● Elogio ● LAI* ● Não Identificada ● Reclamação
● Solicitação ● Sugestão



Requerentes



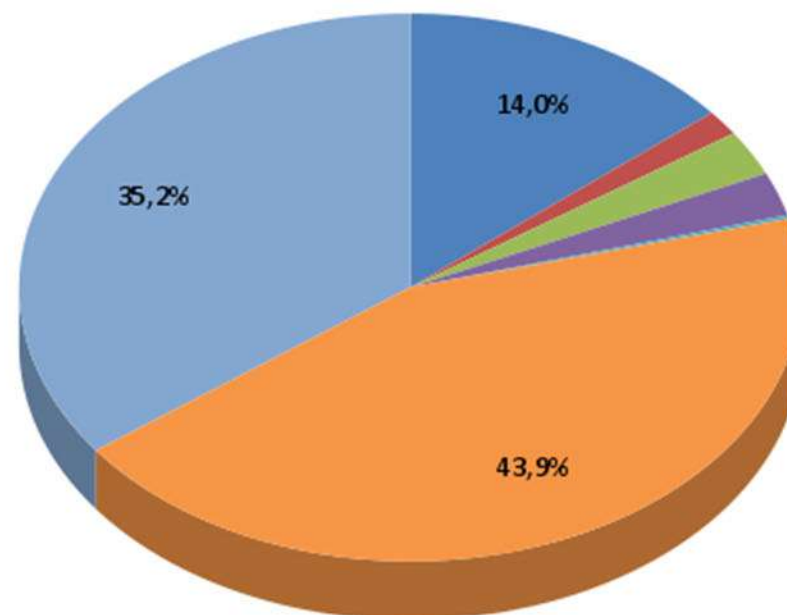
Adolescentes	01
Advogados	12
Anônimo	40
Cidadão	451
Empresa	06
Familiar de adolescente	415
Familiar de servidor	01
Garantia de Direitos	15
Jornalistas	03
Judiciário	18
Polícia civil	08
Servidor	38
Total	1008



Meios de Acesso

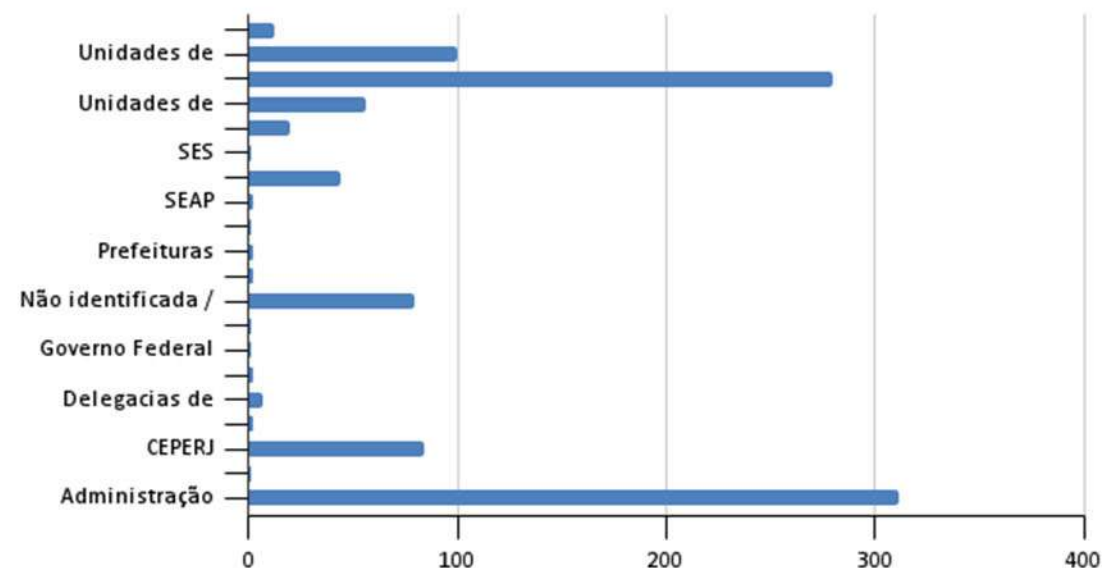


Caixa de sugestões	01
E-mail	141
e-SIC	15
Fala.BR	27
Pessoalmente	26
SEI	02
Telefone	442
WhatsApp	354
Total	1008



Administração	311
Casa Civil	01
CEPERJ	84
Detran	02
Delegacias de Polícia Civil	07
Defensoria Pública	02
Governo Federal	01
INSS	01
Não identificada/Não localizada	79
Polícia Militar	02
Prefeituras	02

Procon	01
SEAP	02
SEEDUC	44
SES	01
UERJ	20
Unidades de Acautelamento	56
Unidades de Int. Provisórias	280
Unidades de Internação	100
Unidades de Semiliberdade	12
Total	1008

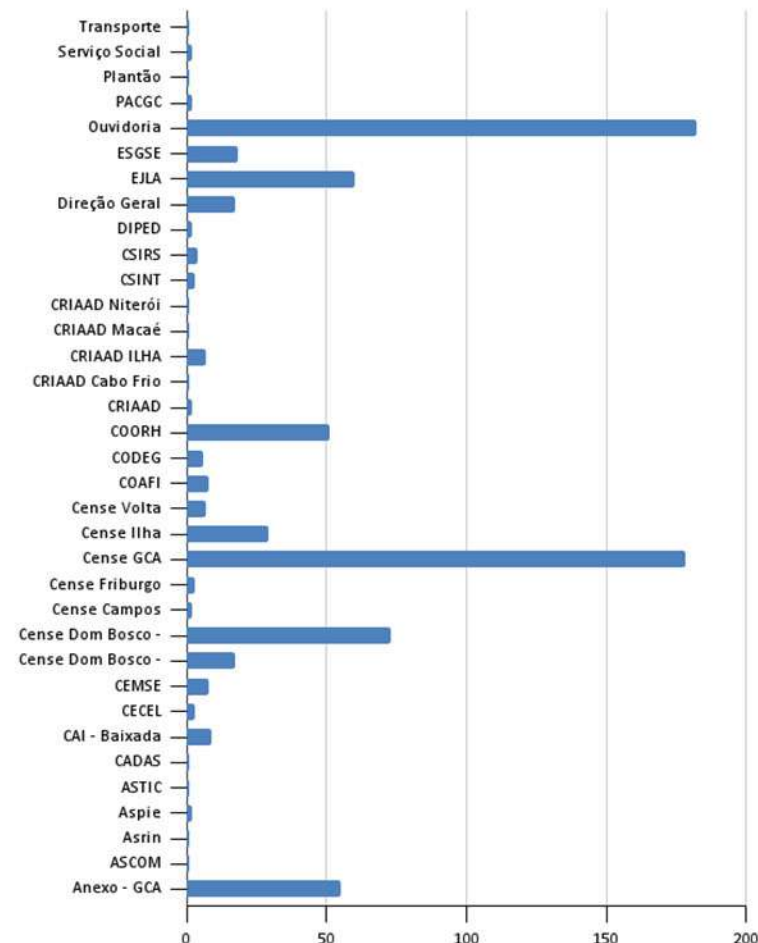


Localização Detalhada - Degase



Anexo - GCA	55
ASCOM	01
Asrin	01
Aspie	02
ASTIC	01
CADAS	01
CAI - Baixada	09
CECEL	03
CEMSE	08
Cense Dom Bosco - Internação	17
Cense Dom Bosco - Prov. (M. Luiza)	73
Cense Campos	02
Cense Friburgo	03
Cense GCA	178
Cense Ilha	29
Cense Volta Redonda	07
COAFI	08
Codeg	06

COORH	51
CRIAAD Bonsucesso	02
CRIAAD Cabo Frio	01
CRIAAD ILHA	07
CRIAAD Macaé	01
CRIAAD Niterói	01
CSINT	03
CSIRS	04
DIPED	02
Direção Geral	17
EJLA	60
ESGSE	18
Ouvidoria	182
PACGC	02
Plantão Institucional	01
Serviço Social	02
Transporte	01
Total	759



Denúncia



Assédio Moral	01
Improbabilidade Administrativa	01
Irregularidade de Serviços	08
Má Prestação de Serviços	01
Maus Tratos a Adolescentes	04
Pertinente a Outro Órgão	03
RAS	01
Total	19

Elogio



Qualidade do atendimento	04
Total	04

Lei de Acesso a informação



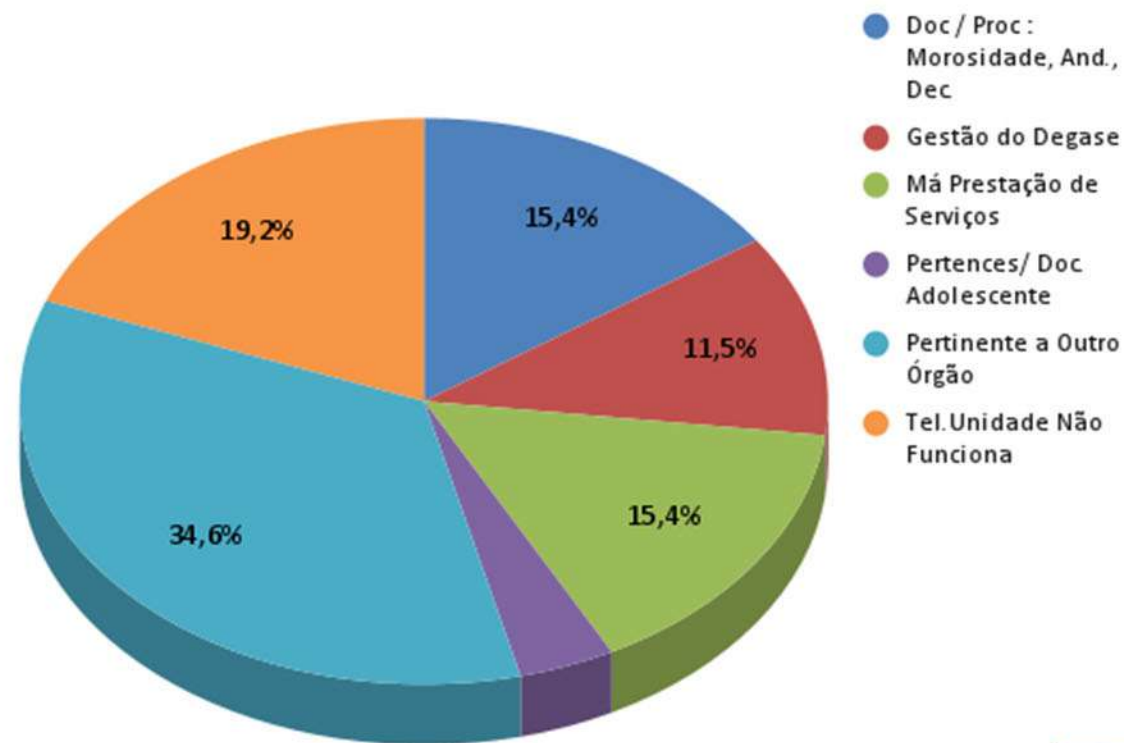
A ferramenta utilizada para manifestações referentes à LAI é o e-SIC.RJ (sistema eletrônico de informação), desenvolvido e acompanhado pela CGE, visando atender as demandas referentes a estas demandas, permitindo ao usuário o acompanhamento das atividades e recursos utilizados na Administração Pública.

Cargos Vagos/ Estr. Remun. Cargos	01
Dados Estáticos Diversos	09
Informação Adolescente	01
Inform. - Servidor / Unid. / DEGASE	05
Total	16

Reclamação



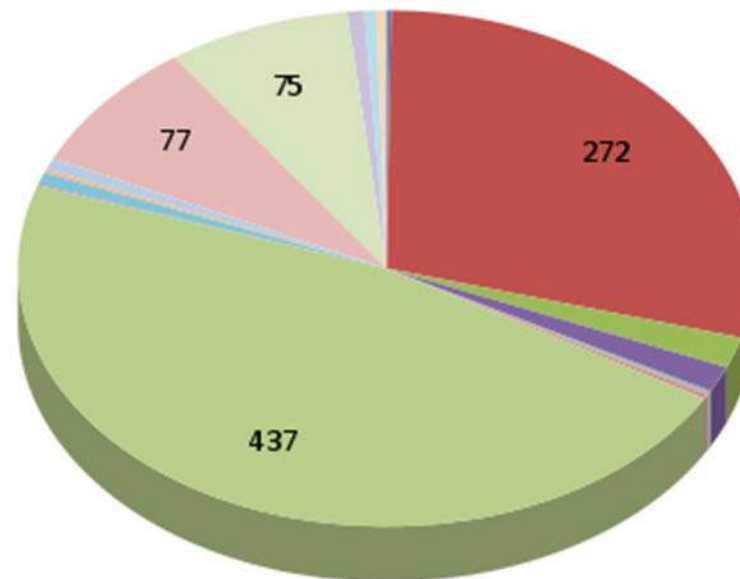
Doc / Proc : Morosidade, And., Dec.	04
Gestão do Degase	03
Má Prestação de Serviços	04
Pertences/ Doc.Adolescente	09
Pertinente a Outro Órgão	09
Tel.Unidade Não Funciona	05
Total	26



Solicitação



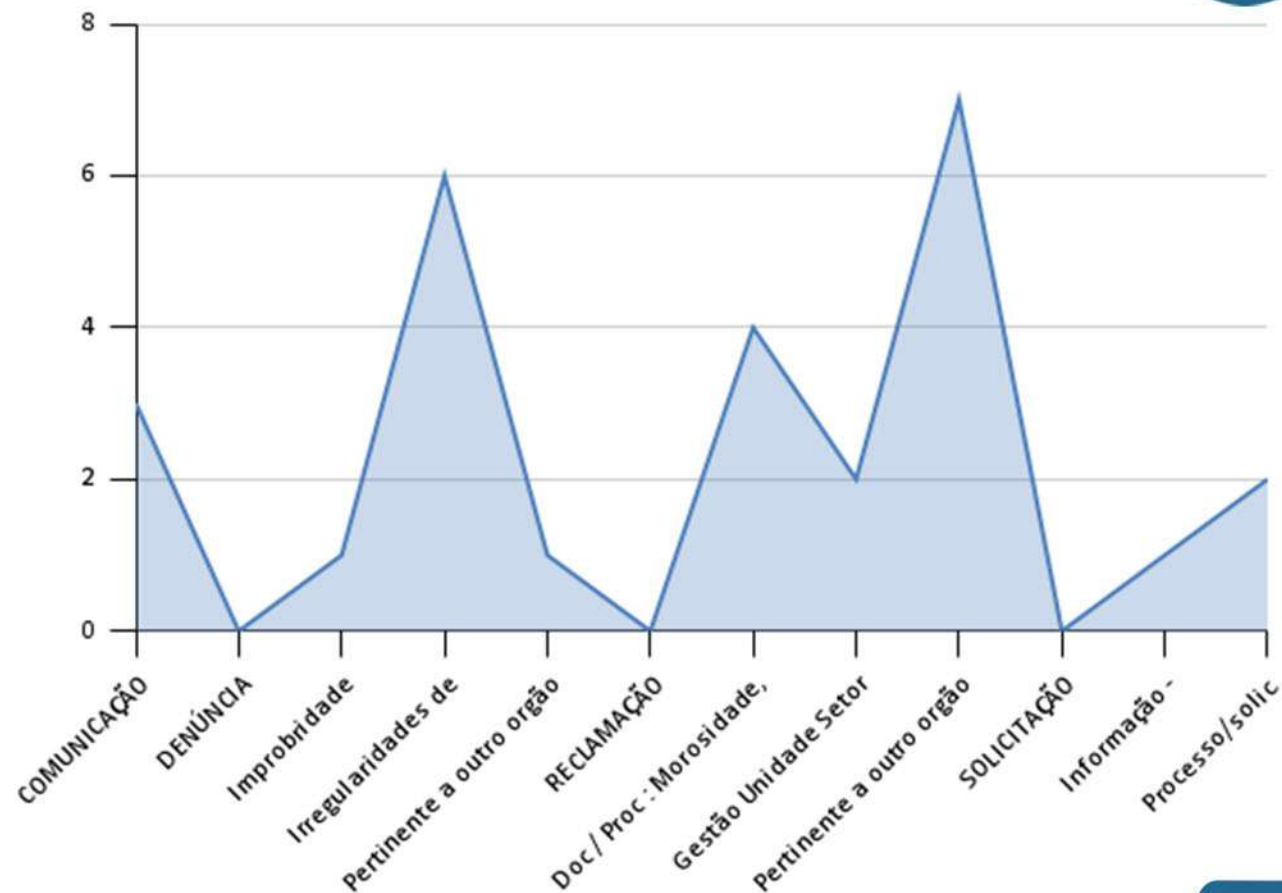
Apresentação de Produto/Projeto	02
Concursos em andamento / realiz.	272
Concursos, Estág., Vagas e Volunt.	18
Contrato Temporário	15
Convocação de Servidor	01
Cursos	01
Documentação/Pertences Adolesc.	01
Estatística/Pesquisa	02
Informação - Adolescente	437
Informação - Ras	01
Informação - Rebelião	07
Informação - SEAP	02
Informação - Servidor / Acesso Sist.	07
Informação - Unidade/Setor	77
Informação pert. a outro Órgão	75
Não Identificada	07
Ouvidoria: Assuntos Internos	05
Proc.: andam. / vistas / docs serv.	04
Total	934



- Apresentação de Produto/Projeto
- Concursos em andamento / realiz.
- Concursos, Estág., Vagas e Volunt.
- Contrato Temporário
- Convocação de Servidor
- Cursos
- Documentação/Pertences Adolesc.
- Estatística/Pesquisa
- Informação - Adolescente
- Informação - Ras
- Informação - Rebelião
- Informação - SEAP
- Informação - Servidor / Acesso Sist.
- Informação - Unidade/Setor

Mais 4

COMUNICAÇÃO DENÚNCIA	03
Improbidade Administrativa	01
Irregularidades de servidores	06
Pertinente a outro órgão	01
RECLAMAÇÃO	-
Doc / Proc : Morosidade, And., Dec.	04
Gestão Unidade Setor	02
Pertinente a outro órgão	07
SOLICITAÇÃO	-
Informação - Adolescente	01
Processo/solic./andamento/vista	02
Total	27



ESIC - 1º Trimestre 2022



Situação	Quatidade	Percentual
Aberto	00	0%
Em andamento	00	0%
Resposta enviada	13	86,67%
Negativa enviada	02	13,33%
Total	15	100%

ESIC - 1º Trimestre 2022



Escolaridade	Quatidade	Percentual
Sem instrução	00	0%
Ensino	00	0%
Ensino Médio	02	18,18%
Ensino Superior	04	36,36%
Especialização	05	45,45%
Mestrado	00	0%
Doutorado	00	0%
Total	11	100%

ESIC - 1º Trimestre 2022



Faixa Etária	Quatidade	Percentual
Até 20 anos	01	12,5%
De 21 a 40 anos	02	25%
De 41 a 59 anos	04	50%
Acima de 59 anos	01	12,5%
Total	08	100%

ESIC - 1º Trimestre 2022



Sexo	Quatidade	Percentual
Feminino	07	12,5%
Masculino	05	41,67%
Total	12	100%

ESIC - 1º Trimestre 2022



Tipo de Pessoa	Quatidade	Percentual
Pessoa física	13	86,67%
Pessoa Jurídica	02	13,33%
Total	15	100%



Secretaria de
Educação



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

SEM TEMPO A PERDER