



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
Ouvidoria

A Ouvidoria da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FIPERJ tem a responsabilidade de representar todo cidadão, seja do público externo ou interno, pessoa física ou jurídica, garantindo que as manifestações sobre atividades e os serviços prestados pela Fundação sejam apreciadas com independência e imparcialidade.

É uma Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, que tem como órgão central a Controladoria Geral do Estado - CGE-RJ, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE-RJ. Fica, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Diretor-Presidente da entidade.

Além disso, é a responsável pela promoção da transparência pública das informações institucionais no que tange ao fomento da cultura da transparência, bem como à conscientização do direito fundamental de acesso à informação e do controle social das atividades e serviços públicos prestados pela Fundação.

O acesso à Ouvidoria da FIPERJ é assegurado pela plataforma digital OuvERJ, canal para recebimento de manifestações de ouvidoria que permite ao cidadão registrar reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e/ou pedidos de simplificações de serviços públicos. Os interessados também têm à disposição, como forma suplementar de contato, endereço de e-mail da UOS ou presencialmente, na sede da entidade.

Este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2024, em atendimento ao inciso III, art. 3^a da Resolução CGE nº 13/2019; e com o objetivo de auxiliar a gestão no que tange as questões de ouvidoria e transparência, de forma a contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela FIPERJ.

Sumário.

1. Manifestações de Ouvidoria.
 - 1.1. Manifestações por Canal de Entrada.
 - 1.2. Tipo de manifestações de Ouvidoria.
 - 1.2.1. Denúncia.
 - 1.2.2. Comunicação.
 - 1.2.3. Elogio.
 - 1.2.4. Sugestão.
 - 1.2.5. Reclamação.
 - 1.2.6. Solicitação.
 - 1.3. Encaminhamento de Manifestações.
 - 1.4. Tipo de Manifestações por Tema.
2. Pedidos de Acesso à Informação.
3. Transparência Ativa.
4. Plano de Integridade.
5. Considerações Finais.

1. Manifestações de Ouvidoria.

Em cumprimento ao estabelecido por intermédio do Decreto nº 48.727/2023, a Ouvidoria da FIPERJ utiliza o sistema OuvERJ como canal oficial para registro eletrônico das manifestações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificações de serviços públicos.

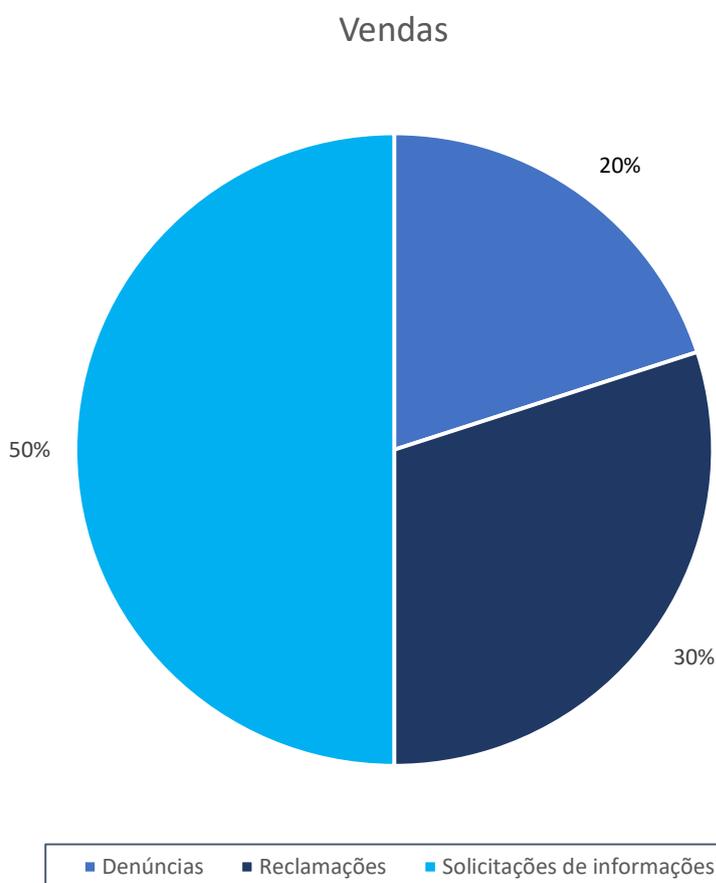
1.1. Manifestações por canal de entrada:

- OuvERJ: 10 (dez).*

* 01 (um) recebido por e-mail e inserido no OuvERJ pelo Ouvidor.

1.2. Tipos de Manifestações de Ouvidoria:

- Denúncias: 02 (duas);
- Reclamações: 03 (três); e
- Solicitações de informações: 05 (cinco).



1.2.1. Denúncia:

Comunica a ocorrência cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, seja interno ou externo.

- Número de denúncias no 1º trimestre/2024: 02 (duas).

1.2.2. Comunicação:

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, registrada de forma anônima.

- Número de comunicações no 1º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.3. Elogio:

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

- Número de elogios no 1º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.4. Sugestão:

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

- Número de sugestões no 1º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.5. Reclamação:

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

- Número de reclamações no 1º trimestre/2024: 03 (três).

1.2.6. Solicitação:

Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

- Número de solicitações no 1º trimestre/2024: 05 (cinco).

1.3. Encaminhamento de Manifestações:

Houve 01 (uma) manifestação encaminhada, via e-mail, ao Instituto Estadual do Ambiente – INEA, pois se tratava de assunto relacionado àquele órgão.

1.4. Tipo de Manifestações por tema:

- Pesca: 06 (quatro); e
- Outros: 04 (quatro).

2. Pedidos de Acesso à Informação.

A Ouvidoria da FIPERJ utiliza o Sistema Eletrônico OuvERJ para o cumprimento da transparência passiva, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe e receba resposta da solicitação realizada à UOS.

Cabe salientar que o prazo para atendimento de pedido de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias. Não obstante, o prazo para atendimento de recurso é de 05 (cinco) dias.

3. Transparência Passiva.

- Respostas enviadas: 10 (dez).
- Prazos cumpridos: 10 (dez).
- Total de pedidos: 10 (dez).

4. Transparência Ativa.

Com o advento da Lei de Acesso à informação nº 12.527/11, a transparência ativa passa a ser um elemento essencial e obrigatório a ser observado pelos gestores públicos. Pois a referida lei estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de

forma espontânea e proativa, independente de solicitação, fomentando-se dessa forma o controle social da Administração pública.

Quanto ao decreto nº 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual as informações mínimas que os órgãos devem divulgar em suas páginas oficiais de internet, em menu denominado “TRANSPARÊNCIA”, a Ouvidoria da FIPERJ vem atuando em parceria com o Assessoria de Comunicação Social e com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, setores responsáveis pela disponibilização das informações no *site* oficial da Fundação.

Cabe ressaltar que a grande maioria das alterações estruturais de formatação do site oficial e do *upload* de documentos consolidados em formatos como “PDF”, dependem do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERTJ para serem disponibilizados. Este é o caso, por exemplo, da Carta de Serviços ao Usuário, documento elaborado pela Ouvidoria. Com a consolidação da nova página oficial de internet da FIPERJ, ora em construção, esta questão será superada, uma vez que sua configuração permite à entidade autonomia na edição e publicação de seus conteúdos.

Ademais, objetivando manter atualizado o *site* institucional, a Ouvidoria monitora periodicamente as informações disponibilizadas, buscando inconsistências que possam prejudicar a transparência e o controle social. Nesse sentido, a UOS vem atuando na orientação das áreas técnicas de produção e de comunicação visando promover informações completas, fidedignas e atualizadas.

5. Plano de Integridade.

O Plano de Integridade é um conjunto de ações que visa fomentar a cultura da ética, integridade e transparência, a fim de nortear a Administração Pública na entrega dos resultados das políticas públicas à população de forma eficiente, em apoio às boas práticas de governança.

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 46.745, de 22 de agosto de 2019, que abrange a administração direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, a Ouvidoria da FIPERJ vem conduzindo e coordenando os trabalhos e medidas no âmbito da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro que visam a promoção da integridade, ética, moralidade

e eficiência, com o intuito de prevenir e proteger contra atos de corrupção, fraudes, conflitos de interesses e desvios de conduta.

Duas importantes medidas adotadas e de iniciativa do Diretor-Presidente da Fundação foram a elaboração do Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos da FIPERJ e do Plano de Integridade da entidade. Com a participação dos servidores da FIPERJ, devidamente acompanhados pela Ouvidoria, Grupos de Trabalho foram formados especificamente para elaboração dessas ferramentas indispensáveis à construção da integridade institucional.

6. Considerações Finais.

Canais de atendimento presencial e, principalmente, eletrônicos são utilizados para dirimir dúvidas sobre questões simples e rotineiras. Entretanto, em se tratando de assuntos mais complexos, orienta-se os usuários a cadastrarem suas manifestações no sistema OuvERJ, de forma a prestar assistência às demandas com maior eficiência, celeridade e eficácia.

Assim, a Ouvidoria da FIPERJ tem buscado estreitar o relacionamento com o usuário do serviço público, viabilizando meios práticos para o atendimento das demandas, de modo que as diversas camadas da sociedade tenham acesso às informações públicas e aos seus respectivos serviços disponibilizados.

Niterói, 01 de abril de 2024.

JOÃO VICENTE ALMEIDA DE MEDEIROS

ID. Funcional 5131471-1

Ouvidor