

A collage of images related to public service and office work, including a person writing, a hand using a telephone, a person at a computer, a person on a headset, and a building facade, all arranged in a geometric, overlapping pattern.

**RiOMETRÓPOLE**  
INSTITUTO

# **OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL  
4º TRIMESTRE DE 2024**

Secretaria da  
Casa Civil



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

Davi Perini Vermelho  
**Presidente**

David Santos  
**Chefe de Gabinete**

Fernanda Werner  
**Ouvidora**

## **Relatório do Quarto Trimestre de 2024 de Ouvidoria e Transparência**

### **Introdução**

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole – IRM, órgão executivo da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, com o intuito de dar transparência às suas atividades, contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados e se adequar à Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, apresenta o Relatório do Quarto Trimestre de 2024.

Em tempo, cabe registrar que, além dos pilares normativos, e canais de atendimento da Ouvidoria do IRM, serão contemplados os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como as iniciativas relacionadas à transparência ativa do órgão.

### **1. Sobre a Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole**

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole – IRM, órgão executivo da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, é integrante da estrutura organizacional do órgão, sendo hierarquicamente subordinada à Presidência do IRM e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria da Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

No desempenho de sua missão institucional, a Ouvidoria do IRM, por meio do recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhadas pelo usuário de serviços públicos, e por meio de iniciativas relacionadas à promoção da transparência ativa, visa fomentar o controle social e a participação popular, bem como subsidiar a Administração Pública em busca de constante melhoria na adequada prestação de serviços ao cidadão.

### **2. Base Legal**

#### **. Leis Federais**

\* Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;

\* Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

\*Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

## **. Leis Estaduais**

\* Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos” e dá outras providências.

## **. Decretos**

\*Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da constituição da república, e dá outras providências;

\* Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;

\* Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências;

\*Decreto Estadual nº 46.873, de 13 de dezembro de 2019, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

\* Decreto n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023, que institui o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestação e solicitação de acesso à informação a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, seu órgão central.

## **. Resoluções**

\* Resoluções CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; )

\*Resolução CGE nº 37, de 07 de agosto de 2019, que também estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460/2017;

\*Resolução CGE nº 114, de 06 de dezembro de 2021, que estabelece 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;

### **3. Canais de Acolhimento**

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole disponibiliza inúmeros canais de acolhimento às manifestações e solicitações de informação dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro, conforme abaixo elencados:

Plataforma Integrada de Ouvidoria (OuvERJ), acessível em: <https://www.rj.gov.br/irm/ouvidoria>;

Telefone institucional: (21) 97030-4558;

E-mail institucional: [ouvidoria@irm.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@irm.rj.gov.br);

Atendimento presencial: das 10h às 17h, mediante agendamento por e-mail; e

Correspondência endereçada ao Instituto Rio Metrópole: Av. Presidente Wilson, 231 - 28º e 29º andar - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20030-021.

### **4. Manifestações de Ouvidoria**

A Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, garante ao cidadão o direito de se manifestar acerca da prestação de serviços públicos e da conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

No âmbito estadual, o Decreto Estadual nº 48.727 de 03 de outubro de 2023 estabeleceu a obrigatoriedade da utilização do OuvERJ como canal oficial para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, o que foi devidamente atendido pelo Instituto Rio Metrópole.

Com a criação e implementação do sistema OuvERJ que - trata-se do sistema de ouvidoria e transparência informatizado, oficial do Governo do Estado do Rio de Janeiro para registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e acesso a informação, disponibilizado aos órgãos e entidades da administração pública estadual integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, para recebimento e tratamento das manifestações do usuário de serviços públicos – no ano de 2023, houve o encerramento da utilização do sistema e-Sic e FalaBr, pelo Instituto Rio Metrópole.

As manifestações recepcionadas e tratadas por esses canais ao longo do ano de 2024, estão contempladas nos números e análises deste relatório, sendo referenciados pelo respectivo canal de entrada.

Ressaltamos que, independentemente do canal de recebimento, a Ouvidoria encaminha, quando pertinente, a manifestação à área técnica, realizando mediação administrativa para que a resposta conclusiva ocorra dentro do prazo legal, sendo o conteúdo das respostas fornecido em sua integralidade ao cidadão.

## 5. Transparência Ativa

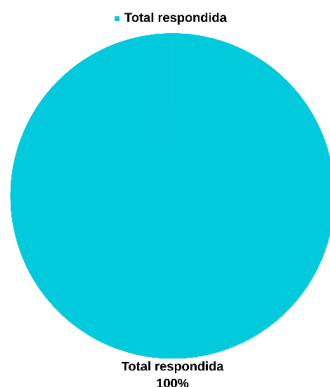
Em face da obrigatoriedade estabelecida pela Lei de Acesso à Informação acerca da divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitação, bem como do disposto no Decreto Estadual nº 46.475/2018, no que se refere às informações mínimas que devem ser divulgadas nas páginas oficiais de internet dos órgãos e entidades estaduais, em seção específica denominada TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole realiza o monitoramento das informações disponibilizadas no sítio eletrônico institucional do IRM, orientando as áreas técnicas acerca das necessidades de publicação, manutenção e atualização dessas informações.

## 6. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria durante o quarto trimestre do exercício de 2024

Foram recepcionadas e tratadas 8 (oito) manifestações de ouvidoria distribuídas da seguinte forma:

Solicitações através do OuvERJ.: Foram tratadas 1 (uma) manifestação no quarto trimestre de 2024.

Solicitações por outros canais (e-mail; telefone, SEI): Foram tratadas 7 (sete) solicitações recebidas através do e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@irm.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@irm.rj.gov.br)).



– **100%** das solicitações recebidas foram respondidas.

## 7. Carta de Serviços do Instituto Rio Metrópole

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento previsto pelo Decreto Estadual nº 46.836/2019 e tem por objetivo informar ao usuário, os serviços prestados pelo Instituto Rio Metrópole, sobre a forma de acesso visando tornar transparentes suas atividades, estabelecer relacionamento com os cidadãos e promover o controle social, externando seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. No âmbito do Instituto Rio Metrópole, a Carta de Serviços ao Cidadão está aprovada e disponível no sítio institucional do Instituto Rio Metrópole ([www.rj.gov.br/irm/ouvidoria](http://www.rj.gov.br/irm/ouvidoria)).





Secretaria da  
**Casa Civil**



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**