



RiOMETRÓPOLE
INSTITUTO

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL
3º TRIMESTRE DE 2025

Secretaria da
Casa Civil



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Davi Perini Vermelho
Presidente

David Santos
Chefe de Gabinete

Fernanda Werner
Ouvidora

Relatório do Terceiro Trimestre de 2025 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 Terceiro Trimestre de 2025.

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;

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 2025, 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

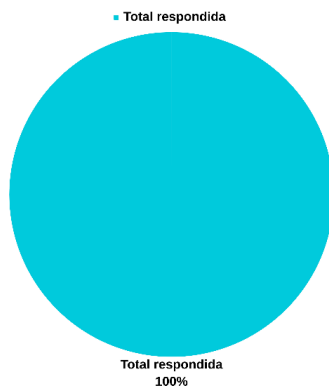
Em face da obrigatoriedade estabelecida pela Lei de Acesso à Informação acerca da divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitação, bem como do disposto no Decreto Estadual nº 46.475/2018, no que se refere às informações mínimas 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 terceiro trimestre do exercício de 2025

Foram recepcionadas e tratadas 7 (sete) manifestações de ouvidoria distribuídas da seguinte forma:

Solicitações através do OuvERJ.: Foram tratadas 2 (duas) manifestações no terceiro trimestre de 2025.

Solicitações por outros canais (e-mail; telefone, SEI): Foram tratadas 5 (cinco) solicitações recebidas através do e-mail da Ouvidoria (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).



Secretaria da
Casa Civil



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO