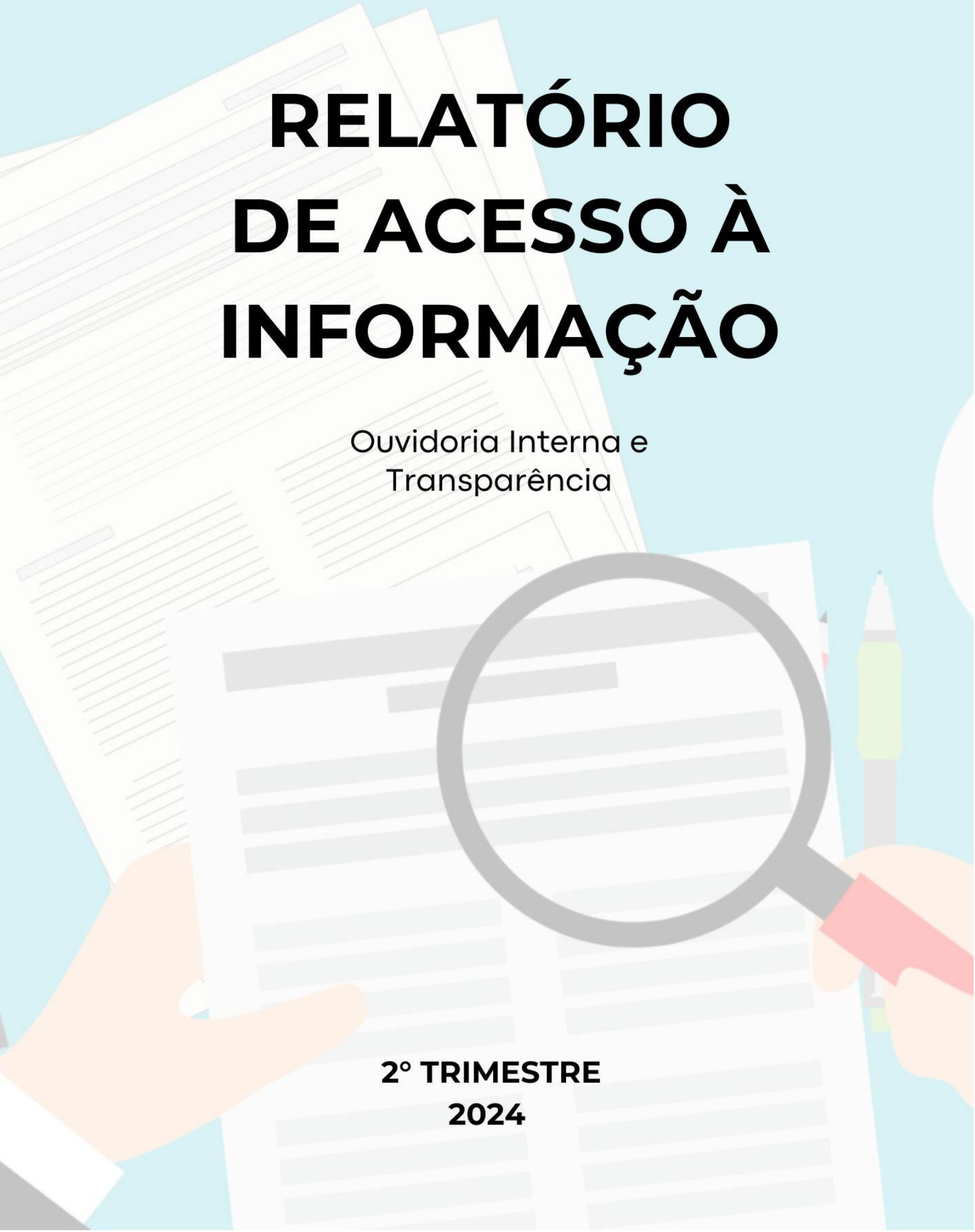
Secretaria de Planejamento e Gestão

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria Interna e Transparência



2° TRIMESTRE
2024

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
ADILSON DE FARIAS MACIEL

Ouvidoria Interna e Transparência
EDUARDA FERREIRA AMARAL

Assistente da Ouvidoria Interna e Transparência
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO — SEPLAG

AV. Erasmo Braga, n.°118 — 9º andar — Ed. Estácio de Sá.
CEP: 20020-000 – Centro — Rio de Janeiro–RJ
Ouvidoria Interna e Transparência.
Telefone: (21) 2333-3322.

Apresentação

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades realizadas pela Ouvidoria no âmbito do acesso à informação durante o 2° trimestre. Seu objetivo é dar transparência e promover a melhoria contínua no atendimento às demandas da sociedade, em conformidade com as legislações vigentes.

A Ouvidoria é um instrumento essencial para garantir o direito fundamental de acesso à informação, assegurado pela **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação - LAI) e, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, pelo Decreto E**stadual nº 46.475/2018**. Ambas as legislações estabelecem diretrizes para a gestão de informações públicas, reforçando os princípios de transparência e Controle social na Administração Pública.

A SEPLAG constitui órgão integrante da estrutura da Administração Direta Estadual, e exerce a função de órgão central de planejamento, orçamento e logística do Estado do Rio de Janeiro. Por se tratar de uma secretaria de atividades-meio, que fornece serviços para os órgãos e as demais entidades estaduais, a SEPLAG não recebe elevado número de demandas de ouvidoria direta de cidadãos.

A maior parte das interações ocorre diretamente entre as áreas técnicas desta Pasta e as áreas técnicas dos órgãos e das entidades beneficiárias dos serviços prestados por esta SEPLAG. Neste contexto, a função da Ouvidoria Interna e Transparência, como promotora do diálogo com os cidadãos e da transparência, tem acentuada dimensão, no que diz respeito ao esclarecimento para a sociedade dos diversos serviços prestados por esta Pasta.

Os relatórios de Ouvidoria e Transparência e a Carta de Serviços aos Cidadãos são documentos elaborados por esta Ouvidoria Interna e Transparência que contribuem sobremaneira para a promoção do diálogo entre esta Pasta e a sociedade.

Sumário

1.Ouvidoria Interna e Transparência.....5

1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG: 6

2. Promoção da Transparência.....7

2.1 Transparência Passiva..... 7

2.1.1 Perfil dos Solicitantes 9

2.1.2 Recursos a pedidos de acesso à informação. 13

2.2. Transparência Ativa..... 13

3.Considerações Finais 14

1.Ouvidoria Interna e Transparência

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, unidade do Gabinete do Secretário desta Pasta, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, é a área do controle interno responsável, nesta secretaria, por fomentar o controle social e a participação popular. Conforme versa a Lei Estadual n.º 7.989 de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, as unidades de Ouvidoria Interna e Transparência são diretamente subordinadas ao respectivo titular de sua Pasta, e tecnicamente subordinadas à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, unidade administrativa da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro — CGE RJ —, órgão central desse sistema.

Esta subordinação da Ouvidoria Interna e Transparência direta ao titular da Pasta é essencial para o cumprimento das atribuições definidas na Legislação pertinente, posto que assegura ampla autonomia de atuação para esta área. Cumpre frisar que as demais áreas do Sistema de Controle Interno também se encontram subordinadas diretamente ao Secretário desta SEPLAG.

A Ouvidoria Interna e Transparência é a unidade responsável por receber, tratar e responder aos pedidos de acesso à informação e as manifestações de ouvidoria, apresentados no órgão ou na entidade, de acordo com o Decreto n.º 46873 de 13 de dezembro de 2019.

Ademais, compete a ela a promoção da Transparência Ativa e Passiva no âmbito desta SEPLAG, em conformidade com o Decreto n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018. Assim, constituí um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e garantir a transparência e a *accountability* da gestão pública.

A Legislação pertinente tem desempenhado papel fundamental ao garantir a facilidade de acesso dos cidadãos aos canais de ouvidoria, promovendo maior

transparência e participação social. Ao estipular diferentes meios de comunicação, como plataformas digitais, telefones e atendimento presencial, a lei amplia as oportunidades para que o cidadão faça suas demandas de forma ágil e acessível, sem necessidade de gastos ou deslocamentos desnecessários. Essa diversidade de canais fortalece o direito de expressão e o exercício da cidadania, facilitando o acompanhamento e a resolução de questões de interesse público e particular.

Ademais, a Legislação também estabelece prazos e mecanismos de resposta, assegurando que as demandas dos cidadãos sejam tratadas de forma eficiente e eficaz. A inclusão de tecnologias como portais online e aplicativos móveis moderniza o processo de ouvidoria, permitindo maior controle das demandas. Dessa forma, os canais de comunicação tornam-se uma ponte direta entre o cidadão e a Administração Pública, oferecendo um atendimento mais inclusivo e democrático, o que contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos.

A ouvidoria desempenha um papel essencial na promoção da facilitação do diálogo entre os cidadãos e a Administração Pública. As atividades de ouvidoria se dividem em duas grandes áreas, quais sejam:

a) o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria,
b) e a promoção e o aprimoramento da transparência pública.

Essas duas áreas são regulamentadas por normas gerais de ouvidoria, e algumas específicas de cada uma, que garantem o acesso à informação e o tratamento adequado das demandas dos cidadãos.

1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG:

a) **Sistema informatizado de ouvidoria OuvERJ**: O sistema OuvERJ é o sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação adotado 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, conforme estabelecido no Decreto n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023; O OuvERJ é acessado por meio do endereço eletrônico: https://www.rj.gov.br/ouverj.

b) **E-mail institucional**: ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.
c) **Telefone**: (21) 2333-3322.
d) **Presencial**: atendimentos realizados presencialmente ao servidor ou ao cidadão, no endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118 / 9° andar — Centro.

2. Promoção da Transparência

A transparência pública é um dos fundamentos essenciais de uma sociedade democrática e justa. Refere-se ao compromisso das instituições públicas em disponibilizar informações claras, acessíveis e precisas sobre suas ações, decisões e o uso dos recursos públicos. Essa prática não apenas fortalece a confiança entre cidadãos e Estado, mas também garante um ambiente onde a accountability e a participação cidadã se aprimoram.

No Estado do Rio de Janeiro, a transparência é regulamentada por legislações específicas, sendo dividida em duas principais modalidades: transparência ativa e transparência passiva, de acordo com o Decreto Estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018.

2.1 Transparência Passiva

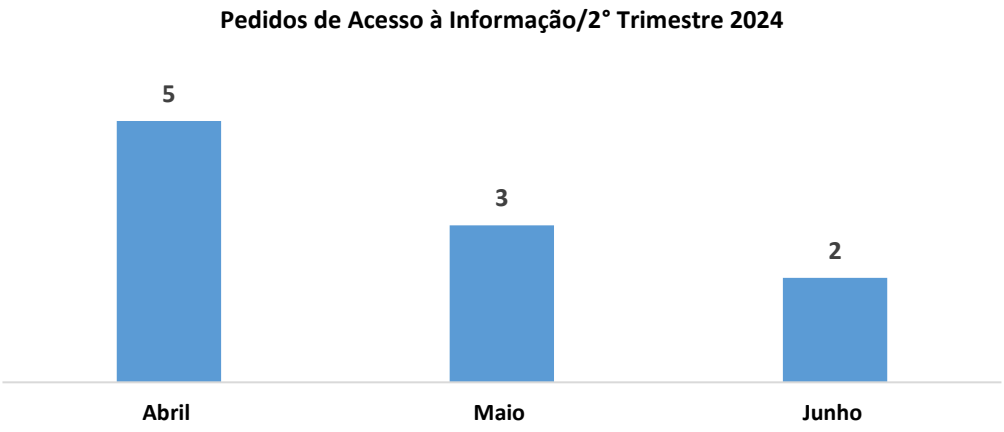
De acordo com o Decreto Estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018, a transparência passiva consiste no fornecimento de informações solicitadas por qualquer cidadão mediante simples pedido de acesso à informação. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

Assim como nas manifestações de ouvidoria, os pedidos de acesso à informação podem ser realizados de forma presencial, pelo sistema OuvERJ, por telefone, por e-mail ou correspondência convencional. Esse sistema possibilita que tanto

pessoas físicas quanto jurídicas encaminhem pedidos de acesso à informação, acompanhem os prazos e recebam respostas às solicitações dirigidas a esta Ouvidoria Interna.

A) Quantitativo de pedidos de acesso à informação, 2° Trimestre 2024.

Ao longo do período em tela, foram recepcionadas 10 solicitações de acesso à informação.

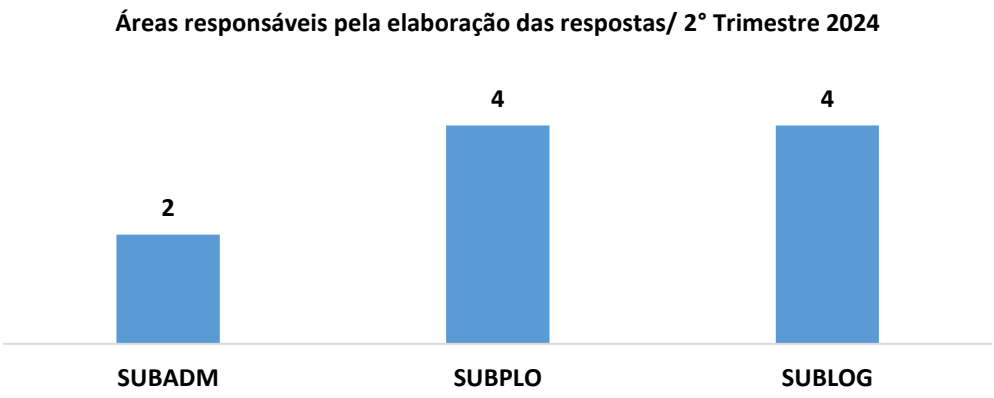


Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

B) **Distribuição das solicitações de acesso à informação, de acordo com os canais de recebimento:**

Ao longo do período em tela, todos os pedidos de acesso à informação foram realizados por meio do Sistema OuVERJ.

C) Distribuição de solicitações de acesso à informação de acordo com as áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas:



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

D) Distribuição de solicitações de Acesso à Informação de acordo com os assuntos abordados:

Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Assuntos /2° Trimestre 2024	
Assuntos	**Quantidades**
Orçamento	2
Contrato	1
Compras Públicas	2
Emendas Parlamentares	2
Concurso	1
Logística/SIGA	1
Atendimento a Servidor da SEPLAG	1
Soma de todas as áreas	**10**

Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria.

2.1.1 Perfil dos Solicitantes

O sistema de ouvidoria OuvERJ possui campos que permitem ao solicitante informar as seguintes características pessoais: tipo de pessoa, gênero, faixa etária, profissão e escolaridade. Esses dados visam a auxiliar na identificação do perfil do usuário, para aprimorar o atendimento e garantir uma resposta mais personalizada e adequada às necessidades apresentadas. O conhecimento acerca do perfil dos solicitantes contribui para que a ouvidoria possa realizar um atendimento mais eficiente, personalizado e eficaz. Compreender o perfil de quem a utiliza traz inúmeras vantagens, tais como:

1. Atendimento personalizado;
2. Identificação de demandas específicas;
3. Aprimoramento dos serviços públicos;
4. Fortalecimento da transparência e confiança;
5. Identificação de vulnerabilidades.

Há que se ressaltar, todavia, que, em conformidade com a Legislação pertinente, o solicitante não é obrigado a fornecer estas informações, tendo a liberdade de fornecê-las ou não. Cumpre, ainda, ressaltar que, em seus outros canais de atendimento, esta Ouvidoria Interna e Transparência não solicita as informações de perfil do solicitante.

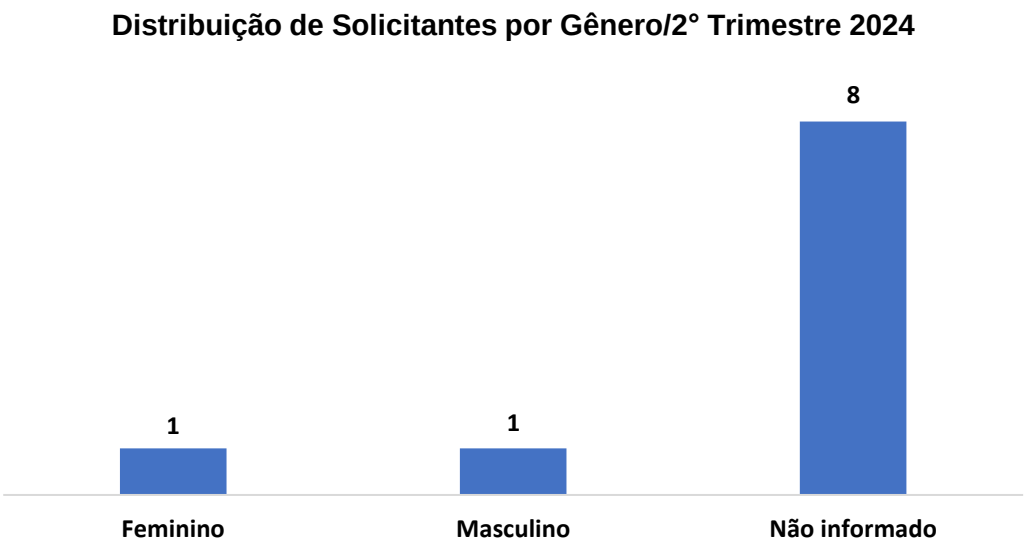
Assim, as estatísticas disponibilizadas dizem respeito somente àqueles pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ, nos quais os cidadãos forneceram tais informações, constando as demais como “Não informado”.

a) <u>Distribuição em relação ao “tipo de pessoa”:</u>

Todos os solicitantes se declararam como pessoa física. Cumpre frisar que este constitui o único campo de perfil de solicitante que o preenchimento é obrigatório no sistema. Para avançar na elaboração da solicitação, o solicitante deve declarar se é pessoa física ou jurídica.

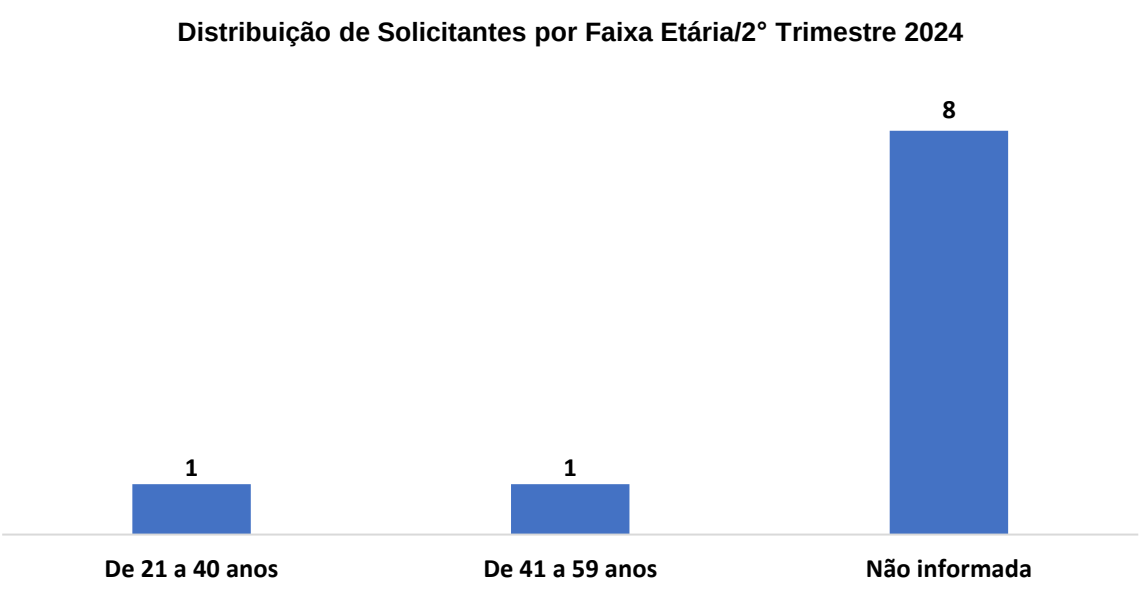
Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

b) Distribuição de acordo com o gênero:



Fonte: Elaboração própria. Extração do OuvERJ, em agosto/2024.

c) Distribuição de acordo com a faixa etária:



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos Sistema OuvERJ.

d) Distribuição de acordo com a escolaridade:

Fonte: Elaboração própria. Consolidação dados OuvERJ, em agosto/2024.

e) Distribuição de acordo com a profissão:

Fonte: Elaboração própria. Consolidação dados OuvERJ, em agosto/2024.

2.1.2 Recursos a pedidos de acesso à informação.

Segundo o **Decreto n.º 46.475/2018**, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente pode apresentar um recurso para que sua demanda seja atendida.

Ao longo do segundo trimestre de 2024, não houve recursos de acesso à informação. Cumpre frisar que as áreas técnicas desta SEPLAG têm respondido aos pedidos de acesso à informação de forma técnica e célere, suprindo as informações solicitadas.

Cabe ressaltar, todavia, que foram realizados três protocolos testes de recurso, em conjunto com a CGE, para verificar o funcionamento do Sistema OuVERJ.

2.2. Transparência Ativa

As ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção e monitoramento da transparência ativa dentro dos órgãos públicos. A Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/11) estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativamente, independente de solicitação. O Decreto n.º 46.475/2018, regulamentou, em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais na internet. Essa Legislação atribui às ouvidorias internas a responsabilidade por promover a transparência ativa nos órgãos e nas entidades públicas.

A Ouvidoria Interna desta SEPLAG orienta as áreas técnicas desta Pasta na produção dessas informações de interesse coletivo. Ademais, ela é o setor responsável pela divulgação dessas informações no sítio eletrônico desta Secretaria, em uma área específica, denominada “Transparência”. É responsável, de igual modo, pela divulgação das informações constantes na área “Carrossel” desse sítio eletrônico.

Por fim, esta Ouvidoria Interna realiza o monitoramento dessas informações divulgadas, acompanhando as atividades realizadas nesta Pasta, com o intuito de assessorar as áreas técnicas no que diz respeito à atualização das informações pertinentes.

O sítio eletrônico desta SEPLAG pode ser acessado por meio do endereço eletrônico: https://www.rj.gov.br/planejamento/.

Durante o segundo trimestre de 2024, foram atualizadas 35 (trinta e cinco) páginas de conteúdo diversos e 183 (cento e oitenta e três) documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

3.Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório destacam o compromisso desta SEPLAG em atender às demandas da sociedade de forma eficiente e célere, promovendo a transparência e o fortalecimento da cidadania. O presente relatório reflete os esforços contínuos para aprimorar os serviços e fortalecer o diálogo com os cidadãos. Este trabalho continuará pautado pela escuta ativa e pela busca de soluções que promovam a eficiência e a participação cidadã.

Secretaria de
Planejamento e Gestão

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO