

Relatório Trimestral

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA



2º 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.º118 — 9º andar — Ed. Estácio de Sá.
CEP: 20020-000 — Centro — Rio de Janeiro—RJ
Ouvidoria Interna e Transparência.
Telefone: (21) 2333-3322.

Apresentação

O presente Relatório Trimestral de Gestão foi elaborado por esta Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Planejamento e Gestão — SEPLAG – em atendimento ao inciso III, art. 3.º da Resolução CGE n.º 13/2019, o qual versa que as Unidades de Ouvidoria Setoriais devem “elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade”.

Neste relatório, serão apresentados os resultados qualitativos e quantitativos e as realizações das ações desta Ouvidoria Interna e Transparência, durante o segundo trimestre de 2024. Cabe frisar que, ao longo desse período, as áreas técnicas desta SEPLAG colaboraram, de forma ativa, para aprimorar as ações de ouvidoria e transparência desta Secretaria.

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

A maior parte das 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 ao 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
2. Manifestações de Ouvidoria.....	6
2.1. Diferentes canais de recebimento de Manifestações de ouvidoria:	6
3. Transparência Passiva.....	8
3.1 Recursos a pedidos de acesso à informação.	9
4. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa.....	9
5. Ações da Ouvidoria.....	10
5.1 Normatização.	10
5.2 Relatórios	11
5.3 Carta de Serviços.....	12
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

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, constitui 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.

Em 20 de maio de 2024, a titularidade da Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG foi alterada, com a saída da anterior ocupante do cargo, a servidora Myrla Raianne Ferreira dos Santos, e a nomeação da servidora Eduarda Ferreira Amaral. Ademais, a equipe desta ouvidoria setorial também é composta pela Assistente de Ouvidoria, Tamires Alvim, que possui formação superior, como determina a Legislação pertinente, sendo a substituta eventual da Ouvidora titular.

Cabe ressaltar que ambas as servidoras possuem o certificado de ouvidoria conferido pela Escola Nacional de Administração Pública — ENAP —. Além disso, esta ouvidoria setorial preza a capacitação contínua de seus servidores e tem, como prática, participar de capacitações e eventos oferecidos para a área de Ouvidoria e Transparência.

2. Manifestações de Ouvidoria

A manifestação de ouvidoria é um meio pelo qual os cidadãos podem apresentar sugestões, elogios, reclamações, solicitações ou denúncias, relacionados tanto aos serviços prestados por esta Pasta, bem como relativos à conduta de agentes públicos desta SEPLAG.

Segundo a Resolução CGE N.º 13 de 02 de maio de 2019, as manifestações de ouvidoria devem ser realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico, pelo Sistema OuvERJ, podendo ainda ser realizadas por meio de correspondência convencional, e-mail ou por atendimento telefônico, ou presencial.

2.1. Diferentes canais de recebimento de Manifestações de ouvidoria:

A) Atendimento por meio do Sistema 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>.



Constituem as manifestações cadastradas diretamente no sistema OuvERJ.

B) Atendimento por meio de e-mail.

Constituem as manifestações realizadas por meio do e-mail institucional desta Ouvidoria: ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.

C) Atendimento por meio telefônico.

Constituem as ligações recepcionadas por meio do contato telefônico, disponibilizado ao cidadão no Sítio Eletrônico desta SEPLAG, qual seja: (21) 2333-3322.

D) Atendimento Presencial.

Constituem os atendimentos realizados presencialmente ao servidor ou ao cidadão, no endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118 / 9º andar — Centro.

Abaixo, apresentamos o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas por esta SEPLAG, ao longo do segundo trimestre de 2024, de acordo com os canais de recepção.

Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria por Canal de Entrada - 2º Trimestre de 2024				
Canais de entrada	abril	maio	junho	total
Email	12	9	7	28
OuvERJ	7	7	7	21
Presencial	1	1	1	3
Telefone	2	5	1	8
Total	22	22	16	60

Há que se mencionar que, ao longo do período em tela, houve 21 manifestações de ouvidoria que não eram da área de atribuição desta SEPLAG, sendo que dez, recepcionadas pelo Sistema OuvERJ, foram encaminhadas para outros órgãos e outras entidades e onze, recepcionadas pelos demais canais de ouvidoria, receberam as orientações necessárias acerca do órgão competente para responder à demanda realizada. Em geral, são demandas realizadas por servidores de outros órgãos, relativas a questões da área de recursos humanos.

No que diz respeito às manifestações de ouvidoria cujo teor se encontrava sob as atribuições desta SEPLAG, 100% delas (39) foram do tipo “solicitação de providência”.

3. Transparência Passiva

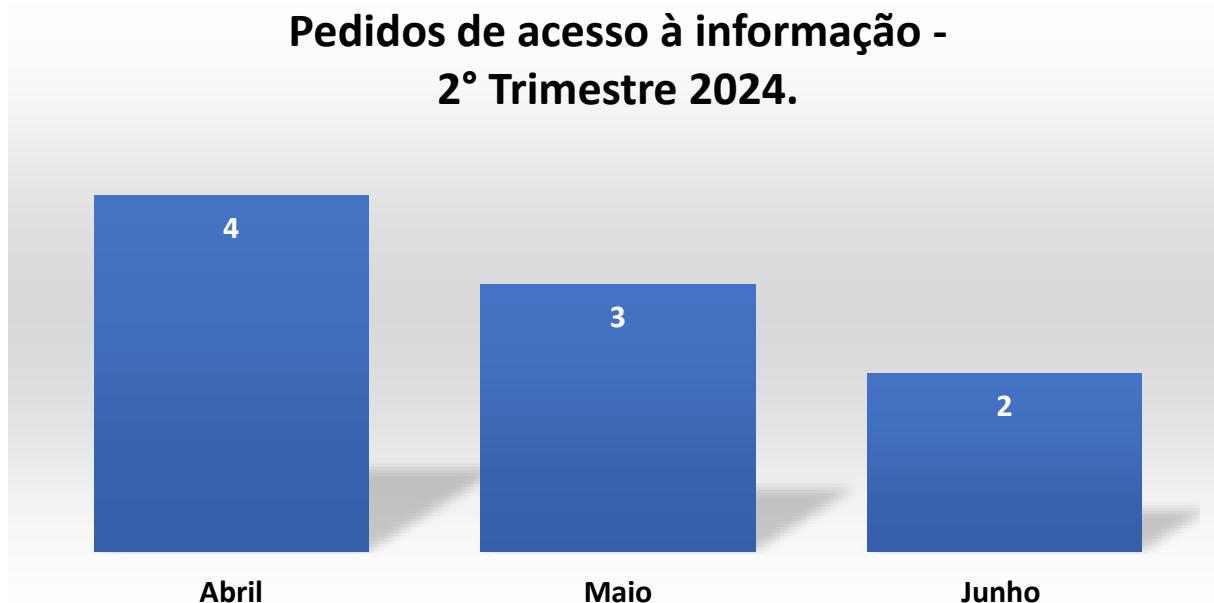
De acordo com o Decreto estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018, a transparência passiva consiste no fornecimento de informações solicitadas por qualquer cidadão mediante simples pedido de acesso à informação. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

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. Em todos estes casos, ele deverá ser registrado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na Internet e no SIC dos órgãos e entidades. Ao longo do período em tela, todos os pedidos de acesso à informação foram realizados por meio do Sistema OuVERJ.

Cabe frisar que o Sistema OuvERJ também é o canal eletrônico utilizado por esta SEPLAG para atender à transparência passiva. 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.

Abaixo, apresentamos o quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados por esta Ouvidoria Interna e Transparência, ao longo dos meses de abril, maio e junho de 2024.

Pedidos de acesso à informação - 2º Trimestre 2024.



3.1 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. Cabe ressaltar que as áreas técnicas desta SEPLAG têm respondido aos pedidos de acesso à informação de forma técnica e célere, suprimindo as informações solicitadas.

4. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa

As ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção 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 e os dados realizados por esta neste órgão, 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 28 (vinte e oito) páginas de conteúdo diversos e 182 (cento e oitenta e dois) documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

5. Ações da Ouvidoria.

5.1 Normatização.

Devido à implementação do Sistema OuvERJ e consoante às legislações vigentes, a Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG, realizou atualização dos seguintes normativos internos.

Processo SEI	Minuta	Status
SEI-120001/005321/2023	Resolução que dispõe, no âmbito da SEPLAG, sobre o Acesso à Informação e a aplicação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do decreto estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, e dá outras providências.	Atualizada e Publicada
SEI-120001/000676/2024	Resolução n.º 281 de 03 de abril de 2024, que estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de manifestação de ouvidoria, no âmbito da SEPLAG, e dá outras providências.	Atualizada e Publicada

5.2 Relatórios

Ao longo do período em tela, esta Ouvidoria Interna e Transparência elaborou os seguintes relatórios de ouvidoria, em cumprimento da Legislação pertinente:

1. Realização de uma revisão do Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria, elaborado pela titular anterior desta Ouvidoria Interna. Cumpre ressaltar que esse documento atende ao disposto no inciso II do artigo 14, da Lei Federal n.º 13.460/2017, o qual versa que esta área deverá elaborar, anualmente, um **Relatório de Gestão** apresentando a consolidação de informações a respeito do recebimento, da análise e das respostas das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Com base na análise elaborada, devem ser apontadas as falhas encontradas e sugeridas melhorias na prestação de serviços ofertados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.
2. Elaboração do Relatório de Gestão de Acesso à Informação e Classificação da Informação, em atendimento ao disposto ao art.8, da Resolução SEPLAG n.º 279 de 01 de abril de 2024, a qual dispõe, no âmbito desta Pasta, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018.

Links disponíveis para consulta dos relatórios de ouvidoria e transparência desta SEPLAG, no sítio eletrônico desta Pasta:

- Relatórios e Estatísticas de Pedidos e Recurso de Acesso à Informação.
<https://www.planejamento.rj.gov.br/Relatorios-Estat%C3%ADsticos-de-Solicita%C3%A7%C3%B5es-de-Acesso-a-Infoma%C3%A7%C3%A3o>
- Estatística de Solicitações de Acesso à Informação.
<https://www.planejamento.rj.gov.br/estat%C3%ADstica>
- Solicitação de Acesso à Informação
<https://www.planejamento.rj.gov.br/-Solicita%C3%A7%C3%A3o-de-Acesso-a-Infoma%C3%A7%C3%A3o>
- Relatórios de Ouvidoria e Transparência
<https://www.planejamento.rj.gov.br/Relatorios-de-Ouvidoria-Transpar%C3%Aancia>

5.3 Carta de Serviços.

Conforme a Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011 e o Decreto n.º 46.836 de 22 de novembro de 2019, a Carta de Serviços ao Usuário visa a ampliar o controle social e informar os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Estadual ao usuário, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

No final do segundo trimestre de 2024, esta Ouvidoria Interna iniciou o processo de análise para a revisão geral da Carta de Serviços da SEPLAG, a qual deve ser revisada periodicamente, segundo a Legislação acima citada. Cabe ressaltar que, nessa revisão, a Ouvidoria Interna e Transparência está atuando em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUBTIC). O objetivo dessa colaboração consiste em coletar também as informações necessárias para atualizar o **Portal Único RJ Digital** (<https://www.rj.gov.br/>), com a lista de serviços oferecidos por esta SEPLAG.

A Carta de Serviços aos Usuários desta SEPLAG encontra-se disponível no site institucional desta SEPLAG, acessível pelo endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento/carta-de-servico>.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumprido frisar que a profícua colaboração entre esta Ouvidoria Interna e as áreas técnicas desta SEPLAG, tem gerado resultados positivos no atendimento aos cidadãos, com o pronto atendimento de suas demandas e a resolução de suas questões, de forma eficaz e transparente. Tanto as manifestações de ouvidoria, quanto os pedidos de acesso à informação são respondidos dentro dos prazos legais, e com um alto grau de satisfação dos requerentes.

Ademais, há que se ressaltar o apoio inestimável da Alta Administração desta Secretaria. Sua orientação e suporte têm sido fundamentais para a implementação das melhorias e inovações na ouvidoria. A Alta Administração não apenas tem alocado os recursos

necessários para o funcionamento adequado desta Ouvidoria Interna e Transparência, mas também tem incentivado uma cultura de transparência e prestação de contas, fortalecendo a importância da ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre os cidadãos e esta Secretaria.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO