



RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA INTERNA E
TRANSPARÊNCIA

1º Trimestre
2024

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
ADILSON DE FARIAS MACIEL

Ouvidoria Interna e Transparência
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

Assistente da Ouvidoria Interna e Transparência
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

AV. Erasmo Braga, n.º 118 – 9º andar – Ed. Estácio de Sá
CEP: 20020-000 – Centro – Rio de Janeiro – RJ

Ouvidoria Interna e Transparência
TEL: (21) 2333-3322

Apresentação

A Ouvidoria Interna e Transparência, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG é responsável pela gestão das informações recebidas através do sistema OuvERJ.

O Sistema OuvERJ - sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência desenvolvido pelo Estado do Rio de Janeiro e disponibilizado à Rede de Ouvidorias e Transparência para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Governo do ERJ, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

Os órgãos e as entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem zelar pelos procedimentos que demonstrem o comprometimento da administração e que seja compatível com sua natureza, porte, complexidade, estrutura e área de atuação.

O Relatório Trimestral de Gestão foi elaborado em atendimento ao inciso III, art. 3.º, Resolução CGE n.º 13/2019, no qual apresenta indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação ocorridas nos meses de janeiro, fevereiro e março do ano de 2024.

Sendo assim, este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, utilizando as bases de dados e informações dos relatórios mensais.

Sumário

1. Ouvidoria Interna e Transparência	5
1.1 Manifestações de Ouvidoria	5
1.1.1 OuvERJ	5
1.1.2 E-mail	5
1.1.3 Atendimento Telefônico.....	5
1.1.4 Atendimento Presencial	5
1.2 Pedido de Acesso à Informação	6
1.2.1 Recursos	6
2. Monitoramento da Transparência Passiva.....	6
3. Ações da Ouvidoria.....	7
3.1 Normatização	7
3.2 Relatórios	7
3.3 Carta de Serviços.....	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

1. Ouvidoria Interna e Transparência

1.1 Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto n.º 46.622/2019, a Ouvidoria da SEPLAG utiliza o sistema OuvERJ, como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação. Além disso, utiliza-se o e-mail, o telefone e o SEI para atendimentos as manifestações.



O OuvERJ é acessado através do endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/ouverj>

1.1.1 OuvERJ

São manifestações cadastradas no sistema utilizado pela ouvidoria chamado OuvERJ.

1.1.2 e-mail

São manifestações realizadas através do e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.

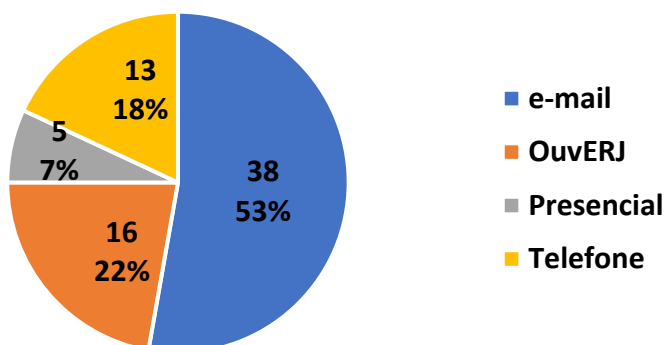
1.1.3 Atendimento Telefônico

São ligações recepcionadas através do contato telefônico: (21) 2333-3322, disponibilizado ao cidadão.

1.1.4 Atendimento Presencial

São atendimentos realizados presencialmente ao usuário interno ou ao cidadão, no endereço: Av. Erasmo Braga, nº 118 / 9º andar - Centro

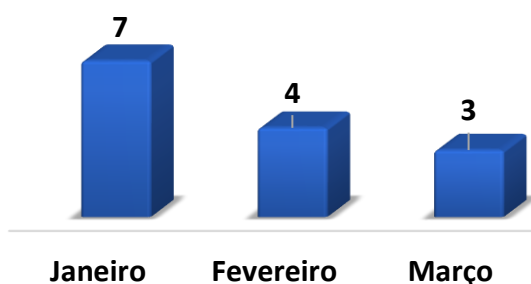
Apresentamos, a seguir, o quantitativo de manifestações recepcionados no primeiro trimestre de 2024:



1.2 Pedido de Acesso à Informação

A Ouvidoria Interna e Transparência opera por meio do Sistema OuvERJ 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 à Ouvidoria.

Apresentamos, a seguir, o quantitativo de Acesso à Informação recepcionados no primeiro trimestre de 2024:



Durante o primeiro trimestre de 2024, a secretaria recebeu, através deste canal de atendimento, um total de 14 (quatorze) pedidos de solicitação de informação com assuntos pertinentes à Pasta.

1.2.1 Recursos

Informamos que a Ouvidoria, no primeiro trimestre, não obteve solicitação de recursos.

2. Monitoramento da Transparência Passiva

Atendendo à Lei de Acesso à Informação — Lei n.º 12.527/11, que estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativamente, independente de solicitação, e ao Decreto n.º 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais na internet, sob o menu denominado TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria atua orientando as áreas técnicas na produção dessas informações de interesse coletivo.

Para esse fim, a Ouvidoria realiza o monitoramento das informações divulgadas em nosso sítio institucional da SEPLAG, acessível pelo endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento/>

Durante o primeiro trimestre, resultantes do monitoramento da transparência passiva, foram atualizadas **35 (trinta e cinco) páginas de conteúdo diversos e 22 (vinte e dois) documentos** disponibilizados pelas áreas técnicas da Pasta.

3. Ações da Ouvidoria

3.1 Normatização

Com a implementação do sistema OuvERJ e consoante as legislações vigentes, a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG conduziu uma análise para determinar a necessidade de atualização dos Normativos Internos.

Processo SEI	Minuta	Status
SEI-120001/005182/2023	Resolução n.º 265, de 04 de janeiro de 2024, que estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de denúncias, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências.	Atualizada e Publicada
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

3.2 Relatórios

Com o intuito de promover a divulgação das atividades de ouvidoria e transparência e demais iniciativas realizadas pela Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, efetuamos o monitoramento dos pedidos e recursos de acesso à informação, juntamente com suas respectivas respostas. Além disso, disponibilizamos demonstrativos dos índices de demandas da ouvidoria, relatórios, legislação temática e outros documentos pertinentes ao tema.

Para visualizar o material divulgado, acesse nosso sítio institucional:

- 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>

3.3 Carta de Serviços

Conforme o disposto na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011, os Órgãos e Entidades da administração pública devem disponibilizar a Carta de Serviços ao Usuário do serviço público. Trata-se de um documento cujo objetivo é informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pelo respectivo órgão ou entidade, como acessá-los e obtê-los, além de especificar os compromissos e os padrões estabelecidos para o atendimento.

A referida Carta encontra-se disponível em nosso site institucional, acessível pelo endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento/carta-de-servico>.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O canal de atendimento (OuvERJ) permite que o usuário acompanhe suas demandas ou solicitações de informações por meio de protocolos gerados pelos respectivos sistemas, promovendo transparência.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Pasta é estreitar o relacionamento com o usuário do serviço público.

Essa Ouvidoria está em constante monitoramento das atividades relacionadas à área de ouvidoria e transparência, visando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisões e promover a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos.