

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

**PRIMEIRO
TRIMESTRE
2022**



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
NELSON ROCHA

SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA
ELIZABETH MAURO

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA SANTOS

EQUIPE DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
LEANDRO DA SILVA TORQUATO
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Av. Erasmo Braga, 118 - 2º andar – Ed. Estácio de Sá
CEP 20020-000 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

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



Apresentação

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, da Subsecretaria de Controladoria Interna, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG-RJ é responsável pela gestão dos sistemas Fala.BR, canal para recebimento de manifestações de ouvidoria, e o e-SIC – Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão, para pedidos de acesso à informação.

Os referidos sistemas implementados na Ouvidoria, juntamente com outras aplicações informatizadas, servem de base para o gerenciamento e o desenvolvimento de atividades de competência da área, permitindo a extração de dados e informações que subsidiam a elaboração deste Relatório Trimestral de Gestão.

Este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, durante o primeiro trimestre de 2022, utilizando as bases de dados e informações dos relatórios mensais.

A atuação da Ouvidoria como meio de comunicação do cidadão com a instituição é fundamental por ser a SEPLAG-RG órgão essencial na formulação e implementação de políticas públicas no âmbito do planejamento, orçamento, logística e na elaboração de instrumentos de modernização da Administração Pública estadual.

O Relatório Trimestral de Gestão é elaborado em atendimento ao inciso III, art. 3º, Resolução CGE nº 13/2019, e com o objetivo de auxiliar a gestão no que tange as questões de ouvidoria e transparência de forma a contribuir com a tomada de decisões e a melhoria dos serviços públicos prestados pela SEPLAG-RJ.



Sumário

1. OUVIDORIA	5
1.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
1.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
2. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA	7
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	7
2.2 RECURSOS	7
2.3 MONITORAMENTO DA LAI	8
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1. OUVIDORIA

1.1 Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, a Ouvidoria da SEPLAG utiliza o sistema Fala.BR (antigo e-Ouv), como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.



O Fala.BR é acessado através do endereço eletrônico:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

1.1.1 Comunicação

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, registrada de forma anônima.

1.1.2 Denúncia

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, e chega ao órgão de forma Pseudonimizada, ou seja, perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

1.1.3 Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

1.1.4 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

1.1.5 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



1.1.6 Solicitação

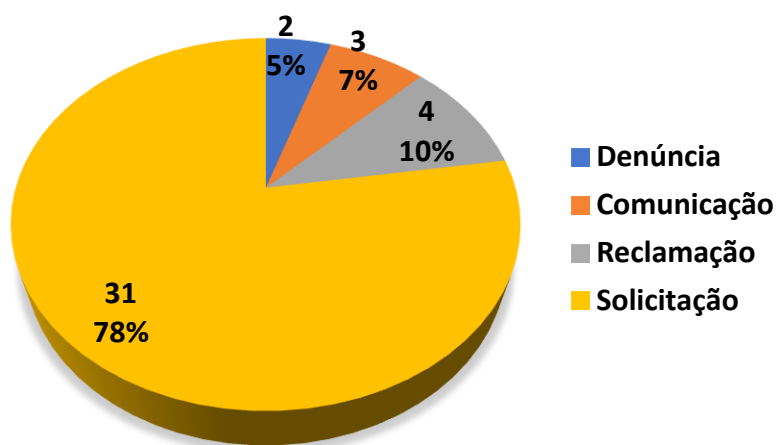
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o primeiro trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recepcionou pelos seu canais de atendimento 40 (quarenta) manifestações de ouvidoria.

Canal de Entrada	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Fala.BR	5	6	7	18
E-mail tratamento de manifestação	6	7	9	22
Total	11	13	16	40

Quantidade por Tipo de Manifestação



*Os dados que constam nesta tabela referem-se às informações cadastradas no sistema Fala.BR e recebidas via e-mail institucional da Ouvidoria.

Ressaltamos que os atendimentos realizados por ligações telefônicas não foram registrados em ferramentas para que pudéssemos mensurar e classificar as respectivas manifestações, e que esta Ouvidoria adotou procedimentos para que no próximo relatório trimestral as informações dos atendimentos via telefone sejam publicizados.

As solicitações que tratam de pedido de informação, com base na Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria orienta ao usuário a utilização do sistema e-SIC.



2. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA

2.1 Pedidos de Acesso à Informação

A Ouvidoria Interna e Transparência utiliza o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), para o cumprimento da transparência passiva, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada à Ouvidoria.



O e-SIC é acessado através do endereço eletrônico: <http://www.esicrj.rj.gov.br/>

2.1.1 Quantitativo de Pedidos de Informação

Pedidos de Informação			
Resposta enviada	Em andamento	Negativa Enviada	Total de Pedidos
27	0	0	27

Fonte: e-SIC

Ressaltamos que a Ouvidoria no primeiro trimestre de 2022 alcançou um total de 27 (vinte e sete) pedidos de acesso a informação com o **prazo médio de resposta das manifestações de 11 dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 20 dias.

2.2 Recursos

Pedidos de Informação - Recursos			
1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total de Recursos
3	1	0	4

Fonte: e-SIC

Informamos que no primeiro trimestre de 2022, esta Ouvidoria recebeu 4 (quatro) recursos com **prazo médio de resposta das manifestações de 7 dias**, não cumprindo o prazo estabelecido em lei de 5 dias.



2.3 Monitoramento da LAI

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 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 nº 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais de internet, em menu denominado TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria, com o objetivo de orientar as áreas de negócio para produção e a forma de divulgação dessas informações no site da SEPLAG e aprimorar a Transparência Ativa desta Pasta realizou monitoramento das informações divulgadas em nosso sítio institucional no RJ.GOV.BR, no endereço eletrônico <https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=SEPLAG>.

No segundo trimestre de 2022, será realizada análise do Portal, à luz do contido para o cumprimento da Transparência Ativa estipulado pela Lei de Acesso à Informação e do Decreto nº 46.475/2018.

Para consulta dos itens mínimos obrigatórios, contidos no Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2021, acessar o link <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/Guia-de-Transparencia-Ativa-do-Estado-do-Rio-de-Janeiro-2021.pdf>.

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

A Ouvidoria Interna e Transparência, em atendimento as legislações vigentes, realizou o trabalho para normatização e elaboração da Carta de Serviços do Usuário, com o objetivo de fomentar o controle social, com previsão de publicação e divulgação para o segundo trimestre de 2022.

- Minuta da Resolução SEPLAG que institui a Carta de Serviços do Usuário (em fase de revisão)
- Minuta da Carta de Serviços do Usuário (em fase de revisão)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas eletrônicos permitem aos usuários o acompanhamento das manifestações e pedidos de informações através de protocolos gerados pelos sistemas, dando transparência quanto ao andamento e tratamento pelas áreas responsáveis da SEPLAG.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Ouvidoria é estreitar o relacionamento do usuário do serviço público, para dar tratamento as suas demandas e orientações diversas.

Esta Ouvidoria encontra-se em constante monitoramento das questões de ouvidoria e transparência, com o objetivo de junto às áreas técnicas auxiliar a alta gestão na tomada de decisão e proporcionar a melhoria a prestação de serviço público ao usuário da SEPLAG.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Subsecretaria de Controladoria Interna
Ouvidoria Interna e Transparência