

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

2023



**PRIMEIRO
TRIMESTRE**

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
NELSON ROCHA

SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA
ELIZABETH MAURO

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA SANTOS

ASSISTENTE DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Av. Erasmo Braga, 118 - 9º 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 2023, 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 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	5
1.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	6
2.TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA	7
2.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	7
2.1.1 <i>Quantitativo de Pedidos de Informação.....</i>	<i>7</i>
2.1.2 <i>Comparativo Mensal de Pedidos de Informação.....</i>	<i>8</i>
2.2 RECURSOS.....	8
2.3 MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA	8
3.AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	9
4.CONSIDERAÇÕES FINAIS	9

1. OUVIDORIA

1.1 Tipos de 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

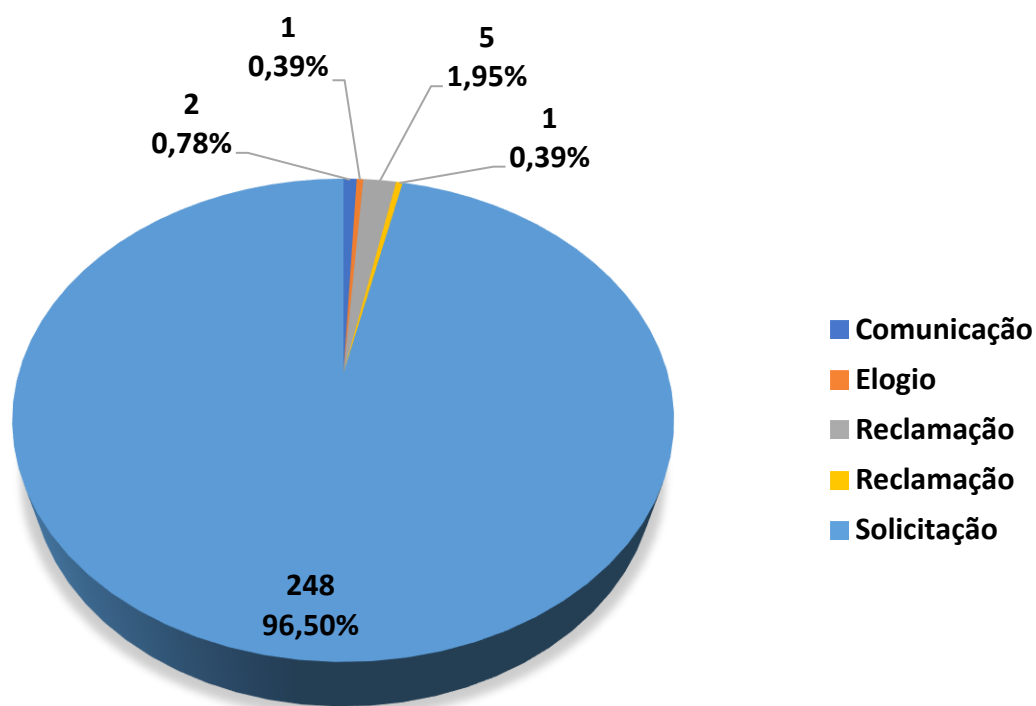
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o primeiro trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu pelos seus canais de atendimento 257 (Duzentos e cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria.

Canal de Entrada	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Fala.BR	4	5	3	12
E-mail tratamento de manifestação	5	7	7	19
Ligações Telefônicas	90	54	81	225
Presencial	0	1	0	1
Total	99	67	91	257

Quantidade por Tipo de Manifestação



Os dados que constam nesse gráfico referem-se às informações cadastradas no sistema Fala.BR, recebidas via e-mail institucional da Ouvidoria, via ligação telefônica e petições no SEI.

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
11	0	0	11

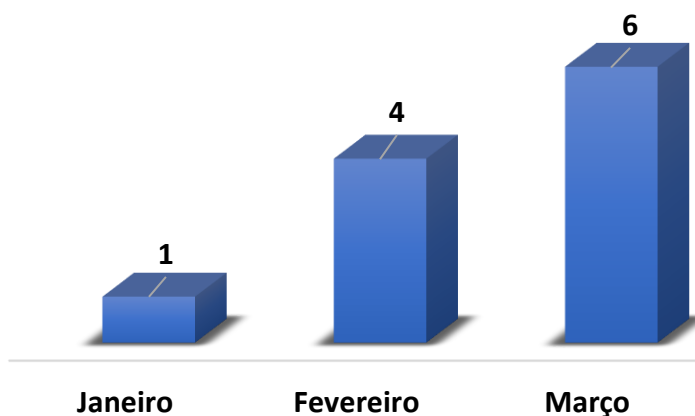
Fonte: e-SIC

A Ouvidoria no primeiro trimestre de 2023 recebeu um total de 11 (onze) pedidos de acesso à informação com o **prazo médio de resposta das manifestações de 5 dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 20 dias.

Os pedidos de acesso à informação direcionados a esta SEPLAG são divulgados no site institucional, no item Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, menu Transparência, no endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>.

Os protocolos de pedidos de Acesso à Informação caracterizados como informação sigilosa, nos casos em que houver a classificação, ou informação pessoal não poderão ser divulgadas em atendimento à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação e à Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

2.1.2 Comparativo Mensal de Pedidos de Informação



2.2 Recursos

Pedidos de Informação - Recursos			
1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total de Recursos
5	0	0	5

Fonte: e-SIC

Informamos que no primeiro trimestre de 2023, esta Ouvidoria recebeu 5 (cinco) recursos com **prazo médio de resposta das manifestações de 1 (um) dia**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 5 (cinco) dias.

2.3 Monitoramento da Transparência

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 realiza monitoramento das informações

divulgadas em nosso novo sítio institucional no RJ.GOV.BR, no endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/>.

A partir do monitoramento do referido *site*, e de acordo com as solicitações das áreas técnicas da SEPLAG, no primeiro trimestre de 2023 foram atualizados os seguintes dados e informações:

Descrição		Quantitativo de páginas	Quantitativo de documentos
Menu Principal (barra superior)	Secretaria – Controle Interno	4	-
	Redes e Portais	1	-
Carrossel da Estrutura	Alteração de Páginas com a estrutura da SEPLAG	2	-
Menu Transparência	Institucional	6	19
	Ações e Programas	-	3
	Auditoria	-	3
	Licitações e Contratos	1	1
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	4	10
	Perguntas Frequentes	-	1
Carrocel de Serviços	Plano Estratégico de Desenvolvimento Econômico e Social - PEDES	-	1
Total		18	38

3.AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Objetivando demonstrar as solicitações de Pedido de Acesso à Informação, esta ouvidoria criou no site institucional da SEPLAG, uma página de monitoramento dos pedidos e recursos de acesso à informação recepcionados nesta ouvidoria, que podem ser visualizados através do link: <https://www.planejamento.rj.gov.br/estat%C3%ADstica>

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

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Subsecretaria de Controladoria Interna
Ouvidoria Interna e Transparência