

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

**SEGUNDO
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 - 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 segundo 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
1.2.1 Comparativo Trimestral das manifestações de Ouvidoria	7
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 Solicitação de Pedidos</i>	<i>8</i>
2.2 RECURSOS	8
2.3 MONITORAMENTO DO SITE INSTITUCIONAL	8
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	9
3.1 COMITÊ DE GOVERNAÇÃO DE DADOS	9
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10

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

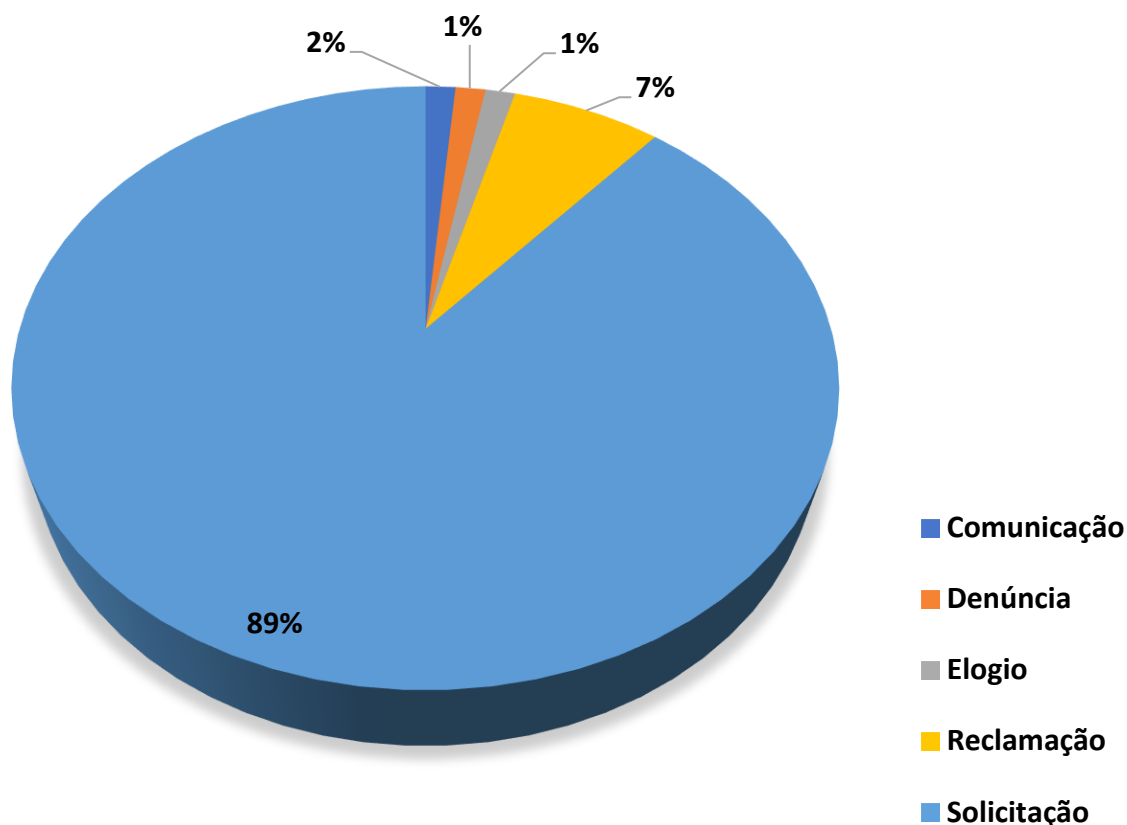
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o segundo trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu pelos seus canais de atendimento 71 (setenta e uma) manifestações de ouvidoria.

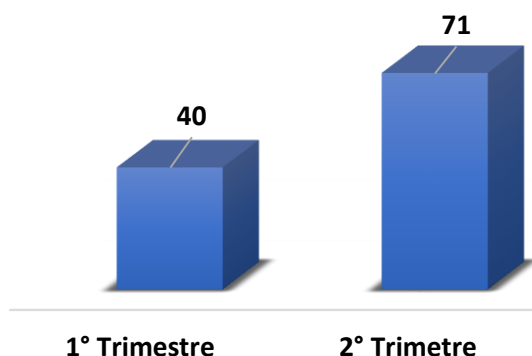
Canal de Entrada	Abril	Maio	Junho	Total
Fala.BR	5	6	5	16
E-mail tratamento de manifestação	0	11	6	17
Ligações Telefônicas	1	28	9	38
Total	6	45	20	71

Quantidade por Tipo de Manifestação



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

1.2.1 Comparativo Trimestral das manifestações de Ouvidoria



Comparando o 1º e o 2º trimestre de 2022, é possível verificar um aumento de 77,5% do quantitativo de manifestações, e esse aumento se deu em relação ao registro das ligações telefônicas que passaram a ser cadastradas por esta Ouvidoria.

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/>

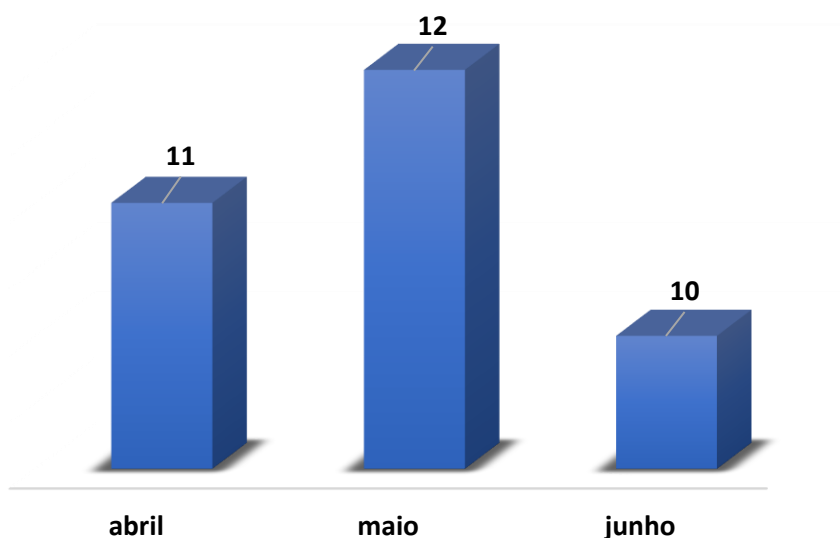
2.1.1 Quantitativo de Pedidos de Informação

Pedidos de Informação			
Resposta enviada	Em andamento	Negativa Enviada	Total de Pedidos
33	0	0	33

Fonte: e-SIC

Ressaltamos que a Ouvidoria no segundo trimestre de 2022 alcançou um total de 33 (trinta e três) pedidos de acesso à informação com o **prazo médio de resposta das manifestações de 3 dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 20 dias.

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
3	0	0	3

Fonte: e-SIC

Informamos que no segundo trimestre de 2022, esta Ouvidoria recebeu 3 (três) recursos com **prazo médio de resposta das manifestações de 11 (onze) dias**, não cumprindo o prazo estabelecido em lei de 5 (cinco) dias.

2.3 Monitoramento do Site Institucional

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, foi realizado o monitoramento das informações publicadas no Portal, após análise iniciou-se as atualizações de dados e informações necessárias visando a atender aos requisitos de Transparência Ativa estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação. Cabe destacar que com a previsão de realização do Ranking de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, a ser realizado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ, conforme estabelecido na Resolução CGE nº 140/2022.

A Ouvidoria Interna e Transparência em parceria com as demais subsecretarias envidaram esforços para cumprimento do estabelecido em normativos vigentes. Lembramos que no ranking realizado em 2020, no qual a OGE utilizou a mesma metodologia, a SEPLAG alcançou a 17ª posição dentre os órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidoria e Transparência.

Para consultar os itens mínimos obrigatórios, acessem o Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2021, no endereço eletrônico <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

3.2 Normatização

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.

- Publicação da Resolução SEPLAG nº 136/2022, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão da SEPLAG.
- Publicação da Carta de Serviço do Cidadão no site institucional da SEPLAG, endereço eletrônico:

https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/PaginaDetalhe.aspx?id_pagina=22541

Ainda, com o objetivo de aprimorar os procedimentos no que tange a gestão do site institucional da SEPLAG a Ouvidoria Interna e Transparência em parceria com a Assessoria de Comunicação realizaram o trabalho para normatização e elaboração de minuta de Resolução da Política de Governança dos Sites Institucionais, no âmbito da SEPLAG.

- Minuta de Resolução SEPLAG que versa sobre Política de Governança dos Sites Institucionais (em fase de revisão)

3.2 Comitê de Governança de Dados

A Lei 13.709/2018 — Lei Geral de Proteção aos Dados tem por finalidade implementar o tratamento de proteção de dados pessoais. A Ouvidoria Interna e Transparência agrega no seu corpo de trabalho dados pessoais oriundos dos sistemas Fala.BR e e-SIC os quais permitem a livre manifestações e solicitação de informações dos serviços prestados por órgãos públicos, resguardando seus dados pessoais.

De acordo com a Resolução SEPLAG nº132 de 20 de junho de 2022, a Ouvidoria Interna e Transparência passou a integrar o Comitê de Governança de Dados, com a finalidade de juntos a outros membros desta secretaria instituir uma política de dados na SEPLAG.

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