

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

**TERCEIRO
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
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 terceiro 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	9
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	10
3.1 COMITÊ DE GOVERNAÇÃO DE DADOS	11
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

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

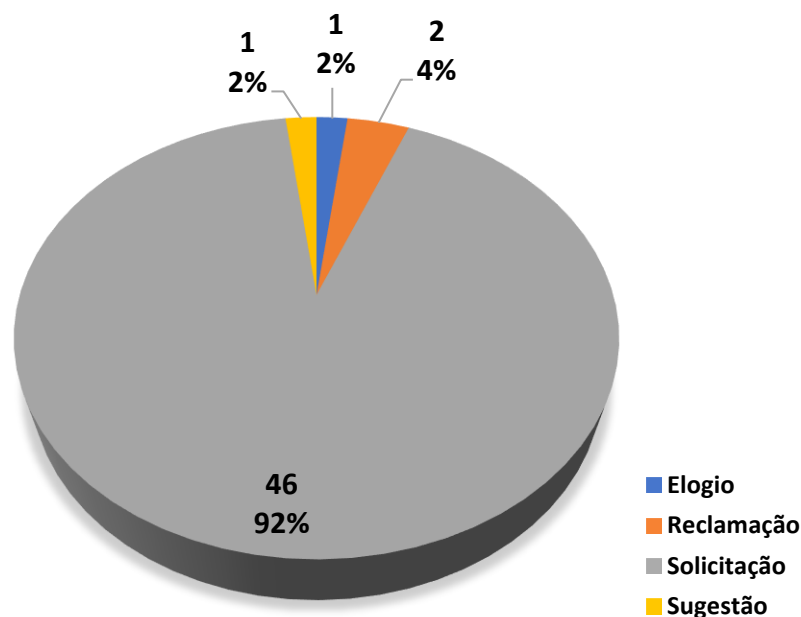
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o terceiro trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu pelos seus canais de atendimento 50 (cinquenta) manifestações de ouvidoria.

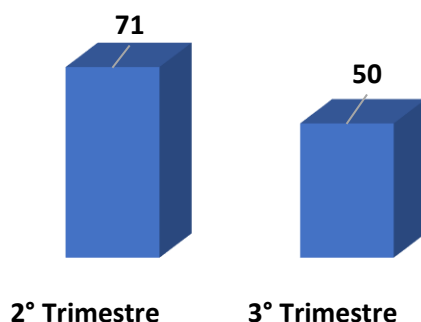
Canal de Entrada	Julho	Agosto	Setembro	Total
Fala.BR	4	3	0	7
E-mail tratamento de manifestação	4	3	4	11
Ligações Telefônicas	4	8	8	20
Presencial	2	0	0	2
Peticionamento Processual	2	7	1	10
Total	16	21	13	50

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.

1.2.1 Comparativo Trimestral das manifestações de Ouvidoria



Comparando o segundo e o terceiro trimestres de 2022, é possível verificar uma redução de 70,42% do quantitativo de manifestações.

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
15	0	2	17

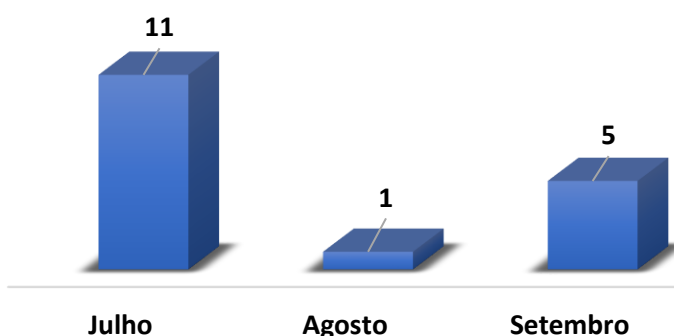
Fonte: e-SIC

A Ouvidoria no terceiro trimestre de 2022 recebeu um total de 17 (dezesete) pedidos de acesso à informação com o **prazo médio de resposta das manifestações de 8 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
1	1	0	2

Fonte: e-SIC

Informamos que no terceiro trimestre de 2022, esta Ouvidoria recebeu 2 (dois) recursos com **prazo médio de resposta das manifestações de 6 (seis) dias**, não 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 realizou monitoramento das informações divulgadas em nosso novo sítio institucional no RJ.GOV.BR, no endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/>

No final do mês de julho/2022 o site RJ.GOV.BR /SEPLAG que se encontrava hospedado no endereço eletrônico <https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/Default.aspx?sec=SEPLAG>, por solicitação da Ouvidoria Interna e Transparência, passou a ter novo endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/> facilitando o acesso dos usuários.

Visando a atender o Ranking de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e o estabelecido na Resolução CGE nº 140/2022, no mês de julho de 2022, foram analisados e atualizados todos os dados e informações da Estrutura, do menu Transparência e do carrossel de Serviços.

Devido a mudanças dos sites de governo realizadas pelo PRODERJ, no início de agosto, o Portal Institucional da SEPLAG sofreu nova alteração, ou seja, todas as informações atualizadas em julho, em virtude do Ranking de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e o estabelecido na Resolução CGE nº 140/2022, foram novamente analisadas e atualizadas.

À luz da Transparência Ativa estabelecida pela Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, e devido as mudanças sofridas pelo site, foram analisadas e atualizadas as seguintes informações no terceiro trimestre:

Descrição		Quantitativo de páginas	Quantitativo de documentos
Menu Principal (barra superior)	Secretaria	2	-
	Secretaria – Controle Interno	1	11
	Secretaria- LGPD	1	4
	Serviços	4	4
	Agenda (item realocado para o menu Transparência)	1	-
	Redes e Portais	3	3
	Mais - Conhecimento	2	4
	Criação de Páginas com a estrutura da SEPLAG	48	36

Menu Transparência	Institucional	12	58
	Ações e Programas	5	26
	Participação Social	4	4
	Auditoria	14	30
	Convênios e Transferências	4	4
	Receitas e Despesas	6	6
	Licitações e Contratos	10	2
	Servidores	4	4
	Informações Classificadas	2	-
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	3	17
	Perguntas Frequentes	6	3
	Dados Abertos	2	-
Carrosel de Serviços	Carta de Serviços ao Cidadão	2	2
	e-SIC	2	2
	Fala.BR	2	2
	Ouvidoria Interna e Transparência	2	2
	Cartilha de Assédio Moral e Sexual	1	1
Total		143	225

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

3.2 Normatização

Em atendimento às legislações, a Ouvidoria Interna e Transparência realizou o trabalho para normatização e elaboração de Resoluções com a finalidade de normatizar os procedimentos no âmbito desta Secretaria.

- Publicação da Resolução SEPLAG nº 159/2022, que institui estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de comunicações e Denúncias, no âmbito da SEPLAG, e dá outras providências.
- Publicação da Resolução SEPLAG nº 161/2022, que estabelece procedimentos para a aplicação prática da Lei nº 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação, e do Decreto nº 46.475/2018, no âmbito da SEPLAG

Objetivando o aprimoramento dos procedimentos no que tange a gestão do site institucional da SEPLAG a Ouvidoria Interna e Transparência em parceria com a Subsecretaria Executiva e a Assessoria de Comunicação realizaram um 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)

Ainda, com o objetivo de atender à Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados, ao Decreto nº 47.826/21 e à Instrução Normativa PRODERJ/PRE nº 02 de 28/2022, elaboramos a minuta de Resolução que estabelece procedimentos para aplicação da LGPD no âmbito da SEPLAG.

- Minuta de Resolução SEPLAG que versa sobre a aplicação da LGPD no âmbito da SEPLAG

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.

No terceiro trimestre, com base nas competências da Ouvidoria, foram analisados os seguintes pontos no comitê de dados:

- Participar da elaboração de uma Resolução para instituição do catálogo da SEPLAG
- Realizar a análise de planilha de catalogação de base de dados a qual a Ouvidoria utilize para o desenvolvimento das suas atividades;
- Participar da análise de diagnóstico de maturidade em dados no âmbito da SEPLAG;
- Identificar o perfil e a área considerados adequados para o exercício da função de encarregado, para sugestão ao Secretário
- Participar da elaboração de plano de trabalho e cronograma relativos à implementação da Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito da 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