

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

2023



TERCEIRO
TRIMESTRE

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
ADILSON DE FARIAS MACIEL

SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA
RUI CESAR DOS SANTOS CHAGAS (RESPONDENDO)

OUIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

ASSISTENTE DA OUIDORIA 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 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 que auxiliem na gestão 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>
2.2	RECURSOS	8
2.3	MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA.....	8
3.	AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA	9
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

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

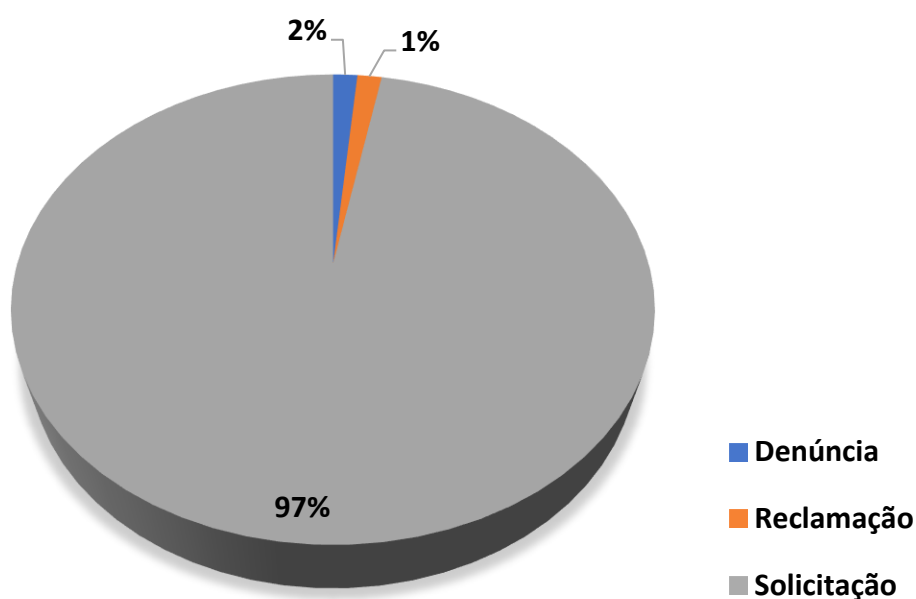
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o terceiro trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu pelos seus canais de atendimento 68 (sessenta e oito) manifestações de ouvidoria.

Canal de Entrada	Julho	Agosto	Setembro	Total
Fala.BR	3	1	1	5
E-mail tratamento de manifestação	9	11	17	37
Ligações Telefônicas	12	5	6	23
Presencial	1	-	1	2
Processo Eletrônico	-	1	-	1
Total	25	18	25	68

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, peticionamentos via SEI e atendimento presencial, quando o caso.

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
16	0	0	16

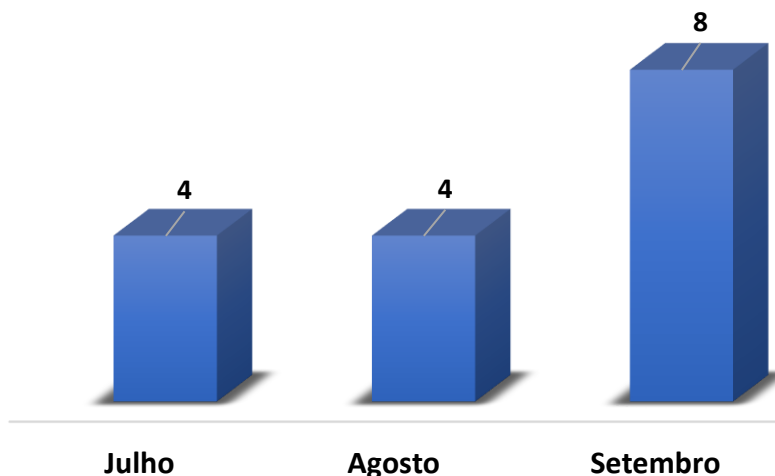
Fonte: e-SIC

A Ouvidoria no terceiro trimestre de 2023 recebeu um total de 16 (dezesseis) pedidos de acesso à informação com o **prazo médio de resposta das manifestações de 4 (quatro) dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 20 (vinte) dias.

Os pedidos de acesso à informação direcionados à SEPLAG são divulgados no site institucional, no item Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, menu Transparência, 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.

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 terceiro trimestre de 2023, esta Ouvidoria recebeu 3 (Três) 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 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 terceiro trimestre de 2023 foram atualizados os seguintes dados e informações:

Descrição		Quantitativo de páginas	Quantitativo de documentos
Menu Principal (barra superior)	Controle Interno	2	2
Carrossel da Estrutura	Alteração de Páginas com a estrutura da SEPLAG	12	11
Menu Transparência	Institucional	5	8
	Ações e Programas	-	2
	Auditoria	2	13
	Licitações e Contratos	3	8
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	3	3
Carrosel de Serviços	Ouvidoria Interna e Transparência	3	3
Total		30	50

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

Com o objetivo de dar publicidade das ações de ouvidoria e transparência, e demais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, realizamos a dos pedidos e recursos de acesso à informação com suas respectivas respostas, demonstrativos dos índices das demandas de ouvidoria, relatórios, legislação temática e demais documentos sobre o tema.

Para visualizar o material divulgado, acesse nosso site 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>

Em consonância com o previsto na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e na Lei Estadual nº 6.052 de 23 setembro de 2011, os Órgãos e Entidades da administração pública deveram ter a Carta de Serviços ao Usuário do serviço público, que é um documento que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados pelo respectivo órgão ou entidade, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Durante setembro de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência, junto às áreas técnicas da SEPLAG, realizou a atualização do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário da SEPLAG, que se encontra disponibilizada em nosso *site* institucional, no endereço eletrônico: <https://www.planejamento.rj.gov.br/carta-de-servico>

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