

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

**QUARTO
TRIMESTRE
2022**

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 quarto 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 Quantitativo de Pedidos de Informação	8
2.1.2 Comparativo Mensal de Pedidos de Informação.....	8
2.2 RECURSOS	9
2.3 MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA	9
3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....	10
3.1 RANKING DA TRANSPARÊNCIA DA CGE – RJ	10
3.2 NORMATIZAÇÃO	11
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

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

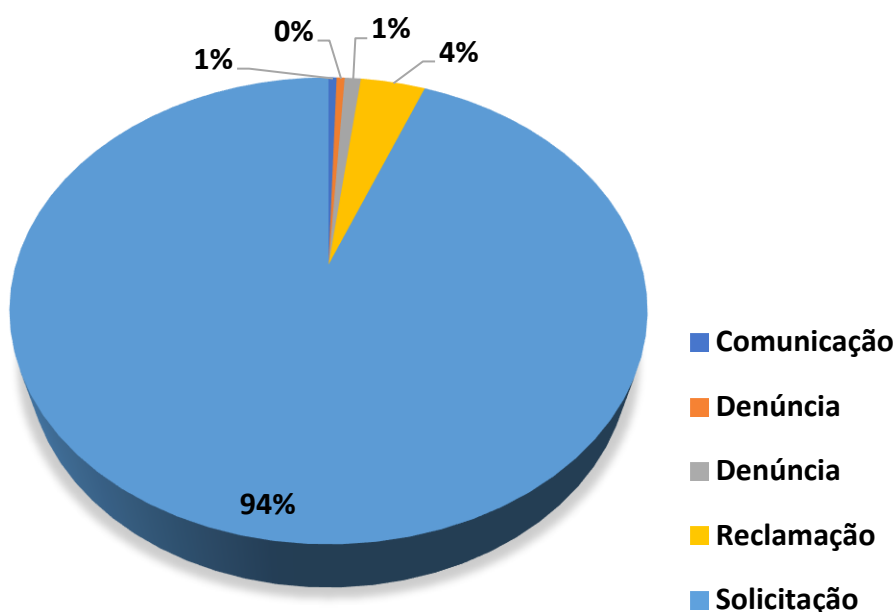
Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

1.2 Manifestações de Ouvidoria

Durante o quarto trimestre a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu pelos seus canais de atendimento 202 (Duzentas e duas) manifestações de ouvidoria.

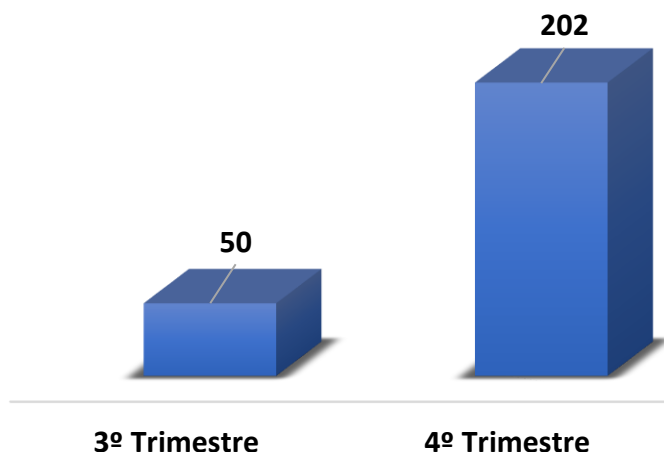
Canal de Entrada	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Fala.BR	11	5	1	17
E-mail tratamento de manifestação	5	8	4	17
Ligações Telefônicas	34	57	69	160
Presencial	0	3	0	3
Peticionamento Processual	0	5	0	5
Total	50	78	74	202

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 terceiro e o quarto trimestres de 2022, é possível verificar um aumento de 404% 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
17	1	0	18

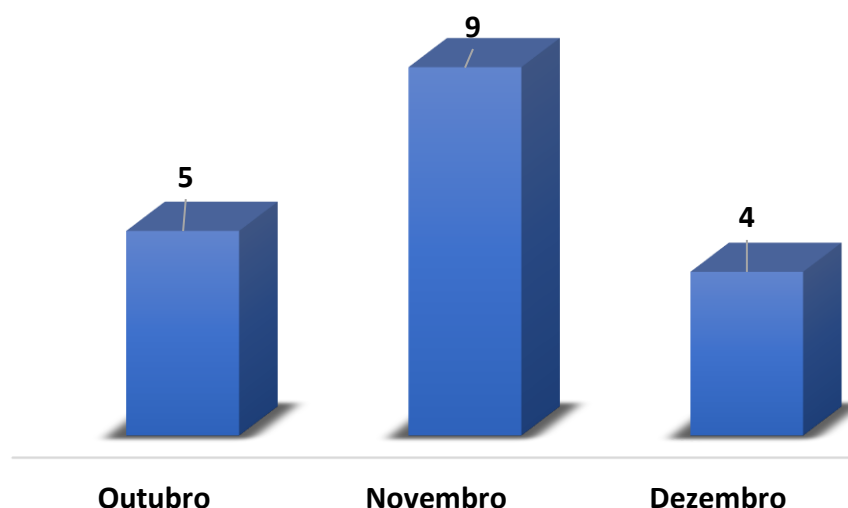
Fonte: e-SIC

A Ouvidoria no quarto trimestre de 2022 recebeu um total de 18 (dezoito) 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
5	4	4	13

Fonte: e-SIC

Informamos que no quarto trimestre de 2022, esta Ouvidoria recebeu 13 (treze) recursos com **prazo médio de resposta das manifestações de 4 (quatro) dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei de 5 (cinco) dias.

Cabe ressaltar que o aumento dos recursos dos pedidos de acesso à informação nesse período se deu ao fato de um mesmo usuário se apresentar inconformado diante da não resolução de um óbice envolvendo demais órgãos do estado.

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 quarto trimestre de 2022 foram atualizados os seguintes dados e informações:

Descrição		Quantitativo de páginas	Quantitativo de documentos
Menu Principal (barra superior)	Secretaria – Controle Interno	-	9
	Secretaria- LGPD	-	1
	Mais - Conhecimento	-	1
	Secretário	-	5
Menu Transparência	Ações e Programas	-	2
	Auditoria	-	1
	Receitas e Despesas	-	-
	Licitações e Contratos	1	5
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	-	9
	Perguntas Frequentes	-	1
	Carrossel	-	1
Serviços		-	1
Total		1	35

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

3.1 Ranking da Transparência da CGE – RJ

O Ranking de Transparência da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ), organizado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado- OGE tem por objetivo fortalecer a Rede de Ouvidoria e Transparência e divulgar a avaliação da transparência ativa e passiva dos órgãos e entidades do Estado do Rio de Janeiro.

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, conquistou o primeiro lugar no Ranking de Transparência da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ), dentre os 69 órgãos e entidade do Estado do Rio de Janeiro.

No tocante ao desempenho interno, na última avaliação do Ranking de Transparência realizada em 2020 pela OGE-RJ a SEPLAG tinha alcançado 17ª colocação, evidenciando as boas práticas adotadas pela Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG em parceria com a alta gestão e demais áreas técnicas que compõem este órgão.



3.2 Normatização

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 Gestão dos Portais Institucionais, no âmbito da SEPLAG.

- Publicação da Resolução SEPLAG nº 164 de 29 de setembro de 2022, que dispõe sobre a Gestão dos Portais Institucionais da SEPLAG, na Internet.

Visando demonstrar os resultados alcançados com a adoção do modelo de controladoria interna centralizada, foi elaborada uma Nota Técnica com a equipe da Subsecretaria de Controladoria Interna a fim de apresentar o trabalho e resultado alcançados pela equipe.

- Publicação da Nota Técnica SEPLAG/SUBCOIN nº01/2022

Em atendimento à Lei nº 12527/2011 e ao Decreto nº 46.475/2018, a Ouvidoria Interna e Transparência após elaboração e revisão, obteve aprovação para publicação da minuta de Classificação de Informação em Grau de Sigilo.

- Publicação da Resolução SEPLAG nº 168 de 07 de outubro de 2022, que estabelece procedimentos para a classificação de Sigilo com base na Lei nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, e do Decreto nº 46.475/2018 , no âmbito da SEPLAG, e dá outras providências.

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.

- Publicação da Resolução SEPLAG nº 169 de 17 de outubro de 2022, que estabelece procedimentos para a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências.

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