



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO

Ouvidoria e Transparência

2023



**QUARTO
TRIMESTRE**

V.2

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
ADILSON DE FARIAS MACIEL

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS 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**, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG é responsável pela gestão das informações dos sistemas Fala.BR e e-SIC – Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão. No início de dezembro, foram substituídos pelo novo sistema de Ouvidoria do Estado – OuvERJ

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.

A atuação da Ouvidoria, como meio de comunicação do cidadão com a instituição, é fundamental por ser a SEPLAG órgão central do Sistema de Planejamento e Orçamento do Poder Executivo Estadual, com atividades na elaboração e acompanhamento da execução física e orçamentária da programação dos órgãos e entidades, consolidação do Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual, bem como formular políticas, implementar e acompanhar as atividades de utilização e movimentação dos recursos logísticos e patrimoniais, de contratação de fornecedores, de aquisição de bens e serviços e de disposição de bens móveis, atuando como órgão central dos sistemas de logística e de Planejamento Estratégico do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

O Relatório Trimestral de Gestão é elaborado em atendimento ao inciso III, art. 3.º, Resolução CGE n.º 13/2019, visando auxiliar a gestão no que tange às questões de ouvidoria e transparência, para contribuir com a tomada de decisões e a melhoria dos serviços públicos prestados pela SEPLAG-RJ.

Sendo assim, este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, durante o quarto trimestre de 2023, utilizando as bases de dados e informações dos relatórios mensais.

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. OUVIDORIA | 5 |
| 1.1 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA..... | 5 |
| 1.1.1 Acesso à Informação..... | 5 |
| 1.1.2 Elogio | 5 |
| 1.1.3 Reclamação | 5 |
| 1.1.4 Denúncia..... | 5 |
| 1.2 MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA..... | 6 |
| 1.2.1 MANIFESTAÇÕES REALIZADAS NO SISTEMA FALA.BR..... | 6 |
| 1.2.2 SOLICITAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZADO NO E-SIC..... | 6 |
| 1.2.3 MANIFESTAÇÃO REALIZADAS NO OUVÉRJ | 6 |
| 1.2.4 PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO REALIZADO NO SISTEMA OUVÉRJ | 6 |
| 1.2.4.1 Recursos..... | 7 |
| 1.2.5 MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS POR E-MAIL | 7 |
| 1.2.6 ATENDIMENTO TELEFÔNICO..... | 7 |
| 1.2.7 ATENDIMENTO PRESENCIAL..... | 7 |
| 2.MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA | 7 |
| 2.1 MENU PRINCIPAL | 8 |
| 2.2 Carrossel da Estrutura Organizacional | 8 |
| 2.3 Menu Transparência | 9 |
| 2.4 Carrossel de Serviços..... | 10 |
| 3.AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA | 11 |
| 3.1 SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC..... | 11 |
| 3.2 IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO SISTEMA DE OUVIDORIAS- OUVÉRJ | 11 |
| 3.3 NORMATIZAÇÃO | 11 |
| 3.4 RELATÓRIOS | 12 |
| 3.5 CARTA DE SERVIÇOS..... | 12 |
| 3.6 PARTICIPAÇÃO DO I FÓRUM DE OUVIDORIAS DAS AMÉRICAS | 12 |
| 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 14 |

1. OUVIDORIA

1.1 Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto n.º 46.622/2019, a Ouvidoria da SEPLAG utiliza o sistema OuvERJ, como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Acesso à Informação, Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.



O OuvERJ é acessado através do endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

1.1.1 Acesso à Informação

Pedidos de acesso às informações públicas realizados por pessoa física ou jurídica.

1.1.2 Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido, ou o atendimento recebido.

1.1.3 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

1.1.4 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.

1.1.5 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

1.1.6 Solicitação

Manifestações de pedido para 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 57 (cinquenta e sete) manifestações de ouvidoria, sendo elas descritas abaixo:

| Canal de Entrada | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Fala.BR | 1 | 1 | - | 2 |
| e-SIC | 4 | 3 | - | 7 |
| OuvERJ- Manifestação | - | - | 4 | 4 |
| OuvERJ- Acesso à Informação | - | - | 1 | 1 |
| E-mail tratamento de manifestação | 9 | 14 | 11 | 34 |
| Ligações Telefônicas | 3 | 5 | - | 8 |
| Presencial | - | 1 | - | 1 |
| Total | 17 | 24 | 16 | 57 |

1.2.1 Manifestações realizadas no sistema Fala.BR

São manifestações cadastradas no sistema Fala.BR. Durante o quarto trimestre, foram realizadas 2 (duas) manifestações a esta Pasta.

1.2.2 Solicitações de Acesso à Informação realizados no e-SIC

São pedidos de acesso à informação cadastrados no sistema e-SIC. Durante o quarto trimestre, a secretaria recebeu por este canal de atendimento 7 (sete) pedidos de solicitações de informações da Pasta.

Ressaltamos que a Ouvidoria alcançou o **prazo médio de resposta da manifestação de 21 (vinte e um) dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei.

1.2.3 Manifestações realizadas no OuvERJ

São manifestações cadastradas no sistema OuvERJ. Durante o quarto trimestre, foram realizadas 4 (quatro) manifestações do tipo Solicitação direcionadas a esta Pasta.

1.2.4 Pedido de Acesso à Informação realizado no sistema OuvERJ

São pedidos de acesso à informação cadastrados no sistema OuvERJ. Durante o quarto trimestre, a secretaria recebeu por este canal de atendimento 1 (um) pedido de solicitação de informação da Pasta.

Ressaltamos que a Ouvidoria alcançou o **prazo médio de resposta da manifestação de 21 (vinte e um) dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei.

1.2.4.1 Recursos

Informamos que a Ouvidoria, no quarto trimestre, obteve 1 (uma) solicitação de recurso.

Ressaltamos que a Ouvidoria alcançou o **prazo médio de resposta do recurso de 5 (cinco) dias**, cumprindo o prazo estabelecido em lei.

1.2.5 Manifestações recepcionadas por e-mail

Para um melhor atendimento ao cidadão, além dos sistemas informatizados de ouvidoria e transparência, a secretaria disponibiliza e-mail institucional, como forma de correspondência eletrônica com a Ouvidoria.

No quarto trimestre, recepcionamos 34 (trinta e quatro) correspondências de manifestações do tipo Solicitação, com questionamentos de caráter geral referentes à Pasta.

1.2.6 Atendimento Telefônico

Contato telefônico disponibilizado ao cidadão. Porém, durante o quarto trimestre, esta Ouvidoria recepcionou 8 (oito) ligações provenientes de usuários que caracterizassem uma manifestação de ouvidoria.

1.2.7 Atendimento Presencial

Durante o quarto trimestre, a Ouvidoria realizou 1 (um) atendimento presencial ao usuário interno ou ao cidadão.

2. Monitoramento da Transparência

Atendendo à Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 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 n.º 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais na internet, em menu denominado TRANSPARÊNCIA.

A Ouvidoria, visando orientar às áreas técnicas na produção de informações de interesse coletivo, realiza o monitoramento dessas informações divulgadas em nosso sítio institucional da SEPLAG, no endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/>.

A partir do monitoramento do referido site, apresentamos a seguir as informações atualizadas no sítio institucional da SEPLAG.

2.1 Menu Principal

O menu transparência encontra-se localizado na parte superior do *site* da SEPLAG, no qual se encontram os itens: SECRETARIA, SERVIÇOS, ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA, REDES E PORTAIS e MAIS. Segue a tela de apresentação e as atualizações realizadas.

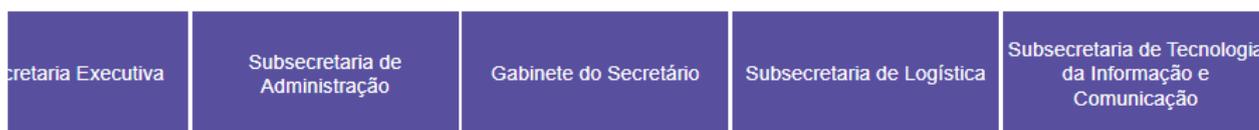


| Descrição | | Quantitativo de páginas | Quantitativo de documentos |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Menu Principal | Controle Interno | 2 | 2 |
| | Lei Geral de Proteção de Dados | 1 | 1 |
| | Escola de Gestão Pública | 1 | 2 |
| | Conhecimento | 1 | 1 |

2.2 Carrossel da Estrutura Organizacional

Conforme o Decreto n.º 48.907/2024, que consolida a estrutura organizacional da SEPLAG, disponibilizamos neste carrossel itens como: ocupantes dos principais cargos, organograma, contatos das áreas e demais informações relacionadas à Pasta. Segue a tela de apresentação e as atualizações realizadas.

Estrutura



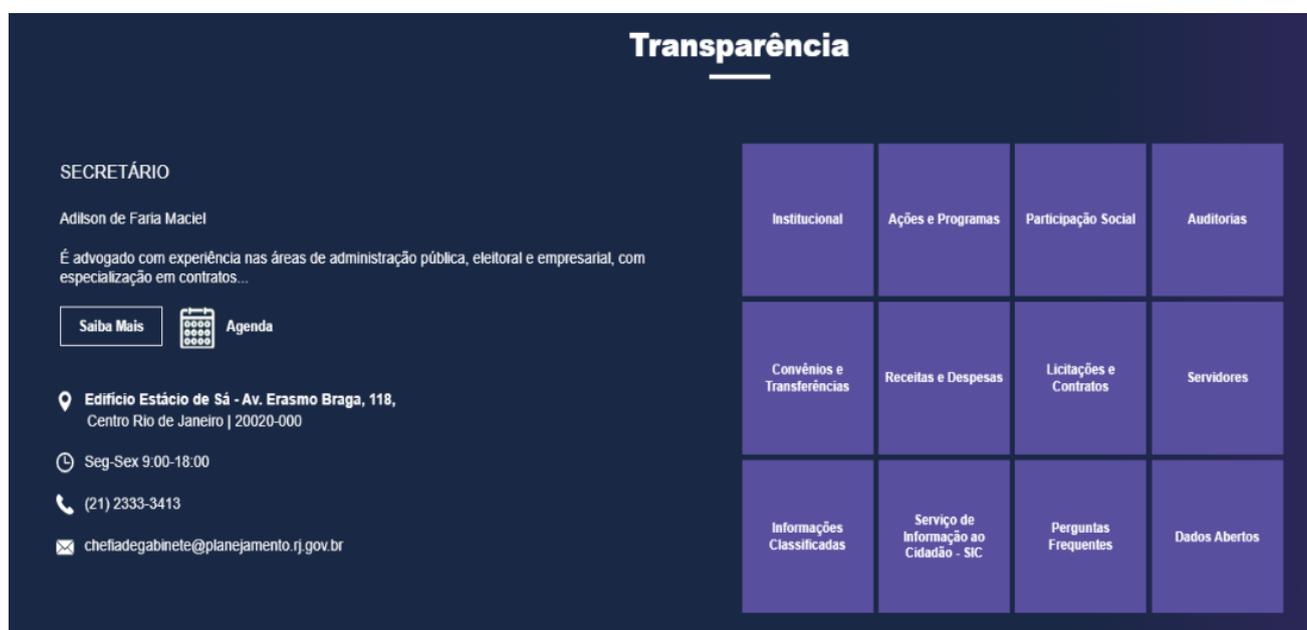
| Descrição | | Quantitativo de páginas | Quantitativo de documentos |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
| Carrossel da Estrutura Organizacional | Alteração de Páginas conforme Decreto n.º 48.907/2024 | 21 | 49 |

2.3 Menu Transparência

Conforme Decreto n.º 46.475/11, que prevê um rol mínimo de dados e informações que os órgãos e entidades devem divulgar nas suas páginas oficiais na internet, a saber:

1. Institucional;
2. Ações e Programas;
3. Participação Social;
4. Auditorias;
5. Convênios e Transferências;
6. Receitas e Despesas;
7. Licitações e Contratos;
8. Servidores;
9. Informações Classificadas;
10. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
11. Perguntas Frequentes; e
12. Dados Abertos.

Em atendimento ao previsto no normativo, a SEPLAG divulga tais dados e informações em ambiente específico denominado menu Transparência. Segue a tela de apresentação e as atualizações realizadas.



| Descrição | Quantitativo de páginas | Quantitativo de documentos |
|--------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Menu Transparência | Institucional | 5 |
| | Ações e Programas | 2 |
| | Licitações e Contratos | 2 |
| | Serviço de Informação ao Cidadão | 5 |
| | Perguntas Frequentes | - |

2.4 Carrossel de Serviços

O carrossel de Serviços, localizado na parte inferior do sítio institucional da SEPLAG, apresenta os serviços em destaque da Pasta, além daqueles divulgados por recomendação da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ.

Atualmente estão disponibilizadas as informações dos serviços:

1. Carta de Serviços ao Usuário;
2. Cartilha sobre Assédio Moral e Sexual;
3. Código de Conduta Ética;
4. Consulta Legislação Estadual;
5. Disque Rio Contra Corrupção;
6. OuvERJ;
7. Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG;
8. Plano de Contratações Anual - PCA RJ;
9. Plano de Desenvolvimento Econômico e Social - PEDES;
10. Plano de Integridade;
11. Rede de Logística;
12. Rede de Orçamento; e
13. Rede de Planejamento.

Segue a tela de apresentação e as atualizações realizadas.



| Descrição | Quantitativo de páginas | Quantitativo de documentos | |
|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|---|
| Carrossel de Serviços | Ouvidoria Interna e Transparência | 2 | 3 |
| | Plano de Contratações Anual RJ | 1 | 1 |
| | OuvERJ | 1 | 1 |

3. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

3.1 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Com o objetivo de divulgar os Pedidos de Acesso à Informação, esta ouvidoria criou no sítio institucional da SEPLAG, uma página para publicação dos pedidos e recursos de acesso à informação, e suas respectivas respostas, recepcionados nesta Pasta, que podem ser visualizados através do link: <https://www.planejamento.rj.gov.br/estatística>.

Os pedidos de informação de caráter pessoal apresentam sigilo com base na Lei n.º 12.527/2011 e na Lei n.º 13.709/2018.

3.2 Implementação do novo sistema de Ouvidorias - OuvERJ

Objetivando atender o Decreto n.º 48.727/2023, publicado no Diário Oficial em 03 de outubro de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão dispõe de um novo canal de comunicação online chamado OuvERJ. A partir do mês de dezembro, os sistemas Fala.BR, canal de manifestações fornecido pela União, e e-SIC, ferramenta estadual para pedidos de acesso à informação, não receberão mais manifestações e pedidos, e passaram a ser realizados através do canal: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

3.3 Normatização

Com a implementação do sistema OuvERJ, e atendimento às legislações vigentes, a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG realizou o trabalho de análise quanto à necessidade de atualização dos Normativos Internos que versam sobre ouvidoria e transparência, bem como aquelas que abordam o Tratamento de Denúncia; Procedimentos para a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação; e sobre a Classificação de Informação em Grau de Sigilo, com a finalidade de normatizar tais procedimentos no âmbito desta Secretaria.

| Processo SEI | Minuta | Status |
|------------------------|--|---------------------------------|
| SEI-120001/005130/2023 | Resolução SEPLAG n.º 256 de 08 de dezembro de 2023 que estabelece procedimentos para a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação – Lei n.º 12.527/2011 e do Decreto n.º 46.475/2018. | Atualizada e Publicada |
| SEI-120001/005182/2023 | Resolução 265 de 04 de janeiro de 2024, que estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de denúncias, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências. | Atualizada e Publicada |
| SEI-120001/005321/2023 | Minuta de Resolução que estabelece procedimentos para a Classificação de Informação em Grau de sigilo com base na Lei n.º 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação, e do Decreto n.º | Atualizada e em fase de revisão |

46.475/2018, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências.

3.4 Relatórios

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-Solicitac%C3%A7%C3%B5es-de-Acesso-a-Informa%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/-Solicitac%C3%A7%C3%A3o-de-Acesso-a-Informa%C3%A7%C3%A3o>
- Relatórios de Ouvidoria e Transparência
<https://www.planejamento.rj.gov.br/Relatorios-de-Ouvidoria-Transpar%C3%Aancia>

3.5 Carta de Serviços

Em consonância com o previsto na Lei Federal n.º 13.460 de 26 de junho de 2017 e na Lei Estadual n.º 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. Encontra-se disponibilizado em nosso site institucional, no endereço eletrônico: <https://www.planejamento.rj.gov.br/carta-de-servico>

3.6 Participação do I Fórum de Ouvidorias das Américas

A fim de participar da discussão sobre o papel das ouvidorias na democracia e inclusão social nas Américas, a Ouvidoria da Seplag-RJ esteve em Brasília para o 'I Fórum de Ouvidorias das Américas – Democracia e Inclusão Social'. O evento foi promovido pela Ouvidoria-Geral do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome entre os dias 22 e 24 de novembro.

Ouidores de institutos governamentais, autoridades públicas, representantes da sociedade civil e de organizações não governamentais, acadêmicos e pesquisadores, além dos interessados no tema, também puderam compartilhar boas práticas, experiências e desafios enfrentados na região.

“A ouvidoria é um canal de comunicação que permite aos cidadãos se manifestarem de diversas formas, contribuindo para o aprimoramento da gestão e para uma relação cada vez mais transparente e colaborativa entre os órgãos e a sociedade”, destacou a ouvidora interna Myrlla Santos, acompanhada da assistente de ouvidoria Tamires Alvim.

No último dia da programação, foi realizada uma oficina que abordou ‘Os desafios da democracia frente às big techs e as fake news: Ouvidoria inteligente para o século XXI’. Durante o fórum, também foi lançado o Pacto das Ouvidorias pela Democracia e Inclusão Social.



3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os canais de atendimento (OuvERJ, Fala.BR e e-SIC) permitem aos usuários o acompanhamento das suas demandas ou pedidos de informações mediante protocolos gerados pelos respectivos sistemas, dando transparência.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Pasta visa estreitar o relacionamento do usuário do serviço público.

Conforme Decreto n.º 48.796 de 13 de novembro de 2023, a estrutura organizacional da SEPLAG sofreu alteração. Com isso, a Ouvidoria Interna e Transparência deixou de fazer parte da extinta Subsecretaria de Controladoria Interna e passou a integrar o quadro do Gabinete do Secretário, subordinada diretamente ao titular da Pasta.

Esta Ouvidoria encontra-se em constante monitoramento das atividades inerentes à área de ouvidoria e transparência, objetivando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisão e proporcionar melhora da prestação de serviço público aos cidadãos.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Subsecretaria de Controladoria Interna
Ouvidoria Interna e Transparência