

Relatório de Gestão

Ouvidoria Interna e Transparência

2023

2023. SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

O conteúdo deste e de outros documentos da Ouvidoria Interna e Transparência podem ser acessados no endereço eletrônico:

[https://www.planejamento.rj.gov.br/Ouvidoria Interna e Transparencia](https://www.planejamento.rj.gov.br/Ouvidoria_Interna_e_Transparencia).

ELABORAÇÃO E INFORMAÇÕES

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Ouvidoria Interna e Transparência

Av. Erasmo Braga, 118 - 9º andar – Ed. Estácio de Sá

CEP 20020-000 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 2333-3322

<https://www.planejamento.rj.gov.br/>

ouvidoria@planejamento.rj.gov.br

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Secretário

Subsecretaria Executiva

Subsecretaria de Planejamento e Orçamento

Subsecretaria de Administração

Subsecretaria de Logística

Subsecretaria de Planejamento Estratégico

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Escola de Gestão Pública

OUVIDORA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

Eduarda Ferreira Amaral

ASSISTENTE DE OUVIDORIA

Tamires Gouveia de Farias Alvim

ELABORAÇÃO RELATÓRIO DE GESTÃO:

Myrla Raianne Ferreira dos Santos

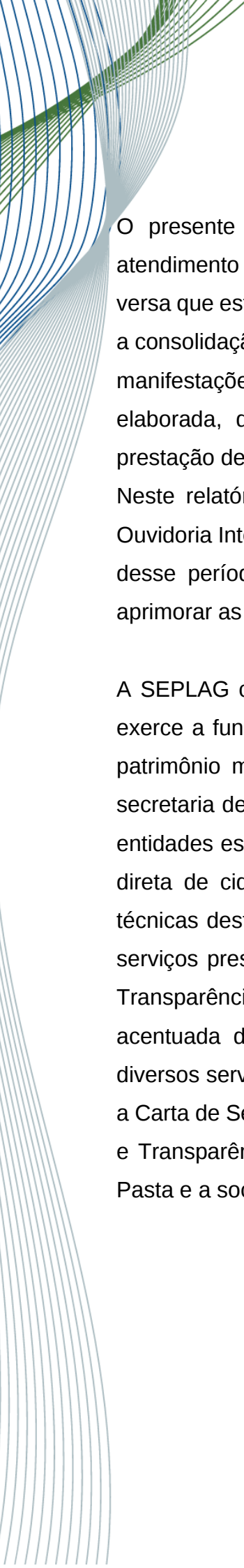
Tamires Gouveia de Farias Alvim

COLABORAÇÃO E REVISÃO

Eduarda Ferreira Amaral

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
A OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA	5
1. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	6
1.1 Assuntos abordados nas Manifestações de Ouvidoria	8
1.2 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria	8
1.3 Recebimento e Tratamento de Denúncias	9
1.4 Implementação do novo sistema de ouvidorias – OuvERJ.....	9
2.ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	10
3. MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA DA SEPLAG	11
3.1 Dados e Informações Publicizados no sítio Institucional da SEPLAG	12
3.2 Transparência Passiva – Painel e Publicações	13
4. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA.....	13
4.1 Carta de Serviços ao Usuário	13
4.2 Normativos Internos.....	14
4.3 Relatórios da Ouvidoria Interna e Transparência	14
4.4 Campanhas de Comunicação Interna e Externa	15
4.5 Outras atividades desenvolvidas em 2023.	15
4.5.1 Capacitação.....	15
4.5.2 I Fórum de Ouvidorias das Américas	16
4.6 Recomendações da OGE-RJ.....	16
5. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG	20
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21



APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi realizado por esta Ouvidoria Interna e Transparência em atendimento ao disposto no inciso II do artigo 14, da Lei Federal n.º 13.460/2017, o qual versa que esta área deverá elaborar, anualmente, um **Relatório de Gestão** apresentando a consolidação de informações a respeito do recebimento, da análise e das respostas das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Com base na análise elaborada, devem ser apontadas as falhas encontradas e sugeridas melhorias na prestação de serviços ofertados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Neste relatório, serão apresentados os resultados e as realizações das ações desta Ouvidoria Interna e Transparência, durante o exercício de 2023. Cabe frisar que, ao longo desse período, as áreas técnicas desta SEPLAG colaboraram, de forma ativa, para aprimorar as ações de ouvidoria e transparência desta Secretaria.

A SEPLAG constitui órgão integrante da estrutura da Administração Direta Estadual, e exerce a função de órgão central de planejamento e gestão em matéria de orçamento, patrimônio móvel e de logística do Estado do Rio de Janeiro. Por se tratar de uma secretaria de atividades-meio, que fornece serviços para os demais órgãos e as demais entidades estaduais, a SEPLAG não recebe elevado número de demandas de ouvidoria direta de cidadãos. A maior parte das interações ocorre diretamente entre as áreas técnicas desta Pasta e as áreas técnicas dos órgãos e das entidades beneficiários dos serviços prestados por esta SEPLAG. Neste contexto, a função da Ouvidoria Interna e Transparência, como promotora do diálogo com os cidadãos e da transparência, tem acentuada dimensão, no que diz respeito ao esclarecimento para a sociedade dos diversos serviços prestados por esta Pasta. Os relatórios de Ouvidoria e Transparência e a Carta de Serviços aos Cidadãos são documentos elaborados por esta Ouvidoria Interna e Transparência que contribuem sobremaneira para a promoção do diálogo entre esta Pasta e a sociedade.

A OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, unidade do Gabinete do Secretário, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão — SEPLAG — é a área do controle interno responsável por fomentar o controle social e a participação popular nesta secretaria. Conforme versa a Lei Estadual n.º 7.989 de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, as unidades de Ouvidoria Interna e Transparência são diretamente subordinadas ao respectivo titular de sua Pasta, e tecnicamente subordinadas à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, unidade administrativa da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE RJ –, órgão central desse sistema.

Esta subordinação da Ouvidoria Interna e Transparência direta ao titular da Pasta é essencial para o cumprimento das atribuições definidas na Legislação pertinente, posto que assegura ampla autonomia de atuação para esta área. Cumpre frisar que as demais áreas do Sistema de Controle Interno também se encontram subordinadas diretamente ao Secretário desta SEPLAG.

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria Interna era responsável pela gestão dos sistemas e-SIC, Fala.BR e OuvERJ, recebendo, tratando e respondendo às solicitações de informações, as denúncias, as reclamações, as solicitações de providências, as sugestões e os elogios relacionados com os serviços deste órgão. Apresentando-se como um pilar crucial da gestão de integridade, responsável por administrar o canal de denúncias desta secretaria, esta ouvidoria desempenha papel fundamental, ao permitir que práticas irregulares sejam relatadas e levadas ao conhecimento das instâncias internas de apuração.

Ao longo de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência era composta por 02 (duas) servidoras: a Ouvidora titular, Myrla Raianne Ferreira dos Santos, que é Auditora do Estado, servidora de carreira dos quadros da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro — CGE/RJ — e a Assistente de Ouvidoria, Tamires com formação superior, sendo a substituta eventual da Ouvidora titular.

1. ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

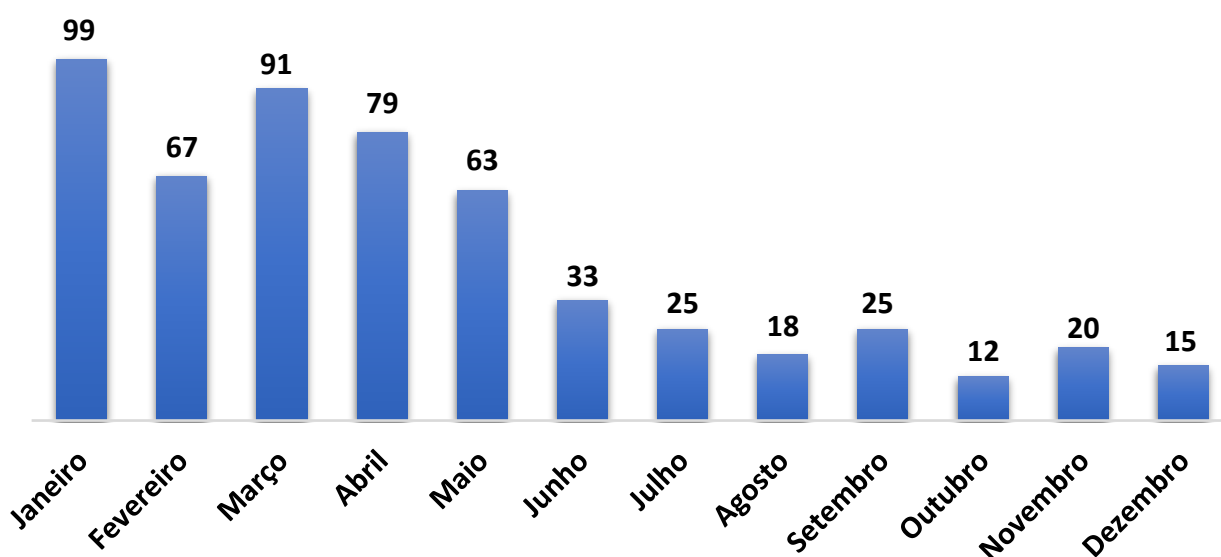
A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG é uma instância de participação e controle social, configurando espaço no qual os usuários dos serviços públicos podem se sentir acolhidos para a solicitação de suas demandas.

A atuação dos usuários ocorre mediante as manifestações enviadas por meio dos canais oficiais a esta unidade de Ouvidoria da SEPLAG. Sendo o papel da Ouvidoria receptionar, tratar e responder às manifestações dos usuários beneficiários dos serviços públicos ofertados por esta SEPLAG.

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria utilizou o sistema Fala.BR e OuvERJ (implementado em dezembro do mesmo exercício), a correspondência eletrônica, o atendimento telefônico e o atendimento presencial para acolhimento das manifestações de ouvidoria.

Abaixo, apresentamos um panorama estatístico da ouvidoria em números.

Quantitativo Mensal das Manifestações de Ouvidoria



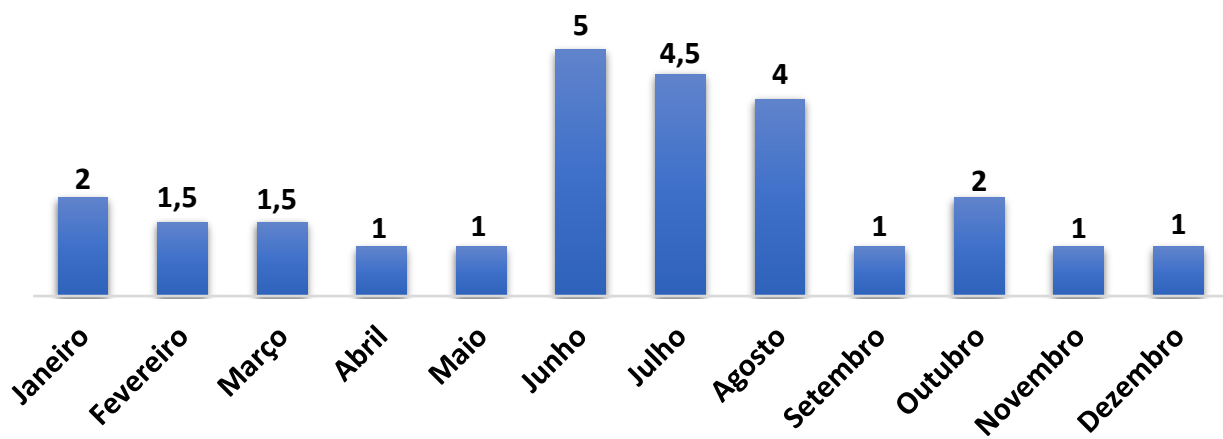
Manifestações de Ouvidoria recepcionadas segundo o canal de entrada

Canal de Entrada	Quantidade
E-mail	126
Fala.BR	22
OuvERJ	4
Presencial	5
Processo Eletrônico - Peticionamento	1
Telefone	389
Total de Manifestações	547

Quantidade de Manifestações por Tipo



Média em dias da Resolubilidade das Manifestações



1.1 Assuntos abordados nas Manifestações de Ouvidoria

Apresentamos, a seguir, os assuntos mais abordados, nas manifestações de ouvidoria recepcionadas pela SEPLAG:

Manifestações de Ouvidoria por Tema

	Quantidade
Administração da SEPLAG	3
Atendimento ao Público	271
Denúncia	2
Logística	13
Planejamento e Orçamento	2
SEI	23
Servidor Geral	230
Tecnologia da Informação	3
Total Geral	547

O tema Atendimento ao Público refere-se a informações de caráter geral administrativos, incluindo, muitas vezes, solicitações de informações de outros órgãos e outras entidades.

1.2 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são recepcionadas, analisadas e tratadas pela Ouvidoria, sendo de competência das áreas técnicas da SEPLAG a elaboração das respostas, para posterior cientificação do usuário e conclusão da manifestação por parte desta Ouvidoria, podendo ocorrer demandas encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legais previstas em normativos, com a devida análise e justificativa.

As etapas para o tratamento das manifestações podem ser divididas em:

1. Recepção da manifestação por meio dos canais disponíveis;
2. Análise e tratamento da Ouvidoria, observando as informações e os elementos suficientes para o devido encaminhamento à área técnica responsável pela resposta;
3. Solicitação de complementação de informação ao usuário, por meio do sistema, quando as informações e elementos não são suficientes para o tratamento;
4. Abertura de processo no SEI e encaminhamento da manifestação à área técnica responsável;

5. Acompanhamento do prazo previsto em lei para resposta e atendimento ao usuário;
6. Encaminhamento da área técnica à Ouvidoria do processo SEI contendo a resposta;
7. Análise e tratamento da resposta por parte da Ouvidoria Interna e Transparência;
8. Envio da resposta ou providências ao usuário, com posterior conclusão da manifestação no sistema;
9. Encerramento do processo SEI.

1.3 Recebimento e Tratamento de Denúncias

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG utiliza seus canais oficiais para atendimento ao usuário e recebimento de denúncia, inclusive aquelas de forma anônima. Durante o exercício de 2022, esta Ouvidoria elaborou um fluxo para recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do tipo denúncia. Em dezembro de 2023, iniciaram-se as tratativas para atualização do normativo acerca deste assunto, sendo publicada a Resolução SEPLAG n.º 265, de 04 de janeiro de 2024, que estabelece procedimentos para o recebimento e tratamento de denúncias, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências.

1.4 Implementação do novo sistema de ouvidorias – OuvERJ

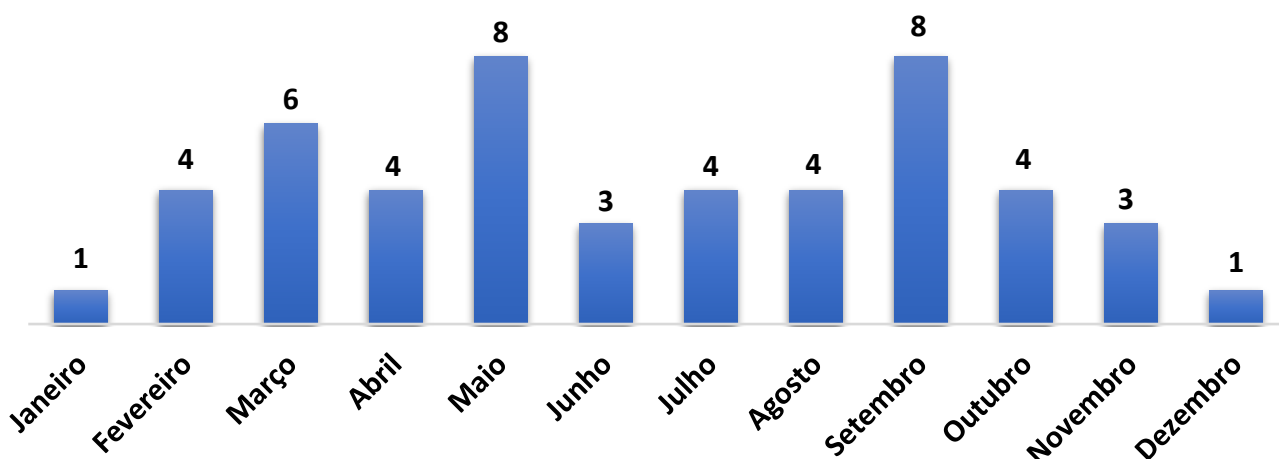
Em atendimento ao Decreto n.º 48.727/2023, desde dezembro de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão dispõe de um novo canal de comunicação online denominado OuvERJ. <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

Naquela ocasião, os sistemas Fala.BR, canal de manifestações gerido pela Controladoria Geral da União – CGU –, e o e-SIC, ferramenta gerenciada pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGERJ – para pedidos de acesso à informação, deixaram de ser utilizados para tal finalidade.

2. ATENDIMENTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

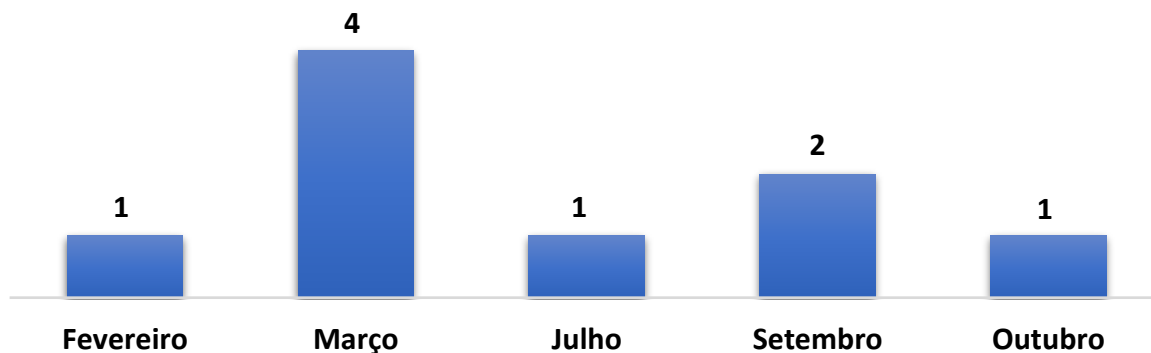
Entre janeiro e novembro de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência utilizou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), e, em dezembro desse ano, implementou o novo sistema de ouvidoria (OuvERJ), para o cumprimento da transparência passiva. Esse sistema permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada à Ouvidoria.

Quantitativo Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação

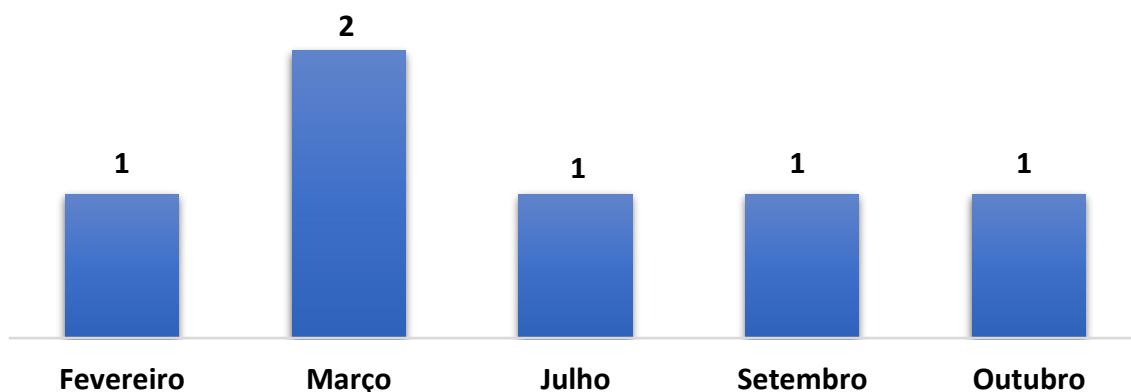


Os pedidos de acesso à informação, e respectivas respostas, direcionados à SEPLAG são divulgados no site institucional, menu Transparência, no item Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, endereço eletrônico: <http://www.planejamento.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>.

Os pedidos de acesso à Informação caracterizados como informação sigilosa, nos casos em que houver a classificação, ou informação pessoal, não poderão ser divulgados em atendimento à Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação e à Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Quantitativo Mensal dos Recursos de Pedidos de Acesso à Informação

Média, em dias, das Respostas dos Recursos de Pedidos de Acesso à Informação.



3. MONITORAMENTO DA TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA DA SEPLAG

Esta Ouvidoria Interna e Transparência tem divulgado, de forma proativa, em seu Portal na internet, no menu denominado TRANSPARÊNCIA, as informações determinadas tanto pela Lei de Acesso à Informação — Lei n.º 12.527/11 —, a qual estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, independente de solicitação, quanto pelo Decreto n.º 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual essa lei.

3.1 Dados e Informações Publicizados no sítio Institucional da SEPLAG

A Ouvidoria, visando orientar as 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/>.

Durante o exercício de 2023, a partir do monitoramento do referido site, e conforme as solicitações das áreas técnicas desta SEPLAG, foram atualizadas 111 (cento e onze) páginas de conteúdo e disponibilizados 216 (duzentos e dezesseis) arquivos em formatos diversos.

Descrição		Quantitativo de páginas	Quantitativo de documentos
Menu Principal (barra superior)	Controle Interno	8	6
	LGPD	1	4
	Escola de Gestão Pública	1	2
	Redes e Portais	1	1
	Conhecimento	1	1
Carrossel da Estrutura Organizacional	Alteração de Páginas com a estrutura da SEPLAG	37	60
Menu Transparência	Institucional	23	52
	Licitações e Contratos	3	2
	Ações e Programas	2	7
	Auditoria	2	16
	Licitações e Contratos	6	14
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	16	29
	Perguntas Frequentes	-	11
Carrossel de Serviços (barra inferior)	Consulta Legislação	1	1
	Plano Estratégico de Desenvolvimento Econômico e Social -PEDES		1
	PCA RJ	1	1
	OuvERJ	1	1
	Ouvidoria Interna e Transparência	7	7
Total de Publicações		111	216

3.2 Transparência Passiva – Painel e Publicações

Prezando pela transparência, a Ouvidoria criou, no sítio institucional da SEPLAG, uma página de monitoramento, que apresenta os pedidos e recursos de acesso à informação com suas respectivas respostas, demonstrativos dos índices e demais documentos sobre esse tema.

Para visualizar o conteúdo divulgado, acesse nosso sítio institucional:

- Relatórios de Estatísticas de Pedidos e Recurso de Acesso à Informação

<https://www.planejamento.rj.gov.br/Relatorios-Estatisticos-de-Solicitações-de-Acesso-a-Informação>

- Estatística de Solicitações de Acesso à Informação

<https://www.planejamento.rj.gov.br/estatística>

- Solicitação de Acesso à Informação

<https://www.planejamento.rj.gov.br/-Solicitação-de-Acesso-a-Informação>

4. AÇÕES DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

4.1 Carta de Serviços ao Usuário

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 as Entidades da Administração Pública deverão elaborar a Carta de Serviços ao Usuário do serviço público, que constitui documento que visa a 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 o mês de setembro de 2023, a Ouvidoria Interna e Transparência, em parceria com às áreas técnicas desta SEPLAG, realizou a atualização do conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário desta SEPLAG, que se encontra disponibilizada em nosso sítio institucional, no endereço eletrônico: <https://www.planejamento.rj.gov.br/carta-de-servico>.

4.2 Normativos Internos

Ao final de 2023, em 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, para normatizar tais procedimentos no âmbito desta Secretaria.

Normativos internos – Ouvidoria e Transparência

Processo SEI	Documento	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 no DOERJ
SEI-120001/005182/2023	Resolução SEPLAG n.º 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 no DOERJ
SEI-120001/005321/2023	Resolução SEPLAG n.º 279/2024, que dispõe, no âmbito da SEPLAG, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto Estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, e dá outras providências.	Editada em 2023 e publicada no DOERJ, em 01 de abril de 2024.

4.3 Relatórios da Ouvidoria Interna e Transparência

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

Os relatórios trimestrais são disponibilizados no sítio institucional da SEPLAG, no endereço eletrônico: <https://www.planejamento.rj.gov.br/Relatorios-de-Ouvidoria-Transparência> e <https://www.planejamento.rj.gov.br/2023>.

4.4 Campanhas de Comunicação Interna e Externa

A Ouvidoria Interna e Transparência, em parceria com as demais áreas de controle interno, criaram o projeto “Conhecendo o Controle Interno da SEPLAG”, que utiliza publicações curtas, cujo conteúdo tem como finalidade explicar assuntos técnicos das respectivas áreas, de forma rápida e objetiva. Essa iniciativa tem como objetivo conscientizar os servidores, por meio de ferramentas informatizadas, e os cidadãos, por meio das redes sociais, de forma leve e dinâmica, acerca do trabalho da Ouvidoria.

Em dezembro de 2023, essas publicações foram consolidadas e divulgadas em formato e-book na intranet e no sítio institucional da SEPLAG, no endereço eletrônico <https://www.planejamento.rj.gov.br/conhecimento>.

4.5 Outras atividades desenvolvidas em 2023.

4.5.1 Capacitação

Cabe ressaltar a importância da realização de capacitações por parte da equipe ouvidoria, visando a aperfeiçoar a qualidade do atendimento dos usuários dos serviços públicos da SEPLAG. De fato, a capacitação permite que os servidores públicos adquiram conhecimentos e habilidades que os tornam mais produtivos no desempenho das atividades de ouvidoria e transparência.

Durante o exercício de 2023, a Ouvidoria Interna da SEPLAG se fez presente nas seguintes capacitações:

- Curso sobre a Elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, ministrada pela CGE-RJ;
- Curso sobre Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a sua correta aplicação prática no âmbito do desenvolvimento de projetos e convênios da Administração Pública Estadual e Municipal Fluminense, ministrado pela CEPERJ;

- I Oficina da Rede RJ Digital – Inclusão no Portal do Governo dos Serviços Públicos em formato digital, ministrada pela PRODERJ; e
- Treinamento sobre a implantação do novo sistema de ouvidorias – OuvERJ, ministrado pela CGE-RJ.

4.5.2 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 participou do “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, em Brasília-DF. Ouvidores 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.

4.6 Recomendações da OGE-RJ

A Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE), realizou em dezembro de 2023, a Visita de Monitoramento à Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG –.

Na oportunidade, a OGE-RJ abordou diversos aspectos, ressaltando a importância da implementação das recomendações, com o objetivo de aprimorar o fluxo de atividades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, contribuir para melhoria do atendimento ao usuário dos serviços públicos prestados pela SEPLAG, bem como o aprimoramento da Transparência Ativa no Estado do Rio de Janeiro.

Apresentamos as recomendações exaradas pela OGE-RJ, bem como as sugestões proferidas por esse órgão a esta Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, com os respectivos status quanto à implementação e execução das atividades e dos processos.

Quadro das Recomendações da OGE-RJ

Quadro das Recomendações		Status	Evidências
1	RECOMENDAMOS a atualização do instrumento legal ou normativo do órgão, de forma a adequar as competências e finalidades da UOS, de acordo com os termos do artigo 7º do Decreto n.º 46.622, 03/04/2019, artigo 23 do Decreto n.º 46.873, de 13/12/2019, e art. 3º da Resolução CGE n.º 13, de 02/05/2019.	Em Implementação	Em fase de tramitação SEI-120001/004633/2023
2	RECOMENDAMOS que seja também elaborado e publicado no sítio da instituição o relatório de gestão anualmente, conforme o disposto no inciso II do artigo 14 da Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017.	Em Implementação	Em fase de tramitação SEI-120001/002328/2024 Após aprovação do titular da Pasta, será divulgado no sítio institucional, no endereço eletrônico https://www.planejamento.rj.gov.br/Ouvidoria_Interna_e_Transparencia
3*	RECOMENDAMOS a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão da SEPLAG, no tempo oportuno, conforme preconiza o Decreto de n.º 46.836 de 22 de novembro de 2019.	Em Implementação	A Carta de Serviços ao Usuário foi atualizada em setembro/2023, e disponibilizada em nosso sítio institucional, no endereço eletrônico: https://www.planejamento.rj.gov.br/carta-de-servico , porém, considerando o Decreto n.º 48.907/2024, que consolidou a nova estrutura organizacional da SEPLAG, esta Ouvidoria está aguardando a publicação do Regimento Interno para iniciar o processo de revisão dos serviços junto às áreas técnicas.
4	RECOMENDAMOS que o banner do serviço “Disque Rio Contra a Corrupção” seja divulgado na página principal do sítio da SEPLAG, conforme instrução prevista no artigo 13 da Resolução CGE n.º 37/2019.	Implementado	Banner disponibilizado em nosso sítio institucional, carrossel de Serviços, no endereço eletrônico https://www.planejamento.rj.gov.br/

5	RECOMENDAMOS que o sítio da SEPLAG continue sendo atualizado, de forma que as informações expostas corroborem com o previsto nos arts. 8º e 9º do Decreto 46.475/2018 e sejam observadas as orientações contidas na Resolução CGE n.º 140, de 09 de maio de 2022, quanto a aplicação do Ranking de Transparência.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria realiza em seu sítio institucional o monitoramento de dados e informações publicados de forma contínua.
---	--	---------------------	---

Quadro das orientações da OGE-RJ

Quadro das Orientações		Status	Evidências
1	ORIENTAMOS que, quando da ocorrência do atendimento presencial, o mesmo seja realizado em sala reservada e na presença de 02 servidores do órgão, com o objetivo de melhor assistir ao usuário no recebimento das suas manifestações de ouvidoria, devido à sensibilidade da demanda.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria realiza o atendimento presencial ao usuário interno ou ao cidadão na presença da Ouvidora e da Assistente de Ouvidoria, na Sala de Oitiva, reservada às atividades da Ouvidoria Interna e da Corregedoria Interna, quando se fazem necessários.
2	ORIENTAMOS que seja realizada periodicamente a pesquisa de satisfação, com o intuito de avaliar e monitorar o nível de satisfação dos usuários em relação aos atendimentos da UOS e a prestação dos serviços ofertados, e ainda, que os resultados das pesquisas sejam disponibilizados no site do Órgão.	Implementado	Informamos que, a partir de janeiro/2024 a Ouvidoria adotou o procedimento, encaminhando aos usuários formulário para pesquisa, link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe9Ujk1FAIpQLSe9UjkrEr1bH4zfkUYCBdb2UKgMLqkJedXKCHpyUVvC0S5fsQ/viewform
3	ORIENTAMOS que ao encaminhar as demandas de ouvidoria e transparência aos setores internos, a Ouvidoria informe aos mesmos, a fundamentação legal de obrigatoriedade de resposta ao usuário, com o intuito de esclarecer o servidor (a), concernente a matéria e viabilizar o cumprimento dos prazos legais.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria adota o referido procedimento.
4	ORIENTAMOS a normatização dos fluxos internos da UOS de tratamento das manifestações de ouvidoria, tendo em conta que os fluxos de	Implementado	Resolução Seplag nº 281 de 03 de abril de 2024 estabelece procedimentos para recebimento e

	resposta dos pedidos de acesso à informação já foram normatizados, objetivando fortalecer o desempenho das práticas de ouvidoria e transparência no órgão.		tratamento de manifestações de ouvidoria, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento.
5	ORIENTAMOS a elaboração de fluxo de recebimento, análise e encaminhamento de manifestações do tipo denúncia, quando do seu recebimento.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria adota o referido procedimento, com base na Resolução SEPLAG n.º 265/2024.
6	ORIENTAMOS que a ouvidoria da SEPLAG no desempenho das suas atividades continue observando os preceitos para tratamento de manifestações previstos na Resolução CGE n.º 13/2019, Resolução CGE n.º 37/2019 e na Nota Técnica OGE n.º 05/2019, disponíveis em http://www.cge.rj.gov.br/legislacao/resolucoes/ e http://www.cge.rj.gov.br/notas-tecnicas/ .	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria adota os referidos procedimentos com base nos normativos citados.
7	ORIENTAMOS que os temas mais demandados, através das manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, de forma recorrentes, sejam disponibilizados no sítio do Órgão ou no documento Carta de Serviços, caso seja pertinente, com o intuito de orientar o usuário, e, por conseguinte, reduzir o número de demandas recorrentes recepcionadas pela UOS.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria, em parceria com as áreas técnicas, divulga em seu sítio institucional perguntas frequentes com base nas manifestações e pedidos de informações recorrentes à Pasta, disponibilizadas no menu Transparência, endereço eletrônico https://www.planejamento.rj.gov.br/perguntas-frequentes

Quadro das solicitações da OGE-RJ

Quadro das solicitações		Status	Evidências
1	SOLICITAMOS que após a atualização, aprovação e publicação da Carta de Serviços, no sítio da SEPLAG, se for o caso, esta OGE seja comunicada, visando à publicização do documento no Quadro Geral de Serviços do ERJ do Portal da Transparência, objetivando expor aos usuários os serviços oferecidos pela Instituição, de modo a contribuir com a melhoria da Transparência e controle social no Estado do Rio de Janeiro.	Implementado	Informamos que esta Ouvidoria adota o referido procedimento, encaminhando à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ, via e-mail oge.comunica@cge.rj.gov.br , o arquivo atualizado da Carta de Serviços. Ressaltamos que a última

		versão	foi	encaminhada	dia
		25/09/2023.			

5. RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG

A partir das informações coletadas das manifestações de ouvidoria e considerando a visita de monitoramento à Unidade de Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, com base no processo SEI 320001/000207/2024, esta Ouvidoria realizou um mapeamento dos dados, informações e procedimentos internos pertencentes às áreas técnicas e à Ouvidoria, apresentando, a seguir, recomendações à Alta gestão a serem implementadas na Pasta.

1. Considerando a atual Estrutura Organizacional da SEPLAG, conforme Decreto n.º 48.907/2024, a Resolução SEPLAG n.º 137/2022 e a Resolução CGE n.º 140/2022:
 - a) **RECOMENDAMOS** a atualização do instrumento legal ou normativo do órgão, para adequação das competências e finalidades das áreas com base na estrutura organizacional vigente.
2. Considerando a Resolução CGE n.º 140/2022, quanto a aplicação do Ranking de Transparência, e a necessidade de constante atualização das informações, prezando pela transparência, em atendimento ao disposto na Lei n.º 12.527/2011, no Decreto 46.475/2018 e no Guia de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual:
 - a) **RECOMENDAMOS** manter atualizados, em nosso sítio institucional, a Agenda das Autoridades – Subsecretários ou equivalentes, em atendimento aos incisos V e VI, do art. 4º, do Decreto n.º 43.581/2011.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG é uma instância de participação e controle social, configurando um espaço no qual os usuários dos serviços públicos, sejam internos, sejam externos, possam sentir-se acolhidos para resolução do seu pleito de forma independente e imparcial.

Durante o processo de análise da transparência passiva na SEPLAG, ficou evidente o papel crucial desempenhado pelas áreas técnicas responsáveis, que colaboram ativamente com a Ouvidoria Interna. A sinergia entre essas áreas e a Ouvidoria Interna teve como resultado um fluxo eficiente de informações, permitindo respostas ágeis e precisas às solicitações dos cidadãos.

Essa colaboração ativa evidencia o compromisso das áreas técnicas em contribuir para a transparência e a *accountability* da SEPLAG. Ao trabalhar em estreita parceria com a Ouvidoria, essas áreas não apenas têm facilitado o acesso às informações solicitadas, mas também promovem uma cultura de transparência e colaboração dentro da instituição.

Além disso, é importante sublinhar o apoio decisivo da Alta Administração da SEPLAG, que se mostra comprometida com o atendimento das demandas dos cidadãos. O respaldo da Alta Administração é fundamental para estabelecer uma cultura organizacional que valoriza a transparência e a prestação de contas. Graças a essa colaboração entre as áreas técnicas, a Ouvidoria Interna e o apoio da Alta Administração que a SEPLAG tem logrado êxito em manter um excelente tempo de resposta e altos níveis de satisfação dos usuários.

Ao longo do período analisado, foi possível observar os benefícios da transparência ativa nas ações desta SEPLAG. A divulgação proativa de informações relevantes, como políticas, procedimentos e dados estatísticos, não apenas atende aos requisitos regulamentares, mas também evidencia o compromisso desta Pasta com a transparência e a responsabilidade.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO