

# PRODERJ

## OUVIDORIA

# Relatório Gerencial Trimestral Quantitativo 1º TRIM/2022

Luiz Queiroz

Ouvidor

---



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Ouvidoria

## RELATÓRIO GERENCIAL TRIMESTRAL QUANTITATIVO

1º TRIMESTRE/2022

### I – APRESENTAÇÃO

A Unidade Ouvidoria Setorial (UOS) do Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ) está localizado na Rua da Conceição, n.º 69, Andar 25º, no bairro do Centro, município do Rio de Janeiro - RJ. Sendo responsável por gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e o PRODERJ, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações (Denúncias, Reclamações, Elogio, Solicitações, Simplifiquês e Sugestões) e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis ou redirecionar ao órgão competente. A UOS do PRODERJ iniciou as suas efetivas atividades, conforme abaixo:

Canal de comunicação	Data da implementação
*e-SIC.RJ	25/11/2020
e-mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	28/11/2020
Ligações Telefônicas	30/11/2020
Fala.BR	30/11/2020

**\* até a data de 25/11 os atendimentos pelo e-SIC.RJ foram realizados pela UOS Casa Civil.**

**\*O atendimento presencial ainda não tem previsão de implementação em razão da necessidade de adequação do espaço destinado à Ouvidoria.**

Este Relatório contempla os números e atividades do Primeiro Trimestre de 2022 da Ouvidoria do PRODERJ. Em conformidade com o disposto no art. 3º, III, da Resolução CGE Nº 13, de 02 de maio de 2019.

Neste sentido, a Ouvidoria do PRODÉRJ atende por meio dos seguintes canais de entrada:

I.1 - Atendimento Telefônico

Atendimento realizado por meio do nº (21) 2333-0193, das 10h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.

I.2 - E-MAIL

Recebimento de demandas pelo e-mail [ouvidoria@proderj.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@proderj.rj.gov.br)

I.3 - Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC.RJ)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional por meio do Decreto n.º 7.724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual n.º 46.475/2018, é aplicada no PRODÉRJ nas solicitações originadas no portal ESIC RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br/adm/>).

I.4 - Fala.BR

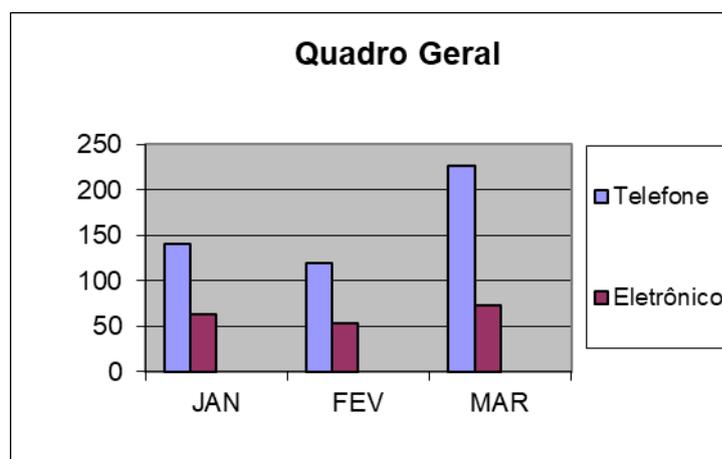
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). **No Estado do Rio de Janeiro, o Fala.BR é utilizado somente para o tratamento de manifestações.**

## II – OUVIDORIA EM NÚMEROS

### II.1- Quadro geral

Manifestações/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Por ligações telefônicas	141	119	227	487
Por canais eletrônicos*	63	53	73	189
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>172</b>	<b>300</b>	<b>676</b>

\* Canais eletrônicos = e-mail; Fala.BR e e-SIC.RJ.



### II.2 - Origem das demandas para a Ouvidoria por canal de atendimento

Canais utilizados pelo usuário no primeiro trimestre de 2022					
Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox.)
Ligação Telefônica	141	119	227	487	71,93
e-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	56	41	65	162	23,92
e-SIC.RJ	3	7	5	15	2,22
Fala.BR	4	5	3	12	1,78
Presencial/Outros	0	0	1	1	0,15
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>172</b>	<b>301</b>	<b>677</b>	<b>100%</b>

## II.3 - Tipo de Assuntos para a Ouvidoria

### II.3.1- Atendimento Telefônico (21 2333-0193)

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Documentação / Informação – PRODERJ	9	9	15	33	6,78
Informação de ramal	11	19	28	58	11,91
Documentação / Informação (outros órgãos)	26	30	43	99	20,33
Pagamento / contracheque (outros órgãos)	36	26	45	107	21,97
Empréstimo consignado / RJeConsig (outros órgãos)	11	9	7	27	5,54
Consulta a Processo (outros órgãos)	19	19	29	67	13,76
Acesso ao Portal do Servidor / SEI	6	1	42	49	10,06
SUPERA RJ - Reclamação	5	0	4	9	1,85
Dívida Ativa / PGE	2	0	4	6	1,23
Sistema de Roubos e Furtos	3	0	1	4	0,82
iToken bloqueado	3	1	1	5	1,02
Acesso ao SISPATRI	0	0	7	7	1,44
Adesão/Alteração de domínio	2	2	0	4	0,82
Acesso ao UPO	3	3	0	6	1,23
Outros	5	0	1	6	1,23
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>119</b>	<b>227</b>	<b>487</b>	<b>100%</b>

II.3.2 - E-MAIL (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
SUPERA RJ - Reclamação	14	6	7	27	16,6
Acesso ao Portal do Servidor / SEI (outros órgãos)	0	1	9	10	6,17
Acesso ao SISPATRI	0	0	10	10	6,17
Documentação e Informações (outros órgãos)	14	8	8	30	18,52
Pagamento / contracheque (outros órgãos)	6	5	6	17	10,5
Consulta a Processo (outros órgãos)	8	9	8	25	15,43
Empréstimo consignado (outros órgãos)	1	1	1	3	1,85
Documentação e Informações - PRODERJ	5	9	1	15	9,26
Reclamação interna	0	1	3	4	2,5
Informe de Rendimentos	0	0	8	8	4,94
Notificação judicial ao PRODERJ	3	0	1	4	2,5
Outros	5	1	3	9	5,55
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>41</b>	<b>65</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

II.3.3 - Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC.RJ)

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Consulta a processos (outros órgãos)	2	1	0	3	20
Documentação e Informações - PRODERJ	0	1	1	2	13,3
Documentação e Informações (outros órgãos)	0	5	4	9	60
Contracheque	1	0	0	1	6,7
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

## ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES

Nº	Situação	Quantidade	Percentual
1	Aberto	0	0,00%
2	Em andamento	1	6,67%
3	Resposta enviada	14	93,33%
4	Negativa enviada	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	<b>100%</b>

Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

**Aberto** – Pedido recém-protocolado, sem movimentação;

**Em andamento** – Pedido em plena fase de tramitação;

**Resposta enviada** – Pedido concluído com o envio da informação almejada; e

**Negativa enviada** – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

## RECURSOS

O 1º trimestre de 2022 não registrou nenhum recurso em relação às respostas enviadas pela Ouvidoria do PRODERJ.

## ESTATÍSTICA DE ESCOLARIDADE

Nº	Escolaridade	Quantidade	Percentual
1	Sem instrução formal	0	0,00%
2	Ensino fundamental	0	0,00%
3	Ensino médio	5	41,67%
4	Ensino superior	4	33,33%
5	Especialização	3	25,00%
6	Mestrado	0	0,00%
7	Doutorado	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>100%</b>

\*Somente informações prestadas pelo cidadão

## ESTATÍSTICA DE TIPO DE PESSOA

Nº	Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
1	Pessoa Física	13	92,86%
2	Pessoa Jurídica	1	7,14%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

\*Fonte: e-SISC.RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br>)

### II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox.)	Situação
Denúncia (outros órgãos)	0	1	0	1	8,33	Concluída
Reclamação - PRODERJ	0	0	1	1	8,33	Concluída
Reclamação (outros órgãos)	1	0	0	1	8,33	Concluída
Comunicação (outros órgãos)	0	1	1	2	16,67	Concluída
Solicitação (outros órgãos)	3	2	1	6	50	Concluída
Elogio	0	1	0	1	8,33	Concluída
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	

As manifestações recepcionadas pelos Órgãos e Entidades, são analisadas e tratadas, classificadas em estágios, conforme abaixo:

**Arquivada** – Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento ou não são de competência deste órgão.

**Cadastradas** – Manifestações em aberto.

**Concluídas** – Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

**Complementada** – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

**Complementação Solicitada** – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

**Encaminhada por outra Ouvidoria** – Manifestações recebidas por outra ouvidoria de órgão ou entidade.

**Prorrogadas** – Manifestações cujo prazo inicial de 30 dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei n.º 13.460/17

\*Nenhuma manifestação foi prorrogada ou respondida com atraso.

\*No 1º Trimestre de 2022, 23 manifestações recebidas pela Ouvidoria do PRODERJ foram encaminhadas para outros órgãos e 1 foi arquivada em função de duplicidade da manifestação.

### “PAINEL RESOLVEU?”

É uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social



\*Fonte: “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br>)

### III – TIPOS DE DEMANDAS PARA A OUVIDORIA

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox.)
Pedido de Acesso à Informação	3	7	5	15	57,7
Comunicação	0	1	1	2	7,69
Denúncia	0	1	0	1	3,84
Elogio	0	1	0	1	3,84
Reclamação	1	0	0	1	3,84
Solicitação	3	2	1	6	23,1
Sugestão	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Os Sistemas e-SIC.RJ (Pedidos de Acesso à Informação) e Fala.BR (Manifestações) recebem os tipos de demandas, conforme abaixo:

**Pedido de Acesso à Informação:** Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

**\*Comunicação: informação de origem anônima que comunique irregularidade, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;**

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

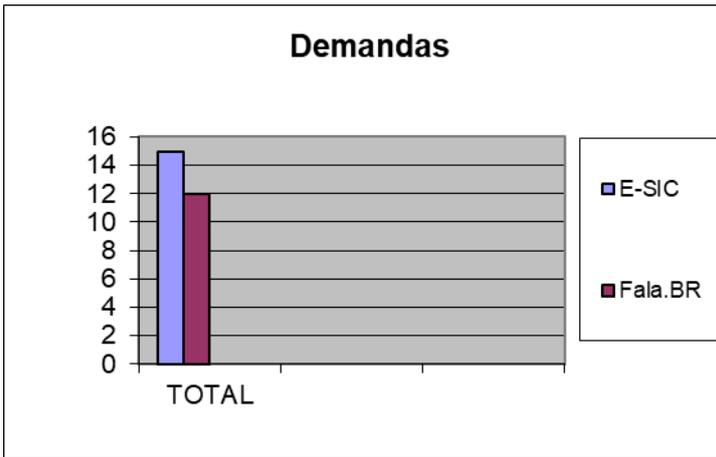
**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração;

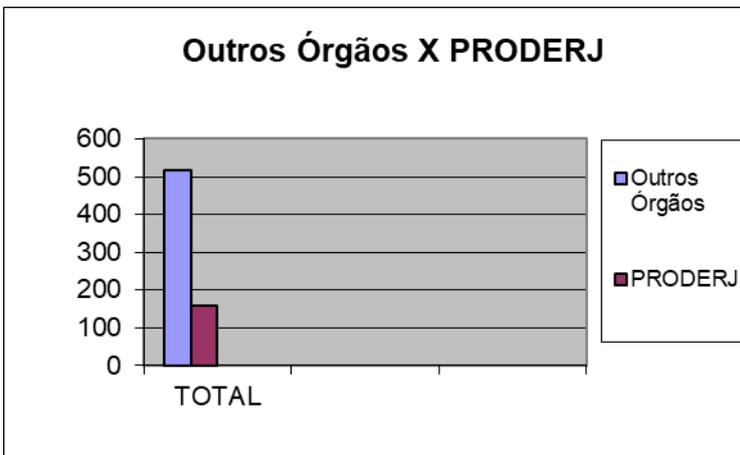
**Simplifique:** encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências; e

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal.



#### **IV – DEMANDAS DIRECIONADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS:**

Descrição do Assunto	TOTAL	% (aprox.)
OUTROS Órgãos	516	76,3
PRODERJ	160	23,7
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>	<b>100%</b>



## **V - CONSIDERAÇÕES FINAIS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:**

As respostas dos setores do PRODERJ às demandas desta Ouvidoria continuam sendo bastante satisfatórias. Quando necessário, é feito um contato direto com os responsáveis, permitindo uma resolução no tempo adequado para o atendimento das manifestações/pedidos de acesso à informação apresentadas e proporcionando, em alguns casos, o conhecimento dos problemas pelos gestores envolvidos.

Percebe-se nos números apresentados um aumento significativo (60,3%) nas demandas recebidas pelo PRODERJ por meio do telefone da Ouvidoria do quarto trimestre de 2021 para o primeiro trimestre de 2022, saltando de 294 para 487 ligações. Já as demandas recebidas pelos canais eletrônicos registraram leve queda no mesmo período de comparação (-3,1%), passando de 195 para 189.

Importante destacar que 76,3% das demandas apresentadas no primeiro trimestre de 2022 não são de competência desta autarquia, ocorrendo o direcionamento para o órgão responsável no âmbito do estado do Rio de Janeiro, bem como por vezes na esfera Federal. No quarto trimestre de 2021, 56,2% das demandas eram de competência de outros órgãos.

As reclamações referentes a contracheque de servidores ativos, aposentados e pensionistas, assunto de responsabilidade da Secretaria de Estado da Casa Civil e do RioPrevidência, continuam tendo um impacto significativo nas estatísticas, respondendo por 22% das ligações recebidas e 10,5% dos e-mails. O mês de março também foi marcado por problemas com o Portal do Servidor, também responsabilidade da Casa Civil. Muitos servidores ligaram para esta Ouvidoria reclamando que o contracheque de março não estava disponível no período habitual, além de problemas para acessar o Informe de Rendimentos para a declaração do Imposto de Renda. Outros assuntos recorrentes são: consulta a processos de outros órgãos e empréstimo consignado.

No âmbito do PRODERJ, a maioria das demandas é referente a informação de ramal e questões relacionadas à Gerência de Recursos Humanos. No mês de março teve início o prazo para os servidores estaduais entregarem a declaração on-line de bens e valores ao SISPATRI (Sistema de Controle de Bens Patrimoniais dos Agentes Públicos do Poder Executivo Estadual). A partir deste ano, o procedimento para envio da declaração está sendo realizado em um novo sistema, desenvolvido pelo PRODERJ, deixando de ter como intermediário o Portal do Servidor. Foram recebidas algumas reclamações de servidores com problemas para acessar o sistema. Esta Ouvidoria está recebendo e enviando todas essas demandas para a Diretoria de Sistemas e Soluções (DSS), responsável pelo assunto.

Rio de Janeiro, 12 de abril de 2022.