

# PRODERJ

## OUVIDORIA

# Relatório Gerencial Trimestral Quantitativo 2º TRIM/2021

João Bittencourt Cavalcanti

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

2º TRIMESTRE/2021

### 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 24º, 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 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 tem previsão de implementação em setembro de 2021, em razão da adequação do local.**

Este Relatório contempla os números e atividades do Segundo Trimestre de 2021 da Ouvidoria do PRODERJ. Em conformidade com o disposto no art. 3º, III, da Resolução CGE Nº 13, de 02 de maio de 2019.

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

I.1 - Atendimento Telefônico

Atendimento realizado por meio do nº 2333-0193, das 10h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.

I.2 - E-MAIL

Recebimento de demandas por meio do 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 nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional por meio do Decreto nº 7.724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 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

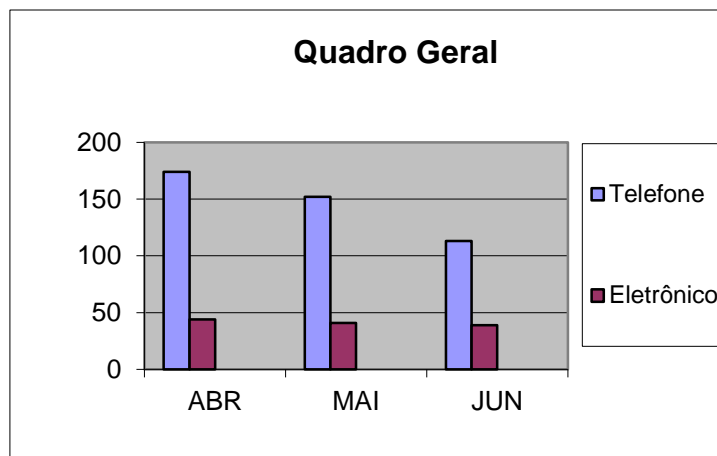
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integrada ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais 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	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Por ligações telefônicas	174	152	113	439
Por canais eletrônicos*	44	41	39	124
TOTAL	218	193	152	563

\* 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 segundo trimestre de 2021					
Descrição	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Ligação Telefônica	174	152	113	439	78,0
e-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	34	30	29	93	16,5
e-SIC.RJ	6	5	4	15	2,7
Fala.BR	4	6	6	16	2,8
Presencial/Outros	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>193</b>	<b>152</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>

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

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

Descrição do Assunto	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Informação de ramal	17	12	17	46	10,5
Pagamento ( outros órgãos)	9	10	7	26	5,9
Consulta a Processo ( outros órgãos)	27	23	25	75	17,1
Acesso ao Portal do Servidor /RioPrevidência ( outros órgãos)	66	24	15	105	23,9
Operação SISPATRI ( otros órgãos)	0	2	2	4	0,9
Acesso SISPATRI ( outros órgãos)	0	1	0	1	0,2
Consulta telefone outros órgãos	2	0	0	2	0,5
Reclamação/Informação edital de cursos	0	3	0	3	0,7
SIGRH - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos	0	2	0	2	0,5
Entrega de material	0	1	0	1	0,2

Descrição do Assunto	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Adesão/Alteração de domínio	3	1	0	4	0,9
Documentação e informação ( outros órgãos)	7	15	9	31	7,1
Empréstimo Consignado ( outros órgãos)	39	51	20	110	25,1
Acesso ao SEI ( outros órgãos)	0	1	1	2	0,5
Problemas Zimbra	0	4	1	5	1,1
Sistemas hospedados no PRODERJ " fora do ar"	0	0	2	2	0,5
Dificuldade no acesso a URL	3	0	0	3	0,7
Erro no Sistema SCO - Polícia Civil	0	0	1	1	0,2
Erro sistema Dívida Ativa da PGE	1	0	1	2	0,5
Baixa do Sistema RAIS ( EXONERAÇÃO)	0	2	0	2	0,5
SUPERARJ - Reclamação	0	0	1	1	0,2
SUPERARJ - Dúvidas	0	0	11	11	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>152</b>	<b>113</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

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

Descrição do Assunto	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Acesso ao Portal do Servidor ( outros órgãos)	0	6	0	6	6,5
Acesso ao SISPATRI ( outros órgãos)	0	0	1	1	1,1
Documentação e Informações ( outros órgãos)	0	0	6	6	6,5
Pagamento ( outros órgãos)	3	1	1	5	5,4
Consulta a Processo ( outros órgãos)	13	6	5	24	25,8
Acesso Contracheque (outros órgãos)	5	1	3	9	9,7
Operação do SISPATRI	0	1	0	1	1,1
Acesso ao SEI (outros órgãos)	2	0	0	2	2,2
Cadastro sistema - UPO	1	0	0	1	1,1
Empréstimo Consignado ( outros órgãos)	9	9	2	20	21,5
Divulgação sobre a missão do PRODERJ e atividades	0	1	0	1	1,1
Informação Gerência de Recursos Humanos	0	1	0	1	1,1
Vista a processo SEI Interno	1	0	0	1	1,1
Elogio	0	1	1	2	2,2
Adesão/Ateração de Domínio	0	0	1	1	1,1
Baixa do sistema RAIS	0	3	0	3	3,2
Solicitação de incremento na segurança do PRODERJ	0	0	1	1	1,1
SUPERARJ - Reclamação	0	0	1	1	1,1
SUPERARJ - Dúvidas	0	0	7	7	7,5
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>29</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

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

Descrição do Assunto	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Documentação (Consulta processos - outros órgãos)	2	1	0	3	20,0
Cadastros de dados públicos de Empresa	1	0	0	1	6,7
Requerimento de documentação necessária para fiscalizar a execução orçamentária e financeira do Órgão.	0	1	0	1	6,7
Informação de outros órgãos	0	0	2	2	13,3
Classificação de documentação sigilosa	1	0	0	1	6,7
Pagamento (PRODERJ)	2	0	1	3	20,0
Acesso a documentação de processo licitatório	0	1	0	1	6,7
Informações Alvará Judicial	0	1	0	1	6,7
Informação de aplicativos móveis ( Outros órgãos)	0	1	0	1	6,7
Infraestrutura da rede de fibra óptica	0	0	1	1	6,7
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

### ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES

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

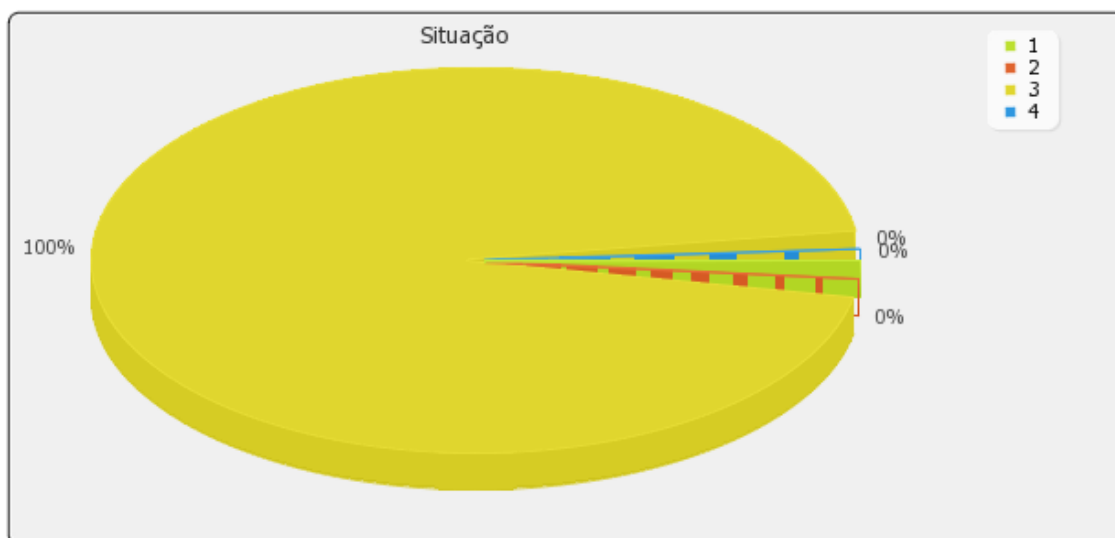
Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

**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

Durante o 2º trimestre de 2021 não foram solicitados recursos referentes às respostas aos pedidos de acesso à informação.

## ESTATÍSTICA DE ESCOLARIDADE

Nº	Escolaridade	Quantidade	Percentual
1	Sem instrução formal	0	0,00%
2	Ensino fundamental	0	0,00%
3	Ensino médio	2	20,00%
4	Ensino superior	8	80,00%
5	Especialização	0	0,00%
6	Mestrado	0	0,00%
7	Doutorado	2	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

\*Somente informações prestadas pelo cidadão ( não obrigatório)

## ESTATÍSTICA DE TIPO DE PESSOA

Nº	Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
1	Pessoa Física	9	50,00%
2	Pessoa Jurídica	9	50,00%
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>100%</b>

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

### II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)	SITUAÇÃO
Manifestação genérica	0	1	0	1	6,3	Arquivada
Site gov.br/portal da transparência	0	1	1	2	12,5	Uma com complementação solicitada
Combustíveis	1	0	0	1	6,3	Concluída
Acesso Informe de Rendimentos	1	0	0	1	6,3	Concluída
Manifestação interna (Regras de convívio social) - Comunicação	0	1	1	2	12,5	Concluída
Manifestação interna (melhores condições materiais dos banheiros)	0	1	0	1	6,3	Concluída
Manifestação interna - elogio	1	0	0	1	6,3	Concluída
Certidão de nascimento	1	0	0	1	6,3	Concluída
Comunicação de irregularidade Inapta	0	2	0	2	12,5	Concluída
SUPERARJ	0	0	4	4	25,0	Concluída
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>Situação</b>

As manifestações recebidas 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 em atraso.

### “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	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Pedido de Acesso à Informação	6	5	4	15	48,4
Comunicação	0	4	2	6	19,4
Denúncia	0	0	0	0	0,0
Elogio	1	0	0	1	3,2
Reclamação	1	1	2	4	12,9
Solicitação	2	1	2	5	16,1
Sugestão	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>31</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;**

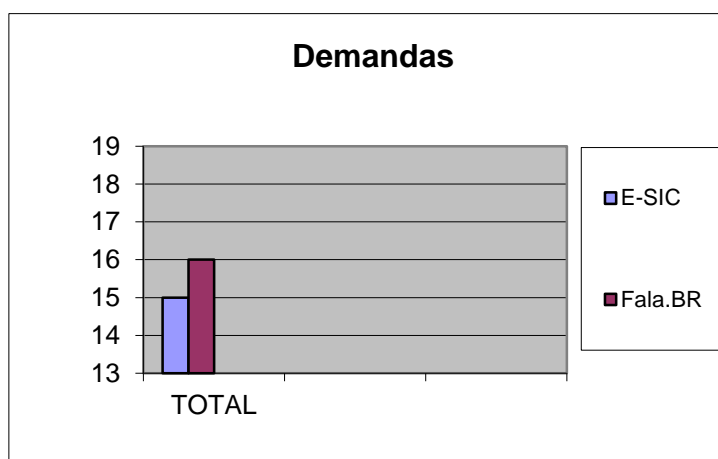
**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

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

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

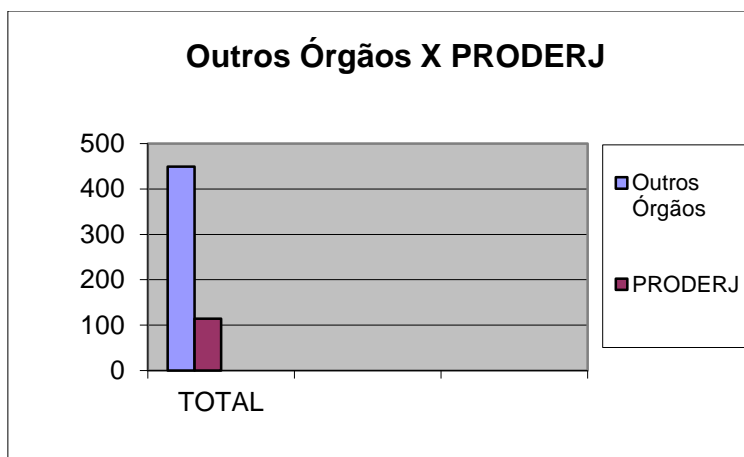
**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração; e

**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:**

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
OUTROS Órgãos	449	79,8
PRODERJ	114	20,2
<b>TOTAL</b>	<b>563</b>	<b>100%</b>



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

As respostas dos setores do PRODERJ às demandas desta Ouvidoria têm sido 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.

Percebe-se nos números apresentados uma significativa demanda ao PRODERJ, por meio principalmente do telefone e do e-mail. Entretanto, 79,8 % das demandas apresentadas não são de competências desta autarquia, ocorrendo o direcionamento para o órgão responsável no âmbito do estado do Rio de Janeiro, bem como por vezes na esfera Federal.

Desta forma, vislumbra-se a necessidade de maior divulgação dos serviços de competência do PRODERJ, por meio da Carta de Serviços ao Usuário publicada em 18 de março de 2021, da lista de contatos, além de ampliar a divulgação dos Sistemas e-SIC.RJ e Fala.BR, a fim de fomentar o controle social com o fito de obter a melhoria da qualidade dos serviços públicos e da transparência do PRODERJ.

Como oportunidade de melhoria, foi identificado que a Gerência de Sistemas e Soluções (GSS) tem realizado a “baixa” do sistema RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) para os ex-empregados públicos da ALERJ para controle de atividade

trabalhista. Fato que retarda a efetivação da “baixa”. Desta forma, sugere-se que o PRODERJ transfira essa atribuição para a ALERJ, em razão dessa atividade não ser de competência do PRODERJ.

Rio de Janeiro, 01 de julho de 2021.