

# PRODERJ

## OUVIDORIA

# Relatório Gerencial Trimestral Quantitativo 2º 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

2º TRIMESTRE/2022

### I – APRESENTAÇÃO

A Unidade de 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 Segundo 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 PRODERJ 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 PRODERJ nas solicitações originadas no portal e-SIC.RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br/adm/>).

I.4 - Fala.BR

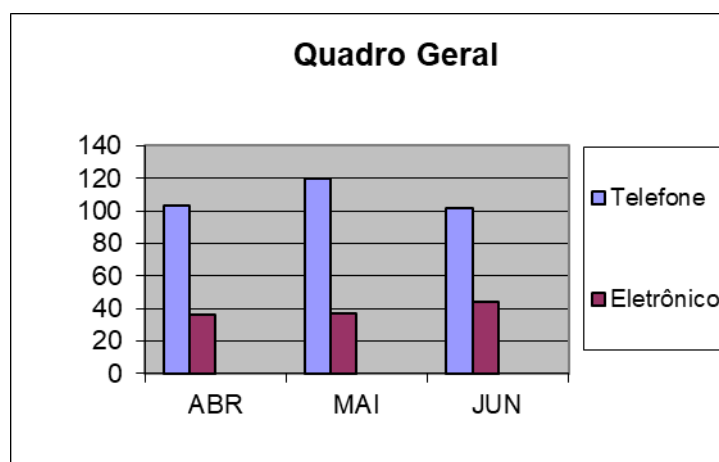
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais 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	Abril	Mai	Junho	TOTAL
Por ligações telefônicas	103	120	102	325
Por canais eletrônicos*	36	37	44	117
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>157</b>	<b>146</b>	<b>442</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 segundo trimestre de 2022					
Descrição	Abril	Mai	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Ligação Telefônica	103	120	102	325	73,53
e-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	31	27	32	90	20,36
e-SIC.RJ	3	2	1	6	1,36
Fala.BR	2	8	11	21	4,75
Presencial/Outros	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>157</b>	<b>146</b>	<b>442</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>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Acesso ao Sispatrí	8	25	25	58	17,85
Documentação / Informação (outros órgãos)	20	15	19	54	16,62
Pagamento / contracheque (outros órgãos)	21	11	19	51	15,69
Consulta a Processo (outros órgãos)	10	16	11	37	11,38
Documentação / Informação - PRODERJ	15	11	11	37	11,38
Informação de ramal	10	7	10	27	8,31
Informe de rendimentos	4	15	0	19	5,85
Acesso ao Portal do Servidor	1	12	1	14	4,31
Empréstimo Consignado / RJeConsig (outros órgãos)	5	1	2	8	2,46
Solicitação para a área técnica	5	2	0	7	2,15
Supera RJ - Reclamação	2	1	2	5	1,54
Outros	2	4	2	8	2,46
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>120</b>	<b>102</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

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

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Acesso ao SISPATRI	6	7	7	20	22,22
Pagamento / contracheque (outros órgãos)	5	6	8	19	21,11
Documentação e Informações (outros órgãos)	6	1	5	12	13,33
Consulta a Processo (outros órgãos)	1	5	3	9	10,00
Supera RJ - Reclamação	3	2	3	8	8,89
Solicitação para a área técnica	4	1	0	5	5,56
Elogio / agradecimento	1	2	1	4	4,44
Ameaça de segurança	0	0	3	3	3,33
Notificação judicial ao PRODERJ	0	0	2	2	2,22
Informe de Rendimentos	2	0	0	2	2,22
Empréstimo consignado (outros órgãos)	1	1	0	2	2,22
Reclamação interna	2	0	0	2	2,22
Outros	0	2	0	2	2,22
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>32</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

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

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Abril</b>	<b>Maio</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Documentação e Informações (outros órgãos)	3	0	0	3	50
Consulta a processo (outros órgãos)	0	0	1	1	16,66
Estatísticas de sites	0	1	0	1	16,66
Sistema de roubos e furtos de veículos	0	1	0	1	16,66
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</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	6	100,00%
4	Negativa enviada	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>6</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 2º trimestre de 2022 não registrou nenhum recurso em relação às respostas enviadas pela Ouvidoria do PRODÉRJ.

## ESTATÍSTICA DE ESCOLARIDADE

Nº	Escolaridade	Quantidade	Percentual
1	Sem instrução formal	0	0,00%
2	Ensino fundamental	0	0,00%
3	Ensino médio	2	33,33%
4	Ensino superior	3	50,00%
5	Especialização	1	16,67%
6	Mestrado	0	0,00%
7	Doutorado	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

\*Somente informações prestadas pelo cidadão

## ESTATÍSTICA DE TIPO DE PESSOA

Nº	Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
1	Pessoa Física	6	100,00%
2	Pessoa Jurídica	0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

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

### II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	Abril	Maior	Junho	TOTAL	% (aprox.)	Situação
Solicitação (outros órgãos)	0	2	5	7	33,33	Concluída
Reclamação (outros órgãos)	0	1	4	5	23,81	Concluída
Solicitação PRODERJ -	1	2	1	4	19,05	Concluída
Reclamação PRODERJ -	1	2	0	3	14,29	Concluída
Elogio	0	1	1	2	9,52	Concluída
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>100%</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 com atraso no 2º trimestre de 2022.

\*No 2º trimestre de 2022, sete manifestações recebidas pela Ouvidoria do PRODERJ foram encaminhadas para outros órgãos.

\*No 2º trimestre de 2022, três manifestações foram arquivadas automaticamente pelo sistema após os pedidos de complementação de informações solicitados pela Ouvidoria do PRODERJ não terem sido respondidos pelos demandantes.

### “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 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**

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Pedido de Acesso à Informação	3	2	1	6	22,22
Solicitação	1	4	6	11	40,74
Reclamação	1	3	4	8	29,63
Elogio	0	1	1	2	7,41
Comunicação	0	0	0	0	0,00
Denúncia	0	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0	0,00
Simplifique	0	0	0	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>27</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;

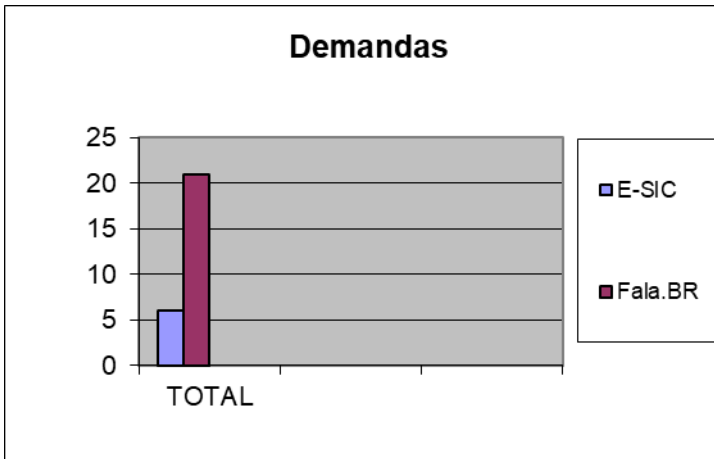
**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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

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

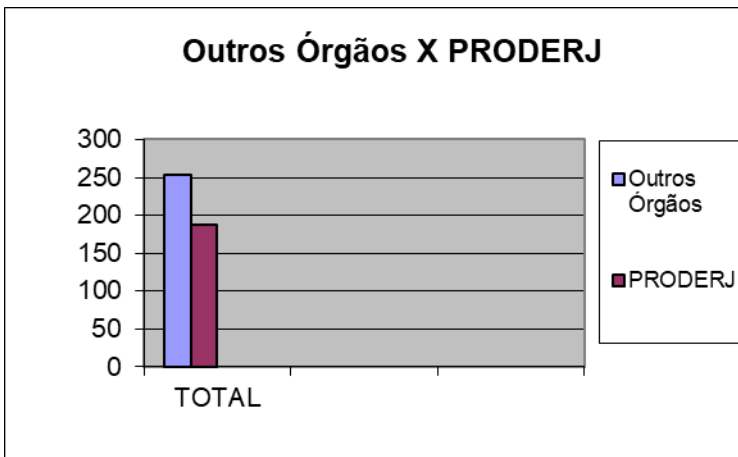
**Simplifique:** encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere 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	254	57,5
PRODERJ	188	42,5
<b>TOTAL</b>	<b>442</b>	<b>100%</b>



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

Primeiramente ressaltamos que as respostas dos setores do PRODÉRJ 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.

No segundo trimestre de 2022 as demandas recebidas pelo PRODÉRJ por meio do telefone da Ouvidoria totalizaram 325 ligações (73,5% das demandas) contra 117 manifestações recebidas pelos canais eletrônicos (e-mail, e-SIC e Fala.BR).

Aproximadamente 57,5% das demandas apresentadas no segundo 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 período em voga, as principais demandas atendidas por esta Ouvidoria foram relacionadas a problemas para o envio da declaração do SISPATRI (Sistema de Registro de Bens dos Agentes Públicos). Seguindo a orientação das áreas técnicas do PRODÉRJ e da Controladoria-Geral do Estado (CGE-RJ), gestoras do sistema, informamos aos servidores e servidoras que qualquer problema de cadastro ou até mesmo técnico deveria ser comunicado primeiramente ao RH do próprio órgão. A CGE-RJ treinou os RHs setoriais para resolverem qualquer tipo de problema relacionado ao SISPATRI.

As solicitações 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 15,7% das ligações recebidas e 21,1% dos e-mails. O mês de maio também foi marcado por problemas com o Portal do Servidor, responsabilidade da Secretaria de Estado de Fazenda. Muitos servidores ligaram para esta Ouvidoria reclamando que não conseguiam visualizar o contracheque no período habitual, além de problemas para acessar o Informe de Rendimentos para a declaração do Imposto de Renda. Outro assunto recorrente é a consulta a processos de outros órgãos, principalmente com relação a certificados de escolas extintas.

No âmbito do PRODÉRJ, a maioria das demandas é referente à informação de ramal, suporte técnico, dúvidas sobre os serviços oferecidos pela Autarquia e questões relacionadas à Gerência de Recursos Humanos.

Rio de Janeiro, 6 de julho de 2022.