

PRODERJ

OUVIDORIA

Relatório Gerencial Trimestral Quantitativo 4° TRIM/2021

Luiz Eduardo 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

4º 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 localizada 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 (Denúncia, Reclamação, Elogio, Solicitação, Simplifique e Sugestão) 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 adequação do local.**

Este Relatório contempla os números e atividades do Quarto 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 número (21) 2333-0193, das 10h às 18h, de segunda a sexta-feira.

I.2 - E-MAIL

Recebimento de demandas pelo e-mail 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

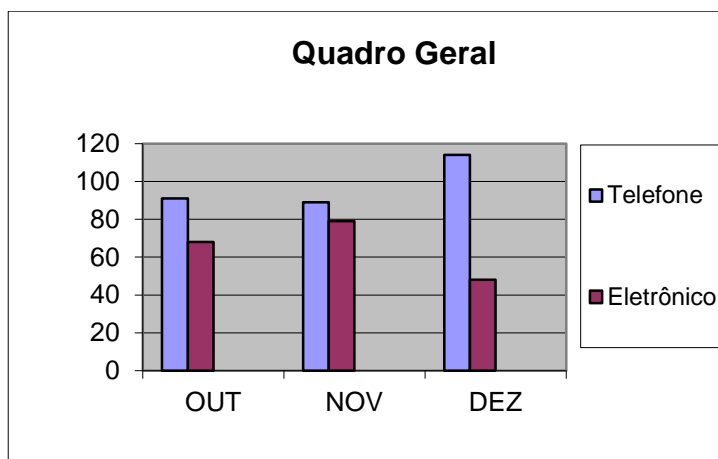
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Trata-se da plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais 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 | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL |
|--------------------------|---------|----------|----------|-------|
| Por ligações telefônicas | 91 | 89 | 114 | 294 |
| Por canais eletrônicos* | 68 | 79 | 48 | 195 |
| TOTAL | 159 | 168 | 162 | 489 |

* 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 quarto trimestre de 2021 | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Descrição | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) |
| Ligação Telefônica | 91 | 89 | 114 | 294 | 60,0 |
| e-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br) | 57 | 69 | 45 | 171 | 35,0 |
| e-SIC.RJ | 2 | 8 | 4 | 14 | 2,8 |
| Fala.BR | 8 | 3 | 0 | 11 | 2,2 |
| Presencial/Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| TOTAL | 158 | 169 | 163 | 490 | 100% |

II.3 - Tipo de Assuntos para a Ouvidoria

II.3.1- Atendimento Telefônico (2333-0193)

| Descrição do Assunto | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) |
|--|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| Informação de ramal | 13 | 10 | 15 | 38 | 12,9 |
| Serviço de VPN | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,3 |
| Denúncia – outros órgãos | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| Pagamento / contracheque (outros órgãos) | 12 | 13 | 22 | 47 | 16,0 |
| Consulta a Processo (outros órgãos) | 16 | 16 | 14 | 46 | 15,6 |
| Acesso ao Portal do Servidor / RioPrevidência (outros órgãos) | 8 | 1 | 0 | 9 | 3,1 |
| Possível incidente de segurança | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,3 |
| Acesso / Operação SISPATRI (outros órgãos) | 1 | 2 | 0 | 3 | 1,0 |
| SUPERARJ - Reclamação | 7 | 5 | 15 | 27 | 9,2 |
| Informações sobre PLS - Atas | 1 | 0 | 1 | 2 | 0,7 |
| Adesão/Alteração de domínio | 0 | 2 | 1 | 3 | 1,0 |
| Documentação e informação (PRODERJ) | 5 | 3 | 3 | 11 | 3,7 |
| Documentação e informação (outros órgãos) | 8 | 13 | 18 | 39 | 13,3 |
| Empréstimo Consignado / RJeConsig (outros órgãos) | 8 | 12 | 12 | 32 | 10,9 |
| Acesso ao SEI (outros órgãos) | 2 | 1 | 1 | 4 | 1,4 |
| Problemas Zimbra / Reset de senha | 2 | 2 | 3 | 7 | 2,4 |
| Sistemas hospedados no PRODERJ "fora do ar" / outros problemas | 4 | 3 | 5 | 12 | 4,1 |
| Atualização de sites | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,3 |
| Erro no Sistema SCO / SRF - Polícia Civil | 1 | 1 | 0 | 2 | 0,7 |
| Erro sistema Dívida Ativa da PGE | 1 | 2 | 4 | 7 | 2,4 |
| Sugestão | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| TOTAL | 91 | 89 | 114 | 294 | 100% |

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

| Descrição do Assunto | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) |
|---|----------------|-----------------|-----------------|--------------|-------------------|
| Acesso / Operação SISPATRI (outros órgãos) | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,6 |
| Documentação e Informações (outros órgãos) | 6 | 4 | 2 | 12 | 7,0 |
| Pagamento (outros órgãos) | 1 | 0 | 2 | 3 | 1,8 |
| Consulta a Processo (outros órgãos) | 12 | 12 | 4 | 28 | 16,4 |
| Acesso Contracheque (outros órgãos) | 6 | 4 | 5 | 15 | 8,8 |
| Possível incidente de segurança | 0 | 2 | 2 | 4 | 2,3 |
| Acesso ao SEI (outros órgãos) | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,6 |
| Empréstimo Consignado / RJeConsig (outros órgãos) | 1 | 3 | 4 | 8 | 4,7 |
| Documentação e informação do PRODERJ | 4 | 3 | 2 | 9 | 5,3 |
| Notificação judicial do PRODERJ | 0 | 1 | 2 | 3 | 1,8 |
| Operação de Sistema PRODERJ | 1 | 0 | 0 | 1 | 0,6 |
| Academia PRODERJ | 0 | 2 | 0 | 2 | 1,2 |
| Solicitações para a área técnica | 0 | 2 | 0 | 2 | 1,2 |
| Adesão / Alteração de domínio | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,6 |
| Aplicativo Identidade Digital | 3 | 1 | 0 | 4 | 2,3 |
| SUPERARJ - Reclamação | 22 | 33 | 20 | 75 | 43,9 |
| Denúncia – outros órgãos | 1 | 1 | 0 | 2 | 1,2 |
| TOTAL | 57 | 69 | 45 | 171 | 100% |

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

| Descrição do Assunto | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) |
|---|----------|----------|----------|-----------|-------------|
| Documentação (Consulta processos - outros órgãos) | 0 | 0 | 1 | 1 | 7,1 |
| Documentação e Informação / PRODERJ | 2 | 3 | 0 | 5 | 35,8 |
| Informação de outros órgãos | 0 | 5 | 3 | 8 | 57,1 |
| TOTAL | 2 | 8 | 4 | 14 | 100% |

ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES

| Nº | Situação | Quantidade | Percentual |
|----|------------------|------------|-------------|
| 1 | Aberto | 0 | 0,00% |
| 2 | Em andamento | 0 | 0,00% |
| 3 | Resposta enviada | 14 | 100,00% |
| 4 | Negativa enviada | 0 | 0,00% |
| | TOTAL | 14 | 100% |

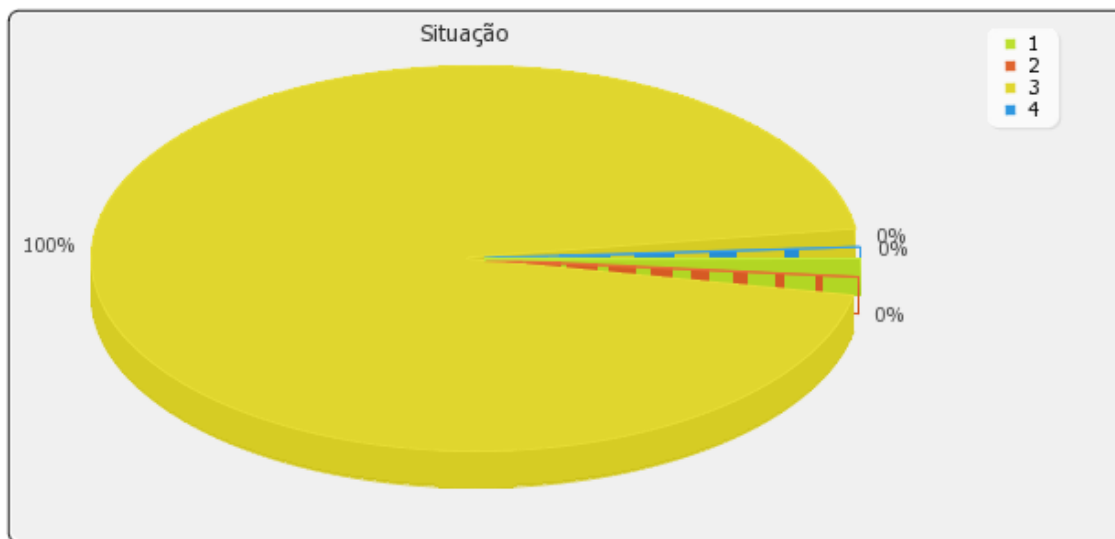
Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

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.



No dia 31 de dezembro de 2021 não havia nenhum pedido de acesso à informação em andamento.

RECURSOS

Durante o 4º trimestre de 2021 foram solicitados dois recursos às respostas enviadas por esta Ouvidoria referentes aos pedidos de acesso à informação. Um foi resolvido na 1ª instância e o outro na 2ª instância.

ESTATÍSTICA DE ESCOLARIDADE

| Nº | Escolaridade | Quantidade | Percentual |
|--------------|----------------------|------------|-------------|
| 1 | Sem instrução formal | 0 | 0,00% |
| 2 | Ensino fundamental | 4 | 44,44% |
| 3 | Ensino médio | 0 | 0,00% |
| 4 | Ensino superior | 4 | 44,44% |
| 5 | Especialização | 0 | 0,00% |
| 6 | Mestrado | 1 | 11,11% |
| 7 | Doutorado | 0 | 0,00% |
| TOTAL | | 9 | 100% |

*Somente informações prestadas pelo cidadão (não obrigatório)

ESTATÍSTICA DE TIPO DE PESSOA

| Nº | Tipo de Pessoa | Quantidade | Percentual |
|--------------|-----------------|------------|-------------|
| 1 | Pessoa Física | 12 | 85,71% |
| 2 | Pessoa Jurídica | 2 | 14,29% |
| TOTAL | | 14 | 100% |

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

II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

| Descrição do Assunto | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) | SITUAÇÃO |
|--|----------|----------|----------|-----------|-------------|-----------------|
| Solicitação de informação de órgão não pertencente à rede de ouvidorias | 1 | 0 | 0 | 1 | 9,1 | Concluída |
| Denúncia (outros órgãos) | 1 | 1 | 0 | 2 | 18,2 | Concluída |
| Denúncia – SUPERA RJ | 2 | 0 | 0 | 2 | 18,2 | |
| Comunicação (outros órgãos) | 1 | 0 | 0 | 1 | 9,1 | Concluída |
| Manifestação interna (melhores condições materiais dos banheiros, bebedouros etc.) - Comunicação | 1 | 0 | 0 | 1 | 9,1 | Concluída |
| SUPERARJ - Reclamação | 2 | 2 | 0 | 4 | 36,3 | Concluída |
| TOTAL | 8 | 3 | 0 | 11 | 100% | Situação |

As manifestações recepcionadas pelos Órgãos e Entidades são analisadas, tratadas e 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://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>)

III – TIPOS DE DEMANDAS PARA A OUVIDORIA

| Descrição do Assunto | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL | % (aprox.) |
|-------------------------------|----------------|-----------------|-----------------|--------------|-------------------|
| Pedido de Acesso à Informação | 2 | 8 | 4 | 14 | 56,0 |
| Comunicação | 2 | 0 | 0 | 2 | 8,0 |
| Denúncia | 3 | 1 | 0 | 4 | 16,0 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Reclamação | 2 | 2 | 0 | 4 | 16,0 |
| Solicitação | 1 | 0 | 0 | 1 | 4,0 |
| Sugestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Simplifique | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 11 | 4 | 25 | 100% |

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;

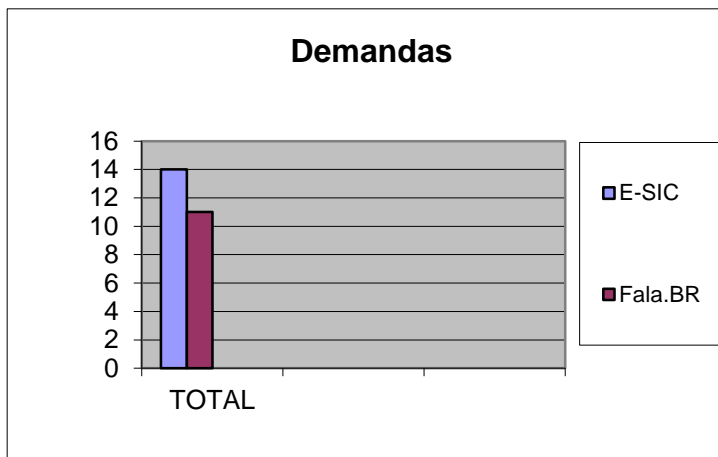
Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

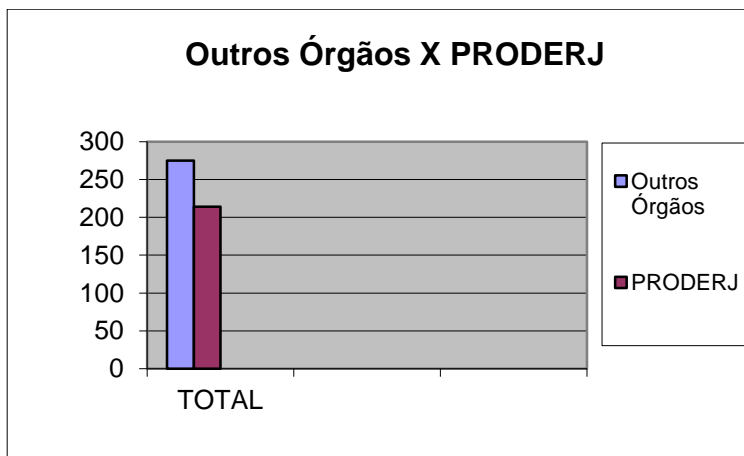
Simplifique: encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição 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 | 275 | 56,2 |
| PRODERJ | 214 | 43,8 |
| TOTAL | 489 | 100% |



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.

O quarto trimestre de 2021 registrou certo equilíbrio em relação às demandas relacionadas ao PRODERJ (47,1%) e às direcionadas para outros órgãos (52,9%). As reclamações referentes ao programa SUPERARJ continuam tendo um impacto significativo nas estatísticas, respondendo por 43,9% dos e-mails recebidos, 54,5% das manifestações pelo Fala.BR. e 9,2% das ligações telefônicas. Outros assuntos recorrentes são: consulta a processos de outros órgãos, informações sobre contracheque e empréstimo consignado. No âmbito do PRODERJ, a maioria das demandas é referente a atualizações de sites, alteração de domínio, informações sobre sistemas do PRODERJ e informação de ramal.

Continuamos reforçando a necessidade de maior divulgação dos serviços de competência do PRODERJ, por meio da Carta de Serviços ao Usuário, atualizada em 11 de agosto 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 intuito de obter a melhoria da qualidade dos serviços públicos e da transparência do PRODERJ.

Tendo em vista que a maioria das ligações telefônicas recebidas hoje não é referente ao trabalho da Ouvidoria, seria interessante considerar a adoção de um número para a Central de Atendimento do PRODERJ, que hoje atende apenas pelo link bit.ly/centralatendimentoproderj. Por este telefone os órgãos e secretarias estaduais conseguiriam um suporte especializado para demandas ligadas aos diversos serviços de TIC oferecidos pelo PRODERJ, além de otimizar o trabalho desta Ouvidoria.

Rio de Janeiro, 10 de janeiro de 2022.