

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 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

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

I.4 - Fala.BR

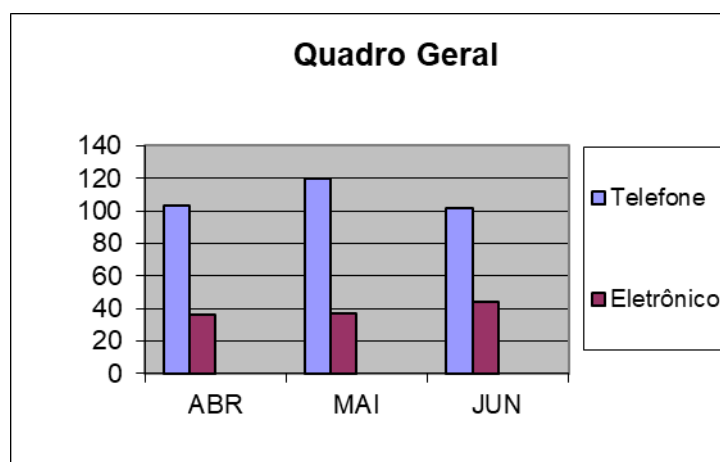
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais 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
TOTAL	139	157	146	442

*** 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
TOTAL	139	157	146	442	100%

II.3 - Tipo de Assuntos para a Ouvidoria

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

Descrição do Assunto	Abril	Maio	Junho	TOTAL	% (aprox.)
Acesso ao Sispatri	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
TOTAL	103	120	102	325	100%

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

Descrição do Assunto	Abril	Maio	Junho	TOTAL	% (aprox.)
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
TOTAL	31	27	32	90	100%

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

Descrição do Assunto	Abril	Maio	Junho	TOTAL	% (aprox.)
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
TOTAL	3	2	1	6	100%

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%
TOTAL		6	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.

RECURSOS

O 2º trimestre de 2022 não registrou nenhum recurso em relação às respostas enviadas pela Ouvidoria do PRODORJ.

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%
TOTAL		6	100%

*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%
TOTAL		6	100%

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

II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	Abril	Maio	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
TOTAL	2	8	11	21	100%	

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, 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	Maio	Junho	TOTAL	% (aprox.)
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
TOTAL	5	10	12	27	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;

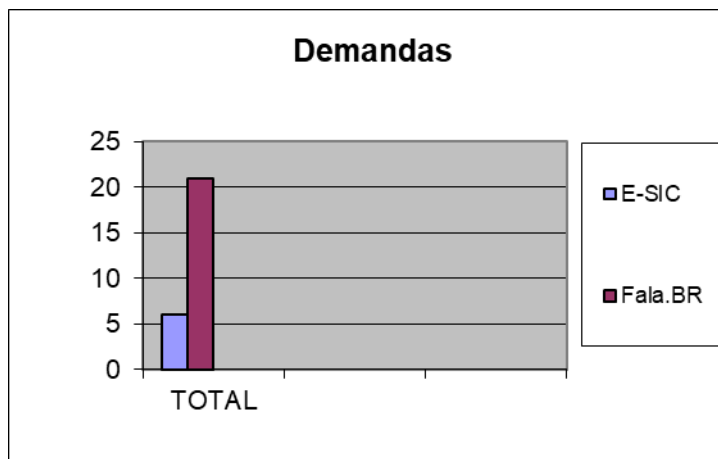
Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

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

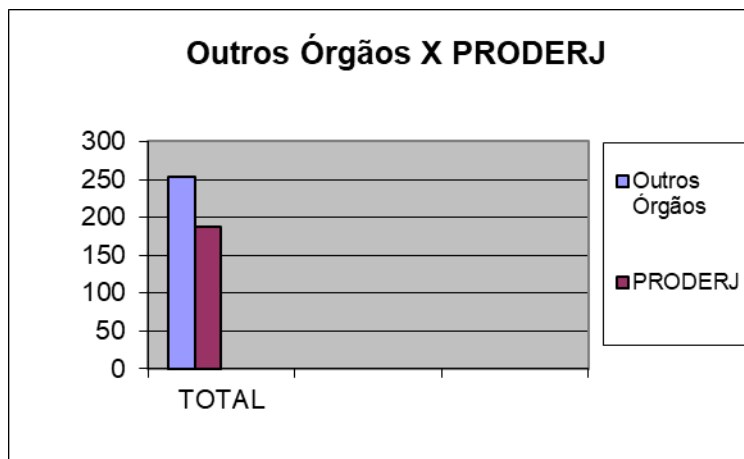
Simplifique: encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição 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
TOTAL	442	100%



V - CONSIDERAÇÕES FINAIS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

Primeiramente ressaltamos que 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.

No segundo trimestre de 2022 as demandas recebidas pelo PRODERJ 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 PRODERJ 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 PRODERJ, 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.