

PRODERJ

OUVIDORIA

Relatório Gerencial Trimestral Quantitativo 3º 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

3º 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 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 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 adequação do local.**

Este Relatório contempla os números e atividades do Terceiro 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 PRODORJ atende por meio dos seguintes canais de entrada:

I.1 - Atendimento Telefônico

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

I.2 - E-MAIL

Recebimento de demandas por meio do 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 PRODORJ nas solicitações originadas no portal ESIC RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br/adm/>).

I.4 - Fala.BR

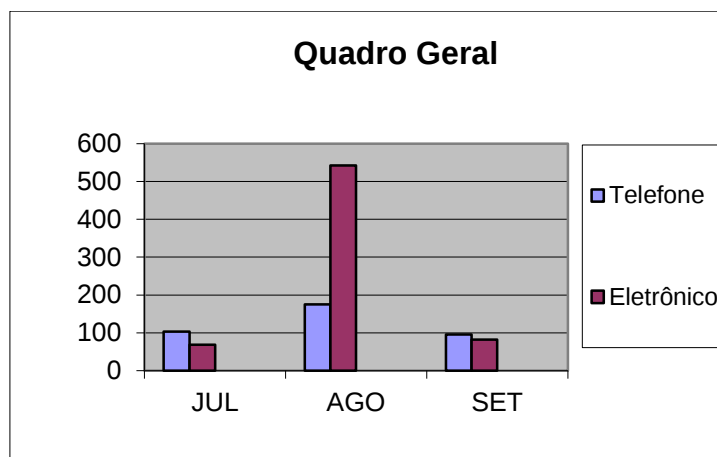
O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. Criado em agosto de 2019, ele é o resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais 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	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
Por ligações telefônicas	103	175	96	374
Por canais eletrônicos*	69	542	82	693
TOTAL	172	717	178	1067

*** 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 terceiro trimestre de 2021					
Descrição	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)
Ligação Telefônica	103	175	96	374	35,0
e-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	51	523	69	643	60,3
e-SIC.RJ	5	4	7	16	1,5
Fala.BR	13	15	6	34	3,2
Presencial/Outros	0	0	0	0	0,0
TOTAL	172	717	178	1067	100%

II.3 - Tipo de Assuntos para a Ouvidoria

II.3.1- Atendimento Telefônico (2333-0193)

Descrição do Assunto	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)
Informação de ramal	20	13	11	44	11,8
Pagamento / contracheque (outros órgãos)	4	8	21	33	8,8
Consulta a Processo (outros órgãos)	22	37	24	83	22,2
Acesso ao Portal do Servidor / RioPrevidência (outros órgãos)	16	11	3	30	8,0
Operação SISPATRI (outros órgãos)	4	4	7	15	4,0
Acesso SISPATRI (outros órgãos)	0	3	2	5	1,3
SUPERARJ - Reclamação	4	48	6	58	15,5
SUPERARJ - Dúvidas	18	24	0	32	8,6
SIGRH - Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos	0	1	0	1	0,3
Adesão/Alteração de domínio	0	1	1	2	0,5
Documentação e informação (PRODERJ)	0	7	3	10	2,7
Documentação e informação (outros órgãos)	10	13	5	28	7,5
Empréstimo Consignado (outros órgãos)	5	6	7	18	4,8
Acesso ao SEI (outros órgãos)	0	4	0	4	1,1
Problemas Zimbra	0	0	0	0	0
Sistemas hospedados no PRODERJ "fora do ar"	0	3	2	5	1,3
Dificuldade no acesso a URL	0	0	0	0	0
Erro no Sistema SCO / SRF - Polícia Civil	0	0	2	2	0,5
Erro sistema Dívida Ativa da PGE	0	2	2	4	1,1
Baixa do Sistema RAIS (EXONERAÇÃO)	0	0	0	0	0
TOTAL	103	175	96	374	100%

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

Descrição do Assunto	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)
Acesso ao Portal do Servidor (outros órgãos)	0	4	0	4	0,6
Acesso ao SISPATRI (outros órgãos)	1	0	0	1	0,2
Documentação e Informações (outros órgãos)	3	2	7	12	1,9
Pagamento (outros órgãos)	6	1	0	7	1,1
Consulta a Processo (outros órgãos)	11	7	12	30	4,6
Acesso Contracheque (outros órgãos)	2	1	9	12	1,9
Operação do SISPATRI	3	0	4	7	1,1
Acesso ao SEI (outros órgãos)	2	2	0	4	0,6
Empréstimo Consignado (outros órgãos)	2	1	1	4	0,6
Operação Sistema UPO	0	4	0	4	0,6
Documentação e informação do PRODERJ	0	0	1	1	0,2
Notificação judicial do PRODERJ	0	0	3	3	0,5
Informação Gerência de Orçamento e Finanças	1	0	0	1	0,2
Operação de Sistema PRODERJ	1	0	2	3	0,5
Vista a processo SEI interno	1	0	0	1	0,2
Elogio	4	0	0	4	0,6
Informação CREDCESTA	1	1	0	2	0,3
Reclamação GRH	1	0	0	1	0,2
SUPERARJ - Reclamação	7	499	30	536	83,3
SUPERARJ - Dúvidas	5	1	0	6	0,8
TOTAL	51	523	69	643	100%

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

Descrição do Assunto	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)
Documentação (Consulta processos - outros órgãos)	0	3	2	5	31,3
Informações sobre os serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro	1	0	0	1	6,3
Requerimento de documentação necessária para fiscalizar a execução orçamentária e financeira do Órgão.	1	0	0	1	6,3
Informação de outros órgãos	0	0	2	2	12,4
Pagamento (PRODERJ)	1	0	0	1	6,3
Acesso ao Portal do Servidor	1	1	0	2	12,4
Acesso à documentação de processo licitatório	0	0	2	2	12,4
Relação de integrantes dos conselhos do PRODERJ	1	0	0	1	6,3
Empréstimo consignado (outros órgãos)	0	0	1	1	6,3
TOTAL	5	4	7	16	100%

ESTATÍSTICAS DE SOLICITAÇÕES

Nº	Situação	Quantidade	Percentual
1	Aberto	0	0,00%
2	Em andamento	1	6,25%
3	Resposta enviada	15	93,75%
4	Negativa enviada	0	0,00%
TOTAL		16	100%

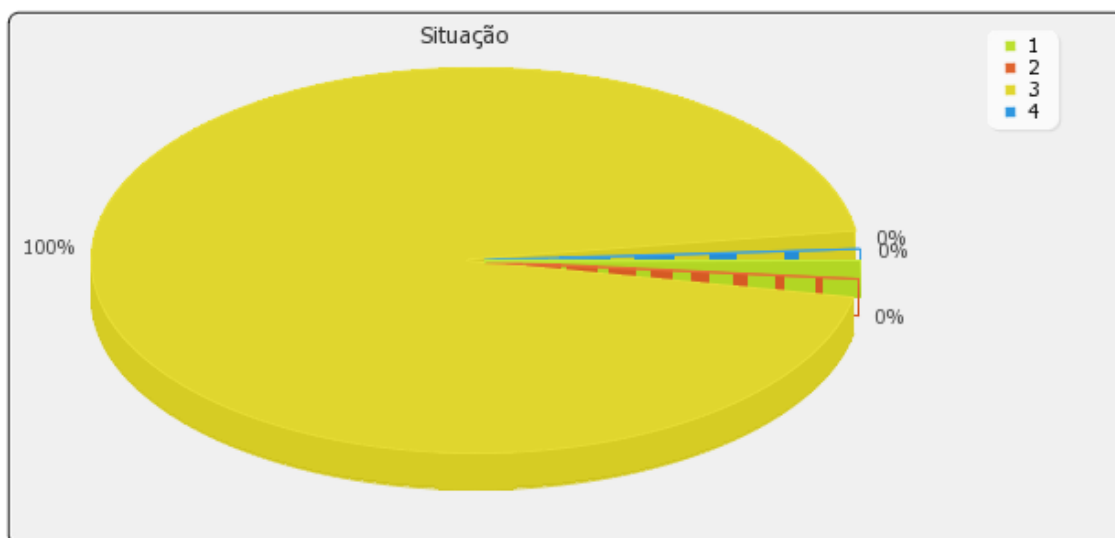
Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

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 30 de setembro ainda havia um pedido de acesso à informação em andamento que foi respondido, dentro do prazo, no dia 04 de outubro.

RECURSOS

Durante o 3º 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	1	7,1%
3	Ensino médio	2	14,3%
4	Ensino superior	9	64,3%
5	Especialização	2	14,3%
6	Mestrado	0	0,00%
7	Doutorado	0	0,00%
TOTAL		14	100%

*Somente informações prestadas pelo cidadão (não obrigatório)

ESTATÍSTICA DE TIPO DE PESSOA

Nº	Tipo de Pessoa	Quantidade	Percentual
1	Pessoa Física	14	87,5%
2	Pessoa Jurídica	2	12,5%
TOTAL		16	100%

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

II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)	SITUAÇÃO
Consulta processo – outros órgãos	0	3	0	3	8,8	Concluída
Informações de processos de pagamento de notas fiscais	1	0	0	1	2,9	Concluída
Solicitação de informação de órgão não pertencente à rede de ouvidorias	2	0	0	2	5,9	Concluída
Denúncia (outros órgãos / PRODERJ)	0	0	0	0	0	Concluída
Comunicação (outros órgãos)	0	0	1	1	2,9	Concluída
Manifestação interna (Regras de convívio social) - Comunicação	2	1	1	4	11,8	Concluída
Manifestação interna (Regras COVID)	0	0	1	1	2,9	Concluída
Manifestação interna (melhores condições materiais dos banheiros)	0	1	1	2	5,9	Concluída
Comunicação de irregularidade Inapta SUPERARJ -	2	0	0	2	5,9	Concluída
SUPERARJ - Solicitação	2	0	0	2	5,9	Concluída
SUPERARJ - Reclamação	4	10	2	16	47,1	Concluída
TOTAL	13	15	6	34	100%	Situação

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 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	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL	% (aprox.)
Pedido de Acesso à Informação	5	4	7	16	32,0
Comunicação	3	5	3	11	22,0
Denúncia	0	1	1	2	4,0
Elogio	0	0	0	0	0
Reclamação	5	8	2	15	30,0
Solicitação	5	1	0	6	12,0
Sugestão	0	0	0	0	0
TOTAL	18	19	13	50	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;**

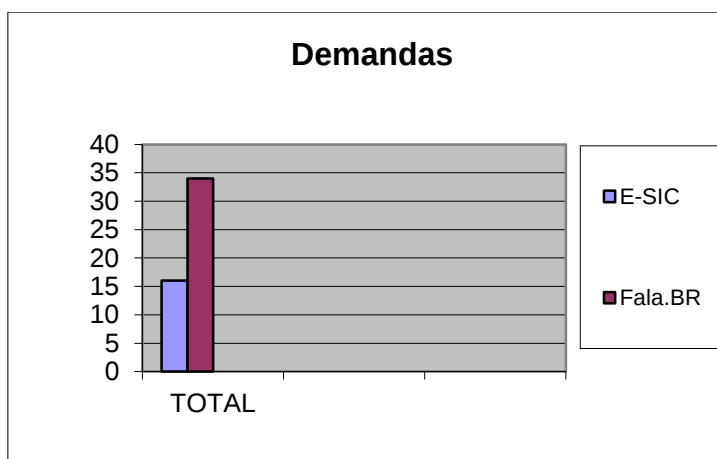
Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

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

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

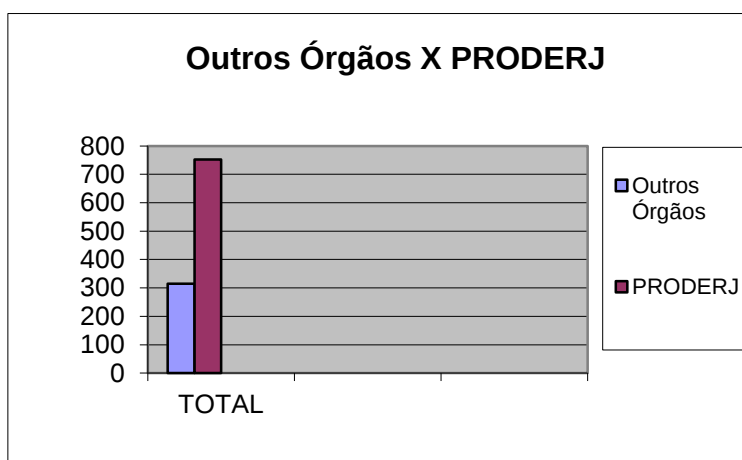
Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração; e

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	315	29,5
PRODERJ	752	70,5
TOTAL	1067	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 terceiro trimestre de 2021 registrou uma peculiaridade em relação aos dois trimestres anteriores. Uma porcentagem maior de demandas relacionadas ao PRODERJ (70,5%) em relação às direcionadas para outros órgãos (29,5%). Isso se deve ao advento do programa SUPERARJ que gerou mais de 600 interações por e-mail ou ligação telefônica. Os percentuais registrados nos primeiros dois trimestres de 2021 variaram entre 70% e 80% de demandas direcionadas a outros órgãos por não serem de competência do PRODERJ.

Visto isso, reforçamos 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 intuito de obter a melhoria da qualidade dos serviços públicos e da transparência do PRODERJ.

Rio de Janeiro, 13 de outubro de 2021.