



**Secretaria de Estado de  
Infraestrutura e Obras Públicas  
Ouvidoria**

**Relatório do 3º trimestre de 2024**, mantendo informações do primeiro e segundo trimestres, para efeitos gerenciais

**Secretário de Estado  
Dr. Uruan Cintra de Andrade**

**Secretária Executiva e respondendo pela Chefia de Gabinete  
Natasha Pinheiro**

**Controladora  
Ana Cristina Damy**

**Ouvidora  
Regina Célia Vieira Ferreira  
Substituto Eventual – Vitor Cesar Araújo Nogueira** (Resoluções SEIOP  
nºs.726 e 744/2024)

**“A arte de ouvir é, também, a ciência de ajudar”**

Joanna de Angelis

**SEI 330001/000553/2024**

Em cumprimento a Resolução CGE n.º 13 de 02 de maio, publicada em 03 de maio de 2019.

## I – INTRODUÇÃO

Apresentamos relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no segundo trimestre de 2024, mantendo informações do primeiro trimestre de forma apresentar, para efeitos gerenciais, o Relatório do 1º Semestre do Exercício de 2024.

Registramos que este documento segue a legislação específica voltada para as Ouvidorias Setoriais, e, por sua relevância mantemos as especificações das questões que envolvem as Ouvidorias Públicas, bem como suas respectivas competências.

**A Ouvidoria** é o instrumento de participação que contribui para o controle social e para a defesa do direito do cidadão, mediante a escuta qualificada desses cidadãos e a análise crítica de possíveis reclamações, solicitações, denúncias ou sugestões, possibilitando identificar problemas ou falta de informações no site do órgão ou entidade, auxiliando os gestores na implementação de ações para a melhoria dos serviços e das informações prestadas à sociedade.

Define-se ainda a **Ouvidoria Pública** como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e inclusive elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública do órgão ou entidade de sua jurisdição.

Consideramos como nossa **MISSÃO**, “Promover a integração entre a Sociedade e a SEIOP, atendendo as demandas dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria em busca de informações qualificadas, de forma transparente e respeitosa”.

Definimos como **VISÃO** desta Ouvidoria, “ A atuação como canal efetivo de comunicação com a Sociedade, fortalecendo o exercício da democracia na Gestão Pública, no âmbito da SEIOP”, e

Consideramos como nossos **VALORES**: “ Profissionalismo; Compromisso quanto ao melhor atendimento ao Cidadão que procura esta Unidade de Ouvidoria; Ética; Integridade e Transparência “.

**As competências da Ouvidoria SEIOP estão baseadas no art.º 3º da Resolução CGE n.º 13/19, a saber:**

I – Gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, no âmbito do órgão ou entidade, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis;

II – Realizar a intermediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

III – Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV – Velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do seu órgão ou entidade que integra;

V – Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI – Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública;

VII – Executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito de seu órgão ou entidade que integra;

VIII – Produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IX – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X – Zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade;

XI – Cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, e

XII – Informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

**Também o Decreto nº 46.873/19**, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, no seu artigo 23, **trata das competências das Unidades de Ouvidoria:**

- ❖ Realizar a mediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;
- ❖ Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de transparência e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Produzir relatórios gerenciais semestrais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência;
- ❖ Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- ❖ Promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- ❖ Informar à OGE a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria e de transparência;

- ❖ Promover campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos no âmbito de seu órgão ou entidade, e
- ❖ Cumprir outras regulamentações e determinações exaradas pela CGE, por intermédio da OGE.

Podemos ainda acrescentar que também **compete à Ouvidoria promover o exercício da Cidadania, estreitando laços com a sociedade, tornando a atividade institucional de Ouvidoria reconhecida pela população.**

## II – FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

As demandas relativas às comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões devem ser realizadas por intermédio do **Sistema OuvERJ**, sistema este disponibilizado em trabalho conjunto do PRODERJ e da OUVIDORIA E TRANSPARENCIA GERAL DO ESTADO, da CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, que a partir de 04 de dezembro de 2023, substituiu os Sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, conforme Decreto n.º 48.727, de 03, publicado em 04 de outubro de 2023 e normas CGE de acordo com Resolução CGE n.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023.

Registramos que em 31 de dezembro de 2023 não haviam pendências desta SEIOP nos sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, possibilitando sua desativação dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Caso o interessado não possa ter acesso a essa nova plataforma poderá utilizar os Formulários de **“Requerimento de Acesso à Informação”** disponíveis em <https://www.rj.gov.br/seiop/node/67>

Estes formulários, devidamente preenchidos, poderão ser entregues no protocolo da SEIOP (Av. Presidente Vargas, 1100 – 6º andar) para que seja providenciada, por esta Ouvidoria, a devida inclusão do seu teor no sistema OuvERJ, bem como para que sejam tomadas todas as providencias, de forma que a informação solicitada chegue ao Cidadão requisitante.

O endereço eletrônico [ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br) também pode ser utilizado para acesso inicial a esta Ouvidoria SEIOP, entretanto, não deve ser utilizado para assuntos que, por regra legal, devam ser encaminhados via Sistema OuvERJ, ou seja, encaminhamento de reclamações, solicitações de informações, denúncias ou sugestões.

### III – DEMANDAS RECEBIDAS VIA SISTEMA OuvERJ

Sistema que entrou em vigor em substituição aos sistemas e.SIC-RJ e Fala.Br.

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPONSÁ VEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
<b>1º TRIMESTRE 2024</b>							
<b>202401021106644</b> <b>DENUNCIA</b>	02/01/ 2024	01/02/ 2024	11/01/ 2024	Encaminhada pela Ouvidoria da Polícia Civil-RJ a esta SEIOP e a Polícia Judiciária	OUVIDORIA SEIOP	Obra clandestina no Centro de Niterói	<b>CONCLUSO</b> uma vez que não se trata de obra de responsabilidade SEIOP, já tendo a Ouv. Pol. Civil feito o encaminhamento a Polícia Judiciária
<b>202401153793109</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	15/01/ 2024	14/02/ 2024	15/01/ 2024	Sugerido usar canais disponibilizados pela própria Prefeitura, ou Fala. BR	OUVIDORIA SEIOP	Iluminação Município de Barra Mansa	<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP.
<b>202401152243193</b> <b>SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS</b>	15/01/ 2024	14/02/ 2024	16/01/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Narra necessidades de obras pendentes há mais de 8 anos no Bairro Vila Leopoldina	<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
<b>20240117692745</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	17/01/ 2024	06/02/ 2024	24/01/ 2024	Tratado pelo SEI <b>330018/000103/2024</b>	CHEFIA GABINETE SEIOP	Solicita informações sobre atendimento a LGPD	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240118766897</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	18/01 2024	07/02/ 2024	29/01/ 2024	Tratado pelo SEI <b>330018/000101/2024</b>	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	Solicita informações sobre obra revitalização Complexo Mangueira	<b>ENCAMINHADO</b> INEA
<b>202401182163921</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	18/01 2024	19/02/ 2024	19/01/ 2024	Tratado pelo SEI <b>330018/000102/2024</b>	Coordenação de Recursos Humanos /SEIOP	Solicita informação de processo SEI que especifica	<b>CONCLUSO</b>
<b>202440129781514</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	29/01/ 2024	19/02/ 2024	15/02/ 2024	Tratado pelo SEI <b>330001/000075/2024</b>	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita diversas informações de obras realizadas em Petrópolis desde 2022	<b>CONCLUSO</b>

<b>202401302712735</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	30/01/2024	29/02/2024	23/02/2024	Tratado pelo <b>SEI 330001/000094/2024</b> Ref. SEI 14 0001/052476/2023 Restrito	Coordenação de Recursos Humanos SEIOP	Solicita certidão de doc. em processo SEI que especifica	<b>CONCLUSO</b>
<b>202402061174730</b> <b>DENUNCIA</b>	06/02/2024	07/03/2024	07/02/2024	Encaminhado à UERJ, uma vez ser o órgão a que se refere o assunto.	OUVIDORIA SEIOP	Solicita investigação no tratamento do processo que especifica	<b>ENCAMINHADO UERJ</b>
<b>202402081342330</b> <b>DENUNCIA</b>	08/02/2024	11/03/2024	08/03/2024	Encaminhado à Sec. DEFESA CIVIL, uma vez ser o órgão a que se refere o assunto.	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações e prazo em função de resposta recebida	<b>ENCAMINHADO SEC DEFESA CIVIL/RJ</b>
<b>202402162276755</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	16/02/2024	18/03/2024	19/02/2024	Tratado pelo <b>SEI 330001/000196/2024</b>	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de obra em Barra Mansa	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240226335742</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	26/02/2024	18/03/2024	26/02/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações sobre legalizações concedidas para construções	<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
<b>20240226755552</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	26/02/2024	18/03/2024	26/02/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações sobre remoções de construções irregulares	<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP
<b>20240227917179</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	27/02/2024	19/03/2024	14/03/2024	Tratado pelo <b>SEI 330001/000285/2024</b>	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de diversas obras em Barra do Pirai	<b>CONCLUSO</b>
<b>202402292820633</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	29/02/2024	01/04/2024	14/03/2024	Tratado pelo <b>SEI 330001/000307/2024</b>	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações de diversas obras em Barra Mansa	<b>CONCLUSO</b>
<b>202403012329638</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	01/03/2024	01/04/2024	01/03/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de obras que especifica. Processos indicados relativos CEHAB	<b>ENCAMINHADO CEHAB</b>

<b>202403053686126</b> <b>RECLAMAÇÃO QTO</b> <b>NECESSIDADE DE</b> <b>OBRAS</b>	05/03/ 2024	04/04/ 2024	05/03/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita obras que especifica em Duque de Caxias	<b>CONCLUSO</b> Informado link da Pref. De Duque de Caxias para registro da solicitação
<b>202403052429038</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	05/03 2024	04/04/ 2024	13/03/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000340/</b> <b>2024</b>	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras, que informa tratar- se de obra DER-RJ	Solicita reparos causados por obras GovRJ Barra Mansa	<b>ENCAMINHADO</b> FUNDAÇÃO DER-RJ
<b>20240306588938</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	06/03/ 2024	26/06/ 2024	07/03/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita quantidade de construções interditadas no ERJ	<b>ENCAMINHADO</b> CASA CIVIL
<b>202403083866155</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	08/03/ 2024	08/04/ 2024	14/03/ 2024	Solicitada complementação de informações- em resposta, via e-mail, o usuário informou número de processo SEI DETRAN - RJ	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação sobre processo não especificado	<b>ENCAMINHADO</b> DETRAN
<b>20240311958145</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	11/03/ 2024	01/04/ 2024	12/03/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de responsabilidade da Prefeitura RJ	<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP, encaminhado link Prefeitura RJ
<b>20240314418463</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	14/03/ 2024	03/04/ 2024	18/03/ 2023	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000415/</b> <b>2024</b>	Subsecretaria de Obras Especiais, M Ambiente e Serv. Públicos	Solicita informações 2022/2023 relativas a obras de prevenção de encostas em Petrópolis	<b>CONCLUSO</b>
<b>202403052283158</b> <b>SOLICITAÇÃO</b> Encaminhada a SEIOP via Ouv SEGOV	15/03/ 2024	15/04/ 2024	09/04/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000435/</b> <b>2024</b>	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	Solicita obras de saneamento Jardim Primavera/Duque de Caxias	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240321611058</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	21/03/ 2024	10/04/ 2024 PROR ROGADO 20/04/ 2024	12/04/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000508/</b> <b>2024</b>	Subsecretaria de Obras Especiais, M Ambiente e Serv. Públicos	Solicita informações 2022 relativas a obras de prevenção de encostas em Teresópolis	<b>CONCLUSO</b> Informação inexistente

20240320414121								<b>CONCLUSO</b> informado de que não se trata de assunto de responsabilidade SEIOP- com disponibilização do link da Prefeitura V. Redonda
<b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	26/03/2024	16/04/2024	05/04/2024	Tratado pelo SEI 330001/000537/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações e copia convênio relativas a obras de Construção Veterinário-Volta Redonda		25
<b>2º TRIMESTRE 2024</b>								
202404011218379								<b>CONCLUSO</b> Os serviços questionados foram realizados pela Concessionária Águas do Rio
<b>DENUNCIA</b>	01/04/2024	01/05/2024 Prorroga do 31/05/2024	29/04/2024	Tratado pelos SEI 330001/000567/2024 e 330001/000646/2024	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Manifestação sobre obra que especifica		
202404081514109								<b>ENCAMINHADO SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE</b>
<b>DENUNCIA</b>	08/04/2024	08/05/2024	08/04/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Remessa indevida a SEIOP uma vez que o demandante se refere à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Sustentabilidade		
202404241539798								<b>ARQUIVADO</b> Com orientação ao Cidadão para utilizar sistema Fala.BR
<b>DENUNCIA</b>	24/04/2024	24/05/2024	24/04/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denuncia relativa a terreno da União		
202404251953372								<b>ENCAMINHADO FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>DENUNCIA</b>	24/04/2024	27/05/2024	25/04/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denúncia DER		
202404261652873								<b>ENCAMINHADO FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>DENUNCIA</b>	26/04/2024	27/05/2024	26/04/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denúncia DER		
202405012282480								<b>CONCLUSO</b>
<b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	01/05/2024	31/05/2024	02/05/2024	Tratado pelo SEI 330001/000753 2024 – Externo também iniciado pela requerente pela urgência da demanda. A demandante foi atendida tanto pelo RH (via processo SEI) qto via OuvERJ	RH-SEIOP	Solicitação de ex - servidora de declaração constando informações especificadas em edital de processo seletivo		

<b>20240508662019</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	08/05/2024	28/05/2024	08/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação de obra sem especificar município	<b>CONCLUSO</b> Tendo o requerente sido orientado a procurar a respectiva Prefeitura ou trazer maiores informação
<b>202405081450301</b> <b>DENUNCIA</b>	08/05/2024	07/06/2024	08/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa obra irregular na Praia do Pepê, sendo realizada por órgão Estadual	<b>ENCAMINHADO</b> Controladoria Geral do Estado
<b>202405081388377</b> <b>DENUNCIA</b> Encaminhada pela SEDSODH com o mesmo teor da anterior	08/05/2024	07/06/2024	09/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa obra irregular na Praia do Pepê, sendo realizada por órgão Estadual	<b>ARQUIVADO</b> (Duplicidade/anônima)
<b>202405153778791</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	15/05/2024	14/06/2024 Prorroga do 14/07/2024	17/06/2024	Tratado pelo SEI 330001/000829/2024	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	Informa dano causado em propriedade particular, por obra SEIOP	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240519125069</b> <b>SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	19/05/2024	10/06/2024 Prorroga da 20/06/2024	11/06/2024	Tratado pelo SEI 330001/000851/2024	Superintendência de Obras Especiais	Solicita informação sobre contrato ref. Ponte do Pilar-Duque de Caxias	<b>CONCLUSO</b>
<b>202405163212750</b> <b>RECLAMAÇÃO</b> Encaminhada pela SEDSODH	16/05/2024	20/06/2024	22/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providencias qto iluminação pública na Rodovia Amaral Peixoto	<b>ENCAMINHADO</b> FUNDAÇÃO DER-RJ
<b>202405221965773</b> <b>DENUNCIA</b>	22/05/2024	21/06/2024	22/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa desvio massa asfáltica pelo DER, porém o vídeo indicado como prova, não foi incluído	<b>ARQUIVADO</b> DER recebeu a mesma manifestação.
<b>202405234551580</b> <b>SUGESTÃO</b> Encaminhada pela SEEL	23/05/2024	24/06/2024	23/05/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita construção de ciclovias nas RJ – 106-140 e 102, mediante parceira DER x SEIOP	<b>CONCLUSO</b> Com orientação para contato com Prefeituras indicadas na demanda

<b>202405293231515</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	29/05/ 2024	28/06/ 2024	29/05/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita atenção para Rodovia RJ- 099	<b>ENCAMINHADO</b> <b>FUNDAÇÃO</b> <b>DER-RJ</b>
<b>202406092228159</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	09/06/ 2024	09/07/ 2024	25/06/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001047/ 2024</b>	Sup Gestão de Projetos da Subsec Projetos de Engenharia	Solicita obras em ruas de São João de Meriti	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240611574827</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	11/06/ 2024	02/07/ 2024	25/06/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001051/ 2024</b>	Sup de Contratos e Convênios	Solicita informação sobre obras no Hospital da Criança em Volta Redonda	<b>CONCLUSO</b>
<b>202406193225270</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	19/06/ 2024	19/07/ 2024	19/06/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita inscrição no programa "Casa da Gente"	<b>ENCAMINHADO</b> <b>SECRETARIA</b> <b>DE ESTADO DE</b> <b>HABITAÇÃO</b>
<b>20240612310916</b> <b>SOLICITAÇÃO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	12/06/ 2024	10/07/ 2024	03/07/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001129/ 2024</b>	Superintendê ncia de Gestão de Projetos/Sub secretaria de Gestão e Fisc. de Obras	Solicita informação sobre Licitação de obras em Barra Mansa	<b>CONCLUSO</b>
<b>202406221627533</b> <b>DENUNCIA</b>	21/06/ 2024	23/07/ 2024	24/06/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa obras prefeitura paralisadas por motivo de barricadas	<b>CONCLUSO</b> Com orientação para contato com Ouvidoria da Prefeitura de São João de Meriti, sendo informados site e contatos
<b>202406231148399</b> <b>DENUNCIA</b>	23/06/ 2024	23/07/ 2024	24/06/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providencias em relação a galpão comercial sem alvará em bairro de Miguel Pereira RJ	<b>CONCLUSO</b> Com orientação para contato com Ouvidoria da Prefeitura RJ, sendo informados site e contatos
<b>20240627506162</b> <b>PEDIDO DE</b> <b>INFORMAÇÃO</b>	27/06/ 2024	17/07/ 2024	28/06/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita atualização de informações relativas a demandas 32722 e 34120 e-Sic 2023	<b>ARQUIVADA</b> (Duplicidade)

202406272618363	27/06/2024	29/07/2024	10/07/2024	Tratado pelo SEI 330001/001321/2023	As. Técnica - Sup. Obras Especiais - Subsecretaria de Obras Especiais Meio Ambiente e Serviços Públicos	Solicita atualização de informações relativas a demandas 32722 e 34120 e-Sic 2023	CONCLUSO
23							
<b>3º TRIMESTRE 2024</b>							
20240701578240	01/07/2024	22/07/2024	01/07/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de processo que especifica	ENCAMINHADO SECRETARIA DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA
2024070332253580	03/07/2024	02/08/2024	05/07/2024	Tratado pelo SEI 330001/001238/2024	Coordenação de Recursos Humanos SEIOP	Solicita declaração de Tempo de Serviço	CONCLUSO
202407042154575	03/07/2024	05/08/2024	03/07/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita liberação de habilitação	ENCAMINHADO DETRAN-RJ
202407082588606	08/07/2024	07/08/2024	07/07/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita colocação de tampa de hidrante na calçada	ENCAMINHADO SECRETARIA DE DEFESA CIVIL
202407162179008	16/07/2024	15/08/2024	26/07/2024	Tratado pelo SEI 330001/001319/2024	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	Esclarecimentos em relação a obra tratada no SEI-330001/000596/2024	CONCLUSO
202407222824791	22/07/2024	21/08/2024	25/07/2024	Tratado pelo SEI 330001/001412/2024	Coordenadora de Recursos humanos	Solicita acesso a processos que especifica	CONCLUSO
202407232693255	22/07/2024	22/08/2024	23/07/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita recapeamento asfáltico	ENCAMINHADO FUNDAÇÃO DER-RJ
202407253355747	25/07/2024	26/08/2024	21/08/2024	Tratado pelo SEI 330001/001440/2024	Sup.de Obras Civas e Saneamento	Reclamação ref obras Mun de Nova Iguaçu	CONCLUSO
20240805847929	05/08/2024	26/08/2024	07/08/2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Obra no Conjunto Habitacional Maestro Olímpio	ENCAMINHADO CEHAB
12							

<b>202408063684481</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	06/08/ 2024	05/09/ 2024 Prorroga da 05/10/ 2024	09/09/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001538/ 2024</b>	Sup.de Obras Civis e Saneamento	Obras paralisadas no bairro Miguel Couto/N Iguaçu	<b>CONCLUSO</b>
<b>20240807712779</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	07/08/ 2024	27/08/ 2024 Prorroga da 06/09/ 2024	04/09/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001545/ 2024 (*)</b> Nova demanda pelo protocolo 202409022265655	Sup.de Obras Civis e Saneamento	Solicita planta baixa do projeto de reforma Praça Central Conceição de Macabu	<b>CONCLUSO</b>
<b>202408082947349</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	08/08/ 2024	09/09/ 2024	15/08/ 2024	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001546/ 2024</b>	Sup. Obras Especiais	Solicita informações da Obra do Teleférico do Alemão	<b>CONCLUSO</b>
<b>202408081461737</b> <b>DENUNCIA</b>	08/08/ 2024	09/09/ 2024	08/08/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Referente a Obras na BR-140	<b>ENCAMINHADO FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>20240817360986</b> <b>ASSEDIO MORAL</b>	16/08/ 2024	06/09/ 2024	19/08/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de denúncias de assédio moral SEFAZ	<b>ENCAMINHADO SEFAZ</b>
<b>202408231779707</b> <b>DENUNCIA</b>	23/08/ 2024	23/09/ 2024	23/08/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providencias qto a instalações indevidas de ar refrigerados em Cond em Campo Grande	<b>ENCAMINHADO Defesa Civil</b>
<b>20240829522570</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	29/08/ 2024	18/09/ 2024	09/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Para pesquisa acadêmica solicita informações sobre Denúncias de Assédio Moral	<b>CONCLUSO</b> (não ocorreram denúncias do assunto especificado)
<b>202409022265655</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	02/09/ 2024	02/10/ 2024 Prorroga da 01/11/ 2024		Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/001545/ 2024 (*)</b> ref. protocolo 20240807712779	Sup.de Obras Civis e Saneamento	Solicita planta baixa do projeto de reforma Praça Central Conceição de Macabu	
<b>202409092170041</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	09/09/ 2024	09/10/ 2024	11/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Remessa, pela INFRAERO, de ofício endereçado ao Prefeito de Niterói	<b>CONCLUSO</b> (com os esclarecimentos necessários)
<b>202409102508331</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	10/09/ 2024	10/10/ 2024	18/09/ 2024	Conforme apurado junto ao setor de fiscalização de obra, trata-se de obra transferida à atual SECID (330018/000421/22)	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providencias em relação a obra que especifica na Rua Cristóvão Sardinha 8	<b>CONCLUSO</b> (o tempo decorrido para apuração, não permitiu que fosse feito o encaminhamento sistêmico, sendo solicitado ao demandante encaminhamento de nova manifestação, do mesmo teor, à SECID.)

<b>202409103700320</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	10/09/ 2024	10/10/ 2024	11/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita obras em rodovias que especifica	<b>ENCAMINHADO</b> FUNDAÇÃO DER-RJ
<b>20240911796484</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	11/09/ 2024	01/10/ 2024	11/09/ 2024	Assunto tratado tb no protocolo 20240805847929	OUVIDORIA SEIOP	Obra no Conjunto Habitacional Maestro Olímpio	<b>ENCAMINHADO</b> CEHAB
<b>202409113527957</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	11/09/ 2024	11/10/ 2024	24/09/ 2024	Tratado pelo SEI <b>330001/001771/2024</b>	Subsecretaria de Fiscalização de Obras <small>(Obra SEI 170026/000122/22)</small>	Bueiro aberto em obra que especifica	<b>CONCLUSO</b>
<b>202409122112857</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	12/09/ 2024	14/10/ 2024	12/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providencias por parte do Corpo de Bombeiros	<b>ENCAMINHADO</b> Defesa Civil
<b>202409123894178</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	12/09/ 2024	14/10/ 2024	13/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Reclamação de mau atendimento por parte de empreiteira responsável por obra em rede de águas pluviais	<b>ENCAMINHADO</b> CEDAE
<b>202409163848125</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	16/09/ 2024	16/10/ 2024	17/09/ 2024	-----	OUVIDORIA SEIOP	Reclamação quanto ao estado de conservação da RJ 104	<b>ENCAMINHADO</b> FUNDAÇÃO DER-RJ
<b>202409191281006</b> <b>DENUNCIA</b>  Encaminhada a SEIOP pela Sec. Polícia Civil	19/09/ 2024	21/10/ 2024	23/09 e 25/09/20 24	Obs: Inicialmente devolvido à Sec. Polícia Civil, uma vez que o assunto não diz respeito a SEIOP. Aquela Ouvidoria fez novo encaminhamento à SEIOP	OUVIDORIA SEIOP	Denuncia relativa a ação de boate na Lapa	<b>ENCAMINHADO</b> SEC DEFESA CIVIL
<b>202409222284857</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	22/09/ 2024	22/10/ 2024	23/09/ 2024	Obs.: Conforme apurado junto ao setor de fiscalização de obra, trata-se de obra transferida à atual SECID (330018/000421/22)	OUVIDORIA SEIOP	Reclamação de obra em Marambaia	<b>ENCAMINHADO</b> SECRETARIA DAS CIDADES
<b>20240924502882</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	24/09/ 2024	15/10/ 2024	25/09/ 2024	Obs.: DER conforme Convênio TC 262/2007-00	OUVIDORIA SEIOP	Solicita documento de desapropriação de imóvel qdo da construção do Arco Metropolitano	<b>ENCAMINHADO</b> FUNDAÇÃO DER-RJ

28

Total de 76 demandas

A sistemática adotada para respostas às demandas recebidas, caso o assunto não seja de pleno conhecimento desta titular, é feita via Sistema SEI com encaminhamento à respectiva área da estrutura SEIOP. Caso a informação conste do nosso site, a disponibilização da informação será diretamente por esta titular, que providenciará, inclusive, orientação ao interessado quanto forma de acesso ao site SEIOP para outras consultas. Nos casos que a demanda deva ser encaminhada a outros órgãos estaduais, esta providência será executada via sistema OuvERJ, por esta titular. Sendo situação de responsabilidade municipal ou federal o Cidadão demandante será orientado, também por esta titular, quanto aos procedimentos a adotar.

#### IV – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO

[ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br)

ASSUNTO	DATA	RESPOSTA/PROVIDÊNCIA
<b>1º TRIMESTRE 2024</b>		
Reclamação que telefones disponibilizados no site, não atendem	Recebido em 19/01/2024 Respondido em 19/01/2024	Solicitamos informar qual setor que está tentando contato, considerando mudanças físicas de alguns setores, pra poder atendê-lo Não houve resposta
Reclamação de diversos assuntos em Jacarepaguá, de responsabilidade da Prefeitura	Recebido em 19/01/2024 Respondido em 19/01/2024	Orientado encaminhar demanda à Prefeitura RJ, com disponibilização do link
Solicitação de diversas providencias no Município de Nilópolis, com indicação de reportagem citando Sec. Habitação	Recebido em 12/03/2024 Respondido em 13/03/2024	Considerando indicação da Secretaria de Habitação e Interesse Social na reportagem que faz parte da manifestação; considerando assuntos abordados na mesma. Sugerimos registro de manifestação via OuvERJ para aquela secretaria, com disponibilização do link.
Solicitação MP para remessa de resposta ofício que especifica. (Assunto não afeto a esta Ouvidoria)	Recebido em 13/03/2024 Respondido em 14/03/2024	Encaminhado ao Gab SEIOP
Solicitação de informações de empresa que especifica (circularização de Auditoria Externa)	Recebido em 13/03/2024 Respondido em 14/03/2024	Encaminhado à Superintendência de Contratos e Convênios

<p>Solicitação de informações em relação a documento constante do SEI 460001/001149/23. (Inicialmente a mensagem eletrônica foi direcionada ao GabSec que orientou ao demandante encaminhamento a esta Ouvidoria)</p>	<p>Recebido em 13/03/2024 Respondido em 12/04/2024</p>	<p>Encaminhado à Subsecretaria de Gestão e Fiscalização em 13/03, reiterado em 25/03/2024.  O Gabinete SEIOP decidiu pela remessa do documento solicitado diretamente ao endereço eletrônico constante do ofício tratado no processo SEI 460001/001149/23. Assim sendo não se fez necessária nenhuma interferência desta Ouvidoria.</p>
<b>2º TRIMESTRE</b>		
<p>Ofício de escola de Cantagalo, endereçado ao Secretário SEIOP solicitando melhoras em estrada que atende a escola</p>	<p>Recebido em 06/05/2024 Não respondido</p>	<p>Encaminhado à Assessoria SEIOP, considerado que o assunto é afeto ao DER. Constam endereçamentos a outras unidades SEIOP, inclusive Gab Secretário.</p>
<p>Solicitação de Certidão “Se vivo fosse”</p>	<p>Recebido em 26/05/2024 (Dom) Respondido em 27/05/2024</p>	<p>Encaminhado a Coordenação de Recursos Humanos para os esclarecimentos ao requisitante.</p>
<p>Solicita retomada de obra que especifica</p>	<p>Recebido em 29/05/2024 Respondido em 29/05/2024</p>	<p>Orientado a utilizar sistema OuvERJ. Recebido na mesma data protocolo 202405293231515, encaminhado ao DER, considerando tratar da RJ-99.</p>
<p>Solicita contato com Assessoria Técnica Especial, e Controladoria</p>	<p>Recebidos em 04/06/2024(período de afastamento da titular por luto) Respondido em 06/06/2024(pela Sra Controladora SEIOP)</p>	<p>Considerando que a mensagem foi tb encaminhada a Assessoria Técnica, a Senhora Controladora solicitou que o requerente aguardasse resposta daquele setor.</p>
<p>Orientações Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/CGE referentes a recomendação a serem observadas na página “<b>Dados Abertos</b>” e “Informações Classificadas” do site SEIOP</p>	<p>Recebido em 06/06/2024</p>	<p>Encaminhado, na mesma data, a Subsecretaria de Gestão Estratégica e a Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>
<p>Requer acesso conclusão de Sindicância da então SECID – processo de 2011</p>	<p>Recebido em 19/06/2024</p>	<p>Encaminhado, na mesma data, a Controladoria SEIOP e Chefia de Gabinete, uma vez que esta Ouvidoria não tem acesso ao processo solicitado na mensagem, além do fato de atendimentos Ouvidoria terem que ser efetivados via Sistema OuvERJ. Como não temos acesso ao processo solicitado, entendemos que não seria o caso de transformar a solicitação em processo SEI, via Ouvidoria.</p>
<b>2º TRIMESTRE</b>		
<p>Requer providências em relação aos Bondinhos de Santa Tereza</p>	<p>Recebido em 10/07/2024 Respondido em 12/07/2024</p>	<p>Esclarecido ao requerente que a responsabilidade, neste caso, é da CENTRAL - Cia Estadual de Engenharia, Transportes e Logística</p>
<p>Solicita orientações acerca de solicitação de apoio institucional proc. SEI-430001/003855/2023</p>	<p>Recebido em 03/07/2024</p>	<p>Encaminhado à Chefia de Gabinete/SEIOP, conforme orientação</p>
16		

Solicita documentação de Obras de Artes Especiais do DER-RJ para efeito de pesquisa considerando sua importância para a história do urbanismo e para consulta pública.	Recebido em 17/09/2024 Respondido em 17/09/2024	Encaminhado à Fundação DER-RJ (c/c ao solicitante)
Solicita providencias em relação RJ-102	Recebido em 17/09/2024 Respondido em 18/09/2024	Encaminhado à Fundação DER-RJ (c/c ao solicitante)
Solicita material para mutirão de obra (Of. Vereador Fred Procópio)	Recebido em 23/09/2024 Respondido em 23/09/2024	Encaminhado à Chefia de Gabinete/SEIOP

05

**Total de 17 mensagens**

## **V – DEMANDAS RECEBIDA VIA SEI**

**V.1** - Excepcionalmente, recebemos diretamente da Ouvidoria do Instituto de Engenharia e Arquitetura – INEA, o processo SEI-070002/020148/2023 que trata de denúncia recebida em 2023 por àquela entidade, via Sistema Fala.Br, onde àquela Ouvidoria nos solicita informações a serem prestadas ao Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Piabanha e Sub-Bacias Hidrográficas dos Rios Paquequer e Preto – Comitê Piabanha.

O processo foi encaminhado à administração superior SEIOP, sendo tomadas as devidas providências, diretamente pelo Gabinete desta pasta, quanto aos esclarecimentos ao INEA conforme Ofício SEIOP/GABSEC n.º 285 – doc. 6975677, naquele mesmo administrativo, bem como ao Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Piabanha e Sub-Bacias Hidrográficas dos Rios Paquequer e Preto – Comitê Piabanha, conforme Ofício SEIOP/GABSEC n.º 290 – doc. 69808013, ambos subscritos pelo Exmo. Senhor Secretário de Estado, Dr. Uruan Cintra de Andrade.

**V.2** – Recebido por despacho da Assessoria Técnica do Gabinete SEIOP, o processo SEI 330001//001596/2024 – que trata, dentre outras, de solicitação da empresa quanto a disponibilização a processo especificado. Considerando que o processo solicitado contém 4242 folhas, excepcionalmente, foi encaminhado, por e-mail, link com orientações específicas para acesso ao sistema SEI, mediante cadastro do interessado para Consulta Externa, uma vez que o processo era público, não contendo restrições. O tratamento foi convalidado pela Assessoria Técnica do Gabinete SEIOP.

## VI – NOSSOS NUMEROS

Por ferramenta de contato com esta Ouvidoria:

DESCRIÇÃO	JAN / FEV/ MAR	ABR/MAI/ JUN	JUL/AGO/ SET	TOTAL
OuvERJ	25	23	28	76
E-mail	06	06	05	17
SEI	01	00	01	02
Presencial	00	00	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>29</b>	<b>34</b>	<b>95</b>

## VII - Transparência Ativa – Site SEIOP- <https://www.rj.gov.br/seiop/>

A Transparência Ativa é entendida como aquela em que há disponibilização de informações de maneira espontânea (proativa) pelo órgão ou entidade. Portanto, é a divulgação de informações no site do órgão/entidade de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente. Para atendimento a essa premissa é utilizado o “Guia de Transparência Ativa”, que trata da compilação de obrigações elaborado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) para auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e no Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, uma vez que é atribuição das Unidades de Ouvidoria facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, bem como zelar pela interlocução efetiva entre o usuário e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por aquele serviço.

Cabe registro de que os sites da Administração Estadual são sistemicamente avaliados pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado. A avaliação tem por base no estabelecido pela Resolução CGE n.º 140, publicada no Diário Oficial de 18 de maio de 2022.

Independentemente da avaliação OGE/CGE, a tarefa de atualização e aperfeiçoamento das informações é, de nossa parte, contínua principalmente após disponibilização pelo PRODERJ do novo site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, de forma que possa oferecer ao Cidadão facilidade de navegação, permitindo rápida localização e obtenção das informações desejadas, minimizando, inclusive, possíveis pedidos de informações, inclusive mantendo, temporariamente, algumas informações julgadas relevantes da então SECID e SEIC.

Quanto ao assunto, cabe registro ainda, que as demandas recebidas não foram motivadas por falta de informações no site desta Secretaria de Estado.

Estamos alerta ao acompanhamento e definições junto a Administração desta Casa quanto aos assuntos a serem abordados na alimentação do site SEIOP, cujo registro e acompanhamento passou a ser de responsabilidade da Superintendência de TI/SEIOP, trabalho este que é desenvolvido em conjunto com a ASSCOM e esta Ouvidoria.

Porém aguardamos algumas definições e a publicação de nova Estrutura Organizacional e Regimento Interno para as necessárias atualizações, implementações e possíveis correções do site SEIOP ( <https://www.rj.gov.br/seiop/> ) .

## VIII – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS

- CF 1988 – art.74 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- CE – RJ 1989 – art. 129 – PODER EXECUTIVO/ SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – **Lei de Acesso à Informação**;
- LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 – **Código de Defesa do Usuário do Serviço Público** – Regulamentada pelo Decreto Federal n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- LEI ESTADUAL N.º 7.989, DE 14 DE JUNHO DE 2018 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO E CRIAÇÃO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
- LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 com a nova redação da Lei n.º 13.853 DE 08 DE JULHO DE 2019 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** – LGDP (Marco Civil da Internet);

- PORTARIA CGU Nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015 – Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv, e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias;
- LEI ESTADUAL Nº 6.052, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011 – **Carta de Serviços** (simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos”) – Publicada em 26 de setembro de 2011;
- DECRETO Nº 46.475, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018 – **Acesso à Informação** (previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República) – Publicado em 26 de outubro de 2018;
- DECRETO Nº 46.622, DE 03 DE ABRIL DE 2019 – Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário de Serviço Público e **institui a Rede de Ouvidorias e Transparência RJ** (regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo RJ) – Publicada em 04 de abril de 2019;
- DECRETO Nº 46.836 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019 – **Carta de Serviços ao Cidadão** – Publicado em 22 de novembro de 2019 – Edição Extra do D.O.;
- DECRETO Nº 46.873 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019 – Sistema de Controle interno do ERJ – publicado em 16 de dezembro de 2019;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 13, DE 02 DE MAIO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 03 de Maio de 2019);
- RESOLUÇÃO CGE Nº 37, DE 07 DE AGOSTO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 14 de agosto de 2019 – Retificada no DO de 02 de setembro de 2019);
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019 – Implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais;
- NOTA TÉCNICA TRANSPARÊNCIA Nº 01/2019 – **Negativa de Acesso à Informação**;
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 05/2019 – Tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 106/2021 – Plano Anual de Capacitação;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 114/2021 – Procedimentos para Monitoramento das Atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 140/2022 – Institui e orienta a aplicação do Ranking de Transparência CGE;

- RESOLUÇÃO CGE N.º 154/2022 – REGIMENTO INTERNO CGE;
- DECRETO N.º 48.737, de 3 publicado em 04 de outubro de 2023, relativo ao **OuvERJ**;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023, que trata do novo sistema **OuvERJ**, e

- INSTRUÇÃO NORMATIVA OGE N.º 002, de 21, publicada em 22 de agosto de 2024, que trata de **Normas e Requisitos de acesso dos usuários ao OuvERJ**.
- Portaria CGE/OGE n.º 02, de 26, publicada em 28 de agosto de 2024, que institui a **Plataforma PROUT**

#### **IX – CAPACITAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2024.**

Com objetivo de manter-se atualizada e capacitada para suas funções perante a unidade de Ouvidoria e Transparência desta SEIOP, esta titular participou dos seguintes eventos:

- XII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado no Auditório PGE, sendo também comemorado o “Dia Nacional do Ouvidor”, no dia 11 de março;
- Participação na Reunião Estratégica de Integração dos órgãos e entidades estaduais para o fortalecimento da gestão e das parcerias com a União, no dia 09 de maio, na Sala de Reunião do Secretariado do Palácio Guanabara, representando a Ouvidoria SEIOP;
- XIII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado no dia 05 de agosto, no Teatro Alcione Araújo na Biblioteca Parque Estadual, com o tema “OuvERJ em evolução”.
- Participação “on line”, em 19 de agosto, da reunião de apresentação pela OGE, da nova ferramenta “SIMPLIFIQUE”, disponibilizada no Sistema OuvERJ.

## **X - CONCLUSÃO**

Sendo o que temos a apresentar, submeto o presente relato à consideração da Senhora Controladora SEIOP, para que, estando de acordo, possa ser submetido à aprovação do Senhor Secretário de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, com posterior encaminhamento para a devida publicação no site SEIOP.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 01 de outubro de 2024.

**Regina Célia Vieira Ferreira**  
**Auditora do Estado – ID 2911428-4**  
**OUIDORA SEIOP**