



Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas

Ouvidoria

Relatório do 2º semestre consolidado, para efeitos gerenciais,
com as demais informações trimestrais do
Exercício de 2023.

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

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

**Controladora
Ana Cristina Soares Damy**

**Ouvidora
Regina Célia Vieira Ferreira**

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

Joanna de Angelis

SEI 460001/000682/2023

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 **2º Semestre do Exercício de 2023**, tendo sido mantidas as informações trimestrais, para os efeitos gerenciais.

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;

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 a 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, obrigatoriamente, por intermédio do Sistema **Fala.BR**, já os requerimentos ligados à Lei de Acesso à Informação – LAI devem ser formalizados pelo Sistema **e-SIC.RJ**.

Entretanto, a partir de 04 de dezembro entrou em funcionamento o Sistema OuvERJ, em substituição aos 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.

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.seiop.rj.gov.br/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 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.

III – ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO ERJ

A partir de 1º de janeiro de 2023 foi modificada a Estrutura Organizacional do Estado do Rio de Janeiro, com a alteração da nomenclatura da Secretaria das Cidades para a Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades, absorvendo as funções da então Secretaria de Estado das Cidades e da Secretaria de Infraestrutura e Obras. (Art.º 2º do Decreto n.º 48.327, de 13 publicado em 23 de janeiro de 2023)

Desta forma, o presente relato apresenta informações de demandas pendentes da conclusão do atendimento em 31 de dezembro de 2022 relativas a SEINFRA, absorvidas por esta Ouvidoria SEIOP, ressaltando que naquela data não haviam demandas pendentes de conclusão relativas a então Secretaria de Estado das Cidades.

Cabe registro de que outra alteração ocorreu por força do Decreto n.º 48.707, de 26 de setembro de 2023, publicado no Diário Oficial Extra da mesma data, que deu nova nomenclatura a secretaria passando a ser denominada **SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS PÚBLICAS – SEIOP**.

IV – DEMANDAS RELATIVAS A ENTÃO SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS,

ABSORVIDAS PELA ENTÃO SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E CIDADES, HOJE SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS PÚBLICAS

A. DEMANDA RECEBIDA ORIGINALMENTE POR MENSAGEM ELETRÔNICA

Mensagem eletrônica (e-mail) que solicita orientação para cadastro de **denúncia** contra empresa que especifica, referente a obra em Conjunto Habitacional.

Para esta demanda o então Ouvidor SEINFRA deu início ao processo SEI-**170026/004251/2022**, recebido no Gabinete SEIC em 11 de janeiro de 2023.

Considerando o assunto da demanda, o referido processo foi encaminhado, em 28 de março de 2023, à recém-criada **Secretaria de Estado de Habitação**, por despacho do titular SEIC, sem tramitação por esta Ouvidoria.

B. DEMANDAS DO SISTEMA e-SIC.RJ

O Acesso ao sistema e-SIC.RJ, por esta titular, se deu a partir de 12 de janeiro de 2023, após comunicação da Chefia de Gabinete SEIC com o titular da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/CGE, quanto a permanência desta servidora nas funções de Ouvidora SEIC, hoje SEIOP.

Assim sendo, passamos a relatar posição das demandas em aberto naquela data, e providências adotadas.

PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA OU ENCAMINHAMENTO	POSIÇÃO	SETOR RESPONSAVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
RECURSOS (02)							
28819	10/11/2022	30/11/2022	17/11/2022	Regularização sistêmica via OGE, uma vez que, mesmo respondido, este protocolo constava como em aberto	OUVIDORIA EXTINTA SEINFRA	Solicitação de acesso a todos E-mails da SEINFRA	CONCLUSO
29152-2	07/12/2022 RECURSO EM 02/01/2023	27/12/2022 07/01/2023	20/12/2022 28/04/2023	Tratado pelo SEI 460001/000162/23 Encaminhado pelo Gab. / SEIC à Sec. Habitação em 28/03/23 – restituído a SEIC 28/04/23	OUVIDORIA SEC HABITAÇÃO	Programa Casa da Gente	CONCLUSO
DEMANDAS (04)							
29265	16/12/2022	05/01/2023 PRORROGADO 15/01/2023	01/02/2023	Tratada pelo processo SEINFRA SEI- 170026/004284/22 Encaminhado à Sec. Habitação	OUVIDORIA SEIC de o/s	Obra em Condomínio que Especifica	Encaminhados a OGE
29712	21/01/2023	10/02/2023	01/02/2023	Mesmo assunto da solicitação supra			
29407	27/12/2022	16/01/2023	13/01/2023	Tratada pelo processo SEINFRA SEI- 170026/003386/22 e 170026/000008/23	OUVIDORIA SEIC	Solicita cópia integral de processo pessoal que especifica	CONCLUSO
29426	29/12/2022	18/01/2023	16/01/2023	Tratada pelo processo SEINFRA SEI- 170026/004018/22 Já havia a mesma demanda no Protocolo e-SIC.RJ 28998 encerrado pelo Ouvidor SEINFRA	OUVIDORIA SEIC, com base em Parecer ASJUR da extinta SEINFRA constante do processo SEI	Solicita cópia de processo do IEAA, que especifica	CONCLUSO

Total de 06 procedimentos

C. DEMANDAS DO SISTEMA Fala.BR

Registramos que passamos a ter acesso ao Sistema Fala.BR em 09 de março de 2023. As demandas abaixo referem-se à então Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras e INEA.

DEMANDAS (04)							
NUP/PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA	ASSUNTO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	SITUAÇÃO
01528.2022.001342-10	05/08/ 2022 Inicialmente recebida pelo INEA. Encaminhada a SEIC em 10/03/ 2023	11/04 /2022 PRORR OGADA 11/MAI/ 23	14/04/2023	Obra Túnel extravasor Petrópolis (Of. Vereadora Petrópolis). Tratado pelo processo SEI-460001/000454/23	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO
02291.2022.000072-78	20/12/ 2022	19/01/ 2023	09/03/2023	Falta de clareza e objetividade na definição do assunto	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADO
02291.2023.000001-00	06/01/ 2023	07/02/ 2023	09/03/2023	Verificamos tratar-se de obras de responsabilidade da Fundação DER	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Fundação DER
02291.2023.000002-91	08/01/ 2023	08/02/ 2023	09/03/2023	Tratado como Denúncia pelo processo de origem SEINFRA SEI-170026/000061/23	PARECER CORREGEDORIA – SEIC – pelo arquivamento	COMUNICAÇÃO	ARQUIVADO

Total de 04 procedimentos

D. PROCESSOS SEINFRA PENDENTES DE CONCLUSÃO NO SISTEMA SEI

Tivemos acesso, em 02 de março de 2023, ao SEI/SEINFRA onde constavam **8 (oito)** processos na Unidade OUV/SEINFRA em aberto. Após análise verificamos que todos poderiam ser encerrados por estarem com seus objetos solucionados ou em virtude de que seu objeto passou a ser tratado pela SEIC, hoje SEIOP.

SEI-320001/004672/2021 – OGE – Carta de Serviços SEINFRA

SEI-170026/003542/2022 - SEINFRA – Reestruturação Ouvidoria

SEI-170004/000391/2022 – OGE – Autorização acesso demandas IEAA

SEI-170026/002429/2022 – Solicitação OUV de informações às vinculadas SEINFRA

SEI-320001/002735/2022 – Circular OGE ref. informações site SEINFRA

SEI-170026/003834/2022 – Solicitação OUV para Capacitação em P. Contas de Convênios

SEI-170026/003503/2022 - Solicitação OGE quanto a demandas IEAA

SEI-170026/003554/2022 - Minuta de Regimento Interno SEINFRA

V – DEMANDAS e-SIC.RJ, RECEBIDAS PELA

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E CIDADES,

posteriormente denominada

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS PÚBLICAS

PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA	POSIÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
1º TRIMESTRE 2023 (06)							
29661	17/01/2023	06/02/2023 PRORROGA DA 16/02/2023	27/04/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000082/23	CPL/SEIC Chefia GAB	Solicita cronograma de reabertura dos processos licitatórios extinta SEINFRA e reunião com titular SEIC	CONCLUSO
29898	31/01/2023 RECURSO 15/02/2023	20/02/2023	01/02/2023 15/02/2023	Referente a Secretaria de Estado de Habitação/CEHAB	OUVIDORIA SEIC de o/s	Solicita cópia de todos os processos que envolvem construção de moradias populares	Encaminhado à OGE Resposta ao recurso com orientação de remessa a CEHAB
30068	10/02/2023	02/03/2023	13/02/2023	Resposta encaminhada com orientação de encaminhamento a Ouvidoria da entidade/Casa Civil	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações e documentos relativos ao Instituto da Região Metropolitana – IRM, vinculado a Casa Civil	CONCLUSO

30121	14/02/2023	06/03/2023	02/03/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000222/23	SEIC/COOADE	Solicita informações de Audiência Pública realizada em São Gonçalo, e providencias qto a Licitações	CONCLUSO
30545	08/03/2023 RECURSO 24/03/2023	28/03/2023 29/03/2023	09/03/2023 28/03/2023	Resposta encaminhada com orientação para solicitação a cada Prefeitura Resposta especifica em relação SEIC	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações quanto a cargos em comissão e respectivas remunerações , de cada Município do RJ	CONCLUSO
30619	14/03/2023	03/04/2023	29/03/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000444/23	SUPPROG	Solicita informações Programa Governo Presente nas Cidades	CONCLUSO
2º TRIMESTRE 2023 (20)							
31331	24/04/2023	14/05/2023	25/04/2023	Orientação para direcionar a demanda ao DER-RJ	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações e cronograma de obras RJ-106	CONCLUSO
31409	27/04/2023	17/05/2023	28/04/2023	Arquivos anexos não disponíveis, impossibilitando tratamento da demanda	OUVIDORIA SEIC	Solicita maior divulgação de obras do Estado em Queimados, uma vez que haveria Vereador que especifica alegando indicação de sua autoria	CONCLUSO
31410	27/04/2023	17/05/2023	28/04/2023	DUPLICIDADE DA ANTERIOR	OUVIDORIA SEIC	DUPLICIDADE DA ANTERIOR	CONCLUSO
31469	02/05/2023	22/05/2023	11/05/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000857/23 Excepcionalmente parte respondido por e-mail – arquivos Autocad.	SUBSEC. DE PROJETOS DE ENGENHARIA	Solicita docs. Licitação Macaé SEI 170026/00221 7/2021	CONCLUSO
10							

31619	10/05/2023	30/05/2023	22/05/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000906/23	CPL/SEIC	Solicita editais e outras informações relativas a "Chamamento Público de Estudos ou manifestação de interesse" no período de 2010/2023	CONCLUSO
31778	17/05/2023	06/06/2023	30/05/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000990/23	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita acesso ao processo E-17/001/10070 9/2018	CONCLUSO
31779 e 31780	17/05/2023	06/06/2023	17/05/2023	-----	OUVIDORIA SEIC	Duplicidade de solicitação protocolo 31778	CONCLUSO
31789	17/05/2023	06/06/2023 PRORROGADA 16/06/2023	14/06/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/000991/23	Subsecretaria de Finanças-SEIC	Solicita acesso processo Concorrência 002/2007 E-17/001.056/2007	CONCLUSO
31820	19/05/2023	08/06/2023	22/05/2023	Orientação de recorrer a SEFAZ	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações sobre ITD	CONCLUSO
31874	24/05/2023	13/06/2023 PRORROGADA 23/06/2023	05/07/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/001042/23	Gestor do Contrato/SUB GFISC	Solicita informação obra que especifica em Petrópolis	CONCLUSO
31918	25/05/2023	14/06/2023	13/06/2023	Tratada pelo processo SEI-460001/001041/23	Coordenação PUC/IEAA	Solicita quantitativo pesquisadores Projeto PUC/IEAA	CONCLUSO
31937	26/05/2023	15/06/2023	30/05/2023	-----	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações referentes a atividade HABITAÇÃO	CONCLUSO Com orientação para encaminhar a Sec. Estado Habitação
32014	31/05/2023	20/06/2023 PRORROGADA 30/06/2023	04/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001074/23	Coordenadora de Desenvolvimento - SUBPROJ e Representante do ERJ na CTBIM COSUD	Solicita informações s/utilização "Building Information Modelling"	CONCLUSO

32125	06/06/2023	26/06/2023	06/06/2023	-----	OUVIDORIA SEIC	Solicita procedimentos relativos a concessão de Auxílio Funeral- ref. Ex servidor SEINFRA	CONCLUSO com orientação para entrada no protocolo SEIC, sendo indicado endereço
32148	07/06/2023. Anexos indisponíveis	27/06/2023 PRORROGADA 07/07/2023	03/07/2023	Tratada pelo SEI 460001/001168/23	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações s/ Projeto Pacto RJ e Programa Casa da Gente	CONCLUSO
32232 32232-2	13/06/2023 RECURSO 14/06/2023	03/07/2023 19/06/2023	13/06/2023 18/06/2023	-----	OUVIDORIA SEIC	ASSUNTO ABORDADO PELO 31918	CONCLUSO
32294	16/06/2023	06/07/2023	04/07/2023	Tratada pelo SEI 460001/001169/23 Recebida nova manifestação ref. ao assunto, solicitando complementação – e.SIC-RJ 33408 tratada neste mesmo processo	PROTOCOLO SEIC	PEDIDO DE ACESSO AOS AUTOS PROC. GEOMECANICA	CONCLUSO
32329	19/06/2023	09/07/2023	04/07/2023	Processo indicado não localizado – Assunto Prefeitura RJ	OUVIDORIA SEIC	Solicita projeto de Engenharia e de arquitetura e urbanismo de obra no Bairro da Penha – especifica número de processo	CONCLUSO
32358	20/06/2023	10/07/2023 PRORROGADA 20/07/2023	20/07/2023	Tratada pelo SEI 460001/001191/23	Fundação DER	Solicita informações de obra que especifica-	CONCLUSO
32573	30/06/2023	20/07/2023	30/06/2023	-----	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações sobre desapropriação de imóvel	CONCLUSO com orientação para encaminhar a Sec. Estado de Fazenda
3º TRIMESTRE 2023 (10)							
32722	09/07/2023	29/07/2023	27/07/2023	Tratada pelo SEI 460001/001321/23 Solicitada complementação pelo e.SIC-RJ 34120, tratado pelo mesmo processo	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações sobre obras que especifica	CONCLUSO

32801 e 32801-1	11/07/2023	31/07/2023 PRORROGADA 10/08/2023 RECURSO 14/08/2023 PRAZO 19/08/2023	10/08/2023 08/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001335/2023	COMISPL/ Comissão de Licitação Recurso: Secretário SEIC	Solicita todos processos licitatório de infraestrutura, com posição atual, período de jan/22 a jul/23	CONCLUSO
33022	25/07/2023	14/08/2023	14/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001433/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita contrato de obra que especifica	CONCLUSO
33085	29/07/2023	18/08/2023	17/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001476/2023	SUBFIN/SUPC CONV SUBPROJ/SUP PES SUPPROG	Solicita informações sobre localização de instalações de biodigestores	CONCLUSO
33170	03/08/2023	23/08/2023	11/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001512/2023	Chefia de Gabinete	Solicita Termo de Recebimento de Obra realizada em 2008 pela então SEOBRAS	CONCLUSO
33255	08/08/2023	28/08/2023	22/08/2023	Tratada pelo SEI 460001/001549/2023	CHEFIA GAB / SUBFIN /SUPCCONV	Solicita acesso a processo que especifica e cópia de Termo de Recebimento de Obra	CONCLUSO
33408	16/08/2023	05/09/2023 PRORROGADA 15/09/2023	14/09/2023	Tratada pelo SEI 460001/001169/2023 Mesmo processo do e.SIC-RJ 32294	CHEFIA GAB/SUB GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS/ SUPCCONV	Pedido de acesso aos autos proc. GEOMECA NICA	CONCLUSO
33668	29/08/2023	18/09/2023	11/09/2023	Tratada pelo SEI 460001/001713/2023	Coordenação de Recursos Humanos	Solicita declaração que especifica	CONCLUSO
34047	21/09/2023	11/10/2023	27/09/2023	Tratada pelo SEI 460001/001879/2023 No mesmo processo são tratadas as manifestações 34410 e 34435	SUPCCONV	Solicita acesso à documentação do PAC Manguinhos	CONCLUSO
34120	25/09/2023	15/10/2023	29/09/2023	Tratada pelo SEI 460001/001321/2023 uma vez que trata de solicitação de complementação de informações ao e.SIC-RJ 32722	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita Termo de Aceite Definitivo de obras que especifica	CONCLUSO

4º TRIMESTRE 2023 (16) ATUAL SEIOP

34264	02/10/2023	22/10/2023	04/10/2023	Trata de ofício endereçado a recém-criada Sec. Cidades, porém incluído no e.SIC-RJ como SEIOP. Porém a obra ainda está com a SEIOP, sendo possível responder	Chefia Gabinete SEIOP	Solicita informações de obra no Parque Boa Vista-antigo Piscinão de São Gonçalo	CONCLUSO
34302	04/10/2023	24/10/2023 PRORROGADA 03/11/2023	01/11/2023	Tratada pelo SEI 460001/002011/2023 Processo aguardando possível resposta da Pref. São Gonçalo Nova demanda Fala.BR 3440.2023.000037-23	Sub de Projetos/Coordenação de Adesão/Gestor do Contrato	Solicita informações de obra que especifica	CONCLUSO
34325	04/10/2023	24/10/2023 PRORROGADA 03/11/2023	01/11/2023	Tratada pelo SEI 460001/002037/2023 Nova demanda mesma obra e.SIC-RJ 34913	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações sobre peso total de vigas de aço Ponte do Pilar/Caxias	CONCLUSO
34331 e 34331-1	05/10/2023 RECURSO 27/10/2023	25/10/2023 PRORROGADA 04/11/2023 PRAZO DO RECURSO 01/11/2023	26/10/2023 30/10/2023	Tratada pelo SEI 460001/002036/2023 Nova demanda Fala.BR 3440.2023.000037-23 tratada pelo SEI 460001/002011/2023	Secretária Executiva/ Chefia de Gabinete Secretária Executiva – Secretária de Estado em Exercício	Obra da Construtora Litorânea	CONCLUSO
34360 e 34360-1	06/10/2023	26/10/2023 PRORROGADA 05/11/2023 PRAZO DO RECURSO 05/11/2023	31/10/2023 08/11/2023	Tratada pelo SEI 460001/002044/2023	Subsecretário de Projetos de Engenharia Secretária Executiva – Secretária de Estado em Exercício	Contrato de construção da ponte Eixo Norte-Sul-DEMOB II-Volta Redonda	CONCLUSO
34358	06/10/2023	26/10/2023	18/10/2023	Tratada pelo SEI 460001/002046/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Retirada de Árvore em obra em andamento – Furnas Sta Cruz - Seropédica	CONCLUSO
34410	09/10/2023	29/10/2023	19/10/2023	Tratada pelo SEI 460001/001879/2023 Ref. SIC 34047 e 34435 que tratam assunto semelhante	SUPCCONV	Solicita valor do investimento total na Estação Suspensa / PAC Manguinhos	CONCLUSO
34435	09/10/2023	29/10/2023	19/10/2023	Tratada pelo SEI 460001/001879/2023 Ref. SIC 34047 e 34410 que tratam de assunto semelhante	SUPCCONV	Solicita valor investido na Elevação da Estação Manguinhos	CONCLUSO

34439	10/10/2023	30/10/2023	19/10/2023	Tratada pelo SEI 460001/002071/2023	SUPCCONV	Obra de Pavimentação em Barra Mansa	CONCLUSO
34525	14/10/2023	03/11/2023	17/10/2023	Tratada pelo SEI 330018/000058/2023	GESTOR DE INTEGRIDADE SECID/SEIOP	Solicita Plano de Gerenciamento/ Gestão de Riscos e Plano de Integridade	CONCLUSO
34775	30/10/2023	19/11/2023	30/10/2023	Encaminhado Regimento Interno SEIC e decretos de alterações estruturais	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações da estrutura organizacional e atribuições	CONCLUSO
34913	06/11/2023	26/11/2023	14/11/2023	Tratada pelo SEI 460001/002037/2023 Que trata da mesma obra e.Sic-RJ 34325	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita acesso integral processo e pagamentos empresa OMEGA Ponte do Pilar/Caxias	CONCLUSO
34990 e 34990-1	10/11/2023	30/11/2023	13/11/2023 17/11/2023	Processo especificado pela demandante refere-se a Férias da extinta SEINFRA. Solicitada verificação do número do processo para nova demanda. O interessado fez como recurso apresentando o número correto do processo Tratado pelo processo 330018/000268/2023	OUVIDORIA SEIOP COORDENADORIA DE ADESÃO	Solicita acesso a processo que especifica como sendo referente a transferência de PTs, BP, BI, Contratos e outros itens da SEIC	CONCLUSO
35116	16/11/2023	06/12/2023	16/11/2023	Esclarecido que a solicitação não se enquadrada via e.SIC-RJ e sim via SEI	OUVIDORIA SEIOP	Ex Servidor Habitação e SEINFRA requer pagto de férias em pecúnia	NEGATIVA ENVIADA
35238 e 35238-1	23/11/2023	13/12/2023	23/11/2023 28/11/2023	Esclarecido que a solicitação não se enquadrada via e.SIC-RJ e sim via SEI Tratado pelo processo 330018/000345/2023 Atendido recurso pelo RH/SEIOP	OUVIDORIA SEIOP	Ex Servidora SEINFRA requer certidão tempo de serviços e contribuição, e outras informações.	CONCLUSO
35267	24/11/2023	14/12/2023	27/11/2023	Esclarecido tratar-se de obra de responsabilidade DER-RJ	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações obra RJ 106 – Serra Mato Grosso	CONCLUSO

Total de 52 procedimentos

ESTATÍSTICA CUMULATIVA DE SOLICITAÇÕES, VIA SISTEMA e-SIC.RJ, EM ATENDIMENTO A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO – LAI – 2019/2023

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	000	00,00%
Em andamento	000	00,00%
Resposta enviada	303	91,27%
Negativa enviada	029	08,73%
TOTAL	332	100%

ESTATÍSTICA QUANTO AO PERFIL DOS SOLICIANTES

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoa Física	313	94,28%
Pessoa Jurídica	019	05,72%
Gênero Feminino	121	36,44%
Gênero Masculino	180	54,22%
Não identificado	031	09,34%
FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Até 20 anos	007	02,11%
De 21 a 40 anos	183	55,12%
De 41 a 59 anos	065	19,58%
Acima de 59 anos	029	08,73%
Não informado	048	14,46%
ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sem Instrução Formal	004	01,20%
Ensino Fundamental	007	02,11%
Ensino Médio	047	14,16%
Ensino Superior	138	44,57%
Especialização	066	19,88%
Mestrado	015	04,52%
Doutorado	005	01,50%
Não informado	050	15,06%

Estes demonstrativos, bem como Relatórios Trimestrais e Semestrais são publicados em

<https://www.seiop.rj.gov.br/node/10> / Tramitação via SEI 460001/000682/2023.

VI – DEMANDAS DA SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E CIDADES, VIA SISTEMA Fala.BR, RESPECTIVO TRATAMENTO/ATENDIMENTO/POSIÇÃO e atual

SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS PÚBLICAS

Registramos que não haviam, em 31 de dezembro de 2022, pendências da então Secretaria de Estado das Cidades, no Sistema Fala.BR.

Entretanto, durante o período de transição em função da alteração da nomenclatura da Secretaria de Estado das Cidades para Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades, com a incorporação das funções da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras, não houve acesso desta titular ao sistema.

A efetivação do acesso desta titular ao Sistema Fala.BR, na nova unidade Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades, somente ocorreu a partir de 09 de março de 2023, motivando atraso no tratamento das demandas registradas a partir de 01 de janeiro de 2023, sendo o fato justificado aos demandantes quando do tratamento dos respectivos protocolos (NUP)

NUP/PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RES POSTA	ASSUNTO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	TIPO	SITUAÇÃO
1º TRIMESTRE 2023 (32)							
02291.2023.000003-72	13/01/2023	14/02/2023	09/03/2023	Obra que especifica	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Fundação DER
02291.2023.000004-53	13/01/2023	14/02/2023	09/03/2023	Obra que especifica	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Fundação DER
00557.2023.000038-09	12/01/2023	14/02/2023	14/03/2023	Frequência de Servidor SEINFRA	OUVIDORIA SEIC	COMUNICAÇÃO	CONCLUSO
02291.2023.000005-34	18/01/2023	17/02/2023	13/03/2023	Obra BR-106	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Fundação DER
02291.2023.000006-15	18/01/2023	17/02/2023	13/03/2023	Obra BR-106	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Fundação DER
02291.2023.000007-04	18/01/2023	17/02/2023	10/03/2023	Aparamento de residência de Deficiente Física – Bairro Sto Cristo	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com indicação de link da Ouvidoria Prefeitura RJ

02291.2023.000008-87	31/01/2023	02/03/2023	10/03/2023	Sugere que obras sejam realizadas a noite	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Angra dos Reis
02291.2023.000009-68	01/02/2023	06/03/2023	14/03/2023	Indica postura em relação a informações, sem especificações ou objeto claro	OUVIDORIA SEIC	COMUNICAÇÃO	CONCLUSO
02291.2023.000010-00	02/02/2023	06/03/2023	10/03/2023	Ruas com lama e buracos	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Cabo Frio
02291.2023.000015-06	05/02/2023	08/03/2023 PRORROGADA 10/04/2023	14/04/2023	Fiscalização Obras Duque Caxias Tratado pelo SEI 460001/000442/2023	SUBSECRETARIA DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	DENUNCIA	ARQUIVADO (com parecer Corregedoria)
03440.2023.000001-12	19/02/2023	27/03/2023 PRORROGADA 26/04/2023	14/04/2023	Fiscalização Obras Duque Caxias Tratado pelo SEI 460001/000442/2023	SUBSECRETARIA DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	DENUNCIA	ARQUIVADO (com parecer Corregedoria)
02291.2023.000013-44	05/02/2023	08/03/2023	15/03/2023	Indica diversos problemas de saneamento e outros em bairro que especifica	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com indicação de link da Ouvidoria Prefeitura RJ
02291.2023.000014-25	05/02/2023	08/03/2023	15/03/2023	Mesmo teor da anterior	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO com indicação de link da Ouvidoria Prefeitura RJ
02291.2023.000011-82	04/02/2023	08/03/2023	15/03/2023	Relata fatos inusitados, de perseguição e desconexos	OUVIDORIA SEIC	SUGESTÃO	ARQUIVADO
02291.2023.000012-63	04/02/2023	08/03/2023	15/03/2023	Complementa a anterior	OUVIDORIA SEIC	SUGESTÃO	ARQUIVADO
01566.2023.000003-32	06/02/2023	09/03/2023	14/03/2023	Condições Túnel Marcelo Alencar	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com indicação de link da Ouvidoria Prefeitura RJ
02291.2023.000016-97	07/02/2023	09/03/2023	10/03/2023	Vizinho jogando cimento em obra da Prefeitura	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado a Prefeitura de Casimiro de Abreu
02291.2023.000018-59	08/02/2023	13/02/2023	15/03/2023	Pedido de Reembolso de despesas em função de buraco em BRs	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO

02291.2023.000017-78	08/02/2023	13/03/2023	10/03/2023	Calçada com Buraco	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Duque de Caxias
00557.2023.000164-63	08/02/2023	14/03/2023 PRORROGADA 13/04/2023	28/03/2023	Solicita informação sobre obra que especifica em Barra Mansa Tratado pelo SEI 460001/000440/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO
02291.2023.000019-30	11/02/2023	15/03/2023	10/03/2023	Manutenção praça e ruas Sto Cristo	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com indicação de link da Ouvidoria Prefeitura RJ
02291.2023.000020-73	13/02/2023	15/03/2023	13/03/2023	Providencias junto Prefeitura de N Friburgo	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de N Friburgo
02291.023.000021-54 (80002.000204/2023-64)	15/02/2023	17/03/2023	10/03/2023	Programa Minha Casa Minha Vida	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado ao Ministério das Cidades
02291.2023.000022-35	16/02/2023	20/03/2023	10/03/2023	Afeto a Cabo Frio	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado a Prefeitura de Cabo Frio
02291.2023.000023-16	16/02/2023	16/02/2023	10/03/2023	Afeto a Cabo Frio	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Cabo Frio
03440.2023.000002-01	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	Manifestação em duplicidade Tratada pelos protocolos 03340.2023.0000 01-120 e 02291.2023.0000 15-06	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADO DUPLICIDADE
03440.2023.000003-84	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADO DUPLICIDADE
03440.2023.000004-65	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADO DUPLICIDADE
03440.2023.000005-46	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADO DUPLICIDADE
01531.2023.000265-68	17/03/2023	18/03/2023	17/03/2023	Solicitação de diligencias em Laboratório s Toxicológicos, encaminhada a SEIC pelo DETRAN-RJ	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Devolvido ao DETRAN-RJ
03440.2023.000006-27	18/03/2023	19/04/2023	20/03/2023	Solicita providencias Via Light e relata prejuízos	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado Fundação DER/RJ

03440.2023.000007-08	25/03/2023	26/03/2023	27/03/2023	Solicita pagto PPE	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado S.E. Educação
2º TRIMESTRE 2023 (14)							
52016.00056/2023-93 (03440.2023.00009-70)	09/04/2023	10/05/2023	10/04/2023	Reclamação aplicativo MEI	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhado ao Ministério do Desenvolvimento
03440.2023.000008-99	08/04/2023	10/05/2023	14/04/2023	Denuncia Crime Tratado pelo SEI 460001/000676/2023	OUVIDORIA SEIC Ouvidas Corregedoria e Chefia de Gabinete	COMUNICAÇÃO	Encaminhado a Fundação DER
03440.2023.000010-03	10/04/2023	11/05/2023	11/04/2023	Solicita orientação para alteração documento veicular	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO com sugestão de recorrer a unidade DETRAN no Município de Teresópolis
00803.2023.000192-68	19/04/2023	19/05/2023	19/04/2023	Solicita obras que especifica Av. Marechal Peixoto-Casimiro de Abreu	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	RECLAMAÇÃO	Encaminhado a Fundação DER
03440.2023.000012-75	23/04/2023	24/05/2023	24/04/2023	Solicitação de duplicação Rodovia Amaral Peixoto	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado a Fundação DER
03440.2023.000011-94	23/04/2023	24/05/2023	26/04/2023	Solicita atenção para Distrito de Sana/Macaé – estradas de acesso Tratado pelo SEI 460001/000782/2023	Subsecretaria de Projetos de Engenharia	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO
03440.2023.000013-56	28/04/2023	31/05/2023	04/05/2023	Solicita providencia em relação a obra parada no Município de Barra Mansa – Loteamento morada da Colônia II Tratado pelo SEI 460001/000832/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO
03440.2023.000014-37	23/05/2023	22/06/2023	25/05/2023	Solicita regularização cadastro SEI	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO com indicação de e-mail da secretaria de Transformação Digital

03440.2023.000015-18	29/05/2023	28/06/2023	30/05/2023	Solicita providencias inerentes à Prefeitura de São Francisco de Itabapoana (Prefeitura não cadastrada no Fala.BR)	OUVIDORIA SEIC	ELOGIO RECLASSIFICA DO PARA RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com orientação de contato com a Prefeitura, com indicação de link do site
03440.2023.000016-07	30/05/2023	29/06/2023	30/05/2023	Solicita pavimentação de via em Angra dos Reis	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Angra dos Reis
03440.2023.000017-80 (00106.015146/2023-76)	07/06/2023	11/07/2023	08/06/2023	Reclamação Fala.BR – sem acesso para alteração de e-mail cadastrado	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Controladoria Geral da União
03440.2023.000018-60	13/06/2023	13/07/2023	17/06/2023	Denúncia ref. Abandono terreno onde era localizado o Hospital do IASERJ-Centro	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado à Secretaria de Estado de Fazenda
03440.2023.000019-41 (50001.027609/2023-99)	29/06/2023	31/07/2023	29/07/2023	Informar estacionamento irregular em via que especifica	OUVIDORIA SEIC	COMUNICAÇÃO	CONCLUSO com orientação de contato com a Prefeitura, com indicação de link do site
03440.2023.000020-85	30/06/2023	01/08/2023	30/06/2023	Empresa solicitando reunião para apresentação de projetos	OUVIDORIA SEIC	SUGESTÃO	CONCLUSO Informado não ser este o veículo para o tipo de solicitação, disponibilizado site SEIC onde constam contatos
3º TRIMESTRE 2023 (09)							
03440.2023.000021-66 (52016.000461/2023-10)	05/07/2023	04/08/2023	06/07/2023	Solicita 2ª via CCMEI	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhado ao MIN DES IND COM E SERVIÇOS
03440.2023.000022-47	19/07/2023	18/08/2023	14/08/2023	Reclamação de obras no Bairro Morada da Barra-Resende Tratado pelo SEI 460001/001403/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras SUPBCIS	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO
03440.2023.000023-28	20/07/2023	21/08/2023	17/08/2023	Tratado pelo SEI 460001/001414/2023	CORREGEDORIA	DENUNCIA	ARQUIVADO

03440.2023.000024-09	24/07/2023	23/08/2023	25/08/2023	Inativo IEEA solicita solução processo que especifica de 1999 com carga SEPLAG	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO com orientação remessa IEEA via e.SIC-RJ uma vez que o IEEA não tem cadastro Fala.br ou remessa SEPLAG
71003.040140/2023-33 (03440.2023.000025-90)	23/09/2023	25/10/2023	25/09/2023	Programa Bolsa Família	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhada MDS- Ministério Des. E As Social, Família e Combate à Fome
02185.2023.000034-86	21/09/2023	24/10/2023	25/09/2023	Servidores DER	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado a Fundação DER
02185.2023.000035-67	21/09/2023	24/10/2023	25/09/2023	Servidores DER	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado a Fundação DER
02185.2023.000036-48	21/09/2023	24/10/2023	25/09/2023	Servidores DER	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	Encaminhado a Fundação DER
02184.2023.000256-27	28/09/2023	30/10/2023	29/09/2023	Servidores SECC	OUVIDORIA SEIC	COMUNICAÇÃO	Devolvida a SECC considerando servidores indicados não pertencem ao quadro SEIOP

4º TRIMESTRE 2023 (14) – ATUAL SEIOP

03440.2023.000027-51	15/10/2023	16/11/2023	16/10/2023	Reclamações de poda de árvores, calçadas, sinalizações, construções irregulares etc. no Município de CF	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhado a Prefeitura de Cabo Frio
03440.2023.000028-32	16/10/2023	16/11/2023	16/11/2023	Obra em Resende SEI - 170026/002017/2021 Tratado pelo SEI 330018/000044/2023	SUBSECRETARIA DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO
03440.2023.000029-13	19/10/2023	20/11/2023	19/10/2023	Reclamação de mato alto e problemas em ruas em Sto Cristo	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO com orientação de contato com a Prefeitura RJ, com indicação de link
02290.2023.000930-20	21/10/2023	27/11/2023	26/10/2023	Apresentação de Projeto de duplicação Rodovia Amaral Peixoto trecho Rio das Ostras/Macaé	OUVIDORIA SEIOP	SOLICITAÇÃO	Encaminhado à Prefeitura de Rio das Ostras
03440.2023.000031-38	04/11/2023	06/12/2023	06/11/2023	IPVA	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à SEFAZ
03440.2023.000032-19	04/11/2023	06/12/2023	06/11/2023	Solicita informação sobre obra que especifica	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhado a Fundação DER

03440.2023.000030-57 Feito pedido de complementação em 30/10/ 2023 Respondido 02/11/ 2023	30/10/ 2023	30/11/ 2023	06/11/ 2023	Solicita informações sobre obra que especifica	SUB GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE OBRAS Informado tratar de obra CEHAB	RECLAMAÇÃO	CONCLUSO
03440.2023.000033-08	11/11/ 2023	12/12/ 2023	13/11/ 2023 01/12/ 2023	Solicita providências obra CEDAE em Magalhães Bastos	OUVIDORIA SEIOP Em 13/nov foi feito Pedido de Consentimento p/ encaminhamento CEDAE – não houve resposta	DENUNCIA	Encaminhado à CEDAE
03440.2023.000034-80	16/11/ 2023	16/12/ 2023	16/11/ 2023	Solicita liberação de diploma	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhado à S. E. Educação
03440.2023.000035-61	16/11/ 2023	18/12/ 2023	16/11/ 2023	Denuncia qto não atendimento de reclamação referente a instalação de ar condicionado em Escola que especifica	OUVIDORIA SEIOP	DENUNCIA	Encaminhado à S. E. Educação
03440.2023.000036-42	17/11/ 2023	19/12/ 2023	17/11/ 2023	Reclamação por não conseguir efetuar pagto CEF de Boleto Habitacional	OUVIDORIA SEIOP	SUGESTÃO	Encaminhada à S. E. Habitação
03440.2023.000037-23	20/11/ 2023	21/12/ 2023	21/11/ 2023	Protocolos e.SIC-RJ 34331-34302 ref inclusão rua obra em SÃO GONÇALO – depende de resposta da Prefeitura	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhada Prefeitura São Gonçalo
03440.2023.000038-04	21/11/ 2023	22/12 2023	01/11/ 2023	Reclamação de clínica conveniada DETRAN	OUVIDORIA SEIOP	RECLAMAÇÃO	Encaminhada ao DETRAN-RJ
00557.2023.001534-52	01/12/ 2023	03/01/ 2023	03/01/ 2024	SEINFRA/ Goiás Solicita informações sobre atos normativos Tratado pelo SEI 330018/000395/ 2023	CHEFIA DE GABINETE	SOLICITAÇÃO	CONCLUSO

Total de 69 procedimentos

VI.1 - ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS VIA SISTEMA Fala.BR -2023-

Situação	Quantidade	Percentual
Aberta	00	00,00%
Em andamento	01	01,45%
Resposta Enviada	21	30,43%
Negativa Enviada	00	00,00%
Encaminhada a outro órgão	38	55,08%
Arquivada	09	13,04%
Total	69	100%

VI.2 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO – Fala.BR

O Sistema Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação para que, de forma facultativa, o usuário expresse sua opinião quanto a informação que lhe foi prestada, ou sua negativa.

Até o fechamento deste relatório foram registradas as seguintes manifestações:

1 - NUP 02291.2023.000018-59 *Fácil de compreender*

Muito Insatisfeito - Demorou para responder

Assunto: Solicitação de ressarcimento por danos causados ao automóvel de sua propriedade, em função das condições da estrada que especificou

Nossa posição: Cabe registro o fato de que a demora no atendimento se deu em virtude de esta titular ter seu acesso liberado no Sistema Fala.BR somente a partir de 09 de março de 2023, em razão das alterações na estrutura de Governo ocorridas a partir de 01 de janeiro de 2023, quando seu acesso foi suspenso pela OGE.

Cadastro da demanda realizado em 08 de fevereiro; Migração via Ouvidoria e Transparência Geral do Estado em 22 de fevereiro; Acesso desta titular ao sistema em 09 de março; Resposta à demanda 15 de março de 2023.

Fatos estes esclarecidos ao demandante como justificativa pela demora, uma vez que foge ao nosso controle direto.

2 - NUP 03440.2023.000010-03 – Difícil compreender

Muito insatisfeito – Não respondeu nada e fechou a chamada

Nossa posição: Assunto se reportava a protocolo que não consta de nosso sistema, logo não pertencendo a SEIC. Fato este esclarecido ao demandante como motivação na impossibilidade de atendimento.

3 - NUP 03440.2023.000011-94 – Fácil compreender

Parcialmente atendida – Atendimento Regular

Nossa posição: Assunto depende de demanda das próprias Prefeituras – Programa Governo Presente nas Cidades, tendo este esclarecimento constado da resposta ao demandante.

4 - NUP 03440.2023.000030-57 – Muito fácil de compreender

Satisfeito

VII – DEMANDAS RECEBIDAS VIA SISTEMA OuvERJ que entrou em vigor em substituição e.SIC-RJ e Fala.Br a partir de 04 de dezembro de 2023.

PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA	POSIÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
A PARTIR DE 04 DE DEZEMBRO DE 2023.							
20231204846909	04/12/2023	25/12/2023 PRORROGADA 04/01/2023	28/12/2023	Tratada pelo processo SEI-330018/000396/2023	Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras	Solicita informações sobre obras em Barra Mansa	CONCLUSO AGUARDANDO DO PRAZO RECURSAL

VIII – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO

esic.ouvidoria@ciudades.rj.gov.br

atual ouvidoria@obras.rj.gov.br

Assunto	Data	Resposta/Providência
1º TRIMESTRE 2023 (20)		
Solicita informações quanto a processo que especifica, referente procedimento licitatório de responsabilidade do DER.	Recebido e encaminhado 02/01/2023	Encaminhado a Fundação DER para atendimento
Solicitada, ao demandante, complementação de informações em 10/01/23 Sem resposta do demandante	Recebido em 09/01/2023,	Solicita procedimento para cadastramento de empresa. Foi requerido maiores informações, principalmente para que tipo de cadastro se refere. Não houve resposta
Solicitada, ao demandante, complementação de informação. Apresentada complementação de informações pelo demandante	Recebido em 27/01/2023 01/02/2023 Resposta em 29/03/2023	Questionamento quanto a obras no Município de Duque de Caxias que não chegam a “seu bairro”. Respondido com base informação da Subsecretaria de Gestão e Fiscalização de Obras Tratado pelo processo SEI 460001/000131/2023.
Reclamação quanto a falta de resultado de exame realizado no Hospital Pedro Ernesto	Recebido 09/02/2023 Resposta em 10/02/2023	Respondido com orientação para encaminhar a reclamação via Fala.Br à SES, ou diretamente ao HUPE
Solicitação de informações quanto procedimento licitatório via processo SEI 330018/000530/2022	Recebido 11/02/2023 Resposta em 15/02/2023	Tratado pelo processo SEI 460001/000205/2023 , para coleta de informações junto a CPL. Resposta encaminhada, excepcionalmente por e-mail com orientação para futuras demandas serem feitas via e-SIC.RJ ou Fala.Br
Reclamação em função de dificuldade de agendamento de renovação CNH – DETRAN – Macaé	Recebido e respondido em 16/02/2023	Orientado a direcionar a solicitação ao DETRAN-RJ, uma vez que a SEIC não tem ingerência em relação ao assunto.
Solicitação de orientação para acesso a informações referentes a obras na estrada de São José da Boa Morte	Recebido e respondido em 16/02/2023	Orientado a encaminhar sua solicitação via e-SIC.RJ

Reclamação de atendimento no PROGRAMA CASTRAPET RJ	Recebido respondido 23/02/2023	e em	Sendo este programa vinculado à Secretaria de Estado de Saúde, foi encaminhado o link relativo ao programa, bem como relativo à Ouvidoria daquela secretaria, com orientação para que a demandante os utilizasse para sua reclamação.
Denúncia pelo uso de telhas de amianto	Recebido respondido 24/02/2023	e em	Orientado a proceder a denúncia pelo sistema Fala.Br, inclusive pela solicitação no e-mail pelo Anonimato, direcionado a manifestação à Secretaria de Estado de Saúde.
Reclamação quanto ao número do telefone de Hospital Estadual em Bacaxá está como inexistente, deixando assim incomunicável a relação entre paciente e família.	Recebido respondido 02/03/2023	e em	Orientado a recorrer à Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde, com encaminhamento do link para utilização do sistema e-SIC.RJ
Solicitação de informações de carga horária de servidora que especifica, da Secretaria de Estado de Saúde	Recebido 03/03/2023 respondido 07/03/2023	em em	Orientado a recorrer à Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde, com encaminhamento do link para utilização do sistema e-SIC.RJ
Reclamação quanto a procedimentos e preços de vistoria instalações de gás - NATURGY	Recebido 03/03/2023 respondido 08/03/2023	em em	Orientado a recorrer à Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços / AGENERSA, com encaminhamento de link para utilização do sistema Fala.Br - E-mail encaminhado SEDEICS
Reclamação quanto aos serviços CCR Barcas	Recebido 06/03/2023 respondido 07/03/2023	em em	Orientado a recorrer a Ouvidoria da Secretaria de Transportes e dos demais órgãos indicados na mensagem. Manifestação encaminhada por e-mail a Ouvidoria SETRANS
Reclamação de acesso ao RIOPREVIDÊNCIA, via telefone	Recebido 15/03/2023 respondido 15/03/2023	em em	Orientado a recorrer ao RIOPREVIDENCIA, encaminhado link para contato via Fale Conosco, bem como link Ouvidoria SEFAZ, órgão de vinculação da entidade
Reclamação de processos Secretaria de Estado de Saúde	Recebido 23/03/2023 respondido 23/03/2023	em em	Orientado a recorrer a SES, com remessa de link Sec. Saúde para contato via Fale Conosco, bem como link Ouvidoria Saúde
Solicita orientação Matrícula CEJA / Maricá	Recebido 23/03/2023 respondido 23/03/2023	em em	Orientado a recorrer a Prefeitura de Maricá, com remessa de link para contato via Fale Conosco, bem como link Ouvidoria
Solicita tratamento para a paciente internada no INCA	Recebido 23/03/2023 respondido 23/03/2023	em em	Orientado a recorrer a SES, com remessa de link Sec. Saúde para contato via Fale Conosco, bem como link Ouvidoria Saúde

Reclamação policiamento na Tijuca	Recebido em 28/03/2023 respondido em 28/03/2023	Orientado a recorrer a Secretaria da Polícia Militar, via Fale Conosco, com encaminhado do link.
Reclamação de poluição sonora / Motos	Recebido em 28/03/2023 respondido em 28/03/2023	Orientado a recorrer ao DETRAN-RJ, via Fale Conosco, com encaminhado do link, bem como link site DETRAN-RJ.
Reclamação de bloqueio no acesso ao Sistema E.SIC-RJ	Recebido em 31/03/2023 respondido em 03/04/2023	Informado ao usuário que a mensagem foi encaminhada a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, pois foge ao controle desta unidade.
2º TRIMESTRE 2023 (24)		
Solicita autenticação de certificado de conclusão Ensino Médio	Recebido em 10/04/2023 respondido em 10/04/2023	Orientado a utilizar sistema e.SIC-RJ ou Site Secretaria de Estado de Educação, com encaminhamento de links
Solicita acesso os padrões de instalação de sistemas de tratamento de efluentes alternativos.	Recebido em 12/04/2023 respondido em 12/04/2023	Orientado a utilizar o sistema Fala.BR direcionando a consulta ao Ministério de Meio Ambiente e Mudança do Clima, com encaminhamento de links
Solicita Regimento Interno SEIC	Recebido em 17/04/2023 respondido em 17/04/2023	Justificada ausência do Site em função das mudanças estruturais do Governo ERJ a partir 01/01/23 e informando que esse documento está em elaboração
Solicita regularização informações pessoais no e.Consig	Recebido em 19/04/2023 respondido em 19/04/2023	Orientado a recorrer ao RIOPREVIDÊNCIA uma vez tratar-se de Inativo conforme e-mail RH/SEIC
Solicitação de averiguação de obra pública no loteamento Santa Lucia – Município de Valença	Recebido em 26/04/2023 Respondido em 26/04/2023	Orientado a utilizar sistema e.SIC-RJ considerando não especificar órgão responsável pela, bem como inúmeras solicitações de informações. Informado o link próprio.
Solicita acesso ao projeto da Obra de Revitalização Av. Rui Barbosa-Macaé SEI-170026/002217/21	Recebido em 02/05/2023 respondido em 02/05/2023	Orientada a utilizar sistema e.SIC-RJ, informado o respectivo link
Registra indignação contra Rioprevidência	Recebido em 02/05/2023 respondido em 02/05/2023	Disponibilizado endereço eletrônico Rioprevidência para contato com Ouvidoria daquela entidade.

Pesquisa para mapeamento de pessoas desaparecidas no RJ (Universidade Tiradentes/Sergipe)	Recebido em 02/05/2023 respondido em 03/05/2023	Disponibilizado endereço eletrônico da Secretaria da Polícia Civil/RJ com orientação de remessa da demanda via sistema e.SIC-RJ.
Solicita auxílio para solução de assunto DETRAN-RJ (Carteira de Habilitação)	Recebido em 04/05/2023 respondido em 04/05/2023	Orientado a recorrer a Ouvidoria DETRAN-RJ via Sistema Fala.BR, com disponibilização do link.
Solicita agilizar atendimento por parte da Secretaria de Saúde, de processo que especifica	Recebido em 04/05/2023 respondido em 04/05/2023	Orientado a recorrer a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Saúde, via Sistema Fala.BR, com disponibilização do link.
Reclamação quanto ao atendimento recebido na 21ª DP	Recebido em 04/05/2023 respondido em 05/05/2023	Orientado a recorrer a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Polícia Civil, via Sistema Fala.BR, com disponibilização do link.
Solicita informações de utilização "Building Information Modelling" - em ações SEIC	Recebido em 29/05/2023 respondido em 30/05/2023	Considerando o assunto, foi orientado a remeter a demanda à SEIC via Sistema e.SIC-RJ, com disponibilização do link. Demanda já recebida via sistema.
Solicita informações quanto a asfaltamento de rua que especifica em Duque de Caxias	Recebido em 31/05/2023 respondido em 02/06/2023	Considerando o assunto, foi orientado a remeter a demanda à SEIC via Sistema e.SIC-RJ
Reclamação quanto não recebimento valores do Programa SUPERA RJ	Recebido em 06/06/2023 respondido em 06/06/2023	Considerando o assunto, foi orientado a recorrer o próprio programa, com disponibilização do respectivo link.
Reclamação quanto a dificuldade de recuperar a senha do gov.br	Recebido em 07/06/2023 respondido em 07/06/2023	Considerando o assunto, foi orientado a recorrer o próprio programa de responsabilidade do Governo Federal
Reclamação de não atendimento Protocolo e.SIC-RJ 30680	Recebido em 07/06/2023 respondido em 07/06/2023	Esclarecido que o protocolo indicado não foi recebido por esta SEIC.
Reclamação atendimento hospitalar	Recebido em 12/06/2023 respondido em 12/06/2023	Orientado a recorrer Secretaria de Saúde do Município com indicação de link

Solicita orientação para acesso a Certidão de Terras Devolutas	Recebido em 13/06/2023 respondido em 17/06/2023	Orientado a recorrer ao ITERJ
Solicita internação	Recebido em 13/06/2023 respondido em 17/06/2023	Orientado a recorrer Secretaria de Saúde do Estado com indicação de link
Reclamação quanto não recebimento valores do Programa SUPERA RJ	Recebido em 13/06/2023 respondido em 17/06/2023	Considerando o assunto, foi orientado a recorrer o próprio programa, com disponibilização do respectivo link.
Solicita acesso a processo SEI que especifica	Recebido em 13/06/2023 respondido em 17/06/2023	O processo indicado não se refere a SEIC
Solicita providências obras de responsabilidade da Prefeitura, conforme protocolo já registrado na Prefeitura RJ	Recebido em 13/06/2023 respondido em 17/06/2023	Orientado a procurar Ouvidoria Prefeitura
Reclamação quanto não recebimento valores do Programa SUPERA RJ	Recebido em 14/06/2023 respondido em 17/06/2023	Considerando o assunto, foi orientado a recorrer o próprio programa, com disponibilização do respectivo link
Reclamação de fornecedor de atraso de pagto por parte da Prefeitura RJ	Recebido em 27/06/2023 respondido em 27/06/2023	Informado site Prefeitura para encaminhamento da reclamação
3º TRIMESTRE 2023 (28)		
Solicita acesso a documentos de obra que especifica, na rua Tereza	Recebido e respondido em 09/07/2023	Orientado a utilizar o sistema e.SIC-RJ, com encaminhamento de link Demanda já recebida via sistema.
Solicita informações quanto a pagamento de Faturas do exercício de 2019, pendentes nesta SEIC	Recebido em 13/07/2023 respondido em 14/07/2023	Orientado a utilizar o sistema e.SIC-RJ, para encaminhamento da demanda a esta SEIC, com encaminhamento de link
Denúncia contra traficantes	Recebido em 16/07/2023 respondido em 17/07/2023	Orientado a utilizar o sistema Fala.BR, para encaminhamento aos órgãos de segurança pública, com encaminhamento de link

Solicita providências em relação a trecho da RJ 104	Recebido em 19/07/2023 respondido em 20/07/2023	Orientado a utilizar o sistema Fala.BR, para encaminhamento ao DER-RJ, com encaminhamento de link
Solicita providências de várias áreas do Governo RJ, nenhuma inerente a SEIC	Recebido em 28/07/2023 respondido em 28/07/2023	Orientado a utilizar os sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, com encaminhamento de link
Reclamação de falta de andamento em processo de Certidão Tempo Serviço solicitada a SEEDUC	Recebido em 31/07/2023 respondido em 01/08/2023	Orientado a utilizar o sistema Fala.BR, com encaminhamento de link
Reclamação SUPERA-RIO	Recebido e respondido em 07/08/2023	Orientado a verificar informações e contatos no respectivo site, sendo disponibilizado o respectivo link
Reclamação quanto a acesso Histórico Escolar	Recebido em 09/08/2023 respondido em 10/08/2023	Orientado a utilizar o sistema e.SIC-RJ, para encaminhamento da demanda a esta SEEC, com encaminhamento de link, bem como com disponibilização site SEEC
Reclamação da iluminação da Rodovia Amaral Peixoto	Recebido em 15/08/2023 respondido em 16/08/2023	Orientado a utilizar os sistemas e.SIC-RJ, com remessa ao DER, com encaminhamento de link
Reclamação Vale Social	Recebido em 18/08/2023 respondido em 18/08/2023	Orientado recorrer a Fundação Leão XIII, via e.SIC-RJ, com disponibilização de link e.SIC-RJ e da própria Fundação
Solicita informação sobre Processo Seletivo SEIC, e indaga se pode remeter Currículo	Recebido em 19 (sáb) encaminhado RH em 21/08/2021 Respondido pelo RH em 28/08/2023	E-mail encaminhado ao RH, em 21/08, de o/s CG, para prestar informação de que não há processo seletivo em andamento, e solicitar que o demandante faça o encaminhamento do Currículo ao RH (Currículo recebido pelo RH em 29/08/2023)
Reclamação relativa e.SIC-RJ referente a CEDAE	Recebido em 19/08/2023 (sábado) Respondido em 21/08/2023	Orientado encaminhar solicitação à Ouvidoria da CEDAE, com disponibilização de link.
Reclamação de dificuldade de acesso a Carteira de Artesão – Programa da Sec. Turismo e falta de resposta a e-mails.	Recebido em 22/08/2023 respondido em 22/08/2023	Orientado a recorrer aos Sistemas e.SIC-RJ, Fala.BR e e-mail da Ouvidoria da Sec Turismo, com disponibilização de todos os links.

Reclamação ref CEDAE encaminhada CGE via e.SIC-RJ pelo usuário	Recebido em 23/08/2023 respondido em 23/08/2023	Orientado a recorrer aos canais CEDAE e CGE, com disponibilização de links. (08 mensagens com o mesmo teor)
Solicita obra em valão localizado em São João de Meriti	Recebido em 26/08/2023 respondido em 28/08/2023	Orientado a recorrer à Prefeitura de São João de Meriti com disponibilização de link e.SIC-RJ e Prefeitura
Reclamação 190	Recebido em 27/08/2023 respondido em 28/08/2023	Orientado a encaminhar reclamação via Fala.Br com disponibilização de link.
Reclamação de Bares e Restaurantes	Recebido em 29/08/2023 respondido em 29/08/2023	Pela quantidade de e-mails que constam na mensagem, respondemos, apenas, que o assunto não é afeto a SEIC
Reclamação de dificuldade de retirar Cartão Supera Rio	Recebido em 29/08/2023 respondido em 29/08/2023	Considerando o assunto, foi orientado a recorrer o próprio programa, com disponibilização do respectivo link.
Sugestão quanto Concurso PMRJ	Recebido em 31/08/2023 respondido em 31/08/2023	Orientado a recorrer ao Sistemas e.SIC-RJ e e-mail da Ouvidoria da Polícia Militar, com disponibilização de links.
Solicita endereço eletrônico para atendimento a questão de servidor	Recebido em 01/09/2023 respondido em 01/09/2023 Complementação 03/09 – respondido 04/09/2023	Orientado que dependeria do órgão ou entidade de lotação do servidor. Em segundo contato esclareceu que a demanda se refere a Secretaria de Educação, sendo orientado recorrer ao Sistemas e.SIC-RJ- com disponibilização de link.
Registra insatisfação com serviços de Trens no ramal Belford Roxo	Recebido em 03/09/2023 (dom) respondido em 05/09/2023	Orientado a recorrer a Agetransp via E.SIC-RJ com disponibilização de link do sistema e da entidade.
Reclamação Riofarmes	Recebido em 05/09/2023 respondido em 05/09/2023	Orientado a recorrer Secretaria de Saúde, via e.SIC-RJ com disponibilização de link do sistema e da entidade.

Reclamação Empresa Pública de Saúde	Recebido em 11/09/2023 respondido em 11/09/2023	Orientado a procurar a Ouvidoria da Prefeitura RJ, com indicação do link
Reclamação Hospital Pedro Ernesto	Recebido em 13/09/2023 respondido em 14/09/2023	Orientado a procurar a Ouvidoria do próprio hospital, com indicação do link
Elogio a FAETEC Campinho	Recebido em 15/09/2023 respondido em 15/09/2023	Mensagem encaminhada ao endereço eletrônico da FAETEC disponível no site, com cópia a Cidadã que assina a mensagem
Elogio a FAETEC Campinho	Recebido em 15/09/2023 respondido em 18/09/2023	Mensagem encaminhada ao endereço eletrônico da FAETEC disponível no site, com cópia a Cidadã que assina a mensagem
Reclamação quanto as condições de ponte na Av. Automóvel Club entre os Municípios de S.J. de Meriti e Belford Roxo	Recebido em 15/09/2023 respondido em 18 /09/2023	Mensagem encaminhada ao DER-RJ, considerando competência da entidade
Solicita informações s/ obras em Vila Guarani/Vista Alegre São Gonçalo	Recebido em 27/09/2023 respondido em 28 /09/2023	Orientado a encaminhar a demanda via e.SIC-RJ com disponibilização do link
4º TRIMESTRE 2023 (08) – ATUAL SEIOP		
Solicita informação sobre inscrição em Programas Sociais/Habitacionais	Recebido em 05/10/2023 respondido em 05 /10/2023	Orientado a encaminhar a demanda a Secretaria de Habitação, com disponibilização do link
Reclamação quanto esgoto no Bairro do Leme	Recebido em 12/10/2023 respondido em 16/10/2023	Orientado a recorrer à Prefeitura RJ, e Aguas do Rio, com disponibilização do link.
Reclamação quanto aos serviços da Light	Recebido em 20/10/2023 respondido em 20/10/2023	Orientado a recorrer à Light, com disponibilização do link.
Solicita providencias em relação RJ-085 – trecho São João de Meriti e Belford Roxo	Recebido em 23/10/2023 respondido em 26/10/2023	Encaminhada a Fundação DER
Solicita obras/revitalização no Terminal das Flores – Pavuna	Recebido em 08/11/2023 respondido em 08/11/2023	Orientado a recorrer Prefeitura, com esclarecimentos.
Reclamação do atendimento da Aguas do Rio	Recebido em 09/11/2023 respondido em 09/11/2023	Orientado a recorrer à Agencia Reguladora

Reclamação de barulho e outras situações Bairro RJ não especificado	Recebido em 24/12/2023 respondido em 26/12/2023	Orientado a recorrer à Prefeitura RJ, com disponibilização do link.
Solicita reforma terminal de Pavuna e outras melhorias	Recebido em 24/12/2023 respondido em 26/12/2023	Orientado a recorrer à Prefeitura RJ, com disponibilização do link.

Total de 80 procedimentos, sendo que apenas 10 dizem respeito à SEIC e SEIOP

IX - NOSSOS NUMEROS

- **CANAIS UTILIZADOS PELOS USUÁRIOS:**
 - **SEINFRA, SECID, SEIC e SEIOP**

DESCRIÇÃO	SEINFRA+ SECID+ SEIC 1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
e-SIC.RJ	12	20	10	16	58
Fala.BR	36	14	09	14	73
E. MAIL	19	24	27	06	76
PRESENCIAL	00	00	00	00	00
OuvERJ	-	-	-	01	01
TOTAL	67	58	46	37	208

As respostas às demandas recebidas, independentemente do canal usado pelo Cidadão, são de responsabilidade da respectiva área da estrutura SEIOP, considerando o assunto abordado, exceto aquelas que a informação conste do nosso site ou de interesse comum, ou que o assunto não seja da alçada desta SEIOP; nestes casos o cidadão será orientado diretamente por esta titular, bem como os casos que a demanda deva ser encaminhada a outros órgãos, municipais, estaduais ou federais.

A mesma rotina foi adotada para demandas oriundas da então Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras, hoje Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas.

X – OUTRAS ATIVIDADES

X.1 - Carta de Serviços ao Cidadão

A “Carta de Serviços ao Cidadão “ é o marco na Transparência dos Serviços Públicos, traz praticidade ao cidadão e favorece a assertividade dos serviços que o órgão busca disponibilizar. Este documento é previsto no Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 que regulamenta a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011.

As Cartas de Serviços da então SECID constam do processo SEI 330018/000260/2020 tendo sua última atualização em 31 de agosto de 2022 tendo sido submetidas à Ouvidoria e Transparência Geral da Controladoria Geral do Estado e disponibilizada, além do site SECID no Portal da Transparência do ERJ - https://www.transparencia.rj.gov.br/quadro_geral_de_servicos .

Quanto as providencias de elaboração da Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades - SEIC, foram iniciadas logo após a publicação do seu Regimento Interno, conforme Resolução SEIC n.º 287/23, publicada em 03 de agosto de 2023. Para tanto foi aberto o procedimento **SEI 460001/001532/2023**.

Entretanto, com a publicação do Decreto n.º 48.707/2023 que alterou estrutura e a nomenclatura da SEIC para SEIOP, os trabalhos foram interrompidos para estudos das adaptações/alterações que possam ser necessários no Regimento Interno, e, conseqüentemente, possa ser reiniciada a elaboração da Carta de Serviços.

X.2 - Transparência Ativa – Site SEIOP - <https://www.seiop.rj.gov.br/>

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, essa tarefa de atualização e aperfeiçoamento das informações é, de nossa parte, contínua principalmente neste momento da disponibilização pelo PRODERJ do novo site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, para que este possa oferecer ao Cidadão facilidade de navegação, permitindo rápida localização e obtenção das informações desejadas, minimizando, inclusive, possíveis pedidos de informações.

Quanto ao assunto, cabe registro ainda, que as demandas recebidas tanto por e-mail, e.SIC-RJ, ou Fala.BR 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 no sistema 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.

X.3 - Plano de Integridade SEIC hoje SEIOP

Esta Ouvidoria teve participação na elaboração e conclusão do Plano de Integridade iniciado em 2022, enquanto SECID, por força da Resolução SECID n.º 140/22, publicada em 21 de junho de 2022, nos termos do Decreto n.º 46.745, de 22 de agosto de 2019 – Processo SEI 330018/001011/2022.

O Plano de Integridade SEIC foi aprovado conforme Resolução SEIC n.º 113, de 02 de junho de 2023, publicada no Diário Oficial de 05 de junho de 2023.

XI - 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 N.º 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 N.º 05/2019 – Tratamento de Denúncias
- RESOLUÇÃO CGE N.º 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 106/2021 – Plano Anual de Capacitação
- RESOLUÇÃO CGE Nº 114/2021 – Procedimentos para Monitoramento das Atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 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, e
- RESOLUÇÃO CGE N.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023, que trata do novo sistema OuvERJ.

XI – CAPACITAÇÃO

Com objetivo de aperfeiçoamento de suas atividades e melhor capacitação no que se refere a Ouvidoria e Transparência, esta titular do setor Ouvidoria participou dos seguintes eventos em 2023:

- Seminário: A Ouvidoria Pública como Ferramente de Participação Social em 17 de março. Realização Tribunal de Contas do ERJ;
- Revisão de treinamento Fala.Br realizado, “online”, pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado/ CGE em 23 de mar;
- Treinamento online: LAI – Um caminho para otimizar o Serviço de Informações ao cidadão – organizado pela Controladoria Geral da União em 09 de maio.
- XI Encontro da Rede de Ouvidorias realizado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado/ CGE em 28 de agosto;
- Treinamento novo Sistema OuvERJ, em 20 de outubro, Escola Superior de Controle Interno.

Sendo o que temos a relatar, submeto 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.

Posteriormente este documento deverá ser encaminhado para publicação no site SEIOP, e, por fim, encaminhamento à Controladoria Geral do Estado, com vistas à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

Atenciosamente,

Rio de Janeiro, 05 de janeiro de 2024.

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