



Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades

Ouvidoria

Relatório do 1º Trimestre do Exercício de 2023

Secretário de Estado

Dr. Uruan Cintra de Andrade

Ouvidora

Regina Célia Vieira Ferreira

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

Joanna de Angelis

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

Senhor Secretário:

Apresentamos relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no **1º Trimestre do Exercício de 2023**, conforme legislação específica voltada para as Ouvidorias Setoriais.

Preliminarmente, entendemos como relevante especificar as 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 SEIC, atendendo as demandas dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria em busca de informações qualificadas, de forma transparente e respeitosa”.

E, podemos definir 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 SEIC”.

As competências da Ouvidoria SEIC 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 sitio 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 a 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**.

Caso o interessado não possa ter acesso a essas plataformas poderá utilizar os Formulários de **“Requerimento de Acesso à Informação”** disponíveis no site da Controladoria Geral do Estado, no seguinte link: <http://www.cge.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic/> uma vez que o site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades está em desenvolvimento pelo PROFERJ.

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

O endereço eletrônico esic.ouvidoria@cidades.rj.gov.br também pode ser utilizado para acesso inicial a esta Ouvidoria SEIC.

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 (em extinção).

(Art.º 2º do Decreto n.º 48.327, de 13 publicado em 23 de janeiro de 2023)

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

IV – DEMANDAS RELATIVAS A SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E OBRAS (EM EXTINÇÃO),

ABSORVIDAS PELA SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E CIDADES

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 a 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.

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

RECURSOS (2)

PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA OU ENCAMINHAMENTO	POSIÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
28819	21/11/2022	26/11/2022	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	07/01/2023		Tratado pelo SEI 460001/000162/23 Encaminhado pelo Gab./SEIC à Sec. Habitação em 28/03/23	SECRETARIA DE ESTADO DE HABITAÇÃO	Programa Casa da Gente	PENDENTE

DEMANDAS (4)

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	Encaminhadas 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

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 (4)							
NUP	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 10/03/23	11/04/2022		Obra Túnel extravasor Petrópolis (Of. Vereadora Petrópolis). Tratado pelo processo SEI-460001/000454/23		SOLICITAÇÃO	PENDENTE
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

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 seu objeto solucionado ou em virtude de que seu objeto passará a ser tratado pela SEIC.

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

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 (6)

PROTOCOLO	DATA	PRAZO	DATA RESPOSTA	POSIÇÃO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
29661	17/01/2023	06/02/2023 PRORROGA DA 16/02/2023		Tratada pelo processo SEI-460001/000082/23	GAB/SEIC	Solicita cronograma de reabertura dos processos licitatórios extinta SEINFRA e reunião com titular SEIC	PENDENTE
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	OUIDORIA SEIC de o/s	Solicita cópia de todos os processos que envolvem construção de moradias populares	Encaminhada a OGE Resposta ao recurso com orientação de encaminhamento a CEHAB
30068	10/02/2023	02/03/2023	13/02/2023	Resposta encaminhada com orientação de encaminhamento a Ouvidoria da entidade/Casa Civil	OUIDORIA 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 providências 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 específica em relação SEIC	OUVIDORIA SEIC	Solicita informações quanto a cargos em comissão e respectivas remunerações, de cada Município do RJ	CONCLUSO Aguardando prazo recursal
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 Aguardando prazo recursal

ESTATÍSTICA DE SOLICITAÇÕES, VIA SISTEMA e-SIC.RJ, EM ATENDIMENTO À LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO – LAI

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Aberta	000	00,00%
Em andamento	001	00,35%
Resposta enviada	257	90,18%
Negativa enviada	027	09,47%
TOTAL	285	5

ESTATÍSTICA QUANTO AO PERFIL DOS SOLICIANTES

SITUAÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Pessoa Física	266	93,33%
Pessoa Jurídica	019	06,67%
Gênero Feminino	096	33,68%
Gênero Masculino	159	55,79%
Não identificado	030	10,53%
FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Até 20 anos	005	01,75%
De 21 a 40 anos	153	53,69%
De 41 a 59 anos	057	20,00%
Acima de 59 anos	024	08,42%
Não informado	046	16,14%

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Sem Instrução Formal	004	01,40%
Ensino Fundamental	007	02,46%
Ensino Médio	040	14,04%
Ensino Superior	115	40,35%
Especialização	053	18,60%
Mestrado	013	04,56%
Doutorado	005	01,75%
Não informado	048	16,84%

Estes demonstrativos serão publicados, mensalmente, no site SEIC, tão logo o PRODERJ disponibilize o novo site SEIC.

VI – DEMANDAS DA SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E CIDADES, VIA SISTEMA Fala.BR, RESPECTIVO TRATAMENTO/ATENDIMENTO/POSIÇÃO (31)

Registramos que não haviam, em 31 de dezembro de 2023, 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 – em extinção, 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 09/03/2023, 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	DATA	PRAZO	DATA RES POSTA	ASSUNTO	SETOR RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	SITUAÇÃO
02291.2023.000003-72	13/01/2023	14/02/2023	09/03/2023	Obra que especifica	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhada à Fundação DER
02291.2023.000004-53	13/01/2023	14/02/2023	09/03/2023	Obra que especifica	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhada à Fundação DER
00557.2023.000038-09	12/01/2023	14/02/2023	14/03/2023	Frequência de Servidor SEINFRA	OUVIDORIA SEIC	COMUNICAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA
02291.2023.000005-34	18/01/2023	17/02/2023	13/03/2023	Obra BR-106	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhada à Fundação DER
02291.2023.000006-15	18/01/2023	17/02/2023	13/03/2023	Obra BR-106	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhada 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	RESPOSTA CONCLUSIVA 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 realizada a noite	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhada a 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	RESPOSTA CONCLUSIVA
02291.2023.000010-00	02/02/2023	06/03/2023	10/03/2023	Ruas com lama e buracos	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhada a Prefeitura de Cabo Frio
02291.2023.000015-06	05/02/2023	08/03/2023		Fiscalização Obras Duque Caxias Tratado pelo SEI 460001/000442/2023		DENUNCIA	PENDENTE
03440.2023.000001-12	19/02/2023	27/03/2023		Fiscalização Obras Duque Caxias Tratado pelo SEI 460001/000442/2023		DENUNCIA	PENDENTE

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	RESPOSTA CONCLUSIVA 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	RESPOSTA CONCLUSIVA 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/desconexos	OUVIDORIA SEIC	SUGESTÃO	ARQUIVADA
02291.2023.000012-63	04/02/2023	08/03/2023	15/03/2023	Complementa a anterior	OUVIDORIA SEIC	SUGESTÃO	ARQUIVADA
01566.2023.000003-32	06/02/2023	09/03/2023	14/03/2023	Condições Túnel Marcelo Alencar	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA 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	Encaminhada 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	RESPOSTA CONCLUSIVA
02291.2023.000017-78	08/02/2023	13/03/2023	10/03/2023	Calçada com Buraco	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminhada a 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	RESPOSTA CONCLUSIVA
02291.2023.000019-30	11/02/2023	15/03/2023	10/03/2023	Manutenção praça e ruas Sto Cristo	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	RESPOSTA CONCLUSIVA 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	Encaminhada a 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	Encaminhada 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	Encaminhada a Prefeitura de Cabo Frio
03440.2023.000002-01	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	Manifestação em duplicidade Tratada pelos protocolos 03340.2023.000001-120 e 02291.2023.000015-06	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADA
03440.2023.000003-84	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADA
03440.2023.000004-65	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADA
03440.2023.000005-46	19/02/2023	27/03/2023	10/03/2023	IDEM	OUVIDORIA SEIC	DENUNCIA	ARQUIVADA
03440.2023.000006-27	18/03/2023	19/04/2023	20/03/2023	Solicita providencias Via Light e relata prejuízos	OUVIDORIA SEIC	RECLAMAÇÃO	Encaminhada Fundação DER/RJ
03440.2023.000007-08	25/03/2023	26/03/2023	27/03/2023	Solicita pagto PPE	OUVIDORIA SEIC	SOLICITAÇÃO	Encaminha SE Educação

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

Situação	Quantidade	Percentual
Aberta	01	02,86%
Em andamento	02	05,71%
Resposta Enviada	09	25,71%
Negativa Enviada	00	-
Encaminhada a outro órgão	15	42,86%
Arquivada	08	22,86%
Total	35	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 foi registrada a seguinte manifestação:

NUP 02291.2023.000018-59 Fácil de compreender 

Muito Insatisfeito - Demorou para responderem

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/Fev; Migração via Ouvidoria e Transparência Geral do Estado em 22/Fev; Acesso desta titular ao sistema em 09/Mar; Resposta à demanda 15/Mar.

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

VI.3 - TIPOS DE DEMANDAS Fala.BR:

DESCRIÇÃO	1º TRIMESTRE
COMUNICAÇÃO	03
DENÚNCIA	09
RECLAMAÇÃO	14
SOLICITAÇÃO	07
SUGESTÃO	02
TOTAL	35

VII – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO (19)

e.sic.ouvidoria@cidadess.rj.gov.br

Situação	Data	Assunto/providência
1º TRIMESTRE		
Encaminhado a Fundação DER para atendimento	Recebido e encaminhado 02/01/2023	Solicita informações quanto a processo que especifica, referente procedimento licitatório de responsabilidade da Fundação DER.
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.
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 – SEIC 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 – SEIC 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 e respondido em 23/02/2023	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 e respondido em 24/02/2023	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 e respondido em 02/03/2023	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 em 03/03/2023 respondido em 07/03/2023	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 em 03/03/2023 respondido em 08/03/2023	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 em 06/03/2023 respondido em 07/03/2023	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 em 15/03/2023 respondido em 15/03/2023	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 em 23/03/2023 respondido em 23/03/2023	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 em 23/03/2023 respondido em 23/03/2023	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 em 23/03/2023 respondido em 23/03/2023	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 Policia 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, via Fale Conosco, com encaminhado do link, bem como link site DETRAN.

VIII - NOSSOS NUMEROS

- CANAIS UTILIZADOS PELOS USUÁRIOS:**

DESCRIÇÃO	1º TRIMESTRE
e-SIC.RJ	12
Fala.BR	35
E. MAIL	19
PRESENCIAL	00
TOTAL	66

As respostas às demandas recebidas, independentemente do canal usado pelo Cidadão, são de responsabilidade da respectiva área da estrutura SEIC, considerando o assunto abordado, exceto aquelas que a informação conste do nosso site, e neste caso o cidadão será orientado diretamente por esta titular, bem como as que devam ser encaminhadas a outros órgãos estaduais ou federais, no caso de a demanda não estar enquadrada nas competências da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades.

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

Entretanto, cabe registro de que com a absorção das demandas da SEINFRA e a criação da Secretaria de Estado de Habitação, que ficou responsável pelas demandas de sua área de atuação inicialmente protocoladas na SEINFRA, esta dinâmica ficou prejudicada quanto a agilidade de atendimento no período inicial de transição.

IX – OUTRAS ATIVIDADES

IX.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 providencias quanto a elaboração da Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades, ainda não foram iniciadas, considerando as alterações da estrutura organizacional e demais atos pendentes de publicação de ato do Chefe do Poder Executivo.

IX.2 –Transparência Ativa – Site SEIC

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 deve ser utilizado o “Guia de Transparência Ativa”, que é a 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.

Para atendimento desses objetivos, tão logo o nosso site seja disponibilizado pelo PRODERJ, serão iniciados os trabalhos visando a alimentação do site SEIC, ouvidos os diversos setores SEIC.

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 deverá ser contínua, objetivando que o futuro site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Cidades possa oferecer ao Cidadão maior 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 nos sites da extinta SEINFRA e SECID. Estamos alerta no acompanhamento e definição de assuntos a serem abordados na alimentação do futuro site SEIC, tão logo seja disponibilizado.

X - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS

- 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 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;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- 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**.

XI – CAPACITAÇÃO

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

- Seminário: A Ouvidoria Pública como Ferramente de Participação Social –17/mar/23. Realização Tribunal de Contas do ERJ;
- Revisão de treinamento Fala.Br realizado, on line, pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, em 23/mar/23.

Sendo o que temos a relatar, submeto à sua consideração e demais tramitações para publicação no futuro site SEIC.

Respeitosamente,

Rio de Janeiro, 03 de abril de 2023.

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