

Secretaria das
Cidades



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Ouvidoria Setorial

Relatório do 1º Semestre do Exercício de 2022.

Secretário de Estado

Dr. Uruan Cintra de Andrade

Presidente ITERJ

Dr. Robson Claudino

Ouvidor Setorial

Edney Pires Sales de Assis

SEI-320001/001991/2022

I – INTRODUÇÃO

Senhor Presidente,

Em cumprimento a Resolução CGE n.º 13 de 02 de maio, publicada em 03 de maio de 2019, apresento relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria Setorial, no Primeiro Semestre do Exercício de 2022, especificadamente de cada trimestre.

A Ouvidoria Setorial 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.

As competências das Ouvidorias Setoriais estão baseadas na Resolução n.º 13/19, da Controladoria Geral do Estado, a saber:

I – gerir os sistemas de acesso entre o cidadão, 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 sistêmico estabelecido;

III – elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e encaminhá-los para publicação no sítio institucional da entidade;

IV – velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação – LAI;

V – receber e responder os pedidos de acesso à informação, e submetê-los, se necessário, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI – assessorar aos setores da 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;

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 remetê-los à publicação no sítio institucional;

IX – promover a adoção de mediação e conciliação com o usuário, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X – zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços e sua publicação;

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

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

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 **(RJ)**.

Já os requerimentos ligados à Lei de Acesso à Informação – LAI devem ser formalizados pelo Sistema **e-SIC.RJ**.

**II.1 – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS VIA SISTEMA e-SIC.RJ, e
RESPECTIVO TRATAMENTO/ATENDIMENTO:**

Protocolo	Data da solicitação	Data de resposta	Situação da Resposta	Setor responsável pela Resposta na SECID	Referência
23792	21/01k/2022	14/02/2022	Resposta enviada	DIRAF	Solicitação de documento de pagamentos
24933	25/03/2022	03/05/2022	Negativa Enviada (com orientação de remessa ao INEA)	DIRCC	Demarcação de terras
25946	23/05/2022	29/06/2022	Resposta enviada	DIRFF	Regularização fundiária
26201	03/06/2022	09/06/2022	Resposta enviada	OUVIDORIA	Acesso ao geovias
26266	07/06/2022	18/07/2022	Resposta enviada	DIRAF	Solicitações orçamentárias e financeiras
26267	07/06/2022	18/07/2022	Resposta enviada	DIRAF	Solicitações de informações de convênio e pessoal
26268	07/06/2022	18/07/2022	Resposta enviada	GERREH	Solicitações de informações sobre servidores
26391	14/06/2022	22/06/2022	Negativa Enviada (com orientação de reformulação)	OUVIDORIA	Anexo corrompido
26487	20/06/2022	27/06/2022	Negativa Enviada	GERREH	Relação dos arquiólogos
26561	23/06/2022	27/06/2022	Negativa Enviada	OUVIDORIA	Insuficiência de informações

ESTATÍSTICA DE SOLICITAÇÕES, VIA SISTEMA e-SIC.RJ, EM ATENDIMENTO A LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO – LAI – ACUMULADO DE 2017 ATÉ JUN/22

Situação	Quantidade	Percentual
Aberta	00	00,00%
Em andamento	00	00,00%
Resposta enviada	108	99,08%
Negativa enviada	01	00,92%
TOTAL	109	100%

INFORMAÇÕES QUANTO AO PERFIL DOS SOLICITANTES

Situação	Quantidade	Percentual
Pessoa Física	60	55,05%
Pessoa Jurídica	49	44,95%
Gênero Feminino	14	70,21%
Gênero Masculino	33	29,79%
Faixa Etária	Quantidade	Percentual
Até 20 anos	01	02,17%
De 21 a 40 anos	20	43,48%
De 41 a 59 anos	20	43,48%
Acima de 59 anos	05	10,87%
Escolaridade	Quantidade	Percentual
Sem instrução Formal	00	00,00%
Ensino Fundamental	06	13,04%
Ensino Médio	12	26,09%
Ensino Superior	17	36,96%
Especialização	05	10,87%
Mestrado	05	10,87%
Doutorado	01	02,17%

II.2 – DEMANDAS RECEBIDAS VIA SISTEMA Fala.BR (RJ), e RESPECTIVO TRATAMENTO/ATENDIMENTO/POSIÇÃO

Tipo	Assunto	Data de Abertura	Data de resposta/ encaminhamento	Situação	Protocolo NUP
1º TRIMESTRE DE 2022					
Solicitação	Habitação Urbana	04/01/2022	03/02/2022	Concluído	02183.2022.000001-01
Comunicação	Denúncia	09/02/2022	18/07/2022	Concluído	02187.2022.000002-52
Comunicação	Atendimento	14/02/2022	16/03/2022	Arquivada	02187.2022.000003-33
Solicitação	Acesso à informação	04/03/2022	13/05/2022	Concluído	01396.2022.000012-04
Solicitação	Ouvidoria	21/03/2022	09/05/2022	Concluído	02187.2022.000004-14
Comunicação	Licitações	24/03/2022	28/04/2022	Concluído	00557.2022.000312-31
Comunicação	Outros em Administração	24/03/2022	28/04/2022	Concluído	02503.2022.000013-85
2º TRIMESTRE DE 2022					
Solicitação	Acesso à informação	23/05/2022	26/07/2022	Concluído	02187.2022.000006-86

ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTOS VIA SISTEMA Fala.BR (RJ)

1º SEMESTRE DE 2022

Situação	Quantidade
Em andamento	01
Resposta Enviada	20
Arquivada	06
Total	27

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Sistema Fala.BR(RJ) 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, porém o ITERJ não recebeu nenhum tipo de respostas à essa pesquisa.

As respostas às demandas recebidas, independentemente do canal usado pelo Cidadão, são de responsabilidade da respectiva área da estrutura do ITERJ, considerando o assunto abordado, exceto aquelas que a informação seja de conhecimento deste titular. Quando a demanda depende de informação de área específica do ITERJ o pleito é encaminhado ao respectivo setor mediante processo SEI-RJ, com conhecimento do Gabinete do Presidente.

III – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS

- 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 Nº 46.873 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019 – Sistema de Controle interno do ERJ -publicado em 16 de dezembro de 2019;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 13, DE 02 DE MAIO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 03 de Maio de 2019);
- RESOLUÇÃO CGE Nº 37, DE 07 DE AGOSTO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 14 de agosto de 2019 – Retificada no DO de 02 de setembro de 2019);
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019 – Implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais;
- NOTA TÉCNICA TRANSPARÊNCIA Nº 01/2019 – Negativa de Acesso à Informação;

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

Sendo o que temos a relatar, submeto à consideração de V.S.^a.

Respeitosamente,

Rio de Janeiro, 29 de julho de 2022.

Edney Pires Sales de Assis
Ouvidor Setorial - ITERJ
ID 5121186-6