



RiOMETRÓPOLE

I N S T I T U T O

OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL

4º TRIMESTRE DE 2023

Secretaria da
Casa Civil



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Davi Perini Vermelho
Presidente

Joaquim Portella
Chefe de Gabinete

Fernanda Werner
Ouvidora

Luã Guimarães
Projeto Gráfico
Coordenador de Comunicação

Relatório do Quarto Trimestre de Ouvidoria e Transparência

Introdução

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole -  rg o executivo da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, com o intuito dar transparência às suas atividades, contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados, e em cumprimento   Resolu o CGE n  13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orienta es para a atua o das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, apresenta o Relatório Anual de Gestão do Exercício de 2023.

Em tempo, cabe registrar que, além dos pilares normativos, e canais de atendimento da Ouvidoria do IRM, serão contemplados os dados estatísticos das manifesta es de ouvidoria e dos pedidos de acesso   informa o, bem como as iniciativas relacionadas   transparência ativa do  rg o.

1. Sobre a Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole

A Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole –  rg o Executivo da Região Metropolitana do Rio de Janeiro -   integrante da estrutura organizacional do órgão, sendo hierarquicamente subordinada   Presidência do IRM e tecnicamente subordinada   Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria da Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

No desempenho de sua missão institucional, a Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole, por meio do recebimento e tratamento de manifesta es de ouvidoria e pedidos de acesso   informa o encaminhadas pelo usuário de serviços públicos, e por meio de iniciativas relacionadas   promo o da transparência ativa, visa fomentar o controle social e a participa o popular, bem como subsidiar a Administra o Pública em busca de constante melhoria na adequada presta o de serviços ao cidadão.

2. Base Legal

. Leis Federais

* Lei Federal n  12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso   Informa o - LAI), que regula o acesso a informa es previsto no inciso XXXIII do art. 5 , no inciso II do   3  do art. 37 e no   2  do art. 216 da Constitui o Federal; altera a Lei n  8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n  11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n  8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;

* Lei Federal n  13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participa o, prote o e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administra o pública;

*Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

. Leis Estaduais

* Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos” e dá outras providências.

. Decretos

*Decreto Estadual nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações 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, e dá outras providências;

* Decreto Estadual nº 46.622, de 03 de abril de 2019, que 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 do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;

* Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências;

*Decreto Estadual nº 46.873, de 13 de dezembro de 2019, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

* Decreto n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023, que institui o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestação e solicitação de acesso à informação a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, seu órgão central.

. Resoluções

* Resoluções CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; }

*Resolução CGE nº 37, de 07 de agosto de 2019, que também estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460/2017;

*Resolução CGE nº 114, de 06 de dezembro de 2021, que estabelece procedimentos para o monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência relacionadas aos órgãos e entidades da rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;

3. Canais de Acolhimento

A Ouvidoria Do Instituto Rio Metrópole disponibiliza inúmeros canais de acolhimento às manifesta es e solicita es de informa o, dos cidadãos do Estado do Rio de Janeiro, conforme abaixo elencados:

Plataforma Integrada de Ouvidoria (OUVERJ): acessível em WWW

Telefone institucional: (21) 97030-4558;

E-mail institucional: ouvidoria@irm.rj.gov.br

Atendimento presencial: das 13h às 17h, mediante agendamento ou e-mail; e

Correspondência endereçada ao Instituto Rio Metrópole: Av. Presidente Wilson, 231 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20030-021.

4. Manifesta es de Ouvidoria

A Lei Federal n  13.460 de 26 de junho 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, garante ao cidadão o direito de se manifestar acerca da presta o de serviços públicos e da conduta de agentes públicos na presta o e fiscaliza o de tais serviços.

No âmbito estadual, o Decreto Estadual n  48.727 de 03 de outubro de 2023 estabeleceu a obrigatoriedade da utiliza o do OuveRJ como canal oficial para recebimento e tratamento das manifesta es de ouvidoria, o que foi devidamente atendido pelo Instituto Rio Metrópole.

Com a cria o e implementa o do sistema OuveRJ que - trata- se do sistema de ouvidoria e transparência informatizado, oficial do Governo do Estado do Rio de Janeiro para registro eletrônico de manifesta es de ouvidoria e acesso a informa o, disponibilizado aos órgãos e entidades da administra o pública estadual integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, para recebimento e tratamento das manifesta es do usuário de serviços públicos – no ano de 2023, houve o encerramento da utiliza o do sistema e-Sic e FalaBr, pelo Instituto Rio Metrópole.

As manifesta es recepcionadas e tratadas por esses canais ao longo do ano de 2023, estão contempladas nos números e análises deste relatório, sendo referenciados pelo respectivo canal de entrada.

Ressaltamos que, independentemente do canal de recebimento, a Ouvidoria encaminha, quando pertinente, a manifesta o   área técnica, realizando media o administrativa para que a resposta conclusiva ocorra dentro do prazo legal, sendo o conteúdo das respostas fornecido em sua integralidade ao cidadão.

5. Transparência Ativa

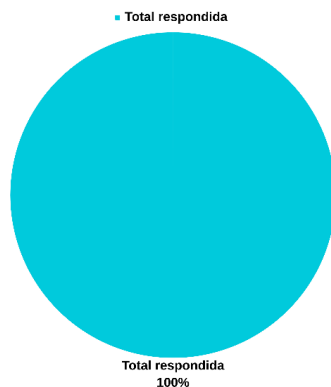
Em face da obrigatoriedade estabelecida pela Lei de Acesso à Informação acerca da divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitação, bem como do disposto no Decreto Estadual nº 46.475/2018, no que se refere às informações mínimas que devem ser divulgadas nas páginas oficiais de internet dos órgãos e entidades estaduais, em seção específica denominada TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria da Instituto Rio MetrÓpole realiza o monitoramento das informações disponibilizadas no sítio eletrônico institucional do IRM, orientando as áreas técnicas acerca das necessidades de publicação, manutenção e atualização dessas informações.

6. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria Durante o quarto trimestre do exercício de 2023

Foram recepcionadas e tratadas 3 (três) manifestações de ouvidoria distribuídas da seguinte forma:

Solicitações através do E-Sic.: Não foram recebidas manifestações através do E-Sic no quarto trimestre de 2023.

Solicitações por outros canais (e-mail; telefone, SEI): Foram tratadas 3 (três) solicitações da seguinte forma.



– **100%** de todas as solicitações recebidas foram respondidas.

7. Carta de Serviços do Instituto Rio MetrÓpole

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento previsto pelo Decreto Estadual nº 46.836/2019 e tem por objetivo informar ao usuário, os serviços prestados pelo Instituto Rio MetrÓpole, sobre a forma de acesso visando tornar transparentes suas atividades, estabelecer relacionamento com os cidadãos e promover o controle social, externando seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público. No âmbito do Instituto Rio MetrÓpole a Carta de Serviços ao Cidadão está em fase de aprovação e será divulgada no sítio institucional do Instituto Rio MetrÓpole ([IRM - Instituto Rio MetrÓpole](#)), e ainda em suas redes sociais, assim que finalizada.

RiO

METRÓPOLE

I N S T I T U T O

Secretaria da
Casa Civil



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO