



**RiOMETRÓPOLE**

I N S T I T U T O

# **OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

**EXERCÍCIO 2023**

Secretaria da  
Casa Civil



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**

Davi Perini Vermelho  
**Presidente**

Joaquim Portella  
**Chefe de Gabinete**

Fernanda Werner  
**Ouvidora**

## **Relatório Anual de Ouvidoria e Transparência – Exercício 2023**

### **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, ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria do Instituto Rio Metrópole teve a atua o de duas gestões, tendo a primeira atuado no período de janeiro a março e, a segunda, no período de março a dezembro. Isto posto, no presente documento, 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  
<https://www.irm.rj.gov.br/ouvidoria>

Telefone institucional: (21) 97030-4559;

E-mail institucional: [ouvidoria@irm.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@irm.rj.gov.br)

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

Correspondência endereçada ao Instituto Rio Metrópole: Av. Pres. Wilson, 231, 28  andar -  
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.

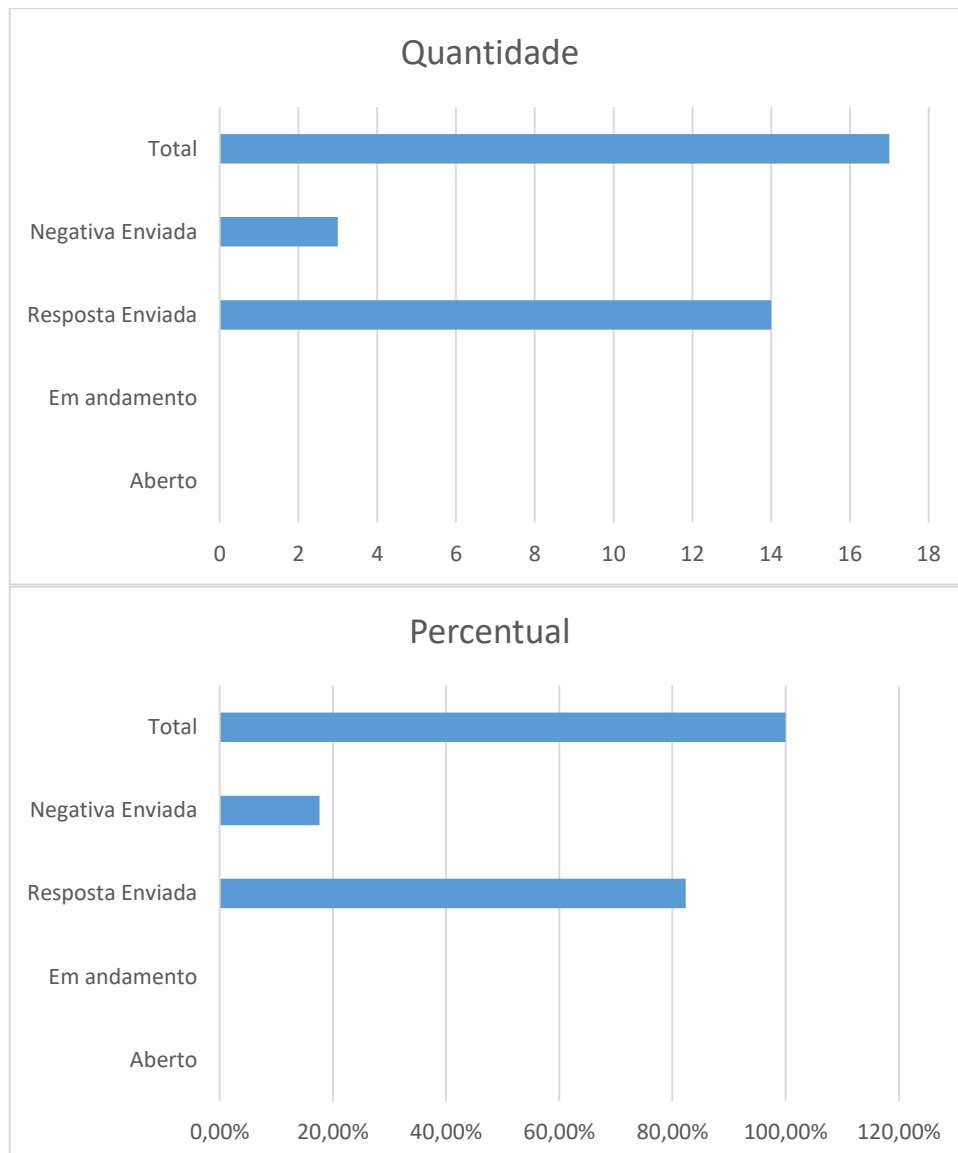
## 5. Transparência Ativa

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 exercício de 2023

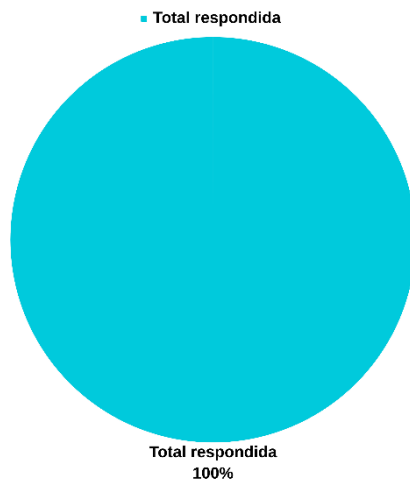
Foram recepcionadas e tratadas 30 (trinta) manifestações de ouvidoria distribuídas da seguinte forma:

Solicitações através do E-Sic.: Foram tratadas dezessete manifestações distribuídas da seguinte forma:





Solicitações por outros canais (e-mail; telefone, SEI): Foram tratadas 13 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   um instrumento previsto pelo Decreto Estadual n  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 finaliza o 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**