

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA

2  
0  
2  
3

# RELATÓRIO

Ouvidoria, Transparência e  
Compliance

## Sumário

Introdução	1
Solicitação de Informação	3
Via e-Sic.RJ	3
Manifestações de Ouvidoria	5
Tipos de Manifestações	5
Plataforma Fala.Br	5
Novo Sistema OuvERJ	7
Total de Manifestações e Solicitações de Informações	8
Lei Paulo Gustavo	9
Nossas Ações	11
Reunião de apresentação da Ouvidoria	11
Reunião para elaboração do Plano de Integridade	11
Atualização da Carta de Serviços SECEC	12
Nossas Ações Externas	15
Seminário de Ética em Ação	15
Celebração pelos 5 anos da CGE	16
Painel Educacional	17
XI Encontro da Rede de Ouvidorias	18
Palestra- A Contabilidade e sua relação com as fraudes em Organizações Sociais de Saúde – OSS	19
Considerações Finais	20



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Introdução

A Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa têm por finalidade ser um canal de interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, gerando a participação social, e conseqüentemente, a melhoria dos serviços prestados pelo SECEC-RJ.

Embora a Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa dentre um elenco de competências, não se encontram dentre essas a elaboração de pesquisas, e a prestação de serviços de assessoria técnica ou consultoria jurídica aos cidadãos.

A Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa foi estabelecida na estrutura básica da SECEC através do Decreto nº 46653 de 10 de maio de 2019. Além disso, as funções da Ouvidoria e Transparência da SECEC estão alinhadas com as diretrizes da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro- OGE-RJ.

As competências da Ouvidoria estão descritas do Decreto nº 46653 de 10 de maio de 2019, o que segue:

“(…)

*Seção XII*

*Da Ouvidoria e Transparência*

*Art. 13 - Compete à Ouvidoria e Transparência:*

*I - facilitar o acesso às informações, através da interlocução entre o cidadão e a SECEC, mantendo transparência e simplificação da comunicação; e*  
*II - estabelecer normas para analisar e dar retorno sobre as manifestações recebidas, fazendo, ainda, com que se provoquem melhorias estruturais na SECEC.*

“(…)”

A Ouvidoria recebe, encaminha aos setores técnicos, e posteriormente responde aos cidadãos, as solicitações referentes à:

1) Manifestações;

2) Pedidos de Informação baseados na Lei de Acesso a Informação (LAI) Lei Federal nº 12.527/2011 e Resolução TCE-RJ nº 275/2013;

3) Pedidos protocolados na Coordenadoria de Arquivo e Protocolo- COOAP.

O conceito de manifestação se distingue tendo em vista o sujeito passivo a qual essa manifestação se refere.

Nesse sentido, as manifestações dirigidas à Ouvidoria podem se referir a serviços prestados pelo a SECEC ou vinculadas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

As manifestações referentes a serviços prestados pelo SECEC-RJ são recebidas pela Ouvidoria, que as analisa e as encaminha para o setor técnico especializado, objetivando apresentar uma resposta a ser encaminhada ao cidadão pela Ouvidoria bem como aperfeiçoar os serviços prestados pelo SECEC-RJ.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Solicitação de Informação

O Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ) é o canal que permite que o cidadão encaminhe pedidos de acesso à informação ao órgão, possibilitando o acompanhamento dos respectivos prazos e respostas através dos números de protocolos eletrônicos gerados no ato do registro da solicitação.

Apresentamos os dados estatísticos dos pedidos de acesso à informação direcionados a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Rio de Janeiro no exercício de 2023, contendo a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos no período, bem como recursos, totalizando 32 solicitações

### Via e-Sic.RJ

Período de 23/03/2023 até o dia 05/12/2023, data de atendimento da última solicitação pelo e-Sic.RJ, o e-Sic.RJ foi substituído pelo sistema OuvERJ.

Nº Protocolo	Data de Solicitação	Data de Recurso	Previsão de Resposta	Data de Resposta
31082	12/04/2023	-	02/05/2023	27/04/2023
31276	20/04/2023	-	10/05/2023	04/05/2023
31389	27/04/2023	-	17/05/2023	15/05/2023
31416	27/04/2023	-	27/05/2023	26/05/2023
31417	27/04/2023	-	17/05/2023	03/05/2023
31418	27/04/2023	-	27/05/2023	24/05/2023
31477	03/05/2023	-	23/05/2023	15/05/2023
31546	08/05/2023	-	28/05/2023	17/05/2023
31610	10/05/2023	-	09/06/2023	08/06/2023
31897	25/05/2023	14/06/2023	19/06/2023	19/06/2023
32400	22/06/2023	-	12/07/2023	26/06/2023
33113	31/07/2023	-	20/08/2023	01/08/2023
33232	07/08/2023	14/08/2023	19/08/2023	17/08/2023
33483	19/08/2023	-	08/09/2023	08/09/2023
33863	11/09/2023	-	01/10/2023	18/09/2023
33986	18/09/2023	-	08/10/2023	20/09/2023



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

34054	21/09/2023	-	11/10/2023	25/09/2023
34084	22/09/2023	25/09/2023	30/09/2023	26/09/2023
34101	23/09/2023	-	13/10/2023	28/09/2023
34294	03/10/2023	-	23/10/2023	17/10/2023
34295	03/10/2023	-	23/10/2023	17/10/2023
34320	04/10/2023	-	24/10/2023	23/10/2023
34442	10/10/2023	27/10/2023	01/11/2023	01/11/2023
34513	14/10/2023	-	03/11/2023	19/10/2023
34537	16/10/2023	-	05/11/2023	16/10/2023
34747	27/10/2023	-	16/11/2023	30/10/2023
34819	01/11/2023	-	21/11/2023	21/11/2023
34829	01/11/2023	-	21/11/2023	21/11/2023
35156	19/11/2023	-	09/12/2023	27/11/2023
35278	25/11/2023	-	15/12/2023	05/12/2023
35279	25/11/2023	-	15/12/2023	04/12/2023
35293	27/11/2023	30/11/2023	05/12/2023	05/12/2023
<b>Total de Solicitação de Informação</b>				<b>32</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao disposto no Decreto Estadual nº 46.622/2019 e na Resolução CGE nº 13/2019, a Ouvidoria, Transparência e Compliance da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Rio de Janeiro utilizou até dezembro de 2023 plataforma Fala.BR como canal oficial para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria (Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão), a plataforma foi substituída pelo sistema OuveRJ.

## Tipos de Manifestações

**Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela SECEC.

**Elogio:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre oferecido ou atendimento recebido.

**Solicitação:** Requerimento de adoção de providência por parte da SECEC.

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

## Plataforma Fala.Br

Atendimento do Período de 23/03/2023 até a presente data, restando apenas 1(uma) manifestação para finalizar atendimento. Totalizando 24 manifestações.

NUP	TIPO	DATA DE ABERTURA	PRAZO DE RESPOSTA	ENCAMINHAMENTO	DATA DE RESPOSTA
02616202300000443	Reclamação	17/04/2023	17/05/2023		27/04/2023
02616202300000524	Reclamação	22/04/2023	24/05/2023		08/05/2023
02616202300001091	Denúncia	11/05/2023	12/06/2023		06/06/2023
02616202300001253	Sugestão	03/06/2023	05/07/2023		05/07/2023
02616202300001415	Sugestão	13/06/2023	13/07/2023		05/07/2023
02616202300001504	Comunicação	07/07/2023	08/08/2023		08/08/2023



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

02616202300001849	Comunicação	09/08/2023	08/09/2023		06/09/2023
02616202300001920	Comunicação	17/08/2023	18/09/2023		29/08/2023
02616202300001687	Comunicação	24/07/2023	22/09/2023		18/09/2023
02616202300002144	Comunicação	23/08/2023	22/09/2023		29/08/2023
02616202300002225	Comunicação	23/08/2023	22/09/2023		21/09/2023
02616202300002306	Comunicação	28/08/2023	27/09/2023		26/09/2023
02616202300002659	Comunicação	12/09/2023	16/10/2023		16/10/2023
02616202300002730	Comunicação	13/09/2023	16/10/2023		16/10/2023
02616202300002810	Solicitação	15/09/2023	17/10/2023		20/09/2023
02616202300003035	Reclamação	19/09/2023	19/10/2023		29/09/2023
02616202300003205	Reclamação	02/10/2023	01/11/2023		01/11/2023
02616202300002497	Comunicação	01/09/2023	03/11/2023		01/11/2023
02616202300003388	Reclamação	07/10/2023	08/11/2023		23/10/2023
02616202300003469	Solicitação	10/10/2023	09/11/2023		07/11/2023
02616202300003620	Solicitação	31/10/2023	30/11/2023		01/11/2023
01347202301249548	Solicitação	08/11/2023	08/12/2023	08/11/2023	22/11/2023
02616202300003701	Reclamação	23/11/2023	26/12/2023		
02616202300003892	Denúncia	29/11/2023	29/12/2023		11/12/2023
<b>Total de Manifestações de Ouvidoria</b>					<b>24</b>





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Novo Sistema OuvERJ

Por intermédio do Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, no dia 04/12/2023, passou a utilizar o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, em substituição aos sistemas FalaBR e e-SIC.RJ.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Total de Manifestações e Solicitações de Informações

Desde que assumiu a Ouvidoria e Transparência da SECEC em 24/03/2023, a atual gestão recebeu um número total de 798 manifestações e solicitações através do e-mail institucional, e-Sic.RJ, Fala.Br, telefone e presencialmente, conforme Anexo 1. Já o Anexo 2 fornece detalhes específicos sobre o número de e-mails direcionados e respondidos em cada setor.

ANEXO 1	
TIPO	DEMANDAS RECEBIDAS 23/03/2023 ATÉ A PRESENTE DATA
E-mail	710
E-Sic	32
Fala.Br	24
Telefone	29
Presencial	03
<b>Total</b>	<b>798</b>

ANEXO 2	
SETOR	Nº RECEBIDAS
Ouvidoria	137
Ouvidoria em cópia	49
Gabinete	104
Comissão de Editais	106
Comissão de Editais/ Editais Lei Paulo Gustavo	107
Lei de Incentivo	45
Prestação de Contas	50
Superintendência de Audio Visual	4



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Fundação Anita Mantuano de Artes	6
Theatro Municipal	2
Musel da Imagem e do Som	2
Superintendência de Artes	8
Recursos Humanos	7
Subsecretaria de Planejamento e Gestão	3
Tecnologia da Informação	6
Suporte Desenvolve Cultura	41
Cultura e Sociedade	7
Superintendência de Museus	2
Relações Internacionais	2
Escola da Cultura	3
Passaporte Cultural	3
Superintendência de Leitura	12
Relações Intermunicipais	1
Comunicação	1
Estúdio BPE RJ	2
<b>Total</b>	<b>707</b>

## Lei Paulo Gustavo

A Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Rio de Janeiro lançou oficialmente os editais da Lei Paulo Gustavo. Serão investidos R\$ 139 milhões em projetos culturais de diferentes segmentos.

Tendo como prioridade o setor Audiovisual, com objetivo de fomentar a democratização do acesso aos recursos e estimular a cadeia produtiva, incluindo a adesão de



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

segmento nunca contemplados de forma exclusiva, como jogos eletrônicos, bandas e fanfarras, artesanato, arte-educação e HQ, somados foram 19 editais lançados.

Foram recepcionadas pela Ouvidoria da SECEC/RJ a contar do início das inscrições, dia 05/10/2023 à 18/10/2023, 128 manifestações e solicitações de informações relacionadas aos editais da Lei Paulo Gustavo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Nossas Ações

### Reunião de apresentação da Ouvidoria



No dia 28 de abril de 2023, foi realizada reunião com todas as chefias da SECEC para apresentar o papel dos setores de controle da Secretaria de Cultura e Economia Criativa – Ouvidoria, Controle Interno e Corregedoria. Os responsáveis destes setores prestaram informação sobre o compromisso da gestão tanto com a Transparência Ativa como com a Transparência Passiva no âmbito da Secretaria de Estado da Cultura e Economia Criativa.

### Reunião para elaboração do Plano de Integridade





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Reunião do Grupo de Trabalho realizada no dia 19 de maio de 2023, na SECEC para elaboração do Plano de Integridade SECEC-RJ, publicado no D.O. no dia 24 de julho de 2023 através da Portaria SECEC nº 01 de 19 de julho de 2023.

O Plano de Integridade SECEC-RJ tem como o objetivo de implementar medidas de controle interno e ações institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de irregularidades administrativas, condutas ilícitas, desvios éticos e conflito de interesses.

## Atualização da Carta de Serviços SECEC

É atribuição da unidade de Ouvidoria e Transparência SECEC a implementação, elaboração e atualização da Carta de Serviços, conforme preconiza o art. 7º, IV, do Decreto Estadual nº 46.622/2019 e o art. 4º do Decreto nº 46.836/2019.

### O que é?

A Carta de Serviços ao Cidadão é uma carta-compromisso com padrões de qualidade na prestação de serviços

A Carta de Serviços é educativa e informativa e deve possibilitar à sociedade apropriar-se de informações sobre o órgão ou entidade, assim como orientar em suas decisões sobre como, quando, onde e para quem utilizar os serviços públicos disponibilizados.

### Finalidade

- Estabelecer compromissos públicos de excelência e qualidade;
- Estimular o controle social;
- Garantir o direito do cidadão de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos;
- Propiciar avaliação contínua da gestão e monitoramento do desempenho com o uso de indicadores, contribuindo para a evolução da eficiência e eficácia das ações da administração pública;
- Divulgar os serviços prestados e os compromissos de atendimento;
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na Administração Pública.

### Previsão Legal



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 (Capítulos II e VI)

Lei Estadual nº 6.052 de 23 de setembro de 2011:

- Objetivos (artigo 14 §1º), Conteúdos (artigo 14 § 2º), Padrões de Qualidade (artigo 14 § 3º), Divulgação (artigo 14 § 4º), Pesquisa de Satisfação (artigo 14).

Decreto Estadual nº 46.622 de 03 de abril de 2019:

- Obrigatoriedade e competência de implementação dos integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual (artigo 7º, IV).

Decreto Estadual nº 46.836 de 22 de novembro de 2019:

- Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011;
- Obrigatoriedade e orientações quanto à elaboração e divulgação da Carta de Serviços pelos órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro.

Normas Complementares publicadas pela CGE.

## Conteúdos Essenciais

**Caracterização do órgão ou entidade/Perfil institucional:** denominação completa, seguido de sigla e endereço completo.

**Finalidade e competências legais,** com ênfase nos serviços públicos sob a responsabilidade direta do órgão ou entidade pública.

**Relação das atividades institucionais realizadas pela SECEC.** Indicar para cada atividade: os públicos-alvo, os meios ou formas de acesso (atendimento pessoal, por telefone, internet), locais e horários de atendimento, requisitos para a obtenção do serviço, principais etapas do serviço e procedimentos alternativos.

**Padrões de Qualidade na prestação dos serviços,** especialmente no atendimento ao público. Os padrões de qualidade devem ser estabelecidos em conformidade com as



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

necessidades dos públicos-alvo dos serviços, tendo em vista a capacidade de atendimento e de investimento da SECEC.

**Canais de Relacionamento:** especificar os canais existentes para o cidadão registrar suas manifestações (reclamações, solicitações de providência, denúncias, comunicações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação).

**Outras informações,** tais como os instrumentos legais de interesse da coletividade, o ano da publicação e o período de vigência da Carta, Endereço postal e eletrônico da unidade responsável pela Carta de Serviços.

### **Publicação da Carta de Serviços SECEC**

A Carta de Serviços da SECEC publicada no Relatório do Segundo Trimestre de 2021 no site da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro- CGE/RJ  
<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/RELAT%C3%93RIO-SEGUNDO-TRIMESTRE-2021.pdf>





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Nossas Ações Externas

### Seminário de Ética em Ação

**SEMINÁRIO ÉTICA EM AÇÃO:  
PROMOVENDO A INTEGRIDADE  
NA GESTÃO PÚBLICA**

**PALESTRANTES**

 Como a Cultura de Saúde Mental pode ajudar a promover a Ética e a Integridade nas Organizações - Davi Valdetaro Gomes Cavaliari (Advocacia-Geral da União)

 Integridade Pública no Poder Executivo Federal: Principais Aprendizados e Desafios - Carla Arêde (Controladoria-Geral da União)

 Perspectivas éticas na mediação do acesso à informação - Bianca Panisset (Fundação Casa de Rui Barbosa)

**LOCAL:** AUDITÓRIO DA FUNDAÇÃO CASA DE RUI BARBOSA  
**DATA:** 10/05/2023 - **HORÁRIO:** 15H

**INFORMAÇÕES:**  
21 3289-8673  
com@saodietica@rb.gov.br  
ngi@rb.gov.br





O seminário promoveu um debate sobre as intercessões entre os campos da Ética e da Integridade Públicas, em seus múltiplos aspectos: ética profissional, ética e informação, conduta ética, integridade governamental, programas de integridade, além de perspectivas e desafios relacionados a estes temas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Celebração pelos 5 anos da CGE



Representando a Secretária Danielle Barros da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa, o Corregedor Rogério Duarte e eu participamos do evento de celebração pelos 5 anos da CGE RJ. O Controlador-Geral Demétrio Abdennur Farah Neto destacou o alto nível de trabalho realizado pela CGE/RJ ao longo desses anos e deu as boas-vindas a todos os envolvidos. Esta reunião marcou o aniversário de 5 anos da CGE/RJ, reforçando o compromisso com a transparência e a responsabilidade fiscal do estado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Painel Educacional



A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ) promoveu, no dia 24/08 um painel educacional que visou esclarecer as características comportamentais sobre assédio moral, assédio sexual e discriminação, dentro do ambiente de trabalho.

O Subcontratador-Geral do Estado, Thiago Couto Lage, fez a abertura do evento, juntamente com o Procurador-Geral do Estado, Bruno Dubeux, no qual reuniu especialistas que debateram a temática definida, com o objetivo de conscientizar os servidores sobre a importância de prevenir e combater a prática abusiva no âmbito da Administração Pública Estadual.

A CGE-RJ aproveitou a oportunidade para anunciar o lançamento oficial da Cartilha de Orientações, elaborada com o intuito de conduzir as relações profissionais e aperfeiçoar o ambiente de trabalho de forma mais respeitosa e ética, condições fundamentais para a saúde física e mental dos servidores.

O evento contou com a participação, como palestrantes, da Presidente do ISP, Marcela Ortiz, a Delegada de Polícia Civil, Tatiana Queiroz, a Procuradora do Estado, Nathalie C. Giordano e o Secretário de Governança e Compliance do TJRJ, Carlos Brasil Cherubini, com moderação do Auditor do Estado, Ramon Cardoso.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## XI Encontro da Rede de Ouvidorias



A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ) promoveu, no dia 28/08, o “XI Encontro da Rede de Ouvidorias”, que na ocasião apresentou para toda rede de ouvidoria conhecimento sobre o novo Portal OuvERJ, RJ Digital, Portal de Dados Abertos, Conselho de Usuários e reflexões sobre a transparência ativa do Estado. O Controlador-Geral do Estado, Demétrio Farah, fez a abertura do evento, juntamente com a Vice-presidente de Governo Digital e DPO no PRODERJ, Samya Massari.

As palestras, ministradas pelo Ouvidor-Geral do Estado, Eugenio Machado, e Superintendências da OGE, com participação do Proderj, tiveram o objetivo de apresentar as funcionalidades dos sistemas, e dessa forma, contribuir para estabelecer canais de avaliação, desempenho e qualidade na prestação dos serviços público, aumentando o alcance de atendimento da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado ao cidadão, bem como, fomentar a Transparência Ativa do Estado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Palestra- A Contabilidade e sua relação com as fraudes em Organizações Sociais de Saúde – OSS



O debate sobre “A Contabilidade e sua relação com as fraudes em Organizações Sociais de Saúde - OSS”, promovido pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Escola Superior de Controle Interno, foi realizado no dia 29 de setembro de 2023, com participação do Professor Mestre, José Miguel da Silva.

A palestra teve como objetivo debater as vulnerabilidades a que estão sujeitos os órgãos e entidades que atuam na área da saúde e que contrataram OSS's como prestadoras de serviços de saúde.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Considerações Finais

O presente relatório contempla os dados estatísticos referentes ao segundo trimestre de 2023, no qual foram observados uma redução das manifestações de ouvidoria, um aumento dos pedidos de acesso à informação e dos recursos aos pedidos, quando comparados aos dados do primeiro trimestre de 2023.

Cabe destacar que, os assuntos mais demandados dentre as manifestações de ouvidoria e solicitações de informações se concentraram em “Lei Paulo Gustavo” e “Editais da SECEC”.

Ressaltamos que, para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da SECEC/RJ utilizou como canais oficiais os sistemas eletrônicos Fala.BR e e-SIC, respectivamente, em atendimento às legislações vigentes, permitindo aos usuários do serviço público o acompanhamento dos prazos legais, por meio dos protocolos gerados. Além dos sistemas oficiais, são disponibilizados e-mail [ouvidoria@cultura.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@cultura.rj.gov.br) e telefone (21) (21) 2216-8500 ramais 248/249 institucionais, bem como é oferecido atendimento presencial, de segunda a sexta, das 10h às 17h, na sala da Ouvidoria, localizada no endereço Av. Presidente Vargas, 1261 - Centro, Rio de Janeiro – RJ.

Instar destacar o mais novo sistema da rede de Ouvidorias do Estado do Rio de Janeiro, OuvERJ, foi instituído por meio do Decreto nº 48.727 de 3 de outubro de 2023. Esse sistema tem como objetivo fornecer uma plataforma unificada de serviços de Ouvidoria e Transparência, garantindo maior acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da sociedade para o governo. Ao estimular a participação pública e incentivar o controle social por parte dos cidadãos do Rio de Janeiro, este novo sistema procura aumentar a responsabilização.

Na prática, o OuvERJ funciona como meio de comunicação eficaz e direto com a SECEC (Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa), estabelecendo um canal de avaliação de desempenho e garantia de qualidade na prestação de serviços públicos. Além disso, amplia o alcance da Ouvidoria e Transparência aos cidadãos. Em 4 de dezembro de 2023, tanto o e-Sic.Rj quanto o FalaBr foram substituídos pela adoção do OuvERJ como plataforma oficial.

Os sistemas eletrônicos permitem aos usuários o acompanhamento das manifestações e pedidos de informações através de protocolos gerados pelos sistemas, dando transparência quanto ao andamento e tratamento pelas áreas responsáveis da SECEC.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Ouvidoria é estreitar o relacionamento do usuário do serviço público, para dar tratamento as suas demandas e orientações diversas.

No que se refere a Transparência Ativa, esta Ouvidoria dedicou-se ao contínuo desenvolvimento do trabalho de monitoramento, aprimoramento e atualização das informações disponibilizadas no Menu Transparência, localizado no sítio institucional da SECEC/RJ.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Destacando-se, neste contexto, a reunião realizada com as chefias de cada setor, informando sobre o compromisso com a Transparência Ativa e a Transparência Passiva no âmbito desta Secretaria.

Ainda sobre Transparência Ativa, foi a reunião com os setores SUBPG, ASSCOM, ASSTI e a Ouvidoria para tratar para tratar das melhorias e dos novos procedimentos de divulgação, assim iniciamos a elaboração de minuta de normativo que regulamenta a gestão de conteúdo dos Portais da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa e vinculadas, documento que ainda está em fase de construção.

Além disso, destacamos a publicação dos relatórios trimestrais da Ouvidoria, bem como a consolidação do Relatório Anual da Ouvidoria 2023, no site institucional da SECEC/RJ na aba Ouvidoria.

Esta Ouvidoria encontra-se em constante monitoramento das questões de ouvidoria e transparência, com o objetivo de junto às áreas técnicas auxiliar a alta gestão na tomada de decisão e proporcionar a melhoria a prestação de serviço público ao usuário da SECEC.

A equipe da Ouvidoria reafirma seus compromissos institucionais de facilitar o diálogo entre o SESEC/RJ e os cidadãos, bem como apoiar a alta administração na melhoria dos serviços públicos prestados pelo Secretaria. Para isso, nossa equipe se dedica a melhorar continuamente os procedimentos internos, a fim de aprimorar nossas atividades e atendimento ao cidadão. Nosso objetivo final é fortalecer o exercício da cidadania, da participação social e do controle social difuso.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

**CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA**

Governador do Rio de Janeiro

**DANIELLE CHRISTIAN RIBEIRO BARROS**

Secretária de Estado de Cultura e Economia Criativa

**DANIELLE CHRISTIAN RIBEIRO BARROS**

Secretária de Estado de Cultura e Economia Criativa

**CLAUDIA MATTOS RAYBOLT**

Chefe de Gabinete

**RODRIGO DEODATO DE MOURA**

Ouvidor

**BEATRIZ FELÍCIO DOS SANTOS DE SOUZA**

Assistente de Ouvidoria

**TIFANY DE CASTRO BAZAN**

Estagiária