

Ouvidoria

Relatório Trimestral

Terceiro Trimestre 2023

Secretaria de Estado de Cultura e
Economia do Rio de Janeiro



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

Sumário

Apresentação	2
O que é ouvidoria?	2
Qual objetivo da Ouvidoria?	2
Transparência	2
Manifestações e Pedidos de Informações	3
Manifestação de Ouvidoria	3
Pedido de Informação	4
Manifestações e Pedidos de Informações recebidos	5
Via e-Sic.RJ	7
Via Plataforma Fala.Br	8
Lei Paulo Gustavo	9
Nossas Ações	10
Painel Educacional	10
XI Encontro da Rede de Ouvidorias	11
Palestra- A Contabilidade e sua relação com as fraudes em Organizações Sociais de Saúde – OSS	12



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

Apresentação

O que é ouvidoria?

É uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

- Canal de Diálogo e Participação Social;
- Interlocutora entre Sociedade e Estado;
- Representantes dos Interesses dos Cidadãos; e
- Instrumento de Melhoria e Avaliação das Políticas Públicas

Qual objetivo da Ouvidoria?

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de um ambiente de valorização da participação do cidadão, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e dos servidores da SECEC, para garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

Transparência

A Rede de Ouvidorias integra o Sistema de Controle Interno e tem como objetivo exercer as atribuições de ouvidoria e transparência, promovendo o controle social e a participação da população, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.



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

Manifestações e Pedidos de Informações

Manifestação de Ouvidoria

Informação: Solicitação de alguma referência (endereço, nome de responsável, atendimento, horário etc.)

Sugestão: Ideias, propostas de mudança;

Reclamação: Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações;

Denúncia: Dar a conhecer uma contravenção ou ato de caráter ilegal; e

Elogio: Referência de agrado, louvor, em relação ao atendimento recebido ou situações observadas ou vivenciadas.

Canais de manifestações e prazos para atendimento

- Email; e
- Falabr- prazo de 30 dias, prorrogável por igual prazo mediante justificativa



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

Pedido 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.

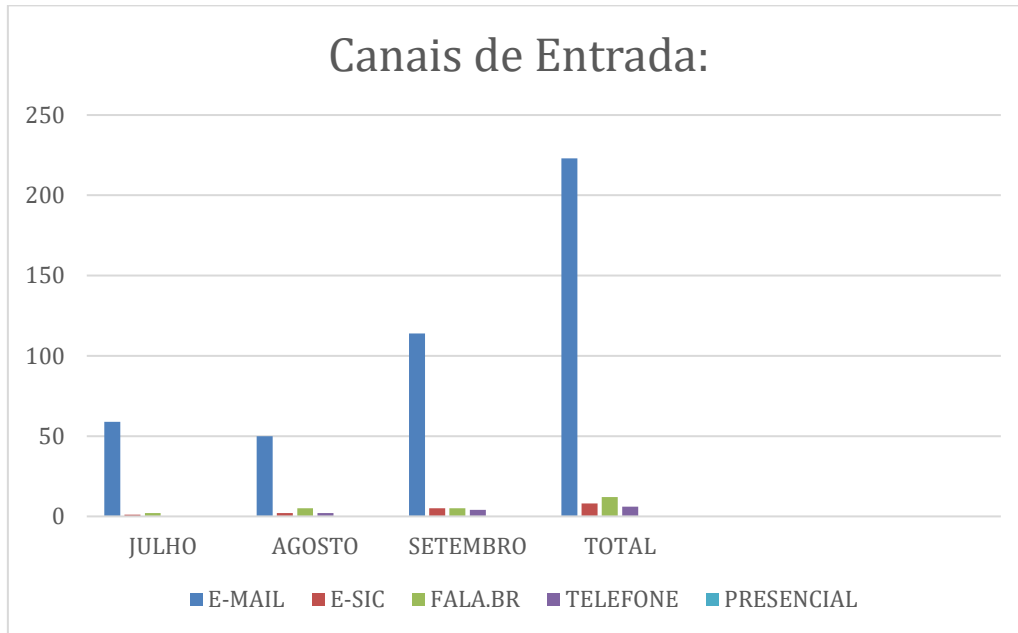
Canais de solicitação de informação e prazos para atendimento

- Email; e
- E-sic.Rj- prazo de 20 dias, sendo permitida uma única prorrogação por dez dias, mediante justificativa;



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

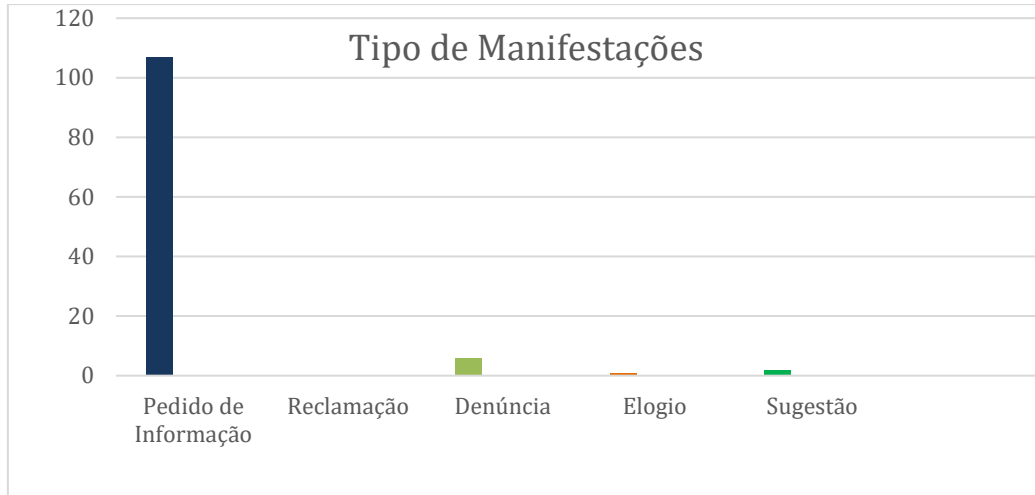
Manifestações e Pedidos de Informações recebidos



TIPO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
E-MAIL	59	50	114	223
E-SIC	01	02	05	08
FALA.BR	02	05	05	12
TELEFONE	0	02	04	06
PRESENCIAL	0	0	0	0



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



Pedido de Informação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão
127	0	6	1	2



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

Via e-Sic.RJ

Período entre os meses de julho, agosto e setembro de 2023.

Nº Protocolo	Data de Solicitação	Data de Recurso	Previsão de Resposta	Data de Resposta
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
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
Total de Solicitação de Informação				8



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

Via Plataforma Fala.Br

Período entre os meses de julho, agosto e setembro de 2023.

NUP	TIPO	DATA DE ABERTURA	PRAZO DE RESPOSTA	DATA DE RESPOSTA
02616202300001504	Comunicação	07/07/2023	08/08/2023	08/08/2023
02616202300001687	Comunicação	24/07/2023	22/09/2023	18/09/2023
02616202300001849	Comunicação	09/08/2023	08/09/2023	06/09/2023
02616202300001920	Comunicação	17/08/2023	18/09/2023	29/08/2023
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
02616202300002497	Comunicação	01/09/2023	03/11/2023	01/11/2023
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
Total				12



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

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 10 segmentos 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

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

CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA

Governador do Rio de Janeiro

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