

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
GESTÃO PÚBLICA PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL**

ALICE DE BARROS SILVA

A OUVIDORIA PÚBLICA COMO CENTRAL

Estudo de caso da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio
de Janeiro

Rio de Janeiro
2024

ALICE DE BARROS SILVA

A OUVIDORIA PÚBLICA COMO CENTRAL

Estudo de caso da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

Trabalho de Conclusão de Curso entregue ao Curso de Bacharelado em Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel.

Orientadora: Renata Bastos da Silva

Rio de Janeiro
2024

CIP - Catalogação na Publicação

S586o Silva, Alice de Barros
A ouvidoria pública como central: estudo de caso da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro / Alice de Barros Silva. -- Rio de Janeiro, 2024.
41 f.

Orientadora: Renata Bastos da Silva.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional, Bacharel em Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social, 2024.

1. Ouvidoria. 2. Transparência . 3. Controle social. 4. Participação popular. I. Silva, Renata Bastos da, orient. II. Título.

ALICE DE BARROS SILVA

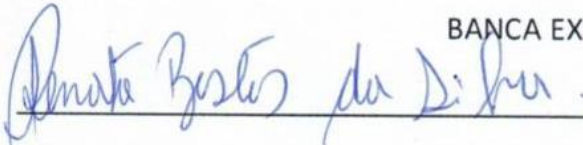
A OUVIDORIA PÚBLICA COMO CENTRAL:

**Estudo de caso da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado
do Rio de Janeiro**

Trabalho de Conclusão de Curso entregue ao Curso de Bacharelado em Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel.

Apresentado em: 06/11/2024

BANCA EXAMINADORA



Renata Bastos da Silva

Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – UFRJ



Ricardo José De Azevedo Marinho

Unyleya Educaciona

Instituto Devecchi

UniverCEDAE

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, que por mim sempre se esforçaram para fazer o possível e buscar o impossível. Sem vocês, eu não seria nada, e com vocês posso ser tudo aquilo que eu sequer imagino, mas que vocês sempre souberam que eu seria capaz. É tudo por vocês e, assim, sempre será.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois é Ele que ilumina meus caminhos e os daqueles que amo.

Agradeço aos meus pais, meus maiores exemplos de amor, bondade, dedicação e perseverança. Agradeço por acreditarem em mim o tempo todo, mesmo quando eu ainda não enxergava uma solução. Agradeço por terem me dito incontáveis vezes que eu poderia sonhar e realizar esses sonhos, estando ao meu lado, me incentivando, cuidando e presenciando a concretização deles. Agradeço por jurarem, desde os primeiros dias da minha vida, que fariam de tudo para que eu fosse feliz. Que algum dia eu consiga ser metade das pessoas que vocês são.

Agradeço aos meus amigos, Camila Ribeiro, Renato Rega e Nathalia Salles, a quem compartilhei minhas angústias e risos e que, mesmo sem saberem, me tranquilizaram, nos momentos em que eu precisava de calma, e me divertiram, nos momentos em que eu precisava sorrir. Agradeço por sempre terem me colocado para cima e me escutado, sabendo que era exatamente disso que eu precisava. Que a nossa amizade continue seguindo firme nos caminhos da vida.

Agradeço aos meus amigos e colegas da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro pela troca de experiência, ensinamentos e pelas risadas diárias.

Agradeço a minha orientadora, Professora Renata Bastos, não só pelo compartilhamento do seu conhecimento e paciência, mas também por, em cada conversa, ter demonstrado cuidado, buscando saber como eu estava, e deixado claro que tudo daria certo.

Por fim, agradeço à Universidade Federal do Rio de Janeiro, que tornou um dos sonhos da minha família em realidade.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE-RJ), Unidade de Ouvidoria da Controladoria Geral do Estado, em síntese, suas atribuições e como se divide em atuar no papel de ouvidoria interna de um órgão público e, ao mesmo tempo, como uma central responsável pela orientação e monitoramento dos(as) que exercem as atividades de ouvidoria e encontram-se inseridos(as) nos órgãos e nas entidades do âmbito do Poder Executivo Estadual. É de conhecimento público que as ouvidorias públicas funcionam como um canal de comunicação dos(as) cidadãos(ãs) com a Administração Pública, contatando-a com o intuito de atingir a resolução de suas demandas e a melhoria dos serviços públicos prestados. A partir da contextualização histórica, passando por pontos que exemplificam e dão base para o surgimento da Ouvidoria e Transparência Geral e, após, um detalhamento da sua estrutura, as atividades exercidas e os números relacionados à ela e à Rede de Ouvidorias e Transparência, é possível perceber que a importância da OGE-RJ vai muito além de atuar apenas internamente mas também como uma grande central responsável por monitorar, intermediar e orientar, uma ferramenta disponível à todos àqueles que dela precisarem.

Palavras-chave: ouvidoria; transparência; controle social; participação popular; rede de ouvidorias e transparência; manifestações de ouvidoria; pedidos de acesso à informação; recursos de acesso à informação; informação.

ABSTRACT

The present work aims to present the Ombudsman and General Transparency of the State of Rio de Janeiro (OGE-RJ), Ombudsman Unit of the State Comptroller General's Office, in summary, its attributions and how it is divided into acting in the role of internal ombudsman of a public agency and, at the same time, as a central responsible for the guidance and monitoring of those who perform ombudsman activities and are inserted in the bodies and entities within the scope of the State Executive Branch. It is public knowledge that public ombudsman offices work as a communication channel between citizens and the Public Administration, contacting it in order to achieve the resolution of their demands and the improvement of the public services provided. From the historical contextualization, going through points that exemplify and provide the basis for the emergence of the Ombudsman and General Transparency and, afterwards, a detailing of its structure, the activities carried out and the numbers related to it and the Ombudsman and Transparency Network, it is possible to see that the importance of OGE-RJ goes far beyond acting only internally but also as a large center responsible for monitoring, intermediary and guide, a tool available to all those who need it.

Keywords: ombudsman; transparency; social control; popular participation; ombudsman and transparency network; ombudsman manifestations; access to information requests; access to information resources; information.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	A CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	13
3	A OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	16
3.1	Superintendência de Ouvidoria	18
3.1.1	Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais	19
3.1.2	Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão	22
3.1.2.1	Tratamento de Manifestações de Ouvidoria	22
3.1.3	Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento	27
3.2	Superintendência de gestão de transparência e prevenção da corrupção	27
3.2.1	Coordenadoria do Portal da Transparência	29
3.2.2	Coordenadoria de Transparência e Controle Social	31
3.2.2.1	Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação	31
3.2.3	Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação	34
4	CONCLUSÃO	36
	REFERÊNCIAS	38

1 INTRODUÇÃO

A ideia de uma Ouvidoria prática no Brasil só saiu do papel e foi devidamente aplicada em 1986, através da instituição da primeira Ouvidoria Pública Municipal do país, a de Curitiba. O projeto-piloto a ela relacionado apresentava o prazo de 11 meses, tendo sido proposto que caso a aplicação e o papel desempenhado pelo Instituto obtivesse bom resultado, o Decreto n.º 215/86-PMC, que instituiu o projeto, se tornaria lei (Gomes, 1987). Mesmo tendo sido encerrada ao final de 1989, a Ouvidoria Municipal apresentou em seu curto tempo de existência uma grande importância para o funcionamento e perpetuação das que vieram a seguir, nas esferas municipal, estadual e federal, pautando, por meio do trabalho rotineiro, as práticas que deveriam ser desempenhadas pela equipe, influenciando ativamente no aprimoramento da participação e controle social na área pública.

Cabe citar que, principalmente após a constatação de uma melhoria não apenas na gestão da Administração Pública mas também na relação de confiança criada com o cidadão e como o mesmo passou a enxergar o meio público, como um todo, mediante os resultados alcançados pela Ouvidoria Municipal de Curitiba, conforme descrito por Manuel Alves Camargo e Gomes, já no art. 1º e parágrafo único do Decreto n.º 215/86-PMC, o conceito que influenciaria as futuras Ouvidorias públicas, cada uma ao seu próprio modo e normas, se faz mais importante, sendo ele:

[...] estabelece a vinculação ao Poder Legislativo, resguardando-se a sua independência funcional e administrativa, bem como sua condição de órgão de controle e de fiscalização dos atos administrativos e, nesta condição, de defesa dos direitos e interesses do cidadão (Gomes, 1987, p.18)

Posteriormente, já com a presença firme da imprescindibilidade das Ouvidorias no contexto brasileiro, em 1988, foi promulgada a Constituição Federal, e, posteriormente, através da Emenda Constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998, em seu art. 37, constam-se os princípios que a Administração Pública deveria seguir, bem como em seu §3º é possível perceber um papel que será abraçado e exercido pelas Ouvidorias públicas, tanto da Administração direta quanto indireta, conforme descrito a seguir:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública (Brasil, 1998).

Como pôde ser observado, o artigo e parágrafo citados trazem de um lado a forma como a Administração Pública deve se portar e respeitar, e do outro, as formas de participação do cidadão, ações essas que, posteriormente, terão o auxílio das Ouvidorias públicas para sua perpetuação, tendo por base as atribuições que a elas foram relacionadas mais a frente.

Em 1992, por meio da Lei Federal n.º 8.490, de 19 de novembro de 1992, foi criada a Ouvidoria-Geral da República, inserida na estrutura do Ministério da Justiça. Após esse período, em que coube ao Gabinete do Ministério da Justiça desempenhar as funções de Ouvidor, em 2001, foi criada a Corregedoria-Geral da União, que, posteriormente em 2002, através do Decreto Federal n.º 4.490, de 28 de novembro de 2002, receberia a incumbência de incorporar no seu corpo estrutural a Ouvidoria Geral da República. No ano seguinte, em 2003, a Corregedoria-Geral da União ganha status de Controladoria-Geral, e a Ouvidoria tem sua denominação alterada para Ouvidoria Geral da União, como conhecemos hoje.

Com o intuito de normatizar não apenas às competências da Administração Pública Direta e Indireta, mas também às dos usuários de serviços públicos, promulgou-se a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Por meio dela foi possível exemplificar o conceito de participação popular, direito este básico do usuário/cidadão, e introduzir o de controle social, que consistem, basicamente, em estar diretamente ligado e ativamente atento à adequada prestação dos serviços e às ações realizadas pelos agentes públicos.

Este acompanhamento se conecta com a instituição das Ouvidorias Públicas e o registro e tratamento de manifestações, que fazem referência às percepções e/ou experiências referentes aos serviços públicos, elaboradas pelos usuários/cidadãos.

Assim sendo, de acordo com o art. 13 e art. 14 do capítulo IV da Lei Federal n.º 13.460/17, às Ouvidorias cabe e deve:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (Brasil, 2017).

O papel das Ouvidorias, portanto, se distribui em atuar como um instrumento democrático em prol do cidadão, objetivando que o mesmo o utilize para atingir problemas identificados na prestação dos serviços públicos através da apresentação de manifestações, reforçando, assim, a presença constante do controle social e de canal de interlocução do usuário com o Público, e se posicionar como um instituto que possui autonomia para comunicar quaisquer inconsistências identificadas na atuação da Administração Pública diretamente às suas autoridades hierarquicamente superiores, além de indicar as correções necessárias. De fato, em conformidade com Gustavo Costa Nassif (2009, p.55):

As Ouvidorias Públicas assumem funções de mediação e vigilância a fim de assegurar não só o cumprimento das leis e dos princípios constitucionais por parte da administração pública, mas também dos direitos fundamentais de todos os atores sociais (Nassif, 2009, p.55).

A condição de Órgão de Controle e Fiscalização pode ser considerada crucial dependendo do real objeto que se busca analisar. Entender que esse é um dos preceitos básicos da existência de uma Ouvidoria nos leva a buscar saber acerca do papel, e conjuntamente entender melhor os deveres, de uma Ouvidoria inserida em um órgão detentor das tais características citadas, controle e fiscalização. Para isso, este Trabalho de Conclusão de Curso pretende apresentar as principais funções executadas por uma Ouvidoria Pública específica e como tais funções se encaixam no Sistema de Controle Interno, a partir da análise da Ouvidoria e Transparência Geral da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, bem como os possíveis impactos que a atuação gera na vida dos cidadãos e na manutenção do bem-estar coletivo, da justiça e da participação social.

O presente trabalho teve sua elaboração baseada em pesquisas bibliográficas de artigos, Leis Federais e Estaduais, Resoluções Estaduais, Relatórios de Gestão, Manuais e sítios na internet que levam ao objeto de estudo proposto aqui. Após a pesquisa, foi, então, dado início a apresentação do trabalho exercido pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro, objeto central de análise do trabalho aqui apresentado.

O objetivo da pesquisa foi demonstrar como um setor recém-criado vem mostrar um serviço exemplar, seguindo todas as diretrizes necessárias para o funcionamento de uma Ouvidoria, mas também atuando como a central de controle de todas as outras Unidades de Ouvidoria Setoriais contidas na chamada Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio.

Através da análise realizada em cima do referencial acerca do tema, buscou-se examinar o papel desempenhado pela Ouvidoria e Transparência Geral da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de conhecer sua estrutura, atividades, os atos ligados ao serviço prestado para com o(a) cidadão(ã) e como suas ações influenciam na aplicação e melhoria de políticas e na conduta praticada pela Administração Pública como um todo.

2 A CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A criação da Controladoria Geral do Estado se inicia na responsabilidade de responder pelo disposto no inciso XXX do art. 77 da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, o qual foi acrescentado pela Emenda Constitucional n.º 68, de 28 de julho de 2016, e que determina o seguinte:

As atividades do sistema de controle interno, previstas no Art. 129, essenciais ao funcionamento da administração pública, contemplarão, em especial, as funções de ouvidoria, controladoria e auditoria governamental, e serão desempenhadas por Órgão de natureza permanente, e exercidas por servidores organizados em carreira específica, na forma de Lei (Rio de Janeiro, 2016).

Por meio da Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, então, a Controladoria Geral do Estado é criada com a competência máxima para atuar como Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Estado do Rio de Janeiro (SICIERJ), orientando, de forma técnica-normativa, as atividades desenvolvidas, relacionadas ao controle interno, pelos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta Estadual, conforme disposto no Art. 3º da referida lei:

Art. 3º Fica criada, sem aumento de despesa, a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE, com status de Secretaria, diretamente vinculada ao Chefe do Poder Executivo, instituição permanente e essencial à Administração Pública, que atuará como responsável pela coordenação e definição de diretrizes gerais de controle interno, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas nesta Lei e em ato normativo próprio (Rio de Janeiro, 2018).

Regulamentado pela Lei Estadual n.º 7.989/18 e pelo Decreto Estadual n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019, o Sistema de Controle Interno do Estado do Rio de Janeiro (SICIERJ) têm incluídos como parte de sua composição os Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta devidamente organizados internamente com base em Macrofunções, estas determinadas nas alíneas a, b, c e d, inciso I, art. 6º da referida Lei Estadual como “funções de controle interno estruturadas em nível superior que visam dar suporte ao processo de gestão, [...]” na forma apontada abaixo:

Art. 6º (...)

I – (...)

- a) Auditoria Governamental: tem por finalidade avaliar os controles internos e gerenciar os riscos corporativos dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, examinar a legalidade, legitimidade e avaliar os resultados da gestão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial quanto à economicidade, eficácia, eficiência e efetividade; assim como orientar e acompanhar a gestão governamental, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização;
- b) Ouvidoria: tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos;
- c) Transparência: tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio da definição de mecanismos que contribuam para a acessibilidade, clareza e integridade das informações disponibilizadas à sociedade;
- d) Corregedoria: tem por finalidade prevenir e apurar os ilícitos disciplinares praticados no âmbito da Administração Pública, e promover a responsabilização administrativa de pessoa jurídica pela prática de atos lesivos à Administração Pública e negociar os acordos de leniência previstos na Lei nº 12.846/2013 (Rio de Janeiro, 2018).

A forma pela qual as macrofunções são apresentadas e desenvolvidas dentro dos Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta se dá diretamente pelas chamadas Unidades de Controle, sendo elas as Unidades de Controle Interno (UCI), Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS) e Unidades de Corregedoria Setorial (UCS).

Desta forma, a estrutura completa do SICIERJ é constituída pelas Unidades de Controle, citadas acima, o Conselho Superior de Controle Interno (COSCIERJ) e a própria Controladoria Geral do Estado, a qual contém como suas Macrofunções a Auditoria Geral do Estado (AGE-RJ), a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE-RJ) e, por fim, a Corregedoria Geral do Estado (CRE-RJ), de forma pormenorizada no Art. 7º da Lei n.º 7.989/18:

Art. 7º A organização do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, de acordo com as suas finalidades e características técnicas, compreende:

I – A Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE, como Órgão Central de Controle Interno - OCI, que se subdividirá na seguinte estrutura organizacional básica:

- a) Auditoria Geral do Estado;
- b) Ouvidoria e Transparência Geral do Estado;
- c) Corregedoria Geral do Estado;

II – Unidades de Controle Interno – UCI, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Auditoria Geral do Estado, responsáveis pela avaliação dos controles internos do respectivo órgão ou entidade e pela identificação e avaliação de riscos aos objetivos organizacionais,

sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por esta Lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções, denominadas Auditoria Setorial ou equivalente;

III – Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis por fomentar o controle social e a participação popular, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por esta Lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções, denominadas Ouvidoria Setorial ou equivalente;

IV – Unidades de Corregedoria Setorial – UCS, vinculadas a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, diretamente subordinadas ao respectivo titular, tecnicamente subordinada à Corregedoria Geral do Estado, responsáveis por prevenir e apurar os ilícitos disciplinares praticados no âmbito da Administração Pública, e promover a responsabilização administrativa de pessoa física, jurídica e funcional pela prática de atos lesivos à Administração Pública, sem prejuízo das demais funções que lhes são atribuídas por esta Lei ou em ato normativo próprio, observado o princípio da segregação de funções, denominadas Corregedoria Setorial ou equivalente;

V – Conselho Superior de Controle Interno – COSCIERJ, órgão de decisão colegiada, direcionador das atividades da CGE, com as funções precípua de estabelecimento de diretrizes gerais e de avaliação do desempenho (Rio de Janeiro, 2018).

Sendo a Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ) o Órgão Central do SICIERJ, suas responsabilidades não se resumem exclusivamente à atuação dela como um dos Órgãos pertencentes à Administração Direta no âmbito do Poder Executivo Estadual, desempenhando suas atividades internamente, mas também como àquele que deve executar sua autoridade técnica, emitir normas à serem seguidas pelos demais Órgãos e Entidades e monitorar o devido cumprimento por parte dos mesmos ao determinado. Esse papel acaba por se estender às suas Macrofunções, como a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE-RJ), ressaltando, assim, sua importância dentro do contexto de Ouvidorias.

De forma a demonstrar o destaque em relação às outras Ouvidorias existentes, destrincharemos, abaixo, todo o trabalho desenvolvido pela OGE-RJ e como essa ferramenta popular pode ser utilizada única e exclusivamente em prol do bem-estar e validação dos direitos da sociedade.

3 A OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE-RJ), instituída por intermédio da Lei Estadual nº 7.989 de 14 de junho de 2018, é apresentada como uma das macrofunções da Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), ao lado da Auditoria Geral do Estado e Corregedoria Geral do Estado. Possui sua estrutura organizacional constituída pelo cargo de Ouvidor, três Assessorias, a Especial, a de Gestão de Qualidade e Apoio da Ouvidoria e Transparência Geral e a de Acompanhamento da Lei Geral de Proteção de Dados, e as áreas de Ouvidoria e Transparência, as quais são desenvolvidas cada uma por meio das respectivas Superintendências e suas Coordenadorias subordinadas.

Na área de Ouvidoria temos a Superintendência de Ouvidoria, hierarquicamente superior à Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (COACI), à Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais (COAOS) e, por fim, à Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento (COGIC).

Já na área de Transparência temos a Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção (SUPTPC), hierarquicamente superior à Coordenadoria do Portal da Transparência (COPTR), à Coordenadoria de Transparência e Controle Social (COTCS) e à Coordenadoria de Recursos e Acesso à Informação (CORAI).

A OGE-RJ atua no contato com os cidadãos, ouvindo e recebendo registros que contenham as percepções e experiências acerca dos serviços prestados pelo poder público, e entregando informações públicas, de forma clara e objetiva, que são de direito da sociedade como um todo, com o intuito de fomentar cada vez mais o controle social e a participação popular.

Por estar inserida na estrutura de um Órgão Público, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado executa a função, e conseqüentemente as responsabilidades, do setor ouvidoria relacionado àquele órgão, no entanto, registrando-se o fato de que o tal é considerado e garantido por lei o Órgão Central do Sistema de Controle Interno Poder Executivo Estadual do Rio de Janeiro, a OGE-RJ acaba também por desempenhar o mesmo papel de central, porém, em seu caso, monitorando, sendo tecnicamente responsável pelas

chamadas Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS), ouvidorias de Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Estado integrantes da chamada Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro. Estar à frente da Rede é mais uma atribuição designada à OGE-RJ, que se acumula às outras diversas presentes em lei que devem ser exercidas pela Ouvidoria.

Conforme Art. 11 da Lei Estadual n.º 7.989/18, a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro têm como competências a serem realizadas:

- I – coordenar a implantação e supervisão de sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, correspondendo às suas necessidades de disponibilidade e facilidade de uso, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos órgãos e entidades competentes para as providências cabíveis;
- II – apoiar e coordenar campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos pela Administração Pública;
- III – realizar a mediação administrativa, com as unidades dos órgãos e entidades 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 legal estabelecido;
- IV – realizar o julgamento dos recursos interpostos contra decisão exarada pelo titular do órgão ou entidade, dentro das normas que regem o acesso à informação, com exceção daqueles interpostos contra decisão da Procuradoria Geral do Estado;
- V – organizar, analisar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários;
- VI – elaborar relatórios gerenciais periódicos com indicadores e análises técnicas sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação;
- VII – publicizar as atividades, ações e resultados alcançados pela transparência e pelo sistema de ouvidoria;
- VIII – prover os gestores com informações, a partir de dados e estatísticas oriundos das manifestações dos usuários, de modo a revelar oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos institucionais;
- IX – assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública;
- X – elaborar normas e orientações para regular a transparência e o sistema de ouvidoria;
- XI – promover a realização de pesquisas, seminários, cursos e capacitação de agentes públicos sobre assuntos relativos à ouvidoria, à transparência e ao acesso à informação;
- XII – observar, no desenvolvimento de seus trabalhos, as diretrizes emanadas do colegiado responsável pela governança estratégica do programa de transparência vigente no âmbito do poder executivo estadual;

- XIII – promover o incremento da transparência pública e do acesso à informação nos os órgãos e nas entidades do Poder Executivo Estadual;
- XIV – monitorar a aplicação da lei de acesso à informação, no âmbito da administração pública estadual, efetuando verificações temporárias e recomendações necessárias às autoridades superiores;
- XV – propor a evolução das consultas e demais funcionalidades do Portal da Transparência do Governo do Estado, com o objetivo de aprimorar a divulgação das informações junto à sociedade;
- XVI – receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados na Controladoria Geral do Estado, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- XVII – elaborar orientação para atendimento de requisições por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual (Rio de Janeiro, 2018).

Com a publicação da Resolução CGE n.º 154, de 09 de agosto de 2022, a qual revogou a Resolução CGE n.º 61, de 14 de setembro de 2020, alterou e consolidou o Regimento Interno da CGE-RJ, algumas competências foram incluídas, as quais são apresentadas no art. 61 da Seção V da referida Resolução e apontadas abaixo:

- XI - promover a realização de pesquisas, seminários, cursos e capacitação de agentes públicos sobre assuntos relativos à ouvidoria, à transparência, ao acesso à informação e incentivar o fomento do controle social;
- XV - monitorar a aplicação da lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito da administração pública estadual;
- XVIII - exercer a função de ouvidoria interna da CGE-RJ (Rio de Janeiro, 2022).

Ao longo da leitura acerca das competências indicadas, é possível perceber que elas reafirmam a divisão de assuntos relacionados à área de Ouvidoria e à área de Transparência, como, por exemplo, o recebimento de manifestações e Pedidos de Acesso à Informação, respectivamente. Assim faz-se necessário analisar separadamente cada área de acordo com suas especificações.

3.1 Superintendência de Ouvidoria

A área de Ouvidoria, como já indicado anteriormente, apresenta a Superintendência de Ouvidoria (SUPOUV) como responsável por suas próprias

funções e pelo desempenho das Coordenadorias as quais é hierarquicamente superior.

É por intermédio da SUPOUV que ocorre o monitoramento da relação da OGE-RJ e das Ouvidorias Setoriais, as UOS, integrantes da Rede para com o(a) cidadão(ã), através da supervisão das atividades relacionadas ao tema ouvidoria que são praticadas internamente, análise dos relatórios gerenciais elaborados pelas Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais (COAOS) e Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (COACI) sobre o tratamento dado pelas UOS às manifestações registradas em sistema e a capacidade física e funcional para recepcionar as demandas trazidas pela sociedade, além da organização e realização de eventos presenciais e via internet e a participação em Projetos desenvolvidos por diferentes Órgãos.

Pode-se, portanto, entender a SUPOUV como encarregada do acompanhamento das práticas executadas pelas Ouvidorias, conjuntamente do Ouvidor da OGE-RJ e dos Ouvidores de cada Órgão/Entidade integrante da Rede de Ouvidorias, com o intuito de incentivar um bom trabalho a fim de receber o(a) cidadão(ã) da melhor forma possível, auxiliando-o para que ele alcance a satisfação esperada.

3.1.1 Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais

Subordinada à Superintendência de Ouvidoria (SUPOUV), a Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais (COAOS) acompanha mais diretamente as atividades desempenhadas pelas Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS), supervisionando-as com o intuito de orientar cada equipe de Ouvidoria a prestar um atendimento correto e adequado ao(à) cidadão(ã) que decide recorrer à Administração Pública.

É por intermédio de visitas técnicas, denominadas VisiTec's mas também chamadas de Visitas de Monitoramento, que a COAOS avalia as instalações e a capacidade dos servidores lotados nas UOS em executar suas funções de forma plena e satisfatória para os níveis estipulados pela OGE-RJ. Além de serem realizadas periodicamente, objetivando o monitoramento contínuo das Ouvidorias, ao final de cada Visitec, são disponibilizadas ao

Ouvidor local as recomendações indicadas pelos avaliadores acerca dos pontos que necessitam de melhora.

De acordo com o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460/2017 é de responsabilidade dos Órgãos e Entidades divulgarem suas Cartas de Serviços, documento este que, conforme §1º e §2º do mesmo art. 7º:

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (Brasil, 2017).

Sendo assim, a Carta de Serviços apresenta papel imprescindível no fomento da participação popular e ampliação do controle social, entendendo que a partir do momento que os cidadãos passam a conhecer mais sobre cada Órgão/Entidade e o que eles podem oferecer, quais serviços podem prestar, como podem auxiliar, quais os prazos de atendimento, mais poderão direcionar seus casos diretamente aos reais competentes pela resolução. Da mesma forma facilita-se, inclusive, o encaminhamento de possíveis cobranças realizadas pelos manifestantes/solicitantes, reduzindo, assim, redirecionamentos entre Órgãos e incômodos causados, no que se refere ao envio de uma cobrança à um Órgão ou Entidade que não seja competente por oferecer à resposta ao(à) cidadão(ã).

Dentro do âmbito do Poder Executivo Estadual, é através do Decreto n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019, que regulamenta a Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011, que podemos entender melhor o papel e funcionamento da Carta de Serviços. Em relação à Carta de Serviços da Controladoria Geral do Estado, tal documento é regulamentado pela Resolução CGE n.º 15, de 08 de maio de 2019.

É de responsabilidade dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual Direta e Indireta elaborar e divulgar suas Cartas de Serviços, tanto em

seus respectivos sítios eletrônicos quanto de forma física nos locais reservados aos atendimentos presenciais. Tal ação, além de ser uma obrigação estipulada em preceitos legais, pode também ser enxergada como uma forma de estreitar a relação que já é existente com o(a) cidadão(ã), porém ainda sendo considerada distante ou inexistente, pois ao oferecer não apenas a descrição dos serviços prestados, mas também formas de medir a qualidade do atendimento, cria-se assim uma relação de confiabilidade em que se deixa claro o que o(a) cidadão(ã) pode esperar ao se dirigir ao órgão desejado.

Estando a Controladoria Geral do Estado inserida na Administração Pública, a elaboração e implementação de sua Carta de Serviços também passa a ser encontrada dentro do rol de atribuições do Órgão. Dito isto, por intermédio da Resolução CGE n.º 15/2019, é instituída a Carta de Serviços da CGE-RJ, cuja produção e futuras atualizações deverão ser realizadas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, mais precisamente pela Coordenadoria de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias Setoriais (COAOS).

À COAOS também cabe não apenas monitorar serviços oferecidos pela CGE-RJ para, posteriormente, realizar a atualização de sua própria Carta de Serviços, mas também acompanhar se as elaboradas pelas Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS) encontram-se de acordo com as normas estipuladas pela OGE-RJ, da mesma forma quais Órgãos/Entidades já apresentaram ao(à) cidadão(ã), através dos locais designados, suas Cartas.

O contato direto da COAOS mantido com a Rede de Ouvidorias não se restringe unicamente à relação de subordinação técnica das UOS à OGE-RJ, instituída com base na legislação. É através dessa interação que a Coordenadoria, ao mesmo tempo que orienta as Ouvidorias integrantes da Rede à preservarem o fomento ao controle social e a participação popular dos usuários de serviço público, estimula que as UOS compartilhem seus aprendizados, práticas, incentivem uns aos outros à agirem em prol do(a) cidadão(ã). Assim, ao integrarem-se, passam a funcionar como um único organismo, trocando informações que serão de grande valia para àquelas Unidades que ainda não passaram por uma experiência específica, e, dessa forma, a denominação de Rede se encaixará perfeitamente.

3.1.2 Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão

Da mesma forma que a COAOS, temos a Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão (COACI), responsável por gerir dois dos instrumentos utilizados pela OGE-RJ para recepcionar manifestações advindas dos cidadãos, sendo eles o Sistema OuvERJ e o Programa Disque Rio Contra a Corrupção.

Cabe à COACI receber as manifestações, tanto as que são direcionadas à CGE-RJ, analisando preliminarmente e entregando às áreas internas competentes para resposta mas mantendo sempre o contato para ter acesso à todo o desenvolvimento do processo, quanto as direcionadas às Ouvidorias dos Órgãos e Entidades da Rede, acompanhando o tratamento prestado, com o intuito de saber se ao procurar o Poder Executivo Estadual, os manifestantes estão conseguindo não só serem incentivados a acreditar que sua palavra tem relevância e alcançar o que se está buscando é algo tangível mas, concomitantemente, entender que o que é público é da sociedade e, por isso, ao participar há sim a grande possibilidade de melhorar a entrega e/ou oferecimento dos serviços, não apenas para um mas para o todo.

A produção de relatórios gerenciais e ofícios direcionados à Órgãos e Entidades do âmbito do Poder Executivo Estadual também se encontram entre as funções desempenhadas pela COACI. No que se refere estritamente ao recebimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria realizado pela Coordenadoria e pelas UOS, veremos a seguir o passo a passo de como segue.

3.1.2.1 Tratamento de Manifestações de Ouvidoria

Conforme disposto no §2º da Resolução CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019, “A manifestação, preferencialmente, será feita por meio eletrônico, podendo ainda ser realizada via correspondência convencional, por atendimento telefônico ou presencial (...)” (Rio de Janeiro, 2019). Logo, o processo de recebimento de manifestações possui diversas formas de entrada, porém, como indicado, a preferência deve ser dada pela via eletrônica. Por conta disso, por meio do Decreto Estadual n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023, foi instituído o Sistema OuvERJ, sistema esse designado para o registro de Manifestações de Ouvidoria e Pedidos e Recursos de Acesso à Informação,

o qual substituiu o Sistema Fala.BR, compartilhado através do Acordo de Cooperação Técnica nº 44/2019, firmado entre a Controladoria Geral da União (CGU), a Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (PGE-RJ) e a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ) para o recebimento exclusivo de manifestações.

É por meio do OuvERJ que as manifestações, independente do canal de entrada, perpassem pelo sistema sendo cadastradas seja pelo próprio manifestante ou pelo servidor que o atendeu, com o intuito de alocar em um único local as informações necessárias, além de facilitar o gerenciamento de prazos, qualidade de resposta e o contato mantido com os Órgãos/Entidades e, principalmente, com o(a) cidadão(ã).

Inseridas no OuvERJ, possuímos as Manifestações de Ouvidoria, que se apresentam subdividas em 5 tipos de modalidades diferentes, e, conforme a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, são “reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.”, ou seja, cada qual indica uma percepção que os usuários dos serviços públicos gostariam de expressar.

De acordo com o indicado no Art. 2º da Resolução CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019, a explicação para os tipos de manifestações existentes no sistema é a seguinte:

- VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
- VII - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VIII - denúncia - comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- X - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual (Rio de Janeiro, 2019).

Cabe citar a existência da opção de registro de Denúncias de forma anônima, já que por existirem situações em que é gerada uma crítica direta seja a um serviço ou a um agente público, alguns cidadãos não se sentem confiantes o suficiente para apresentarem sua identidade. Sendo assim, o

Sistema possibilita que a Denúncia seja realizada e direcionada ao Órgão escolhido, porém, como não há acesso ao(a) cidadão(ã) por meio de alguma documentação informada ou até um meio de contato, o acompanhamento do tratamento dado, assim como a resposta final só serão inseridos na plataforma do OuvERJ, não havendo certeza se o(a) cidadão(ã) retornará ao sistema para obter o que lá foi apresentado. Ainda assim, durante a escolha pela denúncia anônima, é informado que o manifestante pode escolher uma senha de 6 caracteres para, após inserção da resposta, ser possível retornar ao sistema e poder consultar o tratamento e respostas dados, mesmo apesar de não ser possível a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) contatá-lo.

Após escolhido pelo(a) cidadão(ã) qual manifestação de Ouvidoria ele irá registrar e a conclusão do feito, é gerado um número de protocolo para que seja possível acompanhar o andamento e tratamento que serão dados. A indicação quanto ao registro no sistema é enviada ao e-mail relacionado à conta do usuário, conjuntamente ao número de protocolo, excluindo, assim, a necessidade de papel físico.

Recebida a manifestação, dentro de 30 dias (corridos), prorrogáveis por mais 30 uma única vez, mediante justificativa plausível com base em normativos previstos em Lei, a UOS deve prestar o atendimento completo ao recebido, por isso, é iniciada uma análise prévia acerca do fato, e, entendida a existência plena de requisitos mínimos para dar prosseguimento ao caso, encaminha-se ao setor e/ou autoridades competentes para as devidas providências. Em circunstâncias que se perceba a necessidade de informações adicionais advindas do próprio manifestante para entendimento do caso, é autorizado à UOS contatá-lo para solicitar a complementação de informações, devendo haver um retorno no prazo de até 30 dias contados a partir do envio da solicitação.

Durante todo o procedimento da Manifestação e atendimento ao manifestante, o(a) cidadão(ã) recebe notificações, por via eletrônica, com o intuito de mantê-lo a par da situação corrente.

Por fim, com a resposta final incluída no sistema, o processo de tratamento é dado por encerrado e arquivado, e, ao manifestante, resta indicar ciência e informar seu grau de satisfação com o recebido.

Cabe destacar que o caminho percorrido pelas modalidades de manifestação de Ouvidoria não se dá da mesma forma. Conforme estabelecido nos arts. 12, 13, 14 e 15 da Resolução CGE n.º 13/2019, os processos de encaminhamento de elogios, reclamações, sugestões e denúncias, respectivamente, se dão da seguinte forma:

Art. 12 - O elogio recebido pela UOS será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 13 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15 - A denúncia recebida será acolhida caso contenha elementos mínimos descritivos de ocorrência de improbidade, irregularidade, corrupção ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, mesmo que não contenha identificação do usuário.

§ 1º - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser acolhida (Rio de Janeiro, 2019).

O trâmite de recebimento, registro e tratamento das manifestações de Ouvidoria deve ser respeitado e gerido por todos os integrantes da Rede de Ouvidorias, o que, conforme estabelecido nos incisos I e II do art. 6º do Decreto Estadual n.º 46.622, de 03 de abril de 2019, inclui-se as Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS) e a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE-RJ), macrofunção da Controladoria Geral, órgão central de Controle Interno.

No que diz respeito ao recebimento e tratamento de denúncias, de acordo com as Resoluções CGE n.º 13, CGE n.º 37, de 07 de agosto de 2019, e CGE n.º 96, de 20 de agosto de 2021, esta última a qual regula especificamente o recebimento e tratamento de denúncias no âmbito da CGE-RJ, é possível identificar que os procedimentos a serem adotados são mais complexos que os do restante das manifestações, levando em consideração o material sensível presente nas denúncias e a necessidade de analisar previamente o contido em cada uma, em busca de elementos mínimos obrigatórios que possibilitem dar andamento à apuração.

Dentro da Rede de Ouvidorias e Transparência, cada UOS possui um fluxo próprio de tratamento de denúncias, e, tendo por base a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE-RJ) ser o objeto principal deste artigo e parte integrante do órgão central de Controle Interno, focaremos exclusivamente nesta.

O tratamento das denúncias, seja identificada, sigilosa ou anônima, esta última oferecida nos casos em que os(as) cidadãos(ãs) não se sintam seguros para apresentarem suas identificações e, conseqüentemente, seus dados pessoais por preocupação quanto à uma possível represália, conforme já citado cima, inicia-se em sua recepção pela OGE-RJ. Como já informado anteriormente, todas as manifestações, independente do canal de entrada, devem constar como registradas no Sistema OuvERJ. A forma de envio, seja através do Sistema, por telefone, carta, no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ) ou presencialmente, sendo estas algumas das possibilidades disponíveis para os manifestantes, não influencia em questões relativas ao fluxo que se seguirá, já que, por, posteriormente, serem inseridas no OuvERJ, as manifestações serão centralizadas em uma única plataforma e, a partir daí, percorrerão, inicialmente, o caminho estabelecido em Lei e Decretos, e, após, normativos próprios.

Conforme informado anteriormente, dentro da Controladoria Geral do Estado, o fluxo inicia com a recepção da denúncia. Após, é realizada pela própria Ouvidoria e Transparência Geral, por intermédio da Coordenadoria de Atendimento ao Cidadão, uma análise prévia do conteúdo ali apresentado. A partir deste ponto, caso a coordenadoria identifique que, de fato, se trata de uma denúncia, e não de alguma das outras opções de Manifestações de Ouvidoria, é elaborado um Relatório de Informação Preliminar de Ouvidoria (INPO), o qual demonstrará toda a pesquisa feita pela COACI, e encaminhado ao Controlador Geral do Estado, que opinará pelo arquivamento ou prosseguimento para a área responsável, designada como Unidade de Apuração (UA). Sendo enviado para a UA escolhida, esta determinará qual será o tratamento realizado e decisão prolatada em relação à situação descrita pelo(a) manifestante. Com a decisão tomada, deve-se informar a OGE-RJ a mesma e, em complemento, todas as providências relacionadas e tomadas ao

longo do processo, ao que a própria Ouvidoria encaminhará tal resposta para o (a) cidadão(ã).

Ainda, caso a OGE-RJ, durante sua análise, identifique que não há informações suficientes que caracterizem a denúncia como apta para a apuração, o arquivamento poderá ser realizado pela própria, assim como, também cabe à ela manter os dados pessoais relacionados ao(à) manifestante, única e exclusivamente, sob sua guarda, repassando à UA apenas caso seja imprescindível para o processo de apuração tais informações.

Por fim, há de se citar mais um canal de entrada para o recebimento de denúncias, o Disque Rio contra a Corrupção. Este, instituído por meio da Resolução CGE n.º 37/2019, recebe denúncias que tratam especificamente de casos envolvendo atos de corrupção praticados por servidores, agentes, funcionários públicos. O contato é realizado por telefone e, após o registro, segue-se o fluxo de tratamento de denúncias citado acima.

3.1.3 Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento

A Coordenadoria de Gestão da Informação e do Conhecimento (COGIC), por ser, da mesma forma que as coordenadorias anteriores, subordinada à Superintendência de Ouvidoria, tem suas competências diretamente relacionadas ao que vêm dos cidadãos, mais precisamente o que se pode obter das Manifestações de Ouvidoria registradas. Conforme art. 68 da Resolução CGE n.º 154/2022, com a utilização de tecnologias da informação é possível, além de cuidar dos dados considerados pessoais recebidos nas manifestações, criar e distribuir conhecimento, adquirido pelo tratamento da coleta de dados realizada.

3.2 Superintendência de gestão de transparência e prevenção da corrupção

Representando como autoridade hierarquicamente superior das coordenadorias inseridas na área de Transparência, a Superintendência de Gestão de Transparência e Prevenção da Corrupção (SUPTPC) atua na disponibilização de informações públicas, e monitoramento da mesma, relacionadas ao âmbito do Poder Executivo Estadual, seja na forma da

Transparência Ativa, em que cita-se a gestão do Portal da Transparência, realizada pela CGE-RJ, ou da Transparência Passiva, com a recepção e tratamento aos Pedidos e Recursos de Acesso à Informação.

Como seu próprio nome já indica e conforme apontado na alínea c, inciso I e inciso III do art. 6º da Lei Federal n.º 7989/2018, a SUPTPC, com o intuito de fomentar a participação e o controle social, cria, desenvolve e acompanha ações e normas voltadas para a transparência e o combate a corrupção, analisando e contribuindo com os relatórios gerenciais, elaborados por coordenadoria subordinada a ela, que tratam especificamente acerca dos pedidos e recursos recebidos pela OGE-RJ e pelos demais Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência e com a entrega, proativa, de dados públicos.

À Superintendência também cabe repassar ao Senhor Ouvidor Geral quais os caminhos deverão ser percorridos para que não só a OGE-RJ, mas a Rede como um todo auxilie no fomento da transparência, para uma melhor entrega do que for buscado pelo(a) cidadão(ã). Dessa forma, assim como a Superintendência de Ouvidoria, a SUPTPC constantemente mantém contato com as Unidades de Ouvidoria Setorial (UOS), a fim de orientar e discutir quanto as normas e ações voltadas para a prevenção da corrupção e transparência, além de mediar situações em que certas divergências possam vir a surgir quanto a disponibilização de informações solicitadas via Pedidos de Acesso à Informação e registro de reclamações relacionadas ao atraso na entrega do requisitado ou o recebimento de negativa de acesso para o que se estava buscando, o que abre, para o solicitante, a possibilidade de interpor um Recurso de Acesso à Informação.

As coordenadorias as quais a SUPTPC é hierarquicamente superior são a Coordenadoria de Transparência e Controle Social (COTCS), a Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação (CORAI) e a Coordenadoria do Portal da Transparência (COPRT), que será a primeira a ser apresentada.

3.2.1 Coordenadoria do Portal da Transparência

Conforme exposto no inciso XIV do art. 8º e inciso XV do art. 11 da Lei Estadual n.º 7989/2018, cabe à CGE-RJ e à OGE-RJ, respectivamente, “realizar a gestão do Portal da Transparência do Poder Executivo Estadual” (Rio de Janeiro, 2018) e “propor a evolução das consultas e demais funcionalidades do Portal da Transparência do Governo do Estado, com o objetivo de aprimorar a divulgação das informações junto à sociedade;” (Rio de Janeiro, 2018), ou seja, a gerência e o monitoramento dos dados presentes no Portal da Transparência são de responsabilidade da Controladoria, a qual as direciona para a Ouvidoria e Transparência Geral, mais especificamente à Coordenadoria do Portal da Transparência, área hierarquicamente subordinada à SUPTPC.

Partindo do indicado no art. 8º do Decreto Estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, este sendo o normativo que regulamenta a Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, a comumente conhecida Lei de Acesso à Informação (LAI), é de responsabilidade dos Órgãos e Entidades disponibilizar em seus sítios eletrônicos, em área específica denominada Transparência e sem a necessidade de requisição por parte da sociedade, informações produzidas ou custodiadas por eles. Pontuadas no §3º do mesmo artigo 8º, citado acima, são elas:

§ 3º - Deverão ser divulgadas, na seção específica de que trata o § 1º, informações sobre:

I - estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;

II - programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III - repasses ou transferências de recursos financeiros;

IV - execução orçamentária e financeira detalhada;

V - licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada;

VII - respostas às perguntas mais frequentes da sociedade; e

VIII - contato da Unidade de Ouvidoria Setorial responsável pela transparência e acesso à informação do órgão ou da entidade (Rio de Janeiro, 2018).

A divulgação dessas informações somadas as divulgadas no Portal da Transparência são as que representam a Transparência Ativa, e, em ambos os casos, o monitoramento da apresentação delas fica a cargo da Coordenadoria de Transparência.

Com base nos apontamentos, percebe-se que as ações da COPRT dizem respeito especificamente ao controle e análises periódicas das informações que, com base em legislação, devem ser disponibilizadas pelos Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência em seus portais eletrônicos de forma acessível, fácil de localizar, com uma linguagem entendível por todas as classes com o intuito de facilitar a busca dos cidadãos por tais e fomentar a participação popular e o controle social, já que, ao se ter acesso, ou não, aos dados abre-se um precedente para investigações quanto ao uso do dinheiro público e como isso afeta à prestação dos serviços públicos.

Por esse motivo, a COPRT atua sempre conferindo os sites e entrando em contato com a Rede de Ouvidorias e Transparência para que, de fato, todas as informações necessárias estejam à disposição da sociedade. Inclusive, como forma de medir essa entrega de dados, periodicamente, há a instituição do Ranking de Transparência, em que equipes relacionadas a transparência ativa e passiva conferem se todos os requisitos indicados no Decreto Estadual n.º 46.475/2018 e no Manual de Transparência Ativa estão de acordo com o solicitado.

Nos casos em que essa procura por informações não é bem-sucedida, o(a) próprio(a) cidadão(ã) poderá se voltar para a Transparência Passiva, mais precisamente para o Sistema OuvERJ, registrando um Pedido de Acesso à Informação, o qual será recepcionado pela Coordenadoria de Transparência e Controle Social (COTCS).

3.2.2 Coordenadoria de Transparência e Controle Social

A Coordenadoria de Transparência e Controle Social (COTCS), de forma similar à Coordenadoria do Portal da Transparência, também atua no fomento da transparência, porém suas ações estão voltadas para a transparência passiva, que é quando o(a) cidadão(ã) não consegue encontrar a informação buscada de pronto nos canais disponibilizados pelos Órgãos e Entidades Estaduais. Quando isso acontece, assim como ocorre com as Manifestações de Ouvidoria, por meio do Sistema OuvERJ, o(a) cidadão(ã) pode escolher registrar um Pedido de Acesso à Informação, e, a partir daí, será dado início ao processo de tratamento da solicitação.

3.2.2.1 Tratamento de Pedidos de Acesso à Informação

Conforme art. 12 do Decreto Estadual n.º 46.475/18 “Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, presencialmente ou por meio eletrônico.” (Rio de Janeiro, 2018). Caso o(a) cidadão(ã) opte pelo encaminhamento do pedido via presencial, ele(a) deverá se dirigir ao Órgão ou Entidade pretendidos e procurar pelo Serviço de Informação ao Cidadão, o SIC.

O SIC pode ser entendido como uma área do Órgão ou Entidade em que suas competências são voltadas para a ação de oferecer informações quanto ao acesso à informação e o registro de pedidos, como indicadas no Parágrafo Único do art. 10 do Decreto n.º 46.475/18:

Parágrafo Único - Compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III- o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber (Rio de Janeiro, 2018).

Dessa forma, os pedidos podem ser recebidos tanto por via eletrônica quanto presencialmente, tendo em vista que conforme art. 11 do referido decreto “O SIC estará vinculado ao Sistema de Ouvidoria e deverá ser instalado

em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público” (Rio de Janeiro, 2018), porém, como visto acima, sempre serão registrados no Sistema OuvERJ, plataforma específica para o prosseguimento do tratamento e que substituiu o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão, o Sistema e-SIC.

Durante o registro, o(a) cidadão(ã) escolherá para qual Órgão ou Entidade enviará seu pedido, seja pelo registro de forma eletrônica ou pelo preenchimento de formulário físico e entregue presencialmente na sede do requerido(a) Órgão/Entidade, o qual será recepcionado pela Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) daquele mesmo Órgão ou Entidade. No caso da Controladoria Geral do Estado, a recepção é realizada pela Ouvidoria e Transparência Geral, mais precisamente pela COTCS, a qual realizará uma rápida análise para identificar se o pedido em questão tem seu conteúdo relacionado à alguma informação que esteja de posse do Órgão e se possui todos os pré-requisitos necessários para prosseguimento, sendo eles os listados no art. 13 e art. 14 do Decreto 46.475/2018:

Art. 13 - O pedido de acesso à informação deverá conter:

I - nome do requerente;

II - número de documento de identificação válido;

III - especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;

e

IV - endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Art. 14 - Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - genéricos;

II - desproporcionais ou desarrazoados; ou

III - que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou a produção ou tratamento de dados que não sejam de competência do órgão ou entidade (Rio de Janeiro, 2018).

Estando tudo de acordo, a OGE-RJ identificará qual área interna compete oferecer o requisitado e, assim, realizará o encaminhamento, acompanhando o trâmite e mantendo contato para que o pedido seja respondido o mais rápido possível e dentro do prazo legal, sendo ele de 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa para tal ação.

Esse monitoramento também é realizado no que se refere aos pedidos recebidos pelos Órgãos e Entidades integrantes da Rede, já que, por atuar como órgão central, a COTCS deve estar sempre atenta para possíveis reclamações, seja em relação a demora na entrega da informação requerida,

no entendimento do Órgão ou Entidade quanto ao que foi pedido ou na negativa da disponibilização daquilo que está sendo solicitado pelo(a) cidadão(ã).

Cabe citar que se a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) identificar que não possui a informação requerida, o(a) cidadão(ã) deve ser informado(a) para que possa se dirigir ao(à) Órgão ou Entidade correto(a). Caso a UOS saiba qual Órgão ou Entidade é competente pela entrega do buscado, poderá incluir essa informação na resposta oferecida ao(à) solicitante.

Ao Pedido de Acesso à Informação retornar da área competente pela entrega da informação requerida, a OGE-RJ realizará uma nova análise, dessa vez na resposta incluída, para verificar se todas as exigências previstas no Decreto Estadual n.º 46.475/2018. Estando tudo de acordo com o regulamentado, a Unidade de Ouvidoria Setorial disponibilizará a resposta para o(a) cidadão(ã), que poderá ser por declarar que o Órgão ou Entidade não é competente pela entrega, que não detém a informação, autorizar e oferecer o acesso à informação requerida ou negar o acesso à ela, sendo que nos casos em que a negativa for indicada, esta deve estar acompanhada de justificativa legal para a ocorrência da mesma.

Nas situações em que (a) cidadão(ã) receber a negativa do acesso à informação, e entender que o solicitado deveria ter sido atendido, abre-se a opção de interpor recurso ao Órgão ou à Entidade requerido(a). Dentro da Controladoria Geral do Estado, assim como nos Pedidos de Acesso à Informação, a responsabilidade por recepcionar e acompanhar o andamento interno dos recursos mantêm-se com a Ouvidoria e Transparência Geral (OGE-RJ). Assim, o(a) cidadão(ã) tem o direito de interpor recursos em primeira, segunda e terceira instância, a partir do recebimento da resposta, conforme art. 21 e 22 do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, indicados abaixo:

Art. 21 - No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso, em primeira instância, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão.

§ 1º - O recurso de primeira instância será encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

§ 2º - Desprovido o recurso de que trata o caput, o requerente poderá, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, apresentar novo recurso, em segunda instância, que será encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

§ 3º - A autoridade máxima do órgão ou entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

Art. 22 - No caso de desprovimento do recurso previsto no § 2º do art. 21 deste Decreto, o requerente poderá apresentar recurso, em terceira instância, no prazo de dez dias, dirigido à Controladoria Geral do Estado, que opinará no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação, e encaminhará o respectivo processo administrativo ao Governador do Estado, para decisão (Rio de Janeiro, 2018).

Dessa forma, no que se refere aos recursos direcionados à Controladoria Geral, a OGE-RJ os recepcionará, por intermédio do Sistema OuvERJ, após encaminhará aos responsáveis pela resposta, devendo-se, por parte das áreas, ser levado em conta se são interposições em primeira ou segunda instância para saber quem será, conforme determinação normativa, o(a) competente por respondê-los. Já em relação à terceira instância, a competência recai à Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação (CORAI), seja para tratar dos recursos direcionados à CGE-RJ quanto aos direcionados aos Órgãos e Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência.

3.2.3 Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação

A Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação, a última subordinada hierarquicamente à Superintendência de Transparência e Prevenção à Corrupção, têm suas competências voltadas especificamente para o tratamento que será dado aos recursos de acesso à informação interpostos em terceira instância, atuando na análise dos recursos em duas frentes, em que determinará, por meio da sua decisão, a disponibilização ou não pela CGE-RJ ou pelos(as) Órgãos ou Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do acesso à informação requerida pelo(a) cidadão(ã).

De acordo com o disposto no art. 72 da Resolução CGE n.º 154/2022, em se tratando dos recursos de terceira instância direcionados à Controladoria Geral do Estado, a coordenadoria, após emissão de decisão que seja pela disponibilização do solicitado pelo(a) requerente, manterá contato com a área responsável pela posse da informação e, conseqüentemente, que respondeu o pedido inicial, com o intuito de auxiliar no que for preciso para entrega do

requerido, buscando entender os pontos destacados pela administração mas não deixando de pensar no direito do(a) cidadão(ã) em ter acesso à informações consideradas públicas. Quando o assunto se volta para os recursos direcionados aos Órgãos e às Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro o tratamento se dá da mesma forma, analisando o recurso recebido, emitindo a decisão, e, sendo pelo provimento parcial ou integral, retornando o contato com a área responsável para que o solicitado seja entregue. Esse contato é realizado diversas vezes a fim de que se chegue em uma conclusão favorável ao(à) requerente.

De forma a manter a rede de Ouvidorias e Transparência e os setores internos da CGE-RJ atualizados quanto à forma de tratamento à ser oferecida aos recursos interpostos por requerentes, a OGE-RJ, por meio da Coordenadoria de Recursos de Acesso à Informação, desenvolve portarias técnicas, orientando para que que, futuramente, os recursos sejam recebidos e tratados corretamente, evitando possíveis novas interposições, seja em primeira, segunda ou terceira instância.

Seguindo na mesma toada, com o intuito de manter os(as) cidadãos(ãs) a par de todo o processo de análise da CGE-RJ como Órgão Central e responsável pela terceira instância, a Ouvidoria e Transparência Geral disponibiliza, no sítio eletrônico da própria Controladoria Geral, arquivos de fácil acesso contendo as emissões de decisão em terceira instância. Essa ação, além de fomentar o controle social, haja vista que o(a) cidadão(ã) terá acesso ao teor de cada caso, os argumentos, tanto da OGE-RJ quanto do(a) Órgão ou Entidade relacionado(a) ao pedido inicial, o que o levará a saber quais as responsabilidades de cada um e, por este motivo, poderá ter provas para cobrar e apresentar qualquer demanda que seja encaminhada à Administração Pública com o intuito de auxiliar na melhora e desenvolvimento de serviços e políticas públicas, também funciona como mais uma forma de orientação aos integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência, pois ao se deparar com casos semelhantes, é possível antecipar como o tratamento deverá ser realizado.

4 CONCLUSÃO

É dever das Ouvidorias receber as demandas por parte daqueles que à ela recorrem, seja tanto no meio privado quanto no meio público. No que diz respeito as públicas, elas acabam se tornando conhecidas por se desempenharem como um instrumento que proporcionará a conexão do(a) usuário(a) do serviço público com a Administração Pública.

Em se tratando da Ouvidoria e Transparência Geral da Controladoria Geral do Estado sua atuação não se estende apenas ao(à) cidadão(ã) na confirmação da execução de seus direitos, mas também ao papel de Central frente aos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual do Rio de Janeiro integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência.

No decorrer do presente trabalho pudemos observar que, diante das competências relativas à ouvidoria, a OGE-RJ exerce seu papel de forma direta e eficaz, recepcionando as manifestações de ouvidoria, pedidos e recursos de acesso à informação direcionados à mesma, realizando uma análise prévia de forma a entender a quem competirá apresentar a resposta àquela demanda recepcionada, encaminhando-a aos setores internos da própria Controladoria ou reclassificando-a à outros(as) Órgãos ou Entidades. Durante todo o período de tratamento, a OGE-RJ também se mantém atenta e disponível tanto para auxiliar àqueles(as) competentes pela entrega da resposta quanto para requerer a apresentação de tal nos casos em que é identificada a proximidade do final do prazo legal para resposta ou a já expiração dele, seja após requerimento do(a) cidadão(ã) para que a CGE-RJ intervenha ou mesmo no processo do acompanhamento realizado de perto pela OGE-RJ.

A disponibilização das decisões de terceira instância tomadas pela própria Ouvidoria e Transparência Geral e dos Relatórios Gerenciais Trimestrais e Anuais no sítio eletrônico da CGE-RJ e a gestão do Portal da Transparência pela OGE-RJ fomentam o controle social haja vista que ao se ter acesso às informações inseridas nos documentos e portais é possível monitorar e cobrar o poder público quanto aos serviços que vem sendo prestados, a apresentação das informações consideradas públicas, e que também estão relacionadas aos gastos realizados pela administração, e a atuação da OGE-RJ perante todas as situações descritas.

O cuidado com o(a) cidadão(ã) e com os Órgãos e as Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência também fica refletido na divulgação, por meio das redes sociais, de postagens relacionadas ao projeto “Cidadão e OGE no Controle” e na realização dos Encontros da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro. Quanto às postagens, as mesmas direcionam os(as) cidadãos(ãs) e a Rede para informações relacionadas à OGE-RJ, ao Sistema OuvERJ, e conseqüentemente ao registro das manifestações e pedidos, às visitas de monitoramento e reuniões realizadas com equipes das UOS dos outros Órgãos e Entidades estaduais, estimulando, dessa forma, a participação popular e a absorção de conhecimento com base nas informações difundidas. Já os Encontros promovem a integração entre os Órgãos e as Entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência, e suas referidas equipes, por meio do compartilhamento de experiências, informações e ações realizadas por elas, na busca por desenvolver as Unidades de Ouvidoria Setorial como um todo.

Assim, a OGE-RJ vai desempenhando suas funções, se consolidando não apenas como uma simples ferramenta que atuará mediando o(a) cidadão(ã) e a Administração Pública, mas como um corpo constituído de autoridade e instrumentos que auxiliarão o usuário do serviço público na persecução de seus direitos, fortemente estruturado e dotado de conhecimento à ser oferecido à Rede de Ouvidorias e Transparência com o intuito de que ela também cresça e aja de acordo com suas responsabilidades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). **Emenda constitucional n.º 19, de 04 de junho de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm. Acesso em 09 jan. 2023

BRASIL. **Decreto n.º 4.490, de 28 de novembro de 2002**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas da Corregedoria-Geral da União, e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/D4490.htm. Acesso em 09 jan. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 09 jan. 2023.

BRASIL. **Lei n.º 8.490, de 19 de novembro de 1992**. Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios e dá outras providências. Brasília, DF, Presidência da República, 1992. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8490.htm. Acesso em 09 jan. 2023.

GOMES, M. E. A. C. e. A institucionalização no Ombudsman no Brasil. **Revista de Direito Administrativo**, [S. l.], v. 167, p. 1–21, 1987. DOI: 10.12660/rda.v167.1987.45462. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rda/article/view/45462>. Acesso em 20 set. 2019.

NASSIF, G. C. As Ouvidorias Públicas no contexto de um novo modelo de governança. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais**, Minas Gerais, MG, ano 27, v. 73, n. 4, p. 45-60, out./dez. 2009.

RIO DE JANEIRO (Estado). Constituição (1989). **Emenda constitucional n.º 68, de 28 de julho de 2016**. Acrescenta inciso ao artigo 77 da Constituição do Estado do Rio de Janeiro, dispendo sobre Controle Interno. Rio de Janeiro, RJ, 2016. Disponível em <http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/f9d9783af64ac87103256b2a0061e646/1b3b9c>

[37fe41325c83257ffe00798c97?OpenDocument#_Section3](#). Acesso em 16 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução CGE n.º 154, de 09 de agosto de 2022**. Altera e consolida o Regimento interno da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 48, n. 150, p. 34-41, 15 ago. 2022. Disponível em:

http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGxSS1JrOVVaekZPZWxWMFRucHJNbEZUTURCUFJGRjRURIZKTIU1NlozUINSV VUwVWtSVmQxRIZSVEJSVIU1SFRWUmplazFFUIRKTmVrVXdUVUU5UFE9PQ==.

Acesso em 16 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução CGE n.º 15, de 08 de maio de 2019**. Institui e regulamenta a organização e o funcionamento da Carta de Serviços ao Usuário da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 086, p. 54, 10 mai. 2019. Disponível em:

http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGxWR1lwNTZVVE5QUkZsMFRsUmpORTIETURCUFZWazFURIJyTUU1RINYUk9SVIY1VDBSQk1GSIZUVEJSVkvVeFRWUmplazFFUIRKTmFsbDNUWGM5UFE9PQ==.

Acesso em 15 mar. 2021.

RIO DE JANEIRO (Estado). Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019**. Estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 081, p. 21-22, 03 mai. 2019. Disponível em:

http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VFd0S1JrMXJUVEZPVIWZWMFVUQkdRMDE1TURCTIZWcEhURIZLUMs1RIRYUk9hazEzVWtSQ1ExRIZTa05PUkZKQ1RWUmplazFFUIRKTmFrMTVUMUU5UFE9PQ==.

Acesso em 15 mar. 2021.

RIO DE JANEIRO (Estado). Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução CGE n.º 37, de 07 de agosto de 2019**. 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. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 152, p. 21-22, 14 ago. 2019. Disponível em:

http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGxSbmVsSnFWWGxOUkVWMFRXcGplRkpwTURCU1ZHUKNURIZGTTFGNlozUI NhfMY1VVZSYVJVMVZSa05TUKdzd1RWUmplazFFUIRKTIZHdDZUbWM5UFE9PQ==.

Acesso em 15 mar. 2021.

RIO DE JANEIRO (Estado). Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro. **Resolução CGE n.º 96, de 20 de agosto de 2021**. Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias, bem como diretrizes para a reserva de identidade do denunciante no âmbito interno da Controladoria Geral do Estado – CGE-RJ, e dá outras providências. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 47, n. 165, p. 20, 27 ago. 2021. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGxWTmVFOVXXVEpPVkVsMFRtdFZNRkZwTURCUIZHczBURIJzUkZGNINYUk9ha1pHVWtWYVJVNVVUVE5TUKdkNFRWUimplazFFUIRKTIZGRXpUMEU5UFE9PQ=. Acesso em 16 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018. Dispõe sobre o acesso à 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. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 44, n. 199, p. 02-07, 26 out. 2018. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGxWVmVWSnFVa05TUIVsMFVrUINRazFwTURCT1ZGRjRURIJuZDAxVVZYUk5SR3N3VFWTtk1FNXJVVEJSVIUweFRWUimplazFFUIRGUFZHc3hUV2M5UFE9PQ==. Acesso em 09 jan. 2023.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019. Regulamenta a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa 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. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 064, p. 01, 04 abr. 2019. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGpCRk5GRnFTWGRTYTFGMFRtcE5kMDFUTURCTmExVjVURIZKTWs5RVRyUIBSRUUxVG1wSmVWRnJSa05QVkJrMVRWUimplazFFUIRGUFZGa3hUbEU5UFE9PQ==. Acesso em 15 mar. 2021.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019. Dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 221-A, p. 01-02, 22 nov. 2019. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VGtSSmVGSIVZelZTYWtsMFVrUnJOVTE1TURCUmFtUkNURIJyZUZKRIRYUk9WR1JGVFd0Rk1rOUZSa0pSYWtwSFRWUimplazFFUIRGTMFrVjRUVUU5UFE9PQ==. Acesso em 12 mar. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019. Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 45, n. 237, p. 05-07, 16 dez. 2019. Disponível em:

http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VW1wck1WRIVUWGRPTUUXMFRqQmFSRkpUTURCUFGazFURIJzUIUxVVozUk5hMUY1VFhwQ1JsSIVaM3BQUIVWNIRWUimplazFFUIRGtIZGbDZUVkU5UFE9PQ=
 ≡. Acesso em 15 mar. 2021.

RIO DE JANEIRO (Estado). Decreto n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023. Institui no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o Sistema OuvERJ e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 49, n. 185, p. 01-02, 04 out. 2023. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VVRCSmVGSIVUVE5TYW1kMFVsVldSRkpUTURCU1JGa3hURIZLUIZGcVzkUk5ha0pEVVhwWk5FMVVZekpOTUZsNVRWUimplazFFUIRGtMFrMTNUbmM5UFE9PQ=
 ≡. Acesso em 16 ago. 2024.

RIO DE JANEIRO (Estado). Lei n.º 7.989, de 14 de junho de 2018. Dispõe sobre o Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e o Fundo de Aprimoramento de Controle Interno, organiza as carreiras de Controle Interno, e dá outras providências. **Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro**, Poder Executivo. Rio de Janeiro, RJ, Parte I, ano 44, n. 108, p. 01-05, 15 jun. 2018. Disponível em: http://www.ioerj.com.br/portal/modules/conteudoonline/mostra_edicao.php?session=VG1wQ1FsSIVSVFZOTUVWMFVWVktRMDVwTURCUmExWkNURIJuZVZGcVozUINSVmt5VG5wV1JVMUZWWGhQVvKZGNFRWUimplazFFUIRCTmVrRXpUV2M5UFE9PQ==
 ≡. Acesso em 15 mar. 2021.