



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro
Ouvidoria

A Ouvidoria da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro – FIPERJ tem a responsabilidade de representar todo cidadão, seja do público externo ou interno, pessoa física ou jurídica, garantindo que as manifestações sobre atividades e os serviços prestados pela Fundação sejam apreciadas com independência e imparcialidade.

É uma Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, que tem como órgão central a Controladoria Geral do Estado - CGE-RJ, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE-RJ. Fica, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Diretor-Presidente da entidade.

Além disso, é a responsável pela promoção da transparência pública das informações institucionais no que tange ao fomento da cultura da transparência, bem como à conscientização do direito fundamental de acesso à informação e do controle social das atividades e serviços públicos prestados pela Fundação.

O acesso à Ouvidoria da FIPERJ é assegurado pela plataforma digital OuvERJ, canal para recebimento de manifestações de ouvidoria que permite ao cidadão registrar reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e/ou pedidos de simplificações de serviços públicos. Os interessados também têm à disposição, como forma suplementar de contato, endereço de e-mail da UOS ou presencialmente, na sede da entidade.

Este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2024, em atendimento ao inciso III, art. 3ª da Resolução CGE nº 13/2019; e com o objetivo de auxiliar a gestão no que tange as questões de ouvidoria e transparência, de forma a contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela FIPERJ.

Sumário.

1. Manifestações de Ouvidoria.
 - 1.1. Manifestações por Canal de Entrada.
 - 1.2. Tipo de manifestações de Ouvidoria.
 - 1.2.1. Denúncia.
 - 1.2.2. Comunicação.
 - 1.2.3. Elogio.
 - 1.2.4. Sugestão.
 - 1.2.5. Reclamação.
 - 1.2.6. Solicitação.
 - 1.3. Encaminhamento de Manifestações.
 - 1.4. Tipo de Manifestações por Tema.
2. Pedidos de Acesso à Informação.
3. Transparência Ativa.
4. Plano de Integridade.
5. Considerações Finais.

1. Manifestações de Ouvidoria.

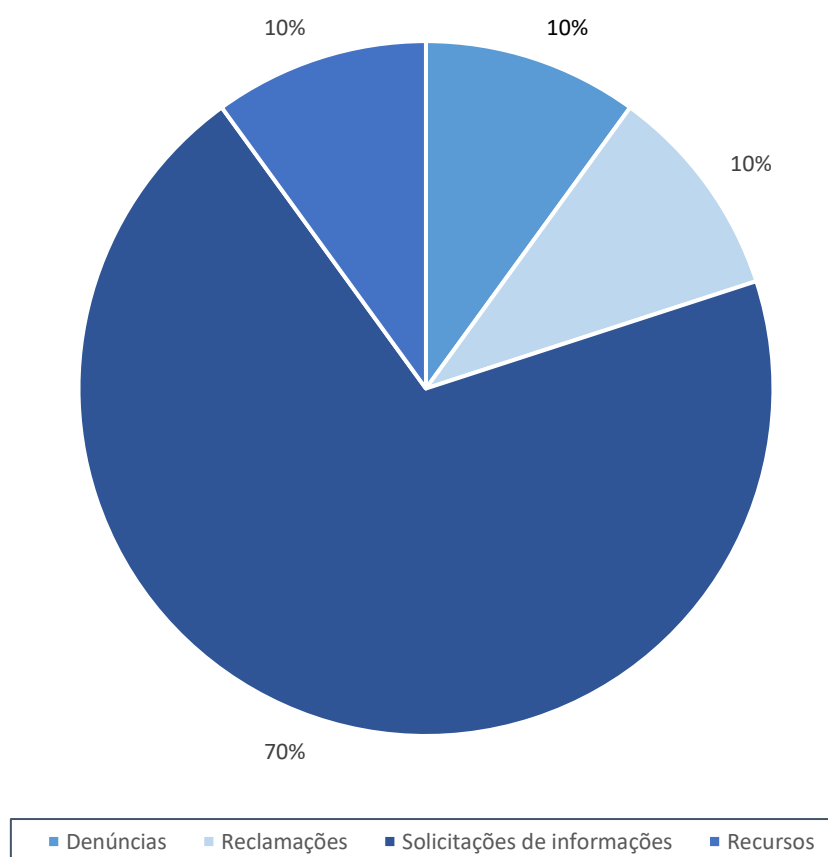
Em cumprimento ao estabelecido por intermédio do Decreto nº 48.727/2023, a Ouvidoria da FIPERJ utiliza o sistema OuvERJ como canal oficial para registro eletrônico das manifestações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e pedidos de simplificações de serviços públicos.

1.1. Manifestações por canal de entrada:

- OuvERJ: 03 (três); e
- E-mail: 07 (sete).

1.2. Tipos de Manifestações de Ouvidoria:

- Denúncia: 01 (uma);
- Reclamação: 01 (uma);
- Solicitações de informações: 07 (sete);
- Recurso: 01 (uma).



1.2.1. Denúncia:

Comunica a ocorrência cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, seja interno ou externo.

- Número de denúncias no 3º trimestre/2024: 01 (uma).

1.2.2. Comunicação:

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, registrada de forma anônima.

- Número de comunicações no 3º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.3. Elogio:

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

- Número de elogios no 3º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.4. Sugestão:

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

- Número de sugestões no 3º trimestre/2024: 0 (zero).

1.2.5. Reclamação:

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

- Número de reclamações no 3º trimestre/2024: 01 (uma).

1.2.6. Solicitação:

Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

- Número de solicitações no 3º trimestre/2024: 07 (sete).

1.3. Encaminhamento de Manifestações:

Ressaltamos que 01 (uma) manifestação foi encaminhada, via e-mail, ao Instituto Estadual do Ambiente - INEA, pois se tratava de assunto relacionado àquele órgão.

1.4. Tipo de Manifestações por tema:

- Pesca: 07 (sete); e
- Outros: 03 (três).

2. Pedidos de Acesso à Informação.

A Ouvidoria da FIPERJ utiliza o Sistema Eletrônico OuvERJ para o cumprimento da transparência passiva, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe e receba resposta da solicitação realizada à UOS.

Cabe salientar que o prazo para atendimento de pedido de informação é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias. Não obstante, o prazo para atendimento de recurso é de 05 (cinco) dias.

3. Transparência Passiva.

- Respostas enviadas: 10 (dez).
- Prazos cumpridos: 10 (dez).
- Total de pedidos: 10 (dez).

4. Transparência Ativa.

Com o advento da Lei de Acesso à informação nº 12.527/11, a transparência ativa passa a ser um elemento essencial e obrigatório a ser observado pelos gestores públicos. Pois a referida lei estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de

forma espontânea e proativa, independente de solicitação, fomentando-se dessa forma o controle social da Administração pública.

Quanto ao decreto nº 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual as informações mínimas que os órgãos devem divulgar em suas páginas oficiais de internet, em menu denominado “TRANSPARÊNCIA”, a Ouvidoria da FIPERJ vem atuando em parceria com o Assessoria de Comunicação Social e com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação, setores responsáveis pela disponibilização das informações no *site* oficial da Fundação.

Objetivando manter atualizado o *site* institucional, a Ouvidoria monitora periodicamente as informações disponibilizadas, buscando inconsistências que possam prejudicar a transparência e o controle social. Nesse sentido, a UOS vem atuando na orientação das áreas técnicas de produção e de comunicação visando promover informações completas, fidedignas e atualizadas.

5. Plano de Integridade.

O Plano de Integridade é um conjunto de ações que visa fomentar a cultura da ética, integridade e transparência, a fim de nortear a Administração Pública na entrega dos resultados das políticas públicas à população de forma eficiente, em apoio às boas práticas de governança.

Em atendimento ao Decreto Estadual nº 46.745, de 22 de agosto de 2019, que abrange a administração direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, a Ouvidoria da FIPERJ vem conduzindo e coordenando os trabalhos e medidas no âmbito da Fundação Instituto de Pesca do Estado do Rio de Janeiro que visam a promoção da integridade, ética, moralidade e eficiência, com o intuito de prevenir e proteger contra atos de corrupção, fraudes, conflitos de interesses e desvios de conduta.

6. Considerações Finais.

A Ouvidoria da FIPERJ busca estreitar o relacionamento com o usuário do serviço público, viabilizando meios práticos para o atendimento das demandas, de modo que as diversas camadas da sociedade tenham acesso às informações públicas e os respectivos serviços disponibilizados.

Portanto, canais de atendimento como atendimento presencial e principalmente e-mail institucional são utilizados para dirimir dúvidas sobre questões simples e rotineiras.

Entretanto, em se tratando de assuntos mais complexos, orientamos o usuário a cadastrar suas manifestações no sistema OuvERJ, de forma que essas demandas possam ser assistidas com mais eficiência e respondidas de forma mais eficaz ao usuário do serviço público. Estas manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação possuem previsão legal, e que compete às áreas técnicas demandadas da FIPERJ a elaboração e o encaminhamento das respostas ao solicitado por esta Ouvidoria em atendimento ao pleito do usuário do serviço público.

Niterói, 01 de outubro de 2024.

JOÃO VICENTE ALMEIDA DE MEDEIROS

ID. Funcional 5131471-1

Ouvidor