



SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL  
Subsecretaria de Integração Governamental e Transparência  
Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão  
Coordenadoria Técnica de Acesso à Informação

# Lei de Acesso à Informação: Relatório Estatístico 2019



**Coordenadoria Técnica  
de Acesso à Informação**

## Sumário

Apresentação.....	3
1.    Transparência Ativa.....	4
2.    Transparência Passiva.....	6
2.1    Evolução no Período 2012-2019.....	6
2.2    Pedidos e Estatísticas Gerais de Atendimento.....	8
2.2.1    Demanda por órgãos.....	9
2.2.2    Taxa de resposta por órgãos.....	11
2.2.3    Atendimento no prazo e fora do prazo por órgãos.....	14
2.2.4    Tempo médio de resposta.....	18
2.2.5    Tipos de respostas.....	20
2.2.6    Origem das Solicitações.....	21
2.2.7    Características dos pedidos e Perfil dos Solicitantes.....	22
2.2.8    Temas e Assuntos.....	24
2.2.9    Solicitações não enquadradas na LAI.....	27
2.3    Recursos sobre o Atendimento.....	28
2.3.1    Recursos por órgãos.....	29
2.3.2    Motivos.....	30
2.3.3    Tipos de decisões.....	31
2.4    Projetos.....	31
3.    Considerações Finais.....	33



## Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral da atuação da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro no que tange ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação, com foco em dados estatísticos.

Dividido em duas seções principais, a primeira aborda a Transparência Ativa, que consiste na divulgação de informações públicas independente de requerimentos, principalmente pela internet, e a segunda, a Transparência Passiva, que compreende o atendimento às solicitações de informação recebidas da sociedade.

Para as estatísticas de atendimento à Transparência Passiva, acrescentaram-se dados e indicadores que propiciam uma análise mais abrangente sobre as solicitações recebidas, o cumprimento da legislação e a identificação do perfil dos solicitantes, além de revelarem informações sobre os tipos e justificativas das respostas fornecidas.

Associados ao detalhamento dos indicadores de cumprimento para todos os órgãos e entidades municipais, o Relatório Estatístico da Lei de Acesso à Informação da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro no ano de 2019 está mais completo, refletindo as mudanças que estão sendo implantadas na gestão do acesso à informação em âmbito municipal.



## 1. TRANSPARÊNCIA ATIVA

O ano de 2019 foi de transformações e conquistas para a Transparência Ativa da Cidade do Rio de Janeiro. Em agosto, houve o lançamento do Portal da Transparência Rio, em substituição ao antigo Portal da Transparência Carioca, com reformulação de diversos conteúdos, nova apresentação, mais intuitiva e organizada, além da aplicação da nova identidade visual. Ganhou, inclusive, um novo endereço eletrônico, mais simples e fácil: [transparencia.rio](http://transparencia.rio).

A principal premissa adotada foi permear todo o Portal com uma linguagem clara e acessível para o cidadão, além de torná-lo mais amigável e melhorar a experiência de navegação do usuário. E esse objetivo foi atingido com êxito.

O portal anterior trazia as informações praticamente em uma única página corrida, fazendo com que o usuário tivesse que usar a barra de rolagem da página constantemente para chegar ao que procurava. No portal atual, foram adotadas as melhores práticas do mercado, levando-se em conta também que boa parte dos visitantes utilizam a modalidade *mobile*, isto é, aparelhos portáteis como celulares e *tablets*, para realizar suas consultas.

Assim, as informações estão separadas por temas, identificados nos botões de menu, sendo os principais destacados por *banners* rotativos no topo, e outros menores nas laterais. A imagem a seguir mostra como ficou o novo Portal da Transparência Rio.

Além dos benefícios citados, o portal passou a adotar o layout institucional para os sites da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, e todas estas mudanças contribuíram para que o Portal da Transparência Rio se tornasse mais aderente à Lei de Acesso à Informação.



No último trimestre de 2019, a Coordenadoria Técnica de Acesso à Informação conduziu discussões que envolviam diversos atores no âmbito da Prefeitura, com o intuito de expandir o movimento realizado no Portal para os demais órgãos e entidades municipais, que são os responsáveis pela divulgação de informações públicas em suas áreas de competência. O contínuo aperfeiçoamento na forma de divulgação das informações municipais em transparência ativa, bem como a inclusão de novos conteúdos, é o caminho a ser percorrido.

Acesse [transparencia.rio](http://transparencia.rio) e conheça o novo Portal.

## **2. TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

Na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, os pedidos de acesso à informação pública podem ser realizados através da Central de Atendimento 1746 – por telefone, aplicativo para celular ou portal na internet – ou presencialmente, nos Serviços de Informação ao Cidadão.

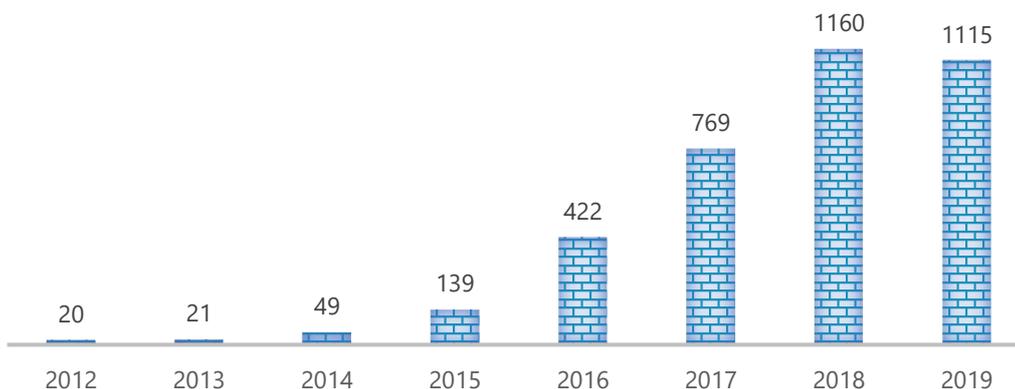
O prazo legal de atendimento é de 20 dias, podendo ser prorrogado por 10 dias mediante justificativa. Em caso de negativa de acesso, insatisfação com a resposta recebida ou ausência de resposta, o requerente pode solicitar recurso, conforme os prazos estabelecidos por Lei. Existem duas instâncias recursais, a primeira é o gestor máximo do órgão ou entidade municipal, e a segunda, a Comissão de Reavaliação de Informações – CORE-Rio.

Nas próximas seções deste relatório são apresentados os dados referentes à transparência passiva na cidade do Rio de Janeiro no ano de 2019. Foram consideradas todas as solicitações realizadas entre 01/01/2019 e 31/12/2019, bem como eventuais recursos sobre pedidos referentes a 2019 recebidos até o dia 10/02/2020, data esta utilizada também como limite para a extração de informações sobre o atendimento. Portanto, demandas atendidas após esta data constam neste documento como não atendidas.

### **2.1. Evolução no período 2012-2019**

O Gráfico 1 apresenta a quantidade total de solicitações recebidas pela Prefeitura do Rio no período de 2012 até 2019, incluindo pedidos iniciais e recursos. Como se observa, houve um crescimento significativo da demanda ao longo dos anos, refletindo o interesse da sociedade no acompanhamento das ações do governo e a efetividade da Lei de Acesso à Informação.

**GRÁFICO 1 – QUANTIDADE TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS ENTRE 2012 A 2019**



A partir de 2017, mudanças no sistema de gerenciamento utilizado pela Prefeitura permitem a consolidação das solicitações por tipo, separando os pedidos iniciais e os recursos, como apresentado no Gráfico 2. A redução de 34% no número de recursos em 2019, em relação ao ano de 2018, quando a quantidade de pedidos iniciais foi muito similar, pode ser um indicativo de resultados positivos alcançados com os novos procedimentos administrativos adotados no âmbito do Acesso à Informação.

**GRÁFICO 2 – QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR TIPO ENTRE 2017 A 2019**

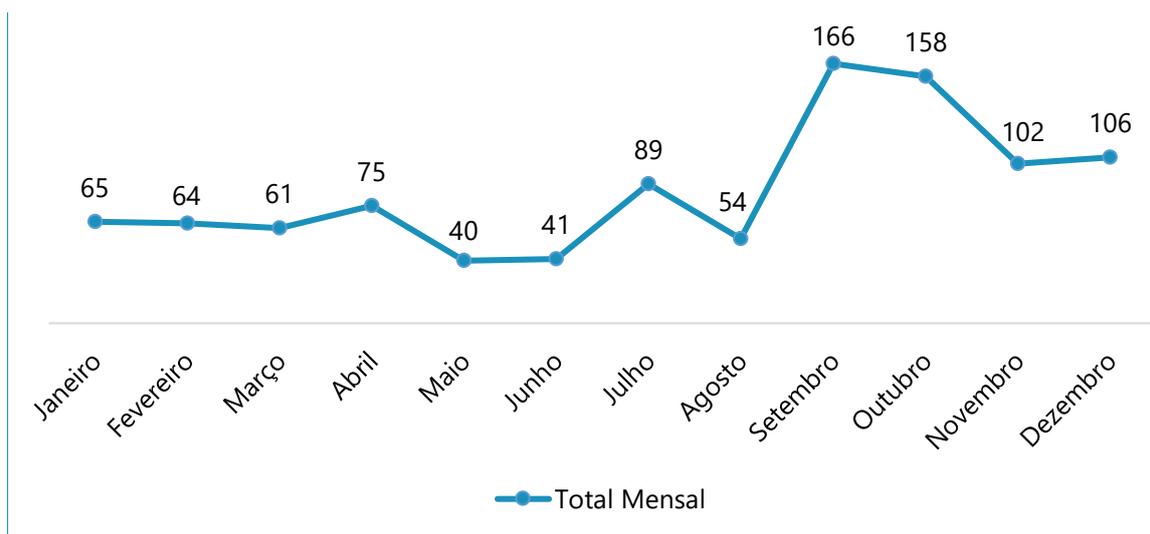


## 2.2. Pedidos e Estatísticas Gerais de Atendimento

Entre 1º de Janeiro e 31 de Dezembro de 2019, a Prefeitura do Rio de Janeiro recebeu 1021 registros de pedidos de acesso à informação, direcionados a 39 órgãos ou entidades municipais. Deste total, 5% (49) foram indeferidos por não se enquadrarem na LAI e estão detalhados na seção 2.2.8 deste relatório.

O Gráfico 3 indica a quantidade de pedidos recebidos por mês ao longo do ano. Os meses de setembro e outubro se sobressaíram como os meses com maior número de solicitações, e fica evidente a maior quantidade de pedidos no segundo semestre, que respondeu por 66% do total de pedidos recebidos. Já o último trimestre foi o que apresentou a maior média de pedidos.

**GRÁFICO 3 – QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR MÊS EM 2019**

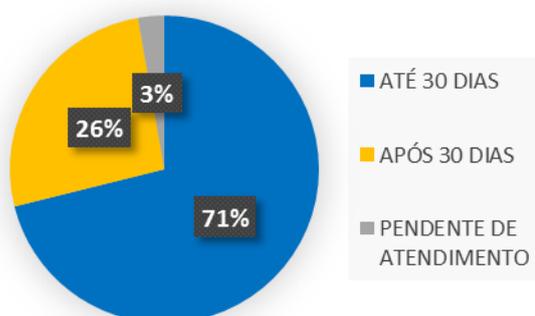


A taxa de resposta até a data limite deste relatório foi de 97%. Do total de pedidos recebidos, 71% (726) foram respondidos dentro do prazo legal de 30 dias, considerando a possibilidade de prorrogação. O detalhamento deste dado indica que 60% (608) foram respondidos em até 20 dias e 11% (118) foram respondidos

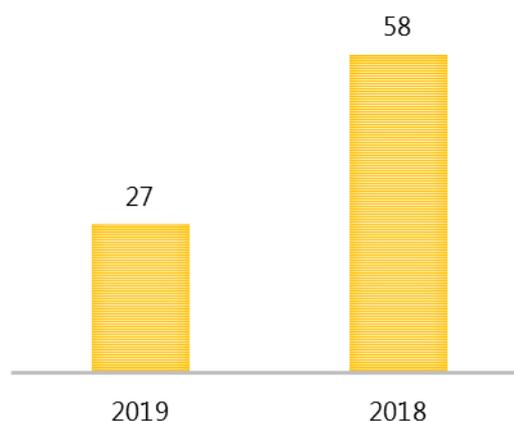
entre 21 e 30 dias. Após 30 dias foram respondidos 26% (267), e 3% (28) não tiveram resposta até a extração deste relatório.

Em 2019, o tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de 27 dias, menor que o prazo máximo previsto na LAI considerando a possibilidade de prorrogação, que é 30 dias. Comparando o tempo médio de resposta em 2018, que foi 58 dias, a redução foi de 53%.

**GRÁFICO 4 – STATUS DE ATENDIMENTO**



**GRÁFICO 5 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA**



### 2.2.1. Demanda por órgãos

A Secretaria Municipal de Saúde foi, de longe, o principal órgão demandado, recebendo mais de 200 pedidos de acesso à informação pública em 2019, o que representa 20% do total. A Secretaria Municipal de Educação aparece em segundo lugar, com 88 pedidos, 8,6% do total, seguida pela Secretaria Municipal da Casa Civil e Secretaria Municipal de Transportes. Na quinta posição, com 69 pedidos, 6,8% do total, estão a Controladoria Geral do Município e a Secretaria Municipal de Fazenda. Juntos, estes 6 órgãos respondem por mais de 57% de todos os pedidos recebidos pelo Município.

A Tabela 1 demonstra a distribuição de todos os pedidos entre os órgãos e entidades municipais.

**TABELA 1 – QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR ÓRGÃOS E ENTIDADES**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Total de Pedidos	
	N	%
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	204	20,0%
SME - Secretaria Municipal de Educação	88	8,6%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	81	7,9%
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	77	7,5%
CGM - Controladoria Geral do Município	69	6,8%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	69	6,8%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	47	4,6%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	36	3,5%
SMU - Secretaria Municipal de Urbanismo	33	3,2%
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	30	2,9%
SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente	29	2,8%
CVL/SUBSC - Subsecretaria de Serviços Compartilhados	27	2,6%
GM-RIO - Guarda Municipal do Rio de Janeiro	25	2,4%
PGM - Procuradoria Geral do Município	20	2,0%
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	19	1,9%
CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego do RJ	18	1,8%
RIO-ÁGUAS - Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro	16	1,6%
RIO-URBE - Empresa Municipal de Urbanização	11	1,1%
SEOP - Secretaria Municipal de Ordem Pública	9	0,9%
CVL/SUBRI - Subsecretaria de Relações Institucionais	8	0,8%
IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos	6	0,6%
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	5	0,5%
RIOTUR - Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro	5	0,5%
FPJ - Fundação Parques e Jardins	5	0,5%
GP/COR - Centro de Operações e Resiliência	4	0,4%

Continua

**TABELA 1 – QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES POR ÓRGÃOS E ENTIDADES**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Total de Pedidos	
	N	%
		Conclusão
RIOSAUDE - Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro	4	0,4%
SMDEI - Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação	4	0,4%
SMDT - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia	3	0,3%
CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal	3	0,3%
CVL/SUBLO - Subsecretaria do Legado Olímpico	3	0,3%
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	2	0,2%
IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática	2	0,2%
SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil	2	0,2%
GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do Rio de Janeiro	2	0,2%
GBP - Gabinete do Prefeito	2	0,2%
MULTIRIO - Empresa Municipal de Multimeios Ltda.	1	0,1%
CDURP - Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto	1	0,1%
FOMENTA RIO - Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro S/A	1	0,1%
PREVI-RIO - Instituto de Previdência e Assistência	1	0,1%
Pedidos Indeferidos	49	4,8%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1021</b>	<b>100%</b>

### 2.2.2. Taxa de Resposta por órgãos

Dos 39 órgãos que receberam pedidos de acesso à informação pública, 28 responderam a todos os pedidos recebidos, ou seja, apresentaram taxa de resposta de 100%, conforme apresentado na Tabela 2. Este indicador revela o percentual de pedidos atendidos considerando o total de pedidos recebidos pelo órgão; o esperado é que seja 100%, ou seja, todos os pedidos foram respondidos. Quanto mais baixo o valor do indicador, pior o atendimento neste aspecto.

**TABELA 2 – ÓRGÃOS E ENTIDADES COM 100% DE TAXA DE RESPOSTA**

<b>Órgãos e Entidades Responsáveis</b>	<b>Pedidos Recebidos</b>	<b>% do total</b>	<b>Taxa de Resposta</b>
SME - Secretaria Municipal de Educação	88	8,6%	100%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	81	7,9%	100%
CGM - Controladoria Geral do Município	69	6,8%	100%
Pedidos Indeferidos	49	4,8%	100%
SMU - Secretaria Municipal de Urbanismo	33	3,2%	100%
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	30	2,9%	100%
GM-RIO - Guarda Municipal do Rio de Janeiro	25	2,4%	100%
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	19	1,9%	100%
RIO-URBE - Empresa Municipal de Urbanização	11	1,1%	100%
SEOP - Secretaria Municipal de Ordem Pública	9	0,9%	100%
CVL/SUBRI - Subsecretaria de Relações Institucionais	8	0,8%	100%
IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos	6	0,6%	100%
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	5	0,5%	100%
RIOTUR - Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro	5	0,5%	100%
GP/COR - Centro de Operações e Resiliência	4	0,4%	100%
RIOSAÚDE - Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro	4	0,4%	100%
SMDEI - Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação	4	0,4%	100%
SMDT - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia	3	0,3%	100%
CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal	3	0,3%	100%
CVL/SUBLO - Subsecretaria do Legado Olímpico	3	0,3%	100%
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	2	0,2%	100%
IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática	2	0,2%	100%
SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil	2	0,2%	100%
GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do Rio de Janeiro	2	0,2%	100%
GBP - Gabinete do Prefeito	2	0,2%	100%
MULTIRIO - Empresa Municipal de Multimeios Ltda.	1	0,1%	100%
CDURP - Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto	1	0,1%	100%
FOMENTA RIO - Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro	1	0,1%	100%
PREVI-RIO - Instituto de Previdência e Assistência	1	0,1%	100%

Até a data base do relatório (10/02/2020), 3% das solicitações de acesso à informação não tinham sido respondidas, o que corresponde a 28 pedidos. Os 11 órgãos com atendimentos pendentes são apresentados na Tabela 3 com suas respectivas taxas de resposta.

**TABELA 3 – ÓRGÃOS E ENTIDADES COM DE TAXA DE RESPOSTA INFERIOR A 100%**

<b>Órgãos e Entidades Responsáveis</b>	<b>Pedidos Recebidos</b>	<b>Pedidos Pendentes</b>	<b>Taxa de Resposta</b>
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	77	1	99%
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	204	5	98%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	36	1	97%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	47	2	96%
CVL/SUBSC - Subsecretaria de Serviços Compartilhados	27	1	96%
RIO-ÁGUAS - Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro	16	1	94%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	69	6	91%
PGM - Procuradoria Geral do Município	20	2	90%
SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente	29	4	86%
FPJ - Fundação Parques e Jardins	5	1	80%
CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego do RJ	18	4	78%

Como pode ser observado, os órgãos que apresentaram as taxas de resposta mais baixas, ou seja, que tiveram mais atendimentos pendentes em relação às demandas recebidas, foram, respectivamente: CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego, Fundação Parques e Jardins, Secretaria Municipal de Meio Ambiente da Cidade, Procuradoria Geral do Município e Secretaria Municipal de Fazenda.

Com relação à quantidade total de pedidos pendentes de atendimento, os maiores valores foram observados na Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Meio Ambiente e CET-RIO - Companhia

de Engenharia de Tráfego, que juntas respondem por quase 68% do total de pedidos não respondidos pela Prefeitura do Rio até 10/02/2020.

### 2.2.3. Atendimento no prazo e fora do prazo por órgãos

A Tabela 4 indica os pedidos de acesso à informação segundo a condição de atendimento, no prazo e após o prazo estabelecido por lei, considerando a possibilidade de prorrogação.

Oito órgãos tiveram 100% dos pedidos atendidos no prazo legal, e em todos estes casos o número de solicitações recebidas foi bem pequeno, variando entre 1 e 5. São eles: RIOTUR - Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro, Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação, CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal, GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do Rio de Janeiro, Gabinete do Prefeito, CDURP - Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto, FOMENTA RIO - Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro e PREVI-RIO - Instituto de Previdência e Assistência.

**TABELA 4 – CONDIÇÃO DE ATENDIMENTO POR ÓRGÃOS**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Atendido no prazo		Atendido fora do prazo	
	N	%	N	%
Pedidos Indeferidos	49	100%	0	0%
RIOTUR - Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro	5	100%	0	0%
SMDEI - Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação	4	100%	0	0%
CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal	3	100%	0	0%
GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do Rio de Janeiro	2	100%	0	0%
GBP - Gabinete do Prefeito	2	100%	0	0%
CDURP - Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto	1	100%	0	0%
FOMENTA RIO - Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro	1	100%	0	0%
PREVI-RIO - Instituto de Previdência e Assistência	1	100%	0	0%

GM-RIO - Guarda Municipal do Rio de Janeiro	24	96%	1	4%
CVL/SUBSC - Subsecretaria de Serviços Compartilhados	25	93%	1	4%
SME - Secretaria Municipal de Educação	79	90%	9	10%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	68	84%	13	16%
SEOP - Secretaria Municipal de Ordem Pública	7	78%	2	22%
RIO-ÁGUAS - Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro	12	75%	3	19%
CVL/SUBRI - Subsecretaria de Relações Institucionais	6	75%	2	25%
RIOSÁÚDE - Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro	3	75%	1	25%
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	14	74%	5	26%
SMU - Secretaria Municipal de Urbanismo	24	73%	9	27%
PGM - Procuradoria Geral do Município	14	70%	4	20%
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	138	68%	61	30%
CGM - Controladoria Geral do Município	47	68%	22	32%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	46	67%	17	25%
IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos	4	67%	2	33%
CVL/SUBLO - Subsecretaria do Legado Olímpico	2	67%	1	33%
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	50	65%	26	34%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	21	58%	14	39%
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	17	57%	13	43%
RIO-URBE - Empresa Municipal de Urbanização	6	55%	5	45%
SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente	15	52%	10	34%
GP/COR - Centro de Operações e Resiliência	2	50%	2	50%
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	1	50%	1	50%
IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática	1	50%	1	50%
SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil	1	50%	1	50%
CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego do RJ	8	44%	6	33%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	20	43%	25	53%
FPJ - Fundação Parques e Jardins	2	40%	2	40%
SMDT - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia	1	33%	2	67%
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	0	0%	5	100%
MULTIRIO - Empresa Municipal de Mídia Ltda.	0	0%	1	100%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>726</b>	<b>71%</b>	<b>267</b>	<b>26%</b>

Avaliando os órgãos que apresentaram o maior número de pedidos atendidos no prazo legal, constantes da Tabela 5, verifica-se que eles coincidem com os órgãos mais demandados, e na mesma ordem, como apresentado no item 2.2.1: Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Educação, Secretaria Municipal da Casa Civil, Secretaria Municipal de Transportes, Controladoria Geral do Município e Secretaria Municipal de Fazenda.

Dentre eles, tem grande destaque a Secretaria Municipal de Educação, por ser o órgão com o maior percentual de atendimento no prazo legal, 90%, e taxa de resposta de 100%.

**TABELA 5 – ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE PEDIDOS ATENDIDOS NO PRAZO**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Pedidos recebidos		Atendido no prazo	
	N	%	N	%
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	204	20%	138	68%
SME - Secretaria Municipal de Educação	88	9%	79	90%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	81	8%	68	84%
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	77	8%	50	65%
CGM - Controladoria Geral do Município	69	7%	47	68%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	69	7%	46	67%

Conforme apresentado na Tabela 6, oito órgãos tiveram 50% ou mais dos pedidos recebidos atendidos fora do prazo legal: CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esportes e Lazer, MULTIRIO - Empresa Municipal de Mídias, Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia, Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação, Centro de Operações e Resiliência, Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos, IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática e SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil.

**TABELA 6 – ORGÃOS COM MAIOR PERCENTUAL DE PEDIDOS ATENDIDOS FORA PRAZO**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Pedidos recebidos		Atendido fora do prazo		Taxa de Resposta
	N	%	N	%	
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	5	0,5%	5	100%	100%
MULTIRIO - Empresa Municipal de Multimeios	1	0,1%	1	100%	100%
SMDT - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia	3	0,3%	2	67%	100%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	47	4,6%	25	53%	96%
GP/COR - Centro de Operações e Resiliência	4	0,4%	2	50%	100%
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	2	0,2%	1	50%	100%
IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática	2	0,2%	1	50%	100%
SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil	2	0,2%	1	50%	100%

Já os órgãos que apresentaram o maior número absoluto de pedidos atendidos fora do prazo legal podem ser visualizados na Tabela 7. Juntos, estes 8 órgãos respondem por mais de 70% dos pedidos atendidos após o prazo legal pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. São eles, respectivamente: Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Transportes, Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação, Controladoria Geral do Município,

**TABELA 7 – ORGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE PEDIDOS ATENDIDOS FORA DO PRAZO**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Pedidos recebidos		Atendido fora do prazo		Taxa de Resposta
	N	%	N	%	
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	204	20,0%	61	30%	98%
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	77	7,5%	26	34%	99%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	47	4,6%	25	53%	96%
CGM - Controladoria Geral do Município	69	6,8%	22	32%	100%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	69	6,8%	17	25%	91%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	36	3,5%	14	39%	97%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	81	7,9%	13	16%	100%
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	30	2,9%	13	43%	100%

Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos, Secretaria Municipal da Casa Civil e COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana, conforme expressa a Tabela 7.

#### 2.2.4. Tempo médio de resposta

Em 2019, o tempo médio de resposta da Prefeitura aos pedidos de acesso à informação foi de 27 dias. Dentre os 726 pedidos respondidos dentro do prazo, o tempo médio de resposta foi de 10 dias.

A Tabela 9 apresenta o tempo médio de resposta por órgãos, e sua análise indica os órgãos que mais impactaram o prazo de atendimento da Prefeitura em 2019, dentre os quais se destacam: CVL/SUBEL – Subsecretaria de Esportes e Lazer, Secretaria municipal de Meio Ambiente, COMLURB, Secretaria Municipal de Infraestrutura, Habitação e Conservação, Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Transportes e Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos.

**TABELA 9 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR ÓRGÃOS**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Pedidos respondidos	Taxa de Resposta	Tempo médio de resposta
Pedidos Indeferidos	49	100%	1 dia
CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal	3	100%	3 dias
PREVI-RIO - Instituto de Previdência e Assistência	1	100%	4 dias
FOMENTA RIO - Agência de Fomento do Município do Rio de Janeiro	1	100%	8 dias
GM-RIO - Guarda Municipal do Rio de Janeiro	25	100%	11 dias
SME - Secretaria Municipal de Educação	88	100%	14 dias
CVL/SUBSC - Subsecretaria de Serviços Compartilhados	26	96%	14 dias
RIOTUR - Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro	5	100%	14 dias
SMDEI - Secretaria Municipal de Desenvolvimento, Emprego e Inovação	4	100%	14 dias

CDURP - Companhia de Desenvolvimento Urbano da Região do Porto	1	100%	14 dias
GBP - Gabinete do Prefeito	2	100%	15 dias
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	81	100%	20 dias
PGM - Procuradoria Geral do Município	18	90%	20 dias
SMC - Secretaria Municipal de Cultura	19	100%	21 dias
SMS/SUBPDEC - Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil	2	100%	21 dias
GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do Rio de Janeiro	2	100%	21 dias
RIO-ÁGUAS - Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro	15	94%	22 dias
CGM - Controladoria Geral do Município	69	100%	23 dias
CVL/SUBRI - Subsecretaria de Relações Institucionais	8	100%	23 dias
RIOSAUDE - Empresa Pública de Saúde do Rio de Janeiro	4	100%	24 dias
SEOP - Secretaria Municipal de Ordem Pública	9	100%	25 dias
CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego do RJ	14	78%	26 dias
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	199	98%	27 dias
RIO-URBE - Empresa Municipal de Urbanização	11	100%	27 dias
FPJ - Fundação Parques e Jardins	4	80%	27 dias
SMU - Secretaria Municipal de Urbanismo	33	100%	29 dias
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	35	97%	32 dias
GP/COR - Centro de Operações e Resiliência	4	100%	33 dias
IPLANRIO - Empresa Municipal de Informática	2	100%	33 dias
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	76	99%	34 dias
IPP - Instituto Municipal de Urbanismo Pereira Passos	6	100%	34 dias
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	63	91%	35 dias
SMDT - Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Tecnologia	3	100%	35 dias
CVL/SUBLO - Subsecretaria do Legado Olímpico	3	100%	42 dias
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	45	96%	50 dias
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	30	100%	54 dias
MULTIRIO - Empresa Municipal de Mídia Ltda.	1	100%	65 dias
SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente	25	86%	69 dias
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	2	100%	85 dias
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	5	100%	115 dias
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>993</b>	<b>97%</b>	<b>27 dias</b>

## 2.2.5. Tipos de respostas

A partir de outubro de 2019, adotou-se uma classificação das respostas por tipo e justificativa, cujos resultados encontram-se disponíveis na Tabela abaixo.

**TABELA 10 – TIPOS DE RESPOSTAS E JUSTIFICATIVAS**

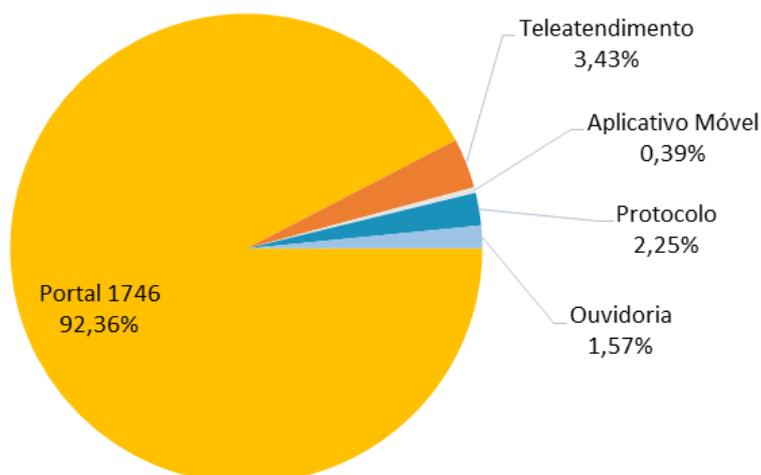
<b>Tipos e Justificativas de Respostas</b>	<b>Pedidos</b>
<b>ACESSO CONCEDIDO</b>	<b>287</b>
Informações enviadas pelo e-mail	132
Resposta solicitada inserida no SGRC	119
Orientação sobre como encontrar a informação solicitada na internet ou em publicações existentes	19
Data, hora e local para consulta agendadas	7
Concedido acesso ao sistema corporativo para consulta da informação	6
Comunicada necessidade de pagamento de custos de postagem e/ou reprodução	4
<b>ACESSO NEGADO</b>	<b>41</b>
Pedido genérico	14
Pedido incompreensível	8
Dados pessoais	8
Pedido exige tratamento adicional de dados	5
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	3
Processo decisório em curso	2
Pedido desproporcional ou desarrazoado	1
<b>ACESSO PARCIALMENTE CONCEDIDO</b>	<b>9</b>
Parte do pedido é incompreensível	2
Parte da informação contém dados pessoais	2
Parte da informação é inexistente	2
Parte do pedido exige tratamento adicional de dados	2
Parte do pedido é genérica	1
<b>NÃO SE TRATA DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>INFORMAÇÃO INEXISTENTE</b>	<b>36</b>
<b>ÓRGÃO NÃO TEM COMPETÊNCIA PARA RESPONDER SOBRE O ASSUNTO</b>	<b>21</b>
<b>PERGUNTA DUPLICADA/REPETIDA</b>	<b>25</b>
<b>CANCELADO</b>	<b>3</b>
Solicitação do requerente	2
Chamado de teste no sistema	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>430</b>

Por ter sido iniciada em outubro, foram classificadas 430 respostas em 2019. Considerando esta amostra, os resultados indicam que 67% das solicitações tiveram acesso concedido, 2% acesso parcialmente concedido, 9,5% tiveram acesso negado, 8,4% referiam-se à informação inexistente, enquanto 5,8% configuravam perguntas repetidas, 4,9% estavam fora da competência do órgão, 1,8% não correspondiam à solicitação de informação e 0,6% foram pedidos cancelados. Para os anos seguintes, esta classificação estará disponível para todos os pedidos respondidos e os resultados poderão ser mais bem explorados.

### 2.2.6 Origem das solicitações

A grande maioria dos pedidos de acesso à informação apresentados à Prefeitura do Rio de Janeiro foram na modalidade eletrônica, pelos diversos canais de atendimento da Central 1746, que recebeu 96,2% dos chamados. Os pedidos presenciais responderam por apenas 3,8% do total. O detalhamento das solicitações por origem encontra-se no Gráfico 6.

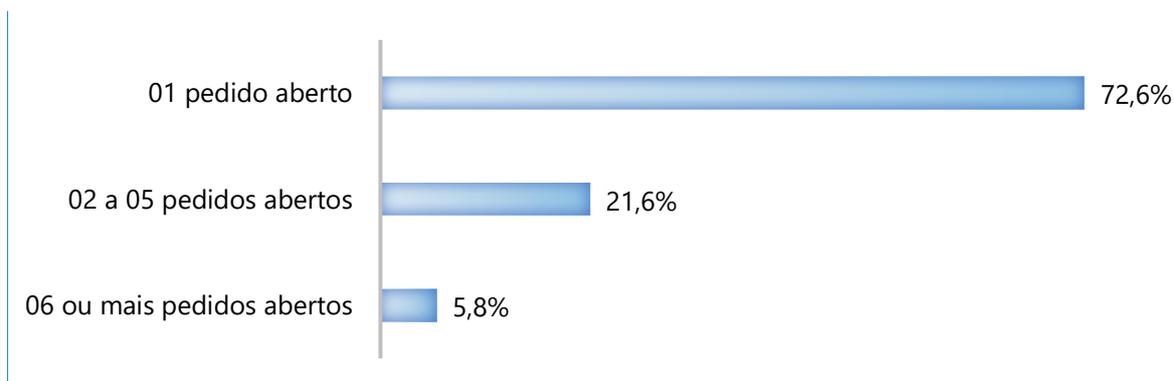
**GRÁFICO 6 – ORIGEM DAS SOLICITAÇÕES**



## 2.2.7 Características dos pedidos e Perfil dos Solicitantes

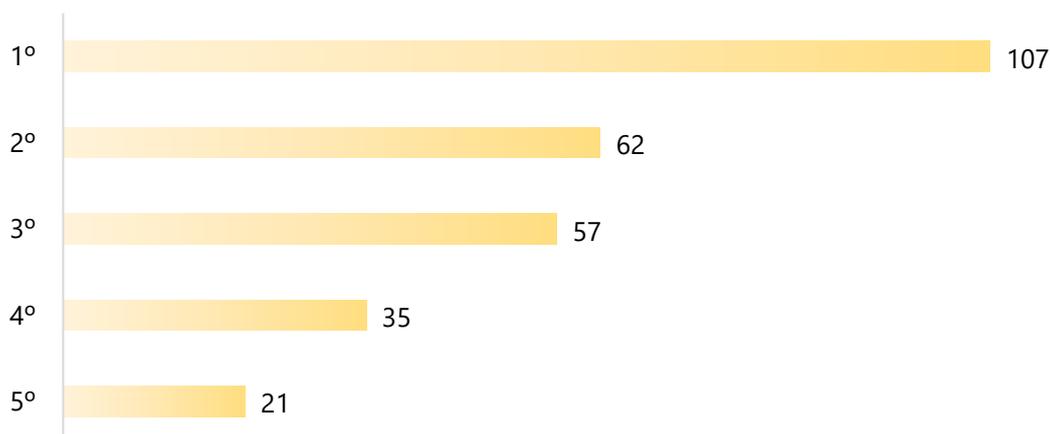
Em 2019, os pedidos de informação foram registrados por 439 requerentes diferentes, o que corresponde à média de 2,3 pedidos por solicitante. Detalhando esta avaliação, verifica-se que 72,6% dos solicitantes registrou somente 1 pedido, 21,6% apresentou de 2 a 5 pedidos, e 5,8% dos requerentes registrou mais de 6 pedidos.

**GRÁFICO 7 – PEDIDOS ABERTOS POR REQUERENTES**



Já a análise dos pedidos considerando os solicitantes frequentes, isto é, aqueles que realizaram a maior quantidade de pedidos à Prefeitura, revela que os 5 principais solicitantes registraram 282 pedidos, ou seja, 27% do total.

**GRÁFICO 8 – PEDIDOS ABERTOS POR SOLICITANTES FREQUENTES**



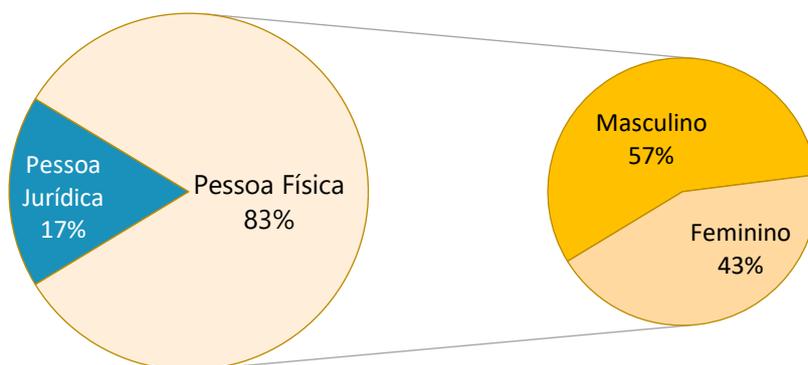
#### QUADRO 1 – CARACTERÍSTICAS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Total de solicitantes	439	Média de pedido por solicitante	2,3
Solicitantes com um único pedido	319	Maior número de pedidos feitos por um solicitante	107

No que se refere ao número de perguntas por pedido, uma amostra de 380 solicitações indicou uma média de 03 perguntas em cada requerimento apresentado.

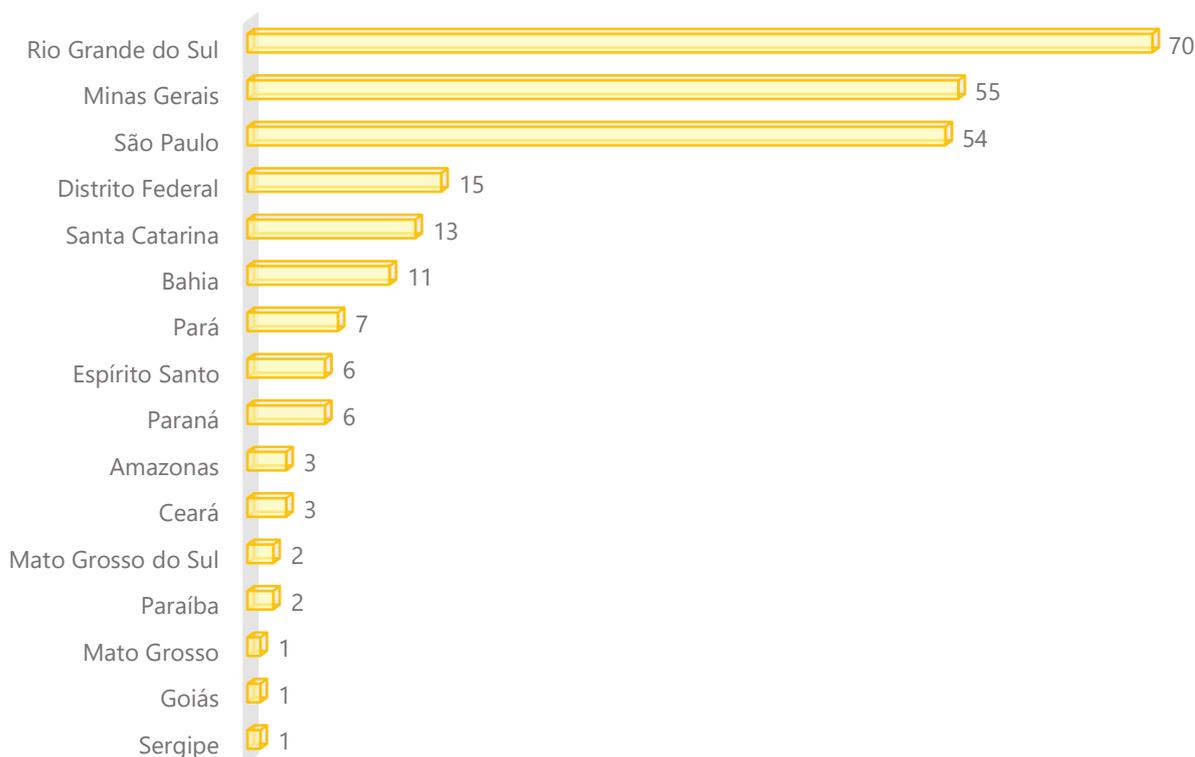
Já em relação ao perfil e localização dos solicitantes, os dados apresentam uma estimativa, já que atualmente o cadastro não pode ser realizado com base no CNPJ e o campo de endereço não é de preenchimento obrigatório. O Gráfico 9 indica o perfil dos solicitantes, no qual se observa que 17% deles são pessoa jurídica e 83%, pessoa física.

**GRÁFICO 9 – PERFIL DOS SOLICITANTES**



E na identificação da localização do requerente, associou-se seu estado de origem com o código DDD do telefone, um dado normalmente preenchido. Assim, em 2019 a Prefeitura do Rio de Janeiro recebeu 720 pedidos originários do próprio estado (74,2%), e os demais pedidos tiveram origem em outros 16 estados e 33 DDDs diferentes. O Gráfico 10 expressa a relação destes estados.

### GRÁFICO 10 – LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES



#### 2.2.8 Temas e Assuntos

Com base nas categorias do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico, a Prefeitura do Rio de Janeiro, classificou os pedidos de acesso à informação em temas e assuntos, que auxiliam a interpretação dos interesses dos requerentes. O tema mais abordado foi "Saúde", em 24% dos pedidos, e nele o assunto com mais pedidos registrados foi "Equipamentos Públicos" (37%). Considerando todos os assuntos solicitados, "Contratos e Processos" e "Dados e Estatísticas" foram os mais acessados, com 16% dos registros cada.

A Tabela 5 demonstra o número de pedidos por tema, e a Tabela 6, os 10 assuntos mais demandados.

**TABELA 5 – NÚMERO DE PEDIDOS POR TEMA**

Todos os Temas	Pedidos	
	N	%
Saúde	231	23,8%
Administração	130	13,4%
Transportes e Trânsito	120	12,4%
Educação	93	9,6%
Infraestrutura e Habitação	61	6,3%
Comunicações	50	5,1%
Economia e Finanças	46	4,7%
Meio Ambiente	42	4,3%
Proteção e Assistência Social	39	4,0%
Limpeza Urbana e Saneamento	35	3,6%
Urbanismo	32	3,3%
Segurança e Ordem Pública	28	2,9%
Comércio e Serviços	27	2,8%
Cultura	19	2,0%
Esportes e Lazer	13	1,3%
Previdência	5	0,5%
Trabalho e Desenvolvimento Social	1	0,1%
<b>TOTAL*</b>	<b>972</b>	<b>100%</b>

\* O valor total desconsidera os 49 pedidos indeferidos.

**TABELA 6 – ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS**

Assuntos mais demandados	Pedidos	
	N	%
<b>1º</b> Contratos e Processos	159	16,4%
<b>2º</b> Dados e Estatísticas	155	16,0%
<b>3º</b> Servidor Público	106	10,9%
<b>4º</b> Equipamentos Públicos	102	10,5%
<b>5º</b> Receitas e Despesas	96	9,9%
<b>6º</b> Licenciamento	26	2,7%
<b>7º</b> Auditorias	25	2,6%
<b>8º</b> Impostos e taxas	25	2,6%
<b>9º</b> Legislação	21	2,2%
<b>10º</b> Mobilidade urbana	20	2,1%
<b>TOTAL</b>	<b>735</b>	<b>75,6%</b>

Já a Tabela 7 apresenta os 5 principais temas abordados, com seus respectivos assuntos mais demandados.

**TABELA 7 – PRINCIPAIS TEMAS E ASSUNTOS**

Principais Temas e Assuntos	Pedidos	
	N	%
<b>1º Saúde</b>	<b>231</b>	<b>100,0%</b>
1º Equipamentos Públicos	86	37,0%
2º Receitas e Despesas	42	18,0%
3º Dados e Estatísticas	30	13,0%
4º Servidor Público	16	7,0%
5º Contratos e Processos	14	6,0%
<b>2º Administração</b>	<b>130</b>	<b>100,0%</b>
1º Servidor Público	42	32,0%
2º Contratos e Processos	26	20,0%
3º Receitas e Despesas	14	11,0%
4º Prestação de contas	13	10,0%
5º Dados e Estatísticas	8	6,0%
<b>3º Transportes e Trânsito</b>	<b>120</b>	<b>100,0%</b>
1º Contratos e Processos	34	28,0%
2º Dados e Estatísticas	32	27,0%
3º Mobilidade urbana	20	17,0%
4º Fiscalização	8	7,0%
5º Infrações ou Multas	7	6,0%
<b>4º Educação</b>	<b>93</b>	<b>100,0%</b>
1º Servidor Público	26	28,0%
2º Dados e Estatísticas	24	26,0%
3º Receitas e Despesas	11	12,0%
4º Contratos e Processos	9	10,0%
5º Educação Básica	8	9,0%
<b>5º Infraestrutura e Habitação</b>	<b>61</b>	<b>100,0%</b>
1º Infraestrutura Urbana	13	21,0%
2º Dados e Estatísticas	9	15,0%
3º Conservação	9	15,0%
4º Contratos e Processos	8	13,0%
5º Obras públicas	5	8,0%
<b>TOTAL</b>	<b>635</b>	<b>65,3%</b>

### **2.2.9 Solicitações não enquadradas na LAI**

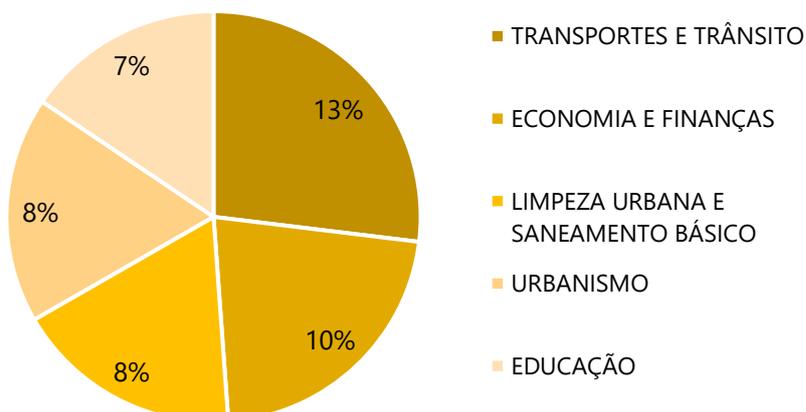
No sistema da Central 1746, na seção sobre LAI, o requerente escreve livremente a sua solicitação, que posteriormente é recebida pela equipe responsável pela pré-avaliação e distribuição das demandas. É relativamente comum que outros tipos de manifestação, que não se configuram como pedido de acesso à informação pública nos termos da Lei nº 12.527/2011, sejam solicitadas pelo canal destinado especificamente à LAI, como reclamações, denúncias, solicitações de providências ou até mesmo análise de casos concretos e consultas à administração pública.

Nestes casos, o procedimento adotado é comunicar ao cidadão que a solicitação não se trata propriamente de pedido de informação e direcioná-lo ao canal adequado para seu atendimento.

Na Prefeitura do Rio de Janeiro, quando a solicitação não se enquadra em LAI e pode ser transferida diretamente pelo sistema para o canal de atendimento adequado, este procedimento é realizado e as demandas não são contabilizadas na estatística geral dos pedidos de acesso à informação. Ou seja, estão fora do valor apresentado para o total de pedidos recebidos pela Prefeitura, muito embora tenham tido seu primeiro tratamento pela equipe de LAI responsável pelo pré-atendimento.

Em 2019, foram transferidas 465 solicitações para os canais adequados de atendimento, cujos temas principais foram transportes e trânsito, economia e finanças, limpeza urbana e saneamento básico, urbanismo e educação, como indica o Gráfico 11.

**GRÁFICO 11 – TEMAS DAS SOLICITAÇÕES NÃO ENQUADRADAS NA LAI**



### 2.3. Recursos sobre o Atendimento

Foi apresentado o total de 94 recursos ao Poder Executivo Municipal, sendo 84 recursos à 1ª instância, que é o dirigente máximo do órgão ou entidade, e 10 recursos à 2ª instância, a CORE-Rio – Comissão de Reavaliação de Informações.

**TABELA 8 – TOTAL DE RECURSOS POR INSTÂNCIAS**

INSTÂNCIAS	AUTORIDADES	TOTAL DE RECURSOS
1ª Instância	Dirigente máximo do órgão ou entidade	84
2ª Instância	Comissão de Reavaliação de Informações – (CORE-Rio)	10

Os recursos podem ser conhecidos ou não conhecidos. Recursos conhecidos são aqueles que atendem às prerrogativas legais e seguem o fluxo definido para seu atendimento. Já os recursos não conhecidos são aqueles registrados fora do prazo legal ou que não se referem a um pedido realizado anteriormente. A Tabela abaixo indica os recursos conhecidos e não conhecidos para o ano de 2019.

**TABELA 9 – CONHECIMENTO DE RECURSOS**

INSTÂNCIAS	RECURSOS CONHECIDOS	RECURSOS NÃO CONHECIDOS
1ª Instância	73	11
2ª Instância	5	5

### 2.3.1. Recursos por Órgãos

**TABELA 10 – RECURSOS CONHECIDOS EM 1ª INSTÂNCIA POR ÓRGÃOS**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Recursos 1ª Instância	
	N	%
SMS - Secretaria Municipal de Saúde	12	16%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	10	14%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	9	12%
SME - Secretaria Municipal de Educação	9	12%
SMIHC - Secretaria Municipal de Infraestrutura Habitação e Conservação	8	11%
SMTR - Secretaria Municipal de Transportes	6	8%
SMF - Secretaria Municipal de Fazenda	4	5%
SMU - Secretaria Municipal de Urbanismo	3	4%
CVL/SUBEL - Subsecretaria de Esporte e Lazer	2	3%
CVL/SUBSC - Subsecretaria de Serviços Compartilhados	2	3%
COMLURB - Companhia Municipal de Limpeza Urbana	1	1%
CGM - Controladoria Geral do Município	1	1%
CET-RIO - Companhia de Engenharia de Tráfego do RJ	1	1%
SMAC - Secretaria Municipal de Meio Ambiente	1	1%
SEMESQVE - Secretaria Municipal do Envelhecimento Saudável, Qualidade de Vida e Eventos	1	1%
CVL/SUBEM - Subsecretaria de Bem Estar Animal	1	1%
GEO-RIO - Fundação Instituto de Geotécnica do Município do RJ	1	1%
MULTIRIO - Empresa Municipal de Multimeios Ltda.	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

**TABELA 11 – RECURSOS CONHECIDOS EM 2ª INSTÂNCIA POR ÓRGÃOS**

Órgãos e Entidades Responsáveis	Recursos 2ª instância	
	N	%
SMASDH - Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	3	60%
SME - Secretaria Municipal de Educação	1	20%
CVL - Secretaria Municipal da Casa Civil	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

### 2.3.2. Motivos

Os recursos conhecidos são classificados em três motivos, ausência de resposta, insatisfação com a resposta fornecida ou negativa de acesso à informação. Considerando o total de recursos em 1ª instância, 55% foram apresentados por ausência de resposta, 42% por insatisfação e 3% por negativa de acesso. Já no caso dos Recursos CORE-Rio, 4 foram por ausência de resposta anterior e 1 por negativa de acesso, como mostra a tabela abaixo.

**TABELA 12 – MOTIVOS DOS RECURSOS**

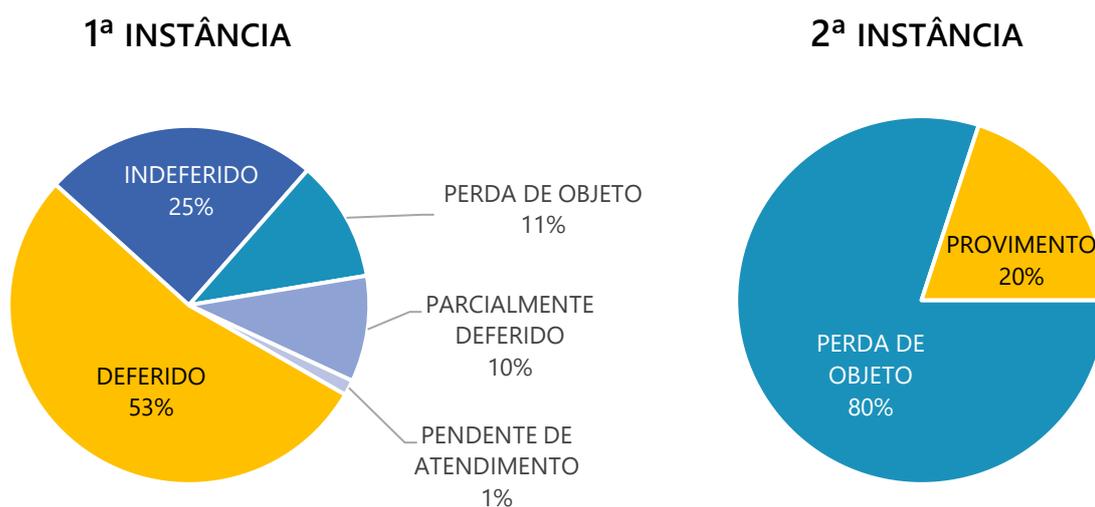
Motivos dos Recursos	1ª Instância	2ª Instância
AUSÊNCIA	40	4
INSATISFAÇÃO	31	0
NEGATIVA	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>5</b>

### 2.3.3 Tipos de decisões

Em 2019, 53% dos recursos conhecidos em 1ª instância foram deferidos, ou seja, favoráveis à entrega da informação, 10% foram parcialmente deferidos, e 25% foram indeferidos. Quando a informação solicitada é entregue antes da autoridade decidir sobre o recurso, ocorre a chamada perda de objeto, e isso aconteceu em 11% dos casos de recursos conhecidos em 1ª instância. Desta forma, em 74% dos recursos a informação foi concedida ou parcialmente concedida.

Analisando as decisões sobre os recursos em 2ª instância, 04 recursos resultaram em perda de objeto e a CORE-Rio decidiu pelo provimento de um recurso, determinando ao órgão responsável a entrega da informação solicitada.

**GRÁFICO 12 – DECISÕES SOBRE RECURSOS**



## 2.4 Projetos

Os projetos que tiveram maior destaque na área de Transparência Passiva ao longo de 2019 são apresentados na Tabela 13.

**TABELA 13 – PRINCIPAIS PROJETOS EM TRANSPARÊNCIA PASSIVA**

<b>Projetos</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Status</b>
Mapeamento de Processos	Identificação de oportunidades de melhorias no fluxo de atendimento	Concluído
Aperfeiçoamento na administração de demandas	Melhoria na ferramenta de acompanhamento dos pedidos e recursos e novas rotinas operacionais	Concluído
Adequação da Legislação	Análise das normas municipais de acesso à informação	Andamento
Implementação do monitoramento	Elaboração de relatórios semanais, controle de prazo e monitoramento de omissões	Concluído
Padronização de procedimentos	Análise de boas práticas e dos princípios legais na definição de procedimentos	Andamento
Qualificação de servidores	Capacitar os agentes dos SICs na análise e tratamentos dos pedidos	Contínuo

### **3. Considerações Finais**

O ano de 2019 foi marcado por significativas mudanças positivas no que tange à transparência ativa e à transparência passiva na Prefeitura do Rio de Janeiro. Resultado da criação de uma unidade centralizada para monitoramento em âmbito municipal, as ações foram iniciadas em março de 2019, e em poucos meses já era possível observar os resultados.

Na Transparência Ativa, o foco principal foi a reformulação do Portal da Transparência Rio. Nessa primeira fase, o objetivo foi adotar uma interface moderna e amigável, associada à identidade visual da Prefeitura do Rio, com fácil navegabilidade, apresentação intuitiva e linguagem simples. Abrangeu a página principal do Portal e as páginas iniciais dos conteúdos apresentados no *menu*.

A segunda fase do projeto deve contemplar a interação com os demais órgãos e entidades municipais visando à reformulação de suas páginas na internet, quando for o caso, e a adoção destas premissas na apresentação de informações sob sua competência.

Já na Transparência Passiva, diversos projetos foram sendo desenvolvidos simultaneamente, concorrendo para o mesmo resultado: a melhoria na qualidade do atendimento. Estabeleceu-se a gestão centralizada do sistema eletrônico de solicitações, disponível através da Central 1746, e uma rotina operacional que subsidiasse o acompanhamento individualizado de todas as solicitações realizadas à Prefeitura do Rio de Janeiro.

Ferramentas de monitoramento e gestão foram desenvolvidas ou aperfeiçoadas, com os recursos existentes, e novos dados e indicadores foram adotados para o adequado acompanhamento dos pedidos. Iniciou-se uma extensa reformulação também nos procedimentos da Transparência Passiva.



**SECRETARIA MUNICIPAL DA CASA CIVIL**  
**Subsecretaria de Integração Governamental e Transparência**  
**Coordenadoria Geral de Relacionamento com o Cidadão**  
**Coordenadoria Técnica de Acesso à Informação**

Os indicadores de desempenho já refletem as melhorias adotadas nos procedimentos relativos ao acompanhamento e monitoramento sistematizado das solicitações. Tem destaque a redução de 53% no tempo médio de resposta em 2019, comparativamente a 2018, e o aumento da taxa de resposta no prazo, que passou de 54% para 71%.

Rumo à melhoria contínua do atendimento e da disponibilização de informações em transparência ativa, terão continuidade os projetos que estão em desenvolvimento, enquanto novas frentes devem ser iniciadas, fundamentais para que se estabeleça a interação com a necessária liderança ante os diferentes órgãos e entidades que compõem a municipalidade.