

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DA OUVIDORIA

COMPANHIA ESTADUAL DE ENGENHARIA DE TRANSPORTES E LOGÍSTICA

DIRETORIA EXECUTIVA

- DIRETOR PRESIDENTE**
Wilson Guedes Alcoforado Neto
- DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**
Tiago Ferreira Rangel
- DIRETOR DE ENGENHARIA E OPERAÇÃO**
Ary Arruda Filho
- DIRETOR DE PLANEJAMENTO**
Felipe de Moraes Pinto
- CHEFE DE GABINETE**
José Carlos dos Santos Fragoso

EQUIPE TÉCNICA

- CHEFE DE OUVIDORIA**
Luiz Jorge Mendes de Araujo Junior
- OUVIDORA SUBSTITUTA**
Ana Caroline de Matos Cezario

SUMÁRIO

- 1** **INTRODUÇÃO**
- 2** **SOBRE A OUVIDORIA**
- 3** **CANAIS DE ATENDIMENTO**
- 4** **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**
- 5** **PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**
- 6** **ANÁLISE DOS TRIMESTRES**
- 7** **CONCLUSÃO GERAL**

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Estadual de Engenharia de Transportes e Logística - CENTRAL, em consonância com o propósito de promover a transparência em suas atividades e de contribuir para aprimorar os serviços públicos oferecidos pela Companhia, e em total adesão à Resolução CGE nº 13, datada de 02 de maio de 2019, a qual estabelece diretrizes para a atuação das unidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, tem a satisfação de apresentar o Relatório de Gestão Anual referente ao Exercício de 2025. Em cumprimento aos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 46.622, de 03 de abril de 2019, a Ouvidoria da CENTRAL, por meio do relatório referente a 2025, pretende apresentar dados e indicadores referentes às manifestações recebidas e tratadas, além de registrar as atividades realizadas no ano.

Neste documento, para além dos fundamentos normativos, características, atribuições e canais de atendimento da Ouvidoria da CENTRAL, serão abordados os dados estatísticos das manifestações recebidas e dos pedidos de acesso à informação. Além disso, serão destacadas as iniciativas relacionadas à promoção da transparência ativa no âmbito do órgão.

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como um canal especializado entre os cidadãos, funcionários e a Companhia, sendo um instrumento de controle e participação social. É o setor responsável por receber as manifestações, analisar, orientar e encaminhar às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração para então responder ao manifestante. As manifestações se classificam nos seguintes tipos:

- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

De acordo com o estabelecido no inciso III do art. 7º da Lei nº 7.989/2018, a Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) encontra-se hierarquicamente subordinada ao Titular da Entidade e, do ponto de vista técnico, está sob a subordinação da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

A gestão da Unidade de Ouvidoria Setorial na CENTRAL é confiada ao servidor Luiz Jorge Mendes de Araujo Junior, matrícula 99.001.007, detentor da Função Gratificada de Chefe de Ouvidoria e a senhora Ana Caroline de Matos Cezario, Ouvidora Substituta.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Os usuários de serviços públicos e colaboradores podem entrar em contato com a Ouvidoria da CENTRAL por meio dos seguintes canais:



Em observância ao Decreto nº 48.727/2023, a Ouvidoria da CENTRAL utiliza, desde 05 de dezembro, o sistema OuvÉRJ para recepcionar e dar tratamento a manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. O acesso ao OuvÉRJ é realizado utilizando-se CPF e senha cadastrados no GOV.BR.



Além do canal oficial, a Ouvidoria também pode ser acionada via e-mail (ouvidoria@central.rj.gov.br), telefone (2333-9139) ou presencial na sede da Companhia (Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493, 5º andar, Copacabana - Rio de Janeiro/RJ).

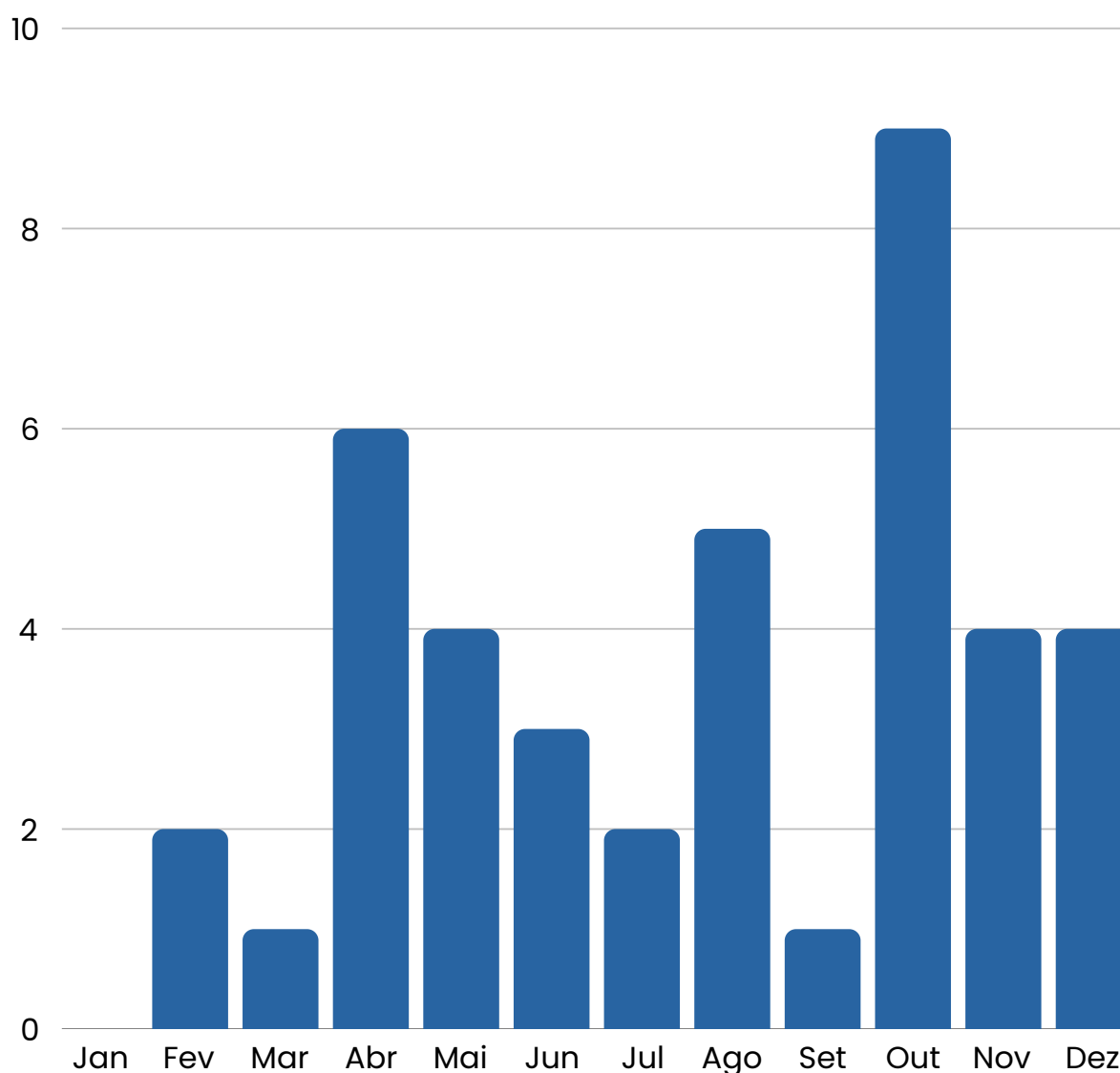
Cumprе informar que até 05 de dezembro de 2023 eram utilizados os sistemas Fala.Br para recebimento e atendimento de manifestações de Ouvidoria e o sistema e-SIC para atendimento de pedido de acesso à informação. Com a implantação do OuvÉRJ, o funcionamento dos sistemas foi desativado.

O OuvÉRJ passou a ser o sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE seu órgão central.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Como informado, esta Unidade de Ouvidoria realiza atendimento de forma presencial, via telefone, e-mail institucional e, também por meio dos sistemas oficiais Fala.BR (substituído pelo OuvERJ).

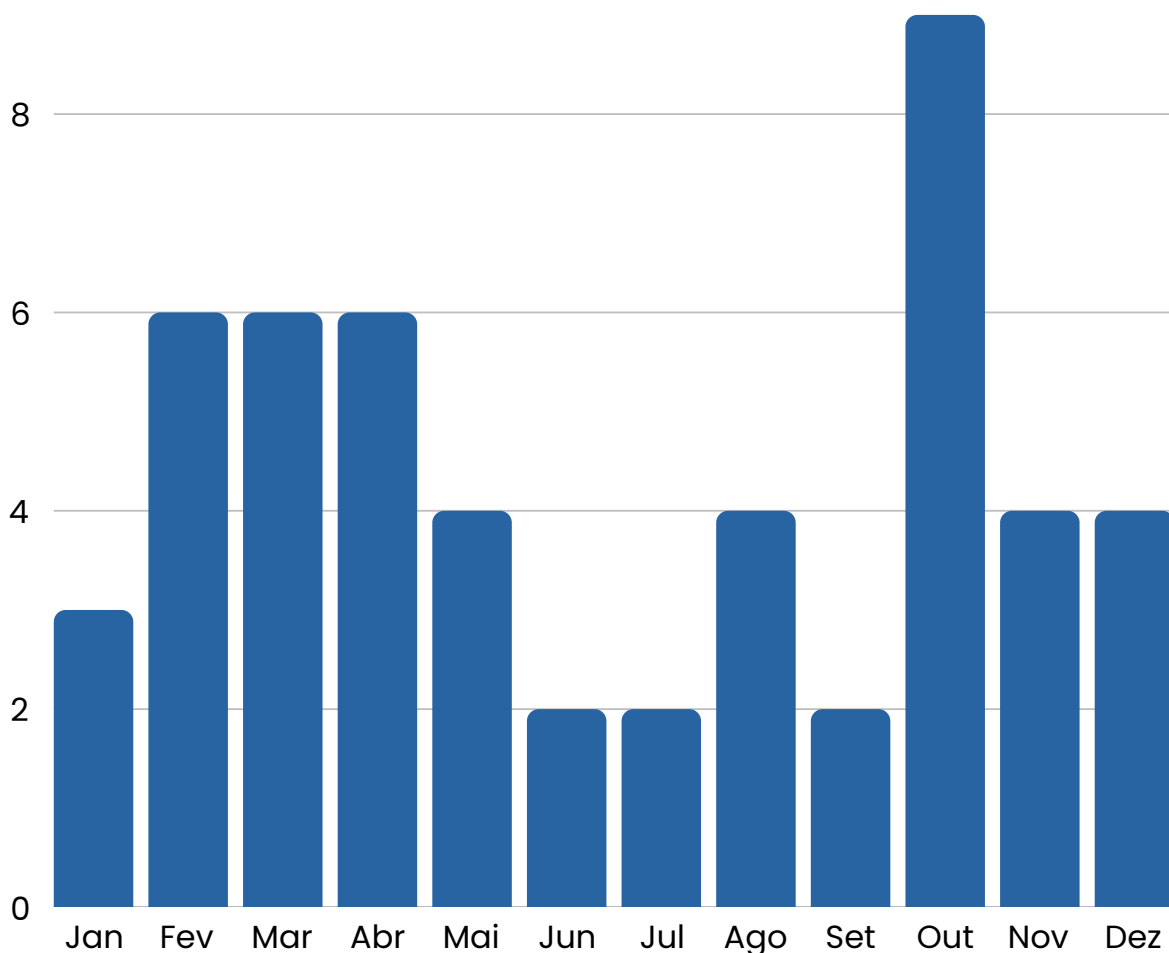
Foram 41 manifestações recebidas no total, sendo a distribuição por mês:



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Transparência Passiva se dá quando o órgão ou entidade é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo. A obrigatoriedade de prestar as informações solicitadas está prevista na Lei Federal nº 12.527/2011, regulamentada no Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018. O canal oficial para atender às demandas era o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), substituído em 05/12/23 pelo OuvERJ.

Foram 41 pedidos de acesso à informação recebidos no total, sendo a distribuição por mês:



ANÁLISE DOS TRIMESTRES

1. ANÁLISE DO 1º TRIMESTRE (JANEIRO A MARÇO)

O presente período registra baixo volume de manifestações. Não houve registros no mês de janeiro, enquanto fevereiro apresentou duas manifestações e março apenas uma.

As demandas foram encaminhadas por e-mail e plataformas digitais, sendo classificadas principalmente como solicitações, além de sugestões e uma reclamação formal. Observa-se que todas as manifestações tiveram origem no público externo, não havendo participação de público interno.

De forma geral, o trimestre evidencia reduzido nível de engajamento junto à Ouvidoria.

2. ANÁLISE DO 2º TRIMESTRE (ABRIL A JUNHO)

No segundo trimestre, observa-se uma tendência de queda no número de manifestações, passando de 6 registros em abril para 4 em maio e 3 em junho.

Todas as demandas foram realizadas por usuários externos, mantendo-se a ausência de participação do público interno. O atendimento ocorreu exclusivamente por meios digitais, por meio da plataforma Ouverj e e-mail, sendo que, em junho, houve concentração total das manifestações na plataforma Ouverj.

Quanto à natureza das demandas, as solicitações predominaram em abril e maio, deixando de ocorrer em junho. Neste último mês, houve maior incidência de reclamações e registro de uma denúncia. Não foram identificadas sugestões ou elogios durante o trimestre.

3. ANÁLISE DO 3º TRIMESTRE (JULHO A SETEMBRO)

No terceiro trimestre, foram registradas 8 manifestações, sendo o mês de agosto responsável pela maior concentração de registros.

O e-mail foi o canal mais utilizado no período, embora tenha ocorrido migração para a plataforma Ouverj no mês de setembro, que passou a concentrar integralmente as demandas. Assim como nos períodos anteriores, não houve registros de atendimento telefônico ou presencial.

As manifestações foram predominantemente classificadas como reclamações, representando a maior parte dos registros, com apenas uma ocorrência de natureza distinta. Não houve registros de denúncias, sugestões ou elogios.

Todas as demandas foram originadas do público externo.

4. ANÁLISE DO 4º TRIMESTRE (OUTUBRO A DEZEMBRO)

Em se tratando do 4º Trimestre do exercício de 2025, com base nos dados apresentados, seguem as conclusões principais encontradas pela ouvidoria:

- **Redução no Volume de Manifestações:** Observou-se uma queda significativa no número total de manifestações após o mês de outubro, que registrou 9 ocorrências, caindo para 4 em novembro e mantendo-se em 4 no mês de dezembro.
- **Predomínio do Público Externo:** A totalidade das manifestações registradas no período (17 no total) foi originada pelo público externo. Não houve nenhum registro de manifestação por parte do público interno nos três meses analisados.
- **Canal de Comunicação Preferencial:** O e-mail consolida-se como principal via de contato utilizado, sendo responsável por 12 das 17 manifestações totais. Outros canais, como o telefone, tiveram uso pontual apenas em outubro.
- **Natureza das Manifestações:** A maioria das interações consiste em interações (12 registros ao todo). É importante notar que o volume de denúncias e reclamações foi baixo e concentrado no início do período, enquanto o mês de dezembro registrou a única sugestão/elogio do trimestre.

Em suma, o serviço é utilizado exclusivamente por agentes externos, com uma demanda centrada em contribuições via correio eletrônico, apresentando uma tendência de estabilização em um volume menor ao final do ano.

CONCLUSÃO GERAL

A análise consolidada dos dados ao longo do exercício evidencia que a Ouvidoria da CENTRAL desempenhou suas atividades de forma regular e em conformidade com as diretrizes normativas aplicáveis, assegurando o adequado recebimento, tratamento e encaminhamento das manifestações, bem como a devida interlocução com as áreas responsáveis.

Sob o aspecto quantitativo, o volume de demandas manteve-se reduzido ao longo do período, com variações pontuais entre os meses. Esse cenário, aliado à predominância exclusiva do público externo, sinaliza oportunidade para o fortalecimento da cultura de participação e para a ampliação do alcance institucional da Ouvidoria, tanto junto à sociedade quanto no âmbito interno da Companhia.

No que tange aos canais de atendimento, observa-se evolução relevante com a consolidação do sistema OuvERJ como principal meio de recepção das demandas, em alinhamento às diretrizes estaduais de padronização e modernização dos serviços. A progressiva centralização nesse canal contribui para maior rastreabilidade, eficiência e transparência no tratamento das manifestações.

Sob a ótica qualitativa, verifica-se uma mudança no perfil das demandas ao longo do período, com redução de solicitações e maior incidência relativa de manifestações de caráter crítico, como reclamações e denúncias. Tal comportamento reforça a importância da Ouvidoria como instrumento sensível de captação da percepção dos usuários, oferecendo subsídios relevantes para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Nesse contexto, a Ouvidoria consolida-se como ferramenta estratégica de apoio à gestão, não apenas como canal de atendimento, mas como mecanismo de geração de informações qualificadas, capazes de subsidiar a tomada de decisão e o aperfeiçoamento de processos institucionais. O adequado aproveitamento desses dados pela Administração tende a fortalecer a governança, a transparência e a qualidade dos serviços ofertados pela Companhia.

Dessa forma, o conjunto de informações apresentadas neste relatório reafirma o papel da Ouvidoria como elemento relevante na promoção da melhoria contínua e no alinhamento das ações institucionais às demandas da sociedade, contribuindo para o fortalecimento da CENTRAL enquanto organização pública comprometida com a eficiência e a transparência.

RESPONSÁVEIS

Luiz Jorge Mendes de Araujo Junior - Chefe de Ouvidoria

Ana Caroline de Matos Cezario - Ouvidora Substituta

Endereço: Av. Nossa Senhora de Copacabana, 493, 5º andar - Copacabana, Rio de Janeiro

www.central.rj.gov.br

ouvidoria@central.rj.gov.br