



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

RELATÓRIO DE AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL SEDEICS 2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

RESUMO EXECUTIVO

A Ouvidoria Interna e Transparência, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS é responsável pela gestão das informações recebidas através do sistema OuvERJ.

O Sistema OuvERJ - sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência desenvolvido pelo Estado do Rio de Janeiro e disponibilizado à Rede de Ouvidorias e Transparência para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Governo do ERJ, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

Os órgãos e as entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem zelar pelos procedimentos que demonstrem o comprometimento da administração e que seja compatível com sua natureza, porte, complexidade, estrutura e área de atuação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

Como Realizar Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto n.º 46.622/2019, a Ouvidoria da SEDEICS utiliza o sistema OuvERJ, como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Além disso, utiliza-se o e-mail, o telefone e de forma presencial para atendimentos as manifestações.



Solicitação via OuvERJ – São manifestações cadastradas no sistema utilizado pela ouvidoria chamado OuvERJ.

O OuvERJ é acessado através do seguinte endereço eletrônico:

<https://www.rj.gov.br/ouverj>

Solicitação via e-mail – São manifestações realizadas através do e-mail institucional da Ouvidoria: ouvidoria@desenvolvimento.rj.gov.br.

Solicitação via atendimento telefônico – São ligações recepcionadas através do contato telefônico: (21) 2334-3212, disponibilizado ao cidadão.

Atendimento presencial – São atendimentos realizados presencialmente ao usuário interno ou ao cidadão, no endereço: R. Pinheiro Machado, S/N, Palácio Guanabara, prédio anexo, 3º andar, Laranjeiras.

Por Resolução Conjunta, a Unidade Setorial de Ouvidoria da SEDEICS responde também pelas Ouvidorias da Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar – SEENEMAR e de suas vinculadas, o Departamento de Recursos Minerais – DRM e da Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro – CODIN.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

Data de Registro	Situação	Tipo de Manifestação	Houve Prorrogação?	Data da Resposta
02/01/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/01/2024
15/01/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	22/01/2024
17/01/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/01/2024
17/01/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/01/2024
19/01/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	22/01/2024
01/02/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/02/2024
02/02/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	02/02/2024
04/02/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Sugestão	Não	26/02/2024
11/02/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/02/2024
21/02/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	06/03/2024
28/02/2024	Encaminhada para FAETEC	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	28/02/2024
02/03/2024	Prorrogada / Respondido	Lei de Acesso à Informação	Sim	24/04/2024
05/03/2024	Encaminhada para AGERIO	Lei de Acesso à Informação	Não	05/03/2024
12/03/2024	Arquivado	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Arquivado	02/04/2024
20/03/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	20/03/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

20/03/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	20/03/2024
26/03/2024	Encaminhado para AGENERSA	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	26/03/2024
28/03/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não / Recurso	08/04/2024
30/03/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	01/04/2024
09/04/2024	Encaminhado para Polícia Civil	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	09/04/2024
10/04/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Sim	08/05/2024
11/04/2024	Encaminhado para Polícia Civil	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	11/04/2024
11/04/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	26/04/2024
17/04/2024	Encaminhado para o INEA	Lei de Acesso à Informação	Não	17/04/2024
18/04/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	02/05/2024
20/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2024
21/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	21/05/2024
21/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	17/05/2024
25/04/2024	Encaminhado para INEA	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	21/05/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

28/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	29/04/2024
29/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	30/04/2024
16/05/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	16/05/2024
16/05/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	22/05/2024
17/05/2024	Encaminhado para ISP	Lei de Acesso à Informação	Não	20/05/2024
28/05/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	05/06/2024
02/06/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	03/06/2024
11/06/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	21/06/2024
11/06/2024	Encaminhada para CEDAE	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	12/06/2024
11/06/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	17/06/2024
18/06/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Sim	23/07/2024
27/06/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	16/07/2024
11/07/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	23/07/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

11/07/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	12/08/2024
18/07/2024	Encaminhado para SEAS	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	19/07/2024
19/07/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	31/07/2024
22/07/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	23/07/2024
20/07/2024	Encaminhada para INEA	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	23/07/2024
14/08/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	14/08/2024
23/08/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Sim	16/09/2024
12/09/2024	Respondido. Em duplicidade com 202409121723998	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	12/09/2024
11/09/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	01/10/2024
13/09/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	04/10/2024
17/09/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	18/09/2024
07/10/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	22/10/2024
11/09/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	05/11/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

14/10/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	14/10/2024
14/10/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	21/10/2024
14/10/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	25/10/2024
14/10/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	29/10/2024
15/10/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	15/10/2024
16/10/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	17/10/2024
22/10/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	22/10/2024
24/10/2024	Encaminhada para SEDEC	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	24/10/2024
25/10/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	14/11/2024
25/10/2024	Respondida	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	25/10/2024
11/11/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	11/11/2024
12/11/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	10/12/2024
14/11/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	27/11/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

05/12/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	09/12/2024
19/12/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	06/01/2025

CONSIDERAÇÕES:

1º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	3
Denúncia	1
Sugestão	1
Solicitação	5
Total de Manifestação de Ouvidoria	10
Lei de Acesso à Informação	9



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

2º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	1
Denúncia	6
Sugestão	0
Solicitação	6
Total de Manifestação de Ouvidoria	13
Lei de Acesso à Informação	8

3º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	0
Denúncia	8
Sugestão	0



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

Solicitação	2
Total de Manifestação de Ouvidoria	10
Lei de Acesso à Informação	2

4º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	2
Denúncia	5
Sugestão	0
Solicitação	3
Total de Manifestação de Ouvidoria	10
Lei de Acesso à Informação	7



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

TOTAL 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	6
Denúncia	20
Sugestão	1
Solicitação	16
Total de Manifestação de Ouvidoria	43
Lei de Acesso à Informação	26

O canal de atendimento (OuvERJ) permite que o usuário acompanhe suas demandas ou solicitações de informações por meio de protocolos gerados pelos respectivos sistemas, promovendo transparência.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Pasta é estreitar o relacionamento com o usuário do serviço público.

Essa Ouvidoria está em constante monitoramento das atividades relacionadas à área de ouvidoria e transparência, visando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisões e promover a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos.