



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 2025



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 – No momento não há atendimento telefônico para atendimento de Ouvidoria.

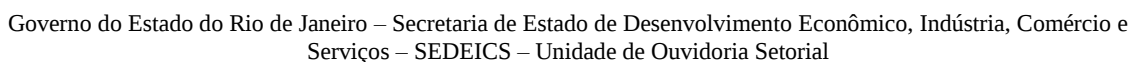
Atendimento presencial – São atendimentos realizados presencialmente ao usuário interno ou ao cidadão, no endereço: R. Pinheiro Machado, S/N, Palácio Guanabara, prédio anexo, 3º andar, Laranjeiras.

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

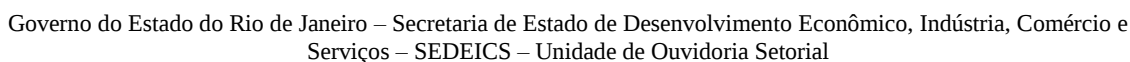
Data de Registro	Situação	Tipo de Manifestação	Houve Prorrogação?	Data da Resposta
19/12/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	06/01/2025
13/01/2025	Encaminhada para Casa Civil	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	13/01/2025
20/01/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	29/01/2025
31/01/2025	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Sim	26/02/2025
12/02/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	12/02/2025
21/02/2025	Encaminhado para Secretaria de Administração Penitenciária	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	21/02/2025
29/03/2025	Encaminhada para AgeRio	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	31/03/2025
05/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Sugestão	Não	07/04/2025
06/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/04/2025
07/04/2025	Encaminhada para SEIOP	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/04/2025
07/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	09/04/2025
08/04/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	11/04/2025
16/04/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Sim	12/05/2025

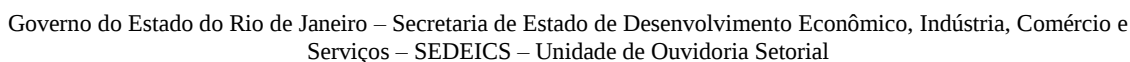
[illegible]

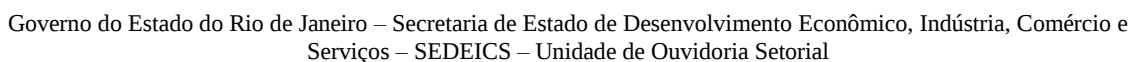


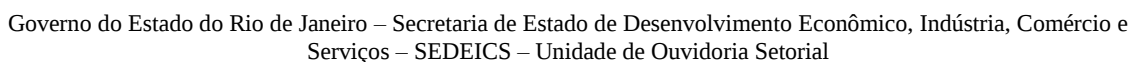
Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

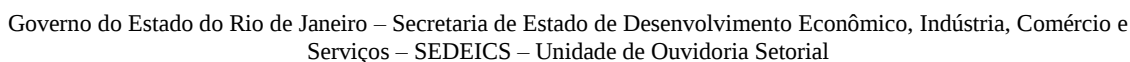
26/04/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2025
26/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



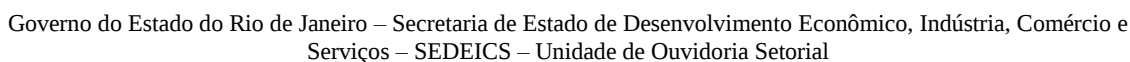
Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS – Unidade de Ouvidoria Setorial

28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2025



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

28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
28/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025
29/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	29/04/2025

[illegible]



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

30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	30/04/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/05/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/05/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/05/2025
30/04/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/05/2025



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

01/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	07/05/2025
09/05/2025	Encaminhado para Defesa Civil	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	09/05/2025
09/05/2025	Órgão não é competente pela informação	Lei de Acesso à Informação	Não	20/05/2025
09/05/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Sim	05/06/2025
12/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	10/06/2025
13/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	20/05/2025
13/05/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	02/06/2025
21/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	10/06/2025
22/05/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	02/06/2025
24/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	04/06/2025
27/05/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	27/05/2025
04/06/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	10/06/2025
04/06/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	05/06/2025



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

06/06/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	09/06/2025
15/06/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	16/06/2025
19/06/2025	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação		
22/06/2025	Encaminhada para AGENERSA	Lei de Acesso à Informação	Não	23/06/2025
24/06/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	25/06/2025
27/06/2025	Em andamento	Lei de Acesso à Informação		
01/07/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	01/07/2025
01/07/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	11/07/2025
02/07/2025	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	16/07/2025
03/07/2025	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	03/07/2025
17/07/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	17/07/2025
20/07/2025	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	05/08/2025
23/07/2025	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	05/08/2025



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

23/07/2025	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	05/08/2025
18/08/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	18/08/2025
15/09/2025	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	15/09/2025
15/09/2025	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	26/09/2025
22/09/2025	Encaminhada	Lei de Acesso à Informação	Não	22/09/2025
22/09/2025	Encaminhada	Lei de Acesso à Informação	Não	22/09/2025
25/09/2025	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	-	-

CONSIDERAÇÕES:

1º TRIMESTRE 2025	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	0
Denúncia	3
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	5
Lei de Acesso à Informação	2

2º TRIMESTRE 2025	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	10
Denúncia	4
Sugestão	2
Solicitação	140
Total de Manifestação de Ouvidoria	156
Lei de Acesso à Informação	12



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

3º TRIMESTRE 2025	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	3
Denúncia	0
Sugestão	0
Solicitação	5
Total de Manifestação de Ouvidoria	8
Lei de Acesso à Informação	6

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.