



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 2026



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 |
|------------------|--------------------------|---|--------------------|------------------|
| 04/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 07/01/2026 |
| 04/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 14/01/2026 |
| 04/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 14/01/2026 |
| 04/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 06/01/2026 |
| 07/01/2026 | Encaminhada para o DETRO | Manifestação de Ouvidoria - Denúncia | Não | 07/01/2026 |
| 14/01/2026 | Respondido | Manifestação de Ouvidoria - Reclamação | Não | 14/01/2026 |
| 19/01/2026 | Em andamento | Manifestação de Ouvidoria - Solicitação | Não | 22/01/2026 |
| 22/01/2026 | Encaminhado para SEEDUC | Manifestação de Ouvidoria - Solicitação | Não | 22/01/2026 |
| 25/01/2026 | Respondido | Manifestação de Ouvidoria - Denúncia | Não | 19/02/2026 |
| 26/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 10/02/2026 |
| 28/01/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 06/02/2026 |
| 04/02/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 09/02/2026 |
| 11/02/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 12/02/2026 |
| 17/02/2026 | Arquivado | Manifestação de Ouvidoria - Solicitação | Não | 24/02/2026 |
| 19/02/2026 | Arquivado | Manifestação de Ouvidoria - Solicitação | Não | 20/02/2026 |



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

| | | | | |
|------------|------------|---|-----|------------|
| 20/02/2026 | Respondido | Manifestação de Ouvidoria - Reclamação | Não | 20/02/2026 |
| 26/02/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 27/02/2026 |
| 27/02/2026 | Arquivado | Manifestação de Ouvidoria - Solicitação | Não | 27/02/2026 |
| 28/02/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 02/03/2026 |
| 02/03/2026 | Respondido | Manifestação de Ouvidoria - Denúncia | Não | 02/03/2026 |
| 02/03/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 16/03/2026 |
| 02/03/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 16/03/2026 |
| 08/03/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 16/03/2026 |
| 02/03/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação Recurso 1ª Inst. | Não | 13/03/2026 |
| 26/03/2026 | Respondido | Lei de Acesso à Informação | Não | 06/04/2026 |



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

CONSIDERAÇÕES:

| 1º TRIMESTRE 2026 | |
|---|------------|
| Tipo de Manifestação de Ouvidoria | Qdd |
| Elogio | 0 |
| Reclamação | 2 |
| Denúncia | 3 |
| Sugestão | 0 |
| Solicitação | 5 |
| Total de Manifestação de Ouvidoria | 10 |
| Lei de Acesso à Informação | 15 |

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.