

# SETD

Secretaria de Estado de  
Transformação Digital



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

## Relatório Gerencial



**Ouvidoria**

Primeiro Trimestre/2025

**GOVERNADOR**  
**CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA**

**SECRETÁRIO DE ESTADO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**  
**FERNANDO BRAGA MARTINS**

**CHEFE DE GABINETE**  
**JOSUÉ FONSECA TEIXEIRA JUNIOR**

**SUBSECRETÁRIO DE DESBUROCRATIZAÇÃO E GOVERNO DIGITAL**  
**RODRIGO LOPES XAVIER**

**SUBSECRETÁRIO EXECUTIVO**  
**DIEGO HENRIQUE FERREIRA DOS SANTOS**

**SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL - SETD**

Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro, RJ, CEP 20051-011

(21) 2333-0333

**Ouvidoria Interna e Transparência**

[ouvidoria@digital.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@digital.rj.gov.br)

(21) 2333-0345

Ouvidora: Erica Gameiro

# SETD

## OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

### I – APRESENTAÇÃO

A Unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) da Secretaria de Estado de Transformação digital (SETD) está localizada na Rua da Conceição, nº 69, 25º andarm no bairro Centro, município do Rio de Janeiro - RJ.

A UOS é responsável. por gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e a SETD para recepcionar, examinar e dar tratamento as manifestações (denúncias, reclamações, elogios, solicitações, simplifiques e sugestões) e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-los aos setores internos competentes para as providências cabíveis ou redirecionar aos órgãos competentes.

A UOS da SETD iniciou suas atividades em março de 2023, conforme quadro abaixo:

Canal de comunicação	Data da implementação
*e-SIC.RJ	25/11/2020 – 03/12/2023
e-mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	28 de Nov de 2020
Ligações Telefônicas	30 de Nov de 2020
Fala.BR	30/11/2020 – 03/12/2023
OuvERJ	4 de Dec de 2023

\* Até a data de 14/05/2023 os atendimentos pelo e-SIC.RJ foram realizados pela UOS Casa Civil.

Este Relatório contempla os números e atividades do primeiro trimestre de 2025 da Ouvidoria da SETD, em conformidade com o disposto no art. 3º, III, da Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019.

Durante o primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da SETD colocou à disposição dos usuários os seguintes canais de atendimento:



### **I.1 - Atendimento Telefônico**

Atendimento realizado pelo nº (21) 2333-0345, das 09h às 17h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis.

### **I.2 - E-mail**

Atendimento realizado pelo e-mail: [ouvidoria@digital.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@digital.rj.gov.br)

### **I.3 - OuvERJ**

Atendimento on-line realizado pelo sistema OuvERJ, que é o sistema oficial de ouvidoria e transparência informatizado do Estado do Rio de Janeiro, que recebe as manifestações e pedidos de acesso a informação dos cidadãos: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

### **I.4 - AgilizaRJ**

Agendamento de atendimento on line realizado por meio do Portal RJDigital: <https://www.rj.gov.br/servico/ouvidoria-setd51>

### **I.5 - Presencial**

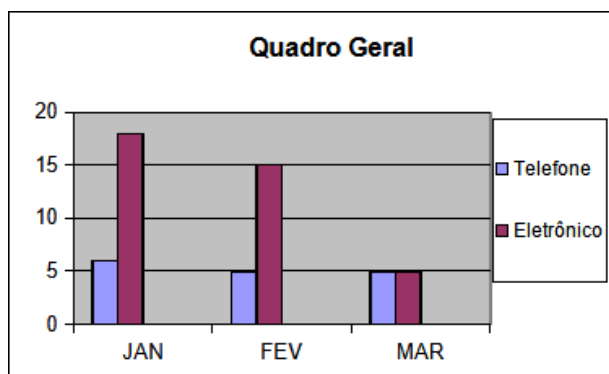
Dias úteis das 10h as 16h. É necessário ligar para o telefone (21) 2333-0345 para agendar data e horário do atendimento.

## **II – OUVIDORIA EM NÚMEROS**

### **II.1- Quadro geral**

<b>Manifestações/mês</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>TOTAL</b>
Por ligações telefônicas	6	5	5	16
Por canais eletrônicos*	18	15	5	38
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>54</b>

\* Canais eletrônicos: E-mail e OuvERJ e Agiliza



## II.2 - Origem das demandas para a Ouvidoria por canal de atendimento

Canais utilizados pelo usuário no primeiro trimestre de 2024					
Descrição	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox)
Ligação Telefônica	6	5	5	16	29
e-Mail (ouvidoria@digital.rj.gov.br)	2	3	2	7	13
OuvERJ	16	12	3	31	58
Presencial/Outros	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

## II.3 - Tipo de Assuntos para a Ouvidoria

### II.3.1- Atendimento Telefônico (21) 2333-0345

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox)
Acesso ao Portal do Servidor	0	0	0	0	0
SISPATRI	0	0	0	0	0
Informação de ramal	3	3	2	8	50
Acesso ao SEI-RJ	2	2	3	7	44
Outros	1	0	0	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

## II.3.2 - E-MAIL (ouvidoria@digital.rj.gov.br)

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)
Sistema SEI-RJ	1	1	0	2	29
Acesso processo SEI-RJ	1	0	1	2	29
Programa RJDigital	0	0	0	0	29
Processo SEI (outro órgão)	0	1	1	2	0
SISPATRI	0	0	0	0	0
Site outro órgão	0	1	0	1	13
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

## II.3.3 - Pedidos de Acesso à Informação - OuvERJ

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)
Processo SEI-RJ outro órgão	0	1	0	1	100
LGPD	0	0	0	0	0
Programa RJDigital	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Estatísticas de Solicitações OuvERJ			
Nº	Situação	Quantidade	% (aproxi.)
1	Concluídas	30	97.00%
	Arquivadas	1	3.00%
3	Parcialmente concedido	0	0.00%
4	Concedido	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>100%</b>

Os pedidos de informação são classificados de acordo com a sua situação de tratamento:

**Aberto** – Pedido recém-protocolado, sem movimentação;

**Em andamento** – Pedido em plena fase de tramitação;

**Resposta enviada** – Pedido concluído com o envio da informação almejada; e

**Negativa enviada** – Pedido de informação restringido pelo órgão por conter informações sigilosas, classificadas ou dados pessoais.

**RECURSOS:** O 1º trimestre de 2025 não registrou recursos

#### II.3.4 Manifestações de ouvidoria - Assunto (OuvERJ)

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	Total	% (aprox.)	Situação
SISTEMA SEI-RJ	15	12	2	29	94.00%	Concluída
Processo SEI (outro órgão)	0	0	0	0	0.00%	Concluída
Portal RJDigital	0	0	1	1	3.00%	Concluída
SISPATRI	0	0	0	0	0.00%	Concluída
LGPD	0	0	0	0	0.00%	Concluída
Contrato	1	0	0	1	3.00%	Concluída
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	

As manifestações recebidas pelos Órgãos e Entidades são analisadas, tratadas e classificadas em estágios, conforme abaixo:

**Arquivadas** – Manifestações que não apresentaram elementos suficientes para dar andamento ou não são de competência deste órgão.

**Cadastradas** – Manifestações em aberto.

**Concluídas** – Manifestações que se encontram encerradas, pelo envio de resposta conclusiva ao demandante.

**Complementadas** – Manifestações que não continham informações suficientes para receber tratamento e foram complementadas pelo usuário.

**Complementação Solicitada** – Manifestações que se encontram em estágio intermediário de tratamento, aguardando informações complementares por parte do demandante.

**Encaminhada por outra Ouvidoria** – Manifestações recebidas por outra ouvidoria de órgão ou entidade.

**Prorrogadas** – Manifestações cujo prazo inicial de 30 (trinta) dias foi prorrogado por igual período, conforme preceitua o art. 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017

No 1º trimestre de 2025 nenhuma manifestação foi prorrogada ou respondida com atraso.

### II.3.5 Manifestações de ouvidoria - Tipos (OuvERJ)

Descrição do Assunto	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL	% (aprox.)
Solicitação	13	11	3	27	84
Reclamação	2	1	0	4	13
Pedido de informação	0	1	0	1	3
Elogio	0	0	0	0	0
Denúncia	0	0	0	0	0
Sugestão	0	0	0	0	0
Simplifique	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

O sistema OuvERJ recebe os seguintes tipos de demanda:

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**Pedido de Acesso à Informação:** qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida;

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**Sugestão:** envio ideia ou proposta de aprimoramento e melhoria de políticas e serviços públicos; e

**Simplifique:** encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências; e

### III - CONSIDERAÇÕES FINAIS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA:

As respostas dos setores da SETD às demandas desta Ouvidoria têm sido bastante satisfatórias. Geralmente é feito um contato direto com os responsáveis, permitindo uma resolução rápida e adequada para as manifestações apresentadas, proporcionando, se necessário, o conhecimento dos problemas pelos gestores envolvidos.

No primeiro trimestre de 2025, ao todo, esta Ouvidoria recebeu 54 (cinquenta e quatro) manifestações/pedidos de acesso à informação no trimestre em análise, sendo 16 (dezesseis) ligações telefônicas e 38 (trinta e oito) por canais eletrônicos (e-mail e OuvERJ)

Reclamações relativas ao sistema SEI-RJ (acesso a peças de processos e cadastramento de usuário externo) representaram 96% dos atendimentos.

Manifestações encaminhadas para outros órgãos por meio do OuvERJ não foram computadas porque o sistema não emite esse tipo de relatório.

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2025.

SETD

Secretaria de Estado de Transformação Digital

Ouvidoria Interna e Transparência



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**