

# SETD

Secretaria de Estado de  
Transformação Digital



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

## Relatório Gerencial



### Ouvidoria

Relatório Anual Quantitativo - Ano 2023

**GOVERNADOR**  
CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA

**SECRETÁRIO DE ESTADO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**  
JOSÉ MAURO DE FARIAS JUNIOR

**CHEFE DE GABINETE**  
JOSUÉ FONSECA TEIXEIRA JUNIOR

**SUBSECRETÁRIO DE DESBUROCRATIZAÇÃO E GOVERNO DIGITAL**  
FERNANDO BRAGA MARTINS

**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  
(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 andar 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, simplifiquês 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
Presencial	13/03/2023
SEI-RJ	28/03/2023
Ligações Telefônicas	04/04/2023
e-mail (ouvidoria@digital.rj.gov.br)	11/04/2023
*e-SIC.RJ	15/05/2023
Fala.BR	20/06/2023
AgilizaRJ	06/11/2023
OuvERJ	04/12/2023

**\* 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 ano de 2023 da Ouvidoria da SETD, em conformidade com o disposto no inciso II, art. 14, e inciso II, parágrafo único, art. 15 da Lei 13.460 de 26/06/2017 e nos incisos III e VIII, art. 3º da Resolução CGE nº 13 de 02/05/2019.

Durante o quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria da SETD prestou atendimento ao usuário, por meio dos seguintes canais:



### 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

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

### I.4 - Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC.RJ)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional por meio do Decreto n.º 7.724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual n.º 46.475/2018, era aplicada na SETD nas solicitações originadas no portal e-SIC-RJ (<http://www.esicrj.rj.gov.br/adm/>), durante o período desse relatório, passando os pedidos de acesso a informação serem feitos exclusivamente através do sistema OuvERJ, no portal <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

### I.5 - Fala.BR

O Fala.BR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e é a plataforma informatizada, com interface amigável ao usuário, que integra ouvidoria e acesso à informação no âmbito federal. No Estado do Rio de Janeiro, o Fala.BR era utilizado somente para o tratamento de manifestações e também foi substituído, no âmbito do Estado, pelo sistema OuvERJ, que presta atendimento on-line ao cidadão por meio do portal <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

### I.6 - AgilizaRJ

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

### I-7 - 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 - 2023</b>	<b>2° Tri</b>	<b>3° Tri</b>	<b>4° Tri</b>	<b>TOTAL</b>
Por ligações telefônicas	31	36	21	88
Por canais eletrônicos*	30	16	23	69
Por atendimento presencial	0	01	01	02
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>53</b>	<b>45</b>	<b>159</b>

\* Canais eletrônicos: e-mail, Fala.BR, e-SIC.RJ e SEI-RJ

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

<b>Descrição</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Ligação Telefônica	88	54
E-Mail (ouvidoria@proderj.rj.gov.br)	27	19
Fala.BR	20	13
e-SIC.RJ	02	1
Presencial	02	1
SEI-RJ	18	11
OuvERJ	02	1
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

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

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

<b>Descrição do Assunto</b>	<b>TOTAL / 2023</b>	<b>% (aprox.)</b>
Problemas com o sistema SEI-RJ	49	56
Informação de ramal	32	36
Outros	07	8
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

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

Descrição do Assunto	TOTAL / 2023	% (aprox.)
Problemas com o sistema SEI-RJ	20	78
Outros	06	22
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

### II.3.3 - Lei de Acesso à Informação - LAI (e-SIC.RJ)

Descrição do Assunto	TOTAL / 2023	% (aprox.)
Utilização de softwares livres	01	50
Plano de Integridade	01	50
<b>TOTAL</b>	<b>02</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 ano de 2023 não registrou recurso pelo e-SIC.

No dia 31 de dezembro de 2023 não havia nenhum pedido de acesso à informação em andamento.

### II.3.4 Fala.BR (Manifestações)

Descrição do Assunto	TOTAL	% (aprox.)
Reclamação	15	79
Solicitação	3	16
Arquivadas	0	0
Elogio	0	0
Denúncia	1	5
Comunicação	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

As manifestações recepcionadas 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 ano de 2023, nenhuma manifestação foi prorrogada ou respondida com atraso; 12 manifestações foram encaminhadas para outros órgãos.

### III – TIPOS DE DEMANDAS PARA A OUVIDORIA

Descrição do Assunto	TOTAL / 2023	% (aprox.)
Pedido de Acesso à Informação	02	1,2
Reclamação	62	39
Solicitação	92	58
Elogio	02	1,2
Denúncia	01	0,6
Comunicação	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

Os Sistemas e-SIC.RJ (Pedidos de Acesso à Informação) e Fala.BR (Manifestações) recebiam os seguintes tipos de demandas, que atualmente são recebidas pelo OuvERJ:

**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;

**Comunicação:** informação de origem anônima que comunique irregularidade, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

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

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

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

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

**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

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal.

#### IV- DEMANDAS DIRECIONADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

Descrição do Assunto	TOTAL / 2023	% (aprox.)
SETD	98	62
OUTROS Órgãos	61	38
TOTAL	159	100%

## V- 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 ano de 2023, ao todo, esta Ouvidoria recebeu 159 (cento e cinquenta e nove) manifestações/pedidos de acesso à informação, sendo 88 (oitenta e oito) ligações telefônicas, 69 (sessenta e nove) manifestações via canais eletrônicos e 02 (dois) atendimentos presenciais. Dentre os canais eletrônicos, foram 27 (vinte e sete) manifestações por e-mail, 20 (vinte) pelo Fala.BR, 02 (duas) pelo e-SIC, 18 (dezoito) pelo SEI-RJ e 02 (duas) pelo OuvERJ.

Reclamações relativas a serviços prestados por outros órgãos e problemas de acesso a conta GOV.BR corresponderam a cerca de 38% dos atendimentos.

No âmbito da SETD, que corresponde a 62% das manifestações, a maioria das demandas foi referente a problemas de acesso ao sistema SEI-RJ, além de telefones de outros órgãos e ramais da SETD.

Cabe destacar a criação do sistema OuvERJ pela CGE em parceria com o PRODORJ, que foi implementado em 04 de dezembro de 2023, como sistema unificado de ouvidoria e transparência informatizado oficial do Estado do Rio de Janeiro, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado, para recebimento de manifestações e pedidos de acesso a informação dos cidadãos, previsto no Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023.

Com o lançamento do OuvERJ, o sistema e-SIC foi extinto e a SETD excluída da plataforma Fala.BR, passando as manifestações e pedidos de informação a serem feitos exclusivamente por meio do OuvERJ, sem prejuízo do atendimento do cidadão por meio do e-mail, do Agiliza e do telefone.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2024

SETD

Secretaria de Estado de Transformação Digital

Ouvidoria Interna e Transparência



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**