



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

RELATÓRIO DE AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL DRM 2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

RESUMO EXECUTIVO

A Ouvidoria Interna e Transparência, integrante da estrutura organizacional do Departamento de Recursos Minerais - DRM 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 – Departamento de Recursos Minerais – DRM – 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 Secretaria de Estado Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS responde pelas demandas de Ouvidoria deste DRM.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – 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
04/02/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Sugestão	Não	26/02/2024
28/03/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não / Recurso	08/04/2024
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
29/04/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	30/04/2024
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
19/07/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	31/07/2024
20/07/2024	Encaminhada para INEA	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	23/07/2024
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
14/10/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	29/10/2024
11/11/2024	Em andamento	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	11/11/2024
19/12/2024	Em andamento	Lei de Acesso à Informação	Não	06/01/2025



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

CONSIDERAÇÕES:

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

2º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	1
Denúncia	1
Sugestão	0



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

Solicitação	0
Total de Manifestação de Ouvidoria	2
Lei de Acesso à Informação	4

3º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	0
Denúncia	2
Sugestão	0
Solicitação	0
Total de Manifestação de Ouvidoria	2
Lei de Acesso à Informação	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

4º TRIMESTRE 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	1
Denúncia	1
Sugestão	0
Solicitação	0
Total de Manifestação de Ouvidoria	2
Lei de Acesso à Informação	2

Total 2024	
Tipo de Manifestação de Ouvidoria	Qdd
Elogio	0
Reclamação	2
Denúncia	4
Sugestão	1



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Departamento de Recursos Minerais – DRM – Unidade de Ouvidoria Setorial

Solicitação	0
Total de Manifestação de Ouvidoria	7
Lei de Acesso à Informação	9

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.