



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

RELATÓRIO DE AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL SEDEICS/DRM 2023



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

RESUMO EXECUTIVO

O presente relatório tem por objetivo analisar as manifestações recebidas pela Unidade de Ouvidoria Setorial da SEDEICS destinada à sua vinculada DRM no ano de 2023, pelos canais e-SIC e Fala.BR, que tratam, respectivamente das manifestações da Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e as manifestações provenientes de Ouvidoria Pública, que atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, garantidas pela Constituição Federal de 1988.

Conforme disposto no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, os órgãos e entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem utilizar o sistema e-Ouv para registro eletrônico das manifestações recebidas.

SOLICITAÇÃO DE LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – PLATAFORMA e-SIC-RJ

Em 2023 o DRM teve apenas 4 solicitações via Lei de Acesso à Informação.

No âmbito da Transparência Passiva podemos considerar diversos aspectos para caracterizar o perfil do demandante à informação, dentre eles destacamos a Natureza quanto a Escolaridade, Faixa Etária, Gênero e Pessoa Física ou Jurídica.

Situação Geral:

Nº	Situação	Quantidade	Percentual
1	Aberto	4	100,00%
2	Em andamento	0	0,00%
3	Resposta enviada	0	0,00%
4	Negativa enviada	0	0,00%
-	TOTAL	4	100%

Por escolaridade:

Nº	Escolaridade Quando Informada	Quantidade	Percentual
1	Sem instrução formal	0	0,00%
2	Ensino fundamental	0	0,00%
3	Ensino médio	0	0,00%



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

4	Ensino superior	2	50,00%
5	Especialização	2	50,00%
6	Mestrado	0	0,00%
7	Doutorado	0	0,00%
-	TOTAL	4	100%

Por Faixa Etária:

Nº	Faixa Etária	Quantidade	Percentual
1	Até 20 anos	0	0,00%
2	De 21 a 40 anos	1	25,00%
3	De 41 a 59 anos	2	50,00%
4	Acima de 59 anos	0	0,00%
5	Não informada	1	25,00%
-	TOTAL	4	100%

Por Sexo:

Nº	Sexo	Quantidade	Percentual
1	Masculino	4	100,00%
2	Feminino	0	0,00%
3	Não informado	0	0,00%
-	TOTAL	4	100%

Tipo de Pessoa:

Nº	Tipo	Quantidade	Percentual
1	Pessoa Física	4	100,00%
2	Pessoa Jurídica	0	0,00%
-	TOTAL	4	100%

CONSIDERAÇÕES

1º trimestre de 2023 – nenhuma manifestação.

2º trimestre de 2023 – 2 manifestações.



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

3º trimestre de 2023 – 2 manifestações.

4º trimestre de 2023 – nenhuma manifestação.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA – SISTEMA FALA.BR

SOLICITAÇÃO: Trata-se de uma manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

RECLAMAÇÃO: Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

COMUNICAÇÃO: Não constitui propriamente uma classe de manifestação, mas a maneira anônima de apresentar uma Reclamação ou Denúncia. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.

DENÚNCIA: Manifestação em que se comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos, ou uma violação dos direitos humanos.

SUGESTÃO: Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

ELOGIO: Expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

O DRM recebeu 10 manifestações de Ouvidoria em 2023.

Demandado	Canal	Data de Registro	Tipo de Manifestação Inicial	Data da Resposta
DRM	Fala.BR	17/01/2023	Solicitação	18/01/2023
DRM	Fala.BR	13/03/2023	Reclamação	05/04/2023
DRM	Fala.BR	03/04/2023	Reclamação	03/04/2023
DRM	Fala.BR	04/04/2023	Solicitação	04/04/2023
DRM	Fala.BR	01/06/2023	Comunicação	06/06/2023



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

DRM	Fala.BR	02/06/2023	Denúncia	06/06/2023
DRM	Fala.BR	17/06/2023	Reclamação	19/06/2023
DRM	Fala.BR	10/09/2023	Comunicação	11/09/2023
DRM	Fala.BR	10/09/2023	Comunicação	11/09/2023
DRM	Fala.BR	12/09/2023	Comunicação	27/09/2023

CONSIDERAÇÕES

1º trimestre de 2023 – 2 manifestações.

2º trimestre de 2023 – 5 manifestações.

3º trimestre de 2023 – 3 manifestações.

4º trimestre de 2023 – nenhuma manifestação.