

Relatório Trimestral

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA



1º Trimestre
2025

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ADILSON DE FARIAS MACIEL

OUVIDORA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

EDUARDA FERREIRA AMARAL

ASSISTENTE DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO — SEPLAG

AV. Erasmo Braga, n.º118 — 9º andar — Ed. Estácio de Sá.

CEP: 20020-000 – Centro — Rio de Janeiro–RJ

Ouvidoria Interna e Transparência.

Telefone: (21) 2333-3322.

Apresentação

A Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG – apresenta o Relatório Trimestral de Gestão referente ao primeiro trimestre de 2025, elaborado conforme o inciso III do art. 3.º da Resolução CGE n.º 13/2019, o qual versa que as Unidades de Ouvidoria Setoriais devem “elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade”.

Este relatório reúne os principais resultados qualitativos e quantitativos alcançados no período, evidenciando o desempenho das ações desenvolvidas por esta Ouvidoria. Ressaltamos a valiosa contribuição das áreas técnicas da SEPLAG, que atuaram de forma colaborativa e estratégica para o fortalecimento da cultura de transparência e do aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

A SEPLAG constitui órgão integrante da estrutura da Administração Direta Estadual, e exerce a função de órgão central de planejamento e gestão em matéria de orçamento, patrimônio móvel e de logística do Estado do Rio de Janeiro. Por se tratar de uma secretaria de atividades-meio, que fornece serviços para os órgãos e as demais entidades estaduais, a SEPLAG não recebe elevado número de demandas de ouvidoria direta de cidadãos.

A maior parte das atividades ocorre diretamente entre as áreas técnicas desta Pasta e as áreas técnicas dos órgãos e das entidades beneficiárias dos serviços prestados por esta SEPLAG. Neste contexto, a função da Ouvidoria Interna e Transparência, como promotora do diálogo com os cidadãos e da transparência, tem acentuada dimensão, no que diz respeito ao esclarecimento para a sociedade dos diversos serviços prestados por esta Pasta. Os relatórios de Ouvidoria e Transparência e a Carta de Serviços aos Cidadãos são documentos elaborados por esta Ouvidoria Interna e Transparência que contribuem sobremaneira para a promoção do diálogo entre esta Pasta e a sociedade.

Sumário

1. Ouvidoria Interna e Transparência	5
1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG:	6
2. Manifestações de Ouvidoria.....	7
3. Promoção da Transparência	11
3.1 Transparência Passiva	11
3.1.1 Perfil dos Solicitantes	13
3.1.2 Recursos a Pedidos de Acesso à Informação.	14
4. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa	14
5. Outras Atividades de Ouvidoria	16
5.1 Elaboração do Relatório de Ouvidoria	16
5.2 Publicação dos Pedidos de acesso à informação	16
6.CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

1. Ouvidoria Interna e Transparência

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, unidade do Gabinete do Secretário desta Pasta, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, é a área do controle interno responsável nesta secretaria por fomentar o controle social e a participação popular. Conforme versa a Lei Estadual n.º 7.989 de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, as unidades de Ouvidoria Interna e Transparência são diretamente subordinadas ao respectivo titular de sua Pasta, e tecnicamente subordinadas à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, unidade administrativa da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro — CGE RJ —, órgão central desse sistema.

Esta subordinação da Ouvidoria Interna e Transparência direta ao titular da Pasta é essencial para o cumprimento das atribuições definidas na Legislação pertinente, posto que assegura ampla autonomia de atuação para esta área. Cumpre frisar que as demais áreas do Sistema de Controle Interno também se encontram subordinadas diretamente ao Secretário desta SEPLAG.

Compete à Ouvidoria Interna e Transparência o recebimento, o tratamento e a resposta às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação dirigidos à SEPLAG, nos termos do Decreto n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019. Também lhe cabe a promoção da transparência ativa e passiva, em conformidade com o Decreto n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, atuando como elo direto entre o cidadão e a Administração Pública. Seu objetivo central é contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados, promovendo a transparência e fortalecendo os princípios da accountability na gestão pública.

A Legislação pertinente tem desempenhado papel fundamental ao garantir a facilidade de acesso dos cidadãos aos canais de ouvidoria, promovendo maior transparência e participação social. Ao estipular diferentes meios de comunicação, como plataformas digitais, telefones e atendimento presencial, a lei amplia as oportunidades para que o cidadão faça suas demandas de forma ágil e acessível, sem necessidade de gastos ou

deslocamentos desnecessários. Essa diversidade de canais fortalece o direito de expressão e o exercício da cidadania, facilitando o acompanhamento e a resolução de questões de interesse público e particular.

Ademais, a Legislação também estabelece prazos e mecanismos de resposta, assegurando que as demandas dos cidadãos sejam tratadas de forma eficiente e eficaz. A inclusão de tecnologias como portais online e aplicativos móveis moderniza o processo de ouvidoria, permitindo maior controle das demandas. Dessa forma, os canais de comunicação tornam-se uma ponte direta entre o cidadão e a Administração Pública, oferecendo um atendimento mais inclusivo e democrático, o que contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos.

A ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da facilitação do diálogo entre os cidadãos e a Administração Pública. As atividades de ouvidoria se dividem em duas grandes áreas, quais sejam:

- a) o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria;
- b) e a promoção e o aprimoramento da transparência pública.

Essas duas áreas são regulamentadas por normas gerais de ouvidoria, e algumas específicas de cada uma, que garantem o acesso à informação e o tratamento adequado das demandas dos cidadãos.

1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG:

- a) **Sistema informatizado de ouvidoria OuvERJ:** O sistema OuvERJ é o sistema de ouvidoria informatizado oficial de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação adotado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Ouvidoria e Transparência Geral do Estado — OGE seu órgão central, conforme estabelecido no Decreto n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023; O OuvERJ é acessado por meio do endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/ouverj>.

- b) **E-mail institucional:** ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.
- c) **Telefone:** (21) 2333-3322.
- d) **Presencial:** atendimentos realizados presencialmente ao servidor ou ao cidadão, no endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118 / 9º andar — Centro.

2. Manifestações de Ouvidoria

A manifestação de ouvidoria é um instrumento por meio do qual os cidadãos podem apresentar sugestões, elogios, reclamações, solicitações ou denúncias relacionadas aos serviços prestados por esta Pasta, bem como à conduta de agentes públicos vinculados à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG).

A atuação da ouvidoria no tratamento dessas manifestações está em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460/2017, conhecida como Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a qual estabelece normas gerais para o atendimento ao cidadão, garantindo o tratamento adequado, eficiente e dentro dos prazos previstos.

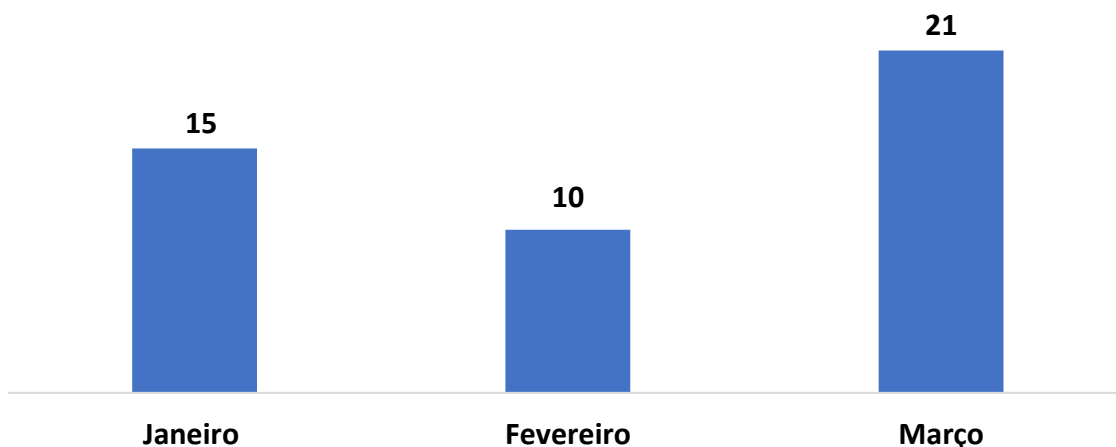
No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, o Decreto Estadual n.º 46.622/2019 regulamenta a referida Lei Federal, dispondo sobre os direitos dos usuários de serviços públicos estaduais, além de instituir a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo. A norma estabelece diretrizes para a participação social, a proteção de direitos e a organização das ouvidorias no Estado.

Complementarmente, a Resolução CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019, normatiza que as manifestações de ouvidoria devem ser encaminhadas, preferencialmente, por meio eletrônico, utilizando o Sistema OuvERJ — plataforma oficial de ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro. No entanto, também são admitidas manifestações enviadas por correspondência convencional, e-mail, atendimento telefônico ou presencial, ampliando o acesso e garantindo a inclusão dos diferentes perfis de usuários.

A seguir, apresenta-se o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, no primeiro trimestre de 2025.

A) Quantitativo total de manifestações de ouvidoria

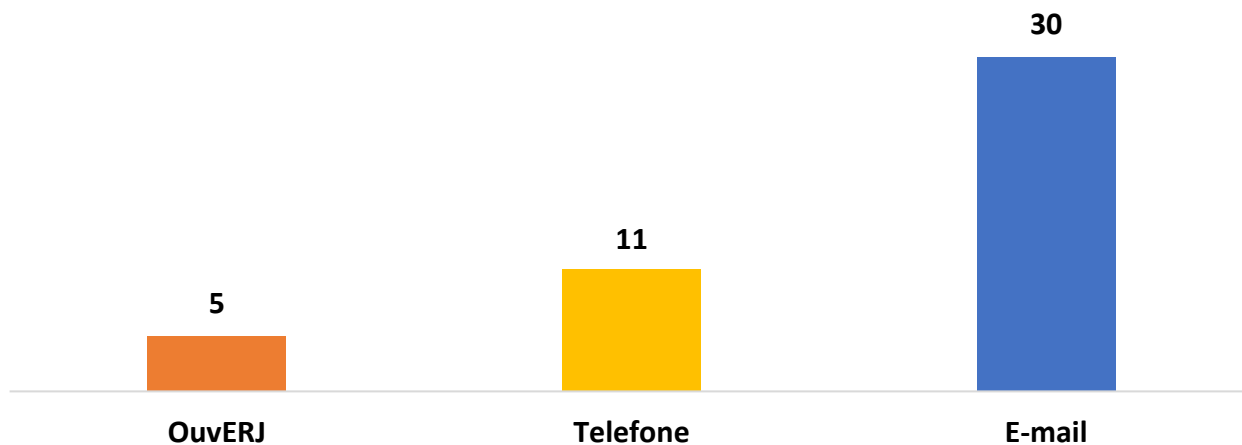
Distribuição total de manifestações de ouvidoria - 1º trimestre 2025



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais desta Ouvidoria Interna e Transparência.

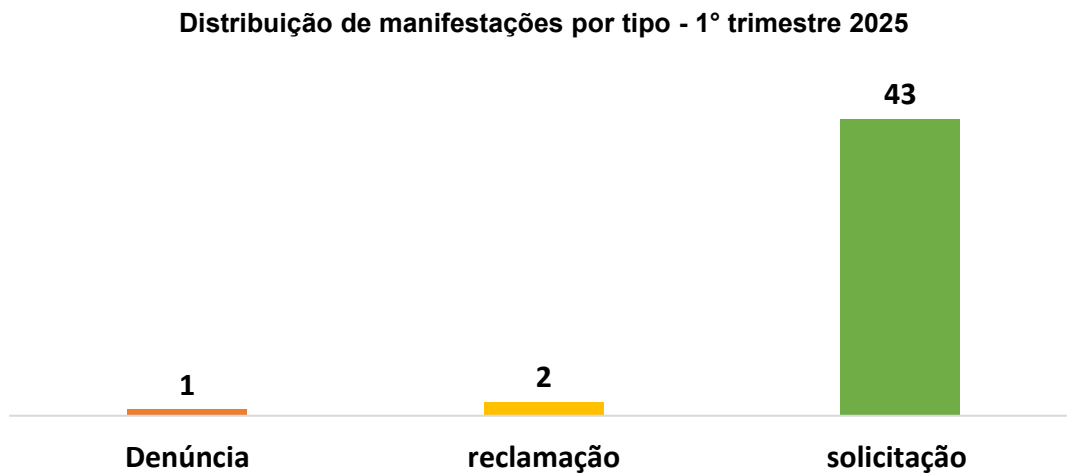
B) Distribuição das manifestações de ouvidoria de acordo com o canal de recebimento

Distribuição total de manifestações por canal de recebimento - 1º trimestre 2025



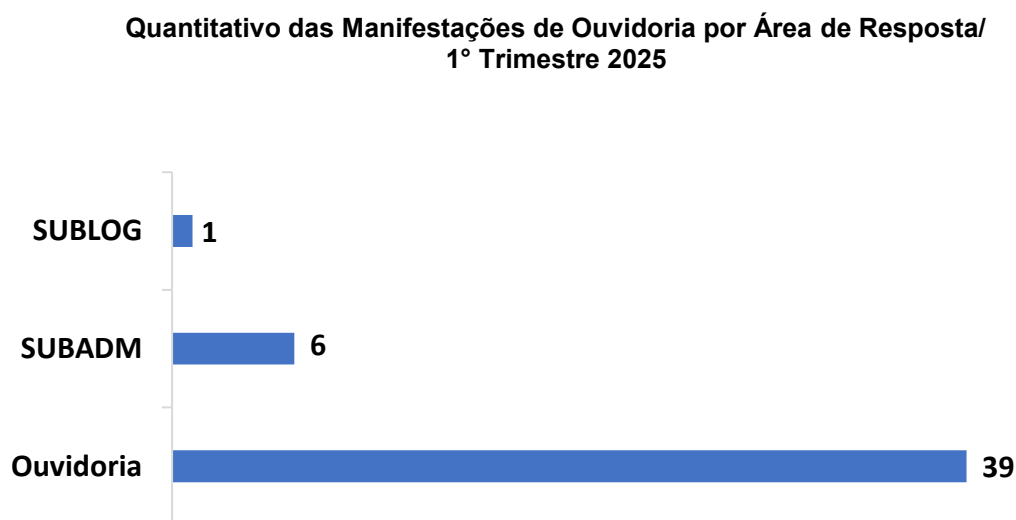
Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais desta Ouvidoria Interna e Transparência.

C) Distribuição de manifestações de acordo com o tipo



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais desta Ouvidoria Interna e Transparência

D) Distribuição das Manifestações entre as áreas técnicas responsáveis pelas respostas das manifestações de ouvidoria:



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais desta Ouvidoria Interna e Transparência

E) Distribuição por assuntos demandados:

Distribuição das manifestações de Ouvidoria por Assuntos / 1º Trimestre 2025	
Assuntos	Quantidade
Compras	1
Escola de Gestão Pública/ EGEP	1
Fornecedores	1
Gestão	1
Processos	1
Servidores Civis	1
Sistemas Informatizados	1
Pessoal	9
Atendimento	30
Total Geral	46

Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

Há que se mencionar que, ao longo do período em tela, além dos números acima evidenciados, foram recebidas e encaminhadas por meio do Sistema OuvERJ 22 manifestações de ouvidoria, cujo teor não se encontrava sob a área de atribuição desta SEPLAG. Cabe ressaltar que esse sistema de ouvidoria possibilita o encaminhamento de protocolos de ouvidorias para outros órgãos e outras entidades do Estado do Rio de Janeiro. Assim, ao receber uma demanda de ouvidoria por meio desse sistema, as equipes de ouvidoria analisam se o teor se encontra sob a área de competência do órgão; caso não se encontre, elas podem encaminhar a demanda para o órgão correto.

Cabe salientar que esta Ouvidoria Interna e Transparência elaborou duas manifestações testes, por meio do Sistema de Ouvidoria OuvERJ, para verificar as funcionalidades do sistema. Eles não foram computados no número total de pedidos acima relatado.

3. Promoção da Transparência

A transparência pública é um dos fundamentos essenciais de uma sociedade democrática e justa. Refere-se ao compromisso dos governos e das instituições públicas em disponibilizar informações claras, acessíveis e precisas sobre suas ações, decisões e o uso dos recursos públicos. Essa prática não apenas fortalece a confiança entre cidadãos e Estado, mas também garante um ambiente onde a *accountability* e a participação cidadã se aprimoram.

No Estado do Rio de Janeiro, a transparência é regulamentada por legislações específicas, sendo dividida em duas principais modalidades: transparência ativa e transparência passiva.

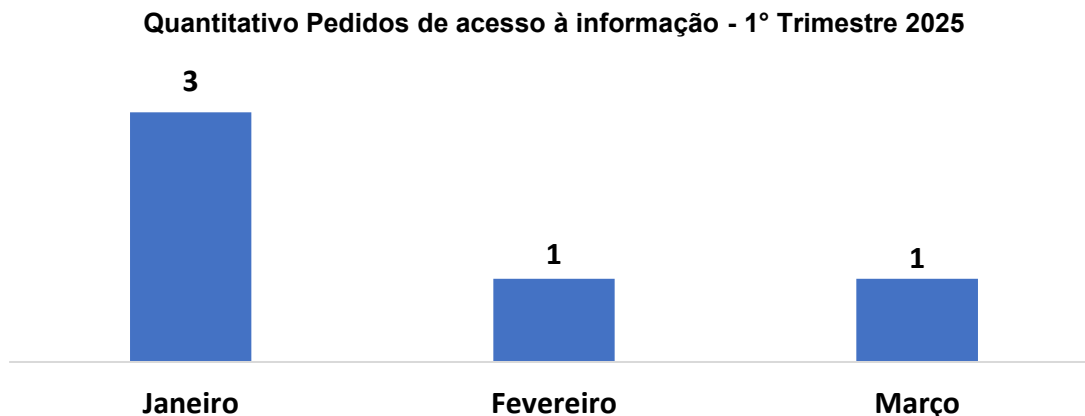
3.1 Transparência Passiva

De acordo com o Decreto estadual n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018, a transparência passiva consiste no fornecimento de informações solicitadas por qualquer cidadão mediante simples pedido de acesso à informação. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

Assim como nas manifestações de ouvidoria, os pedidos de acesso à informação podem ser realizados de forma presencial, pelo sistema OuvERJ, por telefone, por e-mail ou correspondência convencional. Cabe frisar que o Sistema OuvERJ também é o canal eletrônico utilizado por esta SEPLAG para atender à transparência passiva. Esse sistema possibilita que tanto pessoas físicas quanto jurídicas encaminhem pedidos de acesso à informação, acompanhem os prazos e recebam respostas às solicitações dirigidas a esta Ouvidoria Interna.

A seguir, apresenta-se o aspecto quantitativo das solicitações de acesso à informação recebidas pela Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, no primeiro trimestre de 2025.

A) Quantitativo de pedidos de acesso à informação.

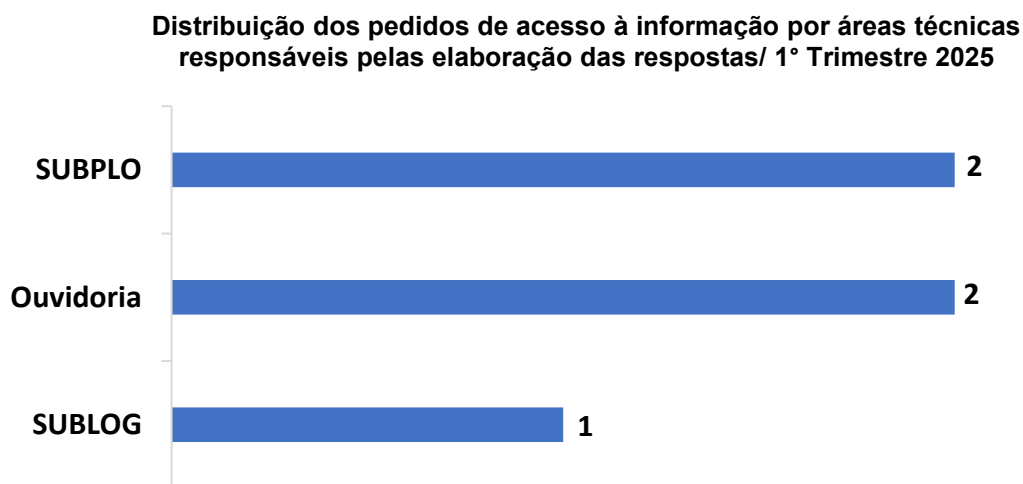


Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

B) Distribuição das solicitações de acesso à informação, de acordo com os canais de recebimento:

Salientamos que todas as solicitações de acesso à informação foram recepcionadas por meio por meio do Sistema de Ouvidoria OuvERJ.

C) Distribuição das solicitações de acesso à informação entre as áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas:



Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

D) Distribuição dos pedidos de acesso à informação, de acordo com os assuntos demandados:

Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação por Assuntos /1º Trimestre 2025	
Assuntos	Quantidades
Atendimento	1
Contratos	1
Gestão	1
Orçamento	2
Total Geral	5

Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria.

3.1.1 Perfil dos Solicitantes

O sistema de ouvidoria OuvERJ possui campos que permitem ao solicitante informar as seguintes características pessoais: tipo de pessoa, gênero, faixa etária, profissão e escolaridade. Esses dados visam auxiliar na identificação do perfil do usuário, para aprimorar o atendimento e garantir uma resposta mais personalizada e adequada às necessidades apresentadas.

De fato, o conhecimento acerca do perfil dos solicitantes contribui para que a ouvidoria possa realizar um atendimento mais eficiente, personalizado e eficaz. De fato, compreender o perfil de quem a utiliza traz inúmeras vantagens, tais como:

1. Atendimento personalizado;
2. Identificação de demandas específicas;
3. Aprimoramento dos serviços públicos;
4. Fortalecimento da transparência e confiança;
5. Identificação de vulnerabilidades.

Há que se ressaltar, todavia, que, em conformidade com a Legislação pertinente, o solicitante não é obrigado a fornecer estas informações, tendo a liberdade de fornecê-las

ou não. Cumpre, ainda, ressaltar que, em seus outros canais de atendimento, esta Ouvidoria Interna e Transparência não solicita as informações de perfil do solicitante.

Cabe destacar que o único campo de perfil de preenchimento obrigatório no sistema é a identificação da natureza do solicitante — se pessoa física ou jurídica —, condição necessária para a continuidade do registro da solicitação.

Dessa forma, durante o 1º trimestre de 2025, foram registradas cinco solicitações de acesso à informação, todas realizadas por meio do sistema OuvERJ. Em todas as solicitações, os requerentes se identificaram como pessoas físicas, não tendo sido fornecidas informações quanto a gênero, faixa etária, escolaridade ou profissão.

3.1.2 Recursos a Pedidos de Acesso à Informação.

Segundo o Decreto n.º 46.475/2018, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente pode apresentar um recurso para que sua demanda seja atendida.

Ao longo do primeiro trimestre de 2025, não foi registrada nenhuma solicitação de recurso referente a pedidos de acesso à informação.

Cabe ressaltar que as áreas técnicas desta SEPLAG têm respondido aos pedidos de acesso à informação, de forma técnica e célere, suprimindo as informações solicitadas.

4. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa

As ouvidorias desempenham um papel fundamental na promoção da transparência ativa dentro dos órgãos públicos. A Lei de Acesso à Informação (Lei n.º 12.527/11) estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativamente, independente de solicitação. O Decreto n.º 46.475/2018, regulamentou, em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais na internet. Essa Legislação atribui às ouvidorias

internas a responsabilidade por promover a transparência ativa nos órgãos e nas entidades públicas.

A Ouvidoria Interna desta SEPLAG orienta as áreas técnicas desta Pasta na produção dessas informações de interesse coletivo. Ademais, ela é o setor responsável pela divulgação dessas informações no sítio eletrônico desta Secretaria, em uma área específica, denominada “Transparência”. É responsável, de igual modo, pela divulgação das informações constantes na área “Carrossel” desse sítio eletrônico.

Por fim, esta Ouvidoria Interna realiza o monitoramento das informações divulgadas, acompanhando as atividades realizadas nesta Pasta, com o intuito de assessorar as áreas técnicas no que diz respeito à atualização das informações pertinentes.

O sítio eletrônico desta SEPLAG pode ser acessado por meio do endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento/>.

Ao longo do 1º trimestre de 2025, foram atualizadas 19 páginas de conteúdo diversos e 24 documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

Local	Entrada	Item Atualizado	Nº de Páginas	Nº de Documentos
Menu Principal	Redes e Portais	Estratégia RJ	2	2
	Serviços	Ouvidoria	2	2
Menu Estrutura	SUBPLO	QUEM É QUEM	1	1
	SUBTIC	QUEM É QUEM	1	3
	SUBADM	QUEM É QUEM	1	3
Menu Transparência	Auditoria	Relatório	2	2
	Perguntas frequentes	Perguntas Frequentes	1	2
	Licitações e Contratos	Certames 2025	1	1
	Dados Abertos	link	1	1
Menu Serviços	Ícones	Logos	7	7
Total			19	24

5. Outras Atividades de Ouvidoria

5.1 Elaboração do Relatório de Ouvidoria

No decorrer do 1º trimestre de 2025, esta Ouvidoria Interna e de Transparência elaborou o Relatório de Gestão, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017. Conforme previsto nesses dispositivos legais, as unidades setoriais de ouvidoria devem, anualmente, apresentar um Relatório de Gestão consolidando as informações relativas ao recebimento, à análise e às respostas das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos.

5.2 Publicação dos Pedidos de acesso à informação

A ouvidoria interna e transparência da SEPLAG adota como boas práticas a publicação dos pedidos de acesso à informação, assegurando o equilíbrio entre a transparência pública e a proteção de dados pessoais.

As solicitações e respostas são divulgadas de forma clara e objetiva, com a devida anonimização dos dados dos solicitantes, conforme as diretrizes da Lei de Acesso à Informação - Lei n.º 12.527/2011 -, e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - Lei n.º 13.709/2018-. Informações sensíveis ou protegidas por sigilo legal não são publicadas.

Para acessar as solicitações de acesso à informação, clique no link: <https://www.planejamento.rj.gov.br/-Solicita%C3%A7%C3%A3o-de-Acesso-a-Infoma%C3%A7%C3%A3o>

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cumpre frisar que a profícua colaboração entre esta Ouvidoria Interna e Transparência e as áreas técnicas desta SEPLAG, tem gerado resultados positivos no atendimento aos cidadãos, com o pronto atendimento de suas demandas e a resolução de suas questões, de forma eficaz e transparente. Tanto as manifestações de ouvidoria quanto os pedidos de acesso à informação são respondidos dentro dos prazos legais, e com um alto grau de satisfação dos requerentes.

Ademais, há que se ressaltar o apoio inestimável da Alta Administração desta Secretaria. Sua orientação e suporte têm sido fundamentais para a implementação das melhorias e inovações na ouvidoria. A Alta Administração não apenas tem alocado os recursos necessários para o funcionamento adequado desta Ouvidoria Interna e Transparência, mas também tem incentivado uma cultura de transparência e prestação de contas, fortalecendo a importância da ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre os cidadãos e esta Secretaria.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO