

Relatório Trimestral



OUVIDORIA INTERNA E
TRANSPARÊNCIA

2026

1º Trimestre

SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

RAFAEL VENTURA ABREU

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.

Apresentação

A Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Planejamento e Gestão – SEPLAG – apresenta o Relatório Trimestral de Gestão referente ao primeiro trimestre de 2026, 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
3.1 Transparência Passiva	10
3.1.1 Perfil dos Solicitantes	12
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 Workshop de Denúncias.....	16
5.2 Elaboração do Relatório de Ouvidoria	17
5.3 Relatório de Estatística de Acesso à Informação e Classificação e Desclassificação de Informação	17
5.4 Publicação dos Pedidos de acesso à informação	17
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

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 on-line 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) **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.

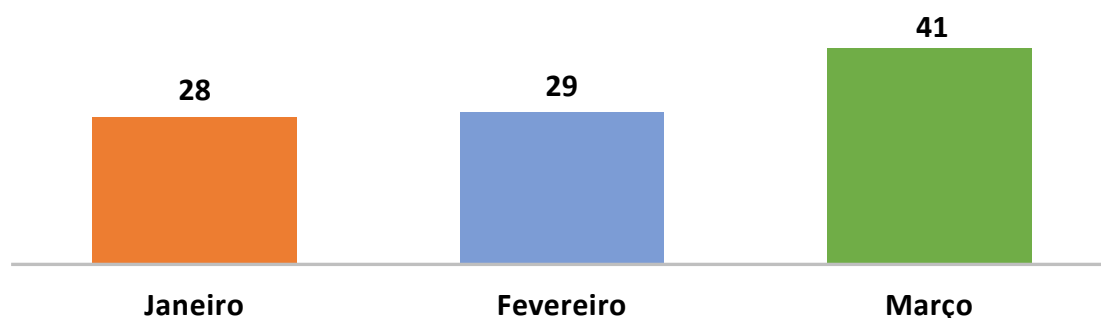
No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, o Decreto Estadual n.º 46.622/2019 regulamenta a referida Lei Federal, dispondo sobre os direitos dos usuários de serviços públicos estaduais, além de instituir a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo. A norma estabelece diretrizes para a participação 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 2026.

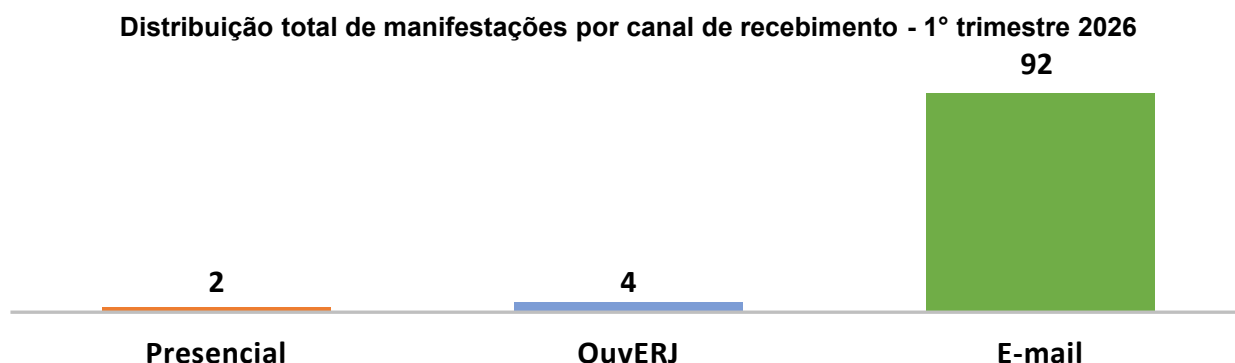
A) Quantitativo total de manifestações de ouvidoria

Distribuição total de manifestações de ouvidoria - 1º trimestre 2026



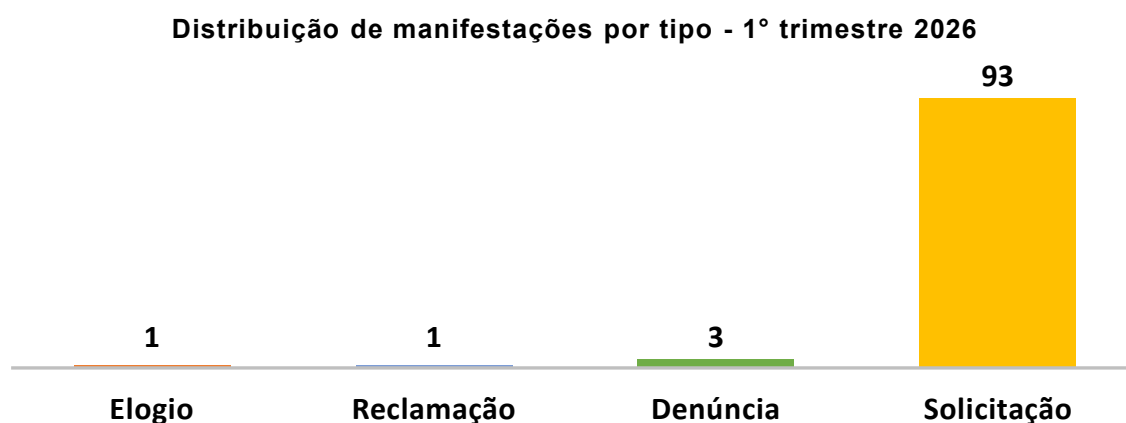
Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais desta Ouvidoria Interna e Transparência.

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



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 2026	
Assunto	Quantidade
Assédio Moral	2
Assédio Sexual	1
Assessoria Jurídica	2
Atendimento	72
Concurso	2
Integridade	1
Logística	2
Pessoal	14
Servidores Cíveis	1
SIGA	1
Total Geral	98

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 32 manifestações de ouvidoria, cujo teor não se encontrava sob a área de atribuição desta SEPLAG. Vale 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.

Ademais, cabe esclarecer que a classificação de “atendimento” diz respeito a demandas de ouvidoria cujo teor do assunto se encontra fora da área de atribuição desta SEPLAG. Esta separação do tema se dá com o intuito de detectar os temas que, de fato, são dirigidos a esta Pasta. Desta forma, pode-se utilizar a participação social para o aprimoramento da gestão das políticas públicas desta pasta.

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

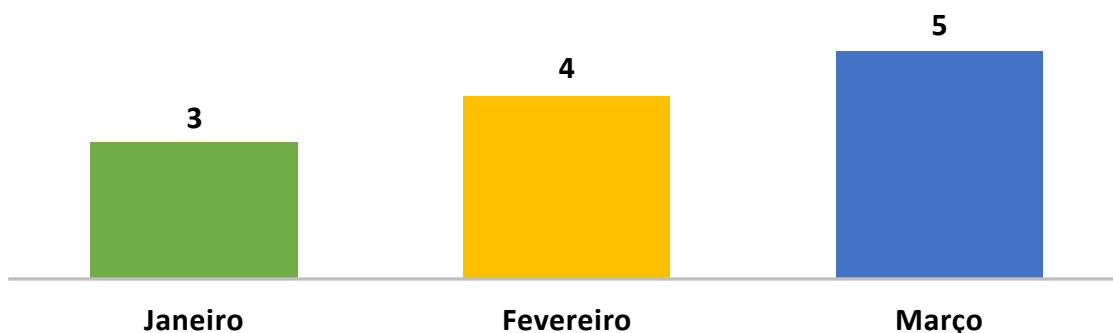
De acordo com o Decreto Estadual n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, a transparência passiva consiste no fornecimento de informações solicitadas por qualquer cidadão mediante simples pedido de acesso à informação. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

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 2026.

A) Quantitativo de pedidos de acesso à informação.

Quantitativo Pedidos de acesso à informação - 1º Trimestre 2026



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:

Quantitativo Pedidos de acesso à informação - 1º Trimestre 2026



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

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

Distribuição dos pedidos de acesso à informação por áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas/ 1º Trimestre 2026



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 2026	
Assunto	Quantidade
Atendimento	1
Certidão	1
Concurso	2
Folha de Pagamento	1
Patrimônio	1
Pessoal	1
Processo	3
Servidores Civis	2
Total Geral	12

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.

Assim, as estatísticas disponibilizadas dizem respeito aos quatorze pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ e e-mail institucional, ao longo do 1º trimestre, nos quais os cidadãos forneceram tais informações, constando as demais como “Não informado”.

a) Em relação ao “tipo de pessoa”:

No 1º trimestre de 2026, foram registradas 12 solicitações de acesso à informação, encaminhadas por meio do sistema OuvERJ, por e-mail e presencialmente. Todas essas solicitações foram feitas por pessoas físicas.

b) Em relação ao “Gênero”:

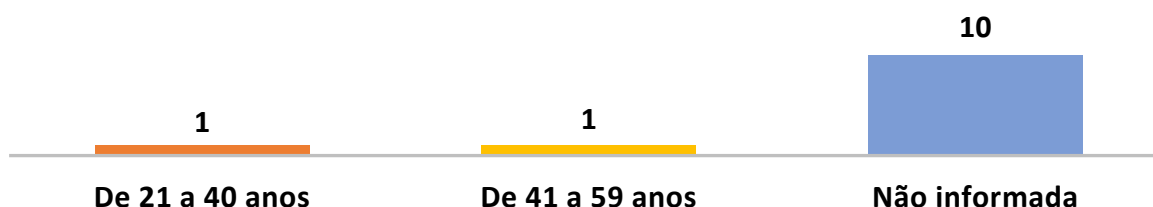
Distribuição de solicitantes por Gênero/ 1º trimestre 2026



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

c) Em relação à “Faixa Etária”:

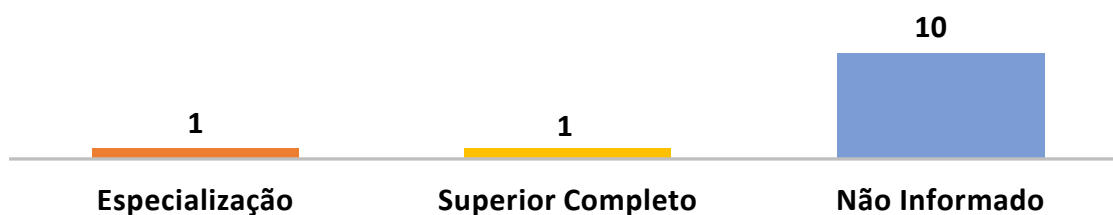
Distribuição de solicitantes por Faixa Etária/ 1º trimestre 2026



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

d) **Em relação à “Escolaridade”:**

Distribuição de solicitantes por Escolaridade/ 1º trimestre 2026



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

e) **Em relação à “Profissão”:**

Distribuição de solicitantes por Profissão/ 1º trimestre 2026



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

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, foi registrada uma solicitação de recurso em 1ª instância.

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 proativa, independentemente 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 2026, foram atualizadas 30 páginas de conteúdo diversos e 60 documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

Local	Entrada	Item Atualizado	Nº de Páginas	Nº de Documentos
Menu Principal	LGPD	Páginas	13	21
Menu Transparência	Licitações e Contratos	Ordem Cronológica dos Pagamentos	2	2
	Licitações e Contratos	Licitação	1	3
	Dados	Plano de Dados Abertos	1	1
	servidores	Link	1	2
	Institucional	Organograma, Decreto e Quem é Quem	3	10
Menu Estrutura	Carrossel	SUBPES	1	3
	Carrossel	SUBPSE	1	3
	Subsecretaria de Projetos Estratégicos	Página	3	8
	Subsecretaria de Planejamentos Social e Econômico	Página	3	6
	Quem é Quem - Subsecretaria de Administração	Página	1	1
Total			30	60

5. Outras Atividades de Ouvidoria

5.1 Reunião com a CGE

Em reunião entre a Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e a Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, foram alinhados procedimentos internos, com foco na padronização de fluxos e no aprimoramento das rotinas em relação ao tratamento de denúncias. O encontro resultou em entendimentos que contribuem para maior integração entre as áreas e para a melhoria dos processos institucionais.

5.2 Encontro da Rede de Ouvidoria

A Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão participou do **16º Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência**, realizado no dia 18 de março, no Rio de Janeiro.

O evento teve como objetivo promover a troca de experiências, o alinhamento de práticas e o fortalecimento das atividades relacionadas à ouvidoria, integridade e transparência no âmbito da administração pública. Durante a programação, foram abordados temas relevantes como controle interno, participação social, integridade e mecanismos de transparência.

Além da participação no encontro, a equipe integrou a **Oficina sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI)**, que abordou o fluxo completo dos pedidos de acesso à informação, desde o registro inicial até a fase recursal. A atividade proporcionou importante aprimoramento técnico, com enfoque nas boas práticas, padronização de procedimentos e qualificação do atendimento ao cidadão.

A participação no evento e, especialmente, na oficina da LAI contribuiu para o fortalecimento das ações da Ouvidoria Interna e Transparência, possibilitando a atualização de conhecimentos, o aperfeiçoamento dos fluxos internos e o reforço do compromisso institucional com a transparência ativa e passiva, o controle social e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

5.3 Elaboração do Relatório de Ouvidoria

No decorrer do 1º trimestre de 2025, esta Ouvidoria Interna e Transparência elaborou o Relatório de Ouvidoria e Transparência do 4º trimestre de 2025, em conformidade com 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”.

Para acessar o Relatório Trimestral, clique no link:

<https://www.rj.gov.br/planejamento/Relatorios-de-Ouvidoria-Transpar%C3%Aancia>

5.4 Relatório de Estatística de Acesso à Informação e Classificação e Desclassificação de Informação

Em atendimento ao disposto ao art.8º, da Resolução SEPLAG n.º 279 de 01 de abril de 2024, a qual dispõe, no âmbito desta Pasta, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018. A ouvidoria elaborou e publicou o Relatório de Estatística de Acesso à Informação e Classificação e Desclassificação de Informação.

Para acessar o Relatório Trimestral, clique no link:

<https://www.rj.gov.br/planejamento/Relatorios-Estat%C3%ADsticos-de-Solicita%C3%A7%C3%B5es-de-Acesso-a-Infoma%C3%A7%C3%A3o>

5.4 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-Inforna%C3%A7%C3%A3o>

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O primeiro trimestre de 2026 evidenciou o fortalecimento contínuo dos mecanismos de participação cidadã e acesso à informação no âmbito da SEPLAG, consolidando a atuação da Ouvidoria Interna e Transparência como importante canal de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade. A integração permanente com as áreas técnicas da Secretaria possibilitou o atendimento tempestivo das demandas recebidas, com respostas consistentes, devidamente fundamentadas e em consonância com os princípios da legalidade, eficiência e publicidade, assegurando o adequado tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

Os investimentos na capacitação dos servidores responsáveis pelas atividades de ouvidoria ampliam a capacidade técnica da equipe para atuar na proteção ao denunciante, na identificação preventiva de riscos e no adequado tratamento de situações que possam comprometer a administração pública. Ademais, a interlocução permanente com a Ouvidoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, cujas orientações técnicas têm contribuído para o aperfeiçoamento dos procedimentos adotados por esta Unidade. A contínua troca de experiências entre os profissionais que integram o Sistema Estadual de Ouvidorias favorece a disseminação de boas práticas, o alinhamento metodológico das atividades e o aprimoramento constante dos mecanismos de participação social, integridade e governança pública.

Ao longo do período, a atuação da Unidade permaneceu orientada pela busca da excelência no atendimento ao cidadão, pela observância dos normativos aplicáveis e pelo compromisso com a transparência e a qualidade das informações disponibilizadas. A análise das demandas recebidas também constitui importante instrumento de gestão, permitindo a identificação de oportunidades de aperfeiçoamento institucional e subsidiando a adoção de medidas voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos.

Por fim, a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG reafirma seu compromisso com uma atuação técnica, acessível e orientada ao interesse público, promovendo o

fortalecimento da participação social, o aperfeiçoamento da gestão pública e o incremento da confiança da sociedade nas instituições governamentais. Dessa forma, permanece contribuindo para a consolidação de uma Administração Pública cada vez mais transparente, íntegra, eficiente e comprometida com a promoção de bem estar para os cidadãos do Estado do Rio de Janeiro.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO