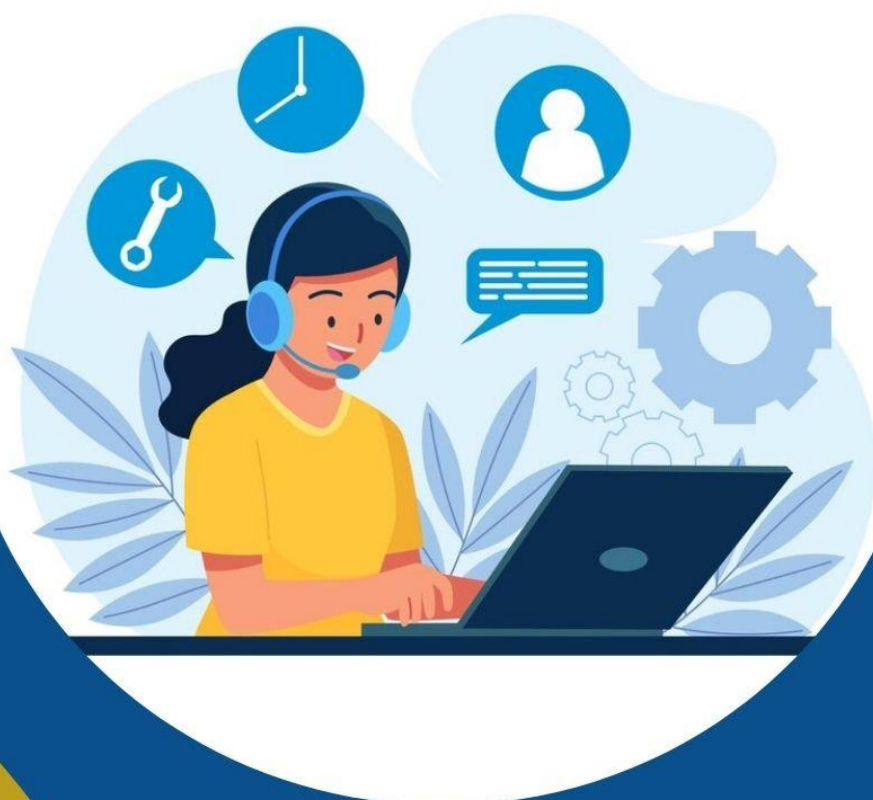


Relatório Trimestral

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA



4º Trimestre

2024

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

ADILSON DE FARIAS MACIEL

Ouvidoria 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

O presente Relatório Trimestral de Gestão foi elaborado por esta Ouvidoria Interna e Transparência da Secretaria de Planejamento e Gestão — SEPLAG — em atendimento ao inciso III, 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”.

Neste relatório, serão apresentados os resultados qualitativos e quantitativos e as realizações das ações desta Ouvidoria Interna e Transparência, durante o quarto trimestre de 2024. Cabe frisar que, ao longo desse período, as áreas técnicas desta SEPLAG colaboraram, de forma ativa, para aprimorar as ações de ouvidoria e transparência desta Secretaria.

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	10
3.1 Transparência Passiva	10
3.1.1 Perfil dos Solicitantes	13
3.1.2 Recursos a pedidos de acesso à informação.	17
4. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa	17
5. Outras Atividades de Ouvidoria	18
5.1. 6º Encontro Estadual de Ouvidores	18
5.2 XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	18
5.3 II Seminário Nacional de Ouvidorias	19
5.4 Publicação dos Relatórios de Ouvidoria	20
5.5 Carta de Serviços ao Usuário	20
5.6 Elaboração da Terceira versão do Manual do Usuário do Sistema OuvERJ	21
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	22

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.

A Ouvidoria Interna e Transparência é a unidade responsável por receber, tratar e responder aos pedidos de acesso à informação e às manifestações de ouvidoria, apresentados no órgão ou na entidade, de acordo com o Decreto n.º 46873 de 13 de dezembro de 2019.

Ademais, compete a ela a promoção da Transparência Ativa e Passiva no âmbito desta SEPLAG, em conformidade com o Decreto n.º 46.475 de 25 de outubro de 2018. Assim, constituí um canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública, com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos e garantir a transparência e a *accountability* da 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

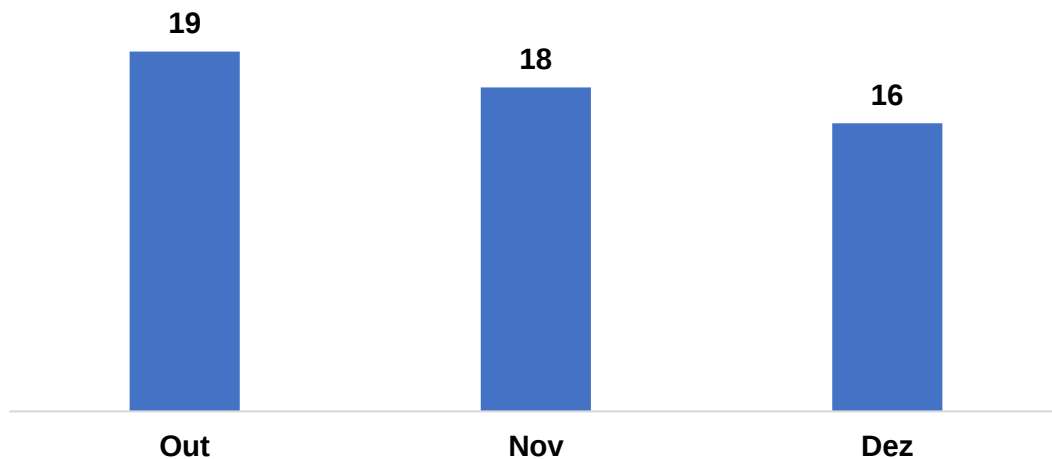
A manifestação de ouvidoria é um meio pelo qual os cidadãos podem apresentar sugestões, elogios, reclamações, solicitações ou denúncias, relacionados tanto aos serviços prestados por esta Pasta, bem como relativos à conduta de agentes públicos desta SEPLAG.

A ouvidoria atua no atendimento das manifestações dos cidadãos em conformidade com a Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, Lei n.º 13.460/2017. Essa legislação estabelece normas gerais para o atendimento ao usuário de serviços públicos, assegurando que as manifestações sejam tratadas com eficiência e dentro dos prazos.

No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, o Decreto 46.622/2019 regulamenta a lei federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do rio de janeiro, e dá outras providências. A Resolução CGE N.º 13 de 02 de maio de 2019, normatiza que as manifestações de ouvidoria devem ser realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico, pelo Sistema OuvERJ, podendo ainda ser realizadas por meio de correspondência convencional, e-mail ou por atendimento telefônico, ou presencial.

A) Quantitativo total de manifestações de ouvidoria

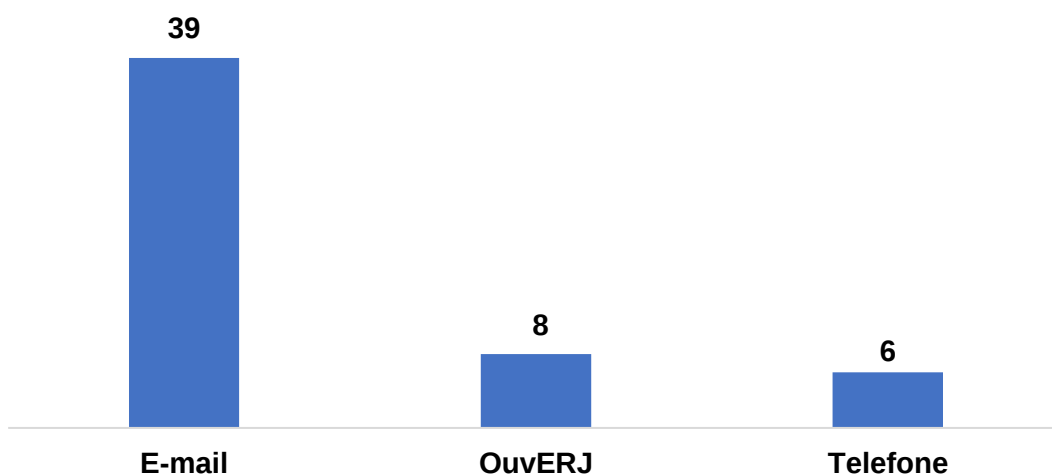
Quantitativo de Manifestações de Ouvidoria 4º Trimestre 2024



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

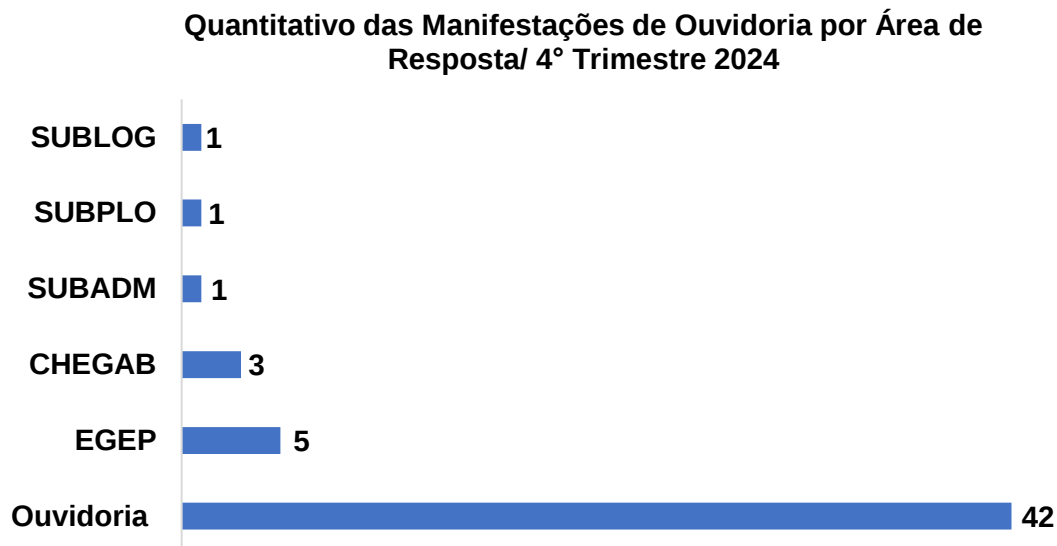
Quantitativo de manifestações por canais de recebimento/4º Trimestre 2024



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

Do total de 53 manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria, quarenta e sete foram do tipo “solicitação de providência” e seis do tipo “reclamação”.

C) 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

D) Distribuição por assuntos demandados:

Distribuição das manifestações de Ouvidoria por Assuntos / 4º Trimestre 2024	
Assuntos	Quantidade
Gestão	3
Atendimento servidor SEPLAG	1
Atendimento ao Cidadão	6
Contrato	1
Logística	1
Não Pertinente	1
Orçamento	2
Escola de Gestão Pública/ EGEP	5
Outros Órgão/ Entidade	33
Total Geral	53

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 13 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.

A maior parte dessas demandas encaminhadas tinha como teor questões referentes a recursos humanos de outros órgãos ou outras entidades. A esse respeito, há que se considerar que, no passado, esta SEPLAG exercia o papel de órgão central de gestão de pessoas no ERJ. Por este motivo, muitos servidores estaduais ainda recorrem à SEPLAG quando necessitam de algum serviço de recursos humanos.

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.

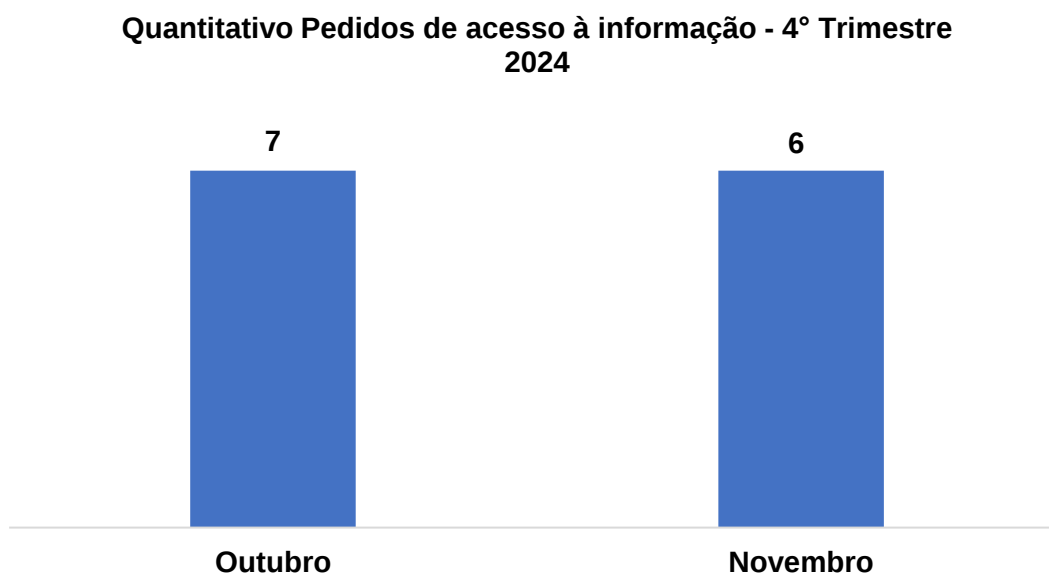
3.1 Transparência Passiva

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) Quantitativo de pedidos de acesso à informação, 4º Trimestre 2024.

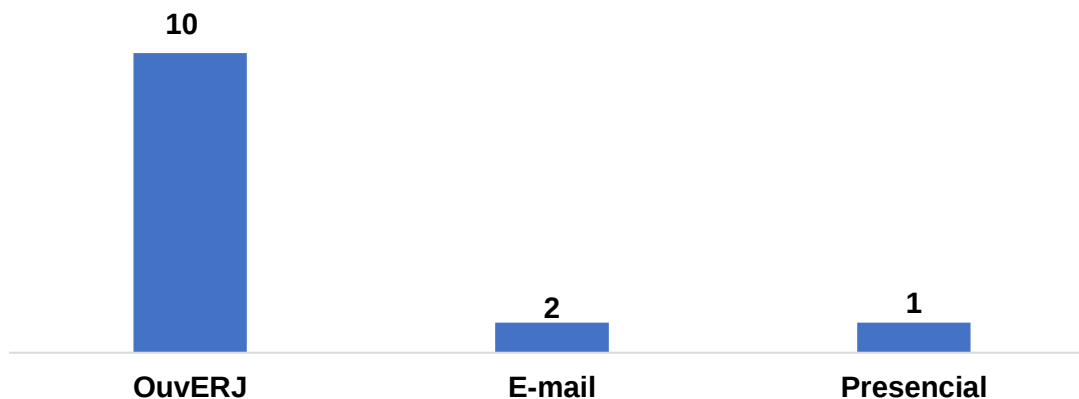


Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

Há que se ressaltar que em dezembro não houve pedidos de acesso à informação

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

Distribuição dos pedidos de acesso à informação, de acordo com o canal de recebimento, 4º Trimestre de 2024.

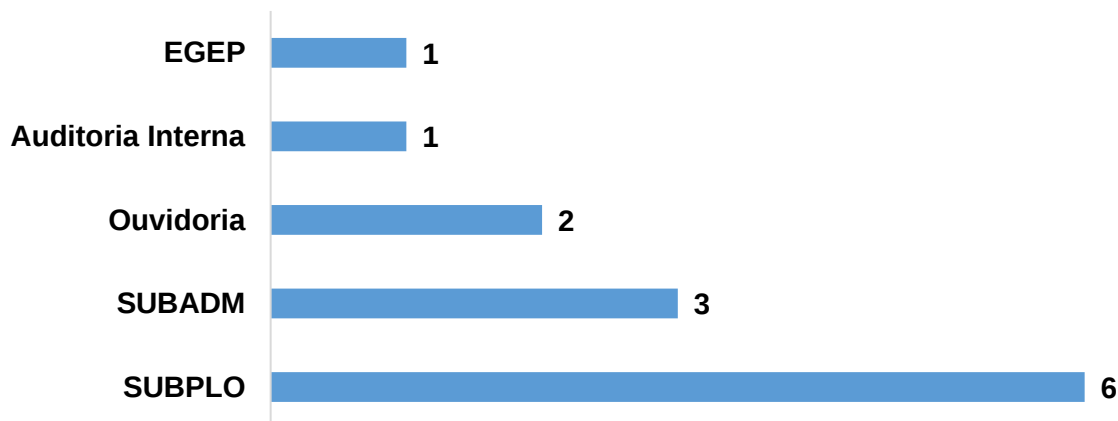


Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

Há que se salientar que esta Ouvidoria Interna e Transparência elaborou dois pedidos de acesso à informação 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.

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/ 4º Trimestre 2024



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 /4º Trimestre 2024	
Assuntos	Quantidades
Assuntos não pertinentes	1
Auditoria	1
Emendas Parlamentares	1
Escola de Gestão Pública/EGEP	1
Contratos	2
Atendimento a Servidor SEPLAG	2
Orçamento	5
Total Geral	13

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.

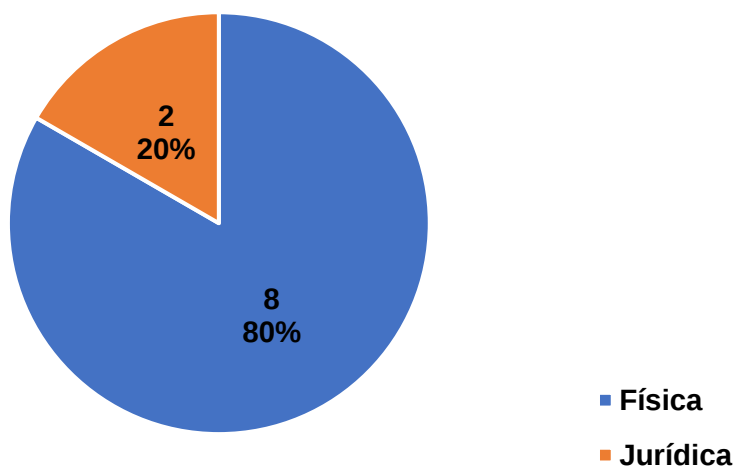
Há que se ressaltar, todavia, que, em conformidade com a Legislação pertinente, o solicitante não é obrigado a fornecer estas informações, tendo a liberdade de fornecê-las ou não. Cumpre, ainda, ressaltar que, em seus outros canais de atendimento, esta Ouvidoria Interna e Transparência não solicita as informações de perfil do solicitante.

Assim, as estatísticas disponibilizadas dizem respeito somente aos dez pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ, ao longo do 4º trimestre, nos quais os cidadãos forneceram tais informações, constando as demais como “Não informado”.

a) Em relação ao “tipo de pessoa”:

Cumpramos frisar que este constitui o único campo de perfil de solicitante que o preenchimento é obrigatório no sistema. Para avançar na elaboração da solicitação, o solicitante deve declarar se é pessoa física ou jurídica.

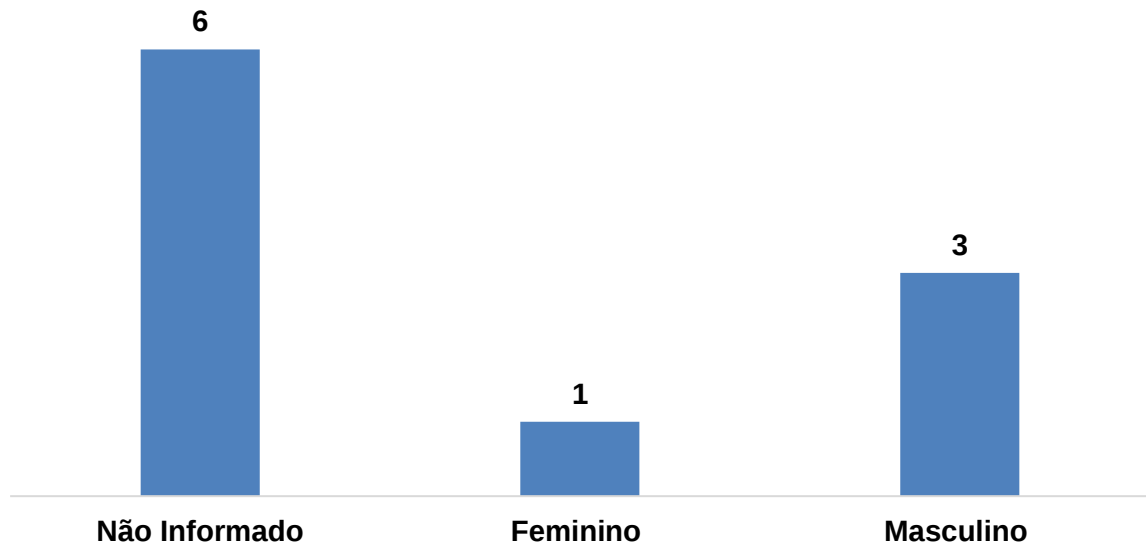
Distribuição de acordo com o tipo de pessoa/ 4º Trimestre 2024



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

b) Gênero:

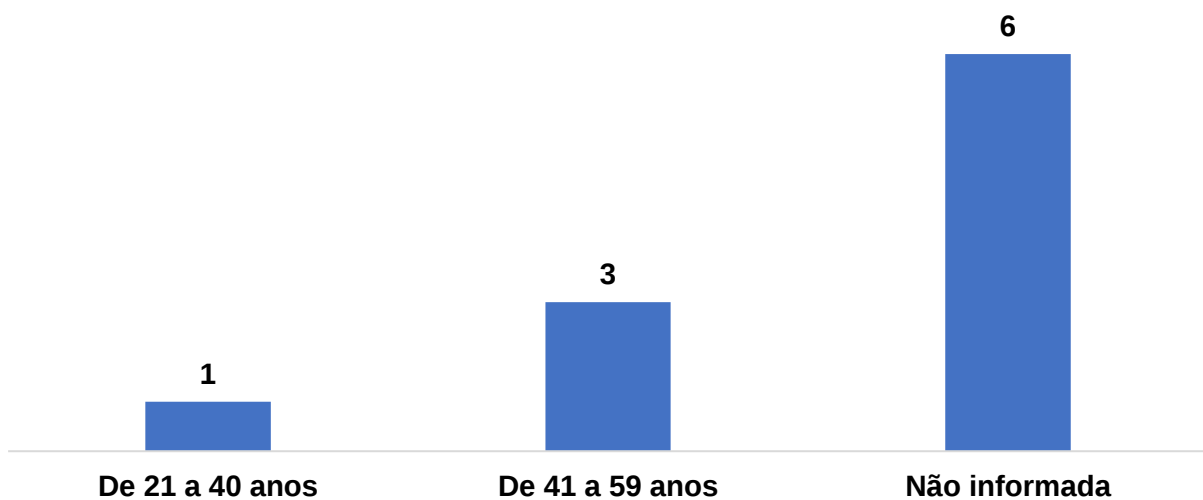
Distribuição de solicitantes por gênero/4º trimestre 2024



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

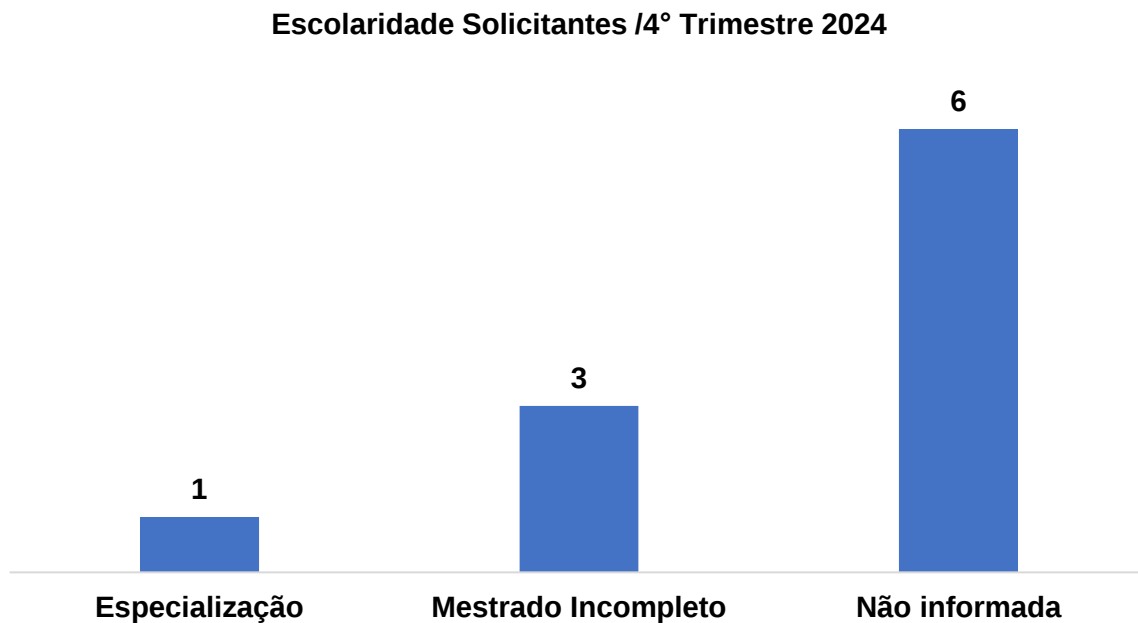
c) Faixa Etária

Distribuição de Solicitantes por Faixa Etária/4º Trimestre 2024



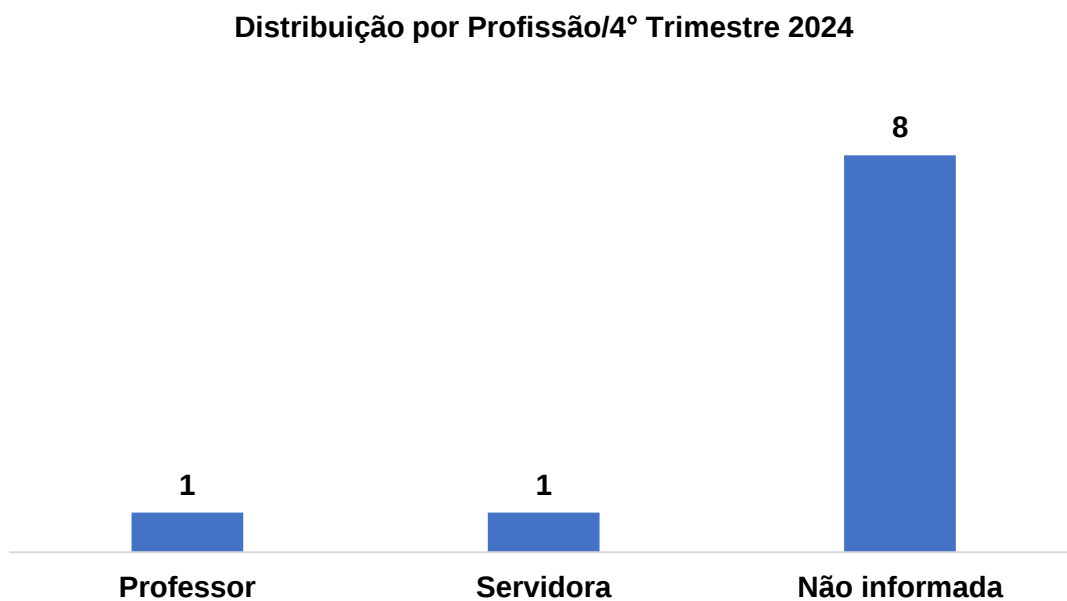
Fonte: Elaboração própria. Dados consolidados dos canais de ouvidoria desta SEPLAG.

d) Distribuição Solicitantes por Escolaridade



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

e) Distribuição Solicitantes por Profissão



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

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 quarto trimestre de 2024, houve um recurso de acesso à informação, o qual foi prontamente respondido pela área técnica responsável.

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 dessas 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/>.

Durante o quarto trimestre de 2024, foram atualizadas 33 (trinta e três) páginas de conteúdo diversos e 67 (sessenta e sete) documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

5. Outras Atividades de Ouvidoria

5.1. 6º Encontro Estadual de Ouvidores

A equipe da Ouvidoria Interna e Transparência esteve presente, no mês de novembro, no 6º Encontro Estadual de Ouvidores. O evento reuniu especialistas para discutir a atuação das ouvidorias na promoção da ética e proteção de dados.

Promovido pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman — ABO, O encontro reuniu ouvidores de diferentes setores com o propósito de compartilhar experiências, debater desafios comuns e apresentar práticas bem-sucedidas no âmbito das ouvidorias.

Foram apresentados temas como a importância do aprimoramento das Ouvidorias Públicas e privadas e a adequação à LGPD nas operações das ouvidorias, além de diversas apresentações de diferentes órgãos.

O evento buscou estimular discussões sobre novas estratégias e ferramentas para aprimorar a comunicação e o atendimento ao público, fortalecendo também a rede de colaboração entre profissionais da área e instituições parceiras.

5.2 XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ

Em dezembro, a equipe da Ouvidoria Interna e Transparência participou do XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (ERJ), que teve como tema “1 ano de OuvERJ — Sempre em Evolução”. O evento, promovido pela Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), apresentou os resultados mais recentes da plataforma OuvERJ.

Implementada no final do ano passado, a plataforma tem se mostrado um canal eficiente e essencial para o registro de manifestações.

Durante o encontro, também foram discutidos temas de grande relevância para o setor, como “LAI e LGPD: Quais as principais preocupações?” e “Como tratar o tema 'Assédio' nas Ouvidorias?”. Esses assuntos são de extrema importância para o aprimoramento das práticas de ouvidoria e para o fortalecimento da transparência na gestão pública.

5.3 II Seminário Nacional de Ouvidorias

A equipe da Ouvidoria Interna e Transparência participou do II Seminário Nacional de Ouvidorias, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), em nome da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV). O evento ocorreu no formato online entre os dias 22 de outubro e 19 de novembro. Por meio de painéis e oficinas, as atividades desta edição do seminário debateram temas seminais para a área de Ouvidoria, quais sejam: construção de carta de serviços de excelência; prevenção e combate aos assédios; mediação de conflitos; inovação em ouvidoria; Lei de Acesso à Informação; e Lei Geral de Proteção de Dados. Assim, o evento ofereceu uma programação diversificada, abordando temas essenciais e contemporâneos que dialogam diretamente com as demandas e desafios enfrentados no cotidiano dessas instituições.

Os painéis e oficinas proporcionaram aos participantes a chance de aprofundar conhecimentos em tópicos fundamentais, como a construção de cartas de serviços de excelência, um instrumento que eleva a qualidade do atendimento ao público ao oferecer informações claras e acessíveis. Além disso, o debate sobre prevenção e combate aos assédios é de extrema relevância para a promoção de ambientes organizacionais éticos e respeitosos.

Outro ponto de destaque foi a abordagem sobre a mediação de conflitos, uma habilidade cada vez mais necessária para solucionar disputas de forma construtiva e eficiente, fortalecendo a confiança entre cidadãos e órgãos públicos.

A discussão sobre marcos legais, como a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), trouxe uma visão estratégica sobre a importância da

transparência e da proteção de dados no setor público, capacitando os profissionais para garantir a conformidade legal e o respeito aos direitos dos cidadãos.

A participação em eventos como este possibilita não apenas o aperfeiçoamento técnico, mas também o intercâmbio de experiências com especialistas e colegas de diferentes contextos, promovendo a construção de uma rede colaborativa de saberes. É uma oportunidade para refletir sobre boas práticas, buscar soluções inovadoras e fortalecer o papel das Ouvidorias como pontes fundamentais entre o cidadão e o poder público.

5.4 Publicação dos Relatórios de Ouvidoria

Ao longo do período em tela, esta Ouvidoria Interna e Transparência, publicou o Relatório de Gestão de Acesso à Informação e Classificação da Informação, em atendimento ao disposto ao art.8, 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 n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018.

Links disponíveis para a consulta dos relatórios de ouvidoria e transparência desta SEPLAG, no sítio eletrônico desta Pasta:

- **Relatórios de Solicitações de Acesso à Informação**
<https://www.rj.gov.br/planejamento/Relatorios-Estat%C3%ADsticos-de-Solicita%C3%A7%C3%B5es-de-Acesso-a-Informa%C3%A7%C3%A3o>
- **Estatística de Solicitações de Acesso à Informação**
<https://www.rj.gov.br/planejamento/estat%C3%ADstica>

5.5 Carta de Serviços ao Usuário

Publicação da terceira versão da Carta de Serviços ao Usuário, a qual integra um conjunto de iniciativas voltadas à promoção da transparência e ao fortalecimento do controle social, em observância ao [Decreto Estadual n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019](#).

A criação desta Carta, bem como suas revisões periódicas, resultou de um esforço colaborativo coordenado pela Unidade de Ouvidoria Setorial do Gabinete do Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, que contou com o valioso apoio das demais áreas técnicas da Secretaria.

A primeira versão da Carta de Serviços ao Cidadão foi estabelecida por meio da [Resolução SEPLAG n.º 136, de junho de 2022](#), e trouxe ao conhecimento da sociedade os serviços oferecidos por esta Secretaria à época. Com o propósito de adaptar-se às necessidades crescentes e evolutivas da população e de garantir a melhoria contínua no atendimento ao cidadão, a SEPLAG revisou e publicou uma segunda edição desta Carta em setembro de 2023.

Nesta terceira edição, alinhada aos princípios de eficiência e qualidade, a nova Carta de Serviços reafirma o compromisso da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão em oferecer à sociedade serviços de excelência, sustentados pela transparência e pela responsabilidade pública.

Para acessar a Carta de Serviços ao Usuário, clique nos arquivos a seguir:

* Carta de Serviços ao Usuário no formato PDF: [clique aqui](#).

* Carta de Serviços ao Usuário no formato Word: [clique aqui](#).

5.6 Elaboração da Terceira versão do Manual do Usuário do Sistema OuvERJ

O Manual do Usuário do Sistema OuvERJ foi elaborado para servir de material de apoio aos usuários que registram suas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados à SEPLAG. Este manual está organizado em seções, com o intuito de orientar a utilização das funcionalidades, em um passo a passo, utilizando uma linguagem simples e visual, com base nas informações disponibilizadas no sistema OuvERJ.

Para acessar o Manual do Usuário do Sistema OuvERJ, clique nos arquivos a seguir:

* Manual do Usuário PDF: [clique aqui.](#)

* Manual do Usuário Word: [clique aqui.](#)

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