

RELATÓRIO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ouvidoria Interna e
Transparência

3º TRIMESTRE
2025

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, nº118 — 9º andar — Ed. Estácio de Sá.

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

Ouvidoria Interna e Transparência.

Telefone: (21) 2333-3322.

Apresentação

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades realizadas pela Ouvidoria no âmbito do acesso à informação durante o 3º trimestre. Seu objetivo é dar transparência e promover a melhoria contínua no atendimento às demandas da sociedade, em conformidade com as legislações vigentes.

A Ouvidoria é um instrumento essencial para garantir o direito fundamental de acesso à informação, assegurado pela **Lei Federal nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011** (Lei de Acesso à Informação - LAI) e, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, pelo **Decreto Estadual nº 46.475/2018, de 25 de outubro de 2018**. Ambas as legislações estabelecem diretrizes para a gestão de informações públicas, reforçando os princípios de transparência e controle social na Administração Pública.

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 interações 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. Promoção da Transparência	7
2.1 Transparência Passiva	7
2.1.1 Perfil dos Solicitantes	9
2.1.2 Recursos a pedidos de acesso à informação.....	10
3. Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa.....	11
4.Considerações Finais	12

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 as 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, constitui 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 essencial 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 sistema 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. 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.

2.1 Transparência Passiva

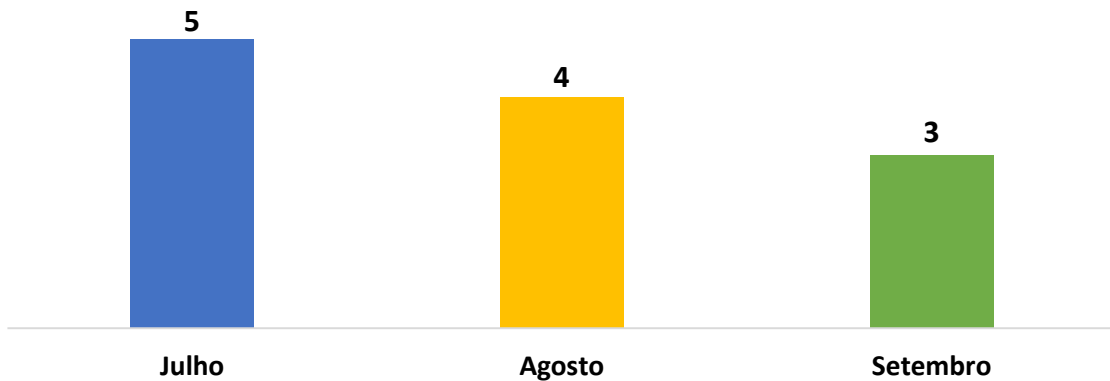
De acordo com o Decreto estadual nº 46.475 de 25 de outubro de 2018, a transparência passiva consiste no fornecimento de informações solicitadas por qualquer cidadão mediante simples pedido de acesso à informação. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode formular pedido de acesso à informação.

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 terceiro trimestre de 2025.

A) Quantitativo de pedidos de acesso à informação.

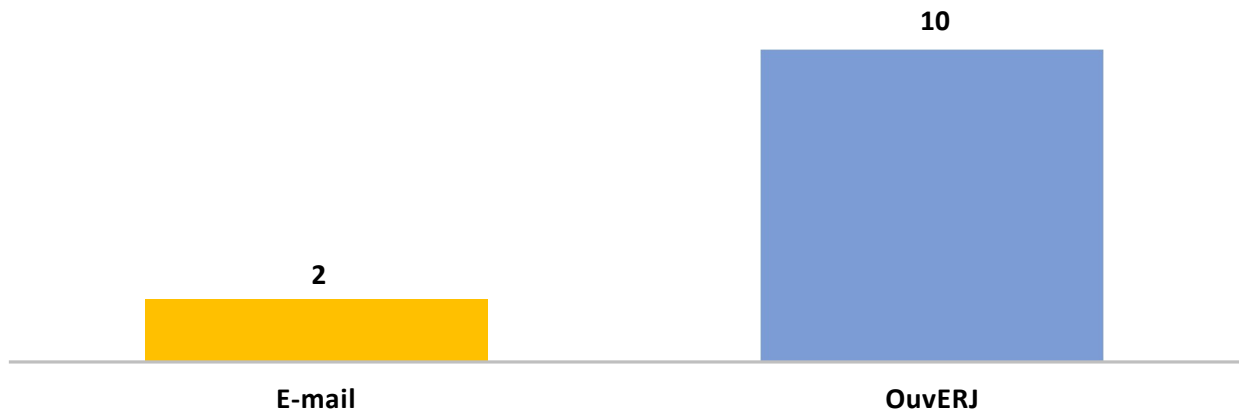
Quantitativo Pedidos de acesso à informação - 3º Trimestre 2025



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:

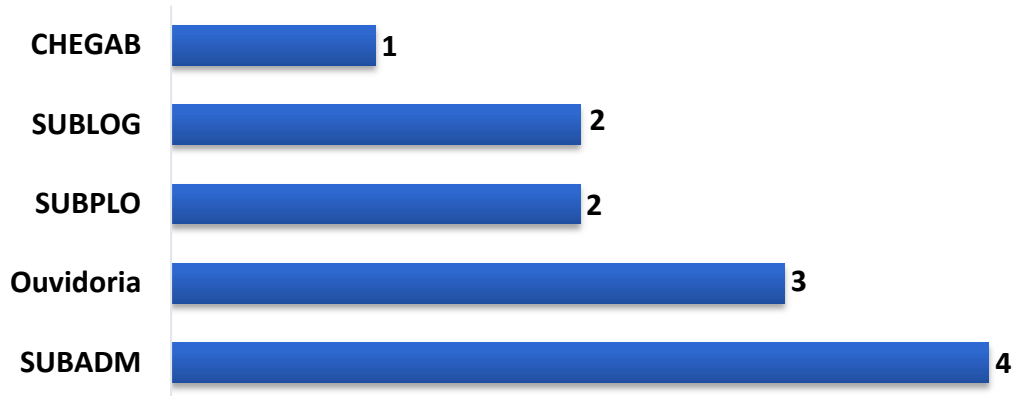
Quantitativo Pedidos de acesso à informação - 3º Trimestre 2025



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/ 3º Trimestre 2025



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 /3º Trimestre 2025	
Assuntos	Quantidades
Gestão	1
Logística	1
Orçamento	1
Pesquisa	1
Planejamento	1
Processo	1
Servidores Cívicos	1
Sistema	1
Concurso	2
Pessoal	2
Total Geral	12

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

2.1.1 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.

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.

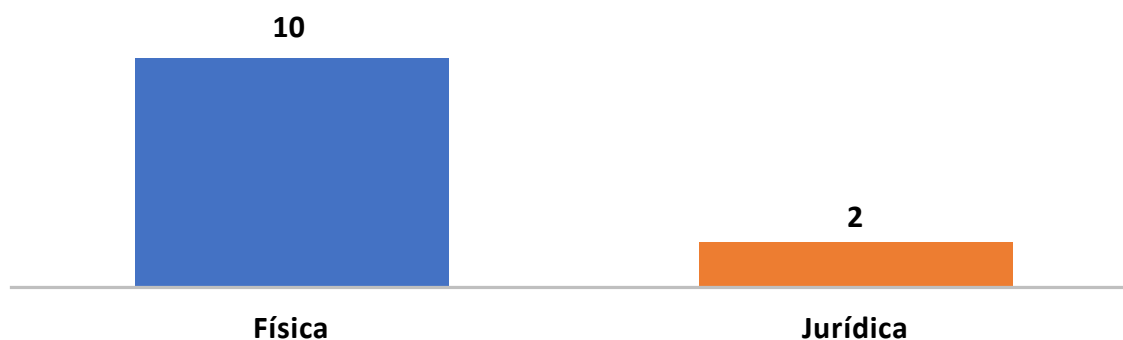
Há que se ressaltar, todavia, que, em conformidade com a Legislação pertinente, o solicitante não é obrigado a fornecer estas informações, tendo a liberdade de fornecê-las ou não. Cumpre, ainda, ressaltar que, em seus outros canais de atendimento, esta Ouvidoria Interna e Transparência não solicita as 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 doze pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ e e-mail institucional, ao longo do 3º trimestre, nos quais os cidadãos forneceram tais informações, constando as demais como “Não informado”.

a) Em relação ao “tipo de pessoa”:

Distribuição de solicitantes por tipo de pessoa/ 3º trimestre 2025



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

No 3º trimestre de 2025, foram registradas 12 solicitações de acesso à informação, encaminhadas por meio do sistema OuvERJ e por e-mail. Em todas essas solicitações, os requerentes optaram por não informar dados referentes a gênero, faixa etária, escolaridade e profissão.

2.1.2 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 terceiro trimestre de 2025, foi registrado 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.

3. 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 3º trimestre de 2025, foram atualizadas 17 páginas de conteúdo diversos e 43 documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

Local	Entrada	Item Atualizado	Nº de Páginas	Nº de Documentos
Menu Principal	Demonstrações Contábeis	Inclusão de documentos	2	24
Menu Carrossel	SUBPLE	QUEM É QUEM	2	5
	SUBADM	QUEM É QUEM	1	1
Menu Transparência	Licitações e Contratos	página	3	3
	SIC	Relatório	1	1
	Auditoria	Relatórios	3	3
	Licitações e Contratos	Certame 2025	3	4
Menu Serviços	Ouvidoria Interna e Transparência	Relatório	1	1
	Dique Rio	Logo	1	1
Total			17	43

4.Considerações Finais

As análises e os dados consolidados no presente relatório evidenciam o firme compromisso desta Secretaria de Planejamento e Gestão em servir à sociedade com eficiência, celeridade e respeito. Ao longo do período analisado, a atuação desta Ouvidoria Interna e Transparência se pautou por fortalecer a cidadania, garantindo que a gestão pública esteja em contínuo aprimoramento do espaço aberto ao diálogo e à participação social.

O presente relatório evidencia a atuação da SEPLAG em duas frentes complementares e indissociáveis, que representam os pilares da política de transparência pública: a **transparência passiva** e a **transparência ativa**.

No âmbito da **transparência passiva**, que consiste no dever de prestar informações mediante solicitação do cidadão, os indicadores de desempenho detalhados neste documento demonstram o esforço contínuo em assegurar o direito fundamental de acesso

à informação, em estrita conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Cada demanda respondida representa a materialização de um direito e o fortalecimento do controle social.

Paralelamente, o compromisso com a **transparência ativa** se materializa na disponibilização proativa e sistemática de dados e informações de interesse público nos portais oficiais desta Secretaria. A atuação proativa é fundamental, pois não apenas reduz a necessidade de demandas individuais, otimizando os recursos da Ouvidoria, mas também empodera o cidadão ao fornecer, de forma aberta e organizada, os subsídios necessários para a fiscalização da gestão e a compreensão das ações governamentais.

A maturidade de uma política de transparência reside justamente no equilíbrio e na excelência de ambas as vertentes. As demandas recebidas pela via passiva servem, inclusive, como um importante sinalizador, indicando quais informações geram maior interesse público e devem, por conseguinte, ser priorizadas na agenda da transparência ativa.

Diante do exposto, esta Ouvidoria Interna e Transparência reafirma seu papel estratégico e seu compromisso com a promoção de uma cultura de governo aberto. Seguiremos dedicados a aprimorar nossos canais, a qualificar nossas respostas e a ampliar o acesso público aos dados, reafirmando a SEPLAG como uma instituição que tem na transparência o pilar fundamental para a legitimidade de suas ações e para o fortalecimento da democracia.

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO