

Relatório de Gestão

Ouvidoria Interna e Transparência

2024

ELABORAÇÃO E INFORMAÇÕES

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Ouvidoria Interna e Transparência

Av. Erasmo Braga, 118 - 9º andar – Ed. Estácio de Sá

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

Tel.: (21) 2333-3322

<https://www.planejamento.rj.gov.br/>

ouvidoria@planejamento.rj.gov.br

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gabinete do Secretário

Subsecretaria Executiva

Subsecretaria de Administração

Subsecretaria de Logística

Subsecretaria de Planejamento Estratégico

Subsecretaria de Planejamento e Orçamento

Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

OUVIDORA INTERNA

Eduarda Ferreira Amaral

ASSISTENTE DE OUVIDORIA

Tamires Gouveia de Farias Alvim

ELABORAÇÃO DESTE RELATÓRIO DE GESTÃO

Eduarda Ferreira Amaral

Tamires Gouveia de Farias Alvim

SUMÁRIO

1. A OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA	5
1.1 Canais de Comunicação da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG:	6
2. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
2.1 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria	8
2.2 Análise das Manifestações de Ouvidoria recebidas em 2024	8
2.2.1 Quantitativo Mensal das Manifestações de Ouvidoria	9
2.2.2 Quantitativo das Manifestações de Ouvidoria, por Canal de Recebimento	10
2.2.3 Distribuição de Manifestações de acordo com o “Tipo” de Manifestação	11
2.2.4 Quantitativo das Manifestações, de acordo com o Assunto	11
2.2.5 Quantitativo das Manifestações, Segundo a Área Técnica da SEPLAG Responsável pela Elaboração da Resposta	13
2.2.6 Tempo de Resposta	14
3. PROMOÇÃO DA TRANSPARÊNCIA	14
3.1 Transparência Passiva	15
3.1.1 Quantitativo Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação, por Mês	15
3.1.2 Quantitativo dos Pedidos de Acesso à Informação, de acordo com o Canal de Recebimento	15
3.1.3 Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação, de acordo com os Assuntos	16
3.1.4 Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação, por Área de Resposta	17
3.1.5 Tempo de Resposta	17
3.1.6 - Perfil dos Solicitantes	18
3.1.7 Recursos de Pedido de Acesso à Informação	21
3.2 Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa	21
4. OUTRAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA	23
4.1 Normatização	23
4.2 Relatórios	23
4.3 Carta de Serviços ao Usuário	24
4.4 Elaboração da Terceira Versão do Manual do Usuário do Sistema OuvERJ	24
4.5 Encontro com a Rede de Ouvidoria, cujo tema era "OuvERJ em Evolução"	25
4.6 Encontro Estadual de Ouvidores	25
4.7 Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ	25
4.8 II Seminário Nacional de Ouvidorias promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU)	26
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	26

APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi realizado por esta Ouvidoria Interna e Transparência em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15, da Lei Federal n.º 13.460/2017. Segundo o normatizado nesses artigos, as unidades de ouvidoria setoriais devem elaborar, anualmente, um **Relatório de Gestão** apresentando a consolidação de informações a respeito do recebimento, da análise e das respostas das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos. Com base na análise elaborada, devem ser apontadas as falhas encontradas e sugeridas melhorias na prestação de serviços ofertados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão.

Neste relatório, serão apresentados os resultados e as realizações das ações desta Ouvidoria Interna e Transparência, durante o exercício 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, 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 demais órgãos e para 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 beneficiários dos serviços prestados por esta Pasta.

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, acerca 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.

1. A OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, unidade administrativa 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 por fomentar o controle social e a participação popular, nesta Secretaria. 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 desta SEPLAG que compõem o Sistema de Controle Interno também se encontram subordinadas diretamente ao secretário desta Pasta.

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.

Além disso, 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, ampliam-se 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 atendimento mais inclusivo e democrático, o que contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos.

A ouvidoria desempenha papel crucial na promoção da facilitação do diálogo entre a sociedade 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; e
- b) 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.

Ao longo de 2024, a equipe técnica desta Ouvidoria Interna e Transparência foi composta por duas servidoras, a Ouvidora Interna titular e uma assistente de ouvidoria. Até 20 de maio de 2024, o cargo de Ouvidora Interna foi ocupado por Myrla Raianne Ferreira dos Santos, Auditora do Estado, servidora de carreira da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ). A partir dessa data, este cargo passou a ser ocupado por Eduarda Ferreira Amaral, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, servidora de carreira desta Secretaria de Planejamento e Gestão. Ademais, a equipe de ouvidoria também é composta pela servidora Tamires Gouveia de Farias Alvim, Assistente de Ouvidoria, que atua como substituta eventual da ouvidora titular.

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

- a) **Sistema informatizado de ouvidoria OuvERJ:** o OuvERJ é o sistema de ouvidoria 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 enviar 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 interna e transparência tem a atribuição de receber as 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 determinados.

No âmbito do Estado do Rio de Janeiro, o Decreto n.º 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, por atendimento telefônico, ou presencial.

As manifestações de ouvidoria podem ser classificadas nos seguintes tipos:

1. Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;
2. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
3. Denúncia: comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
4. Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido, ou o atendimento recebido;
5. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;
6. Simplifique: sugestão de melhoria e simplificação de um serviço público.

2.1 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são recepcionadas, analisadas e tratadas pela Ouvidoria, sendo de competência das áreas técnicas desta SEPLAG a elaboração das respostas. As etapas para o tratamento das manifestações podem ser divididas em:

1. recepção da manifestação por meio dos canais disponíveis;
2. análise e tratamento da Ouvidoria, observando as informações e os elementos suficientes para o devido encaminhamento à área técnica responsável pela resposta;
3. solicitação de complementação de informação ao usuário, por meio do sistema, quando as informações e elementos não são suficientes para o tratamento;
4. abertura de processo no SEI e encaminhamento da manifestação à área técnica responsável;
5. acompanhamento do prazo previsto em lei para resposta e atendimento ao usuário;
6. encaminhamento da área técnica à Ouvidoria do processo SEI contendo a resposta;
7. análise e tratamento da resposta por parte da Ouvidoria Interna e Transparência;
8. envio da resposta ou providências ao usuário, com posterior conclusão da manifestação no sistema;
9. encerramento do respectivo processo SEI.

2.2 Análise das Manifestações de Ouvidoria Recepcionadas em 2024

Na próxima sessão, serão apresentados os números das manifestações recebidas por esta ouvidoria interna ao longo de 2024. Os dados serão organizados de acordo com o total de registros, os canais utilizados pelos cidadãos, os tipos de manifestação, os principais assuntos demandados e as áreas técnicas responsáveis pela elaboração das respostas.

Os dados serão apresentados tanto pelos números gerais relativos à soma de atendimentos de manifestações desta ouvidoria interna e transparência, como dos quantitativos referentes às manifestações cujo teor se encontra, de fato, sob à área de atribuição desta Pasta. A esse respeito, cumpre sublinhar que, como a SEPLAG já exerceu o papel de órgão central de Gestão de Pessoas e de Patrimônio Imóvel, esta ouvidoria interna costuma receber significativo número de demandas, que dizem respeito a essas duas áreas; sobretudo, à gestão de pessoal.

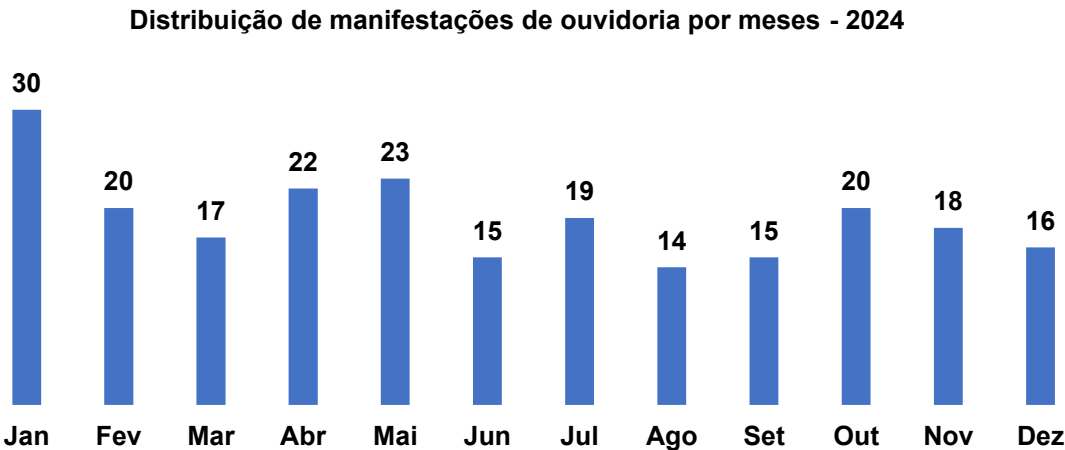
Em cumprimento à legislação pertinente, o presente relatório tem como intuito não apenas relatar as atividades totais desta ouvidoria, como também evidenciar as demandas de ouvidoria específicas das áreas de atribuições desta SEPLAG, fornecendo informações

de ouvidoria que possam contribuir para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços oferecidos por esta Pasta, em conformidade com a legislação vigente. Assim, algumas análises acerca das manifestações de ouvidoria serão fornecidas tanto com os quantitativos gerais, como também com os números específicos relativos às demandas recepcionadas, cujo teor era, de fato, das áreas de competências desta SEPLAG.

2.2.1 Quantitativo Mensal das Manifestações de Ouvidoria

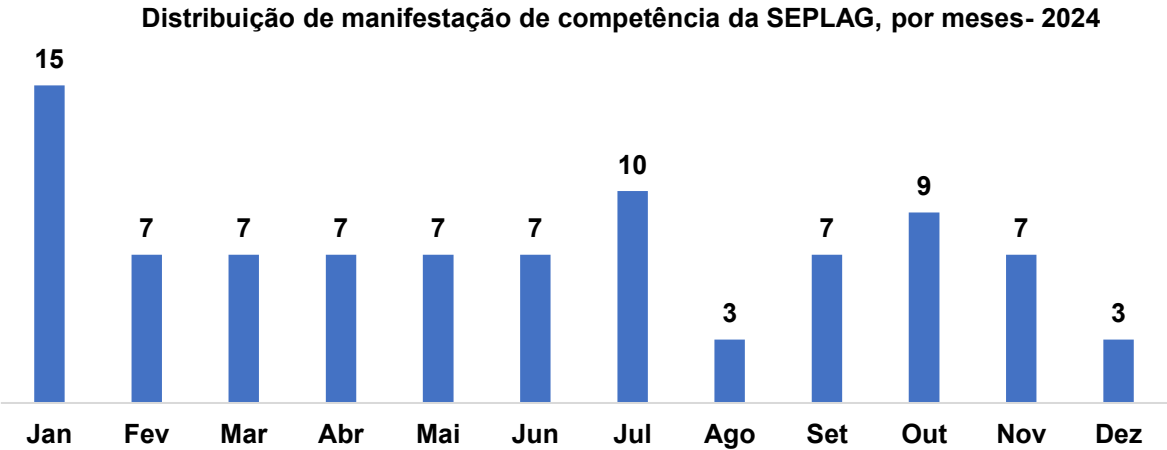
Ao longo do período em tela, foram recepcionadas 229 manifestações. Destas, 89 eram de assuntos sob a atribuição desta SEPLAG, 135 tratavam de assuntos de competência de outros órgãos ou outras entidades do Estado do Rio de Janeiro, e 5 tinham demandas que não se relacionavam às atribuições do Estado do Rio de Janeiro.

a) Volume total de manifestações recepcionadas por esta Ouvidoria Interna e Transparência, de acordo com os meses



Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

b) Volume de manifestações da área de atribuição desta SEPLAG, por meses



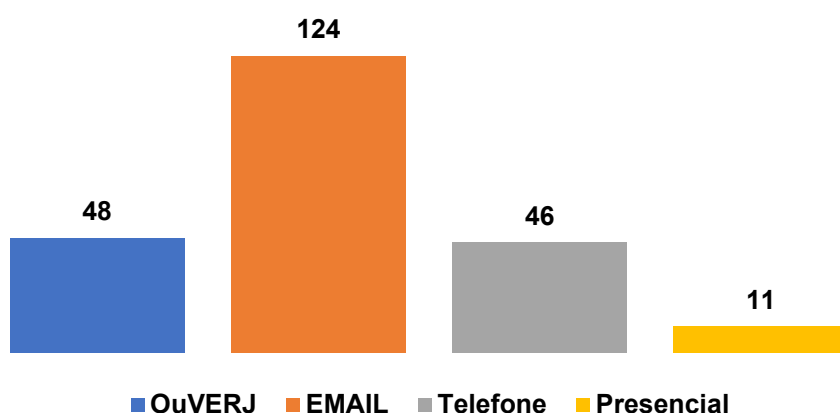
Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

2.2.2 Quantitativo das Manifestações de Ouvidoria, por Canal de Recebimento

Das 229 manifestações recebidas por esta Ouvidoria Interna e Transparência, mais da metade foi realizada por meio de e-mails, como pode se evidenciar no gráfico abaixo. Esta predominância de manifestações recebidas por e-mail ocorreu tanto para àquelas demandas cujo o teor são da área de atribuição de outros órgãos, como para àquelas cuja a competência são, de fato, da competência desta Pasta.

a) Distribuição do número total de manifestações, de acordo com o canal de recebimento.

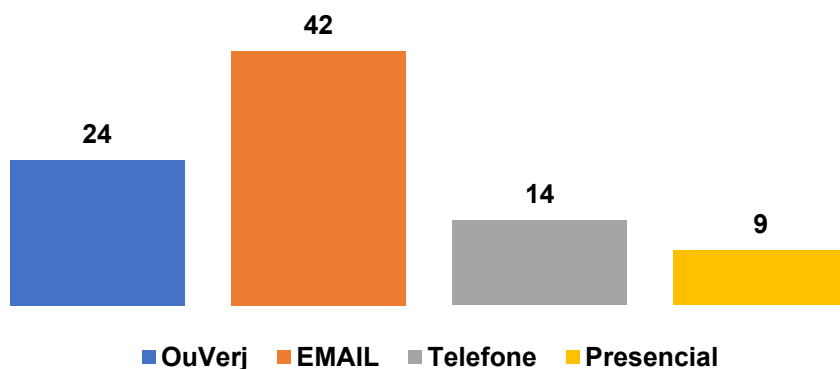
Distribuição de manifestações de ouvidoria por canal de entrada - 2024



Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta equipe de Ouvidoria.

b) Distribuição do número de manifestações da área de atribuição desta SEPLAG, de acordo com o canal de recebimento

Distribuição de manifestações das áreas de competência da SEPLAG, por canal de entrada - 2024



Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

2.2.3 Distribuição de Manifestações de Acordo com o “Tipo” de Manifestação

a) Distribuição do número total de manifestações, de acordo com os tipos

Distribuição manifestações, por tipo - 2024

Solicitação	212
Denuncia	3
Reclamação	14
Sugestão	0
Elogio	0
Simplifique	0
Total	229

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta Equipe de Ouvidoria

b) Distribuição do número de manifestações da área de atribuição desta SEPLAG, de acordo com o “tipo”.

Distribuição de manifestação competência SEPLAG, por tipo- 2024

Solicitação	78
Reclamação	8
Denuncia	3
Elogio	0
Sugestão	0
Simplifique	0
Total	89

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

2.2.4 Quantitativo das Manifestações, de Acordo com o Assunto

a) Distribuição total das manifestações, segundo o assunto

Cumprе frisar que a CGE possui uma listagem de assuntos de cadastramento de demanda no Sistema OuvERJ. Ao realizar a sua solicitação, o indivíduo deve selecionar um dos assuntos oferecidos por esse sistema. Com o intuito de padronizar a análise de suas demandas, esta Ouvidoria Interna e Transparência adota essa listagem para classificar as manifestações realizadas também por meio dos demais canais de ouvidoria. Cumprе ressaltar que o assunto intitulado “Atendimento” se refere, em sua maior parte, a demandas recepcionadas pelos canais telefônicos e e-mail que se encontravam fora das áreas de atribuição desta SEPLAG.

Distribuição de manifestações, por assunto - 2024

Assuntos	Total
Assédio Moral	1
Assédio Sexual	1
Atendimento	47
Capacitação	5
Concurso	4
Contrato	2
Dívida Ativa	2
EGEP	7
Fornecedores	1
Gestão	3
Licitações	3
Logística	3
Orçamento	3
Patrimônio	2
Pessoal	96
Planejamento	3
Processo	18
Saúde	1
SEI	4
Servidores Cíveis	2
Sispatri	3
Sistemas Informatizados	18
Total	229

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

b) Distribuição das manifestações cujo teor é de atribuição desta SEPLAG, por assunto da manifestação:

Distribuição das manifestações da atribuição da SEPLAG, por assuntos – 2024

Assuntos	Total
Assédio Sexual	1
Atendimento	7
Capacitação	5
Concurso	4
Contrato	2
EGEP	7
Fornecedores	1
Gestão	3
Licitações	3

Logística	3
Orçamento	3
Pessoal	30
Planejamento	2
Processo	10
SEI	3
Sistemas Informatizados	6
Total	89

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de Elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

2.2.5 Quantitativo das Manifestações, Segundo a Área Técnica da SEPLAG Responsável pela Elaboração da Resposta

No que diz respeito à área técnica de resposta, a Ouvidoria Interna e Transparência aparece com o número significativamente mais alto do que as demais áreas técnicas, visto que esse setor é responsável por fornecer as “respostas de ouvidoria”. No âmbito da SEPLAG, as respostas de ouvidoria são fornecidas em, basicamente, duas situações: no primeiro caso, quando o assunto é da área de atribuição desta secretaria, porém a resposta já é padronizada, e a própria ouvidoria pode fornecê-la; no segundo caso, quando a demanda em questão não é da área de competência desta SEPLAG, e a ouvidoria tem que explicar ao solicitante para qual órgão ou entidade ele deve encaminhar a sua demanda, ou que a demanda em tela não é da atribuição do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

a) Distribuição total das manifestações, de acordo com a área técnica responsável pela elaboração da resposta.

Quantitativo de manifestações, por área de resposta -2024

Área Técnica	Quantidade
Chefia de Gabinete	5
Corregedoria	2
Escola de Gestão Pública	8
Ouvidoria Interna e Transparência	186
Subsecretaria de Administração	18
Subsecretaria de Logística	4
Subsecretaria de Planejamento Estratégico	1
Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	5
Total	229

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta equipe de Ouvidoria

b) Distribuição de manifestações de competência da SEPLAG, por área técnica responsável pela resposta, 2024

Distribuição manifestações competência SEPLAG, por área técnica elaboração resposta - 2024	
CHEGAB	4
Corregedoria	1
EGEP	8
Ouvidoria	50
SUBADM	17
SUBLOG	4
SUBPLE	1
SUBPLO	4
Total	89

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta equipe de Ouvidoria

2.2.6 Tempo de Resposta

Segundo o Art.16, da Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, o prazo de resposta das manifestações é de trinta dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

As médias das respostas das manifestações foram cumpridas dentro dos prazos legais, sendo que as manifestações recepcionadas por telefone, por e-mail e presenciais registraram uma média de 1 (um) dia. As manifestações recebidas por meio do OuvERJ tiveram uma média de resposta de 9 (nove) dias.

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 de disponibilizar informações claras, acessíveis e precisas sobre as suas ações, decisões e o uso dos recursos públicos. Essa prática não apenas fortalece a confiança entre os cidadãos e o Estado, mas também garante um ambiente onde a *accountability* e a participação cidadã se aprimoram.

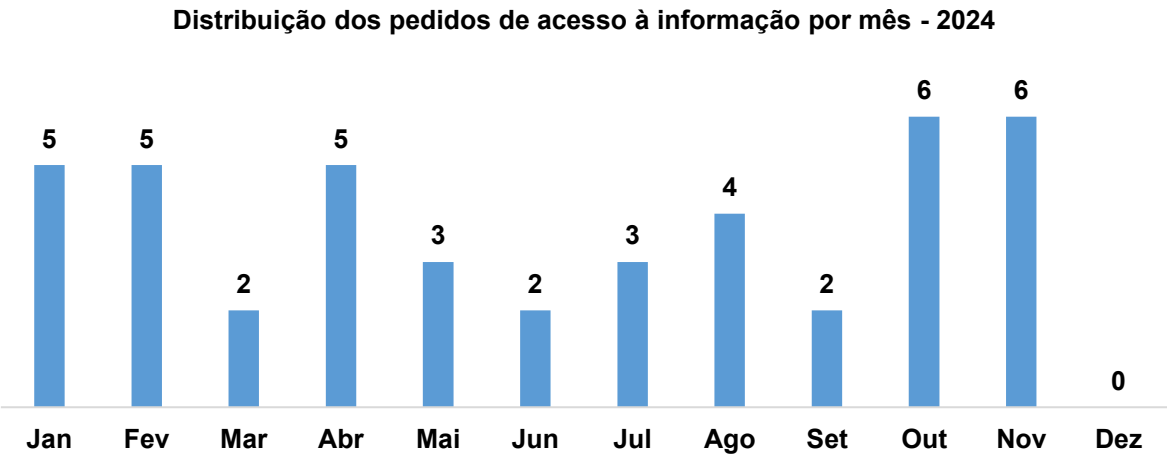
No Estado do Rio de Janeiro, a transparência é regulamentada por legislações específicas, sendo dividida em duas principais modalidades: transparência ativa e transparência passiva.

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.

3.1.1 Quantitativo Mensal dos Pedidos de Acesso à Informação, por Mês

Ao longo de 2024, esta Ouvidoria Interna e Transparência recebeu um total de 43 pedidos de acesso à informação, sendo que 41 eram da área de atribuição desta SEPLAG e dois eram da competência de outros entes federativos, e foram respondidos pela ouvidoria, que indicou os órgãos públicos responsáveis por fornecer a resposta pretendida. Devido ao baixo número de demandas fora das competências desta SEPLAG, esta Ouvidoria Interna e Transparência não irá realizar análises separadas, como foi realizado para as manifestações de ouvidoria.



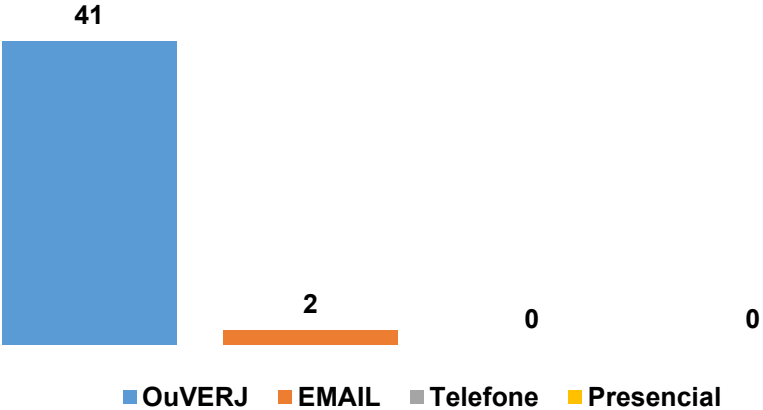
Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta equipe de ouvidoria.

3.1.2 Quantitativo dos Pedidos de Acesso à informação, de Acordo com o Canal de Recebimento

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.

É interessante notar que, no período em tela, os pedidos de acesso à informação foram realizados por meio dos canais de ouvidoria eletrônico, por e-mail e pelo Sistema OuvERJ. De fato, esta SEPLAG não recepcionou nenhum pedido de acesso à informação nem por meio telefônico, nem por meio presencial.

Distribuição de pedidos de acesso à informação, por canal de entrada - 2024



Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta equipe de ouvidoria.

3.1.3 Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação, de Acordo com os Assuntos

Cumpre ressaltar que a classificação dos assuntos segue uma listagem elaborada pela CGE – em colaboração com as unidades de ouvidoria setorial - a qual os solicitantes devem escolher o assunto tratado, ao protocolarem a sua demanda no OuvERJ. Esta Ouvidoria Interna e Transparência utiliza esta listagem para padronizar a “classificação de assuntos”, recebidos pelos demais canais de ouvidoria.

Distribuição dos pedidos de acesso à informação, de acordo com os assuntos - 2024	
Assédio Moral	1
Atendimento	2
Auditoria	1
Compras	5
Concurso	3
Contrato	6
Dados Pessoais	1
EGEP	1
Emendas Parlamentares	4
Gestão	2
Logística	1
Orçamento	9

Pessoal	6
Processo	1
Total	43

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta equipe de ouvidoria.

Em relação aos dados acima, cumpre frisar que a solicitação de acesso à informação classificada como “Assédio Moral” se tratou de uma pesquisa acadêmica sobre esse tema. Ademais, cumpre esclarecer que os dois pedidos de acesso à informação classificados como “atendimento” dizem respeito às duas demandas que se encontravam fora da área de atribuição desta SEPLAG.

3.1.4 Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação, de Acordo com a Área de Resposta

Distribuição dos Pedidos de Acesso à Informação de acordo com a Área de Resposta - 2024	
Auditoria Interna	1
Corregedoria	1
EGEP	1
Ouvidoria	4
SUBADM	14
SUBLOG	8
SUBPLO	13
SUBTIC	1
Total	43

Fontes: Canais de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta equipe de ouvidoria.

3.1.5 Tempo de Resposta

De acordo com o Art.11 da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, o órgão público deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível. Não sendo possível conceder o acesso imediato, a resposta deverá ser dada em até 20 (vinte) dias. Este prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, com justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Os pedidos de acesso à informação recepcionados por e-mail, tiveram uma média de resposta de 13 dias, e os recebidos por OuvERJ apresentaram uma média de resposta de 10 dias.

Cabe frisar que, em atendimento à Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, os pedidos de acesso à informação, e respectivas respostas, direcionados à SEPLAG são divulgados no site institucional, Menu Transparência, no item Serviço de

Informação ao Cidadão – SIC, endereço eletrônico:

<https://www.rj.gov.br/planejamento/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>

Os pedidos de acesso à informação caracterizados como informação sigilosa, nos casos em que houver a classificação, ou informação pessoal, não poderão ser divulgados em atendimento à normatização acima mencionada.

3.1.6 - 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 a 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:

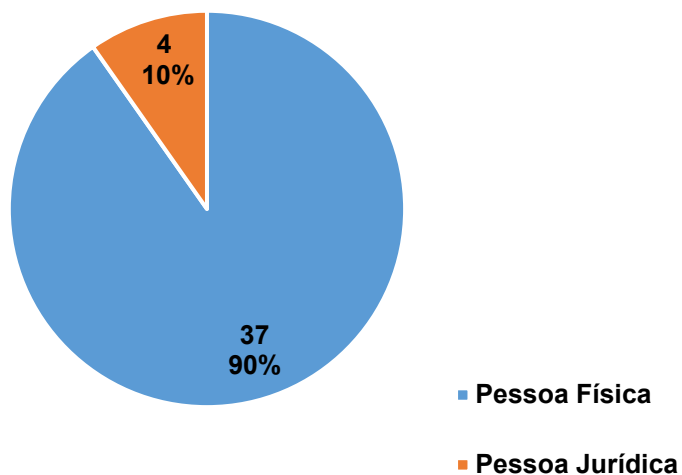
1. Atendimento personalizado;
2. Identificação de demandas específicas;
3. Aprimoramento dos serviços públicos;
4. Fortalecimento da transparência e confiança;
5. Identificação de vulnerabilidades.

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, frisar 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 quarenta e um pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ, ao longo de 2024.

a) Distribuição de solicitantes, em relação ao “tipo de pessoa”:

Cabe esclarecer 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 tem de declarar se é pessoa física ou jurídica.

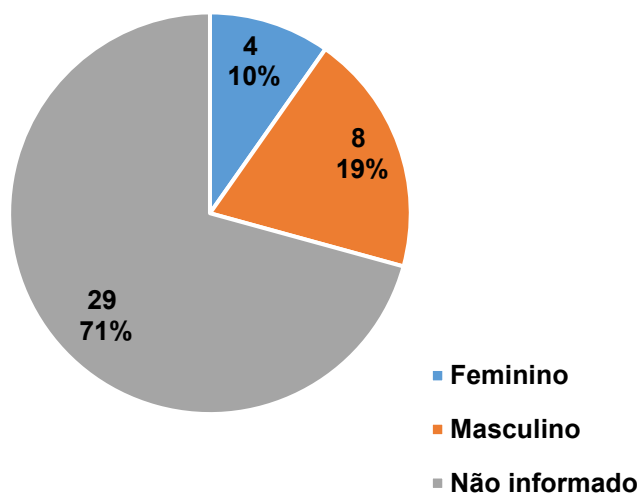
Distribuição de acordo com o tipo de pessoa - 2024



Fonte: Sistema OuVERJ. Gráfico de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

b) Distribuição de solicitantes, por gênero

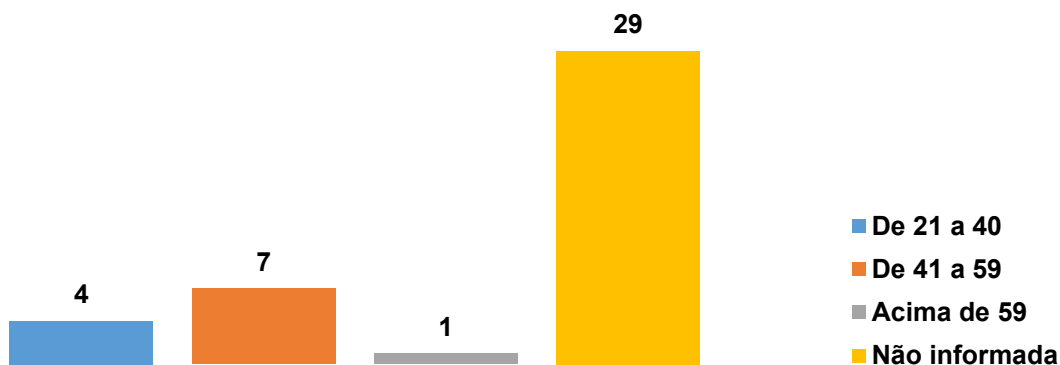
Distribuição de acordo com gênero - 2024



Fonte: Sistema OuVERJ. Gráfico de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

c) Distribuição de solicitantes, por faixa etária

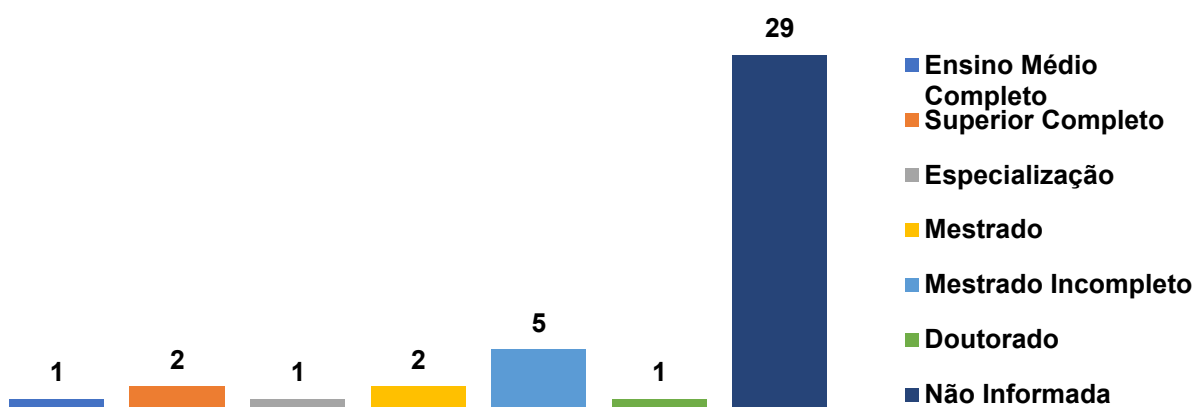
Distribuição por faixa etária - 2024



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

d) Distribuição por Escolaridade

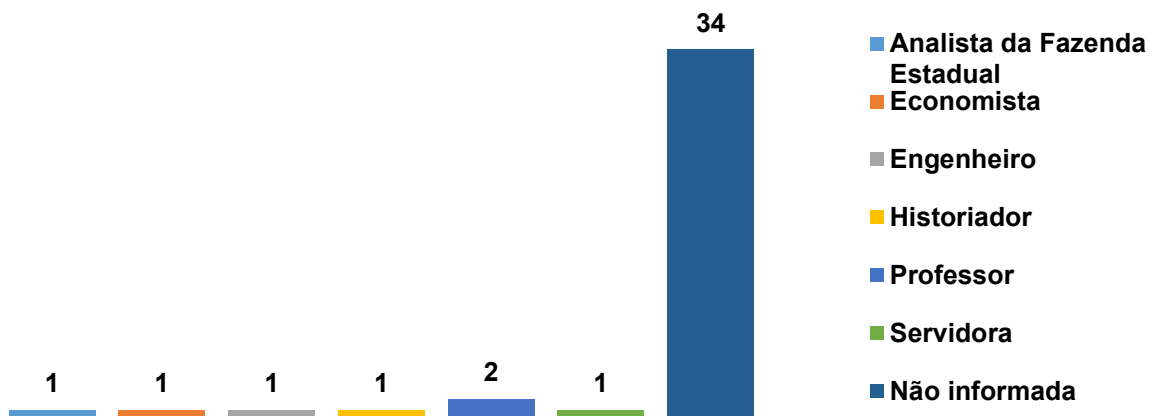
Distribuição por escolaridade - 2024



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

e) Distribuição de solicitantes, por profissão

Distribuição por profissão - 2024



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

3.1.7 Recursos de Pedido de Acesso à Informação

De acordo com o Decreto n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, no caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões de negativa do acesso, o requerente pode apresentar recurso, em primeira instância, no prazo de dez dias, contados da ciência da decisão.

Ao longo de 2024, houve apenas um pedido de acesso à informação de 1ª instância, realizado em 21/10/2024, o qual foi prontamente respondido pela área técnica responsável.

Há que se ressaltar que quatro protocolos testes de recurso foram registrados no Sistema OuvERJ, com o intuito de averiguar as funcionalidades desse sistema, junto à CGE.

3.2 Promoção e Monitoramento da Transparência Ativa

As ouvidorias desempenham 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/>.

Ao longo de 2024, foram atualizadas 137 páginas de conteúdo diversos e 333 documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

Localização	Entrada	Item	Páginas	Documentos
Menu Principal	Secretaria	Controle interno	4	7
		Demonstrações Contábeis	4	165
		LGPD	16	14
	Serviços	Ouvidoria	14	14
		Carta de Serviços	1	3
	EGEP	EGEP	3	2
	Mais	Conhecimento	1	0
Carrossel de Estrutura	Carrossel Estrutura	Gabinete do Secretário	7	8
		SUBEXE	3	3
		SUPLO	4	13
		SUBADM	7	9
		SUBPLE	2	10
		SUBTIC	2	4
		SUBLOG	9	9
Menu Transparência	Institucional	Quem é quem	6	11
		Decreto de Estrutura	1	1
		Organograma	2	1
		Competências	1	1
	Ações e Programas	Ações e Programas	2	1
		Corregedoria	3	4
	Auditorias	Auditorias	7	8
	Dados Abertos	Dados Abertos	2	2
	Informações Classificadas	Informações Classificadas		3
	Licitações e Contratos	Licitações e Contratos	3	4
	Perguntas Frequentes	Perguntas Frequentes	1	2
	Receitas e Despesas	Receitas e Despesas	2	1
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Serviços de Informação ao Cidadão - SIC	20	33
Carrossel Serviços	Serviços	Serviços	10	0
Total			137	333

Fontes: Registros de Ouvidoria. Tabela de elaboração desta Equipe de Ouvidoria.

4. OUTRAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

4.1 Normatização

Devido à descontinuidade do uso dos sistemas eletrônicos E-SIC e Fala Br, à implementação do sistema OuvERJ, e em conformidade com as legislações vigentes, a Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG realizou a atualização de normativos internos, com a publicação das seguintes resoluções:

- ✓ Resolução n.º265, de 04 de janeiro de 2024, que estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de denúncias, no âmbito da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, e dá outras providências;
- ✓ Resolução Seplag n.º 279, de 01 de abril de 2024, que dispõe, no âmbito da Seplag, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei n.º12.527, de 18 de novembro de 2011, e do decreto estadual n.º46.475, de 25 de outubro de 2018, e dá outras providências;
- ✓ Resolução n.º 281, de 03 de abril de 2024, que estabelece procedimentos para recebimento e tratamento de manifestação de ouvidoria, no âmbito da SEPLAG, e dá outras providências.

4.2 Relatórios

Em conformidade com a Legislação pertinente, esta Ouvidoria Interna e Transparência Pública apresenta relatórios periódicos para divulgar as atividades de ouvidoria e transparência. Por meio desses relatórios, são publicizados informações e análises acerca das manifestações e dos pedidos de acesso à informação recebidos por meio desta unidade setorial de ouvidoria. Ademais, são relatadas, de igual modo, as atividades de promoção e monitoramento da transparência passiva desta Pasta.

Para visualizar o material divulgado, acesse o site institucional desta SEPLAG, nos links abaixo:

- Relatórios e Estatísticas de Pedidos e Recurso de Acesso à Informação, [clique aqui](#).
- Estatística de Solicitações de Acesso à Informação, [clique aqui](#).
- Solicitação de Acesso à Informação, [clique aqui](#).
- Relatórios de Ouvidoria e Transparência, [clique aqui](#).

4.3 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.

Nessa 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**.

4.4 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](#).

4.5 Encontro com a Rede de Ouvidoria, tema intitulado “OuvERJ em Evolução”

A equipe da Ouvidoria Interna e Transparência esteve presente, no mês de agosto, no XIII Encontro com a Rede de Ouvidoria, cujo tema era "OuvERJ em Evolução". Promovido pela Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ), o encontro apresentou os números recentes da plataforma OuvERJ. Implementada no final do ano passado, a plataforma OuvERJ, tem apresentado bons resultados, consolidando-se como um canal essencial para o registro de manifestações e o acesso à informação pública. Além das apresentações, o encontro proporcionou a interação entre os servidores das unidades setoriais da ouvidoria. Promovendo a troca de experiências e o compartilhamento de boas práticas, contribuindo para o desenvolvimento de estratégias eficazes no atendimento ao cidadão.

4.6 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.

4.7 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.

4.8 II Seminário Nacional de Ouvidorias promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU)

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.

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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Anual da Ouvidoria e Transparência da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado do Rio de Janeiro (SEPLAG) reflete a importância vital da Ouvidoria e da transparência para o fortalecimento da gestão pública e da confiança da sociedade nas instituições. Ao longo do ano em tela, a Ouvidoria cumpriu o seu papel fundamental de promover o diálogo entre a população e o governo, além de garantir a transparência na Administração Pública, pilares essenciais para a consolidação de uma gestão responsável, ética e alinhada com os princípios da democracia.

A colaboração da Alta Administração da SEPLAG e das áreas técnicas tem sido decisiva para o êxito das ações da Ouvidoria. O comprometimento das diversas áreas do órgão com a transparência e o atendimento qualificado às demandas da sociedade tem garantido a eficácia das respostas e a constante melhoria dos processos internos. Este trabalho conjunto reforça a visão de que a Administração Pública deve ser cada vez mais

aberta ao controle social e à prestação de contas, essencial para o fortalecimento da confiança pública.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria e os pedidos de acesso à informação são instrumentos essenciais para a evolução dos serviços públicos. Cada manifestação representa uma oportunidade de aprimorar os processos, corrigir falhas e buscar soluções que atendam melhor às necessidades da população. O atendimento eficiente e a resposta ágil aos cidadãos refletem o compromisso da SEPLAG em assegurar a qualidade no serviço público, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida e considerada em todas as etapas da gestão.

Além disso, após um ano de funcionamento, o Sistema de Ouvidoria **OuvERJ**, desenvolvido e gerido pela Controladoria Geral do Estado, tem se mostrado uma ferramenta de relevância fundamental. O êxito dessa plataforma, que permite o acompanhamento, em tempo real, das manifestações e facilita a comunicação entre a sociedade e a Administração Pública, evidencia o avanço nas práticas de transparência e inovação no Estado. A SEPLAG tem se beneficiado do uso desta ferramenta para otimizar a gestão das manifestações e pedidos de informação, alinhando-se às melhores práticas de gestão pública.

Em síntese, as ações da Ouvidoria e Transparência da SEPLAG, no ano passado, contribuíram, de forma substancial, para a transparência e a democracia da gestão desta SEPLAG. A contribuição da sociedade, por meio de suas manifestações, e a contínua cooperação de todas as áreas desta secretaria são elementos cruciais para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos ao cidadão. Esta Ouvidoria Interna e Transparência continuará empenhada em fortalecer o compromisso com a transparência, a prestação de contas e a qualidade na gestão pública.