

Relatório de Gestão 2025

**Ouvidoria Interna
e Transparência**

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

<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	6
2.1 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria.....	7
2.2 Análise das Manifestações de Ouvidoria Recepcionadas em 2025	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.....	16
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, de Acordo com a 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 Relatórios	23
4.2 Carta de Serviços ao Usuário	23
4.3 XV Encontro da Rede de Ouvidoria e Transparência	24
4.4 Workshop de Denúncias.....	24
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	25

APRESENTAÇÃO

O presente relatório foi elaborado 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 eventuais 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 2025. 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 é um órgão integrante da estrutura da Administração Direta Estadual, e exerce a função de órgão central de planejamento, orçamento, patrimônio móvel e 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 beneficiárias 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 prestação de contas e responsabilização 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, atendimento telefônico 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.

A equipe da Ouvidoria é composta pela Ouvidora Eduarda Ferreira Amaral, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, servidora de carreira desta Secretaria de Planejamento e Gestão, e 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) **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 2025

Na próxima sessão, serão apresentados os números das manifestações recebidas por esta Ouvidoria Interna e Transparência ao longo de 2025. 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 a 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 e Transparência costuma receber um significativo número de demandas, que dizem respeito a essas duas áreas; sobretudo, à gestão de pessoal.

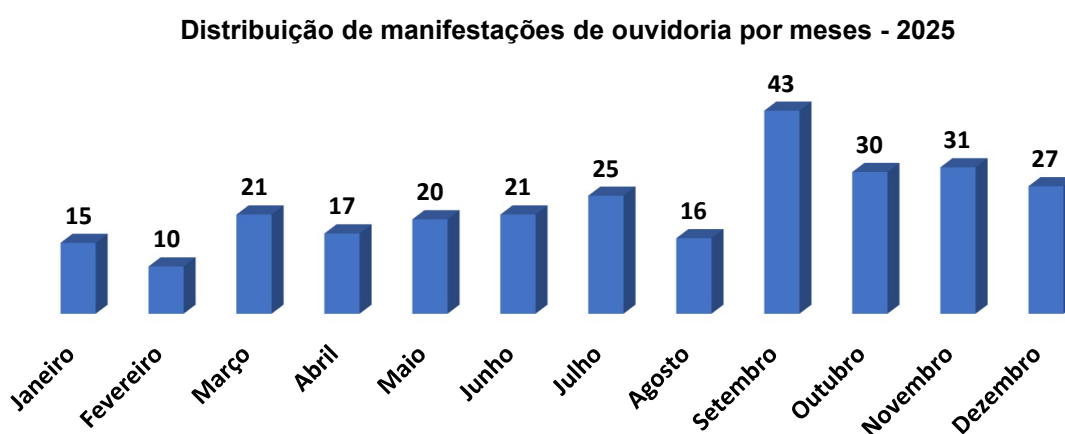
Em cumprimento à legislação pertinente, o presente relatório tem como intuito não apenas relatar as atividades totais desta ouvidoria, como também evidenciar as demandas de ouvidoria específicas das áreas de atribuições desta SEPLAG, fornecendo informações de ouvidoria que possam contribuir para o aprimoramento 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, cujos teores eram, 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 276 manifestações. Destas, 100 eram de assuntos sob a atribuição desta SEPLAG, 174 tratavam de assuntos de competência de outros órgãos ou outras entidades do Estado do Rio de Janeiro, e 2 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



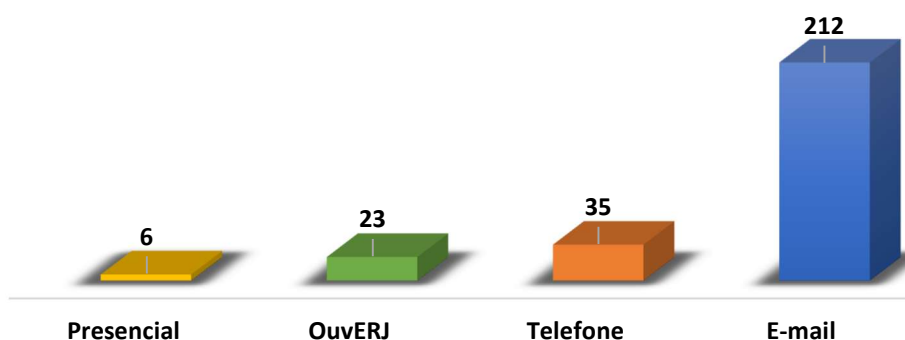
Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta equipe de Ouvidoria.

2.2.2 Quantitativo das Manifestações de Ouvidoria, por Canal de Recebimento

Das 276 manifestações recebidas por esta Ouvidoria Interna e Transparência, a maior parte 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 aquelas demandas cujo teor é da área de atribuição de outros órgãos, como para aqueles cujas competências são, de fato, desta Pasta.

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

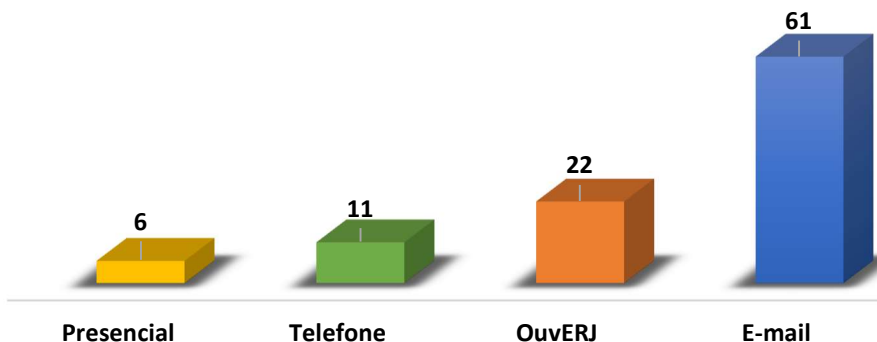
Distribuição de manifestações de ouvidoria por canal de entrada - 2025



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 - 2025



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 de manifestações, por tipo – 2025.

Tipo	Valor
Elogio	1
Sugestão	2
Denúncia	7
Reclamação	12
Solicitação	254
Total	276

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 de competência SEPLAG, por tipo- 2025.

Tipo	Valor
Elogio	1
Sugestão	1
Denúncia	5
Reclamação	5
Solicitação	88
Total Geral	100

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

Cumprir 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. Cumprir 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 – 2025.

Assunto	Total
Acesso à informação	2
Assédio Moral	2
Atendimento	172
Auditoria	1
Capacitação	1
Compras	1
Concurso	5
Curso	1
Emendas Impositivas	2
Escola de Gestão Pública - EGEP	3
Fornecedores	1
Gestão	1
Improbidade Administrativa	1
Integridade	1
Logística	3
Manutenção	1
Não pertinente	1
Ofício	10
Orçamento	1
Pessoal	45
Planejamento	1
Processo	5
Servidor	13
SISPATRI	1
Sistemas Informatizados	1
Total Geral	276

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 – 2025+**

Assunto	Total
Acesso à informação	2
Assédio Moral	2
Atendimento	3
Auditoria	1
Capacitação	1
Compras	1
Concurso	5
Curso	1
Emendas Impositivas	2
Escola de Gestão Pública - EGEP	3

Fornecedores	1
Gestão	1
Improbidade Administrativa	1
Integridade	1
Logística	3
Manutenção	1
Ofício	8
Orçamento	1
Pessoal	41
Planejamento	1
Processo	5
Servidor	13
SISPATRI	1
Sistemas Informatizados	1
Total Geral	100

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 – 2025.

Área Técnica	Quantidade
Coordenadoria de Concurso	1
Gabinete	1
Subsecretaria de Logística	1
Corregedoria	2
Escola de Gestão Pública - EGEP	2
Recursos Humanos	2
Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	2

Assessoria Jurídica	6
Subsecretaria de Administração	12
Ouvidoria	247
Total Geral	276

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.

Distribuição de manifestações de competência da SEPLAG, por área técnica responsável pela elaboração da resposta – 2025.

Área Técnica	Quantidade
Coordenadoria de Concurso	1
Subsecretaria de Logística	1
Corregedoria	2
Escola de Gestão Pública - EGEP	2
Recursos Humanos	2
Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	2
Assessoria Jurídica	4
Subsecretaria de Administração	12
Ouvidoria	74
Total Geral	100

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 15 (quinze) 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.

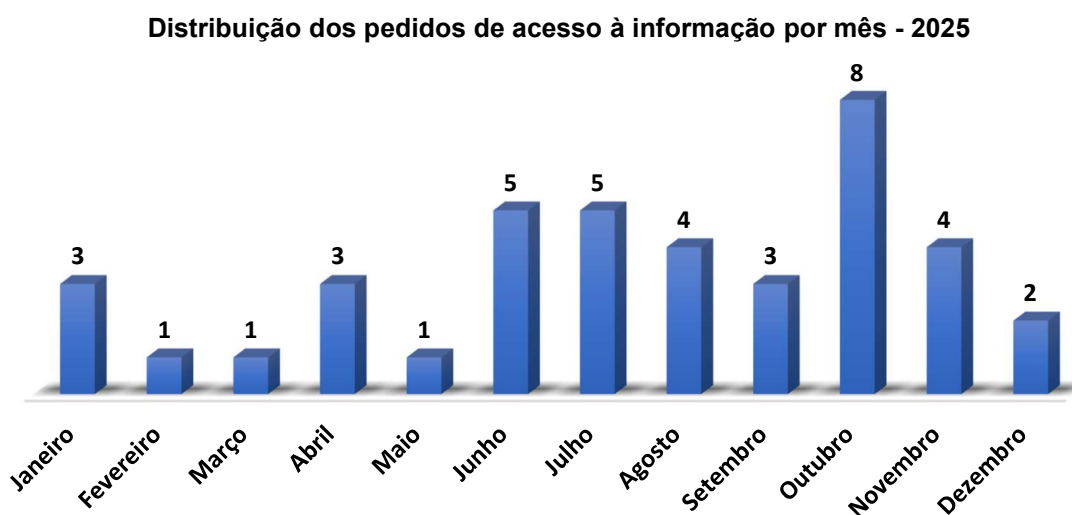
No Estado do Rio de Janeiro, a transparência é regulamentada por legislações específicas, sendo dividida em duas principais modalidades: transparência ativa e transparência passiva.

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 2025, a Ouvidoria Interna e Transparência recebeu um total de 40 pedidos de acesso à informação. Desses, 29 estavam relacionados à área de atribuição da SEPLAG, enquanto 11 foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, por se tratarem de dúvidas gerais e/ou de demandas de competência de outros entes federativos. Em razão do baixo número de solicitações fora das competências desta Secretaria, a Ouvidoria Interna e Transparência não realizará análises separadas, diferentemente do procedimento adotado para as manifestações de ouvidoria.



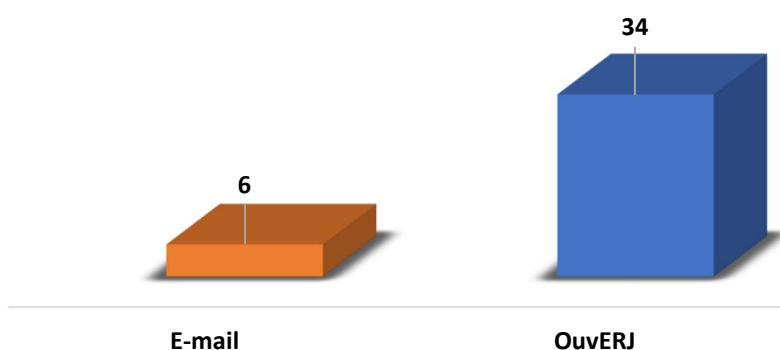
Fontes: Canais de Ouvidoria. Gráfico de elaboração desta equipe de ouvidoria.

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 eletrônicos de ouvidoria, por e-mail e pelo Sistema OuvERJ. De fato, esta SEPLAG não recebeu 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 - 2025



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

Cumprе 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 - 2025

Assuntos	Quantidade
Acadêmicos	2
Aposentadoria	1
Atendimento	2
Compras Públicas	1
Concurso	6
Contratos	1

Emendas Parlamentares	5
Empréstimo consignado	1
Fundos Orçamentários	1
Gestão	2
Logística	2
Orçamento	4
Pesquisas	1
Pessoal	4
Planejamento	2
Políticas Públicas	1
Processo	1
Servidores Civis	1
Sistema	1
Tecnologia da Informação	1
Total Geral	40

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

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 - 2025

Área de Resposta	Valor
Subsecretaria de Planejamento Estratégico	1
Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	1
Gabinete	3
Subsecretaria de Logística	4
Subsecretaria de Administração	8
Ouvidoria	11
Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	12
Total Geral	40

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 5 dias, e os recebidos por OuvERJ apresentaram uma média de resposta de 11 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:

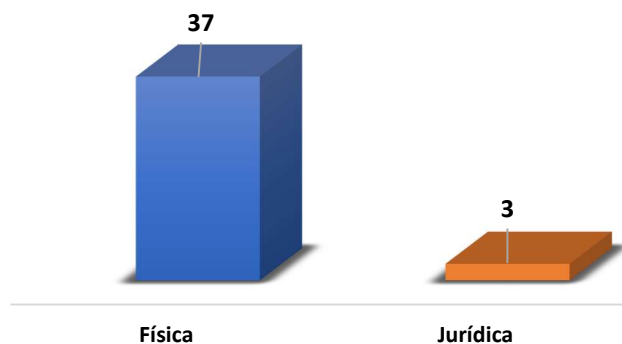
1. Atendimento personalizado;
2. Identificação de demandas específicas;
3. Aprimoramento dos serviços públicos;
4. Fortalecimento da transparência e confiança;
5. Identificação de vulnerabilidades.

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 pedidos de acesso à informação realizados por meio do OuvERJ, ao longo de 2025.

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

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

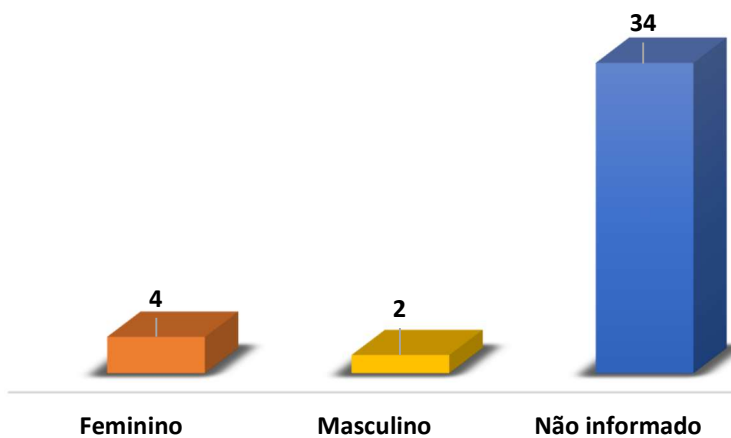
Distribuição de acordo com o tipo de pessoa - 2025



Fonte: Sistema OuvERJ. Gráfico de elaboração desta equipe de Ouvidoria.

b) Distribuição de solicitantes, por gênero

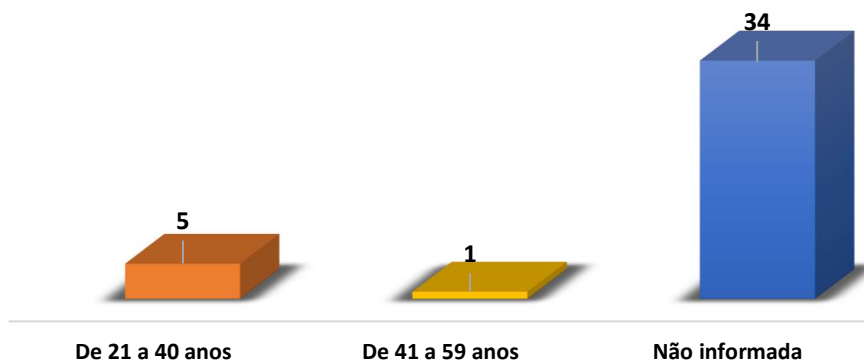
Distribuição de acordo com gênero - 2025



Fonte: Sistema OuvERJ. Gráfico de elaboração desta equipe de Ouvidoria.

c) Distribuição de solicitantes, por faixa etária

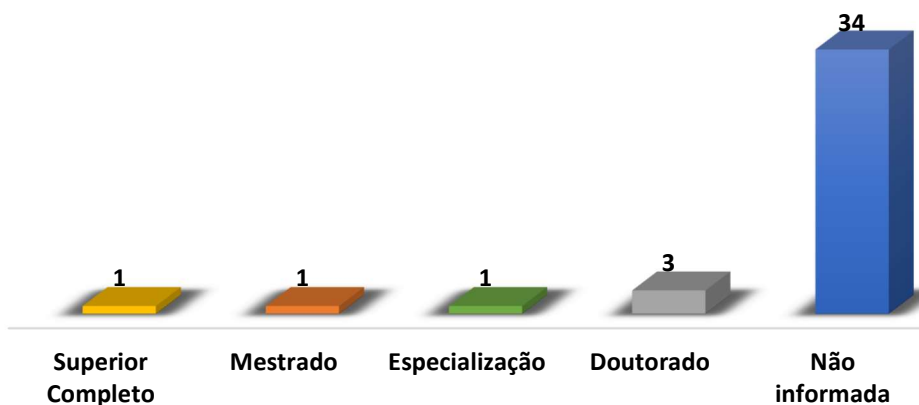
Distribuição por faixa etária - 2025



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

d) Distribuição por Escolaridade

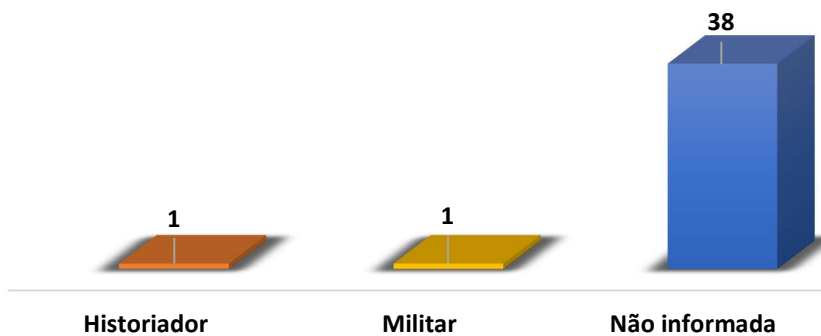
Distribuição por escolaridade - 2025



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

e) Distribuição de solicitantes, por profissão

Distribuição por profissão - 2025



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 2025, houve cinco recursos de acesso à informação de 1ª instância, quatro foram respondidos pelas pastas desta SEPLAG e um pedido foi de resposta direta da Ouvidoria, no qual o solicitante requisitou informações de outro Estado.

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 12.527/2011) 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 e Transparência 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 e Transparência 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 2025, foram atualizadas 65 páginas de conteúdos diversos e 137 documentos disponibilizados pelas diferentes áreas técnicas desta Pasta.

Localização	Entrada	Item Atualizado	Nº de Páginas	Nº de Documentos
Menu Principal	Redes e Portais	Estratégia RJ	2	2
	Redes e Portais	REDINV	1	1
	Serviços	Ouvidoria	3	3
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Relatório	1	3
	Demonstrações Contábeis	Inclusão de documentos	2	24
Menu Estrutura	Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	QUEM É QUEM	2	2
	Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	Lino	1	1
	Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	Ícones	1	1
	Subsecretaria de Administração	Ícones	1	1
	Subsecretaria de Administração	QUEM É QUEM	3	5
	Subsecretaria de Logística	Ícones	1	3
	Subsecretaria de Planejamento Estratégico	Ícones	1	2
	Subsecretaria de Planejamento Estratégico	QUEM É QUEM	2	5
	Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	QUEM É QUEM	3	5
	Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação	Ícones	1	2
Menu Transparência	Ações e Programas	NSTIC	1	1
	Participação social	Corregedoria	1	2
	Participação social	Integridade	1	4
	Participação social	Auditoria	2	1
	Participação social	Ouvidoria	1	4
	Auditoria	Relatório	5	5
	Convênios e Transferências	Acordos de cooperação Técnica	1	18
	Licitações e Contratos	Página	3	3
	Licitações e Contratos	Certame 2025	5	10
	Licitações e Contratos	Ordem Cronológica dos Pagamentos	1	2
	Servidores	Lista de Terceirizados	1	1
	Servidores	Link	1	2
	Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	Relatório	2	3
	Perguntas frequentes	Perguntas Frequentes	1	2
	Dados Abertos	Link	2	2
	Dados Abertos	Inclusão de documentos	1	6
Menu Serviços	Ícones	Logos	7	7
	SIGA	logo	1	1
	Ouvidoria Interna e Transparência	Relatório	2	2
	Dique Rio	Logo	1	1
Total			65	137

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

4. OUTRAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

4.1 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 publicizadas 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](#).

4.2 Carta de Serviços ao Usuário

Publicação da quarta 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.

A carta está alinhada aos princípios da eficiência e da qualidade, reafirmando o compromisso da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão com a oferta de serviços de excelência à sociedade, pautados 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**.

4.3 XV Encontro da Rede de Ouvidoria e Transparência

A equipe da Ouvidoria Interna e Transparência esteve presente, no mês de junho, no XV Encontro da Rede de Ouvidoria e Transparência, cujo tema era “Denúncia na Administração Pública Procedimentos Apuratórios”. O encontro foi promovido pela Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ) e reuniu representantes de diversas ouvidorias do Executivo estadual. A iniciativa teve como objetivo fortalecer o diálogo entre os órgãos integrantes da Rede, incentivar a troca de experiências e difundir boas práticas em ouvidoria e transparência pública.

Entre os destaques do encontro, foram ressaltados os avanços do Estado do Rio de Janeiro na disponibilização de informações públicas e as potencialidades do Portal de Dados Abertos RJ como instrumento de controle social e a importância das áreas apuratórias na condução de denúncias.

4.4 Workshop de Denúncias

Em outubro, a equipe da Ouvidoria Interna e Transparência participou do Workshop de Denúncias, elaborado pela Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE-RJ). O evento teve como foco o tratamento de denúncias no âmbito das Ouvidorias, abordando fundamentos legais, conceitos e procedimentos relacionados à gestão das manifestações dos cidadãos.

Durante o workshop, foram apresentados o papel da Ouvidoria, sua atuação em rede e a utilização do Sistema OuvERJ. Foram discutidos, também, o fluxo de tratamento das denúncias, desde o registro até a resposta ao cidadão, os prazos legais, a análise preliminar, o encaminhamento para as áreas competentes e a importância da elaboração do Relatório de Informação Preliminar de Ouvidoria (InPO) como instrumento fundamental para registrar e sistematizar as informações preliminares da denúncia, qualificar os encaminhamentos e fortalecer a atuação institucional. Por fim, destacou-se a denúncia como instrumento de combate à corrupção e o tratamento adequado de denúncias sensíveis, como assédio moral, assédio sexual e denúncias contra autoridades.

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.

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.