



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

# **RELATÓRIO DE AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA SETORIAL SEENEMAR 2024**



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

## **RESUMO EXECUTIVO**

A Ouvidoria Interna e Transparência, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR é responsável pela gestão das informações recebidas através do sistema OuvERJ.

O Sistema OuvERJ - sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência desenvolvido pelo Estado do Rio de Janeiro e disponibilizado à Rede de Ouvidorias e Transparência para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro é parte integrante do Sistema de Controle Interno do Governo do ERJ, instituído pela Lei nº 7.989 de 14 de junho de 2018, e tem por finalidade o desenvolvimento das atividades de ouvidoria e transparência, fomentando o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, dos usuários dos serviços públicos.

Os órgãos e as entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro devem zelar pelos procedimentos que demonstrem o comprometimento da administração e que seja compatível com sua natureza, porte, complexidade, estrutura e área de atuação.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

### **Como Realizar Manifestações de Ouvidoria**

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto n.º 46.622/2019, a Ouvidoria da SEENEMAR utiliza o sistema OuvERJ, como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Elogio, Reclamação, Denúncia, Sugestão e Solicitação.

Além disso, utiliza-se o e-mail, o telefone e de forma presencial para atendimentos as manifestações.



**Solicitação via OuvERJ** – São manifestações cadastradas no sistema utilizado pela ouvidoria chamado OuvERJ.

O OuvERJ é acessado através do seguinte endereço eletrônico:

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

**Solicitação via e-mail** – São manifestações realizadas através do e-mail institucional da Ouvidoria: [ouvidoria@seenemar.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@seenemar.rj.gov.br)

**Solicitação via atendimento telefônico** – São ligações recepcionadas através do contato telefônico: (21) 2334-3212, disponibilizado ao cidadão.

**Atendimento presencial** – São atendimentos realizados presencialmente ao usuário interno ou ao cidadão, no endereço: R. Pinheiro Machado, S/N, Palácio Guanabara, prédio anexo, 3º andar, Laranjeiras.

Por Resolução Conjunta, a Unidade Setorial de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS responde também pelas demandas de Ouvidorias da Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar, motivo pelo qual o endereço de atendimento presencial acontecer nas dependências da SEDEICS.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

Data de Registro	Situação	Tipo de Manifestação	Houve Prorrogação?	Data da Resposta
17/01/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/01/2024
11/02/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	19/02/2024
21/02/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	06/03/2024
20/03/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Reclamação	Não	20/03/2024
26/03/2024	Encaminhado para AGENERSA	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	26/03/2024
30/03/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	01/04/2024
09/04/2024	Encaminhado para Polícia Civil	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	09/04/2024
11/04/2024	Encaminhado para Polícia Civil	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	11/04/2024
11/04/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	26/04/2024
25/04/2024	Encaminhado para INEA	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	21/05/2024
16/05/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	16/05/2024
27/06/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Denúncia	Não	16/07/2024
14/10/2024	Respondido	Lei de Acesso à Informação	Não	21/10/2024



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

15/10/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	15/10/2024
01/11/2024	Respondido	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	14/11/2024
16/12/2024	Encaminhado para AGENERSA	Manifestação de Ouvidoria - Solicitação	Não	18/12/2024

#### CONSIDERAÇÕES:

<b>1º TRIMESTRE 2024</b>	
<b>Tipo de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>Qdd</b>
Elogio	0
Reclamação	1
Denúncia	0
Sugestão	0
Solicitação	2
<b>Total de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>3</b>
<b>Lei de Acesso à Informação</b>	<b>3</b>

<b>2º TRIMESTRE 2024</b>	
<b>Tipo de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>Qdd</b>
Elogio	0
Reclamação	0
Denúncia	3
Sugestão	0
Solicitação	2
<b>Total de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>5</b>
<b>Lei de Acesso à Informação</b>	<b>1</b>



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

<b>4º TRIMESTRE 2024</b>	
<b>Tipo de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>Qdd</b>
Elogio	0
Reclamação	0
Denúncia	0
Sugestão	0
Solicitação	1
<b>Total de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>3</b>
<b>Lei de Acesso à Informação</b>	<b>1</b>

<b>Total 2024</b>	
<b>Tipo de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>Qdd</b>
Elogio	0
Reclamação	2
Denúncia	3
Sugestão	0
Solicitação	5
<b>Total de Manifestação de Ouvidoria</b>	<b>11</b>
<b>Lei de Acesso à Informação</b>	<b>5</b>

O canal de atendimento (OuvERJ) permite que o usuário acompanhe suas demandas ou solicitações de informações por meio de protocolos gerados pelos respectivos sistemas, promovendo transparência.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Pasta é estreitar o relacionamento com o usuário do serviço público.



Governo do Estado do Rio de Janeiro – Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar - SEENEMAR -  
Unidade de Ouvidoria Setorial

Essa Ouvidoria está em constante monitoramento das atividades relacionadas à área de ouvidoria e transparência, visando auxiliar as áreas técnicas na tomada de decisões e promover a melhoria na prestação de serviços públicos aos cidadãos.