



**Secretaria de Estado de  
Infraestrutura e Obras Públicas**

**Ouvidoria**

**Relatório do 3º trimestre do Exercício de 2025.**

**Secretário de Estado  
Uruan Cintra de Andrade**

**Secretária Executiva  
Carla Pedrosa**

**Chefe de Gabinete  
Natasha Pinheiro**

**Controladora  
Ana Cristina Damy**

**Ouvidora  
Regina Célia Vieira Ferreira  
Substituto Eventual – Vitor Cesar Araújo Nogueira  
(Resoluções SEIOP nºs.726 e 744/2024)**

**“A arte de ouvir é, também, a ciência de ajudar”**

Joanna de Angelis

**Processo referente aos Relatórios das Atividades Ouv/2025 – SEI-30001/000555/2025**

Em cumprimento a Resolução CGE n.º 13 de 02 de maio, publicada em 03 de maio de 2019.

## I – INTRODUÇÃO

Apresentamos relatório dos trabalhos desenvolvidos por esta Ouvidoria, no 1º trimestre do Exercício de 2025.

Registramos que este documento segue a legislação específica voltada para as Ouvidorias Setoriais, e, por sua relevância mantemos as especificações das questões que envolvem as Ouvidorias Públicas, bem como suas respectivas competências.

**A Ouvidoria** é o instrumento de participação que contribui para o controle social e para a defesa do direito do cidadão, mediante a escuta qualificada desses cidadãos e a análise crítica de possíveis reclamações, solicitações, denúncias ou sugestões, possibilitando identificar problemas ou falta de informações no site do órgão ou entidade, auxiliando os gestores na implementação de ações para a melhoria dos serviços e das informações prestadas à sociedade.

Define-se ainda a **Ouvidoria Pública** como a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações, reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e inclusive elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública do órgão ou entidade de sua jurisdição.

Consideramos como nossa **MISSÃO**, “Promover a integração entre a Sociedade e a SEIOP, atendendo as demandas dos Cidadãos que procuram a Ouvidoria em busca de informações qualificadas, de forma transparente e respeitosa”.

Definimos como **VISÃO** desta Ouvidoria, “A atuação como canal efetivo de comunicação com a Sociedade, fortalecendo o exercício da democracia na Gestão Pública, no âmbito da SEIOP”, e

Consideramos como nossos **VALORES**: “**Profissionalismo**; Compromisso quanto ao melhor atendimento ao Cidadão que procura esta Unidade de Ouvidoria; Ética; Integridade e Transparência “.

**As competências da Ouvidoria SEIOP estão baseadas no art.º 3º da Resolução CGE n.º 13/19, a saber:**

I – Gerir os sistemas de acesso entre o cidadão e Administração Pública, no âmbito do órgão ou entidade, para recepcionar, examinar e dar tratamento às manifestações, representações, denúncias e aos pedidos de acesso à informação, e encaminhá-las aos setores internos competentes para as providências cabíveis;

II – Realizar a intermediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

III – Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV – Velar pela aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito do seu órgão ou entidade que integra;

V – Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;

VI – Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública;

VII – Executar e gerir planos, programas, projetos e normas voltados à promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social e dos princípios de governo aberto no âmbito de seu órgão ou entidade que integra;

VIII – Produzir relatórios gerenciais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão com periodicidade mínima semestral e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IX – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

X – Zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços do órgão ou entidade;

XI – Cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Controladoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, e

XII – Informar à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

**Também o Decreto nº 46.873/19**, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, no seu artigo 23, **trata das competências das Unidades de Ouvidoria:**

- ❖ Realizar a mediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;
- ❖ Elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de transparência e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Produzir relatórios gerenciais semestrais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;
- ❖ Assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência;
- ❖ Receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação;
- ❖ Promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
- ❖ Informar à OGE a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria e de transparência;
- ❖ Promover campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos no âmbito de seu órgão ou entidade, e
- ❖ Cumprir outras regulamentações e determinações exaradas pela CGE, por intermédio da OGE.

Podemos ainda acrescentar que também **compete à Ouvidoria promover o exercício da Cidadania, estreitando laços com a sociedade, tornando a atividade institucional de Ouvidoria reconhecida pela população.**

## II – FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

As demandas relativas às comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões devem ser realizadas por intermédio do **Sistema OuvERJ**, sistema este disponibilizado em trabalho conjunto do PRODÉRJ e da OUVIDORIA E TRANSPARENCIA GERAL DO ESTADO, da CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO, que a partir de 04 de dezembro de 2023, substituiu os Sistemas e.SIC-RJ e Fala.BR, conforme Decreto n.º 48.727, de 03, publicado em 04 de outubro de 2023 e normas CGE de acordo com Resolução CGE n.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023.

Caso o interessado não possa ter acesso a essa nova plataforma poderá utilizar os Formulários de **“Requerimento de Acesso à Informação”** disponíveis em <https://www.rj.gov.br/seiop/node/67>

Estes formulários, devidamente preenchidos, poderão ser entregues no protocolo da SEIOP (Av. Presidente Vargas, 1100 – 11º andar) para que seja providenciada, por esta Ouvidoria, a devida inclusão do seu teor no sistema OuvERJ, bem como para que sejam tomadas todas as providências, de forma que a informação solicitada chegue ao Cidadão requisitante.

O endereço eletrônico [ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br) também pode ser utilizado para acesso inicial a esta Ouvidoria SEIOP, entretanto, não deve ser utilizado para assuntos que, por regra legal, devam ser encaminhados via Sistema OuvERJ, ou seja, encaminhamento de reclamações, solicitações de informações, denúncias ou sugestões.

**III – POSIÇÃO DAS DEMANDAS PENDENTES DE CONCLUSÃO  
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2024**

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPONSÁ VEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
<b>4º TRIMESTRE 2024 – RESPONDIDOS o 1º BIMESTRE DE 2025</b>							
<b>202411211508182</b>  <b>DENÚNCIA</b>	21/11/ 2024	23/12/ 2024 Prorroga do 22/01/ 2025	10/01/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/002129/ 2024</b>  Tendo sido instaurada Sindicância Administrativa	Subsecretaria de Fiscalização de Obras	Denúncia contra Empresa responsável por obra	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202411253928001</b>  <b>RECLAMAÇÃO</b>	25/11/ 2024	25/12/ 2024 Prorroga do 24/01/ 2025	08/01/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/002146/ 2024</b>	Subsecretaria de Fiscalização de Obras	Reclamação contra empresa executora de obra	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>2024412161706404</b>  <b>DENUNCIA</b> Obs. Nova manifestação correlata em 13/03/25 202503131570249	16/12/ 2024	15/01/ 2025 Prorroga do 14/02/ 2025	05/02/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/002299/ 2024</b>	Subsecretaria de Fiscalização de Obras	Obra paralisada	<b>CONCLUÍDO</b>

**Total de 03 demandas**

#### IV – POSIÇÃO DAS DEMANDAS RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025

PROTOCOLO/ TIPO	DATA	PRAZO	RES POSTA	OBS.	SETOR RESPON SÁVEL PELA RESPOSTA	ASSUNTO	SITUAÇÃO
<b>1º TRIMESTRE 2025 (16)</b>							
<b>202501082814668</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	08/01/ 2025	09/03/ 2025	07/03/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000039/ 2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Informações quanto conclusão processo SEI 330001/001760/ 2024 (férias não gozadas)	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202502052711081</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	05/02/ 2025	07/03/ 2025	18/02/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000277/ 2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Ofício encaminhado pelo MPERJ	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202502111290821</b> <b>DENUNCIA</b>	11/02/ 2025	13/03/ 2025	11/02/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Comunica situação precária de Escola no Município de Petrópolis	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202502122120236</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	12/02/ 2025	14/03/ 2025	13/02/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita troca de poste de Luz	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202502131690962</b> <b>DENUNCIA</b>	13/02/ 2025	17/03/ 2025	13/02/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Construção particular irregular	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250218472321</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	18/02/ 2025	11/03/ 2025	07/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Comunica situação de risco	<b>CONCLUÍDO</b>

<b>202502181220510</b> <b>DENUNCIA</b>	18/02/ 2025	20/03/ 2025 Prorroga do 19/04/ 2025	26/03/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000335/ 2025</b>	CORREGEDORIA SEIOP	Conduta irregular de fiscal	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202502192173467</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	19/02/ 2025	21/03/ 2025	06/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita certidão Imóveis que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202503051452583</b> <b>DENUNCIA</b>	05/03/ 2025	04/04/ 2025	06/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa construções irregulares em S J Meriti	<b>CONCLUÍDO</b> com informação do link da Prefeitura local
<b>202503111577050</b> <b>DENUNCIA</b>	11/03/ 2025	10/04/ 2025	11/03/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/000503/ 2025</b>  <b>NOVA MANIFESTAÇÃO</b> <b>202503271252021</b>  <b>DENUNCIA</b>	OUVIDORIA SEIOP  CHEFIA DE GABINETE	Solicita acompanha mento de obra no Mun. Itaboraí (SEIOP não tem nenhuma obra naquele Município)	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>2025203123301898</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	12/03/ 2025	11/04/ 2025	12/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Buracos no asfalto da RJ 107	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>20250312210516</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	12/03/ 2025	01/04/ 2025	12/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita docs. Ref licenciamento ambiental que especifica	<b>ENCAMINHADA SEC. DE ADM. PENITENCIÁRIA</b>
<b>202503131570249</b> <b>DENUNCIA</b>	13/03/ 2025	14/04/ 2025	04/04/ 2025	Tratado pelo <b>SEI</b> <b>330001/002299/ 2024</b>	CHEFIA DE GABINETE	Processo transformado em Sigiloso após manifestação 2024 12161706404	<b>CONCLUÍDO</b>

<b>202503132700847</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	13/03/ 2025	14/04/ 2025	14/03/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita pgto. Pecúnia ref. Férias não gozadas (SEI 510001/000279 /2024	<b>ENCAMINHADA SECID</b>
<b>202503252923237</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	25/03/ 2025	24/04/ 2025	17/04/ 2025	Tratado pelo <b>SEI 330001/000494/ 2025</b>	DIVERSOS SETORES SEIOP	Solicita obra que especifica	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202503271252021</b> <b>DENUNCIA</b>	27/03/ 2025	28/04/ 2025 Prorroga do 28/05/ 2025	28/05/ 2025	Tratado pelo <b>SEI 330001/000503/ 2025</b>	SEIOP DER EMOP	Ref. Manifestação 2025031115 77050	<b>CONCLUIDO</b>
<b>2º TRIMESTRE 2025 (22)</b>							
<b>202503313934734</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	07/04/ 2025	30/04/ 2025	07/04/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita baixa de moto leiloada	<b>DEVOLVIDA AO DETRO</b>
<b>202504072569393</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	07/04/ 2025	07/05/ 2025	07/04/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita Obras no Município de Duque de Caxias	<b>CONCLUIDO</b> com informação do link da Prefeitura local
<b>20250410304925</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	10/04/ 2025	30/04/ 2025 Prorroga do 10/05/ 2025	12/05/ 2025	Tratado pelo <b>SEI 330001/000651/ 2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita planilha de todas as obras em execução até 31/03/25	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202504121747292</b> <b>DENUNCIA</b>	12/04/ 2025	13/05/ 2025	14/04/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita fiscalização em obra particular em Cabo Frio	<b>CONCLUIDO</b> com informação do link da Prefeitura local
<b>202504121180287</b> <b>DENUNCIA</b>	12/04/ 2025	13/05/ 2025	14/04/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita regularização de registro de moto já leiloada pela Prefeitura	<b>ENCAMINHADA AO DETRAN</b>
<b>202504122384509</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	12/04/ 2025	13/05/ 2025	14/04/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Mesmo assunto da anterior	<b>ENCAMINHADA AO DETRAN</b>
<b>202504152160238</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	15/04/ 2025	15/05/ 2025	15/04/ /2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações processo q especifica	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>

<b>20250416175696</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	16/04/2025	06/05/2025 Prorroga do 16/05/2025	16/05/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000676/2025</b>	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	Solicita levantamento de todas as obras do Estado no último ano	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250417122958</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	16/04/2025	07/05/2025 Prorroga do 17/05/2025	15/05/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000688/2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita a atuação da Secretaria em relação a monitoramento e avaliação de políticas públicas, bem como a estrutura responsável por estas funções	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202504232970280</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	23/04/2025	23/05/2025	23/05/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000696/2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita obras em Bairro de Casimiro de Abreu	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202504273604689</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	27/04/2025	27/05/2025	28/04/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Reclamação de Obra que especifica	<b>ENCAMINHADA A SECRETARIA DAS CIDADES</b>
<b>202505084413454</b> <b>SUGESTÃO</b>	08/05/2025	09/06/2025	09/05/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita recapeamento asfáltico em logradouros q especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250516624098</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	16/05/2025	05/06/2025	27/05/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000801/2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita informações sobre obra que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202505191111488</b> <b>4</b> <b>DENUNCIA</b>	19/05/2025	18/06/2025	19/05/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denuncia obras sendo realizadas em conjunto habitacional que menciona	<b>ENCAMINHADA CEHAB</b>
<b>202506042514125</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	04/06/2025	04/07/2025	04/06/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita recolocação de hidrante que teria sido retirado pela Prefeitura RJ	<b>CONCLUÍDO</b> com sugestão de recorrer a Prefeitura com indicação do link
<b>20250606847516</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	06/06/2025	29/06/2025	09/06/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação sobre responsável por manutenção de logradouro que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>

<b>20250609860824</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	09/06/2025	30/06/2025	10/06/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informações de obras em rodovia que especifica	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>20250609836483</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	09/06/2025	30/06/2025 Prorroga do 10/07/2025	29/07/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000942/2025</b>	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	Solicita informações sobre contrato de obra que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202506102465361</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	10/06/2025	10/07/2025 Prorroga do 09/08/2025	18/07/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000957/2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita acesso a processo SEI que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250610541487</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	10/06/2025	01/07/2025 Prorroga do 11/07/2025	09/07/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000958/2025</b>	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	Solicita informações sobre obra que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250611199057</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	11/06/2025	01/07/2025 Prorroga do 11/07/2025	29/07/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/000966/2025</b>	SUBSECRETARIA DE FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E CHEFIA DE GABINETE	Solicita informações sobre obras que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>202506262887748</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	26/06/2025	28/07/2025	26/06/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita providências	<b>ENCAMINHADA SECID</b>
<b>3º TRIMESTRE 2025 (16)</b>							
<b>202506302476433</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	02/07/2025	30/07/2025	09/07/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/001046/2025</b>	COORDENAÇÃO RH	Solicitação declarações que especifica	<b>CONCLUÍDO</b>
<b>20250710671256</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	10/07/2025	30/07/2025	10/07/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação sobre imóvel que especifica (particular)	<b>CONCLUÍDO</b> (com os devidos esclarecimentos)
<b>20250710639345</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b> <b>HOUVE RECURSO NÃO RECONHECIDO</b>	10/07/2025	30/07/2025	10/07/2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Idêntico ao anterior	<b>CONCLUÍDO</b> (com os devidos esclarecimentos)

<b>202507154214753</b> <b>SUGESTÃO</b>	15/07/ 2025	14/08/ 2025	15/07/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Sugestão ref RJ 106	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>202507182785939</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	18/07/ 2025	18/08/ 2025	18/07/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Informa atos de violência e trafego	<b>ENCAMINHADA SEC.POLICIA MILITAR</b>
<b>202508082375351</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	08/08/ 2025	08/09/ 2025	08/08/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita obra RJ 102	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>202508091904651</b> <b>DENUNCIA</b>	Enc.pela SEPLAG 09/08/ 2025	09/09/ 2025	09/08/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Denuncia obras irregulares em Petrópolis	<b>ORIENTADO A PROCURAR ORGÃOS DA PREF COM DISPONIBILIZA ÇÃO DE LINK</b>
<b>202508132668684</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	13/08/ 2025	12/09/ 2025	15/08/ 2025	Tratado pelo <b>SEI 330001/001234/ 2025</b>	CHEFIA DE GABINETE	Solicita acesso processo T. Contas	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202508142169323</b> <b>SOLICITAÇÃO</b>	14/08/ 2025	15/09/ 2025	14/08/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita informação sobre imóveis desapropriados	<b>ENCAMINHADO A SEC CASA CIVIL</b>
<b>202508193704326</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	19/08/ 2025	18/09/ 2025	19/08/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Solicita fiscalização de obras da Prefeitura q especifica	<b>ORIENTADO A PROCURAR ORGÃOS DA PREF COM DISPONIBILIZA ÇÃO DE LINK</b>
<b>20250822837556</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	21/08/ 2025	11/09/ 2025	08/09/ 2025	Tratado pelo <b>SEI 330001/001306/ 2025</b>	SUBSECRE TARIA DE FISCALIZA ÇÃO DE OBRAS	Solicita informações s/ obras q especifica	<b>CONCLUIDO</b>
<b>202508283957367</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	28/08/ 2025	29/08/ 2025	28/08/ 2025	-----	OUVIDORIA SEIOP	Reclamação da Rodovia Amaral Peixoto	<b>ENCAMINHADA A FUNDAÇÃO DER-RJ</b>
<b>202509103837143</b> <b>RECLAMAÇÃO</b>	10/09/ 2025	10/10/ 2025		Tratado pelo <b>SEI 330001/001391/ 2025</b>		Solicita obras em municípios que especifica	<b>EM ANDAMENTO</b>
<b>2050916142030</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	16/09/ 2025	07/10/ 2025		Tratado pelo <b>SEI 330001/001452 2025</b>		Solicita informações sobre Projeto de Ampliação Hospital publicado 2012 antiga SECOBRAS	<b>EM ANDAMENTO</b>

<b>20250917851894</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	17/09/2025	07/10/2025	22/09/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/001453 2025</b>	Sup Gestão de Projetos Sub Proj Engenharia	Solicita informações sobre Projeto de Esgotamento Sanitário em municípios que menciona	<b>ENCAMINHADO CASA CIVIL</b>
<b>20250917516618</b> <b>PEDIDO DE INFORMAÇÃO</b>	17/09/2025	07/10/2025	22/09/2025	Tratado pelo SEI <b>330001/001459 2025</b>	Sup Gestão de Projetos Sub Proj Engenharia	Solicita informações sobre Projeto de novas sedes dos Institutos de Criminalista e de Pesquisa e Perícia	<b>ENCAMINHADO CASA CIVIL</b>

**Total de 54 demandas**

A sistemática adotada para respostas às demandas recebidas, caso o assunto não seja de pleno conhecimento desta titular, é feita via Sistema SEI com encaminhamento à respectiva área da estrutura SEIOP. Caso a informação conste do nosso site, a disponibilização da informação será diretamente por esta titular, que providenciará, inclusive, orientação ao interessado quanto forma de acesso ao site SEIOP para outras consultas. Nos casos que a demanda deva ser encaminhada a outros órgãos estaduais, esta providência será executada via sistema OuvERJ, por esta titular. Sendo situação de responsabilidade municipal ou federal o Cidadão demandante será orientado, também por esta titular, quanto aos procedimentos a adotar.

#### **V – DEMANDAS RECEBIDAS VIA ENDEREÇO ELETRÔNICO**

[ouvidoria@obras.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@obras.rj.gov.br)

<b>ASSUNTO</b>	<b>DATA</b>	<b>RESPOSTA/PROVIDÊNCIA</b>
<b>2º TRIMESTRE (14)</b>		
Solicitação de Obra em Conjunto Habitacional que especifica (recebidos seis e-mails idênticos)	03/abr/2025	Encaminhado e-mail informando ser assunto afeto a CEHAB, com disponibilização de link OuvERJ.

Solicitação de informações de exigências para instalação de placas solares suspensas em condomínio q especifica	14/abr/2025	Encaminhado e-mail sugerindo remessa do questionamento a Prefeitura RJ, com disponibilização de link
Solicita informações sobre obra que especifica	27/abr/2025	Solicitação tb recebida via OuvERJ, e encaminhada a Secretaria das Cidades, responsável pela obra indicada.
Reclamação, com relação ao estado de conservação da RJ-150.	06/mai/2025	Encaminhado a Ouvidoria DER-RJ
Reclamação quanto a retirada de árvores em obra em andamento	07/mai/2025	Encaminhado a Secretaria das Cidades, considerando tratar de obra relativa ao MUDI (Movimento Urbano Desmatamento Integrado).
Comunica obra particular irregular	09/mai/2025	Sugerido recorrer aos canais disponíveis no site da Prefeitura RJ, com disponibilização de link
Solicita informações pagtº genitor sem informações para pesquisa	12/mai/2025	Solicitadas informações complementares ao demandante (sem resposta)
Solicita informações para obter Certidão de Tempo de Contribuição no Estado do Rio de Janeiro, ref. A órgãos foram extintos.	13/mai/2025	Encaminhado e respondido pelo RH/SEIOP
Solicita providências que especifica	22/mai/2025	Encaminhado ao ITERJ
Solicita reparos no esgoto e nas águas pluviais da Rua da América entre os números 233 até 250 no Santo Cristo	02/jun/2025	Sugerido encaminhamento à CEDAE e Prefeitura RJ
Encaminha ofício da Promotoria Pública	02/jun/2025	Encaminhado GAB/SEIOP

Solicita obras e providências de responsabilidade da Prefeitura RJ	10/jun/2025	Sugerido recorrer aos canais disponíveis no site da Prefeitura RJ, com disponibilização de link
Encaminha ofício de recurso administrativo	12/jun/2025	Encaminhado GAB/SEIOP
Solicita Certidão de Tempo de Serviço	18/jun/2025	Encaminhado e respondido pelo RH/SEIOP
<b>3º TRIMESTRE (10)</b>		
Solicita Certidão que comprove a inexistência de processo de desapropriação de imóvel q específica	22/jul/2025	Informado não haver setor SEIOP responsável pelo assunto Posteriormente, após pesquisas sugerimos recorrer a Subsecretaria de Gestão Adm. e Patrimonial da Casa Civil
Solicita informação para comunicar falecimento de ex servidor CEDAE	25/jul/2025	Informado site CEDAE.
Solicita informação relativa a processo de licenciamento ambiental	25/jul/2025	Considerando que o processo indicado tem origem INEA, foi disponibilizado site INEA, bem como conta Ouvidoria da entidade.
Solicita providencias na RJ-102	05/ago/2025	Encaminhada a Fundação DER-RJ, e informado ao interessado
Solicita informações para destinação de Resíduos de construção civil	07/ago/2025	Informado trata-se de atribuição da Prefeitura do RJ, encaminhando contato 1746 e aplicativo 1746 Rio.
Solicita construção de praças e realização de atividades de lazer (Campo Grande)	11/ago/2025	Informado trata-se de atribuição da Prefeitura do RJ.
Solicita acesso a processo que especifica para defesa em Tomada de Contas	15/ago/2025	Resposta encaminhada pela Chefia de Gabinete, bem como de idêntico teor, via OuvERJ

Encaminha ofício da Pref. Mesquita solicitando avaliação de passarelas	18/ago/2025	Encaminhado à Chefia de Gabinete SEIOP
Solicitação de certidão de tempo de contribuição para apresentação ao INSS	15/set/2025	Sendo respondido pelo RH e Gab/SEIOP em função do encaminhamento da mesma mensagem a esses setores
Reclamação de prazo de manifestação OuvERJ ref. SEEDUC	26/09/20225	Esclarecido que o prazo é sistêmico e encaminhado a Ouvidora da SEEDUC

**Total de 24 mensagens**

## **VI – NOSSOS NUMEROS**

**Por ferramenta de contato com esta Ouvidoria, no exercício de 2025:**

<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>JAN / FEV/ MAR</b>	<b>ABR/MAI/ JUN</b>	<b>JUL/AGO/ SET</b>	<b>TOTAL</b>
<b>OuvERJ</b>	16	22	16	54
<b>E-mail</b>	00	14	10	24
<b>SEI</b>	00	00	00	00
<b>Presencial</b>	00	00	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>26</b>	<b>78</b>

Totais acumulados, de Manifestações e Pedidos de Informações, desde a criação desta Ouvidoria, à época SECID (2019), até a presente data:

- Manifestações: 58 concluídas - 05 arquivadas – 01 em andamento – Total 64
- Pedidos de Informações: 32 concluídos – 01 em andamento – Total 33
- Recursos: Total 02

Total acumulado: 99

## VII - Transparência Ativa – Site SEIOP- <https://www.rj.gov.br/seiop/>

A Transparência Ativa é entendida como aquela em que há disponibilização de informações de maneira espontânea (proativa) pelo órgão ou entidade. Portanto, é a divulgação de informações no site do órgão/entidade de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente. Para atendimento a essa premissa é utilizado o “Guia de Transparência Ativa”, que trata da compilação de obrigações elaborado pela Controladoria Geral do Estado (CGE) para auxiliar no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação (LAI) – e no Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018, uma vez que é atribuição das Unidades de Ouvidoria facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, bem como zelar pela interlocução efetiva entre o usuário e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por aquele serviço.

**Cabe registro de que os sites da Administração Estadual são sistemicamente avaliados pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado. A avaliação tem por base no estabelecido pela Resolução CGE n.º 140, publicada no Diário Oficial de 18 de maio de 2022.**

Independentemente da avaliação OGE/CGE, a tarefa de atualização e aperfeiçoamento das informações é, de nossa parte, contínua principalmente após disponibilização pelo PRODERJ do novo site desta Secretaria de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, de forma que possa oferecer ao Cidadão facilidade de navegação, permitindo rápida localização e obtenção das informações desejadas, minimizando, inclusive, possíveis pedidos de informações, inclusive mantendo, temporariamente, algumas informações julgadas relevantes da então SECID e SEIC.

Quanto ao assunto, cabe registro ainda, que as demandas recebidas não foram motivadas por falta de informações no site desta Secretaria de Estado.

Estamos alerta ao acompanhamento e definições junto a Administração desta Casa quanto aos assuntos a serem abordados na alimentação do site SEIOP, cujo registro e acompanhamento, no momento, está a cargo da Subsecretaria de Gestão Estratégica, trabalho este que é desenvolvido em conjunto com esta Ouvidoria, sendo estabelecidas responsabilidades conforme processo SEI 330001/000572/2025, que trata da revisão e atualização do site SEIOP( <https://www.rj.gov.br/seiop/> ) .

## VIII – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E/OU CORRELATA ÀS OUVIDORIAS

- CF 1988 – art.74 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- CE – RJ 1989 – art. 129 – PODER EXECUTIVO/ SISTEMA DE CONTROLE INTERNO
- LEI FEDERAL Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011 – **Lei de Acesso à Informação**;
- LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 – **Código de Defesa do Usuário** do Serviço Público – Regulamentada pelo Decreto Federal n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018;
- LEI ESTADUAL N.º 7.989, DE 14 DE JUNHO DE 2018 – SISTEMA DE CONTROLE INTERNO E CRIAÇÃO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
- LEI FEDERAL Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 com a nova redação da Lei n.º 13.853 DE 08 DE JULHO DE 2019 – **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais** – LGDP (Marco Civil da Internet);
- PORTARIA CGU Nº 50.252, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2015 – Institui o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-Ouv, e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias;
- LEI ESTADUAL Nº 6.052, DE 23 DE SETEMBRO DE 2011 – **Carta de Serviços** (simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos”) – Publicada em 26 de setembro de 2011;
- DECRETO Nº 46.475, DE 25 DE OUTUBRO DE 2018 – **Acesso à Informação** (previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República) – Publicado em 26 de outubro de 2018;
- DECRETO Nº 46.622, DE 03 DE ABRIL DE 2019 – Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário de Serviço Público e **institui a Rede de Ouvidorias e Transparência RJ** (regulamenta a Lei Federal nº 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 RJ) – Publicada em 04 de abril de 2019;
- DECRETO Nº 46.836 DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019 – **Carta de Serviços ao Cidadão** – Publicado em 22 de novembro de 2019 – Edição Extra do D.O.;

- DECRETO N.º 46.873 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2019 – Sistema de Controle interno do ERJ –publicado em 16 de dezembro de 2019;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 13, DE 02 DE MAIO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 03 de Maio de 2019);
- RESOLUÇÃO CGE Nº 37, DE 07 DE AGOSTO DE 2019 – Atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência (Publicada DO 14 de agosto de 2019 – Retificada no DO de 02 de setembro de 2019);
- NOTA TÉCNICA OGE Nº 01/2019 – Implantação das Unidades de Ouvidoria Setoriais;
- NOTA TÉCNICA TRANSPARÊNCIA Nº 01/2019 – **Negativa de Acesso à Informação**;
- NOTA TÉCNICA OGE N.º 05/2019 – Tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 96/2021- Normas e Procedimentos para tratamento de Denúncias;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 106/2021 – Plano Anual de Capacitação;
- RESOLUÇÃO CGE Nº 114/2021 – Procedimentos para Monitoramento das Atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 140/2022 – Institui e orienta a aplicação do Ranking de Transparência CGE;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 154/2022 – REGIMENTO INTERNO CGE;
- DECRETO N.º 48.737, de 3 publicado em 04 de outubro de 2023, relativo ao **OuvERJ**;
- RESOLUÇÃO CGE N.º 244, de 24, publicada em 30 de novembro de 2023, que trata do novo sistema **OuvERJ**;
- INSTRUÇÃO NORMATIVA OGE n.º 002, de 21, publicada em 22 de agosto de 2024, que trata de **Normas e Requisitos de acesso dos usuários ao OuvERJ**;
- Portaria CGE/OGE n.º 02, de 26, publicada em 28 de agosto de 2024, que institui a **Plataforma PROUT**;
- Resolução CGE nº 319, de 27 de setembro de 2024, que estabelece procedimentos para o **monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência** relaciona das aos órgãos e entidades da rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- Portaria CGE/OGE nº 03, de 11 de março de 2025, publicada 13 de março de 2025, que estabelece **procedimentos para avaliação das respostas** às manifestações e solicitações de acesso à informação fornecidas pelos órgãos e entidades a usuários dos serviços públicos, por meio do sistema de ouvidoria e transparência, no âmbito do Poder Executivo Estadual.

## **IX – CAPACITAÇÃO NO EXERCÍCIO DE 2025.**

Com objetivo de manter atualizada e capacitada para nossas funções perante a unidade de Ouvidoria e Transparência desta SEIOP, esta titular participou do seguinte evento:

### **Ouvidora Titular: Regina Célia Vieira Ferreira**

(Férias regulamentares relativas ao exercício de 1999 de 02/01 a 31/01/2025; relativas ao exercício de 2000 de 03/02/2025 a 04/03/2025, e de 2024: 18/12/2024 a 27/12/2024)

- Mulheres na Gestão – Evento Controladoria Geral do Estado, realizado 13 março de 2025, nas instalações PGE/RJ
- XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado em 11 de junho de 2025, nas instalações PGE/RJ

### **Ouvidor Substituto: Vitor Cesar Araújo Nogueira**

- XV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, realizado em 17 de junho de 2025, nas instalações DER/RJ

## **X - CONCLUSÃO**

Sendo o que temos a apresentar, submeto o presente relato à consideração da Senhora Controladora SEIOP, para que, estando de acordo, possa ser submetido à aprovação do Senhor Secretário de Estado de Infraestrutura e Obras Públicas, com posterior encaminhamento para a devida publicação no site SEIOP.

Atenciosamente,

**Regina Célia Vieira Ferreira**  
**Ouvidoria SEIOP -ID 2911428-4**