



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Assessoria de Ouvidoria

RELATÓRIO QUALITATIVO SEMESTRAL - SECTI – 1º SEMESTRE/2025



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Assessoria de Ouvidoria

RELATÓRIO QUALITATIVO SEMESTRAL – 1º SEMESTRE/2025

Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI-RJ

Período: Janeiro a Junho de 2025

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Qualitativo Semestral da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI-RJ consolida, de forma analítica, as manifestações registradas no Sistema OUVÉRJ entre janeiro e junho de 2025. O documento atende às diretrizes da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - OGE-RJ, com foco no acompanhamento dos serviços prestados, na identificação de oportunidades de melhoria, e no monitoramento do cumprimento dos compromissos assumidos e promoção da transparência ativa e participação social.

2. VISÃO GERAL DO SEMESTRE

No semestre, foram recebidas 09 manifestações, distribuídas entre solicitações, sugestões, denúncias e pedidos de informação. Observa-se um aumento na complexidade das demandas, especialmente aquelas relacionadas a temas técnico-científicos.

Principais tendências observadas:

- Manifestações oriundas da comunidade acadêmica e de pesquisadores.
- Crescimento de pedidos de informação voltados a políticas de inovação e projetos.
- Maior participação do cidadão por meio de sugestões relacionadas a novas tecnologias e iniciativas educacionais.

3. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Assessoria de Ouvidoria

As manifestações apresentaram natureza diversificada, destacando-se:

3.1 Pedidos de Informação – LAI

Foram recebidos pedidos referentes:

- À Biblioteca Digital de Teses e Dissertações;
- À políticas públicas da SECTI;
- Às regras de uso e cadastro no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

Análise:

Os pedidos demonstram elevado nível de interesse de pesquisadores em informações acerca de políticas públicas. Todas as respostas foram prestadas dentro do prazo, com fundamentação técnica, reforçando o compromisso com a transparência.

3.2 Sugestões

Incluíram:

- Proposta de tecnologia para geração de energia por ondas marítimas;
- Convite para participação da SECTI em evento acadêmico;
- Consulta sobre acesso a ambiente eletrônico institucional.

Análise:

As sugestões mostram que a SECTI é vista como um órgão que incentiva a inovação. Também indicam que os cidadãos reconhecem a Secretaria como um espaço aberto para colaboração e troca de conhecimentos

3.3 Solicitações

Focadas em:

- Apoio à modernização de laboratório científico da UERJ;
- Reiteração de demanda por ausência de retorno externo.

Análise:

As solicitações exigiram maior interação com áreas técnicas da SECTI e entidades vinculadas, indicando necessidade contínua de alinhamento entre fluxos internos e atendimento da ouvidoria.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Assessoria de Ouvidoria

3.4 Denúncia

Registro relacionado ao Programa Pré-Vestibular Social (PVS), envolvendo possível irregularidade na gestão de tutoras.

Análise:

A denúncia foi tratada seguindo os procedimentos da OGE-RJ: registrada, enviada para a área responsável e acompanhada pela Ouvidoria. O caso reforçou a importância de ter um fluxo claro de trabalho e uma boa comunicação com as entidades vinculadas.

4. INDICADORES DE ATENDIMENTO

- Taxa de resolução: 100%
- Tempo médio de resposta: 24 horas
- Cumprimento de prazos legais (LAI): 100%
- Percentual de manifestações que exigiram articulação com entidades vinculadas: 41%

Os resultados demonstram eficiência no tratamento das demandas e atendimento às orientações e diretrizes estabelecidas pela OGE-RJ.

5. PERCEPÇÃO DE USUÁRIOS E QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Com base nas manifestações registradas no sistema e retornos espontâneos:

Pontos positivos:

- Clareza e objetividade das respostas;
- Rapidez no atendimento;
- Acompanhamento contínuo das manifestações.

Pontos a aprimorar:

- Necessidade de aperfeiçoamento dos canais de informação;
- Maior integração entre áreas técnicas e a ouvidoria para retorno mais rápido e padronizado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI
Assessoria de Ouvidoria

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS DO SEMESTRE

A avaliação das manifestações do primeiro semestre de 2025 demonstrou:

- Consolidação da atuação da Ouvidoria como canal de articulação entre cidadãos, pesquisadores e a SECTI;
- Maior complexidade das manifestações, exigindo maior articulação entre setores e unidades;
- Importância do fortalecimento dos fluxos internos para garantir agilidade e qualidade no atendimento;
- Contribuição das manifestações para planejamento estratégico, especialmente em temas relacionados a inovação e governança.

Rio de Janeiro, 09 de dezembro de 2025.

MARIA FERNANDA VAZQUEZ

Ouvidora