

Ouvidoria

# Relatório Trimestral

Primeiro Trimestre 2024

Secretaria de Estado de Cultura e  
Economia do Rio de Janeiro



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Sumário

Apresentação	2
O que é ouvidoria?	2
Qual objetivo da Ouvidoria?	2
Transparência	2
Manifestações e Pedidos de Informações	3
Manifestações e Pedidos de Informações recebidos	3
Tipos de Manifestações	4
Nossas Ações	5
Redes de Dados Abertos – Treinamento para Catalogalização	5
12º Encontro Ouvidorias RJ	6



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## **Apresentação**

### **O que é ouvidoria?**

É uma instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento das manifestações enviadas por pessoa física ou jurídica, relativas às políticas e aos serviços públicos disponibilizados pelo Estado com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

- Canal de Diálogo e Participação Social;
- Interlocutora entre Sociedade e Estado;
- Representantes dos Interesses dos Cidadãos; e
- Instrumento de Melhoria e Avaliação das Políticas Públicas

### **Qual objetivo da Ouvidoria?**

O objetivo geral da Ouvidoria é a criação de um ambiente de valorização da participação do cidadão, por meio das opiniões, sugestões, reclamações e problemas da sociedade e dos servidores da SECEC, para garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

### **Transparência**

A Rede de Ouvidorias integra o Sistema de Controle Interno e tem como objetivo exercer as atribuições de ouvidoria e transparência, promovendo o controle social e a participação da população, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Manifestações e Pedidos de Informações

**Acesso à Informação:** Solicitação de acesso a informações públicas;

**Solicitação:** Pedido de um atendimento ou uma solicitação de Serviço;

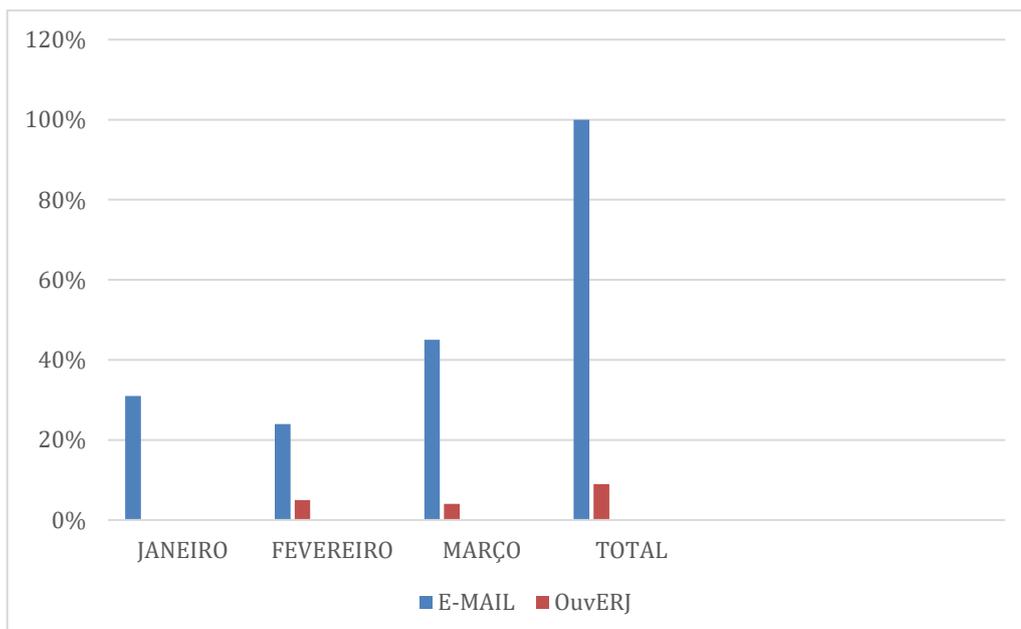
**Sugestão:** Envio de uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;

**Reclamação:** Registro de insatisfação com um serviço público;

**Denúncia:** Comunicação de um ato ilícito praticado contra a administração pública;

**Elogio:** Referência de agrado, louvor, em relação ao atendimento recebido ou situações observadas ou vivenciadas.

## Manifestações e Pedidos de Informações recebidos

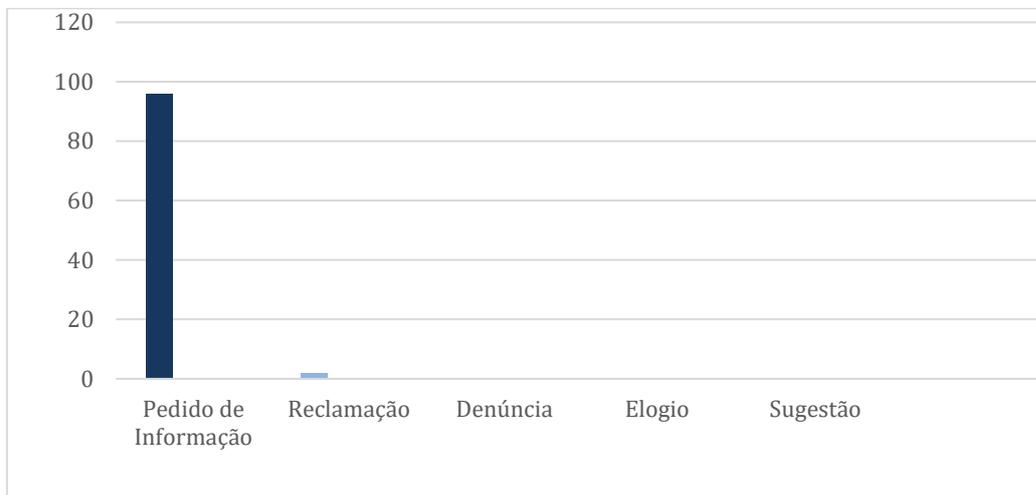




Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

TIPO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
E-MAIL	31	24	45	100
OuvERJ	0	05	04	09

### Tipos de Manifestações



Pedido de Informação	Reclamação	Denúncia	Elogio	Sugestão
130	5	10	1	5



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## Nossas Ações

### Redes de Dados Abertos – Treinamento para Catalogação

**Rede de Dados Abertos**  
**Treinamento para catalogação**

**31/01**

**Horário:**  
Turma 1: 9h às 12h  
Turma 2: 14h às 17h

**Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ**  
Escola Fazendária do Estado do Rio de Janeiro - EFAZ  
Av. Presidente Vargas, 670, 3º andar

**CONTROLADORIA GERAL**   **PRODERJ**   **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**   **GOV RJ**

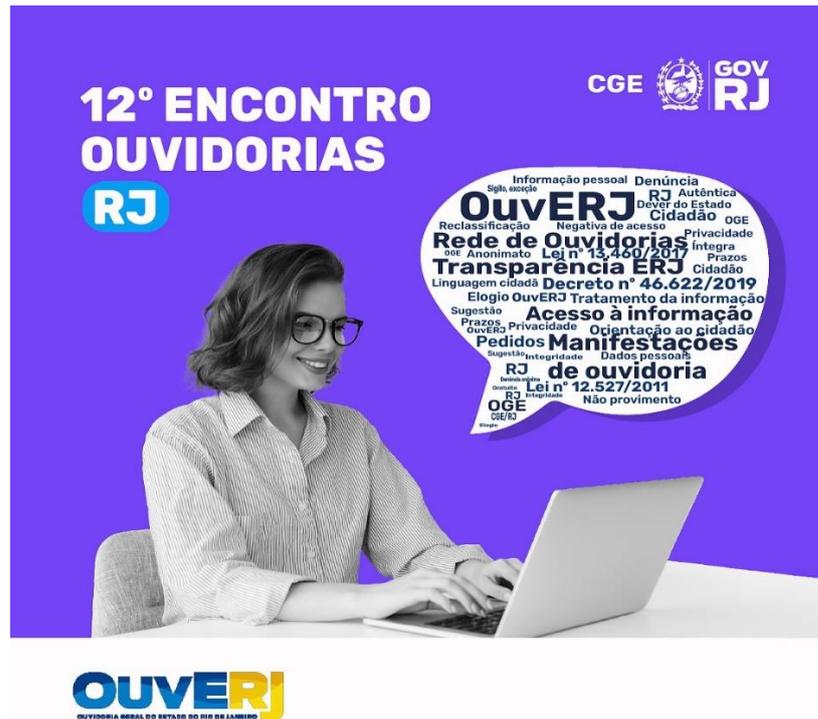
Foi realizado, no dia 31 de janeiro na Escola Fazendária da Secretaria de Estado de Fazenda, o curso “Rede de Dados Abertos – Treinamento para catalogação”, em duas turmas.

O evento, promovido pela Secretaria de Estado de Transformação Digital e o Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio – PRODERJ, em parceria com a Controladoria Geral do Estado, teve o objetivo de difundir como os órgãos e entidades catalogarão os dados e a consequente divulgação no portal de Dados Abertos do Estado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

## 12º Encontro Ouvidorias RJ



Em comemoração ao Dia Nacional do Ouvidor, a CGE e a OGE RJ, com apoio da Escola Superior de Controle Interno, realizaram um grande encontro de Ouvidorias do Estado, destacando os 100 primeiros dias do OuverJ.

O evento, aberto pelo Secretário de Transformação Digital, Mauro Farias, junto ao Controlador Geral Demétrio Farah, o Ouvidor Geral Eugênio Machado e o Procurador Ouvidor da PGE RJ, Baltazar Vasconcelos Rodrigues, abordaram temas como integridade pública, denúncias, Sispatrí, dados abertos no Estado, boas práticas no OuverJ, além das ferramentas Agiliza e Digitaliza e a política de governança em privacidade e proteção de dados.

Participaram do encontro servidores da CGE-RJ e diversos especialistas externos, incluindo o Coronel Bombeiro Alex Mendes dos Santos (SEDEC), Rui Maldonado (ABO-RJ), Major Celma Ribeiro Jansen Bezerra, Madalena Alves Santos e Pedro Paixão Borges (SETD), Karina Continentino Porto (DETRO), Myrla Raianne Ferreira dos Santos (SEPLAG), Ramon Jesus Pinto de Sousa e Sâmya Massari (PRODERJ).



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Mais de 200 servidores estiveram presentes, principalmente ouvidores do Estado. O Ouvidor Geral, Eugênio Machado, ressaltou a importância do debate para promover a integração contínua e transparência para o Estado do Rio de Janeiro.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa  
Ouvidoria, Transparência e Compliance

**CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA**

Governador do Rio de Janeiro

**DANIELLE CHRISTIAN RIBEIRO BARROS**

Secretária de Estado de Cultura e Economia Criativa

**CLAUDIA MATTOS RAYBOLT**

Chefe de Gabinete

**RODRIGO DEODATO DE MOURA**

Ouvidor

**BEATRIZ FELÍCIO DOS SANTOS DE SOUZA**

Assistente