

Ouvidoria

Relatório Trimestral

Quarto Trimestre 2023

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
Manifestação de Ouvidoria	3
Novo Sistema OuvERJ	4
Manifestações e Pedidos de Informações recebidos	5



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 Pública

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

Manifestação de Ouvidoria

Informação: Solicitação de alguma referência (endereço, nome de responsável, atendimento, horário etc.)

Sugestão: Ideias, propostas de mudança;

Reclamação: Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações;

Denúncia: Dar a conhecer uma contravenção ou ato de caráter ilegal; e

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

Canais de manifestações e prazos para atendimento

- Email; e
- Falabr- prazo de 30 dias, prorrogável por igual prazo mediante justificativa



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

Novo Sistema OuvERJ

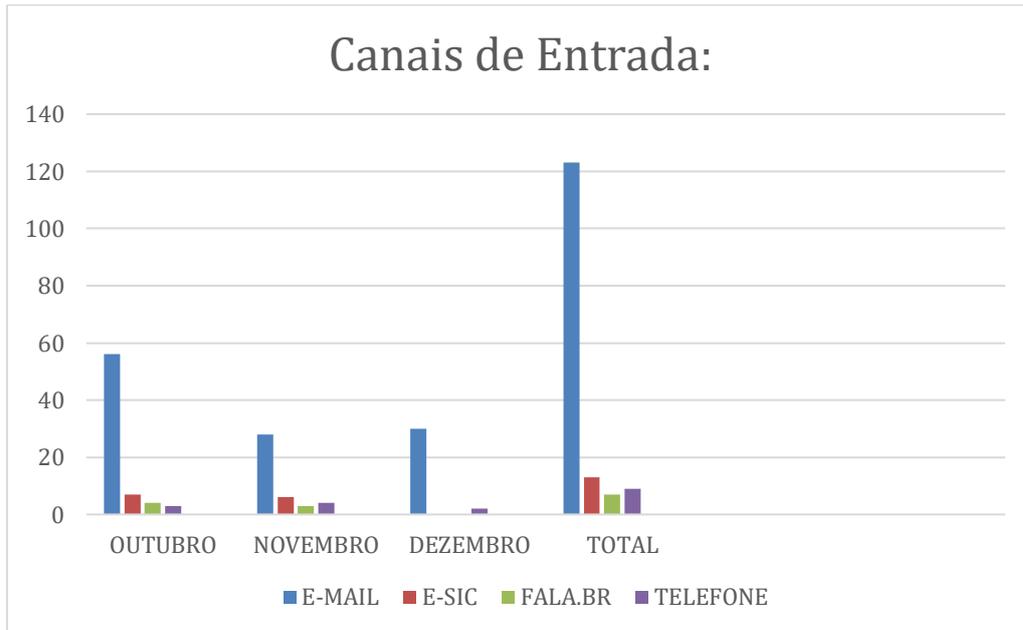
Por intermédio do Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, no dia 04/12/2023, passou a utilizar o sistema OuvERJ como sistema de ouvidoria e transparência informatizado oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e solicitações de acesso à informação, em substituição aos sistemas FalaBR e e-SIC.RJ.





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

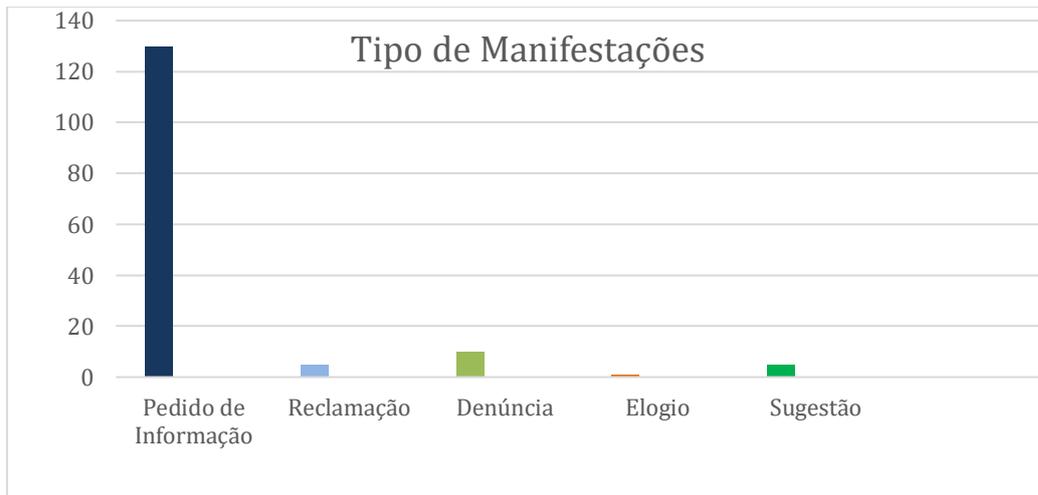
Manifestações e Pedidos de Informações recebidos



TIPO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
E-MAIL	56	28	30	123
E-SIC	01	02	05	12
FALA.BR	02	05	05	7
TELEFONE	0	02	04	09
PRESENCIAL	0	0	0	0



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



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

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