
Secretaria de
Cultura e Economia Criativa



RELATÓRIO

Ouvidoria

Transparência

e

Compliance

2024



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

SUMÁRIO

Introdução	2
Apresentação	4
O que é ouvidoria?	4
Qual objetivo da Ouvidoria?	4
Transparência Passiva	4
Transparência Ativa	4
O que são: Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Informações	5
OuvERJ	6
Números OuvERJ	6
Manifestação de Ouvidoria	7
Pedido de Informação	9
Tipo de Decisão	9
Evolução dos Pedidos	9
Cumprimento de Prazo	10
E-mail Institucional da Ouvidoria	11
Números de E-mail	11
Total de Manifestações e Solicitações de Informação	13
Nossas Ações: Palestras, Encontros e Eventos	14
2º Seminário de Ética em Ação	14
12º Encontro da Rede de Ouvidoria	15
13º Encontro da Rede de Ouvidorias	16
14º Encontro da Rede de Ouvidorias	17



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

Introdução

A Ouvidoria, Transparência e *Compliance* da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa (SECEC) têm por finalidade ser um canal de interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, gerando a participação social, e consequentemente, a melhoria dos serviços prestados pelo SECEC-RJ.

Embora a Ouvidoria, Transparência e *Compliance* da SECEC dentre suas competências, descritas no Regimento Interno da SECEC-RJ através da [Resolução SECEC nº 169 de 06 de outubro de 2021](#), não se encontram dentre essas a elaboração de pesquisas, e a prestação de serviços de assessoria técnica ou consultoria jurídica aos cidadãos.

A Ouvidoria, Transparência e *Compliance* estabelecida na estrutura básica da SECEC através do [Decreto nº 49.592 de 10 de abril de 2025](#). Além disso, as funções da Ouvidoria e Transparência da SECEC estão alinhadas com as diretrizes da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro- OGE-RJ.

A Ouvidoria recebe, encaminha aos setores técnicos, e posteriormente responde aos cidadãos, as solicitações referentes à:

- Manifestações.
- Pedidos de Informação, conforme na Lei de Acesso à Informação (LAI) [Lei Federal nº 12.527/2011](#).
- Pedidos protocolados presencialmente na SECEC.

O conceito de manifestação se distingue tendo em vista o sujeito passivo a qual essa manifestação se refere.

Nesse sentido, as manifestações dirigidas à Ouvidoria podem se referir a serviços prestados pelo a SECEC ou vinculadas.



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

As manifestações referentes a serviços prestados pelo SECEC-RJ são recebidas pela Ouvidoria, que as analisa preliminarmente e as encaminha para o setor técnico especializado, objetivando apresentar uma resposta a ser encaminhada ao cidadão, bem como aperfeiçoar os serviços prestados pelo SECEC.



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. A Ouvidoria, Transparência e *Compliance* da SECEC participa da rede de Ouvidorias que integra o Sistema de Controle Interno do Estado do Rio de Janeiro através da CGE/RJ.

- Canal de Diálogo e Participação Social
- Interlocutora entre Sociedade e Estado
- Representantes dos Interesses dos Cidadãos
- 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 Passiva

Por meio do atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente a SECEC. Para esse acesso, o OuvERJ é a principal ferramenta no Poder Executivo Estadual.

Transparência Ativa

Por meio da publicação proativa na internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela SECEC.



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

O que são: Manifestações de Ouvidoria 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 Sigilosa: É aquela em que a identidade do denunciante é mantida em segredo, conhecida apenas pelo setor responsável pela apuração da denúncia.

Denúncia Anônima: É aquela em que o denunciante não revela sua identidade, mantendo-se totalmente oculto durante a investigação.

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



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

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.



Números OuvERJ

Número de Registros no OuvERJ	
Manifestação de Ouvidoria	Pedido de Informação
46	26

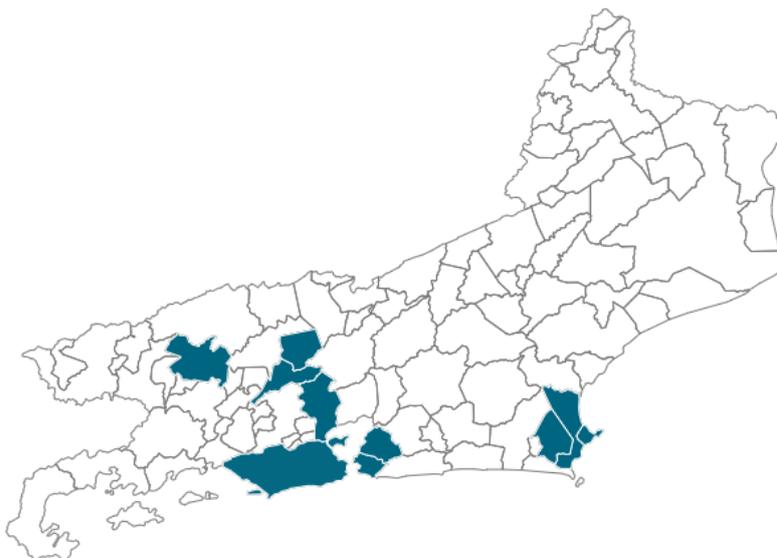
Tempo Médio das Respostas	
Manifestação de Ouvidoria	Pedido de Informação
25,19 dias	18,69 dias



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

Manifestação de Ouvidoria

Município	Total	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Armação dos Búzios	2	2	-	-	-
Barra do Piraí	1	-	-	1	-
Cabo Frio	1	1	-	-	-
Duque de Caxias	1	-	1	-	-
Miguel Pereira	2	-	-	2	-
Niterói	1	-	1	-	-
Paty do Alferes	2	-	2	-	-
Rio de Janeiro	30	10	11	8	1
São Gonçalo	1	-	-	1	-
São Pedro de Aldeia	1	1	-	-	-
Teresópolis	1	-	-	1	-
Não informado	3	-	-	3	-
Total	46	14	15	16	1

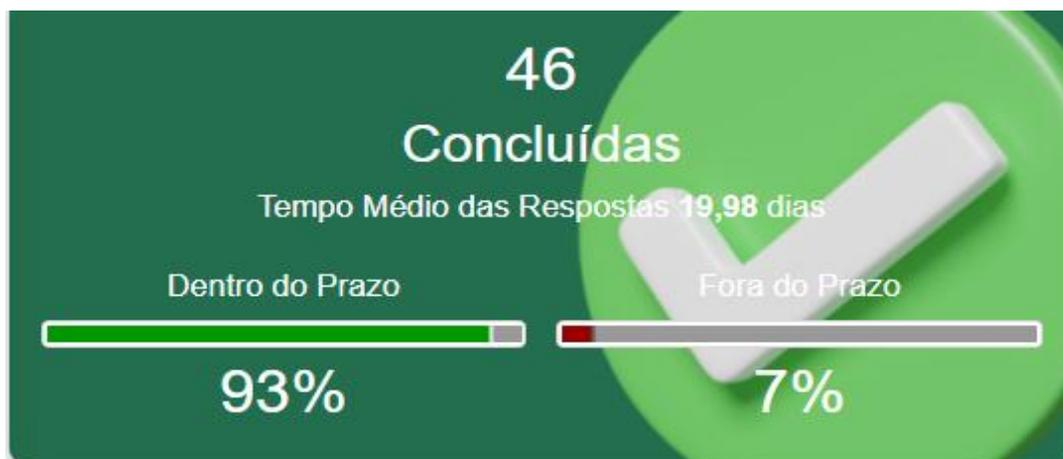




Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
Ouvidoria, Transparência e Compliance

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	16 (34,78%)
	DENÚNCIA	14 (30,43%)
	ELOGIO	0 (0,00%)
	SOLICITAÇÃO	15 (32,61%)
	SUGESTÃO	1 (2,17%)



No período 26/01/2024 a 17/12/2024 esta Ouvidoria apresentou um tempo médio de 25,19 dias para responder às manifestações recebidas.

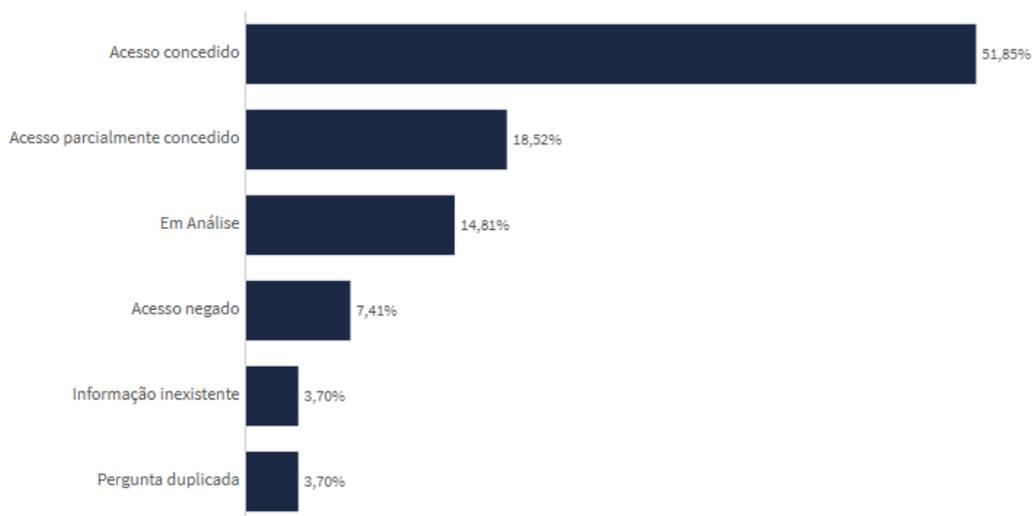
Esse indicador refere-se ao intervalo entre o registro das manifestações pelo cidadão e o envio da resposta final por parte da equipe responsável, demonstrando o compromisso com o atendimento dentro dos prazos estabelecidos



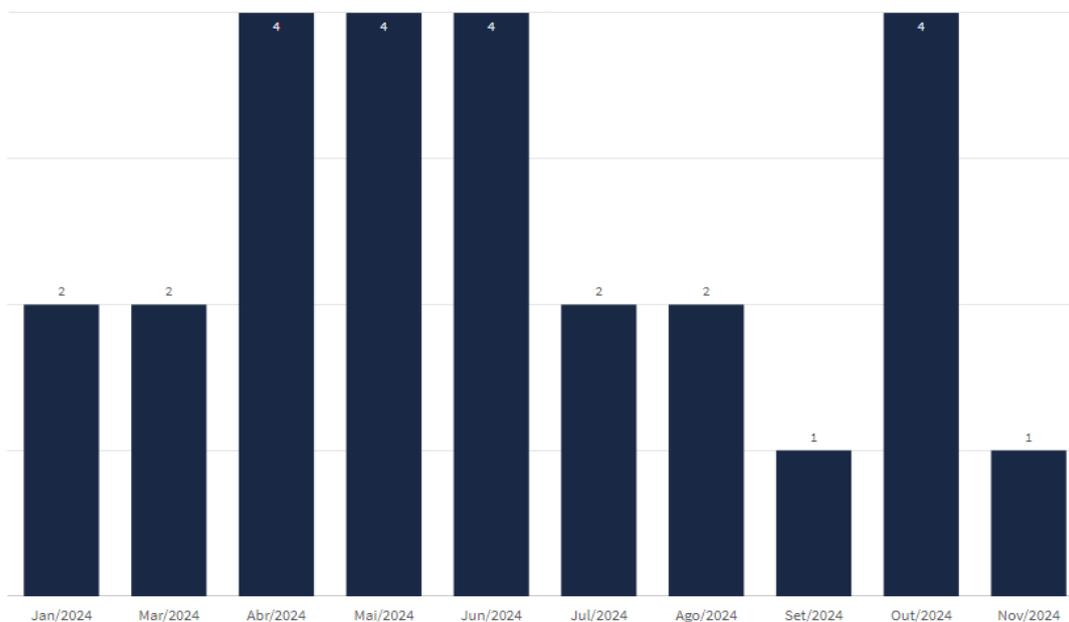
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
Ouvidoria, Transparência e Compliance

Pedido de Informação

Tipo de Decisão



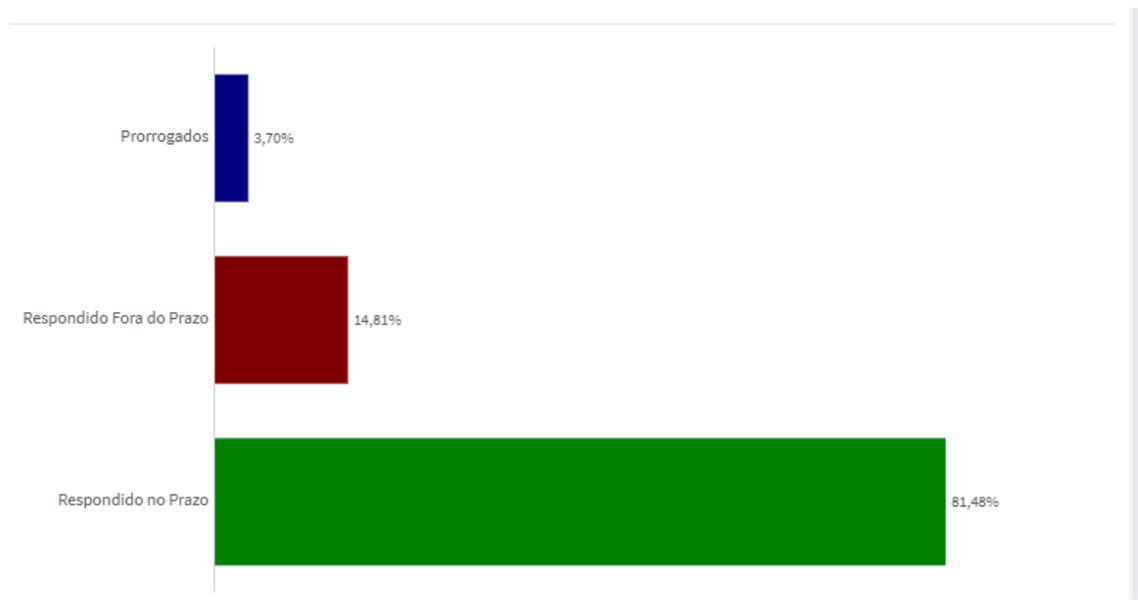
Evolução dos Pedidos





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

Cumprimento de Prazo





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

E-mail Institucional da Ouvidoria

No total, a Ouvidoria recebeu 516 registros através do e-mail ouvidoria@cultura.rj.gov.br, que envolvem pedidos de informações, dúvidas, reclamações e denúncias. Após o acolhimento, as demandas são encaminhadas para os setores competentes, que realizam a análise e o atendimento, sempre monitorado pela Ouvidoria quanto os prazos legais para atendimento.

Importante ressaltar que, seguindo as orientações da CGE/RJ, quando recebemos demandas por e-mail, informamos os cidadãos sobre o canal apropriado para registro: o sistema OuvERJ.

Dentre as 516 demandas, a Ouvidoria acolheu e respondeu 130, o que demonstra um atendimento de aproximadamente 25,19%. Isso evidencia nosso compromisso eficiência e celeridade no atendimento.

Números de E-mail

Setor	Pedido de Informação	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Total
Comissão	67	40	48	22	7	184
Gabinete	13	2	16	4	63	98
Ouvidoria	55	8	42	3	22	130
Lei de Incentivo	7	1	7	-	1	16
Recursos Humanos	3	-	4	-	9	16
ASSTI	1	2	7	-	-	10
Parque Estadual	4	2	2	-	-	8
Prestação de Contas	5	-	1	-	1	7
Superintendência de Audiovisual	4	-	-	-	1	5



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

Superintendência de Artes	-	2	2	-	1	5
INEPAC	4	-	2	1	-	7
Eventos	1	-	-	-	1	2
Theatro Municipal	2	1	-	-	-	3
Logística e Patrimônio	1	-	1	-	-	2
FUNARJ	1	-	1	-	-	2
Planejamento e Gestão	4	-	-	-	1	5
Comunicação e Marketing	-	-	4	-	-	4
CAP	-	1	-	-	-	1
ASSCS	-	-	1	-	-	3
FMIS	1	-	1	-	4	2
EECRJ	-	-	1	-	-	5
Relações Internacionais	-	-	1	-	-	1
Engenharia e Arquitetura	-	-	-	-	-	-
Total	173	59	141	30	111	516



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

Total de Manifestações e Solicitações de Informação

Os números apresentados a seguir revelam que, em 2024, a Ouvidoria recebeu 733 manifestações e pedidos de informação pelo Sistema OuvERJ, e-mail, telefone e atendimento presencial.

Esses números reafirmam a importância da Ouvidoria como um canal direto de comunicação com a sociedade. Comprometida com a escuta ativa, a Ouvidoria busca continuamente a evolução dos serviços prestados

Canal	Quantidade
E-mail	516
OuvERJ	72
Telefone	121
Presencial	24
Total	733



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

Nossas Ações: Palestras, Encontros e Eventos

2º Seminário de Ética em Ação



A Ouvidoria da SECEC esteve presente no 2º Seminário Ética em Ação: em busca de um ambiente organizacional saudável, no dia 26/06/2024 às 14h30, no auditório da Fundação Casa de Rui Barbosa, no Rio de Janeiro.

O seminário Promoveu um Debate dedicado à valorização do ambiente organizacional no Serviço público, Reconhecendo-o como um elemento fundamental na promoção da conduta ética dos profissionais e na manutenção da integridade governamental. Com o intuito de fomentar ambientes de trabalho saudáveis e respeitosos. Os temas abordados foi boas práticas e estratégias relacionadas à cultura organizacional, liderança ética, gestão transparente, ética profissional e prevenção e combate ao assédio.



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

13º Encontro da Rede de Ouvidorias



A Controladoria Geral do Estado (CGE-RJ) Promoveu, no dia 05 de agosto de 2024 O XIII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro que teve como tema "OuvERJ em Constante Evolução", Ocorreu no Teatro Alcione Araújo, Espaço Cultural Biblioteca Parque Estadual situado na Av. Pres. Vargas, 1261, no Centro do Rio de Janeiro, às 13h30.

O XIII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro foi um evento importante para discutir e aprimorar a atuação das Ouvidorias no Estado, Promovendo a participação cidadã e a transparência na gestão pública. O Evento foi uma oportunidade para discutir as recentes melhorias na OuvERJ e como elas estão impactando a Gestão pública.



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

A plataforma OuvERJ tem como objetivo facilitar o acesso dos cidadãos à Ouvidoria e garantir a transparência na gestão pública.

14º Encontro da Rede de Ouvidorias



No dia 03 de dezembro de 2024 o Ouvidor da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do RJ Rodrigo Moura da participou como moderador em uma palestra na XIV Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do RJ, organizado pela Controladoria Geral do Estado (CGE/RJ). O tema do encontro foi "1 ano de OuvERJ - Sempre em Evolução".

Estiveram presentes autoridades como o Controlador Geral Demétrio Farah, o Secretário de Estado de Transformação Digital José Mauro, o Presidente do PRODERJ Flávio Rodrigues, e o Ouvidor Geral Eugênio

Machado, além dos ouvidores que fazem parte da rede.

Durante a palestra, foi apresentado os avanços e os números do sistema OuvERJ, abordamos a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além de debater questões sobre o assédio no ambiente de trabalho.



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

Considerações Finais

O relatório analisa os dados do exercício de 2024 e revela que as reclamações na ouvidoria diminuíram, enquanto os pedidos de acesso à informação aumentaram. Os temas mais recorrentes nos registros foram "editais" e "ICMS". Para atender a população, a Ouvidoria da SECEC/RJ utiliza o sistema OuvERJ. Além disso, disponibiliza contatos diretos via e-mail e telefone, bem como atendimento presencial na Av. Presidente Vargas, 1261, no Centro do Rio de Janeiro, de segunda a sexta, das 10h às 17h.

A Ouvidoria da SECEC/RJ está para facilitar o seu acesso à informação e atender as manifestações. Com o sistema eletrônico OuvERJ, permite aos usuários o acompanhamento das manifestações e pedidos de informações através de protocolos gerados pelos sistemas, dando transparência quanto ao andamento e tratamento pelas áreas responsáveis da SECEC.

Nosso e-mail institucional é uma ferramenta que aproxima o cidadão, da gestão pública. Entendemos a importância em ouvir demandas do cidadão, sendo essencial para melhorar os serviços oferecidos.

Além disso, nossa equipe trabalha continuamente para atualizar as informações disponíveis no do nosso site. O objetivo é garantir que o cidadão tenha acesso às informações, a dados claros e precisos sobre nossas ações.

Estamos sempre monitorando as questões de ouvidoria e transparência. Nossa missão é ajudar a alta gestão a tomar decisões que realmente melhorem a prestação de serviços públicos.

Reforçamos nosso compromisso de facilitar o diálogo entre a SECEC/RJ e o cidadão. Estamos sempre buscando melhorias nos nossos procedimentos e atendimentos. Juntos, vamos fortalecer a cidadania e a participação social.



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

RODRIGO DEODATO DE MOURA

Ouvidor

ANA CLAUDIA BARBOZA VICENTE DA SILVA

Estagiária



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

**Secretaria de
Cultura e Economia Criativa**



**GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO**

Ouvidoria, Transparência e Compliance SECEC
End.: Av. Presidente Vargas, 1261, Rio de Janeiro- RJ
E-mail: ouvidoria@cultura.rj.gov.br
Tel.: (21) 2216-8500 - Ramais 248 e 249