

Relatório Quantitativo

1º Trimestre- 2025

Ouvidoria Transparência E Compliance





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
Números de Manifestações e Pedidos de Informação	6
OuvERJ	6
Manifestação de Ouvidoria	7
Pedido de Informação	8
Tipo de Decisão	8
Evolução dos Pedidos	8
Cumprimento de Prazo	9
Números de E-mail	10
Considerações Finais	11



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 manifestações referentes à:

- Manifestações de ouvidoria.
- 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

Números de Manifestações e Pedidos de Informação

CANAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
E-mail	41	36	29	106
OuvERJ	19	26	8	53
Telefone	0	0	0	0
Presencial	0	0	0	0

OuvERJ

O [OuvERJ](#), sistema oficial para o registro eletrônico de manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, a ser utilizado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do RJ, por intermédio do [Decreto nº 48.727 de 03 de outubro de 2023](#), solicitamos que sua manifestação do tipo denúncia seja registrada através do sistema OuvERJ.

O sistema está disponível na internet no endereço www.ouverj.rj.gov.br

NÚMERO DE REGISTROS NO OUVERJ	
Manifestação de Ouvidoria	Pedido de Informação
47	6

Tempo Médio das Respostas	
Manifestação de Ouvidoria	Pedido de Informação
10,77	6,55



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

Manifestação de Ouvidoria

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	10 (21,28%)
	DENÚNCIA	9 (19,15%)
	ELOGIO	0 (0,00%)
	SOLICITAÇÃO	23 (48,94%)
	SUGESTÃO	5 (10,64%)

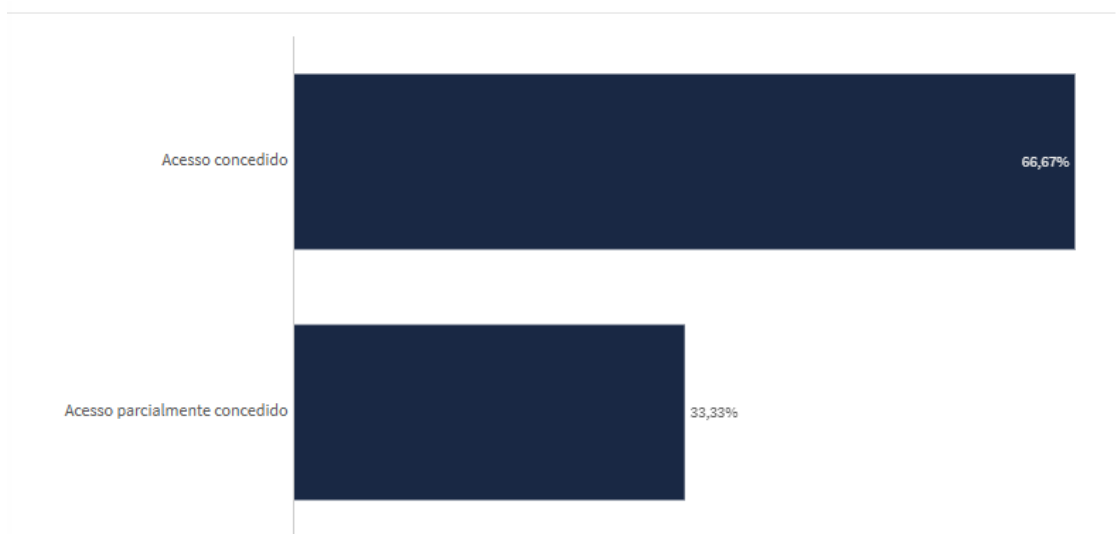




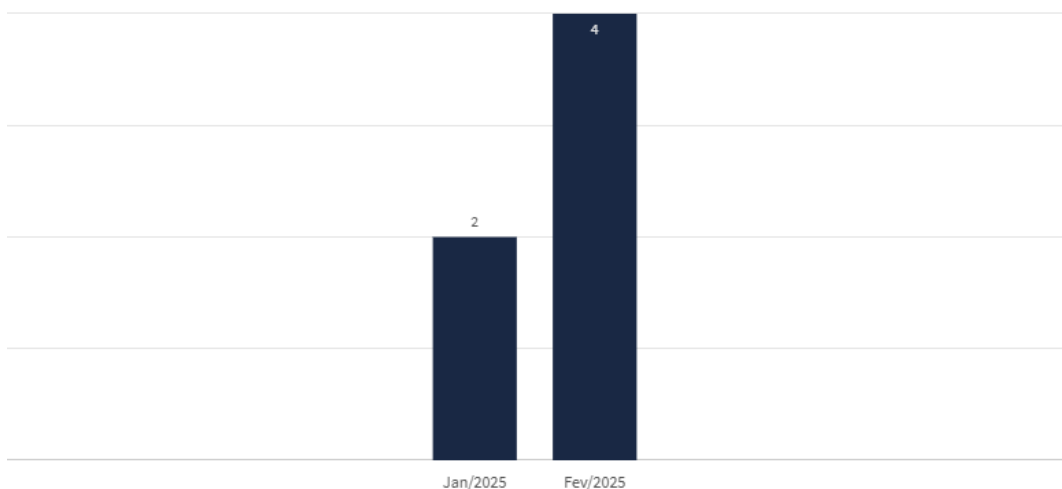
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa
Ouvidoria, Transparência e Compliance

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

Respondido no Prazo

100,00%



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

Números de E-mail

Setor	Pedido de Informação	Reclamação	Solicitação	Denúncia	Sugestão	Total
Ouvidoria	19	7	24	4	3	57
Gabinete	1	-	11	-	16	28
Comissão	1	1	7	1	-	10
Sistema Desenvolve Cultura	-	-	2	-	-	2
Recursos Humanos	-	-	2	-	-	2
Assessoria de Comunicação	-	1	-	-	-	1
Prestação de Contas	-	-	1	-	-	1
Superintendência de Leitura e Conhecimento	1	-	-	-	-	1
Suporte Técnico de Informática	-	-	1	-	-	1
Superintendência de Audiovisual	-	-	1	-	-	1
Superintendência de Museus	-	-	1	-	-	1
Superintendência de Artes	-	-	1	-	-	1
Total	22	9	51	5	19	106



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

Considerações Finais

O relatório referente ao primeiro trimestre de 2025 revela que as denúncias recebidas pela ouvidoria da SECEC diminuíram, enquanto os pedidos de acesso à informação aumentaram. 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 no site oficial <http://cultura.rj.gov.br/ouvidoria/>.

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

Atendimento presencial deve ser agendado previamente por e-mail.

Horário de Atendimento Presencial: 10:00 às 16:00

Acesse nosso site: <http://cultura.rj.gov.br/ouvidoria/>