

## 1. O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria atua como elo no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. É, ao mesmo tempo, um instrumento para o fortalecimento da participação social e do controle social.

## 2. Como atua uma Ouvidoria?

A Ouvidoria é responsável por receber, tratar e responder manifestações de ouvidoria (sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias) e pedidos de acesso à informação. É responsável, também, pela promoção da transparência e por gerir e consolidar informações que possam subsidiar a Administração Pública.

## 3. O que é a Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE/RJ)?

A Ouvidoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (OGE/RJ), integrante da estrutura da Controladoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro (CGE/RJ), é o órgão responsável por receber, examinar, encaminhar e acompanhar o andamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, demandas referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Além disso, a OGE tem como função acompanhar o trabalho das demais Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações e gerar informações sobre a satisfação dos cidadãos com os serviços públicos.

## 4. Quais são as formas de contato com a Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RJ)?

### **a) Pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (Fala.BR):**

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

### **b) Presencialmente:**

Endereço: Avenida Erasmo Braga, nº 118 – 12º andar – Sala 1203 – Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20020-000.

Horário de Funcionamento: De segunda à sexta-feira, das 10 às 16h.

**c) Pelo Telefone:** (21) 2333-1828.

Essas e mais informações pode ser verificada na Carta de Serviços da CGE/RJ, acessando o link [http://www.cge.rj.gov.br/wpcontent/uploads/2020/03/Carta\\_de\\_Servicos\\_da\\_CGE.pdf](http://www.cge.rj.gov.br/wpcontent/uploads/2020/03/Carta_de_Servicos_da_CGE.pdf)

## 5. Manifestação de Ouvidoria

### 5.1. O que é?

A manifestação de ouvidoria é a forma que o cidadão tem para se expressar perante a Administração Pública ou sobre um serviço público.

### 5.2. Quais são os tipos de manifestação?

As manifestações de ouvidoria podem ser do tipo denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio.

**Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

**Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;

**Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual; e

**Elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

### 5.3. Como fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita pela internet:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, de forma presencial (ver item 4) ou pelo telefone (21) 2333-1828.

### 5.4. O que é o Fala.BR?

O Fala.BR é um Sistema Integrado de Ouvidorias, e é o canal utilizado para encaminhamento das manifestações de ouvidoria a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

O Fala.BR está disponível na Internet, funciona 24 horas e pode ser acessado no link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

## 5.5. Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode efetuar manifestação.

## 5.6. É preciso se cadastrar no Fala.BR? Há possibilidade de fazer uma manifestação anônima?

As manifestações do tipo Sugestão, Elogio e Solicitação precisam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

## 5.7. Como se cadastrar?

Na página principal, clique em "Cadastrar", e faça seu auto cadastro. O sistema enviará um e-mail de confirmação com um link de ativação. É necessário abrir esse **link** para concluir o registro.

**\*Obs.:** Desativar a opção "pop-up", caso esteja ativada.

## 5.8. Quais as garantias de proteção à identidade do cidadão?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação Federal), os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que o cidadão autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a devida autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

## 5.9. É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. É possível incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O limite total é de 30MB.

#### 5.10. Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

#### 5.11. Quando o prazo de resposta não é respeitado pela Unidade de Ouvidoria Setorial, como proceder?

As Unidades de Ouvidorias Setoriais – UOS são as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades pertencentes à Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Quando o prazo não for cumprido, será possível acionar a Ouvidoria- Geral do Estado para que medidas sejam adotadas.

Para isso, deve-se selecionar o órgão Ouvidoria-Geral do Estado, no Sistema Fala.BR.

#### 5.12. É possível alterar a manifestação depois que foi enviada?

Não. Não é possível alterar a manifestação após o envio. Porém, se a Ouvidoria oferecer resposta intermediária, será complementar a manifestação com informações adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema e clicar em "Complementar". Não são recebidas complementações por e-mail.

#### 5.13. O que acontece com a manifestação após o registro no Fala.BR?

Após o registro da manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-la. A Ouvidoria poderá responder a manifestação, solicitar uma complementação, prestar orientações, ou encaminhar para a unidade interna ou outro órgão/entidade do Poder Executivo Estadual responsável por resolver a questão.

Dependendo do caso, qualquer que seja ele, o cidadão sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

#### 5.14. Como ver a resposta da manifestação?

Quando o cidadão fizer uma manifestação no sistema Fala.BR, será enviado um e-mail com o nº de Protocolo gerado. Assim, o cidadão poderá consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do sistema. Para isso, utiliza-se a opção “**Consulte sua Manifestação**”.

**\*Obs.:** Lembre-se, porém, que o cidadão *não receberá resposta e não poderá acompanhar o andamento se a manifestação for anônima.*

#### 5.15. Como acompanhar o andamento da manifestação?

Acesse o sistema e clique em “**Consulte sua Manifestação**”. Caso já tenha cadastro, informar e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação. Caso não tenha cadastro, informe o número de protocolo recebido e o e-mail utilizado durante o registro da manifestação. Clique em “**Consultar**” para visualizar o andamento da manifestação.

### 6. Lei de Acesso à Informação

A Constituição prevê o direito de acesso do cidadão à informação, permitindo-lhe conhecer e acompanhar a administração dos recursos públicos. Esse é o princípio que inspira a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Cabe ao Poder Público oferecer o acesso e responder às consultas formuladas, o que enseja e fortalece a cultura de transparência na gestão de suas atividades.

#### 6.1. O que é a Lei de Acesso à Informação?

É a lei que regulamenta o direito do acesso à informação garantido pela Constituição Federal, obrigando órgãos públicos a considerar a publicidade com a regra e o sigilo como exceção. A divulgação de informações de interesse público gera procedimentos para facilitar e agilizar o acesso por qualquer pessoa, inclusive com o uso da tecnologia da informação, e para fomentar o desenvolvimento de uma cultura de transparência e controle social na administração pública.

#### 6.2. Qual é a importância da Lei de Acesso à Informação?

O objetivo da lei é a mudança da cultura do sigilo, que existe em algumas instituições públicas. A lei pode ser compreendida como um ato de

amadurecimento da democracia brasileira. A informação sob a guarda do Estado é sempre pública, devendo o acesso a ela ser restringido apenas em casos específicos. Isto significa que a informação produzida, guardada, organizada e gerenciada pelo Estado em nome da sociedade é um bem público. O acesso a estes dados, constitui-se em um dos fundamentos para a consolidação da democracia, fortalecendo o controle social.

### 6.3. Quem está sujeito à Lei de Acesso à Informação?

Na União, Estados, Distrito Federal e Municípios, devem observar a lei: Poderes Executivo, Legislativo, incluindo Cortes de Contas, e Judiciário e o Ministério Público. Autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista e entidades controladas direta ou indiretamente pelos entes da federação. Entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos.

### 6.4. O que é informação pública?

De modo geral, toda informação pública está sujeita a publicidade. Isso inclui:

- Informação produzida ou acumulada por órgãos e entidades públicas;
- Informação produzida ou mantida por pessoa física ou privada decorrente de um vínculo com órgãos e entidades públicas;
- Informação sobre atividades de órgãos entidades, inclusive relativa à sua política, organização e serviços;
- Informações pertinentes ao patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação e contratos administrativos;
- Informações sobre políticas públicas, inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas.

### 6.5. Como solicitar um Pedido de Acesso à Informação?

Para registrar os pedidos de acesso à informação, o cidadão deve acessar o Sistema Eletrônico e-SIC por meio do seguinte endereço: <http://www.esicrj.rj.gov.br/> ou dirigir-se ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Ouvidoria-Geral do Estado, situado à Avenida Erasmo

Braga, nº 118 – 12º andar – Sala 1203 – Centro – Rio de Janeiro/RJ – CEP 20020-000.

#### 6.6. É preciso pagar pelas Informações?

A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados o cidadão cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarado nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

#### 6.7. Existe algum tipo de documento que não será disponibilizado?

A lei prevê a publicidade como regra e o sigilo como exceção. Em casos específicos existe regulamentação que prevê a classificação de documentos em três níveis:

**a) Grau ultrassecreto:** vinte e cinco anos;

**b) Grau secreto:** quinze anos; e

**c) Grau reservado:** cinco anos.

#### 6.8. O sigilo, embora excepcional, pode se justificar quanto às informações que possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

6.9. Toda informação produzida ou custodiada pelo Governo é pública?

Como princípio geral, sim, salvaguardando-se as informações pessoais e as exceções previstas na lei. A informação produzida pelo setor público deve estar disponível a quem este serve, ou seja, à sociedade, a menos que esta informação esteja expressamente protegida.

6.10. Quais Instituições Públicas devem cumprir o direito de acesso à informação?

Os dispositivos constitucionais sobre o acesso à informação aplicam-se a todos os entes federativos (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) e a todas as esferas de Poder (Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como Ministério Público e Tribunais de Contas).

6.11. Entidades Privadas também estão sujeitas à lei de acesso à informação?

As entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos para a realização de ações de interesse público, diretamente do orçamento ou por meio de subvenções sociais, contratos de gestão,

termos de parceria, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos similares, devem divulgar informações sobre os recursos recebidos e sua destinação.

#### 6.12. O que são informações pessoais?

Informações ou dados pessoais são aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, cujo tratamento deve ser feito de forma transparente e com respeito à sua vida privada, intimidade, honra e imagem, bem como às liberdades e garantias individuais. As informações pessoais terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção.

#### 6.13. O atendimento à LAI exigirá investimento em capacitação do servidor?

O cumprimento da legislação de acesso reforça a necessidade de estabelecimento de programa de gestão de documentos na Administração Pública, no qual iniciativas de capacitação de servidores são indispensáveis. No Estado do Rio de Janeiro, a Controladoria Geral do Estado organiza o treinamento sobre acesso à informação para os servidores que trabalham nas ouvidorias dos órgãos e entidades estaduais.

#### 6.14. O prazo de vinte dias, prorrogáveis por mais dez, para entrega da resposta ao pedido de informação, não é curto?

Os prazos são necessários para a garantia do direito a maior parte das leis de acesso à informação no mundo prevê uma delimitação de tempo, e o Decreto 46.475/18 do Estado do Rio de Janeiro não foge à regra. O prazo foi pensado para garantir um equilíbrio entre a necessidade do cidadão e a capacidade de entrega por parte da Administração.

#### 6.15. O servidor pode ser responsabilizado?

A violação do direito de acesso à informação sujeitará o servidor às penalidades previstas na legislação, aplicando se, no que se refere às sanções administrativas, os respectivos regimes jurídicos disciplinares dos servidores públicos do Estado do Rio de Janeiro.

#### 6.16. E se o cidadão fizer mau uso da informação pública obtida?

A Lei de Acesso à Informação não afasta o cumprimento de outras leis que igualmente integram o ordenamento jurídico brasileiro, que trazem restrições ao acesso ou à divulgação de informações. Ninguém pode, por exemplo, usurpar a autoria de uma obra intelectual (um livro, uma partitura, uma fotografia) ou usá-la para fins comerciais.

## 7. Menu Transparência

### 7.1. Por que o Menu Transparência foi criado?

O Menu Transparência é uma forma de padronizar a disponibilização de informações nos sites oficiais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, desenvolvida para permitir que a sociedade acompanhe o uso dos recursos públicos e tenha uma participação ativa na discussão das políticas públicas e no uso do dinheiro.

### 7.2. Quais as informações que podem ser obtidas no Menu Transparência?

De acordo com Lei Federal nº 12.527, que entrou em vigor no dia 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação pública e no Estado do Rio de Janeiro, o Decreto nº 46.475, editado em 25 de outubro de 2018, prevê que o Poder Executivo disponibilize as seguintes informações:

- a) Institucional;
- b) Ações e Programas;
- c) Participação Social;
- d) Auditorias;
- e) Convênios e Transferências;
- f) Receitas e Despesas;
- g) Licitações e Contratos;
- h) Servidores;
- i) Informações Classificadas;
- j) Serviço de Informação ao Cidadão - SIC
- k) Perguntas Frequentes; e

## I) Dados Abertos.

Obs: As informações que não estiverem disponíveis no menu transparência podem ser solicitadas pelo interessado ao órgão público competente (o que tenha atribuição legal e detenha a informação buscada) por meio de pedido de acesso à informação pelo sistema OuvERJ, <https://www.rj.gov.br/ouveri/>, a ser respondido em até 20 dias.

### 7.3. Com qual frequência o Menu Transparência é atualizado?

As informações referentes à receita e a despesa são atualizadas diariamente. As demais informações serão divulgadas e atualizadas mensalmente.

### 7.4. Quem pode acessar os dados do Menu Transparência?

Todo cidadão pode consultar as informações do Menu Transparência, acessando o sítio do órgão e entidade do seu interesse.

### 7.5. As informações disponibilizadas recebem alguma forma de filtragem ou tratamento?

Não. As informações são disponibilizadas sem qualquer tratamento de dados. Não é feito qualquer controle de limitação ou restrição, exceto as informações classificadas.

### 7.6. Como as informações devem ser publicadas?

Existem duas formas de publicação: uma rotineira independente de requerimentos e outra por meio de pedidos de informação. Informações de relevante interesse público e coletivo, produzidas ou mantidas por entidades públicas devem ser publicadas independentemente de solicitação.

Nos casos em que não houve publicação prévia, qualquer interessado poderá apresentar pedidos de acesso à informação aos órgãos e entidades. Os órgãos públicos devem contar com uma orientação ao usuário sobre como acessar a informação e disponibilizar dados primários, integrais, autênticos e atualizados. Quando alguma informação for sigilosa, está assegurado o acesso com a ocultação da parte sigilosa.

## 8. Portal da Transparência

## 8.1. O que é?

O **Portal da Transparência** do Governo do Estado do Rio de Janeiro, sob a gestão da Controladoria-Geral do Estado, disponibiliza informações e dados públicos de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, no qual o cidadão pode encontrar elementos sobre como o dinheiro público é utilizado.

O Portal atende de maneira ativa a Lei de Acesso à Informação, Lei Federal nº 12.527/11 e ao Decreto Estadual nº 46.475/18, que regulamenta o direito constitucional do cidadão a acessar as informações públicas, permitindo acompanhar e fiscalizar o uso dos recursos públicos.

Dessa forma, a sociedade tem à disposição ferramentas para exercer o controle social sobre as ações do Governo do Estado, bem como contribuir para a prevenção e combate à corrupção.

## 8.2. Quais informações são divulgadas no Portal da Transparência?

No Portal da Transparência, além de saber mais sobre a Lei de Acesso à Informação, são encontradas, em um único lugar, a concentração de relatórios, licitações, contratos, dados sobre a aplicação dos royalties do petróleo, a utilização das aeronaves do governador, transferências municipais, incentivos fiscais, consulta à remuneração e outras informações.