

Controladoria-Geral  
do Estado



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

# GUIA DE ORIENTAÇÃO PARA RESPONSÁVEIS PELAS UNIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL - UOS

**Orientações para estruturação  
de Unidades de Ouvidoria  
Setorial - UOS integrantes da  
Rede de Ouvidorias e  
Transparência do Poder  
Executivo do Estado do Rio de  
Janeiro**

**1ª Edição  
Dezembro/2024**

## **CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Av. Erasmo Braga, n.º 118 – 12º e 13º andares - Centro - Edifício  
Estácio de Sá  
CEP.: 20020-000 – Rio de Janeiro - RJ  
[controladoria@cge.rj.gov.br](mailto:controladoria@cge.rj.gov.br)

**Demétrio Abdennur Farah Neto**  
Controlador-Geral do Estado

**Eugenio Manuel da Silva Machado**  
Ouvidor-Geral do Estado

**Magno Tarcísio de Sá**  
Assessor Especial do Ouvidor-Geral do Estado

**Eliane Moraes Magalhães**  
Superintendente de Ouvidoria

**Luciana Ramos Avelino de Souza**  
Superintendente de Ouvidoria

**Ana Cristina Fortunato Cipriano**  
Coordenadora de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias  
Setoriais

**Lizia Pereira Peixoto**  
Auditor do Estado

## Apresentação

Este Guia tem por objetivo assistir as Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS em sua estruturação e no desempenho de suas atribuições precípuas, contribuindo para o fortalecimento das práticas de ouvidoria e transparência no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e, conseqüente melhoria dos serviços e o aperfeiçoamento da transparência pública.

E ainda, consiste em uma coletânea de normativos do Estado do Rio de Janeiro, constantes nos itens “Legislação” e “Referências Bibliográficas” ao final deste Guia, com as devidas adaptações para melhor entendimento e contendo orientações básicas.

## Sumário

1 - OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA.....	5
2 - COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL – UOS.....	6
3 - PERFIL DO RESPONSÁVEL PELA UOS.....	12
3.1 - Da indicação do titular da UOS e cumprimento da Legislação.....	12
3.2 - Da capacitação do responsável pela UOS .....	14
4 - ESTRUTURA BÁSICA DA UOS.....	15
5 - REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA ESTADUAL.....	16
5.1 – Do Monitoramento da Rede de Ouvidorias e Transparência.....	18
5.2 - PROUT .....	19
6 - SISTEMA UTILIZADO EM OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA .....	20
6.1 – Do Cadastro e Utilização do OuvERJ.....	20
6.2 – Responsabilidades do Ouvidor no Sistema OuvERJ.....	21
7 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO.....	21
8 - PROGRAMA DE DADOS ABERTOS.....	22
9 - TRANSPARÊNCIA NOS SITES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES.....	23
10 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.....	24
11 - LEGISLAÇÃO.....	25
12 - GUIAS E MANUAIS.....	28
13 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
14 - ANEXOS.....	31
14.1 - Modelo de Termo de Compromisso Ético (Decreto Estadual n.º 46.873/2019).....	31
14.2 - Modelo de Declaração (Decreto Estadual n.º 46.873/2019) .....	33
14.3 - Modelo de Termo de Confidencialidade (Resolução CGE n.º 244/2023). 34	

## 1 - OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Ouvidoria e Transparência pública é a instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e simplifique relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

A função de Ouvidoria é auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado. Deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas.

Na função de Ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais. Por essa razão, as ouvidorias, além de instâncias de controle e de participação, são também instâncias de gestão pública.

A função de Transparência tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular, por meio da definição de mecanismos que contribuam para a acessibilidade, clareza e integridade das informações disponibilizadas à sociedade.

Na função de Transparência, é assegurado, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública, contribuindo no combate à corrupção.

Cabe ressaltar que as macrofunções precípua de Ouvidoria e Transparência estão definidas nas alíneas ‘b’ e ‘c’ do inciso I, artigo 6º da Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE, Órgão Central de Controle Interno, sendo as Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS responsáveis pelas funções de Ouvidoria e Transparência, regulamentadas pela Lei federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 (Regulamentada no âmbito do estado do Rio de Janeiro pelo Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019) e pela Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação, respectivamente.

## **2 - COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL – UOS**

Em relação às competências das UOS destacamos o estabelecido no Art. 23 do Decreto n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019:

I - realizar a mediação administrativa, com os setores internos para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

II - elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de transparência e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

III - produzir relatórios gerenciais semestrais, de natureza qualitativa, elaborados a partir das análises das manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade;

IV - assessorar o titular do órgão ou entidade nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência;

V - receber e responder os pedidos de acesso à informação, apresentados no órgão ou entidade, e submetê-los, quando couber, à unidade responsável pelo fornecimento da informação.

VI - promover a articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VII - informar à OGE a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria e de transparência.

VIII - promover campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para o incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos no âmbito de seu órgão ou entidade; e

IX - cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela CGE, por intermédio da OGE, não contempladas pelo Decreto.

Além do estabelecido no Decreto, considerando-se as singularidades do trabalho dos profissionais das ouvidorias públicas, sugerem-se algumas competências que devem compor o perfil profissional deste servidor, e que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados por estes órgãos/entidades.

Os profissionais que atuam nas ouvidorias públicas devem mobilizar habilidades e conhecimentos no decorrer de suas práticas profissionais. As UOS devem identificar e organizar a aplicabilidade das habilidades e conhecimentos, frente aos contextos específicos de trabalho, da seguinte forma:

- ➡ Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos: isso significa que as ouvidorias atuam como uma espécie de tradutoras, intérpretes ou intermediadoras entre o Estado e a sociedade.
- ➡ Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos: o princípio da impessoalidade, que rege as atividades da Administração Pública, se traduz, no âmbito das ouvidorias, na obrigatoriedade de reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem fazer dentre eles qualquer tipo de diferenciação.

- ➡ As Unidades de Ouvidoria Setorial devem atender o público interno e externo, sendo classificado público interno os servidores e empregados das instituições que podem utilizar a Ouvidoria como um canal de manifestação de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.
- ➡ Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão. As ouvidorias promovem a comunicação entre os órgãos ou entidades e o cidadão, sendo responsáveis por esclarecer ao usuário os seus direitos, as formas adequadas de obtê-los e as expectativas que podem gerar sobre um caso concreto.
- ➡ Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos: significa recebê-los e respondê-los de acordo com um procedimento pré-estabelecido que contenha, ao menos, prazos e fluxos delineados. É preciso que as manifestações sigam uma rotina de fluxos estabelecidos, visando o melhor desenvolvimento das atividades da UOS.
- ➡ Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais, capazes de subsidiar a gestão pública nos processos decisórios do Estado. As manifestações apresentadas pela população podem influenciar na tomada de decisões dos agentes públicos. Isso significa que a ouvidoria é um termômetro para medir a satisfação dos usuários em relação a prestação dos serviços oferecidos pelas instituições públicas.
- ➡ Dar tratamento adequado às solicitações de acesso à informação: a Lei de Acesso à Informação – LAI estabelece procedimentos e ações a serem realizados pelos órgãos e entidades públicas, de forma a garantir o atendimento ao princípio da “Transparência Passiva”, que se dá quando algum órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

- ➔ Acompanhar e assessorar no cumprimento da LAI no que tange à transparência ativa: a LAI contém comandos que fazem referência à obrigatoriedade de órgãos e entidades públicas, por iniciativa própria, divulgarem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. Fica a cargo da Unidade de Ouvidoria Setorial o acompanhamento e o assessoramento para o cumprimento da legislação.
- ➔ Implementar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e o art. 13 da Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011.

Destacamos as competências primordiais do responsável pela UOS:

### Competência – Ouvir e compreender:

Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para o atendimento dos cidadãos no âmbito das competências das Ouvidorias Públicas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Escutar com atenção e paciência, acolhendo os interlocutores, manifestante e servidor interno responsável pela demanda apresentada, criando empatia de ambas às partes.	Missão e funções das ouvidorias. Técnicas de atendimento em Ouvidoria.
Utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da Ouvidoria.	Informação x Comunicação: conceitos e práticas. Cidadania e governo digital. Linguagem Cidadã.
Orientar os manifestantes e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito das unidades de ouvidoria.	Processo de trabalho nas unidades de ouvidoria. Conhecimento técnico sobre o segmento em que exerce atividade e as legislações aplicáveis.
Prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.	Técnicas de mediação de conflitos em ouvidorias.
Identificar se o manifestante precisa de cuidados especiais.	Acessibilidade e humanização do atendimento.
Identificar a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida, incluindo situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado.	Condições de risco social: violência, desemprego, processos migratórios, doença, ausência de escolaridade, entre outros.

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Revisto, ampliado e atualizado pela lei n.º 13.460/2017 e Decreto n.º 9.492/2018 da Controladoria Geral da União – CGU – Nov/2019.

## Competência - Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direitos

Desenvolver ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direitos, visando o desenvolvimento de sua autonomia.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Realizar ações que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias.	Conceito de direitos de cidadania.
Informar aos usuários quais são os órgãos que devem ser acionados, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta pode ser cobrada.	Estrutura administrativa da esfera governamental. Competências dos poderes de Estado. Lei de Defesa do Usuário (Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017).
Realizar atividades educativas no sentido de promover a participação social e orientar a população quanto aos seus direitos de cidadania.	Participação, mobilização social e engajamento. Políticas públicas, serviços públicos e programas sociais: conceitos e critérios de inclusão.

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Revisto, ampliado e atualizado pela lei n.º 13.460/2017 e Decreto n.º 9.492/2018 da Controladoria Geral da União – CGU – Nov/2019.

## Competência - Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada

Realizar, em conjunto com sua respectiva equipe, atividades de triagem, análise crítica e registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos no âmbito das unidades das Ouvidorias Públicas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Decodificar, interpretar, traduzir a demanda do usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada.	Técnicas de análise e registro da informação. Linguagem cidadã. Conhecimento da Política de Integridade do órgão ou entidade.
Realizar ações de coleta e registro das informações fornecidas pelos usuários, conforme critérios estabelecidos pela unidade de ouvidoria.	Critérios de coleta de dados e informações em ouvidoria.

Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento ao usuário e qualificação com o levantamento de base de dados disponíveis.	Técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações.
---	--

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Revisto, ampliado e atualizado pela lei n.º 13.460/2017 e Decreto n.º 9.492/2018 da Controladoria Geral da União – CGU – Nov/2019.

## Competência - Responder aos cidadãos as demandas de ouvidoria e transparência

Realizar, em conjunto com sua respectiva equipe, atividades de discussão, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, bem como das solicitações de acesso à informação, visando disponibilizar respostas adequadas e tempestivas.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Promover a interação entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades.	Política de Integridade e informações normativas sobre ouvidorias: legislação básica, cartilhas, manuais, entre outros.
Orientar as áreas técnicas sobre os prazos e as rotinas a serem cumpridas.	Leis n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).
Acompanhar as áreas técnicas na elaboração da resposta conclusiva.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
Organizar e interpretar as informações colhidas nas áreas técnicas sobre assuntos de sua competência.	Gestão da informação. Gestão do conhecimento.
Acompanhar as providências adotadas até a obtenção da solução necessária ao caso em questão.	Conhecimento básico sobre a instituição em que atua: legislação, hierarquia institucional, fluxos, procedimentos e rotinas. Sistemas de informação.
Encaminhar ao usuário resposta de qualidade e fácil compreensão.	Redação oficial e Linguagem cidadã.
Estabelecer articulação com equipamentos sociais (postos de saúde, hospitais, Centros de Referência de Assistência Social, Centros de Atenção Psicossocial, abrigos, creches, asilos, escolas, entre outros).	Gestão de Redes: conceito e possibilidades.

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Revisto, ampliado e atualizado pela lei n.º 13.460/2017 e Decreto n.º 9.492/2018 da Controladoria Geral da União – CGU – Nov/2019.

## Competência - Demonstrar os resultados produzidos

Desenvolver, em equipe, atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão, visando à melhoria da qualidade destes serviços, ao aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e ao exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

HABILIDADES	CONHECIMENTOS
Participar da elaboração de relatórios de gestão e de diagnóstico dos serviços prestados no âmbito da ouvidoria.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública. Gestão de indicadores. Carta de Serviços.
Sugerir medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público.	Conceitos de eficácia, eficiência e efetividade na gestão pública.
Apoiar ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade.	Controle social e Lei de Acesso à Informação.
Atuar proativamente no diagnóstico de necessidade de desenho de novos serviços.	Formulação e desenho de serviços públicos.

Fonte: Manual de Ouvidoria Pública – Revisto, ampliado e atualizado pela lei n.º 13.460/2017 e Decreto n.º 9.492/2018 da Controladoria Geral da União – CGU – Nov/2019.

### 3 - PERFIL DO RESPONSÁVEL PELA UOS

No Estado do Rio de Janeiro, o Decreto n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019, estabelece no art. 3º que a designação do titular da Unidade de Ouvidoria Setorial – UOS, ou equivalente, deverá ser preferencialmente, servidores públicos efetivos ou, no caso de empresas estatais, empregados de carreira.

O titular deverá ter formação de nível superior em qualquer área de conhecimento.

#### 3.1 - Da indicação do titular da UOS e cumprimento da Legislação

A indicação dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS deverá ser previamente avaliada pelo Controlador Geral do Estado, devendo ser encaminhado à CGE os seguintes documentos (Art. 3º, Parágrafo 2º, do Decreto n.º 46.873/2019):

I – *curriculum vitae* do indicado que demonstre a existência de perfil técnico compatível com as atividades a serem exercidas;

II - declaração, assinada pelo indicado, de que não sofreu, nos últimos cinco anos, quaisquer sanções administrativas, civis ou penais, em razão do exercício de função pública, e, especialmente, de que não se encontra nas condições de vedações previstas no art. 29, da Lei Estadual n.º 7.989/18; e

III – Termo de Compromisso Ético do Governo do Estado do Rio de Janeiro, devidamente preenchido e assinado pelo indicado.

Os modelos da Declaração e do Termo de Compromisso Ético do Governo do Estado do Rio de Janeiro encontram-se como Anexos, ao final deste Guia.

No caso de exoneração ou dispensa dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, esta deverá ser devidamente fundamentada, justificada e submetida previamente à avaliação do Controlador Geral do Estado, conforme art. 3º, parágrafo 3º, do Decreto n.º 46.873/2019.

A documentação mencionada no referido Decreto deverá ser encaminhada à CGE pelo gestor do órgão ou entidade, via processo instruído no Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para a avaliação prévia do Controlador Geral do Estado, incluindo ainda a justificativa de dispensa do ocupante anterior do cargo e o Diploma de nível superior do servidor indicado.

O Controlador Geral do Estado poderá recomendar a dispensa dos titulares das Unidades de Ouvidoria Setorial nos casos em que o servidor receba sanções administrativas, civis ou penais, em razão do exercício de função pública, e passe assim a se enquadrar nas condições de vedações previstas no art. 29, da Lei Estadual n.º 7.989/2018, como também pelo não atendimento, reiterado das orientações técnicas emanadas pela CGE.

Além do estabelecido no Decreto citado o responsável pela UOS é a pessoa que media relações, cria perspectivas de diálogo, e estabelece a comunicação entre as partes.

O órgão ou entidade pública deve indicar o responsável pela UOS, observando também alguns requisitos mínimos:

- a) Deve ser uma pessoa disposta a escutar opiniões diferentes das suas e preparado para se colocar na posição do outro;
- b) Deve conhecer com profundidade os procedimentos, fluxos, e as áreas finalísticas do órgão ou entidade em que trabalha. Somente assim poderá instruir o cidadão, indicar-lhe quais são os seus direitos e deveres e até onde pode ir sua expectativa. Este conhecimento do funcionamento interno da organização também permite ao responsável pela UOS buscar respostas nas áreas corretas, obtendo-as de maneira rápida;
- c) Deve ser uma pessoa que valorize os direitos do cidadão, a importância da Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei n.º 12.527/2011, e do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, Lei n.º 13.460/2017, para a instrumentalização do controle social, bem como o papel das ouvidorias no aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

### 3.2 - Da capacitação do responsável pela UOS

Ao servidor lotado na UOS sugerimos à realização de cursos do Programa de Certificação em Ouvidoria e Transparência, formado por 10 (dez) cursos disponibilizados pela Escola Virtual de Governo – EV.G (Escola Nacional de Administração Pública – ENAP) da Controladoria Geral da União – CGU, na modalidade à distância, com carga horária total de 210 horas, objetivando assessorar na compreensão das atribuições de ouvidoria e transparência, e conseqüentemente melhor assistir as necessidades dos usuários dos serviços, conforme a seguir:

- Certificação em Ouvidoria Pública (composto por 10 cursos):

**Disponíveis em:** <https://www.escolavirtual.gov.br/trilha/154>

- Sugerimos ainda, a realização do curso de Ética e Serviço Público - 20 horas:

Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4>.

- Programa de Certificação em Atendimento ao Cidadão, formado por 08 (oito) cursos, na modalidade à distância, com carga horária total de 133 horas, objetivando contribuir para a excelência do atendimento ao cidadão.

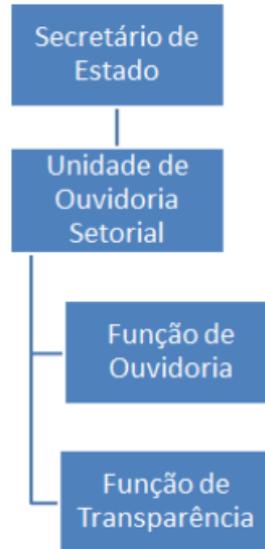
Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br/programa/121>.

## 4 - ESTRUTURA BÁSICA DA UOS

As Unidades de Ouvidoria Setorial - UOS, deverão se organizar com o suporte necessário de recursos humanos e materiais, com o objetivo de fortalecer a gestão e racionalizar as ações de controle, de acordo com as regulamentações expedidas pela Controladoria Geral do Estado – CGE.

A respeito da estrutura da UOS, é importante salientar que a UOS deve ser subordinada diretamente ao Secretário de Estado e/ou Presidente da Entidade.

A quantidade de servidores lotados na UOS pode variar de acordo com a demanda recebida pelo Órgão/Entidade, no entanto, a estrutura deve ser capaz de absorver as atividades de Ouvidoria e Transparência, conforme organograma exemplificativo:



## 5 - REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA ESTADUAL

A Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro foi instituída pelo Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019, sendo integrada pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual, a que se refere o art. 2º, como segue:

Art. 2º - O disposto neste Decreto se aplica:

- I - aos órgãos da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional;
- II - às empresas estatais estaduais que recebam recursos do Tesouro Estadual para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e
- III - às empresas estatais estaduais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Estadual para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

A finalidade da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro é fomentar as atividades de ouvidoria e transparência, incluindo o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de solicitações de acesso à informação e manifestações dos usuários dos serviços públicos, conforme art. 5º do Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019.

Os incisos I e II do art. 6º do citado Decreto estabelece que integram ainda, a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual:

Art. 6º - Integram a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual:

I - como órgão central, a Controladoria Geral do Estado, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado; e

II - as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública estadual, conforme inciso III do art. 7º da Lei Estadual nº 7.989/18, denominadas Unidades de Ouvidoria Setoriais - UOS, ou equivalentes.

Importante ressaltar os parágrafos 1º e 2º do citado art. 6º do Decreto n.º 46.622/2019:

§ 1º - As UOS devem estar hierarquicamente subordinadas ao titular dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo e tecnicamente à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado.

§ 2º - Os órgãos da administração direta deverão ser responsáveis pelo recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação e manifestações destinadas às entidades da administração indireta a eles vinculados, caso as referidas entidades não tenham implantado unidade de ouvidoria setorial, nos termos da alínea c, do § 5º do art. 7º da Lei 7.989/18.

São atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual em conformidade com o art. 7º do Decreto n.º 46.622/2019:

Art. 7º - São atribuições da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria e transparência;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) fomentar o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública estadual responsáveis por esses serviços; e

IV - implementar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460/17 e o art. 13 da Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011.

## 5.1 – Do Monitoramento da Rede de Ouvidorias e Transparência

A OGE tem a competência de monitorar o funcionamento das Unidades de Ouvidorias – UOS da Rede de Ouvidorias e Transparência do ERJ, conforme o artigo 21 do Decreto n.º 46.873/2019.

Dessa forma, foi instituída a Resolução CGE n.º 319, de 27 de setembro de 2024, a qual estabelece os procedimentos para o monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência relacionadas aos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Destacamos a seguir os artigos 3º e 6º da citada Resolução:

Art. 3º - Para os efeitos do disposto nesta Resolução, consideram-se descumprimento das atribuições:

I - a falta de resposta relacionada ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, via sistema de ouvidoria e transparência, após o decurso do prazo legal;

II - a falta de resposta no tratamento das manifestações de ouvidoria direcionadas ao sistema de ouvidoria e transparência, após o decurso do prazo legal;

III - a prorrogação do prazo no sistema de ouvidoria e transparência sem a competente justificativa para o fato;

IV - a falta de pronunciamento em primeira e segunda instância dos recursos interpostos no sistema de ouvidoria e transparência, nos órgãos e entidades;

V - o descumprimento da mediação e/ou conciliação efetuada por esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado - OGE/RJ, relacionados aos casos:

a) de acesso à informação da administração pública, nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011; e

b) do tratamento das manifestações, da proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública prevista na Lei nº 13.460/2017.

VI - o não atendimento à decisão prolatada em terceira instância por esta OGE/RJ, após a sua disponibilização no sistema de ouvidoria e transparência, dentro do prazo legal, sem justificativa para o fato;

VII - o não pronunciamento sobre as recomendações consignadas nos relatórios qualitativos, quantitativos e de visita de monitoramento, emitidos por esta OGE/RJ, encaminhados aos órgãos e entidades;

VIII - o descumprimento do prazo legal na emissão do relatório quantitativo e qualitativo pertinente às ações de ouvidoria e transparência de competência da Unidade de Ouvidoria Setorial dos órgãos ou entidades da mesma forma que a sua publicização

no sítio institucional do órgão ou da entidade, nos termos dos incisos III e VIII do art. 3º da Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019;

IX - a não elaboração, exposição ou atualização periódica da carta de serviços, do mesmo modo que a ausência da disponibilização do link ou banner de acesso deste documento na página principal do sítio institucional do órgão ou entidade para facilitar o acesso do cidadão;

X - qualquer outra situação de atribuição apontada em relatório ou manifestação desta OGE/RJ.

Parágrafo Único - A falta de manifestação dos órgãos e entidades, após o decurso do prazo legal para resposta, será objeto de comunicação, via e-mail, automática pelo sistema de ouvidoria e transparência, quando oriundo deste sistema

(...)

Art. 6º - São incumbências do responsável pela Unidade de Ouvidoria Setorial:

I - fazer consultas diárias no sistema de ouvidoria e transparência para verificar a sua movimentação;

II - inserir, quando necessário, no sistema de ouvidoria e transparência, pedido de prorrogação de prazo com a justificativa necessária para o fato, que deverá ser efetuado dentro do prazo legal;

III - realizar o monitoramento do sítio institucional do órgão ou entidade a fim de verificar se as informações estão disponíveis, atualizadas e fidedignas, reforçando a transparência ativa do órgão ou entidade;

IV - manter seus dados cadastrais atualizados perante esta OGE/RJ, assim como as informações de contato com a UOS;

V - estar atualizado nos sistemas relacionados às ações de ouvidoria e transparência, participando dos cursos propostos ou indicados pela OGE/RJ;

VI - promover, no âmbito de suas competências, a transparência ativa e do acesso à informação, observado no mínimo o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e no Decreto nº 46.475/2018; e

VII - o tratamento de denúncias, observado, no mínimo, o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Resolução CGE nº 96, de 20 de agosto de 2021.

## 5.2 – PROUT

A Plataforma da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro - PROUT, que constitui um ambiente colaborativo, não hierárquico, com objetivo de integrar os servidores que compõem a Rede de Ouvidorias nesta ferramenta foi instituída por meio da Portaria CGE/OGE n.º 02, de 26 de agosto de 2024.

Na Plataforma PROUT os Titulares das UOS e equipes poderão realizar consultas à legislação, aos manuais editados pela OGE e ainda tirar dúvidas, cujo acesso encontra-se no Link: <https://prout.cge.rj.gov.br/>

## 6 - SISTEMA UTILIZADO EM OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

O sistema que deve ser utilizado pelas ouvidorias, no âmbito do Poder Executivo Estadual é o Sistema Informatizado de Ouvidoria e Transparência – Sistema OuvERJ, que foi instituído pelo Decreto n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023, como sistema oficial de registro eletrônico de manifestações e solicitações de acesso à informação a ser utilizado de forma exclusiva pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, sendo a Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ, por meio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE, o órgão gestor do Sistema OuvERJ.

### 6.1 – Do Cadastro e Utilização do OuvERJ

Em decorrência do Decreto n.º 48.727/2023 foi editada a Resolução CGE n.º 244, de 24 de novembro de 2023, que estabelece normas e procedimentos para o cadastro e utilização do Sistema OuvERJ, sendo destacados os seguintes:

- Os servidores indicados para o desempenho das funções de ouvidoria e transparência no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, como Titular da Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS, somente serão cadastrados no sistema OuvERJ posteriormente ao encaminhamento pela gestão do órgão ou entidade do processo administrativo formalizado no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, em cumprimento ao parágrafo 2º, do artigo 3º do Decreto n.º 46.873/2019, acrescido do Termo de Confidencialidade previsto no parágrafo 2º do art. 4º da Resolução CGE n.º 244/2023, tendo o modelo do referido Termo ao final deste Guia, para avaliação prévia e aprovação da indicação pelo Controlador Geral do Estado e consequente nomeação no cargo de Ouvidor do respectivo órgão ou entidade.

- Os órgãos e entidades deverão solicitar a CGE, via processo SEI, pela gestão da instituição, o cadastramento dos servidores integrantes da respectiva UOS que utilizarão o Sistema OuvERJ, informando o nome completo, cargo, ID, CPF, nome do órgão ou entidade, 'perfil' de enquadramento disponível no sistema, e-mail institucional do servidor, telefone e endereço do Órgão ou Entidade, e ainda a inclusão do Termo de Confidencialidade, sendo de responsabilidade do Órgão ou Entidade a qual Unidade de Ouvidoria Setorial - UOS esteja vinculada, a comunicação do ato de exoneração e/ou desligamento do Titular da UOS e dos servidores que utilizam o Sistema OuvERJ, de forma concomitante com a sua ocorrência, por intermédio de processo SEI.

Ocorrendo a exoneração do Titular da UOS e/ou desligamento dos servidores que utilizam o Sistema OuvERJ, a OGE deverá ser comunicada formalmente pela gestão do órgão ou entidade, para que possa processar o seu bloqueio de acesso ao Sistema OuvERJ, de acordo com o previsto no artigo 8º da Instrução Normativa OGE Nº 002, de 21 de agosto de 2024 que dispõe sobre o acesso ao OuvERJ.

## 6.2 – Responsabilidades do Ouvidor no Sistema OuvERJ

O Ouvidor da UOS é o responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e simplifique, como também dos pedidos de acesso à informação da administração pública, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação - LAI, constantes no Sistema OuvERJ.

## 7 - CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

O Decreto n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019, regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata a Lei Estadual n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011 e a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo ampliar o controle social e informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Deverá ser objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

A UOS é a responsável pelo processo de elaboração, revisão e atualização da Carta de Serviços, que deverá ser aprovada pelo titular da pasta para publicação, no entanto se faz necessário o apoio dos setores responsáveis e envolvidos no processo de consecução dos serviços, de modo realizar a sua catalogação. Os órgãos ou entidades poderão criar uma comissão ou grupo de trabalho, a fim de viabilizar a elaboração ou revisão/atualização da Carta de Serviços.

A Carta de Serviços deverá ser revisada anualmente, se for necessária, atualizada, incluindo no documento a data da última revisão/atualização.

Assim, o órgão ou entidade que esteja revisando ou atualizando a Carta de Serviços deverá manter disponibilizado em seu site a Carta de Serviços atual a fim de que o cidadão tenha acesso às informações dos serviços e informar que a Carta de Serviços está em processo de revisão/atualização.

Para maiores informações sobre a elaboração da Carta de Serviços, consultar o “Guia para Elaboração da Carta de Serviços”, como também o “Checklist da Carta de Serviços”, disponíveis em: <http://www.cge.rj.gov.br/publicacoes/>

## 8 - PROGRAMA DE DADOS ABERTOS

O Decreto n.º 48.449, de 04 de abril de 2023, alterado pelo Decreto n.º 49.097, de 20 de maio de 2024 estabelece a política de gestão e controle do Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro em inciso III do artigo 1º dispõe que:

Dados abertos - dados que promovem a transparência pública dos órgãos, franqueados aos cidadãos, representados em meio digital, estruturados em forma aberta, processáveis por máquina e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento.

O Programa de Dados Abertos do Estado do Rio de Janeiro é regido pelos princípios da transparência, inclusão e responsabilidade além dos elencados no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, assim como os do Código Civil, na Lei n.º 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet) e na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), e ainda pelos Princípios dos Dados Governamentais Abertos.

## 9 - TRANSPARÊNCIA NOS SITES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

A divulgação ativa de dados e informações apresentadas pela Lei de Acesso à Informação – LAI, nos sítios institucionais dos órgãos e entidades, deve ser feita em seção específica denominada “Transparência” e disponibilizada, no menu principal das páginas.

O menu deve ser composto pelos seguintes itens, cada um aberto em página própria, conforme a ordem abaixo:

1. Institucional
2. Ações e Programas
3. Participação Social
4. Auditorias
5. Convênios e Transferências
6. Receitas e Despesas
7. Licitações e Contratos
8. Servidores
9. Informações Classificadas
10. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
11. Perguntas Frequentes
12. Dados Abertos

**Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual devem observar rigorosamente a nomenclatura e a ordem estabelecida acima (padronização da informação divulgada), pois o padrão proposto facilita a localização da informação pelo cidadão e consiste em boas práticas de transparência.**

Para maiores informações consulte o Guia de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual, localizado no site da CGE no endereço <https://cge.rj.gov.br/publicacoes/>.

## **10 - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

O Portal de Transparência é gerenciado pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE, e nele são disponibilizadas 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, constituindo uma ferramenta para o exercício do controle social sobre as ações do Governo do Estado, assim como contribuir para a prevenção e combate à corrupção.

O Portal poderá ser acessado no seguinte endereço eletrônico:  
<https://www.rj.gov.br/transparencia/>

## 11 - LEGISLAÇÃO

- Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991.
- Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e o Fundo de Aprimoramento de Controle Interno, organiza as carreiras de controle interno e dá outras providências.
- Lei n.º 6.052, de 23 de setembro de 2011, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “Pesquisa de Satisfação do Usuário de Serviços Públicos” e dá outras providências.
- Decreto n.º 46.475, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 2016, todos da Constituição da República, e dá outras providências (regulamenta a Lei de Acesso à Informação no Estado do Rio de Janeiro).
- Decreto n.º 46.622, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a Lei Federal n.º 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.
- Decreto n.º 46.836, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências.
- Decreto n.º 46.873, de 13 de dezembro de 2019, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

- Decreto n.º 47.992, de 16 de março de 2022, institui a Política Estadual de Simplificação e o Fórum de Simplificação do Estado, alterado pelo Decreto n.º 48.755, de 20 de outubro de 2023.
- Decreto n.º 48.450, de 04 de março de 2023, que estabelece as regras básicas para criação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos de que trata a Lei Federal n.º 13.460/2017, e dá outras providências, publicado no DOERJ de 05/04/2023.
- Decreto n.º 48.449, de 04 de abril de 2023, que estabelece a Política de Gestão e Controle do Programa de Dados Abertos do Governo do Estado do Rio de Janeiro, alterado pelo Decreto n.º 49.097, de 20 de maio de 2024, publicado no DOERJ de 05/04/2023.
- Decreto n.º 48.727, de 03 de outubro de 2023, que institui no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o Sistema OuvERJ e dá outras providências.
- Resolução CGE n.º 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei n.º 13.460/17.
- Resolução CGE n.º 37, de 7 de agosto de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei n.º 13.460/17.
- Resolução CGE n.º 96, de 20 de agosto de 2021, que estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias, bem como diretrizes para a reserva de identidade do denunciante no âmbito interno da Controladoria Geral do Estado – CGE-RJ, e dá outras providências.
- Resolução CGE n.º 244, de 24 de novembro de 2023, que estabelece normas e procedimentos para o cadastro e utilização do sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência - OuvERJ adotado pela Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

- Resolução CGE n.º 319, de 27 de setembro de 2024, que estabelece procedimentos para o monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência relacionadas aos órgãos e entidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.
- Instrução Normativa OGE Nº 002, de 21 de agosto de 2024, que dispõe sobre o acesso ao OuvERJ.
- Portaria CGE/OGE n.º 02, de 26 de agosto de 2024, institui no âmbito da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro a Plataforma - PROUT, ambiente colaborativo, não hierárquico, com objetivo de integrar os servidores que compõem a referida Rede.
- Nota Técnica CORAI n.º 01/2019, sobre a negativa de acesso à informação dos pedidos formulados por intermédio da Lei de Acesso à Informação – LAI, consubstanciada na necessidade da pré-existência da informação em documento.
- Nota Técnica OGE n.º 05/2019, orientações para o tratamento das denúncias ou comunicações de irregularidades ou ilegalidades pelas unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual.
- Nota Técnica CORAI n.º 01/2020, responsabilidade pelo acesso à informação dos pedidos formulados por intermédio da Lei de Acesso à Informação – LAI, relacionados à forma individualizada, sobre qualquer caso, referente à execução orçamentária e/ou financeira da despesa.

A legislação vigente que regulamenta o funcionamento da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro encontra-se elencada ao final deste Guia e está disponível nos seguintes endereços eletrônicos:

- - <http://www.cge.rj.gov.br/>
- - <http://www.cge.rj.gov.br/publicacoes/>
- - <http://www.cge.rj.gov.br/notas-tecnicas/>

## 12 - GUIAS E MANUAIS

- Guia para Elaboração da Carta de Serviços disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/02/Guia-para-elaboracao-da-Carta-de-Servicos-2024.pdf>
- Checklist da Carta de Serviços disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/02/Checklist-Carta-de-Servicos-2024.pdf>
- Guia de Transparência Ativa para os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2022/07/Guia-de-Transparencia-Ativa-do-Estado-do-Rio-de-Janeiro-2022.pdf>
- Manual do Usuário do OuvERJ disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Manual-do-Usuario-OuvERJ-v1.pdf>
- Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/08/Guia-de-Boas-Praticas-de-Ouvidoria-e-Transparencia-v1.pdf>

## 13 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988 (Artigo 74). [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- RIO DE JANEIRO; Constituição do Estado do Rio de Janeiro, de 5 de outubro de 1989( Artigo 129). [https://www2.alerj.rj.gov.br/biblioteca/assets/documentos/pdf/constituicoes/rio\\_de\\_janeiro/constituicao\\_1989/Constituicao\\_1989.pdf](https://www2.alerj.rj.gov.br/biblioteca/assets/documentos/pdf/constituicoes/rio_de_janeiro/constituicao_1989/Constituicao_1989.pdf)

- BRASIL. Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: 18 novembro 2011. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)
- Controladoria-Geral da União. Manual da Lei de Acesso à Informação para Estados e Municípios. Brasília, 2013. [https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual\\_lai\\_estadosmunicipios.pdf](https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/transparencia-publica/brasil-transparente/arquivos/manual_lai_estadosmunicipios.pdf)
- Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública: Edição revisada e ampliada da Coleção OGU. Brasília, 2015 <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/orientacoes/manual-de-ouvidoria-publica.pdf>
- Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: 27 junho 2017. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm)
- RIO DE JANEIRO. Lei n.º 7.989, de 14 de junho de 2018. Dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e o Fundo de Aprimoramento de Controle Interno, organiza as carreiras de controle interno e dá outras providências. Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, RJ: 15 junho 2018. <http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/contlei.nsf/c8aa0900025feef6032564ec0060dfff/b66e1562bf96225f832582b1005bdff5?OpenDocument>
- Controladoria-Geral da União - Manual de Ouvidoria Pública - Revisto, ampliado e atualizado pela Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018 - Brasília, novembro de 2019.[https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019\\_web.pdf](https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/biblioteca/arquivos/ManualdeOuvidoriaPublica2019_web.pdf)

- Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/03/CARTA-DE-SERVICOS-CGE- v.-01.2024-Alterada-06.03.2024-Ultima-versao.pdf>
- ENAP. Curso de Acesso à Informação. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/index.php/pt/>

## 14 - ANEXOS

### 14.1 - Termo de Compromisso Ético (Decreto Estadual n.º 46.873/2019)



### Termo de Compromisso Ético (Declaração de Ficha Limpa)

DADOS PESSOAIS		
Nome		Matrícula
Cargo		Data da Publicação
Data Nascimento	Nacionalidade	Naturalidade
RG	Órgão Expedidor/UF	Data de Emissão
CPF	n. Título Eleitoral	Seção/Zona/UF
Sexo	Estado Civil	Telefone
Endereço		
Número	Complemento	Bairro

Declaro estar ciente sobre as vedações constantes no artigo 1º da Lei Complementar ERJ 143/2012, a qual regulamenta o inciso XXIX do artigo 77 da Constituição do Estado do Rio de Janeiro (EC nº 50/2011) estabelecendo as hipóteses impeditivas/restritivas quanto a nomeação, contratação, admissão, designação, posse ou início de exercício para cargo, emprego ou função pública, em caráter efetivo ou em comissão, bem como das demais restrições previstas nas normas abaixo referenciadas, e ainda Declaro que:

<i>Sim / Não</i>	<b>A coluna da esquerda deve ser preenchida com “sim” ou “não” por extenso</b>
	em cumprimento ao artigo 3º do Decreto ERJ nº 46.364 de 17 de julho de 2018, <b>apresentarei minha declaração de bens e valores</b> por meio do Sistema de Registro de Bens dos Agentes Públicos (SISPATRI) no dia da posse.
	<b>não incorro</b> em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade ali previstas.
	<b>incorro</b> nas hipóteses de inelegibilidade prevista na alínea _____ do artigo citado.
	<b>tenho dúvidas</b> se incorro ou não na(s) hipótese(s) de inelegibilidade prevista(s) na(s) alínea(s) .....do referido artigo e, por essa razão, apresento os documentos, certidões e informações complementares que entendo necessários à verificação das hipóteses de inelegibilidade.
	<b>Sou sócio ou tenho parentes</b> na condição de <i>sócio/administrador/cotista</i> de qualquer PJ que receba verbas públicas do ERJ, tenha contratos com o ERJ ou esteja sendo executada pela Fazenda do ERJ.
	<b>não fui condenado</b> em decisão transitada em julgado nos crimes previstos pela Lei Federal n.º 11.340/2006 – Lei Maria da Penha.

Referências:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Art. 1º, I da Lei Complementar 64/1990 na redação dada pela Lei Complementar 135/2010, (Lei da Ficha Limpa);</li><li>- Lei 12.846/2018 (Lei Anticorrupção);</li><li>- Súmula Vinculante nº. 13 do STF (Proibição ao Nepotismo);</li><li>- Resolução CNJ nº. 156 de 2012 (Ações judiciais relacionadas ao pretendente);</li><li>- Lei Estadual nº. 8.301/19 (veda a nomeação de pessoas condenadas nos termos da Lei nº. 11.340/06 - Lei Maria da Penha).</li></ul>
--------------	--

Declaro que caso identifique uma situação de risco relacionada à legislação vigente ou qualquer situação na qual a conduta exigida ou esperada por esta política não for seguida, tais fatos serão informados imediatamente ao Secretário responsável pela nomeação e para a Controladoria Geral do Estado.

Declaro, sob as penas da Lei, que estou ciente das vedações previstas nas normas acima referenciadas e que as informações aqui prestadas são verdadeiras, bem como os dados de meu currículo e experiência profissional. Manifesto por fim meu compromisso não só em cumprir integralmente as normas em vigor relacionadas a governança, *compliance* e anticorrupção na condução das minhas atividades no Governo do Estado do Rio de Janeiro, mas também em disseminar o conteúdo das mesmas, zelando pela sua execução.

Assinatura: \_\_\_\_\_ Local e data: \_\_\_\_\_

## 14.2 - Declaração (Decreto Estadual n.º 46.873/2019)

### DECLARAÇÃO

(nome) \_\_\_\_\_, cpf \_\_\_\_\_, identidade  
\_\_\_\_\_, id funcional/matricula \_\_\_\_\_, cargo efetivo ou emprego  
público \_\_\_\_\_, estado-civil \_\_\_\_\_, endereço  
residencial \_\_\_\_\_, DECLARO, não ter sofrido nos últimos cinco anos,  
quaisquer sanções administrativas, civis ou penais, em razão do exercício de função pública, e  
não me encontro nas condições de vedações previstas no art.29, da Lei Estadual n° 7.989/18.

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(assinatura)

## 14.3 – Termo de Confidencialidade (Resolução CGE n° 244/2023).

### ANEXO I

#### Termo de Confidencialidade

Por este Termo de Confidencialidade , Eu \_\_\_\_\_ CPF n°. ,Identidade \_\_\_\_\_ Órgão expedidor \_\_\_\_\_, Servidor na função de \_\_\_\_\_, lotado na \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_, Rio de Janeiro - RJ, declaro para os devidos fins, que estou ciente de que por meio deste termo assumo o compromisso de ter confidencialidade, sigilo, não divulgação ou utilização não autorizada das informações conhecidas por mim a qualquer tempo e obtidas em função do exercício de minhas funções e da posição que exerço na UOS(XXXXXX) em específico na utilização do Sistema OuvERJ, dentro das áreas internas e externas, setores, órgãos diretos e indiretos do Estado do Rio de Janeiro onde trabalho ou em locais onde, por força de minhas atividades no serviço público, compareço em nome da (Órgão/Entidade) e que a violação desta declaração sujeita o infrator as penas de responsabilidade administrativa, civil e penal na forma da lei.

Rio de Janeiro, XX de XXXXXXXX de XXXX.

ASSINATURA/NOME DO SERVIDOR

ID \_\_\_\_\_

**Controladoria-Geral  
do Estado**



**GOVERNO DO ESTADO  
RIO DE JANEIRO**