



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

ORIENTAÇÃO OGE À REDE N°. 001/2024

ASSUNTO: ARQUIVAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Considerando um total de **8.191** manifestações de ouvidorias que foram arquivadas pelos órgãos/entidades integrantes da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, equivalente a aproximadamente **12%** do total de manifestações **(69.506)**, recebidas até o final do terceiro trimestre do exercício de 2024, esta Ouvidoria e Transparência Geral do Estado realizou uma análise por amostragem, objetivando verificar se as justificativas apresentadas pelas Unidades de Ouvidorias Setoriais estavam em consonância com as possibilidades previstas no item 2.1.5 do Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência.

Neste levantamento foi possível identificar algumas situações que não justificam o arquivamento das manifestações pelos órgãos/entidades, conforme motivos a seguir:

- **Manifestações Arquivadas por:**
 - Ausência de respostas das unidades/setores dos órgãos/entidades responsáveis pela produção da resposta, dentro do prazo legal estabelecido;
 - Ausência de retorno dos manifestantes nos atendimentos realizados em outros canais de comunicação (ex. whatsapp);
 - Incompetência dos órgãos/entidades que receberam a manifestação, porém de competência de outros do mesmo Poder Executivo Estadual;
 - Oferta de respostas conclusivas ao cidadão;
 - Duplicidade, contudo, sem identificação dos números de protocolos relacionados;



Controladoria Geral do Estado
Ouvidoria e Transparência Geral do Estado

Diante do exposto, reforçamos o entendimento de que as manifestações somente deverão ser arquivadas pelos motivos dispostos no Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência no item 2.1.5, que tratam das justificativas para o arquivamento, disponível em: (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/08/Guia-de-Boas-Praticas-de-Ouvidoria-e-Transparencia-v1.pdf>), que em resumo são os seguintes:

- FALTA DE MATERIALIDADE;
- AUSÊNCIA DE COMPLEMENTAÇÃO;
- IMPRÓPRIA OU INADEQUADA;
- FALTA DE URBANIDADE;
- DUPLICIDADE;
- PERDA DE OBJETO;

Ouvidoria Geral do Estado - OGE
Controladoria Geral do Estado - CGE