

Manual do Usuário

Unidade de Ouvidoria Setorial

OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

V.3



CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
DEMÉTRIO ABDENNUR FARAH NETO

OUVIDOR-GERAL DO ESTADO
EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO

Elaboração

Rafael Machado Gecele Castro
Taysa de Sousa Paura Layo
Vitor Felipe Pereira Pinto

Revisão

Eliane Moraes Magalhães
Luciana Ramos Avelino de Souza
Myrla Raianne Ferreira dos Santos

CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – CGE/RJ

Av. Erasmo Braga, 118 - 12º e 13º andares – Ed. Estácio de Sá
CEP20020-000- Centro- Riode Janeiro-RJ

Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE/RJ
Fone:(21)2333-1828



Apresentação

A OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – OGE/RJ foi criada pela Lei nº 7.989, de 14 de junho de 2018, integrando a estrutura organizacional da Controladoria Geral do Estado, para desenvolver as macrofunções de ouvidoria e transparência. Compete à OGE/RJ fomentar a 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 pela Administração Pública.

Objetivando a promoção da transparência da gestão de forma a contribuir para a tomada de decisão no sentido da melhoria dos serviços, através das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, a OGE/RJ idealizou o Manual do Usuário – Ouvidoria Setorial do sistema OuvERJ.

Este Manual tem por objetivo orientar Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual sobre a ferramenta utilizada e os procedimentos em atendimento ao Decreto nº 46.622/2019, de 03 de junho de 2019 e ao Decreto nº 46.475/2018, de 25 de outubro de 2018.

Os Órgãos e Entidades deverão seguir os procedimentos visando garantir a qualidade do atendimento às solicitações de informação e a correta utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Transparência (OuvERJ).

O manual foi elaborado com base no conteúdo e telas disponibilizados no sistema OuvERJ, com o intuito de prover aos gestores de informações quanto à utilização das funcionalidades do referido sistema, para análise e tratamento das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados pelos usuários dos serviços públicos prestados pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro.



Sumário

1. OUVÉRJ.....	6
1.1 Manifestação de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação.....	6
1.2 Acesso do Gestor ao sistema OuvERJ	7
1.3 Tela Inicial do Sistema	8
1.4 Menu Gerenciar	9
1.4.1 Gerenciamento de Cadastro	10
1.4.1.1 Cadastro de Subassunto.....	10
1.4.1.2 Cadastro de Tags.....	12
1.4.1.3 Cadastro de Setor Interno.....	13
1.4.1.4 Permissão de Usuário	14
1.4.2 Manifestações de Ouvidoria	16
1.4.2.1 Utilizando os Filtros.....	17
1.4.2.2 Utilizando o Relatório	18
1.4.2.3 Registrar Manifestação de Ouvidoria para o Cidadão	19
1.4.2.4 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria.....	21
1.4.2.5 Converter a Manifestação em Pedido de Acesso à Informação	23
1.4.2.6 Encaminhar a Manifestação para outro Órgão/Entidade	24
1.4.2.7 Encaminhar a Manifestação para Setor Interno	26
1.4.2.8 Tramitar a Manifestação.....	28
1.4.2.9 Arquivar a Manifestação.....	30
1.4.2.10 Desarquivar a Manifestação	31
1.4.2.11 Prorrogar a Manifestação	31
1.4.2.12 Solicitar Complementação ao Cidadão	31
1.4.2.13 Concluir a Manifestação	32
1.4.2.14 Reabrir a Manifestação.....	34
1.4.2.15 Anexar Arquivo na Resposta	35
1.4.2.16 Imprimir Manifestação.....	36
1.4.3 Simplifique	37
1.4.3.1 Utilizando os Filtros.....	38
1.4.3.2 Utilizando o Relatório	39
1.4.3.3 Respondendo o Simplifique	41
1.4.3.4 Tratando o Simplifique.....	42
1.4.3.5 Prorrogar o Simplifique	44
1.4.3.6 Arquivando o Simplifique.....	44
1.4.4 Pedido de Acesso à Informação	46
1.4.4.1 Utilizando os Filtros.....	48
1.4.4.2 Utilizando o Relatório	49
1.4.4.3 Registrar Pedido de Informação para o Cidadão	50
1.4.4.4 Tratamento de Pedido de Acesso à Informação	51
1.4.4.5 Converter o Pedido de Acesso à Informação em uma Manifestação	53
1.4.4.6 Encaminhar o Pedido de Acesso à Informação para outro Órgão/Entidade	54
1.4.4.7 Tramitar o Pedido de Acesso à Informação	55
1.4.4.8 Tramitar internamente o Pedido de Acesso à Informação	57
1.4.4.9 Prorrogar a prazo do Pedido de Acesso à Informação	58
1.4.4.10 Responder ao Pedido de Acesso à Informação	59



1.4.4.11 Reabrir um Pedido de Acesso à Informação	63
1.4.5 Recurso de Acesso à Informação.....	63
1.4.5.1 Tratamento do Recurso do Pedido de Acesso à Informação	66
1.4.5.1.1 Recurso de 1ª Instância	66
1.4.5.1.2 Recurso de 2ª Instância	68
1.4.5.1.3 Recurso de 3ª Instância	70
1.4.5.1.4 Provimento	72
1.4.6 Questionamento da CGE ao Órgão/Entidade	75
2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA	78
2.1 Relatório Trimestral.....	78
2.2Relatórios Anuais	78
2.2.1 Relatório de Gestão	78
2.2.2 Relatório Anual de Transparência	79
3. MONITORAMENTO	79
3.1 Monitoramento das Omissões de Respostas das Manifestações de Ouvidoria	79
4. CONTATOS.....	80



1. OuvERJ

É um canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação aos Órgãos e Entidades que compõem a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

1.1 Manifestação de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar, para a Ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

As manifestações de ouvidoria podem ser do tipo:

- **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.

Quanto ao pedido de acesso à informação, não há limites para serem solicitadas. Podem ser requisitadas quaisquer informações a respeito de dados relativos aos órgãos públicos. Será possível, por exemplo, perguntar quanto um órgão ou entidade gastou com salários de servidores, com obras públicas, andamento de processos de licitação, detalhes sobre auditorias, fiscalizações e outras.

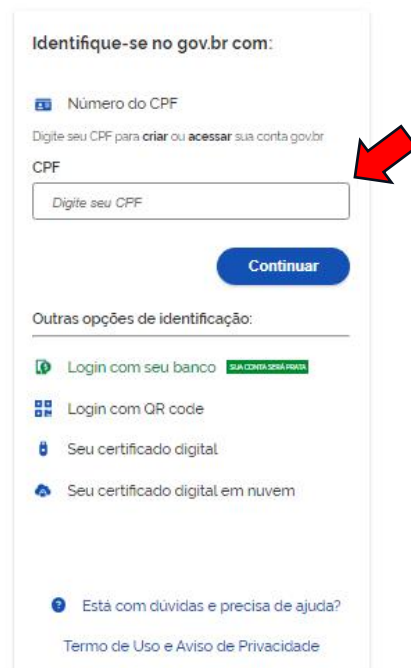
Não serão prestadas aos cidadãos informações consideradas sigilosas, tais como assuntos secretos do Estado, temas que possam colocar em risco a segurança nacional ou que comprometam atividades de investigação policial. Dados de casos que corram em segredo de justiça também não serão divulgados, assim como informações pessoais dos agentes públicos ou privados. Nesses casos, o órgão é obrigado a justificar o motivo para não fornecer o dado.

1.2 Acesso do Gestor ao sistema OuvERJ

O acesso se dará por meio do link <https://ouvidoria.rj.gov.br>. Em seguida, o gestor deverá entrar no sistema por meio do acesso à sua conta gov.br.



Realize seu *login*, informando o seu CPF e senha cadastrados no gov.br.



1.3 Tela Inicial do Sistema

A tela inicial do sistema OuvERJ para o perfil gestor, apresentará um painel contendo quadros com o *status* e com o quantitativo de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação direcionados ao órgão ou entidade de lotação do servidor.



Cada quadro apresenta um *status* com a seguinte descrição:

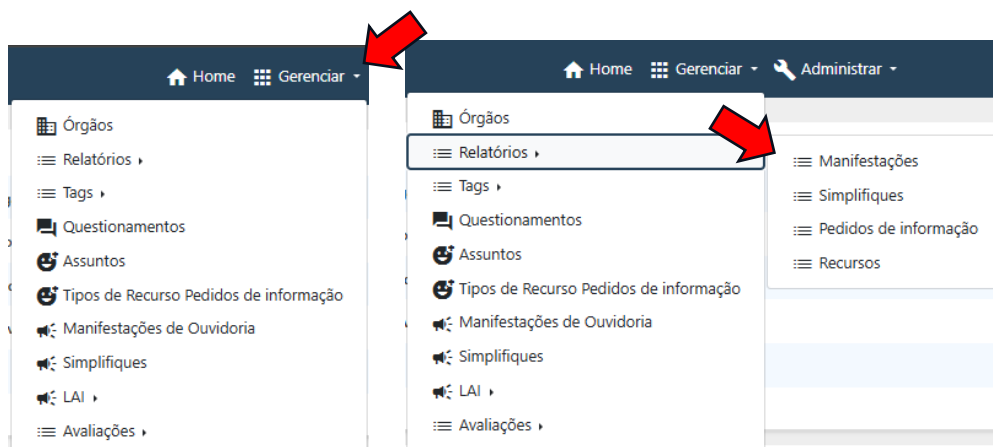
- **Em Aberto:** quando o Cidadão/Servidor de Ouvidoria registra uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação.
- **Encaminhado:** quando a ouvidoria encaminha a outro órgão ou entidade, ou a outra área técnica pertencente ao mesmo órgão ou entidade responsável pelo tratamento da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.
- **Em Andamento:** quando a ouvidoria inicia o tratamento da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.
- **Em Conclusão:** quando uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação é encaminhado para outra área técnica para que seja dado o devido tratamento, retorna ao gestor da ouvidoria para a devida conclusão da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.



- **Concluído:** quando a manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação tem seu tratamento finalizado, sendo concluído pelo gestor da ouvidoria.
- **Reabertos:** quando uma manifestação ou pedido de acesso à informação, depois de ter sido concluído, precisa ser novamente analisado pela ouvidoria.
- **Arquivado:** quando a manifestação de ouvidoria encaminhada ao órgão ou entidade não faz parte da competência ou dos serviços prestados pela administração pública da esfera estadual, ou quando a manifestação é aberta em duplicidade.
- **Prorrogado:** quando o gestor da ouvidoria, após justificativa, realiza a prorrogação da manifestação de ouvidoria por mais 30 (trinta dias) ou pedido de acesso à informação por mais 10 (dez) dias.
- **Complementação Cidadão:** quando o gestor da ouvidoria solicita complementação de dados e informações ao cidadão, para melhor tratamento da manifestação de ouvidoria.
- **Complementado:** quando o cidadão encaminha a manifestação de ouvidoria com os dados e informações solicitados pelo gestor da ouvidoria para tratamento continuidade do tratamento da referida manifestação.
- **Desarquivado:** quando ocorrer o caso em que uma manifestação, depois de ter sido **Arquivada**, necessita ser novamente analisada pela ouvidoria.

1.4 Menu Gerenciar

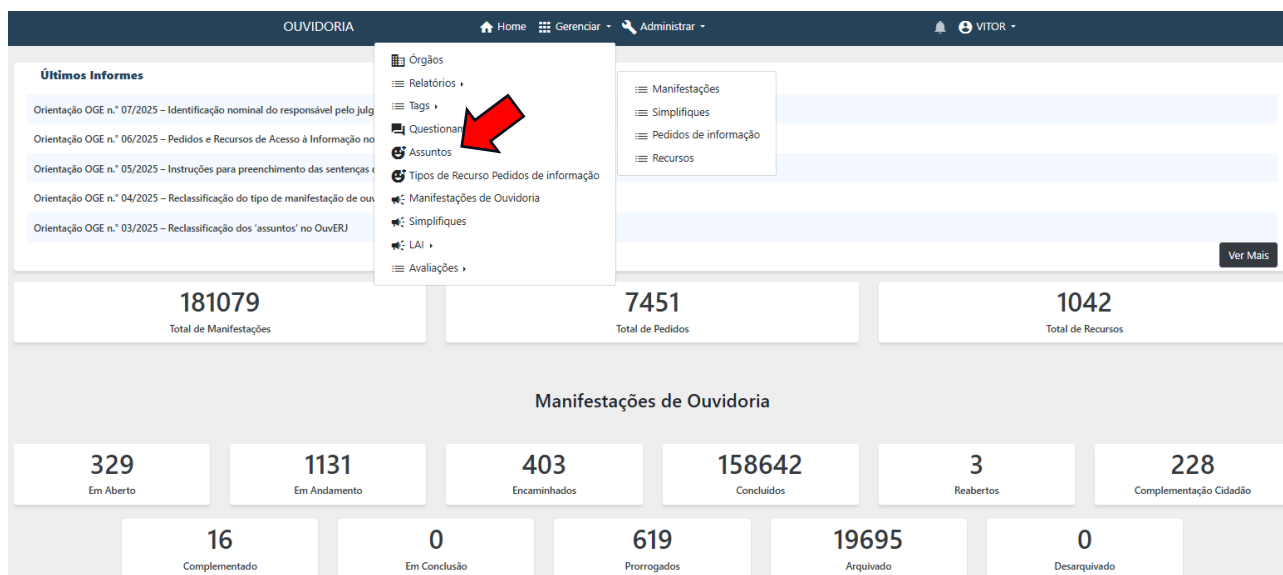
O menu **Gerenciar** apresenta a possibilidade de consultas relacionadas às manifestações, pedidos de acesso à informação e recursos. Consulta e extração de **Relatórios, Questionamentos** e demais informações.




1.4.1 Gerenciamento de Cadastro

1.4.1.1 Cadastro de Subassunto

Os Subassuntos estão relacionados aos Assuntos cadastrados pela OGE/RJ, que servem de base para manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação. Para cadastrar os Subassuntos, no menu Gerenciar, o gestor de ouvidoria deverá clicar **Assuntos**.






Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria deverá selecionar o Assunto pertinente ao qual o Subassunto fará parte, e na coluna **Ações** clicar no ícone 



Assuntos / Home

Assuntos

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

TÍTULO	ATIVO	ADICIONADO EM	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	AÇÕES
Acesso a Informação - Teste fábrica	Sim	23/01/2024 14:26:30	23/01/2024 14:26:30	
Adolescente em conflito com a lei	Sim	20/09/2023 10:34:24	20/09/2023 10:34:24	
Agricultura	Sim	20/09/2023 10:37:26	07/10/2023 11:39:17	



Em seguida, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Adicionar**, para inserir o título do seu Subassunto.


Informações do Assunto

Título: Acesso a Informação - Teste fábrica
Ativo: Sim

Adicionado em: 23/01/2024 14:26:30
Atualizado em: 23/01/2024 14:26:30

Sub-Assuntos + Adicionar

Filtros Ordenar por ----- Ordenar


TÍTULO	ATIVO?	AÇÕES
laudos	• SIM	



Insira o Título do seu Subassunto, e em seguida clicar em **Salvar**.

Assuntos / Informações / Sub-Assuntos

Gerenciar Sub-Assunto

Título* 

Informe o título do sub-assunto

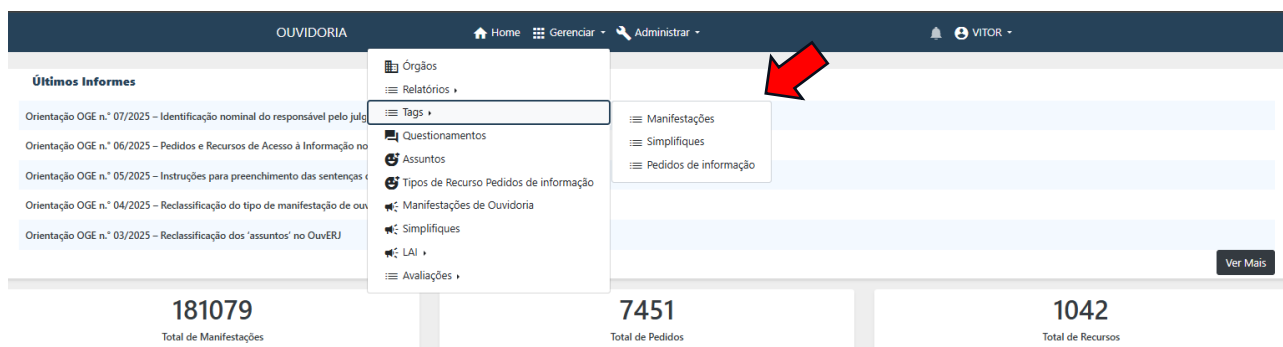
Ativo
Informe se é

Salvar Cancelar

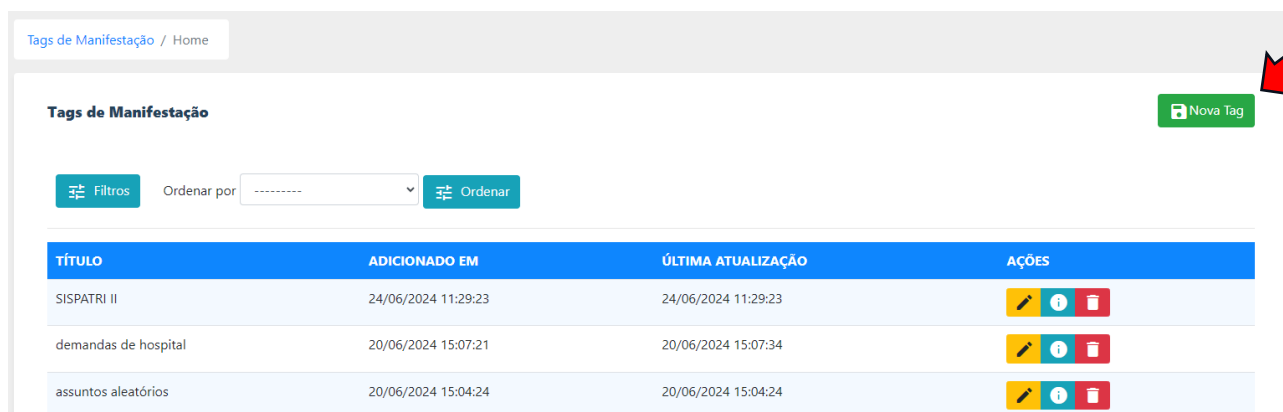


1.4.1.2 Cadastro de Tags

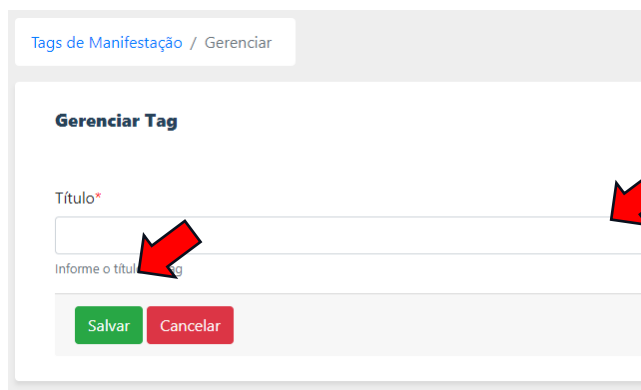
As Tags são de uso discricionário da Ouvidoria Setorial, que podem auxiliar na elaboração de relatórios e demais documentos. Para cadastrar as Tags, no menu Gerenciar, o gestor de ouvidoria deverá clicar em **Tags**, em seguida selecionar a opção de Manifestações, Simplifiques ou Pedido de Informação.



Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Nova Tag**.



Insira o Título da Tag, e em seguida clicar em **Salvar**.

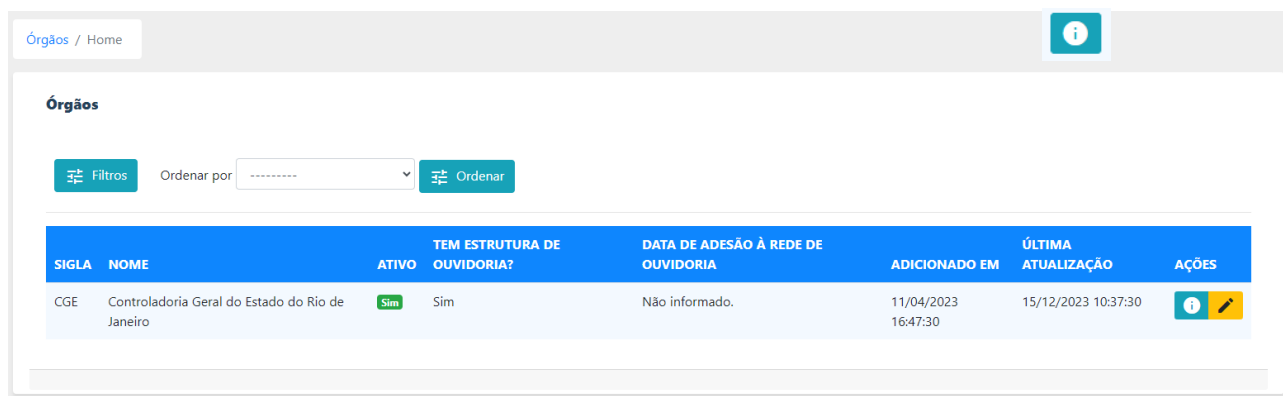


1.4.1.3 Cadastro de Setor Interno

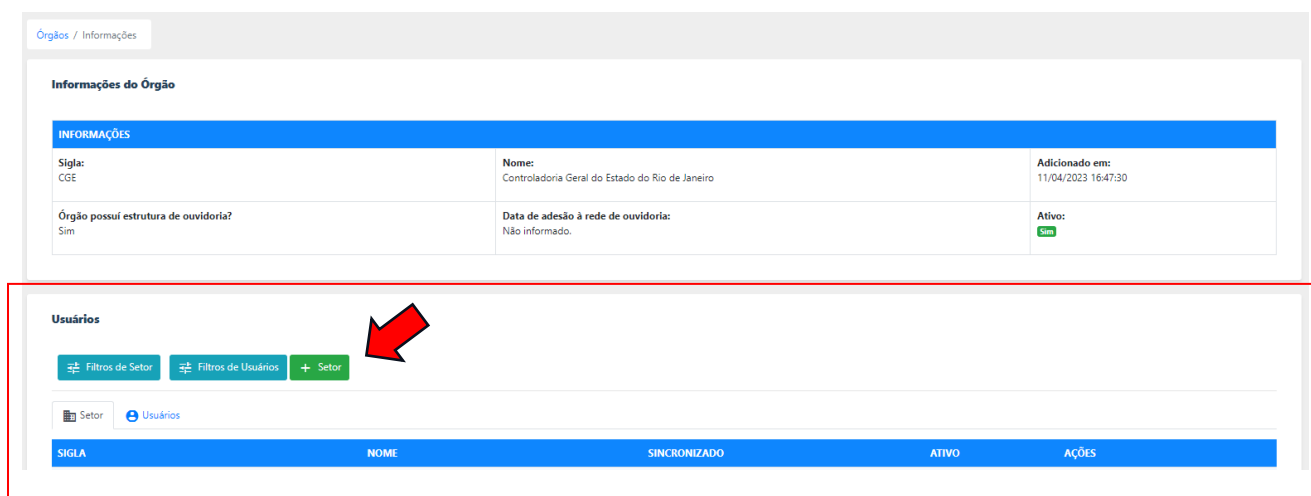
Nesse ambiente o gestor de ouvidoria poderá cadastrar os Setores Internos do seu Órgão ou Entidade, não os quais tramitarão as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação. Clicar em **Órgãos**.



Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria na coluna **Ações** clicar no ícone



Em seguida no quadro **Usuários**, clicar no botão **+ Setor**



Inserir o **Nome** e a **Sigla** dos respectivo setor interno, e em seguida clicar em **Salvar**.

Órgão / Gerenciar

Gerenciar Setor

Nome*

Informe o nome do Setor.

Sigla*

Informe a sigla do Setor.

1.4.1.4 Permissão de Usuário

Nesse ambiente o gestor de ouvidoria poderá definir as permissões para atuação do perfil coordenador dentro do OuvERJ. Clicar em **Órgãos**.

OUVIDORIA

Home Gerenciar Administrar

VITOR

Últimos Informes

- Orientação OGE n.º 07/2025 – Identificação nominal do responsável pelo julg
- Orientação OGE n.º 06/2025 – Pedidos e Recursos de Acesso à Informação no
- Orientação OGE n.º 05/2025 – Instruções para preenchimento das sentenças
- Orientação OGE n.º 04/2025 – Reclassificação do tipo de manifestação de ou
- Orientação OGE n.º 03/2025 – Reclassificação dos 'assuntos' no OuvERJ

181079
Total de Manifestações

7451
Total de Pedidos

1042
Total de Recursos

Ver Mais

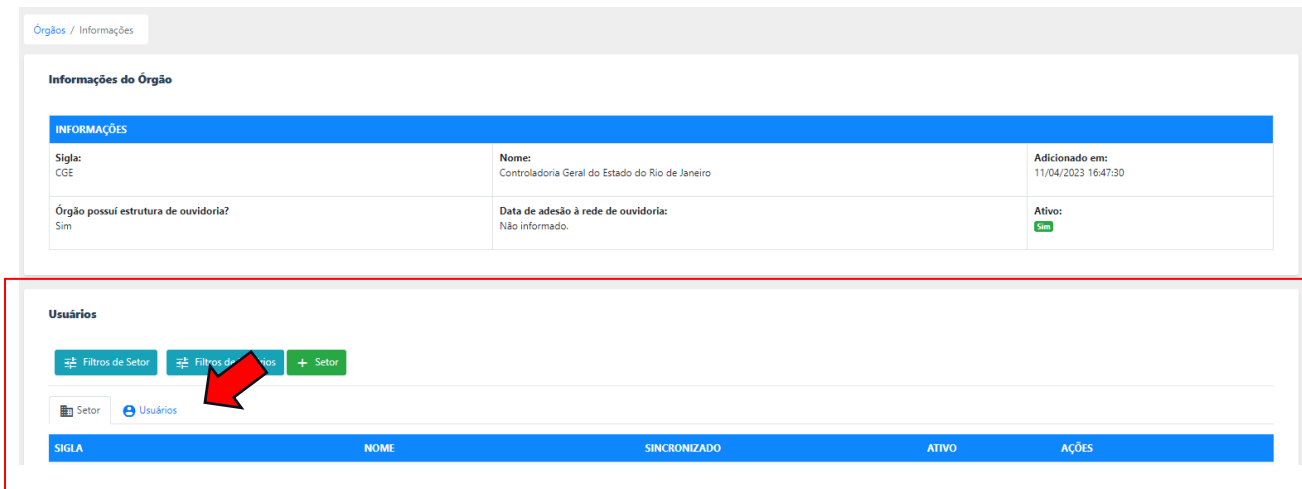
Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria na coluna **Ações** clicar no ícone

Órgãos / Home

Ordenar por

SIGLA	NOME	ATIVO	TEM ESTRUTURA DE OUVIDORIA?	DATA DE ADESÃO À REDE DE OUVIDORIA	ADICIONADO EM	ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	AÇÕES
CGE	Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Sim	Sim	Não informado.	11/04/2023 16:47:30	15/12/2023 10:37:30	

Em seguida no quadro Usuários, clicar no botão **Usuários**



Órgãos / Informações

Informações do Órgão


INFORMAÇÕES		
Sigla: CGE	Nome: Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Adicionado em: 11/04/2023 16:47:30
Órgão possui estrutura de ouvidoria? Sim	Data de adesão à rede de ouvidoria: Não informado.	Ativo: Sim

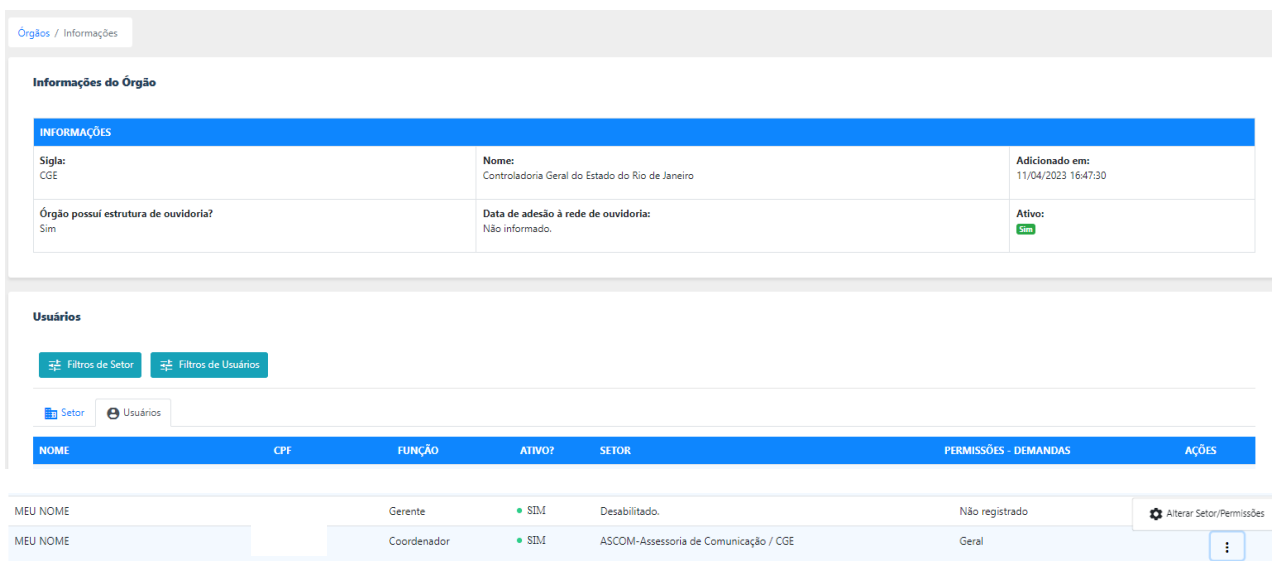
Usuários

Filtros de Setor Filtros de Usuários + Setor

Setor Usuários

SIGLA	NOME	SINCRONIZADO	ATIVO	AÇÕES
-------	------	--------------	-------	-------

Ao abrir a tela a seguir, o gestor de ouvidoria deverá na coluna **Ações** clicar sobre o ícone  para selecionar a opção **Alterar Setor/Permissões**



Órgãos / Informações



Informações do Órgão

INFORMAÇÕES		
Sigla: CGE	Nome: Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Adicionado em: 11/04/2023 16:47:30
Órgão possui estrutura de ouvidoria? Sim	Data de adesão à rede de ouvidoria: Não informado.	Ativo: Sim

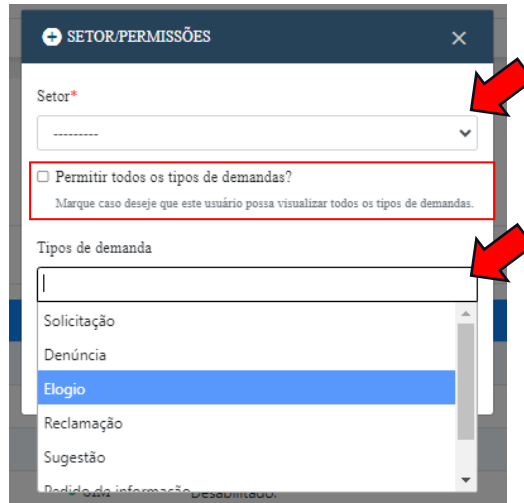
Usuários

Filtros de Setor Filtros de Usuários

Setor Usuários

NOME	CPF	FUNÇÃO	ATIVO?	SETOR	PERMISSÕES - DEMANDAS	AÇÕES
MEU NOME		Gerente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM	Desabilitado.	Não registrado	
MEU NOME		Coordenador	<input checked="" type="checkbox"/> SIM	ASCOM-Assessoria de Comunicação / CGE	Geral	

Selecione o **Setor** interno previamente cadastrado, e em seguida os **Tipos de demandas** que o servidor poderá atuar dentro da UOS. Nos casos em que o servidor atuará em todas as demandas, basta clicar no *checkbox*, em seguida clicar em **Salvar**.

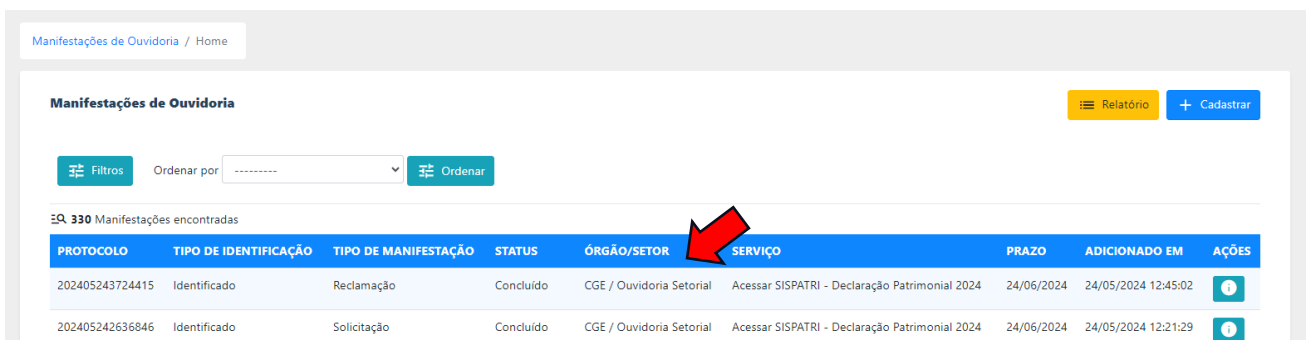


1.4.2 Manifestações de Ouvidoria

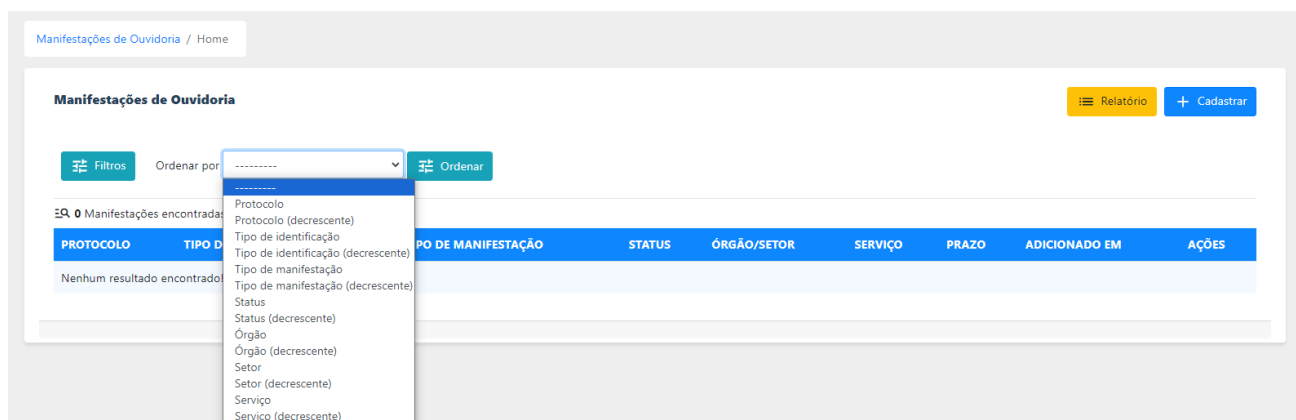
As manifestações de ouvidoria encaminhadas aos Órgãos e Entidades da Administração Pública, com base na Lei 13.460/17, o gestor da ouvidoria possui um prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.
Clique no menu **Gerenciar**, em seguida em **Manifestações de Ouvidoria**



Será apresentada uma tela, contendo todas as manifestações registradas, direcionadas ao órgão ou entidade.



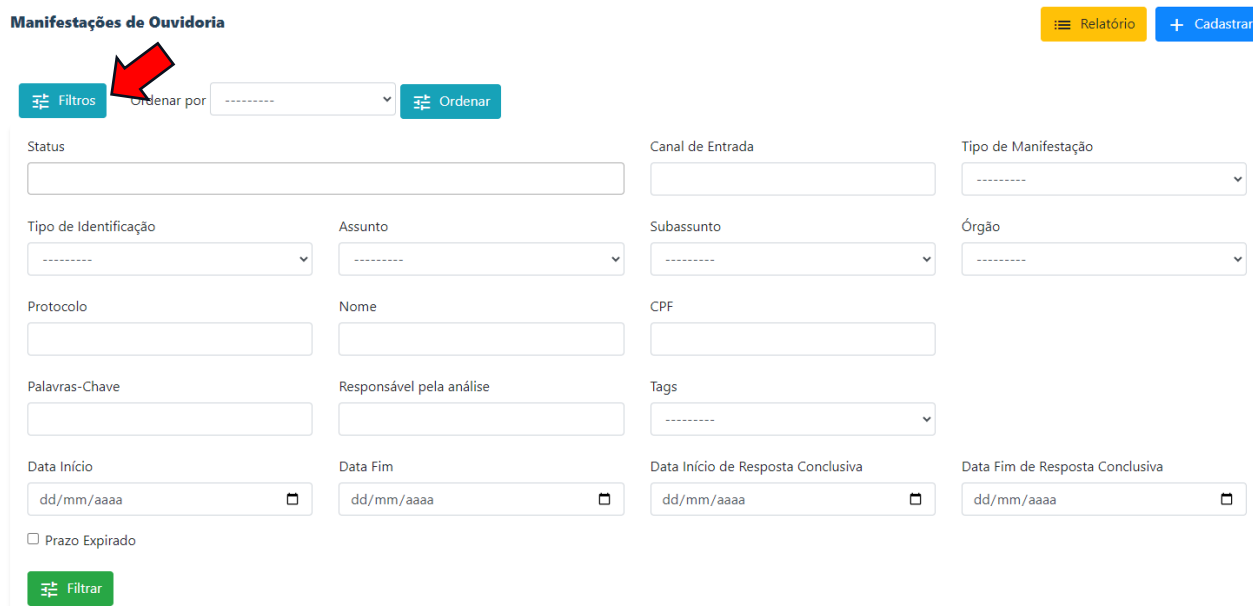
O gestor da ouvidoria poderá ordenar o critério para visualização das manifestações que melhor atenda aos seus procedimentos e posterior tratamento.



Selecione a opção desejada para ordenar sua manifestação, e clique em **Ordenar**.

1.4.2.1 Utilizando os Filtros

Clique no botão **Filtros**, selecione os campos desejados e clique no botão verde **Filtrar**




Todos os campos apresentados na tela anterior são opção de filtros que o gestor da ouvidoria poderá utilizar.

Por exemplo, realizou-se uma busca pelo Filtro, selecionando o **Tipo de Manifestação**

Manifestações de Ouvidoria / Home

Manifestações de Ouvidoria Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por: Ordenar

Status: Canal de Entrada: Tipo de Manifestação: 

Tipo de Identificação: Assunto: Subassunto: Orgão:

Protocolo: Nome: CPF:

Palavras-Chave: Responsável pela análise: Tags:

Data Início: Data Fim: Data Início de Resposta Conclusiva: Data Fim de Resposta Conclusiva:

Prazo Expirado

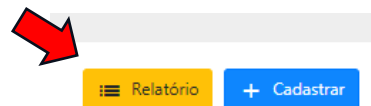
Filtrar Limpar

PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO/SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
202405245888335	Identificado	Elogio	Em Aberto	FAETEC / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 14:49:54	
202405245665412	Identificado	Elogio	Em Aberto	DETRAN / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:54:52	
202405245837642	Identificado	Elogio	Em Aberto	UERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:01:54	
202405245411309	Identificado	Elogio	Em Andamento	SEEDUC / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 10:41:02	


1.4.2.2 Utilizando o Relatório

O gestor da ouvidoria poderá, a partir da sua seleção, extrair relatórios em formatos PDF., CSV. e Excel.

Clicar no botão Relatório, em seguida selecionar e clicar no botão referente ao formato para sua extração.



Manifestações de Ouvidoria / Home

Relatórios de Manifestações de Ouvidoria Exportar PDF Exportar CSV Exportar Excel 

Filtros Ordenar por: Ordenar

Tipo de Identificação: Status: Canal de Entrada: Tipo de Manifestação:

Assunto: Subassunto: Palavras-Chave: Orgão:

Protocolo: CPF: Nome:

Responsável pela análise: Tags:


Data Início: Data Fim: Data Início de Resposta Conclusiva: Data Fim de Resposta Conclusiva:

Prazo Expirado

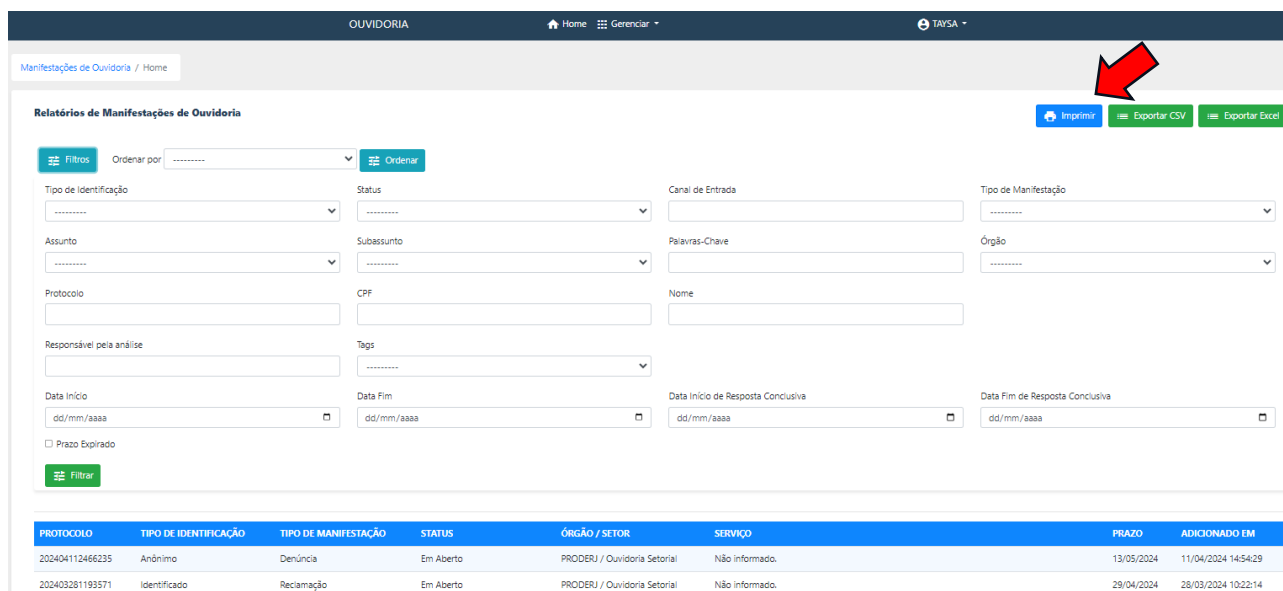
Filtrar Limpar

PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO / SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM
202405245888335	Identificado	Elogio	Em Aberto	FAETEC / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 14:49:54
202405245665412	Identificado	Elogio	Em Aberto	DETRAN / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:54:52
202405245837642	Identificado	Elogio	Em Aberto	UERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:01:54

Outra forma de visualizar os relatórios, é ir o menu **Gerenciar**, clicar em **Relatórios** e selecionar a opção desejada, **Manifestações de Ouvidoria**.



Na tela a seguir, podemos filtrar os campos desejados para extrair o Relatório e selecionar também para impressão.



PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO / SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM
202404112466235	Andônimo	Denúncia	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	13/05/2024	11/04/2024 14:54:29
20240328119571	Identificado	Reclamação	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	29/04/2024	28/03/2024 10:22:14

1.4.2.3 Registrar Manifestação de Ouvidoria para o Cidadão

No menu **Gerenciar**, o gestor deverá selecionar a opção **Manifestações de Ouvidoria**, em seguida clicar no botão **+ Cadastrar**

Inserir anexos



Li e aceito os termos de anuência
Para ler detalhes do termo clique [aqui](#).

Salvar

Cancelar



O gestor da ouvidoria poderá incluir arquivos diversos, que complementem a manifestação do Cidadão. Clicar no ícone , inserir um **Título** e escolher o arquivo para *upload*. Em seguida clicar em **Salvar**.

Inserir anexos

Título*

Informe um título para o arquivo



Arquivo*

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Selecione o arquivo. Limite de 30MB.



Li e aceito os termos de anuência
Para ler detalhes do termo clique [aqui](#).

Salvar

Cancelar

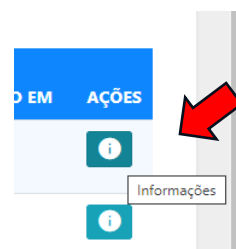


Atenção para os campos identificados com * (asterisco), eles são de preenchimento obrigatório para conclusão do cadastro da manifestação de ouvidoria.

1.4.2.4 Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

Para iniciar o tratamento de uma manifestação de ouvidoria, ao selecionar a(s) manifestação(ões), na lateral direita do painel, o gestor da ouvidoria encontrará na coluna **Ações** o botão de Informações.

Clique no respectivo botão para abrir o conteúdo da manifestação de ouvidoria.





Manifestações de Ouvidoria / Home

Manifestações de Ouvidoria Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

En 64 Manifestações encontradas

PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO/SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
202404112466235	Anônimo	Denúncia	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	13/05/2024	11/04/2024 14:54:29	
202403281193571	Identificado	Reclamação	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	29/04/2024	28/03/2024 10:22:14	
202403281921285	Identificado	Reclamação	Em Conclusão	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	13/05/2024	28/03/2024 10:07:38	

Na tela a seguir, apresentaremos as informações contidas na manifestação de ouvidoria, e os botões para o devido tratamento.

Informações da Manifestação Converter Encaminhar Imprimir

INFORMAÇÕES

Protocolo da Manifestação: 202404295428750	Tipo de Identificação: Identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Internet	Assunto: Atendimento	Status: Em Aberto
Vencimento: 29/05/2024 - 30 dias para vencer Promover	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34
Tags: Sem Tags		

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME	Fone: (21)
CPF: :	E-mail: ouvid: r

LOCAL DO FATO

Local: Posto 01	Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ
-----------------	--------------------------------------

ENVOLVIDOS

Nome: Teste	Empresa/Órgão: Não informado!	Cargo: Presidente
Nome: Não informado!	Empresa/Órgão: Não informado!	Cargo: Não informado!

MANIFESTAÇÃO

Teste de Solicitação

Histórico da Manifestação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:49

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta Anexar Arquivo

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Histórico de Atividades

- **Informações:** quadro que contém as principais informações da manifestação como: Nº de Protocolo, Órgão Responsável, Tipo de Manifestação, Prazo de Resposta, entre outros.
- **Manifestante:** quadro com os dados do manifestante
- **Local do Fato:** Local onde ocorreu a manifestação
- **Envolvidos:** os envolvidos no fato o qual o cidadão identifica como pertencentes à manifestação
- **Manifestação:** campo que apresenta o teor da manifestação
- **Histórico da Manifestação:** quadro que apresenta a tramitação e observações quanto ao status, descrição e comentários.
- **Anexo da Manifestação:** arquivos inseridos pelo usuário para complementar o conteúdo da manifestação
- **Anexo da Resposta:** arquivos inseridos pelo gestor de ouvidoria com a resposta ou complementação da resposta da manifestação para o cidadão.
- **Histórico de Atividades:** quadro que apresenta o histórico de atualizações e logins de acesso das manifestações.

1.4.2.5 Converter a Manifestação em Pedido de Acesso à Informação

O gestor poderá converter uma manifestação de ouvidoria para pedido de acesso à informação, quando for o caso, após análise do teor da manifestação.

The screenshot displays the 'OUVIDORIA' system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Gerenciar', and 'MEU' options. Below this, the breadcrumb 'Manifestações de Ouvidoria / Informações' is visible. The main content area is titled 'Informações da Manifestação' and contains several sections:

- INFORMAÇÕES:** A table with the following data:

Protocolo da Manifestação: 202404295428750	Tipo de Identificação: Identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: Internet	Assunto: Atendimento	Status: Em Aberto
Vencimento: 29/05/2024 - 2 dias para vencer Promogar	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34
Tags: Sem Tags		
- MANIFESTANTE:** A table with the following data:

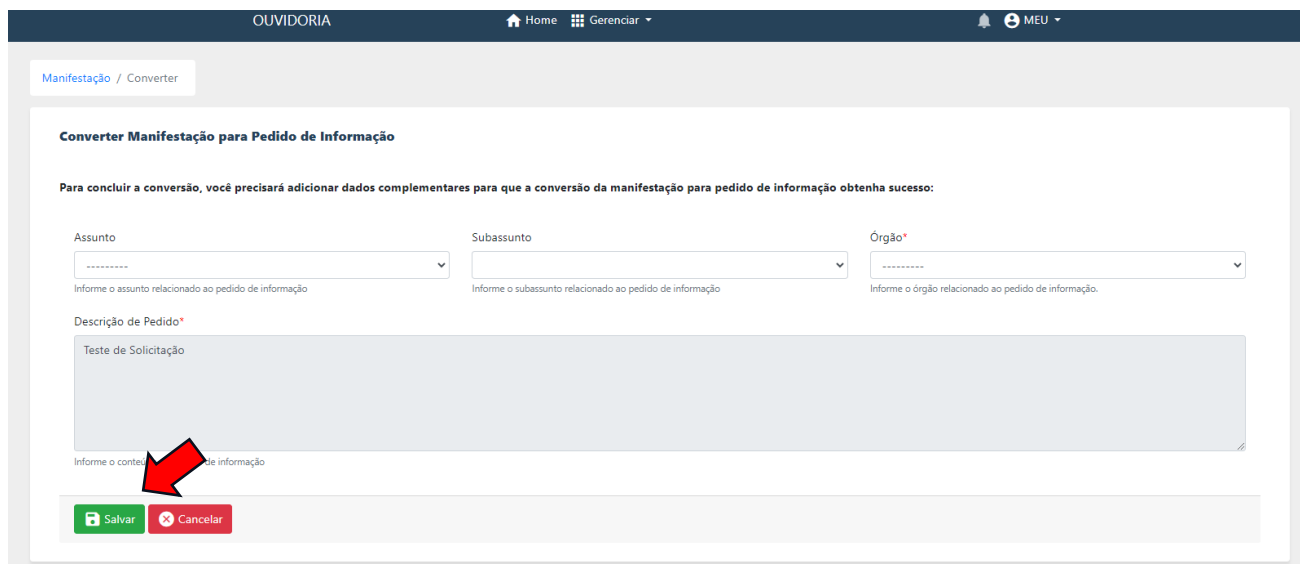
Nome: MEU NOME	Fone: (21) 98219-2719
CPF: 79474179700	E-mail: ouvidorsetorial@cge.rj.gov.br
- LOCAL DO FATO:** A table with the following data:

Local: Posto 01	Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ
-----------------	--------------------------------------
- ENVOLVIDOS:** A section header for the involved parties.

In the top right corner of the 'Informações da Manifestação' section, there are three buttons: 'Converter' (highlighted with a red arrow), 'Encaminhar', and 'Imprimir'.

Clicar no botão **Converter**, e inserir as informações complementares:

1. Selecionar o **Assunto e Subassunto**
2. Selecionar o **Órgão/Entidade**
3. Clicar em **Salvar**.



OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Manifestação / Converter

Converter Manifestação para Pedido de Informação

Para concluir a conversão, você precisará adicionar dados complementares para que a conversão da manifestação para pedido de informação obtenha sucesso:

Assunto: Subassunto: Órgão*:

Informe o assunto relacionado ao pedido de informação. Informe o subassunto relacionado ao pedido de informação. Informe o órgão relacionado ao pedido de informação.

Descrição de Pedido*

Teste de Solicitação

Informe o conteúdo de informação.

1.4.2.6 Encaminhar a Manifestação para outro Órgão/Entidade

Quando a manifestação de ouvidoria for de competência de outro Órgão/Entidade o gestor deverá encaminhá-la à respectiva organização competente para o devido tratamento. O encaminhamento só é possível no prazo máximo de 7 dias.

OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Manifestações de Ouvidoria / Informações

Informações da Manifestação Converter Encaminhar Imprimir

INFORMAÇÕES

Protocolo da Manifestação: 202404295428750	Tipo de Identificação: Identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: Internet	Assunto: Atendimento	Status: Em Aberto
Vencimento: 29/05/2024 - 2 dias para vencer Prorrogar	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34
Tags: Sem Tags		

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME	Fone: (21) 98219-2719
CPF: 79474179700	E-mail: ouvidorsetorial@cge.rj.gov.br

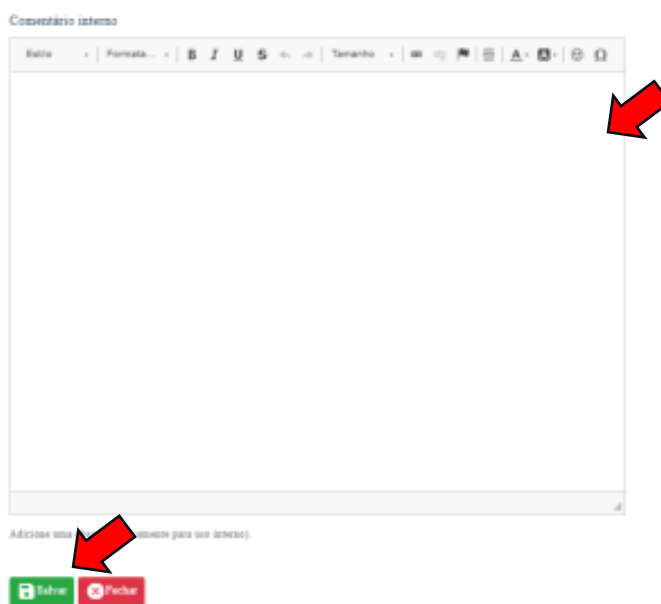
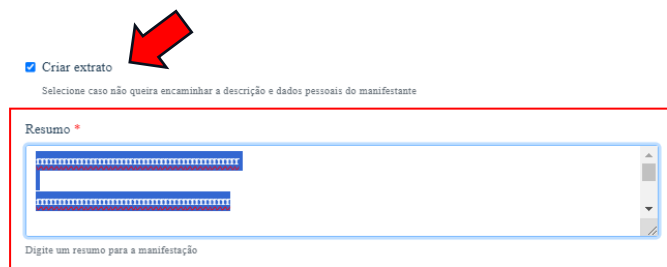
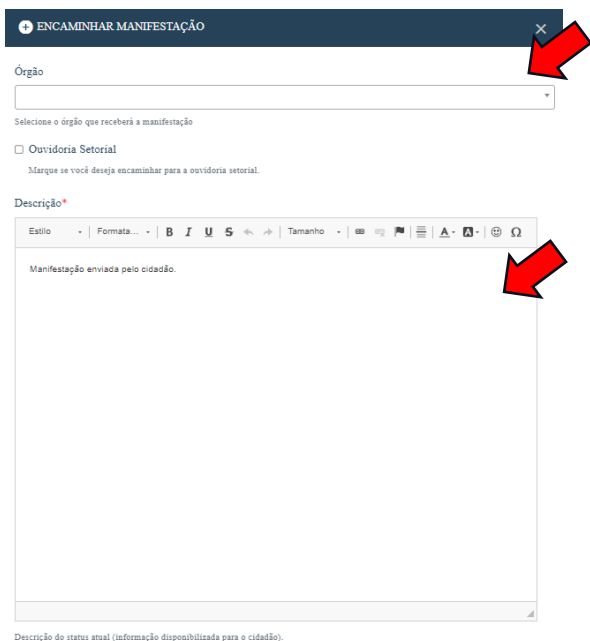
LOCAL DO FATO

Local: Posto 01	Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ
-----------------	--------------------------------------

ENVOLVIDOS

Clicar no botão **Encaminhar** e insira as informações complementares:

1. **Selecionar o Órgão ou Entidade** que receberá a manifestação
2. Marcar, se for o caso, a Ouvidoria Setorial para a qual será encaminhada a manifestação
3. **Criar Extrato**, quando se tratar de manifestação do tipo Denúncia caso o conteúdo possua informação que identifique o denunciante (o gestor poderá editar o conteúdo)
4. Inserir no quadro **Descrição**, breve comentário que será visualizado pelo Cidadão
5. Inserir no **Comentário Interno**, caso deseje, breve comentário como forma de observação para uso interno
6. Clicar em **Salvar**



1.4.2.7 Encaminhar a Manifestação para Setor Interno

Para a tramitação interna para área responsável que responderá a manifestação de ouvidoria, o gestor da ouvidoria deverá encaminhar ao setor responsável, previamente cadastrado no sistema OuvERJ. Após análise do teor manifestação de ouvidoria, identificada no quadro **MANIFESTAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Encaminhar**.



Informações da Manifestação Encaminhar Imprimir

INFORMAÇÕES		
Protocolo da Manifestação: 202406242175609	Tipo de Identificação: Anônimo	Tipo de Manifestação: Denúncia
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: internet	Assunto: Assistência à Saúde	Status: Em Aberto
Vencimento: 24/07/2024 - 27 dias para vencer Prorrogar	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 24/06/2024 11:26:48
Tags: Sem Tags		
Extrato da manifestação: Não		

MANIFESTANTE
Manifestante Anônimo

LOCAL DO FATO
Local: Não informado Cidade e Estado: Não informado - None

MANIFESTAÇÃO

Ao abrir a tela de Encaminhar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. O seu **Órgão**
2. Selecionar o **Setor** previamente cadastrado
3. **Criar Extrato**, quando se tratar de manifestação do tipo Denúncia caso o conteúdo possua informação que identifique o denunciante (o gestor poderá editar o conteúdo)
4. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
5. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
6. Clicar em **Salvar**

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO

Órgão
CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro

Selecione o órgão que receberá a manifestação

Setor *

- ASCOM - Assessoria de Comunicação
- AGE - Auditoria Geral do Estado
- COSCIERJ - Conselho Superior do Controle Interno do Estado do Rio de Janeiro
- DGAF - Diretoria Geral de Administração e Finanças
- ESCI - Escola Superior de Controle Interno
- SG - Sabor, Geral...

Criar extrato
Selecione caso não queira encaminhar a descrição e dados pessoais do manifestante

Resumo *

Digite um resumo para a manifestação

Descrição*

Manifestação enviada pelo cidadão.

Descrição do status atual (informação disponibilizada para o cidadão).

Comentário interno

Adicione um comentário (somente para uso interno).

Salvar
Fechar

1.4.2.8 Tramitar a Manifestação

Após análise do teor da manifestação, identificada no quadro **MANIFESTAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.

OUVIDORIA
Home Gerenciar

Manifestações de Ouvidoria / Informações

Converter
Encaminhar
Imprimir

INFORMAÇÕES

Protocolo da Manifestação: 202404295428750	Tipo de Identificação: Identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: Internet	Assunto: Atendimento	Status: Em Aberto
Vencimento: 29/05/2024 - 2 dias para vencer Prorrogar	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34
Tags: Sem Tags		

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME	Fone: (21) 98219-2719
CPF: 79474179700	E-mail: ouvidorsetorial@cge.rj.gov.br

LOCAL DO FATO

Local: Posto 01	Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ
-----------------	--------------------------------------

ENVOLVIDOS

Nome: Teste	Empresa/Órgão: Não informado!	Cargo: Presidente
Nome: Não informado!	Empresa/Órgão: Não informado!	Cargo: Não informado!

MANIFESTAÇÃO
Teste de Solicitação

Histórico da Manifestação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:56

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta

Anexar Arquivo

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
teste1	Visualizar	MEU NOME	08/05/2024 14:17	

Histórico de Atividades

Volta

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status **Em Andamento**
2. Tipo de Manifestação
3. Assunto
4. Subassunto
5. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
6. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)

Manifestação / Gerenciar

Gerenciar Manifestação

Status*

Selecione

Selecione

Em Andamento

Concluído

Arquivado

Complementação Cidadão

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a esta manifestação, isso ajudará a encontrar manifestações

Tipo

Selecione

Tipo de Manifestação

Solicitação

Denúncia

Elogio

Reclamação

Solicitação

Sugestão

Durante a análise do teor da manifestação, o gestor da ouvidoria deverá observar se o tipo de manifestação corresponde aquele selecionado pelo cidadão, caso contrário, o gestor deverá ajustá-lo.

Os itens **Assuntos**, **Subassuntos** e **Tags** são cadastrados e pertinentes aos serviços ofertados pelos órgãos e entidades.

Assunto

Atendimento

Acesso a Informação - Teste fábrica

Adolescente em conflito com a lei

Agricultura

Almoxarifado

Assédio moral

Assédio Sexual

Assistência

Assistência à Criança e Adolescente

Assistência à Saúde

Assistência Farmacêutica

Assistência Odontológica

Assistência Social

Assistência ao Idoso

Assuntos não pertinentes

Assunto - Teste Fábrica - Admin OCQ.

Atendimento

Atraso na resposta

Auditoria

Benefício Fiscal

Descrição*

Estilo - Normal - B I U S ↵ ↻ Tamanho - [ícones] A A Ω

body p

Descrição do status atual (informação disponibilizada para o cidadão).

Comentário interno

Estilo - Formata... - B I U S ↵ ↻ Tamanho - [ícones] A A Ω

Adicione uma [ícone] (somente para uso interno).

Salvar Cancelar

Ao finalizar o tratamento, o gestor da ouvidoria deverá clicar em **Salvar**.

1.4.2.9 Arquivar a Manifestação

Após análise do teor da manifestação, identificada no quadro **MANIFESTAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.

MANIFESTAÇÃO

Teste de Solicitação

Histórico de Manifestação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:56

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status* **Arquivado**
2. Tipo de Manifestação
3. Assunto
4. Subassunto
5. Motivo de Arquivamento* (razão que motiva o arquivamento)
6. Descrição* (breve comentário para visualização do cidadão)

7. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
8. Clicar em **Salvar**

Para o passo a passo da Tramitação, ver item 1.5.3 Tramitar a Manifestação, deste manual.

1.4.2.10 Desarquivar a Manifestação

Para desarquivar uma manifestação anteriormente arquivada, o gestor de ouvidoria deverá clicar, abaixo de **Histórico da Manifestação**, no botão **Desarquivar**.



Histórico da Manifestação

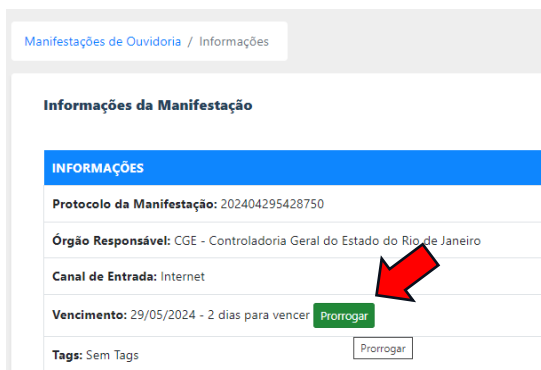
Desarquivar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	DETRAN	Ouvidoria Setorial	29/08/2025 01:39

1.4.2.11 Prorrogar a Manifestação

Decorrido o prazo estabelecido em lei de 30 (trinta) dias e não havendo resposta para manifestação, o gestor da ouvidoria poderá prorrogar a mesma, por um período de mais 30 (trinta) dias.

Clicar no botão **Prorrogar**.



Manifestações de Ouvidoria / Informações

Informações da Manifestação

INFORMAÇÕES
Protocolo da Manifestação: 202404295428750
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
Canal de Entrada: Internet
Vencimento: 29/05/2024 - 2 dias para vencer Prorrogar
Tags: Sem Tags Prorrogar

1.4.2.12 Solicitar Complementação ao Cidadão

Após análise do teor da manifestação, identificada no quadro **MANIFESTAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.

MANIFESTAÇÃO							
Teste de Solicitação							
Histórico de Manifestação							
<input type="button" value="Tramitar"/>							
ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	CGE	Ouvidoria Setorial	29/04/2024 09:56

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status **Complementação do Cidadão**
2. Tipo de Manifestação
(observar se está de acordo com o teor da manifestação)
3. Assunto
(observar se está de acordo com o teor da manifestação)
4. Subassunto
5. Descrição (inserir a solicitação de informações complementares que serão visualizadas pelo cidadão)
6. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
7. Clicar em **Salvar**

OUVIDORIA

Manifestação / Gerenciar

Gerenciar Manifestação

Status*

Selecion

Em Andamento

Concluído

Arquivado

Complementação Cidadão

Selecion ou adicione tags que estejam relacionadas a esta manifestação

Observem que o prazo para vencimento da manifestação será pausado, aguardando a complementação do cidadão.

O cidadão deverá inserir as informações dentro do prazo de 20 (vinte) dias

Vencimento: Pausado. Aguardando resposta do cidadão. Até 23/06/2024.

1.4.2.13 Concluir a Manifestação

Após o devido tratamento da manifestação, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.



Caso seja necessária a inclusão de documentos em anexo, o gestor de ouvidoria deverá inicialmente clicar em Anexar Arquivo, no quadro **ANEXOS DE RESPOSTA**, para fazer *upload*, antes de tramitar a manifestação.



Histórico da Manifestação

[Tramitar](#)

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação registrada no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:45
2	Em Andamento	Teste de conclusão	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:46

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta

[Anexar Arquivo](#)

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Ao abrir a tela de Gerenciar Manifestação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status **Concluído**
2. Tipo de Manifestação (observar se será necessário ajustar)
3. Assunto (observar se será necessário ajustar)
4. Subassunto
5. Descrição (inserir a resposta para o cidadão)
6. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
7. Clicar em **Salvar**

Gerenciar Manifestação

Status*

Informações da Manifestação [Imprimir](#)

INFORMAÇÕES		
Protocolo da Manifestação: 202406045684073	Tipo de Identificação: Identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: E-mail	Assunto: Assuntos não pertinentes	Status: Concluído
Vencimento: 04/07/2024	Respondido no Prazo? Sim	Adicionado em: 04/06/2024 10:45:05
Tags: Sem Tags		
MANIFESTANTE		
Nome: Myrila TESTE	Fone: Não registrado	
CPF:	E-mail: Não informado	

Histórico da Manifestação

[Reabrir](#)

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação registrada no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:45
2	Em Andamento	Teste de conclusão	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:46
3	Concluído	Teste de Conclusão	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 11:14

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM
Teste OUVÉRJ	Visualizar	MEU NOME	04/06/2024 11:13

Histórico de Atividades

[Voltar](#)

Realizada a conclusão da manifestação, o cidadão receberá a notificação no seu e-mail cadastrado.



A manifestação que for cadastrada pelo gestor da ouvidoria, que no momento de cadastro não informar o e-mail do cidadão, o mesmo não receberá a notificação de resposta e os anexos, se for o caso.

Se for incluído o número do CPF do cidadão no momento de cadastro da manifestação, e o mesmo possuir cadastro no GOV.BR, o cidadão receberá a notificação e visualizará a resposta.

1.4.2.14 Reabrir a Manifestação

Para reabrir uma manifestação anteriormente **Concluída**, o gestor de ouvidoria deverá clicar, abaixo de **Histórico da Manifestação**, no botão **Reabrir**.

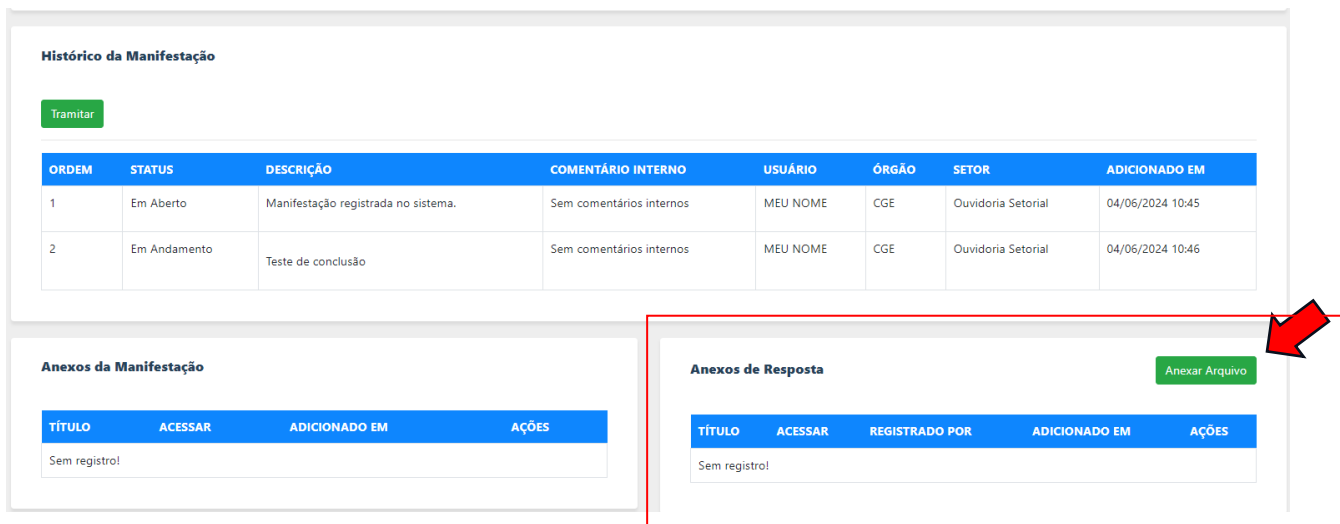
Histórico da Manifestação

[Reabrir](#)

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	SEAP	Ouvidoria Setorial	30/09/2025 09:48

1.4.2.15 Anexar Arquivo na Resposta

Para incluir anexos à manifestação, no quadro **ANEXOS DA RESPOSTA**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Anexar Arquivo**.



Histórico da Manifestação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação registrada no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:45
2	Em Andamento	Teste de conclusão	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:46

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

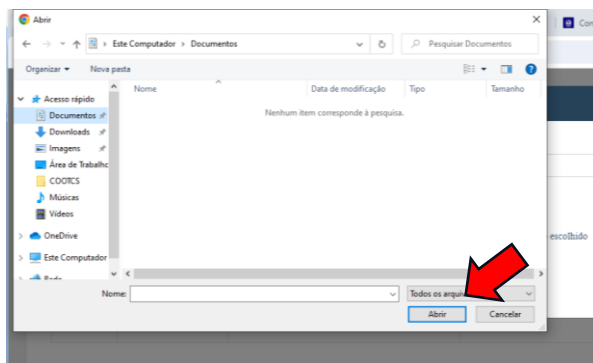
Anexos de Resposta

Anexar Arquivo

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Ao abrir a caixa, o gestor de ouvidoria deverá:

1. Inserir o **Título**
2. Clicar em **Escolher Arquivo**
3. Selecionar o arquivo e clicar em **Abrir**
4. Clicar em **Salvar**




ANEXAR RESPOSTA

Título*

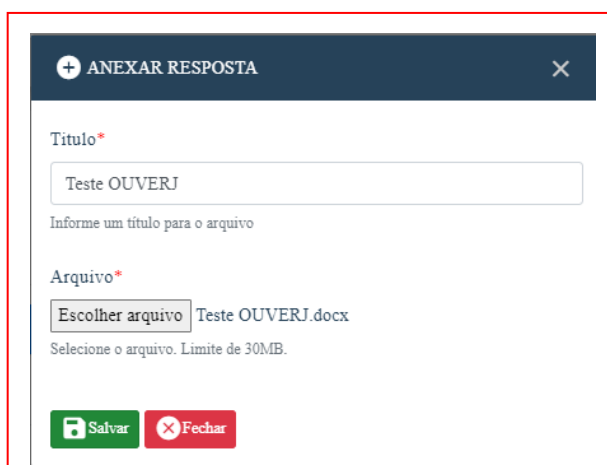
Informe um título para o arquivo

Arquivo*

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

Salvar Fechar



ANEXAR RESPOSTA

Título*

Teste OUVERJ

Informe um título para o arquivo

Arquivo*

Escolher arquivo Teste OUVERJ.docx

Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

Salvar Fechar

Realizada a inclusão do documento, conforme tela a seguir, o gestor de ouvidoria deverá verificar se o anexo foi salvo, para prosseguir com a tramitação da manifestação.

Histórico da Manifestação

Tramitar



ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ÓRGÃO	SETOR	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Manifestação registrada no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:45
2	Em Andamento	Teste de conclusão	Sem comentários internos	MEU NOME	CGE	Ouvidoria Setorial	04/06/2024 10:46

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta

Anexar Arquivo

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Teste OUVERJ	Visualizar	MEU NOME	04/06/2024 11:13	 

1.4.2.16 Imprimir Manifestação

Para imprimir a manifestação, há duas opções:

1. Consultar a manifestação pelo número do protocolo e em seguida imprimir

OUVIDORIA

Home Gerenciar

MEU

Manifestações de Ouvidoria / Informações

Informações da Manifestação

Converter Encaminhar Imprimir

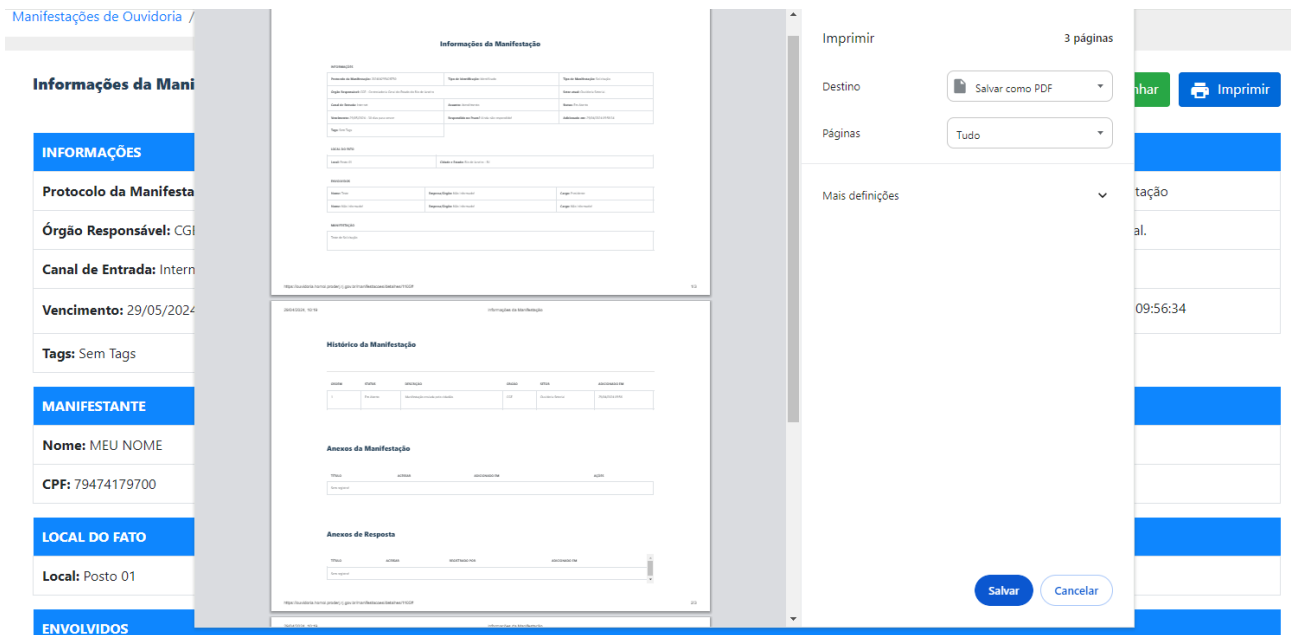
2. Concluir a manifestação e em seguida imprimir

Informações da Manifestação

Imprimir

INFORMAÇÕES		
Protocolo da Manifestação: 202406045684073	Tipo de Identificação: identificado	Tipo de Manifestação: Solicitação
Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro		Setor atual: Ouvidoria Setorial.
Canal de Entrada: E-mail	Assunto: Assuntos não pertinentes	Status: Concluído
Vencimento: 04/07/2024	Respondido no Prazo? Sim	Adicionado em: 04/06/2024 10:45:05
Tags: Sem Tags		

O gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Imprimir**, e em seguida realizar os procedimentos conforme configurado sua impressora no órgão ou entidade.




Os dados do manifestante são ocultados ao clique no botão **Imprimir**.

1.4.3 Simplifique

As manifestações de ouvidoria encaminhadas aos Órgãos e Entidades da Administração Pública, com base na Lei 13.460/17, o gestor da ouvidoria possui um prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias.

Clique no menu **Gerenciar**, em seguida em **Simplifique**



Será apresentada uma tela, contendo todas as propostas de Simplifique registradas, direcionadas ao órgão ou entidade.



Simplifique / Home

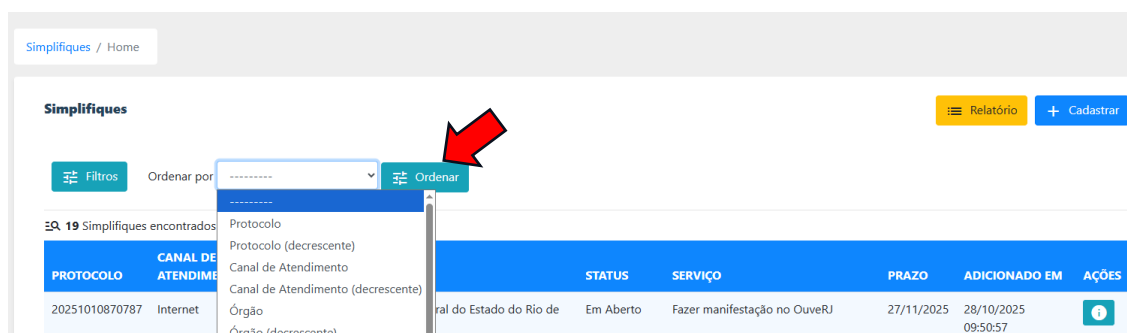
Simplifique Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por: ----- Ordenar

13 Simplifique encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
20251010870787	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Fazer manifestação no OuvERJ	27/11/2025	28/10/2025 09:50:57	+

O gestor da ouvidoria poderá ordenar o critério para visualização das propostas de Simplifique que melhor atenda aos seus procedimentos e posterior tratamento. Seleciona a opção desejada para ordenar sua manifestação, e clica em **Ordenar**.



Simplifique / Home

Simplifique Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por: ----- Ordenar

19 Simplifique encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
20251010870787	Internet	Órgão	Em Aberto	Fazer manifestação no OuvERJ	27/11/2025	28/10/2025 09:50:57	+

1.4.3.1 Utilizando os Filtros

Clique no botão **Filtros**, selecione os campos desejados e clique no botão verde **Filtrar**

Simplifique / Home

Simplifique Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

Status Canal de Atendimento Assunto

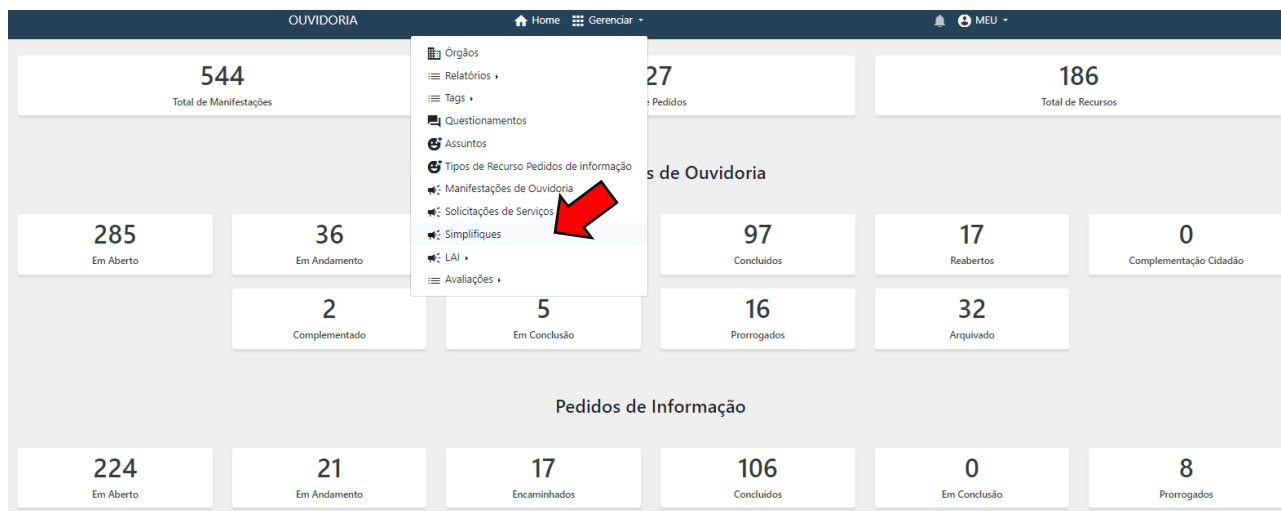
Data Início Data Fim Órgão

Protocolo Palavras-Chave Prazo expirado

Filtrar Limpar

1.4.3.2 Utilizando o Relatório

A UOS poderá consultar as demandas relacionadas ao Simplifique que foram encaminhadas ao seu órgão/entidade. O gestor de ouvidoria deverá clicar em **Simplifique**.



Ao abrir a tela, o gestor poderá visualizar todas as manifestações do tipo simplifique, conforme tela a seguir, como também exportar o Relatório. Para exportar clicar no botão Relatório. O arquivo será exportado em formato Excel.

OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Simplifiquês / Home

Simplifiquês Relatório Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

8 Simplifiquês encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
202488456618	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Concluído	Escola Superior de Controle Interno da Controladoria Geral do Estado	09/09/2024	08/08/2024 10:48:42	
202477136165	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Andamento	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 17:42:34	
202477851157	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 01:42:28	
202477264644	Correspondência	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 11:29:21	
202477407315	Correspondência	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	07/08/2024	08/07/2024 09:10:24	
202477526801	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Encaminhado	reteste	05/08/2024	04/07/2024 18:00:12	
202433512878	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Concluído	Solicitar Crachá PRODERJ	01/03/2024	01/03/2024 11:03:48	
202377957789	E-mail	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Não informado.	17/08/2023	17/07/2023 23:24:48	

Manifestações de Ouvidoria / Home

Relatórios de Manifestações de Ouvidoria Exportar PDF Exportar CSV Exportar Excel

Filtros Ordenar por Ordenar

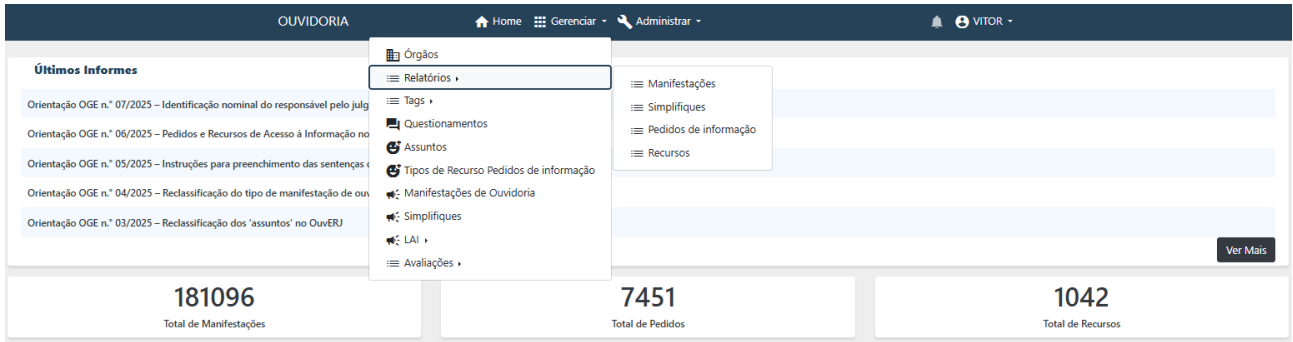
Tipo de Identificação Status Canal de Entrada Tipo de Manifestação
 Assunto Subassunto Palavras-Chave Órgão
 Protocolo CPF Nome
 Responsável pela análise Tags
 Data Início Data Fim Data Início de Resposta Conclusiva Data Fim de Resposta Conclusiva

Prazo Expirado

Filtrar Limpar

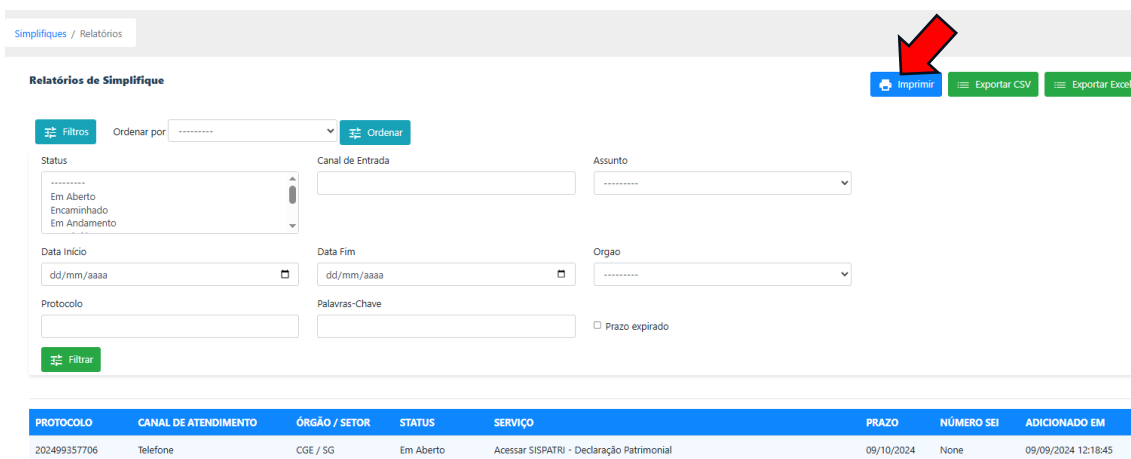
PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO / SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM
202405245888335	Identificado	Elogio	Em Aberto	FAETEC / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 14:49:54
202405245665412	Identificado	Elogio	Em Aberto	DETRAN / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:54:52
202405245837642	Identificado	Elogio	Em Aberto	UERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	24/06/2024	24/05/2024 13:01:54

Outra forma de visualizar os relatórios, é ir o menu **Gerenciar**, clicar em **Relatórios** e selecionar a opção desejada, **Simplifiquês**.



The dashboard shows a navigation menu with options like 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso', 'Manifestações de Ouvidoria', 'Simplifiquês', 'LAI', and 'Avaliações'. Summary statistics are displayed at the bottom: 181096 Total de Manifestações, 7451 Total de Pedidos, and 1042 Total de Recursos.

Na tela a seguir, podemos filtrar os campos desejados para extrair o Relatório e selecionar também para impressão.

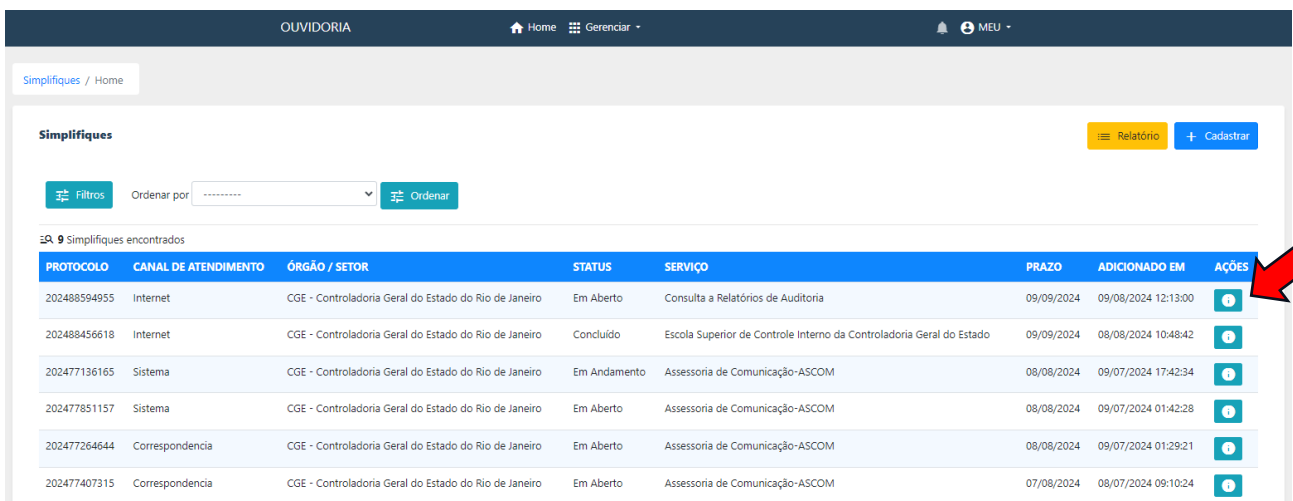


The 'Relatórios de Simplifiquê' page includes a filter section with fields for Status, Canal de Entrada, Assunto, Data Início, Data Fim, Orgão, Protocolo, and Palavras-Chave. A red arrow points to the 'Imprimir' button in the top right corner.







PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	NÚMERO SEI	ADICIONADO EM
202499357706	Telefone	CGE / SG	Em Aberto	Acessar SISPATRI - Declaração Patrimonial	09/10/2024	None	09/09/2024 12:18:45

1.4.3.3 Respondendo o Simplifiquê

Para Responder o Simplifiquê, o gestor de ouvidoria deverá selecionar a manifestação a ser respondida, e na coluna **Ações** clicar no ícone 



The 'Simplifiquês' page displays a list of records. A red arrow points to the 'Ações' column in the first row of the table.

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
202488594955	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Consulta a Relatórios de Auditoria	09/09/2024	09/08/2024 12:13:00	
202488456618	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Concluído	Escola Superior de Controle Interno da Controladoria Geral do Estado	09/09/2024	08/08/2024 10:48:42	
202477136165	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Andamento	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 17:42:34	
202477851157	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 01:42:28	
202477264644	Correspondência	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 01:29:21	
202477407315	Correspondência	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	07/08/2024	08/07/2024 09:10:24	



Ao clicar no botão de Ações, o gestor de ouvidoria terá conhecimento de todas as informações pertinentes àquele protocolo do Simplifique.

Simplifique / Informações

Informações do Simplifique Imprimir

INFORMAÇÕES

Protocolo: 202488594955	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	
Canal de Entrada: Internet	Unidade Administrativa Responsável: AGE-Auditoria Geral do Estado / CGE	
Assunto: Contratos		
Status: Em Aberto	Vencimento: 09/09/2024 - 31 dias para vencer Promover	Adicionado em: 09/08/2024 12:13:00
Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Tags: Sem Tags	

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME

INFORMAÇÕES DO SERVIÇO

Título do Serviço: Consulta a Relatórios de Auditoria Serviço no portal: Acessar

SOLICITAÇÃO

Consulta aos contratos públicos

PROPOSTA

Otimizar as consultas de forma digital

Histórico da Solicitação

Tramitar

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Simplifique enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/08/2024 12:13

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM
Sem registro!		

Anexos de Resposta

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM
Sem registro!		

Histórico de Atividades ▼

Voltar

1.4.3.4 Tratando o Simplifique

A UOS ao analisar o conteúdo da manifestação do tipo simplifique, verificando tratar-se de uma demanda válida, o gestor de ouvidoria deverá prosseguir com o seu devido tratamento, clicar no botão **Tramitar**.



Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Simplifique enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/08/2024 12:13

1. Selecionar o status **Concluído**.
2. Insira o número do Processo SEI que será encaminhado à Secretaria de Transformação Digital.
3. Quadro **Descrição**, inserir um breve comentário visível para o cidadão.
4. **Comentário interno** (breve comentário opcional para uso interno)
5. Clicar em **Salvar**.

Simplifique / Gerenciar

Gerenciar Simplifique

Status* Selecione o status atual do simplifique

Número do SEI* Insira o número do Processo SEI que será encaminhado à Secretaria de Transformação Digital.

Descrição

Descrição do status atual

Comentário interno

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Dados pessoais Marque se a resposta contém informações pessoais.

Inserir anexos

1.4.3.5 Prorrogar o Simplifique

Decorrido o prazo estabelecido em lei de 30 (trinta) dias e não havendo resposta para manifestação, o gestor da ouvidoria poderá prorrogar a mesma, por um período de mais 30 (trinta) dias.

Clicar no botão **Prorrogar**.

The screenshot shows the 'Informações do Simplifique' page. It contains a table with the following data:

INFORMAÇÕES	
Protocolo: 202488294785	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
Canal de Entrada: Presencial	Unidade Administrativa Responsável: DGAF-Diretoria Geral de Administração e Finanças / CGE
Assunto: Atendimento	
Status: Em Aberto	Vencimento: 09/09/2024 - 31 dias para vencer Prorrogar Adicionado em: 09/08/2024 15:31:39
Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Tags: Sem Tags

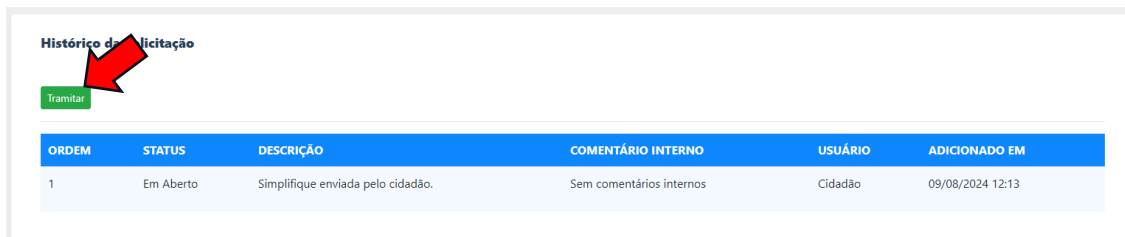
Inserir a justificativa da prorrogação e clicar em **Salvar**.

The screenshot shows a modal window titled 'PRORROGAÇÃO'. It has a 'Descrição' field containing the text 'Justificativa da Prorrogação Considerando.....'. Below the field, there is a label 'Justifique o pedido de prorrogação'. At the bottom, there are two buttons: 'Salvar' (green) and 'Fechar' (red). A red arrow points to the 'Salvar' button.

1.4.3.6 Arquivando o Simplifique

Após análise do teor do simplifique, e verificado não se tratar de uma idéia de simplificação para desburocratização de um serviço público, o gestor de ouvidoria

deverá ficar atento se a manifestação é de outro tipo, se é um pedido de informação, ou se não apresenta nenhuma característica, sendo passível de arquivamento.



ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Simplifique enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/08/2024 12:13

1. Selecionar o status **Arquivado**.
2. Selecione o **Motivo do Arquivamento**.
3. Quadro **Descrição**, inserir um breve comentário visível para o cidadão, explicando os motivos para o arquivamento.
4. **Comentário interno** (breve comentário opcional para uso interno)
5. Clicar em **Salvar**.



Simplifique / Gerenciar

Gerenciar Simplifique

Status*
Arquivado ▼
Selecione o status atual do simplifique

Motivo do Arquivamento*
----- ▼

Descrição

Descrição do status atual

Comentário interno

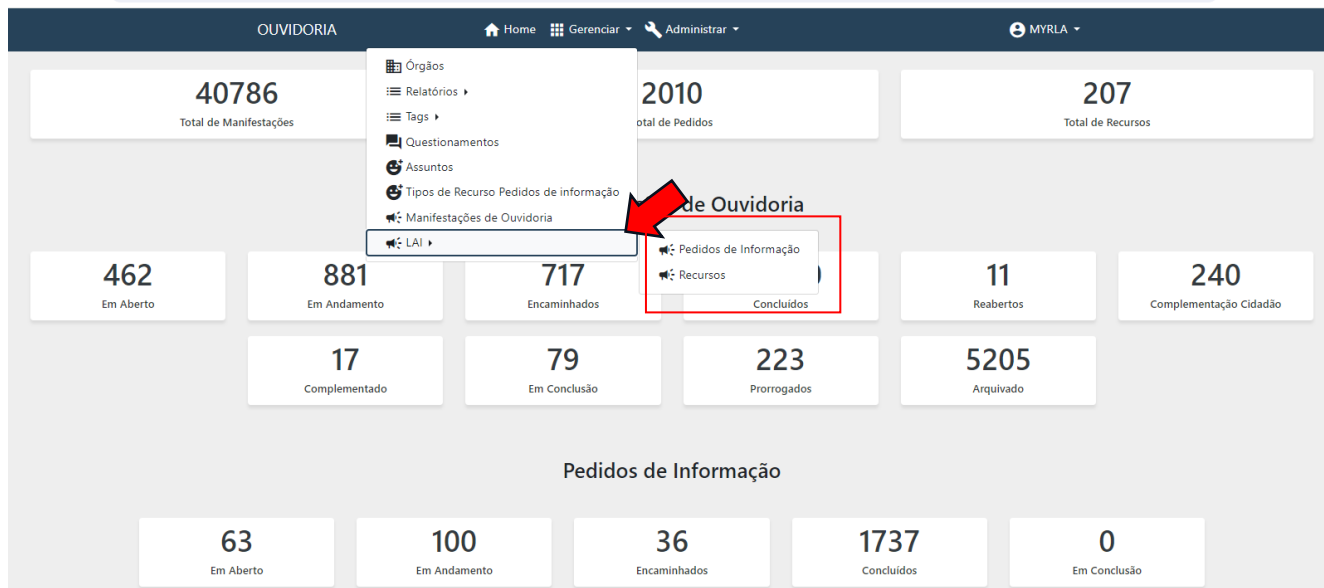
Adicione uma observação (somente para uso interno).

Salvar Cancelar

1.4.4 Pedido de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação são encaminhados aos Órgãos e Entidades da Administração Pública, com base na Lei 12.527/11, e o gestor da ouvidoria possui um prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

Clique no menu **Gerenciar**, em seguida em **LAI**, e selecione o tipo de consulta, **Pedido de Informação** ou **Recursos**



Será apresentada uma tela, contendo os pedidos de acesso à informação ou recursos, direcionados ao órgão ou entidade.

OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Pedidos de Informação / Home

Pedidos de Informação Relatório Cadastrar

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

207 Pedidos encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	SETOR	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM	AÇÕES
20240424805662	E-mail	Em Aberto	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	14/05/2024	Não	24/04/2024 16:21:54	
20240424166930	Correspondencia	Em Aberto	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	14/05/2024	Não	24/04/2024 16:21:41	
20240424568984	E-mail	Em Aberto	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	14/05/2024	Não	24/04/2024 16:20:39	

A red arrow points to the table area.



Recursos - Pedidos de Informação / Home

Recursos - Pedidos de Informação

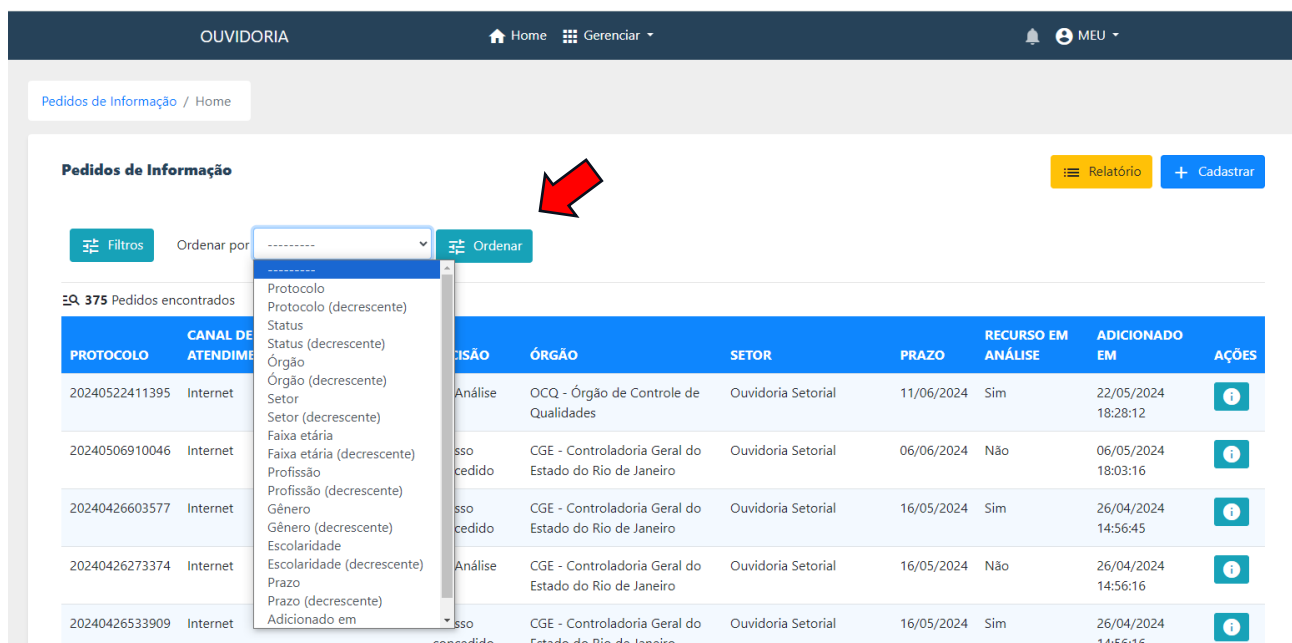
Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

146 Recursos encontrados

PROTOCOLO	INSTÂNCIA	DECISÃO	ÓRGÃO	RESPONDIDO	TIPO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
20230824261314	Primeira	Provimento	CGE	Sim	Desinformação	29/08/2023	24/08/2023 16:01:20	
20240506910046	Segunda	Não Conhecimento	CGE	Sim	Folha de Pagamento	12/05/2024	07/05/2024 10:18:38	
20230530645976	Primeira	Provimento Parcial	CGE	Sim	Folha de Pagamento	04/06/2023	30/05/2023 14:49:57	

O gestor da ouvidoria poderá ordenar o critério para visualização dos pedidos de acesso à informação ou recursos que melhor atenda aos seus procedimentos e posterior tratamento. Seleciona a opção desejada para ordenar sua manifestação, e clica em **Ordenar**.



Pedidos de Informação / Home

Pedidos de Informação

Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

375 Pedidos encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	DECISÃO	ÓRGÃO	SETOR	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM	AÇÕES
20240522411395	Internet	Análise	OCQ - Órgão de Controle de Qualidades	Ouvidoria Setorial	11/06/2024	Sim	22/05/2024 18:28:12	
20240506910046	Internet	Concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	06/06/2024	Não	06/05/2024 18:03:16	
20240426603577	Internet	Concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	16/05/2024	Sim	26/04/2024 14:56:45	
20240426273374	Internet	Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	16/05/2024	Não	26/04/2024 14:56:16	
20240426533909	Internet	Concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	16/05/2024	Sim	26/04/2024 14:56:16	

1.4.4.1 Utilizando os Filtros

Clique no botão **Filtros**, selecione os campos desejados e clique no botão verde **Filtrar**.

Pedidos de Informação Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

Status: Em Aberto Encaminhado Em Andamento Em Conclusão Prorrogado

Canal de Entrada: Assunto:

Data Início: dd/mm/aaaa Data Fim: dd/mm/aaaa Recurso em Análise: Desconhecido Órgão:

Protocolo: Nome: CPF:

Decisão: Palavras-Chave: Faixa etária: Gênero:

Profissão: Escolaridade: Tipo de Pessoa: Prazo expirado

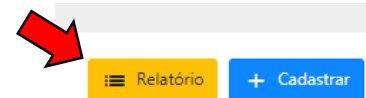
Filtrar Limpar

Todos os campos apresentados na tela anterior são opção de filtros que o gestor da ouvidoria poderá utilizar.

1.4.4.2 Utilizando o Relatório

O gestor da ouvidoria poderá, a partir da sua seleção, extrair relatórios em formatos PDF., CSV. e Excel.

Clicar no botão Relatório, em seguida selecionar e clicar no botão referente ao formato para sua extração.



OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

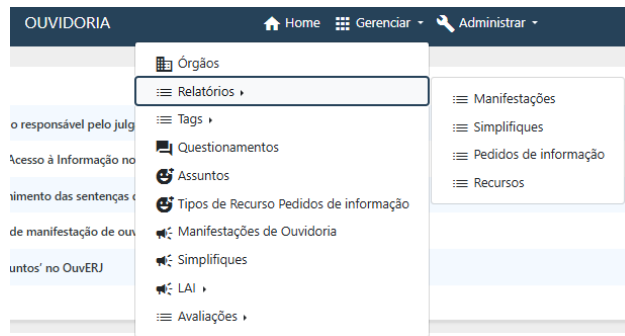
Pedidos de Informação / Relatório

Relatórios de Pedidos de Informação Imprimir Exportar CSV Exportar

Filtros Ordenar por Ordenar

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM
20240522411395	Internet	Recurso	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	11/06/2024	Sim	22/05/2024 18:28:12
20240506910046	Internet	Concluído	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	06/06/2024	Não	06/05/2024 18:03:16
20240426603577	Internet	Recurso	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	16/05/2024	Sim	26/04/2024 14:56:45
20240426273374	Internet	Em Andamento	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	16/05/2024	Não	26/04/2024 14:56:16
20240426533909	Internet	Recurso	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	16/05/2024	Sim	26/04/2024 14:56:16
20240424578978	Internet	Encaminhado	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	14/05/2024	Não	24/04/2024 17:07:04
20240424525524	Correspondencia	Concluído	Acesso negado	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	14/05/2024	Não	24/04/2024 16:30:38

Outra forma de visualizar os relatórios, é clicar em **Relatórios**, no menu **Gerenciar**, e selecionar a opção desejada, **Pedidos de Informação** ou **Recursos**.



Na tela a seguir, é possível filtrar os campos desejados para **Extrair** (em formato CSV ou Excel) ou **Imprimir** o Relatório.

Relatórios de Pedidos de Informação

Imprimir | Exportar CSV | **Exportar Excel**

Filtros | Ordenar por: | Ordenar

Status: | Canal de Entrada: | Assunto: | Órgão: |
Data Início: | Data Fim: | Recurso em Análise: |
Protocolo: | CPF: | Nome: | Decisão: |
Palavras-Chave: | Faixa etária: | Gênero: | Profissão: |
Escolaridade: | Prazo expirado

Filtrar

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM
20240522411395	Internet	Recurso	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	11/06/2024	Sim	22/05/2024 18:28:12
20240506910046	Internet	Concluído	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	06/06/2024	Não	06/05/2024 18:03:16

1.4.4.3 Registrar Pedido de Informação para o Cidadão

O gestor deverá selecionar a opção **LAI, Pedidos de Informação**, no menu **Gerenciar**, em seguida clicar no botão **+ Cadastrar**

OUVIDORIA | Home | Gerenciar | MEU

Pedidos de Informação / Home

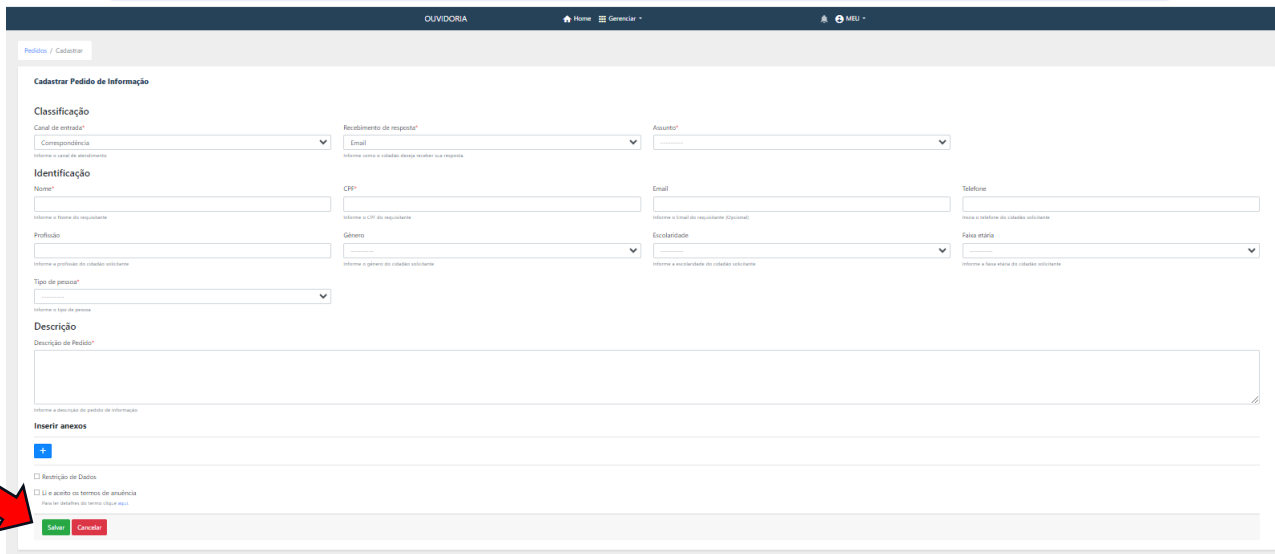
Relatório | **+ Cadastrar**

Filtros | Ordenar por: | Ordenar

Encontrei 375 Pedidos encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	TÍTULO	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM	AÇÕES
20240522411395	Internet	Recurso	Em Análise	OCQ - Órgão de Controle de Qualidades	Pedidos de Informação	11/06/2024	Sim	22/05/2024 18:28:12	[+]
20240506910046	Internet	Concluído	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	06/06/2024	Não	06/05/2024 18:03:16	[+]
20240426603577	Internet	Recurso	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	16/05/2024	Sim	26/04/2024 14:56:45	[+]

Preencha os campos de acordo com as informações prestadas pelo cidadão, e em seguida clique no botão **Salvar**.



Cadastrar Pedido de Informação

Classificação

Canal de entrada*
Correspondência

Recolhimento de resposta*
Email

Assunto*

Identificação

Nome*
CPF*
Email
Telefone

Profissão
Gênero*
Escolaridade
Faixa etária

Tipo de pessoa*

Descrição

Descrição do Pedido*

Inserir anexos

Restrição de Dados
 Li e aceito os termos de análise

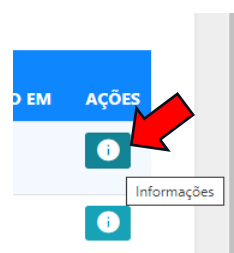
Salvar **Cancelar**

Atenção para os campos identificados com * (asterisco), eles são de preenchimento obrigatório para conclusão do cadastro da manifestação de ouvidoria.

1.4.4.4 Tratamento de Pedido de Acesso à Informação

Para iniciar o tratamento de um pedido de informação, ao selecionar o(s) pedido(s) de acesso à informação, na lateral direita do painel, o gestor da ouvidoria encontrará na coluna **Ações** o botão de Informações.

Clique no respectivo botão para abrir o conteúdo do pedido de acesso à informação.



Pedidos de Informação Relatório Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

382 Pedidos encontrados

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	SETOR	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM	AÇÕES
20240612706165	Internet	Recurso	Acesso concedido	PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	02/07/2024	Sim	12/06/2024 14:40:20	
20240612744974	Internet	Concluído	Acesso parcialmente concedido	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	12/07/2024	Não	12/06/2024 14:32:43	
20240612645051	Internet	Em Aberto	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Ouvidoria Setorial	02/07/2024	Não	12/06/2024 08:48:57	



A tela a seguir, apresenta as informações contidas no pedido de acesso à informação, e os botões para o devido tratamento.

Informação Pedido de Informação
[Converter](#) [Encaminhar](#) [Imprimir](#)

INFORMAÇÕES

Protocolo: 20240612616050	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Setor Responsável: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Presencial	Recebimento da Resposta: Email	Assunto: Almojarifado
Status: Em Aberto	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	
Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 20 dias para vencer Promoção		
Tags: Sem Tags		
Adicionado em: 12/06/2024 17:26:17	Decisão: Em Análise	Restrição de Dados: Não

MANIFESTANTE

Nome: Luciana	Fone: Não registrado	CPF: 00000000000	Ver mais
---------------	----------------------	------------------	--------------------------

SOLICITAÇÃO

Teste de usuário

Histórico da Solicitação [Tramitar](#)

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	12/06/2024 17:26

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta [Anexar documento](#)

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Anexos de Solicitação do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Anexos de Resposta do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Histórico de Atividades ▼

[Voltar](#)

1.4.4.5 Converter o Pedido de Acesso à Informação em uma Manifestação

O gestor poderá converter um pedido de acesso à informação para uma manifestação de ouvidoria, quando for o caso, após análise do teor do pedido.

Informação Pedido de Informação

[Converter](#) [Encaminhar](#) [Imprimir](#)

INFORMAÇÕES		
Protocolo: 20240612616050	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Setor Responsável: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Presencial	Recebimento da Resposta: Email	Assunto: Almojarifado
Status: Em Aberto	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	
Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 20 dias para vencer	Prorrogar	
Tags: Sem Tags		
Adicionado em: 12/06/2024 17:26:17	Decisão: Em Análise	Restrição de Dados: Não

MANIFESTANTE			
Nome: Luciana	Fone: Não registrado	CPF: 00000000000	Ver mais

SOLICITAÇÃO
Teste de usuário

Clicar no botão **Converter**, e inserir as informações complementares:

1. Selecionar o **Órgão/Entidade**
2. Selecionar o **Tipo de manifestação**
3. Selecionar o **Assunto e Subassunto**
4. Clicar em **Salvar**.

OUVIDORIA [Home](#) [Gerenciar](#) [MEU](#)

Pedido / Converter

Converter Pedido de Informação para Manifestação

Para concluir a conversão, você precisará adicionar dados complementares para que a conversão de pedido de informação para manifestação obtenha sucesso:

Órgão*	Tipo de manifestação*	Assunto	Subassunto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<small>Informe o órgão relacionado a manifestação. Caso não selecione nenhum, o órgão original do pedido de informação será adicionado automaticamente pelo sistema à Manifestação.</small>	<small>Informe o tipo de manifestação</small>	<small>Informe o assunto relacionado a manifestação</small>	<small>Informe o subassunto relacionado a manifestação</small>

Conteúdo*

Teste de usuário

Informe o conteúdo da manifestação

[Salvar](#) [Cancelar](#)

1.4.4.6 Encaminhar o Pedido de Acesso à Informação para outro Órgão/Entidade

Quando o pedido de acesso à informação for de competência de outro Órgão/Entidade o gestor deverá encaminhá-lo à respectiva organização competente para o devido tratamento. O encaminhamento tem o prazo máximo de 7 dias.

The screenshot shows the 'Informação Pedido de Informação' interface. At the top right, there are three buttons: 'Converter', 'Encaminhar', and 'Imprimir'. A red arrow points to the 'Encaminhar' button. Below the buttons is a table with the following data:

INFORMAÇÕES		
Protocolo: 20240612616050	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Setor Responsável: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Presencial	Recebimento da Resposta: Email	Assunto: Almojarifado
Status: Em Aberto	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	
Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 19 dias para vencer	Prolongar	
Tags: Sem Tags		
Adicionado em: 12/06/2024 17:26:17	Decisão: Em Análise	Restrição de Dados: Não

Below the table is the 'MANIFESTANTE' section:

Nome: Luciana	Fone: Não registrado	CPF: 00000000000	Ver mais
---------------	----------------------	------------------	--------------------------

Below that is the 'SOLICITAÇÃO' section:

Teste de usuário

Clicar no botão **Encaminhar** e inserir as informações complementares:

1. Selecionar o **Órgão/Entidade** que receberá o pedido de acesso à informação
2. Selecionar o **Setor** e, se for o caso de encaminhamento interno
3. Inserir no quadro **Descrição**, breve comentário que será visualizado pelo Cidadão
4. Inserir no **Comentário Interno**, caso deseje, breve comentário como forma de observação para uso interno
5. Clicar em **Salvar**

ENCAMINHAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO
✕

Órgão

CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro
✕

Selecione o órgão que receberá o E-sic

Setor *

Selecione o(s) Setor para receber a tramitação

Descrição

Estilo - | Formata... - | **B** *I* U **S** | Tamanho - |

Pedido de Informação registrado no sistema.

Comentário interno

Estilo - | Formata... - | **B** *I* U **S** | Tamanho - |

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Salvar
Fechar

1.4.4.7 Tramitar o Pedido de Acesso à Informação

Após análise do teor da manifestação, identificada no quadro **SOLICITAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.

Informação Pedido de Informação

Converter
Encaminhar
Imprimir

INFORMAÇÕES

Protocolo: 20240612616050	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Setor Responsável: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Presencial	Recebimento da Resposta: Email	Assunto: Almojarifado
Status: Em Aberto	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	
Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 20 dias para vencer Promover		
Tags: Sem Tags		
Adicionado em: 12/06/2024 17:26:17	Decisão: Em Análise	Restrição de Dados: Não

MANIFESTANTE

Nome: Luciana	Fone: Não registrado	CPF: 00000000000 Ver mais
---------------	----------------------	--

SOLICITAÇÃO

Teste de usuário

Histórico da Solicitação

[Tramitar](#)

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	12/06/2024 17:26

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!			

Anexos de Resposta [Anexar documento](#)

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Anexos de Solicitação do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Anexos de Resposta do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

Histórico de Atividades

[Voltar](#)

Ao abrir a tela de Gerenciar Pedido de Informação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

1. Status **Em Andamento**
2. Assunto
3. Subassunto
4. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
5. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)

Gerenciar Pedido de Informação

Status*

Selecione

Selecione

Em Andamento

Concluído

Assunto

Almojarifado

Selecione o assunto para alterar

Sub-Assunto

Gerenciamento

Selecione o sub-assunto para alterar

Tags

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a este pedido, isso ajudará a encontrar pedidos associados no futuro.

As **Tags** são cadastradas e pertinentes aos serviços ofertados pelos órgãos e entidades.

Descrição*

Estilo - Normal - B I U S - Tamanho - Formata... - A - A - Ω

body p

Descrição do status atual (informação disponibilizada para o cidadão).

Comentário interno

Estilo - Formata... - B I U S - Tamanho - Formata... - A - A - Ω

Adicione uma descrição (somente para uso interno).

Salvar Cancelar

Ao finalizar o tratamento, o gestor da ouvidoria deverá clicar em **Salvar**.

1.4.4.8 Tramitar internamente o Pedido de Acesso à Informação

Para a tramitação interna para área responsável que atenderá ao pedido, o gestor da ouvidoria deverá encaminhar ao setor responsável, previamente cadastrado no sistema OuvERJ. Após análise do teor do pedido de acesso à informação, identificada no quadro **SOLICITAÇÃO**, o gestor de ouvidoria deverá clicar no botão **Encaminhar**.

Informação Pedido de Informação

Converter Encaminhar Imprimir

INFORMAÇÕES		
Protocolo: 20240612616050	Órgão Responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Setor Responsável: Ouvidoria Setorial
Canal de Entrada: Presencial	Recebimento da Resposta: Email	Assunto: Almojarifado
Status: Em Aberto	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	
Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 20 dias para vencer	Promover	
Tags: Sem Tags		
Adicionado em: 12/06/2024 17:26:17	Decisão: Em Análise	Restrição de Dados: Não

MANIFESTANTE			
Nome: Luciana	Fone: Não registrado	CPF: 00000000000	Ver mais

SOLICITAÇÃO
Teste de usuário

Ao abrir a tela de Encaminhar Pedido de Informação, o gestor de ouvidoria deverá selecionar:

7. O **Setor** que o pedido será encaminhado
8. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
9. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
10. Clicar em **Salvar**

A imagem mostra duas telas de um sistema web. A tela à esquerda, intitulada 'ENCAMINHAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO', contém campos para 'Órgão' (com uma seta vermelha apontando para ele), 'Setor' e 'Descrição'. A tela à direita, intitulada 'Comentário interno', mostra um editor de texto com uma seta vermelha apontando para ele e botões 'Salvar' e 'Fechar' no rodapé.

1.4.4.9 Prorrogar a prazo do Pedido de Acesso à Informação

Decorrido o prazo estabelecido em lei de 20 (vinte) dias e não havendo resposta para o pedido, o gestor da ouvidoria poderá prorrogar o mesmo, sendo permitida uma única prorrogação, por um período de mais 10 (dez) dias.

1. Clicar no botão **Prorrogar**
2. Inserir uma breve **Descrição** no quadro, com a justificativa da prorrogação
3. Clicar em **Salvar**

Informação Pedido de Informação

A imagem mostra a tela de detalhes de um pedido de informação. O formulário contém os seguintes dados: 'Protocolo: 20240612616050', 'Canal de Entrada: Presencial', 'Status: Em Aberto', 'Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 19 dias para vencer' e 'Tags: Sem Tags'. Um botão verde 'Prorrogar' está visível ao lado do vencimento. Uma seta vermelha aponta para este botão.

A imagem mostra a tela de prorrogação de prazo. O formulário 'PRORROGAÇÃO' contém um campo 'Descrição' com o seguinte texto: 'Prezado, De acordo com do art. do 16 do Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018, prorrogamos o pedido de acesso à informação devido o fato (a unidade de ouvidoria setorial deve complementar a justificativa). Art. 16 - O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do... Justifique o pedido de prorrogação'. Botões 'Salvar' e 'Fechar' estão visíveis no rodapé. Duas setas vermelhas apontam para o campo de descrição e o botão 'Salvar'.



Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 do Decreto n.º 46.475/18.

1.4.4.10 Responder ao Pedido de Acesso à Informação

Após análise do teor do pedido de acesso à informação, e a devida tramitação com a área responsável, se for o caso, o **Conteúdo da Resposta deverá ser incluído no sistema OuvERJ.**

Destacamos que caso tenha documento para complementar a resposta, **deverá ser incluído o documento em anexo antes de concluir o pedido de acesso à informação.**

O gestor de ouvidoria deverá clicar em **Anexar documento.**

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de informação registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	12/06/2024 17:26

Ao abrir a tela **Anexar Resposta**, o gestor de ouvidoria deverá:

1. Inserir um **Título** para o documento
2. Escolher o arquivo
3. Clicar em Salvar

ANEXAR RESPOSTA

Título*
Teste OUVERJ

Informe um título para o arquivo

Arquivo*
Escolher arquivo Melhorias do Sistema OuvERJ Maio2024.xlsx

Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

Salvar Fechar

Histórico da Solicitação

[Tramitar](#)

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	12/06/2024 17:26
2	Em Andamento	CGE	Solicitação de pedido de informação em andamento	Sem comentários internos	MEU NOME	13/06/2024 16:46

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros!			

Anexos de Resposta [Anexar documento](#)

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Teste OUVERJ	Visualizar	MEU NOME	14/06/2024 10:07	

Após realizar a inclusão do anexo e conferir a inclusão do mesmo, o gestor de ouvidoria deverá prosseguir com a tramitação para responder ao cidadão.

No Histórico da Solicitação o gestor de ouvidoria deverá:

1. Clicar em **Tramitar**
2. Na tela de Gerenciar Pedido, o gestor de ouvidoria deverá alterar o **Status para Concluído**
3. Selecionar o tipo de **Decisão**
4. Descrição inserir a resposta para o cidadão
5. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
6. Dados Pessoais, marcar o *checkbox* no caso de resposta com conteúdo de informações pessoais
7. Clicar em **Salvar**

Gerenciar Pedido de Informação

Status*

Selecione ▼

Selecione

Concluído

Tags

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a este pedido, isso

Gerenciar Pedido de Informação

Status* Assunto

Concluído ▼

Selecione o status atual do E-sic

Almoxarifado ▼

Selecione o assunto para alterar

Tags

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a este pedido, isso ajudará a encontrar pedidos associados no futuro.

Decisão*

Em Análise ▼

Selecione a Decisão para este pedido de informação

Decisão*

Em Análise

Em Análise

Acesso concedido

Acesso parcialmente concedido

Acesso negado

Informação inexistente

Pergunta duplicada

Não se trata de pedido de informação

Órgão não é competente pela informação



No quadro Decisão, usuário deverá selecionar a opção adequada para resposta. Apresentamos as definições para cada tipo de resposta:

- **Em Análise:** quando o pedido de informação encontra-se em análise, em processo de coleta de informações perante o órgão/entidade
- **Acesso Concedido:** quando todas as informações solicitadas forem concedidas ao cidadão
- **Acesso Parcialmente Concedido:** apenas parte das informações solicitadas forem concedidas ao cidadão. Exemplos - Quando parte do pedido conter: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) informação é inexistente i) informação de competência de outro órgão/entidade.
- **Acesso Negado:** o órgão/entidade nega o acesso devido a motivos previsto em normativos. Tais como: a) informação com dados pessoais; b) informação coberta por legislações específicas de Sigilo; c) informação classificada; d) informação desproporcional ou desarrazoado; e) informação genérica; f) informação incompreensível; g) processo decisório em curso; h) Pedido que exige tratamento adicional de dados
- **Informação Inexistente:** o órgão/entidade entende que informação solicitada não existe.
- **Pergunta Duplicada:** o solicitante faz o mesmo pedido várias vezes. Nesse caso, responder apenas um dos pedidos e nos demais informar ao cidadão que o pedido foi respondido no protocolo nº X devido ao fato de ser repetido.
- **Não se trata de pedido de informação:** o órgão entende que não se trata de um pedido de informação, mas de outro tipo de demanda (manifestação de ouvidoria).
- **Órgão não é competente pela informação:** o órgão/entidade entende que não é competente para responder sobre o assunto. Nesse caso, quando souber o órgão responsável a ouvidoria deverá indicar o cidadão que refaça o pedido ao órgão competente.



Gerenciar Pedido de Informação

Status* Assunto Sub-Assunto

Decisão*

Descrição *

Prezado(a) cidadão(a),
Boa tarde,

Atenciosamente,

Comentário interno

Pedido sendo tratado no processo SEI-320001/000000/2024

Adicione uma observação (comente para uso interno):

Dados pessoais

Marque se a resposta contém informações pessoais.

Evite inserir a resposta em anexo, o texto escrito no campo Descrição facilita o acesso por parte do cidadão. Além disso, esse procedimento contribui para melhoria da base de dados, já que os textos incluídos no referido campo poderão ser disponibilizados em dados abertos no site, enquanto os anexos, não.

Para facilitar o entendimento da resposta pelo cidadão, sugerimos não anexar às tramitações internas do órgão e que a resposta contenha apenas o que foi solicitado.

Após a conclusão de resposta, o sistema apresentará na tela do protocolo todo o histórico da tramitação.

Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	12/06/2024 17:26
2	Em Andamento	CGE	Solicitação de pedido de informação em andamento	Sem comentários internos	MEU NOME	13/06/2024 16:46
3	Concluído	CGE	Art. 3º - Para os fins deste Decreto considera-se: I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; II - Unidade de Ouvidoria Setorial - integrante da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência. III - sistema e-Ouv - sistema informatizado de Ouvidorias desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e disponibilizado aos entes federados para o recebimento e tratamento de manifestações; IV - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.	Processo SEI 320001/000000/2000	MEU NOME	14/06/2024 10:26

1.4.4.11 Reabrir um Pedido de Acesso à Informação

Para reabrir um pedido anteriormente **Concluído**, o gestor de ouvidoria deverá clicar, abaixo de **Histórico da Manifestação**, no botão **Reabrir**.



Histórico da Solicitação

Reabrir

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	SETRAM	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	27/09/2025 19:54

1.4.5 Recurso de Acesso à Informação

Caso o solicitante esteja insatisfeito com a resposta prestada pelo Órgão/Entidade, terá o prazo de 10 (dez) dias, a contar da ciência da resposta dada pela UOS, para interpor recurso. A UOS terá o prazo de 5 (cinco) dias para responder o cidadão em cada instância.

Entendendo o que diz o Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018.



Art. 21 - No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso, em primeira instância, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão.

§ 1º - O recurso de primeira instância será encaminhado à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

§ 2º - Desprovido o recurso de que trata o caput, o requerente poderá, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, apresentar novo recurso, em segunda instância, que será encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

§ 3º - A autoridade máxima do órgão ou entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

Art. 22 - No caso de desprovimento do recurso previsto no § 2º do art. 21 deste Decreto, o requerente poderá apresentar recurso, em terceira instância, no prazo de dez dias, dirigido à Controladoria Geral do Estado, que opinará no prazo de cinco dias, contado do recebimento da reclamação, e encaminhará o respectivo processo administrativo ao Governador do Estado, para decisão.

Após receber um recurso de acesso à informação, a OGE/CGE/RJ emitirá um parecer com umas das seguintes decisões:

- **Provimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda o acesso à informação;
- **Provimento Parcial:** a OGE/CGE/RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão deve ser acatada e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação;
- **Não Provimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão não devem ser acatados e determina que a UOS restrinja o acesso à informação;
- **Não Conhecimento:** O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo;
- **Perda de Objeto:** São os casos em que a informação é fornecida pela própria UOS antes da OGE/CGE/RJ apresentar sua decisão. Ou seja, a UOS voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida.

Para visualizar os recursos dos pedidos de acesso à informação encaminhados aos Órgãos e Entidades, clique no menu **Gerenciar**, em seguida em **LAI**, e selecione o tipo de consulta, **Recursos**.

The screenshot displays the OUVIDORIA system interface. At the top, there is a navigation bar with 'OUVIDORIA', 'Home', 'Gerenciar', and 'Administrar' menus. The user 'VITOR' is logged in. On the left, there is a section for 'Últimos Informes' with several orientation documents. A central menu is open, showing options like 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso Pedidos de informação', 'Manifestações de Ouvidoria', 'Simplifiquês', 'LAI', and 'Avaliações'. A red arrow points to the 'LAI' option, which has a sub-menu open showing 'Manifestações', 'Simplifiquês', 'Pedidos de informação', and 'Recursos'. The 'Recursos' option is highlighted with a red box. At the bottom, there are three statistics: '181103 Total de Manifestações', '7452 Total de Pedidos', and '1042 Total de Recursos'.

Será apresentada uma tela, contendo os recursos direcionados ao órgão ou entidade.

Recursos - Pedidos de Informação

Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

161 Recursos encontrados

PROTOCOLO	INSTÂNCIA	DECISÃO	ÓRGÃO	RESPONDIDO	TIPO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
20230824261314	Primeira	Provisionamento	CGE	Sim	Desinformação	29/08/2023	24/08/2023 16:01:20	
20240506910046	Segunda	Não Conhecimento	CGE	Sim	Folha de Pagamento	12/05/2024	07/05/2024 10:18:38	
20230530645976	Primeira	Provisionamento Parcial	CGE	Sim	Folha de Pagamento	04/06/2023	30/05/2023 14:49:57	
20231208800469	Terceira	Perda de Objeto	CGE	Sim	Parecer inadequado	30/01/2024	25/01/2024 13:51:20	

O gestor da ouvidoria poderá utilizar filtros para ordenar o critério de visualização dos recursos que melhor atenda aos seus procedimentos e posterior tratamento.

Selecione a opção desejada para ordenar sua manifestação, e clique em **Ordenar**.

Recursos - Pedidos de Informação

Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por Ordenar

Protocolo

Data Início dd/mm/aaaa

Prazo expirado

Filtrar

161 Recursos encontrados

- Protocolo
- Protocolo (decrecente)
- Instância
- Instância (decrecente)
- Tipo de Recurso
- Tipo de Recurso (decrecente)
- Decisão
- Decisão (decrecente)
- Prazo
- Prazo (decrecente)
- Faixa etária
- Faixa etária (decrecente)
- Adicionado em
- Adicionado em (decrecente)

Para utilizar algum filtro, o gestor de ouvidoria deverá selecionar dentre os campos apresentados na tela a seguir, e clicar em **Filtrar**.

Os filtros podem ser obtidos por:

1. Protocolo
2. Instância
3. Tipo
4. Decisão
5. Data de Início ou Data Fim
6. Órgão/Entidade

Recursos - Pedidos de Informação / Relatório

Relatórios de Recursos - Pedidos de Informação Impedir Exportar CSV Exportar Excel

Filtros Ordenar por Ordenar

Protocolo Instância Tipo Decisão

Data Início dd/mm/aaaa Data Fim dd/mm/aaaa Órgão

Filtrar

PROTOCOLO	INSTÂNCIA	DECISÃO	ÓRGÃO	RESPONDIDO	TIPO	PRAZO	ADICIONADO EM
-----------	-----------	---------	-------	------------	------	-------	---------------

1.4.5.1 Tratamento do Recurso do Pedido de Acesso à Informação

1.4.5.1.1 Recurso de 1ª Instância

O primeiro recurso deverá ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que elaborou a resposta inicial, sendo **analisado e respondido no prazo de 5 dias**.

Caso já tenha a informação solicitada pelo cidadão, clique em **Tramitar** do item **Ações**.

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME Fone: (21) 98219-2719 CPF: 79474179700 Ver mais

SOLICITAÇÃO

Quando vai ser a próxima chamada do concurso?

Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/07/2025 15:04
2	Em Andamento	CGE	Solicitação de pedido de informação em andamento	Sem comentários internos	MEU NOME	09/07/2025 15:26
3	Concluído	CGE	teste 02	Sem comentários internos	MEU NOME	09/07/2025 15:37
4	Recurso	CGE	Recurso em Primeira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/07/2025 15:39

Recursos

INSTÂNCIA	TIPO	JUSTIFICATIVA	DECISÃO	RESPOSTA ÓRGÃO	USUÁRIO	ADICIONADO EM	AÇÕES
Primeira	Informação incompleta	teste 03	Em Análise	Aguardando resposta	Aguardando análise	09/07/2025 15:39	Tramitar



A tela seguinte apresentará todas as informações referentes ao **recurso em 1ª instância**. Primeiro, deverá definir o Status do Recurso, podendo ser “**Em Andamento**” ou “**Concluído**”.

Tramitar Recurso

INFORMAÇÕES		
Protocolo: 20250709812470	Instância: Primeira	Tipo de Recurso: Informação incompleta

JUSTIFICATIVA
teste 03

ANEXOS
Sem anexos.

Status*

Selecione


- Selecione
- Em Andamento
- Concluído

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Tramitar Cancelar

Quando o gestor decidir sobre o recurso, deverá selecionar o Status “**Concluído**” e, no item de **Decisão**, deverá selecionar a decisão que se enquadra na resposta do recurso.

Após o correto preenchimento da **Decisão**, o gestor da ouvidoria deverá adicionar a resposta do recurso e inserir anexos, se for o caso.

Para inserir arquivos em anexo, clicar no ícone  , selecionar o arquivo e em seguida clicar em **Salvar**.

1.4.5.1.2 Recurso de 2ª Instância

O recurso de segunda instância é dirigido à autoridade máxima do Órgão ou Entidade que deverá, **no prazo de 5 (cinco) dias**, decidir e responder o recurso.

Caso já tenha a informação solicitada pelo cidadão, clique em **Tramitar** do item Ações.

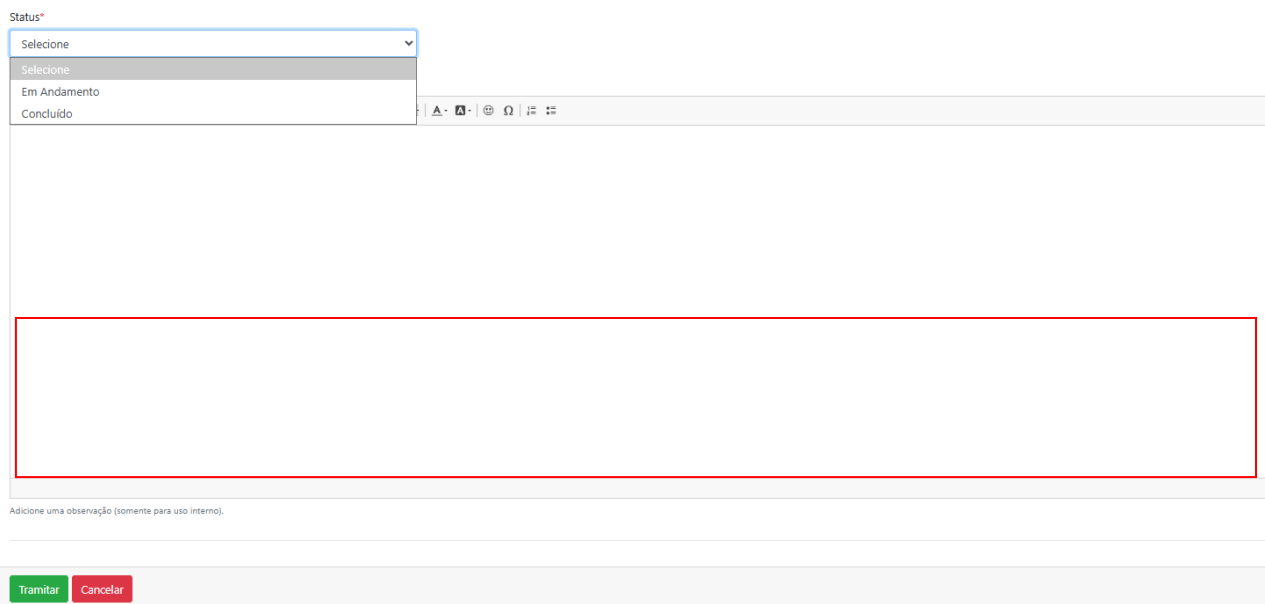
Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CGE	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	20/06/2024 15:31
2	Concluído	CGE	Tiveram 45 denúncias	Sem comentários internos	MEU NOME	20/06/2024 15:36
3	Recurso	CGE	Recurso em Primeira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	20/06/2024 15:51
4	Concluído	CGE	Recurso em Primeira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	20/06/2024 16:03
5	Recurso	CGE	Recurso em Segunda instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	20/06/2024 16:12

Recursos

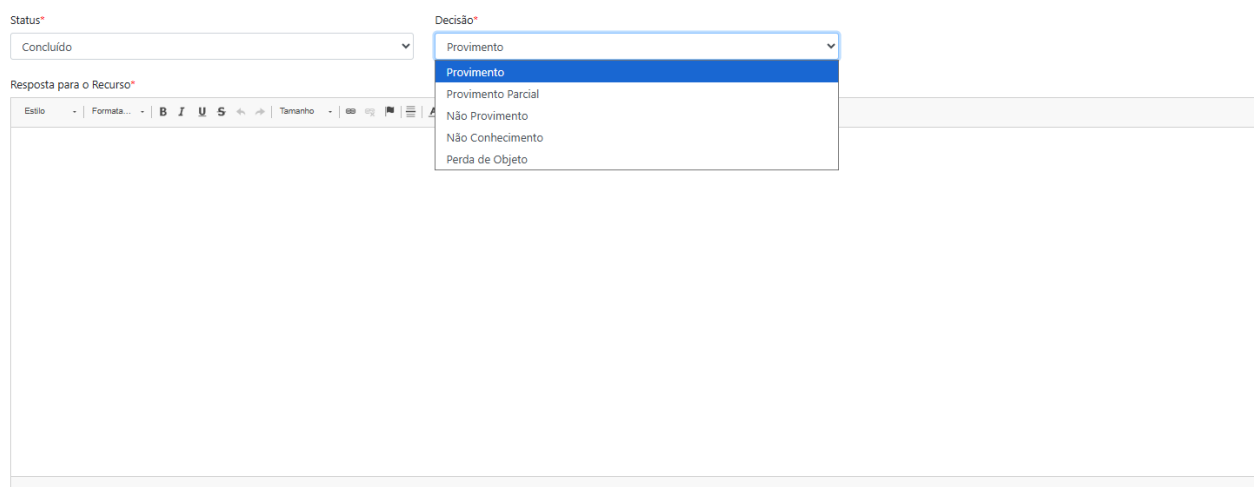
INSTÂNCIA	TIPO	JUSTIFICATIVA	DECISÃO	RESPOSTA ÓRGÃO	USUÁRIO	ADICIONADO EM	AÇÕES
Segunda	Informação Incompleta	sdgsdgd	Em Análise	Aguardando resposta	Aguardando análise	20/06/2024 16:12	Tramitar >
Primeira	Informação Incompleta	quero mais detalhes dos assédios	Provimento	Assédio moral 40 Assédio sexual 5	MEU NOME	20/06/2024 15:51	Respondido >

A tela seguinte apresentará todas as informações referentes ao **recurso em 2ª instância**. Primeiro, deverá definir o Status do Recurso, podendo ser “**Em Andamento**” ou “**Concluído**”.




Adicione uma observação (somente para uso interno).

Quando o gestor decidir sobre o recurso, deverá selecionar o Status “**Concluído**” e, no item de **Decisão**, deverá selecionar a decisão que se enquadra na resposta do recurso.



Após o correto preenchimento da **Decisão**, o gestor da ouvidoria deverá adicionar a resposta do recurso e inserir anexos, se for o caso.

Para inserir arquivos em anexo, clicar no ícone , selecionar o arquivo e em seguida clicar em **Salvar**.



Caso o solicitante ainda permaneça insatisfeito com a informação prestada, poderá interpor recurso de 3ª instância direcionado à OGE/RJ.

O gestor de ouvidoria poderá acompanhar se o cidadão interpôs recurso em 3ª instância por meio do Histórico de Solicitação.

Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CEDAE	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:17
2	Em Andamento	CEDAE	Teste de recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
3	Concluído	CEDAE	Teste recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
4	Recurso	CEDAE	Recurso em Primeira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:29
5	Concluído	CEDAE	Recurso em Primeira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:30
6	Recurso	CEDAE	Recurso em Segunda instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:37
7	Concluído	CEDAE	Recurso em Segunda instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:40
8	Recurso	OGE	Recurso em Terceira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:44

1.4.5.1.3 Recurso de 3ª Instância

No caso em que o solicitante continuar insatisfeito com a informação prestada, poderá interpor recurso de 3ª instância, que será analisado em 5 (cinco) dias, pela OGE/RJ.

Recursos - Pedidos de Informação

Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

6 Recursos encontrados

PROTOCOLO	INSTÂNCIA	DECISÃO	ÓRGÃO	RESPONDIDO	TIPO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
20240605561581	Segunda	Provimento	CEDAE	Sim	Autoridade não informada	10/06/2024	05/06/2024 12:42:02	
20240605561581	Primeira	Provimento	CEDAE	Sim	Informação incompleta	10/06/2024	05/06/2024 12:40:13	
20240605561581	Terceira	Provimento	OGE	Sim	Desinformação	10/06/2024	05/06/2024 12:43:57	
20240617490403	Segunda	Não Conhecimento	CEDAE	Sim	Desinformação	22/06/2024	17/06/2024 15:37:16	
20240617490403	Primeira	Não Provimento	CEDAE	Sim	Não respondido	22/06/2024	17/06/2024 15:29:10	
20240617490403	Terceira	Em Análise	OGE	Não	Não respondido	22/06/2024	17/06/2024 15:44:44	Responder

A OGE/CGE/RJ após receber o recurso emitirá um parecer comum as das seguintes decisões:

- a) **Provimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda o acesso à informação;
- b) **Provimento Parcial:** a OGE/CGE/RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão deve ser acatada e determina que a UOS conceda parcialmente o acesso à informação;
- c) **Desprovimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão não devem ser acatados e determina que a UOS restrinja o acesso à informação;
- d) **Não Conhecimento:** O recurso sequer é conhecido por não tratar de pedido de acesso à informação (denúncia, reclamação ou consulta, por exemplo) ou por não atender a alguma exigência básica que possibilite a análise pela autoridade competente, como ter sido apresentado fora do prazo;
- e) **Perda de Objeto:** São os casos em que a informação é fornecida pela própria UOS antes da OGE/CGE/RJ apresentar sua decisão. Ou seja, a UOS voluntariamente reviu seu entendimento e encaminhou a informação requerida.

Após emissão de parecer e decisão, a OGE/RJ deverá inserir a resposta, a justificativa da decisão e o parecer em anexo.

The image shows a screenshot of a web application interface. On the left, there is a dropdown menu labeled 'Status*' with the value 'Concluído'. Below it is a text area labeled 'Resposta para o Recurso*' with a rich text editor toolbar. On the right, there is a dropdown menu labeled 'Decisão*' with a list of options: 'Provimento', 'Provimento Parcial', 'Não Provimento', 'Não Conhecimento', and 'Perda de Objeto'. The 'Provimento' option is currently selected and highlighted in blue.



Status* Decisão*

Resposta para o Recurso*

Estilo - | Normal - | **B** *I* U ~~S~~ ← → | Tamanho - | ∞ ↺ | ≡ | A - [] - | Ω | ¶ | ☰

body p

Justificativa da Terceira Instância

Inserir anexos

Título* Arquivo* arquivo teste PDF.pdf

Informe um título para o arquivo. Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

A Justificativa é a síntese da fundamentação que corroborou a decisão.

1.4.5.1.4 Provimento

Com a decisão da OGE/RJ pelo Provimento Total ou Parcial das Informações, a UOS deverá disponibilizar a informação ao cidadão. O gestor de ouvidoria, no quadro Histórico da Solicitação, deverá clicar em **Cumprir Decisão**.



Histórico da Solicitação

Cumprir Decisão

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CEDAE	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:17
2	Em Andamento	CEDAE	Teste de recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
3	Concluído	CEDAE	Teste recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
4	Recurso	CEDAE	Recurso em Primeira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:29
5	Concluído	CEDAE	Recurso em Primeira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:30
6	Recurso	CEDAE	Recurso em Segunda instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:37
7	Concluído	CEDAE	Recurso em Segunda instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:40
8	Recurso	CGE	Recurso em Terceira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:44
9	Concluído	CGE	Recurso em Terceira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:59

O gestor de ouvidoria deverá inserir:

1. No quadro **“Descrição”** a resposta à solicitação, em atendimento à Decisão da OGE/RJ
2. No quadro **“Comentário Interno”** demais informações necessárias para controle da área
3. **Anexar** o que for necessário para complementação da resposta
4. Clicar em **Salvar**

Gerenciar Pedido de Informação

Status: Assunto: Sub-Assunto:

Tags:

Decisão:

Descrição:

Comentário Interno:

Inserir anexos:

O campo Decisão não é aberto para edição, pois é de uso exclusivo da OGE/RJ. O gestor de ouvidoria poderá acompanhar todo o histórico da solicitação, da justificativa encaminhada pela OGE/RJ, quando do recurso em 3ª instância, e visualizar os anexos pertencentes aquele determinado protocolo.

Histórico da Solicitação

ORDEM	STATUS	ÓRGÃO	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	CEDAE	Pedido de Informação enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:17
2	Em Andamento	CEDAE	Teste de recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
3	Concluído	CEDAE	Teste recurso	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:19
4	Recurso	CEDAE	Recurso em Primeira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:29
5	Concluído	CEDAE	Recurso em Primeira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:30
6	Recurso	CEDAE	Recurso em Segunda instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:37
7	Concluído	CEDAE	Recurso em Segunda instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:40
8	Recurso	CGE	Recurso em Terceira instância enviado pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	17/06/2024 15:44
9	Concluído	CGE	Recurso em Terceira instância foi respondido pelo órgão.	Sem comentários internos	MEU NOME	17/06/2024 15:59
10	Concluído	CEDAE	Teste de cumprimento de decisão	Teste de cumprimento de decisão	MEU NOME	17/06/2024 16:21

Recursos

INSTÂNCIA	TIPO	JUSTIFICATIVA	DECISÃO	RESPOSTA ÓRGÃO	USUÁRIO	ADICIONADO EM	AÇÕES
Primeira	Não respondido	Não recebi o meu pedido	Não Provimento	Teste recurso	MEU NOME	17/06/2024 15:29	Respondido
Segunda	Desinformação	Ainda estou sem resposta	Não Conhecimento	Teste recurso 2ª instância	MEU NOME	17/06/2024 15:37	Respondido
Terceira	Não respondido	Sem resposta	Provimento Parcial	Teste recurso 3ª instância	MEU NOME	17/06/2024 15:44	Respondido

JUSTIFICATIVA - TERCEIRA INSTÂNCIA

Teste da justificativa da decisão

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Anexo de teste 01.png	Visualizar	17/06/2024 15:17	↓
Teste de cumprimento de decisão	Visualizar	17/06/2024 16:21	↓

Anexos de Resposta

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM
Sem registros			

Anexos de Solicitação do Recurso


TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros				

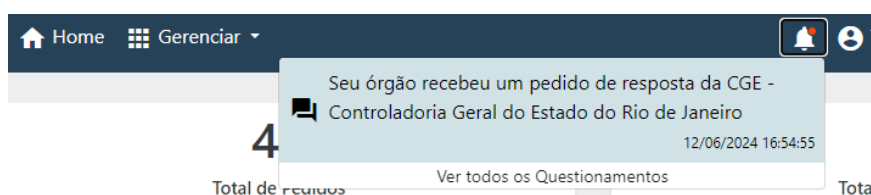
Anexos de Resposta do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
teste	Visualizar	MEU NOME	17/06/2024 15:59	↓

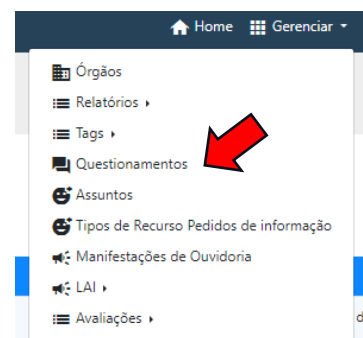
1.4.6 Questionamento da CGE ao Órgão/Entidade

As respostas e a ausência de resposta dos pedidos ou de recursos do órgão/entidade poderá ocasionar um questionamento por parte do solicitante, direcionada à CGE, e posteriormente encaminhada pela OGE ao órgão/entidade competente.

O órgão/entidade receberá um aviso, identificado no ícone , barra superior, como alerta de que um Questionamento foi encaminhado e que será necessário seu tratamento.








Para visualizar os questionamentos direcionados ao seu órgão/entidade, o gestor de ouvidoria deverá ir no meu Gerenciar e clicar em **Questionamentos**.





Home / Questionamentos

Questionamentos

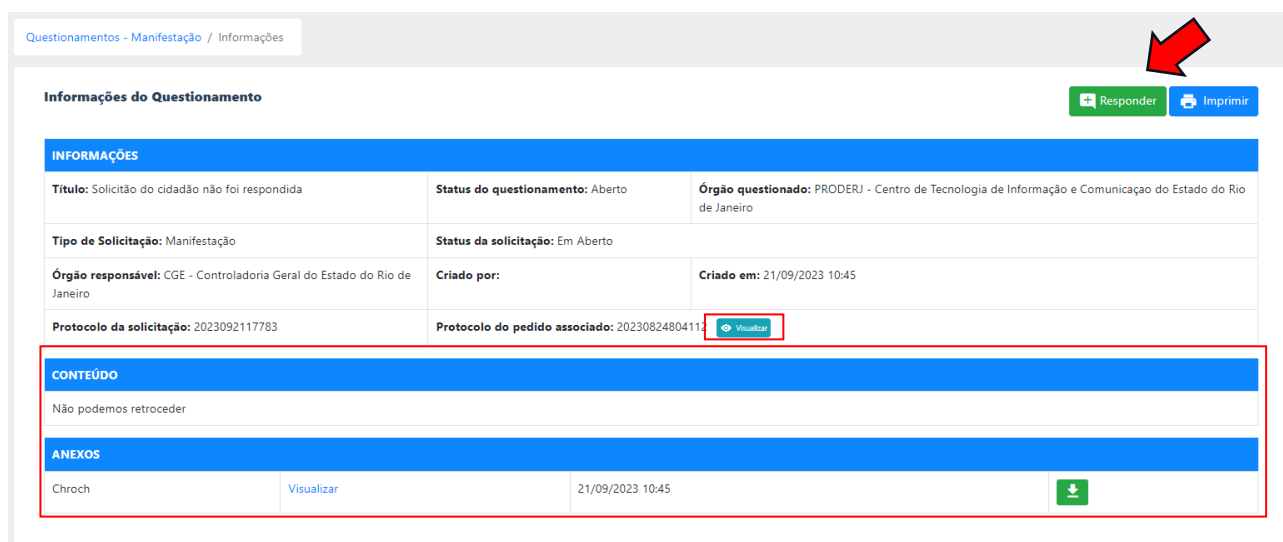
9 Questionamentos encontrados

PROTOCOLO	DE	PARA	TÍTULO	AÇÕES
2023092113824	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	Tópicos reclamação	 
2023092117783	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	Solicitação do cidadão não foi respondida	 
2023092112912	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro	Reclamação de pedido 02	

Para responder ao Questionamento, o gestor de ouvidoria, na coluna de **Ações**, poderá clicar no ícone  para obter mais informações em relação ao Questionamento, ou responder diretamente clicando no ícone 

Ao clicar no botão de Informações, o sistema apresentará os dados do pedido de informação ou do recurso. Para entender as informações constantes no Questionamento, o gestor de ouvidoria deverá observar:

1. Clicar em **Visualizar**, para obter o histórico do protocolo
2. No quadro **Conteúdo**, haverá a descrição do Questionamento realizado
3. No quadro **Anexos**, se for o caso, poderá constar o arquivo complementar ao Questionamento



Questionamentos - Manifestação / Informações

Informações do Questionamento

[Responder](#) [Imprimir](#)

INFORMAÇÕES		
Título: Solicitação do cidadão não foi respondida	Status do questionamento: Aberto	Órgão questionado: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Tipo de Solicitação: Manifestação	Status da solicitação: Em Aberto	
Órgão responsável: CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Criado por:	Criado em: 21/09/2023 10:45
Protocolo da solicitação: 2023092117783	Protocolo do pedido associado: 2023082480411	Visualizar

CONTEÚDO

Não podemos retroceder

ANEXOS

Chroch	Visualizar	21/09/2023 10:45	Download
--------	----------------------------	------------------	--------------------------

Para inserir a resposta do questionamento o gestor de ouvidoria deverá clicar em Responder.

Inserir o texto no campo **Conteúdo**, e se necessário inserir anexos em complementação à resposta do Questionamento. Clicar em **Salvar**.

Registrar uma resposta

Manifestação / Registrar

Conteúdo*

Informe o conteúdo da resposta

Inserir anexos

Salvar Cancelar

O órgão/entidade poderá responder mais de uma vez ao Questionamento, as quais constarão no quadro **Respostas**, na tela inicial do Questionamento em análise.

Respostas

Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Enviado por:
Enviado em: 20/10/2023 13:51

Teste resposta 02
Anexos: Sem registro.

Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Enviado por:
Enviado em: 20/10/2023 13:59

Orientações
Anexos: Carteira - Visualizar - Baixar

Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Enviado por:
Enviado em: 20/10/2023 13:59

Finalizado
Anexos: Sem registro.

Voltar

Após a(s) resposta(s) do Questionamento encaminhada(s) à OGE, será realizada a análise do conteúdo. Podendo ocorrer as seguintes situações:

- Se o pedido estiver em recurso até a 2ª instância, o órgão/entidade deverá se pronunciar a respeito do teor do Questionamento e apresentar uma solução.
- Se o pedido estiver em recurso de 3ª instância, o órgão/entidade, durante a fase de mediação com OGE, deverá apresentar uma solução ao Questionamento, podendo ocasionar a perda de objeto.

Os questionamentos não serão visualizados pelo cidadão e é possível haver questionamentos sobre um pedido de acesso à informação em atraso.



Senhores Servidores atuantes na ouvidoria e responsáveis pela utilização do sistema OuvERJ, caso a Manifestação de Ouvidoria e Pedido de Acesso à Informação não sejam de sua competência, realizar o devido encaminhamento ao órgão ou entidade responsável pelo devido tratamento.

Alertamos que **NÃO HAVERÁ RECONTAGEM DE PRAZO**

Então não percam os prazos previstos em lei.

2. Rede de Ouvidorias e Transparência

2.1 Relatório Trimestral

Compete as UOS elaborar relatórios gerenciais trimestrais, de natureza quantitativa, com indicadores sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação e publicá-los no sítio institucional do órgão ou entidade (Resolução CGE n. 13, de 02/05/20219).

2.2 Relatórios Anuais

2.2.1 Relatório de Gestão

Em cumprimento ao disposto nos arts. 14 e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017, é de responsabilidade dos Órgãos e Entidades atender:

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com





base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

e IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet

2.2.2 Relatório Anual de Transparência

Em cumprimento ao disposto no art. 37 do Decreto Estadual n.º 46.475/18, é de responsabilidade dos Órgãos e Entidades elaborar e publicar Relatório Anual, até o dia 1º de junho, disponibilizado em seus sites, contendo os seguintes dados:

- a) Dados estatísticos referentes à quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos;
- b) Informações genéricas sobre os solicitantes;
- c) Rol das informações classificadas em cada grau de sigilo; e
- d) Rol das informações desclassificadas nos últimos 12 meses.

3. Monitoramento

3.1 Monitoramento das Omissões de Respostas das Manifestações de Ouvidoria

O OGE/RJ realiza o monitoramento das omissões de resposta às manifestações de ouvidoria recebidas por intermédio do Sistema OuvERJ, de acordo com a Resolução CGE n.º 319, de 27 de setembro de 2024, o qual traz o prazo de resposta do órgão ou entidade de 15 (quinze) dias, após o recebimento do ofício ou e-mail.

Já a análise quantitativa e qualitativa das respostas das manifestações recebidas pela unidade responsável, com base na Lei Federal n.º 13.460, de 26/06/2017, Resolução CGE n.º. 13, de 02/05/2019 e Resolução CGE n.º 37,



de 07/08/2019, segue tais premissas, com o objetivo principal de identificar fragilidades, porventura existentes, visando à melhoria no tratamento das manifestações de ouvidoria, abarcando a qualidade das respostas e eficiência dos atendimentos aos usuários dos serviços públicos. O prazo de resposta do órgão ou entidade é de 20 (vinte) dias, após o recebimento do ofício ou e-mail.

3.2 Monitoramento das Omissões de Respostas dos Pedidos de Acesso à Informação

A CGE/RJ realiza o monitoramento do quantitativo de omissões de Pedidos de Informação e a qualidade das respostas entregues pela Rede de Ouvidorias e Transparência, conforme Resolução CGE nº 319, de 27 de setembro de 2024, através do envio de e-mails e Ofícios de alerta de omissões e de Relatórios Qualitativos.

Quando o Órgão/Entidade for notificado(a) por e-mails ou Ofícios de alerta de omissões, o mesmo deverá responder, dentro de 15 dias após o recebimento, à OGE/RJ sobre a regularização ou das providências tomadas para isso.

Já nos Relatórios Qualitativos são emitidas orientações de melhorias que devem ser implementadas pelas Ouvidorias no tratamento dado aos Pedidos visando, assim, alinhar os procedimentos realizados no atendimento das solicitações de acesso à informação.

As UOS também devem atentar em responder à OGE/RJ sobre a implementação das orientações, no prazo de 15 dias a partir do recebimento do relatório.

4. Contatos

Comunicamos que a equipe da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ encontra-se à disposição para dirimir quaisquer dúvidas.

Para informações acerca de manifestações de ouvidoria, sugerimos entrar em contato por meio dos canais de atendimento:

e-mail: ouvidoria@cge.rj.gov.br

telefone: 2333-1828

Para informações acerca de Pedidos de Acesso à informação, sugerimos entrar em contato por meio dos canais de atendimento:

e-mail: esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br



telefone 2333-1798

Visite a página eletrônica da CGE: <http://www.cge.rj.gov.br/>