

Manual do Usuário

Unidade de Ouvidoria Setorial

OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

V.1



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

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
CEP 20020-000 - Centro - Rio de 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 | 11 |
| 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 | 18 |
| 1.4.2.2 Utilizando o Relatório | 19 |
| 1.4.2.3 Registrar Manifestação de Ouvidoria para o Cidadão | 20 |
| 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 Prorrogar a Manifestação..... | 30 |
| 1.4.2.11 Solicitar Complementação ao Cidadão | 31 |
| 1.4.2.12 Concluir a Manifestação | 32 |
| 1.4.2.13 Anexar Arquivo na Resposta | 34 |
| 1.4.2.14 Imprimir Manifestação | 35 |
| 1.4.3 Pedido de Acesso à Informação | 36 |
| 1.4.3.1 Utilizando os Filtros | 38 |
| 1.4.3.2 Utilizando o Relatório | 39 |
| 1.4.3.3 Registrar Pedido de Informação para o Cidadão | 41 |
| 1.4.3.4 Tratamento de Pedido de Acesso à Informação | 42 |
| 1.4.3.5 Converter o Pedido de Acesso à Informação em uma Manifestação..... | 43 |
| 1.4.3.6 Encaminhar o Pedido de Acesso à Informação para outro Órgão/Entidade | 44 |
| 1.4.3.7 Tramitar o Pedido de Acesso à Informação | 45 |
| 1.4.3.8 Tramitar internamente o Pedido de Acesso à Informação | 47 |
| 1.4.3.9 Prorrogar a prazo do Pedido de Acesso à Informação..... | 48 |
| 1.4.3.10 Responder ao Pedido de Acesso à Informação | 49 |
| 1.4.4 Recurso de Acesso à Informação..... | 53 |
| 1.4.4.1 Tratamento do Recurso do Pedido de Acesso à Informação | 56 |
| 1.4.4.1.1 Recurso de 1ª Instância..... | 56 |



| | |
|---|-----------|
| 1.4.4.1.2 Recurso de 2ª Instância..... | 58 |
| 1.4.4.1.3 Recurso de 3ª Instância..... | 60 |
| 1.4.4.1.4 Provimento..... | 61 |
| 1.4.5 Questionamento da CGE ao Órgão/Entidade | 64 |
| 2. REDE DE OUVIDORIAS E TRANSPARÊNCIA | 67 |
| 2.1 Relatório Trimestral..... | 67 |
| 2.2 Relatórios Anuais | 67 |
| 2.2.1 Relatório de Gestão..... | 67 |
| 2.2.2 Relatório Anual de Transparência | 68 |
| 3. MONITORAMENTO | 68 |
| 3.1 Monitoramento das Omissões de Respostas das Manifestações de Ouvidoria | 68 |
| 4. CONTATOS..... | 69 |



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.

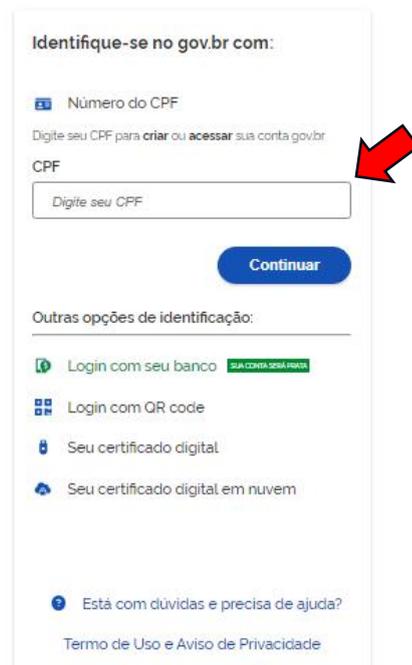
Não serão prestadas aos cidadãos informações consideradas sigilosas, tais como assuntos secretos do Estado, temas que possam colocar em risco a segurança nacional ou que comprometam atividades de investigação policial. Dados de casos que corram em segredo de justiça também não serão divulgados, assim 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.

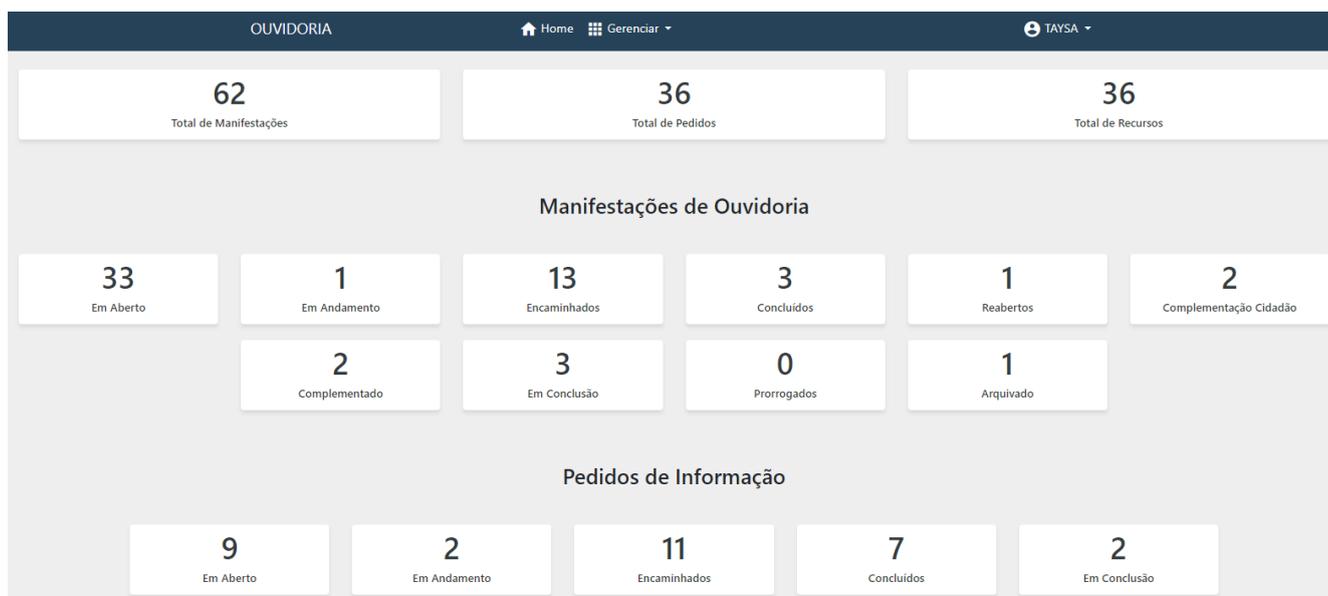


Realize seu *login*, informando o seu CPF e senha cadastrados no gov.br.



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.



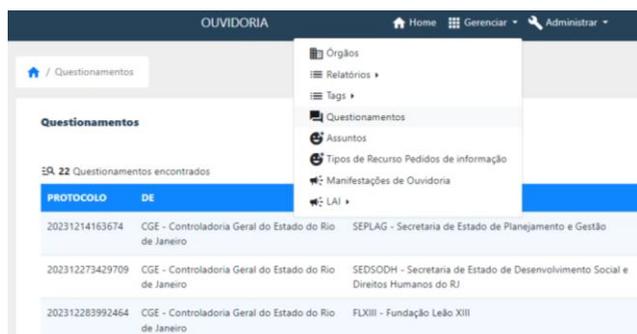
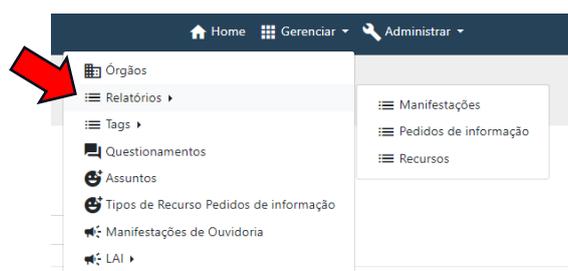
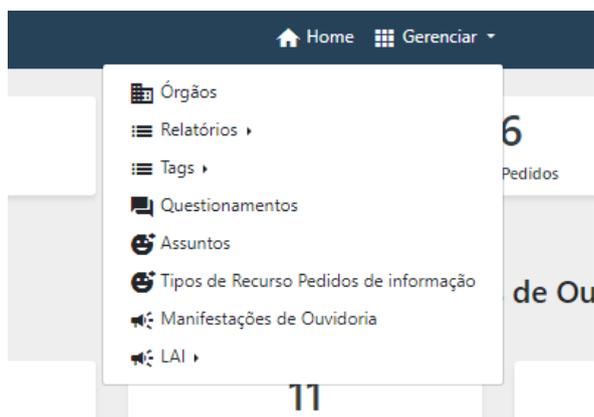
Cada quadro apresenta um *status* com a seguinte descrição:

- Em Aberto: quando o Cidadão/Servidor de Ouvidoria registra uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação.
- Em Andamento: quando a ouvidoria inicia o tratamento da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.
- Encaminhados: 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.
- Concluídos: quando a manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação tem seu tratamento finalizado, sendo concluído pelo gestor da ouvidoria.
- Reabertos: quando ocorrer o caso em que uma manifestação, depois de ter sido concluída, necessita ser novamente analisada pela ouvidoria.
- 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.
- Em Conclusão: quando a manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação são encaminhados para outra área técnica, que após o devido tratamento, retornam ao gestor da ouvidoria para a devida conclusão da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.
- Prorrogados: 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.
- 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.

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**.

The screenshot shows the OUVIDORIA dashboard with a dark blue header. The main content area displays several statistics cards: 'Total de Manifestações' (522), 'Pedidos' (12), 'Total de Recursos' (174), 'Em Aberto' (279), 'Em Andamento' (34), 'Concluídos' (95), 'Reabertos' (17), 'Complementação Cidadão' (0), 'Complementado' (1), 'Em Conclusão' (5), 'Prorrogados' (15), and 'Arquivado' (31). A dropdown menu is open over the 'Gerenciar' button, with 'Assuntos' highlighted by a red arrow. Other menu items include Órgãos, Relatórios, Tags, Questionamentos, Tipos de Recurso, Manifestações de Ouvidoria, Solicitações de Serviços, Simplifiquês, and LAI.

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 

The screenshot shows the 'Assuntos' table with the following data:

| 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 |  |

A red arrow points to the 'Ações' column header.

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*

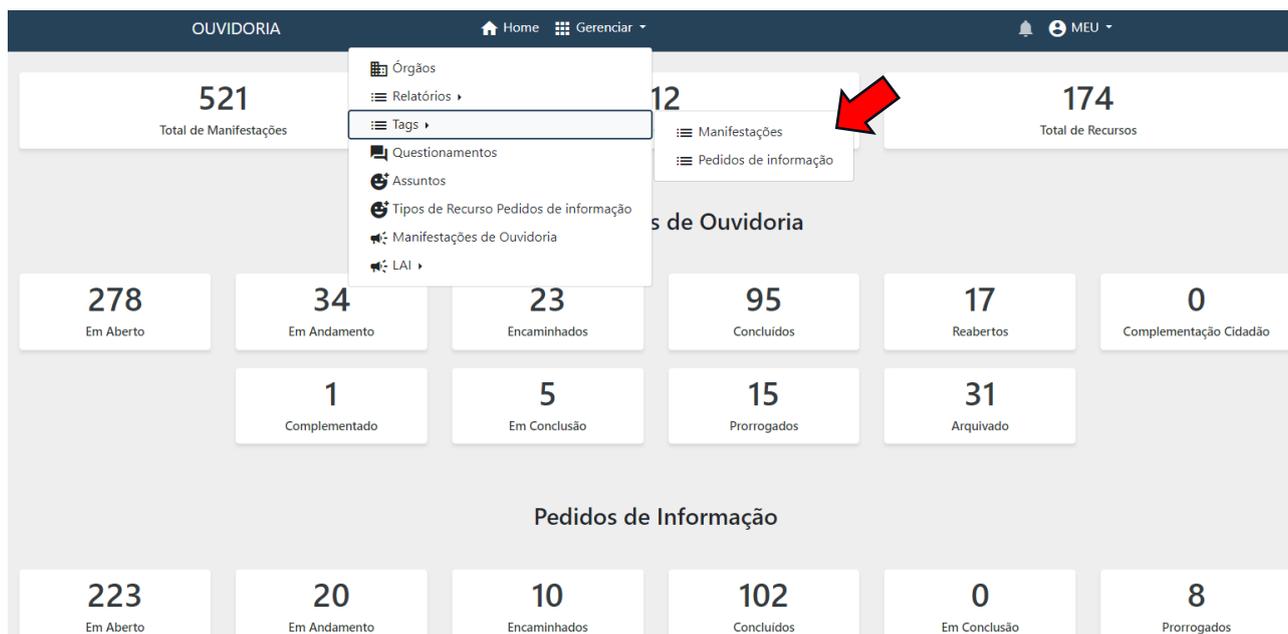
Informe o título do sub-assunto

Ativo
Informe se o assunto é ativo

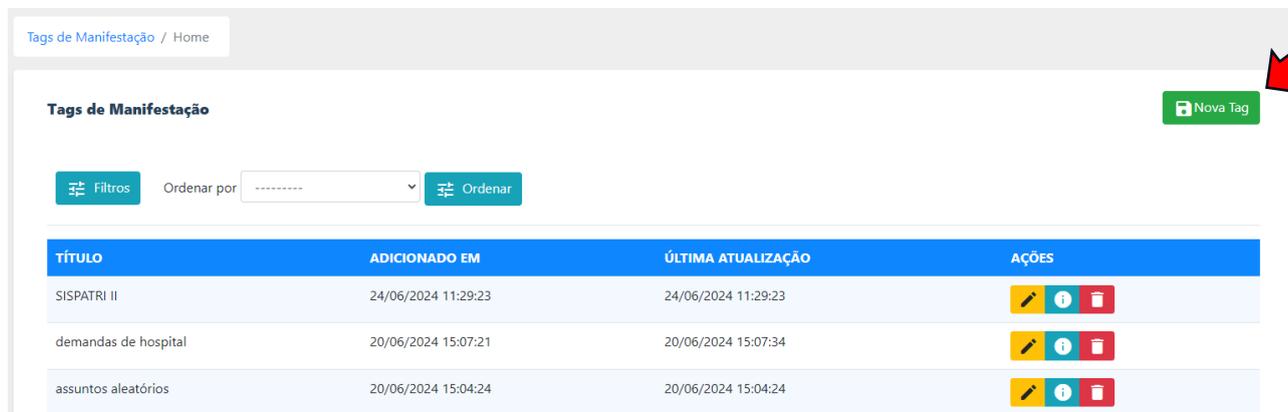
Salvar Cancelar

1.4.1.2 Cadastro de Tags

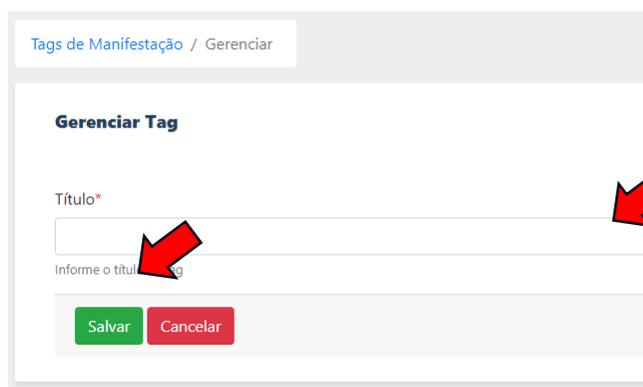
As Tags são de uso discricionário da Ouvidoria Setorial, que podem auxiliar na elaboração de relatórios e demais documentos. Para cadastrar as Tags, no menu Gerenciar, o gestor de ouvidoria deverá clicar em **Tags**, em seguida selecionar a opção de Manifestações ou Pedido de Informação.



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**.

The screenshot shows the OUVITORIA dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Gerenciar' (with a dropdown arrow). A red arrow points to the 'Órgãos' option in the dropdown menu. The dashboard features several summary cards for 'Manifestações de Ouvidoria' and 'Pedidos de Informação'.

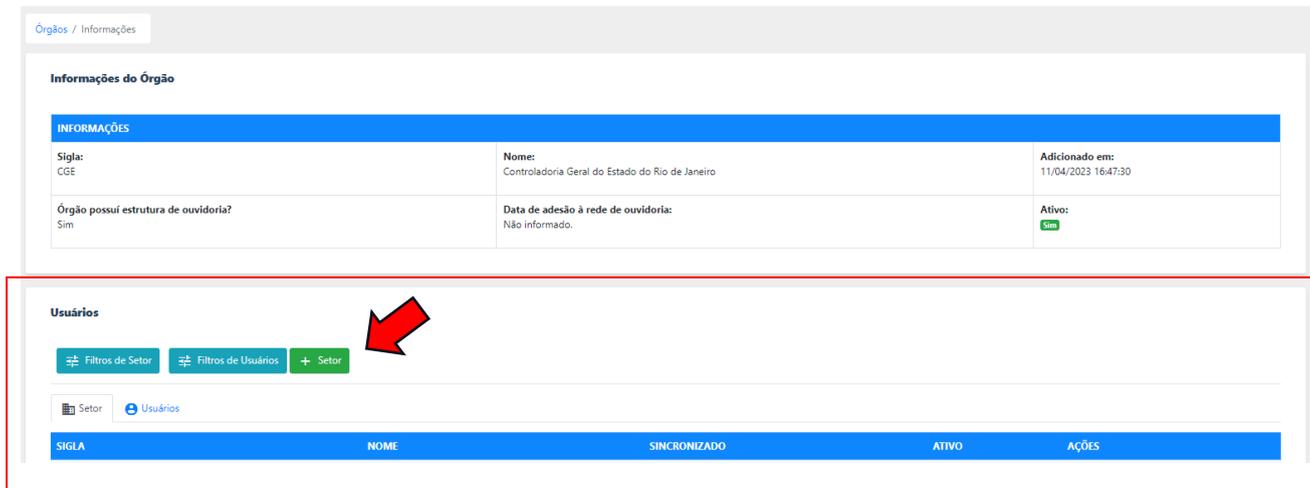
| Manifestações de Ouvidoria | | Pedidos de Informação | |
|----------------------------|------------------------|-----------------------|--------------|
| 521 | Total de Manifestações | 223 | Em Aberto |
| 12 | Pedidos | 20 | Em Andamento |
| 174 | Total de Recursos | 10 | Encaminhados |
| 278 | Em Aberto | 102 | Concluídos |
| 34 | Em Andamento | 0 | Em Conclusão |
| 23 | Encaminhados | 8 | Prorrogados |
| 95 | Concluídos | | |
| 17 | Reabertos | | |
| 0 | Complementação Cidadão | | |
| 1 | Complementado | | |
| 5 | Em Conclusão | | |
| 15 | Prorrogados | | |
| 31 | Arquivado | | |

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

The screenshot shows the 'Órgãos' management page. It includes a 'Filtros' button, an 'Ordenar por' dropdown, and an 'Ordenar' button. Below is a table with the following data:

| 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 **+ Setor**



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 |

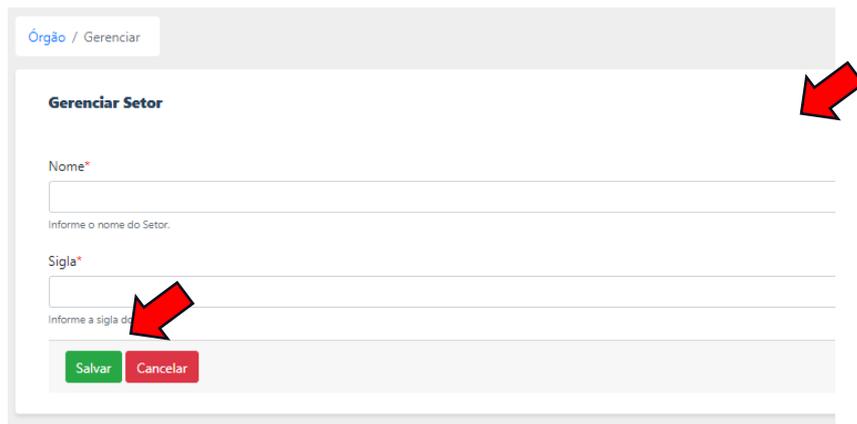
Usuários

Filtros de Setor Filtros de Usuários **+ Setor**

Setor Usuários

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

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.

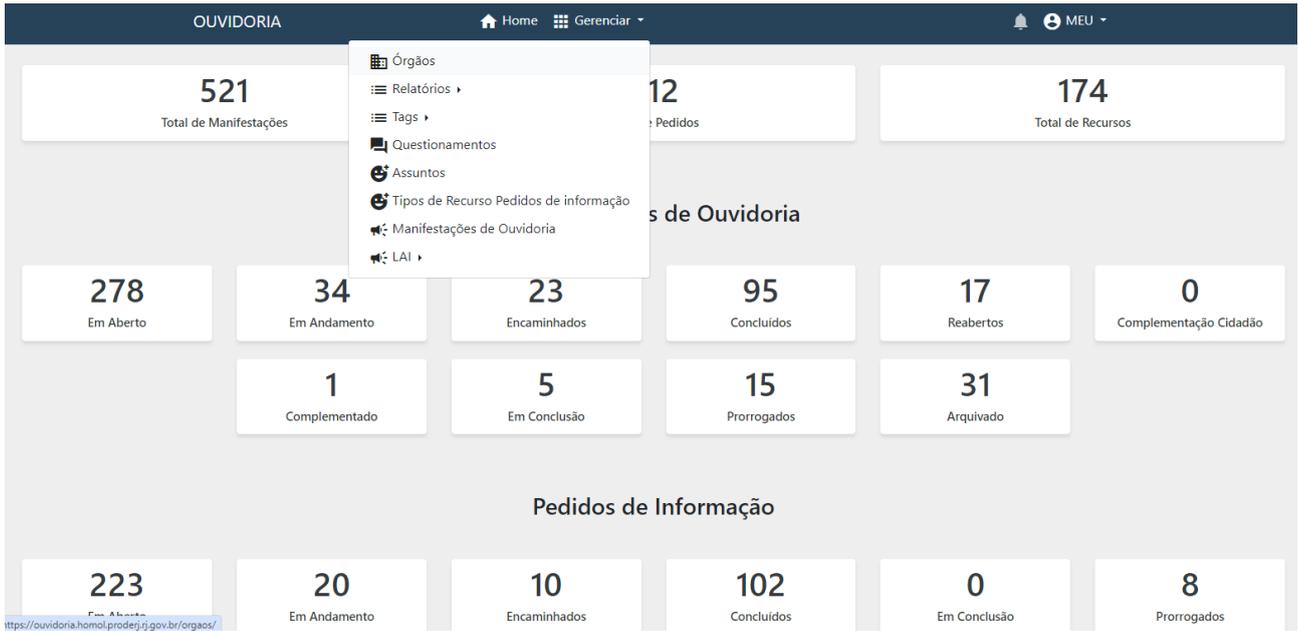
Sigla*

Informe a sigla do Setor.

Salvar **Cancelar**

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**.



The dashboard displays several key metrics:

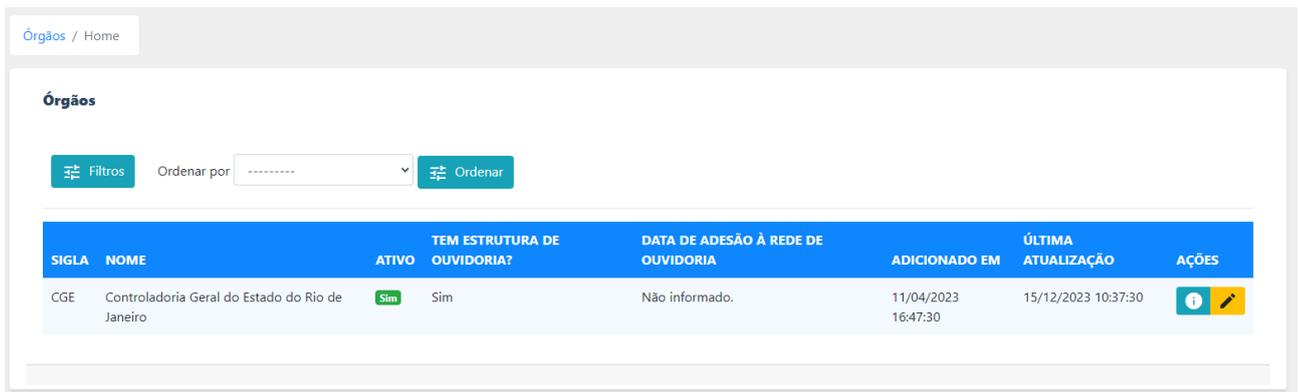
- Total de Manifestações: 521
- Total de Pedidos: 12
- Total de Recursos: 174
- Em Aberto: 278
- Em Andamento: 34
- Encaminhados: 23
- Concluídos: 95
- Reabertos: 17
- Complementação Cidadão: 0
- Complementado: 1
- Em Conclusão: 5
- Prorrogados: 15
- Arquivado: 31

The 'Pedidos de Informação' section shows:

- Em Aberto: 223
- Em Andamento: 20
- Encaminhados: 10
- Concluídos: 102
- Em Conclusão: 0
- Prorrogados: 8

A dropdown menu for 'Órgãos' is open, listing: Relatórios, Tags, Questionamentos, Assuntos, Tipos de Recurso Pedidos de informação, Manifestações de Ouvidoria, and LAI.

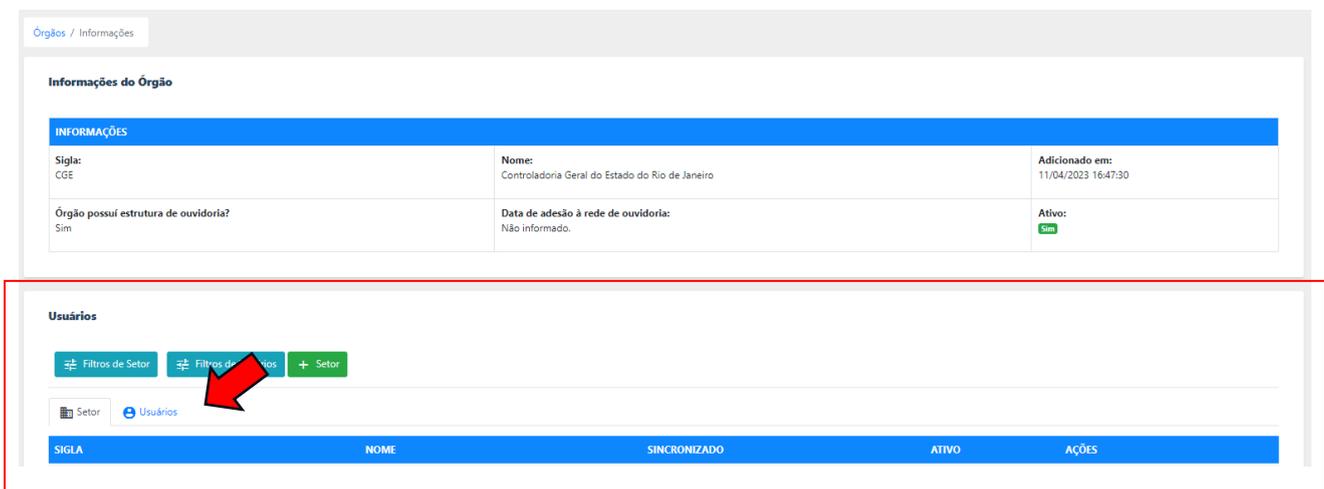
Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria na coluna **Ações** clicar no ícone 



The 'Órgãos' table is shown with the following data:

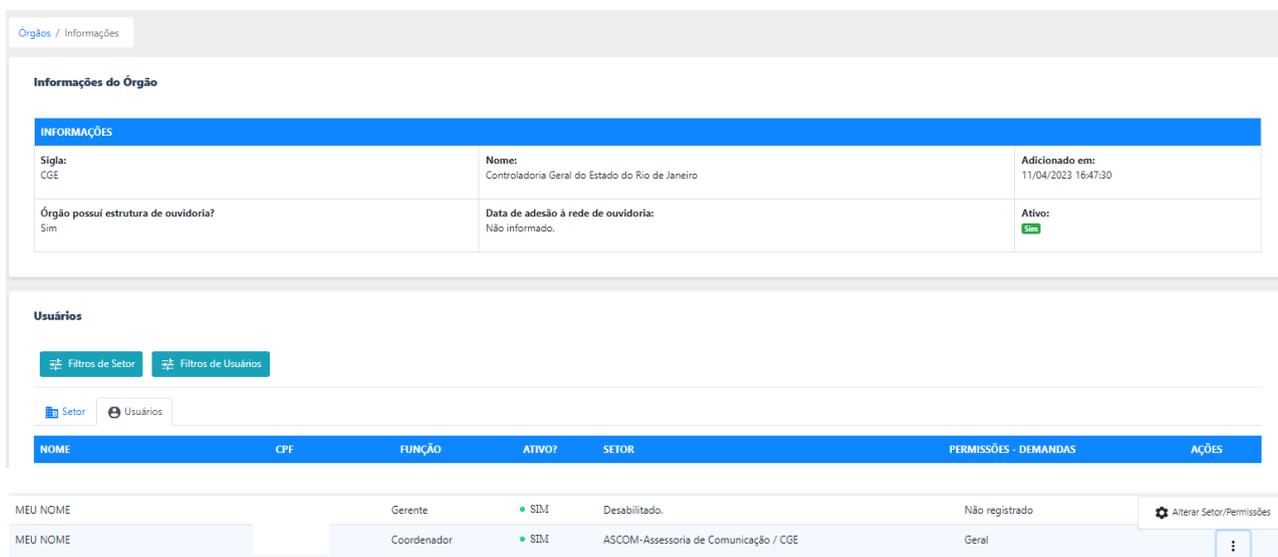
| SIGLA | NOME | ATIVO | TEM ESTRUTURA DE OUVIDORIA? | DATA DE ADESÃO À REDE DE OUVIDORIA | ADICIONADO EM | ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO | AÇÕES |
|-------|---|-------|-----------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|---|
| CGE | Controladoria Geral 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**



The 'Usuários' section includes a table with the following columns: SIGLA, NOME, SINCRONIZADO, ATIVO, and AÇÕES. A red arrow points to the 'Usuários' button in the top left corner of the section.

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**



A captura de tela mostra a interface de "Informações do Órgão" e "Usuários".

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 |

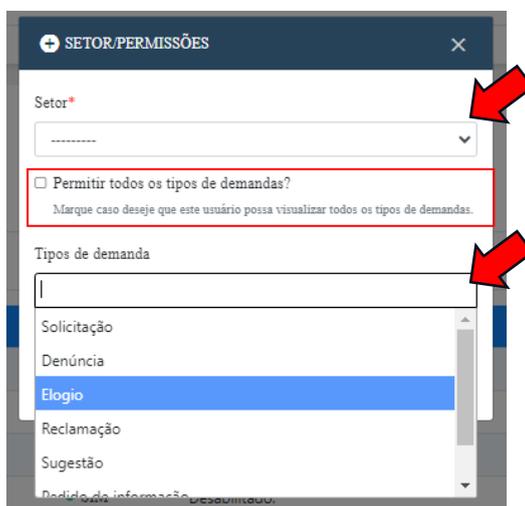
Usuários

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 |  Alterar Setor/Permissões |
| 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 *check box*, em seguida clicar em **Salvar**.



A janela "SETOR/PERMISSÕES" contém os seguintes elementos:

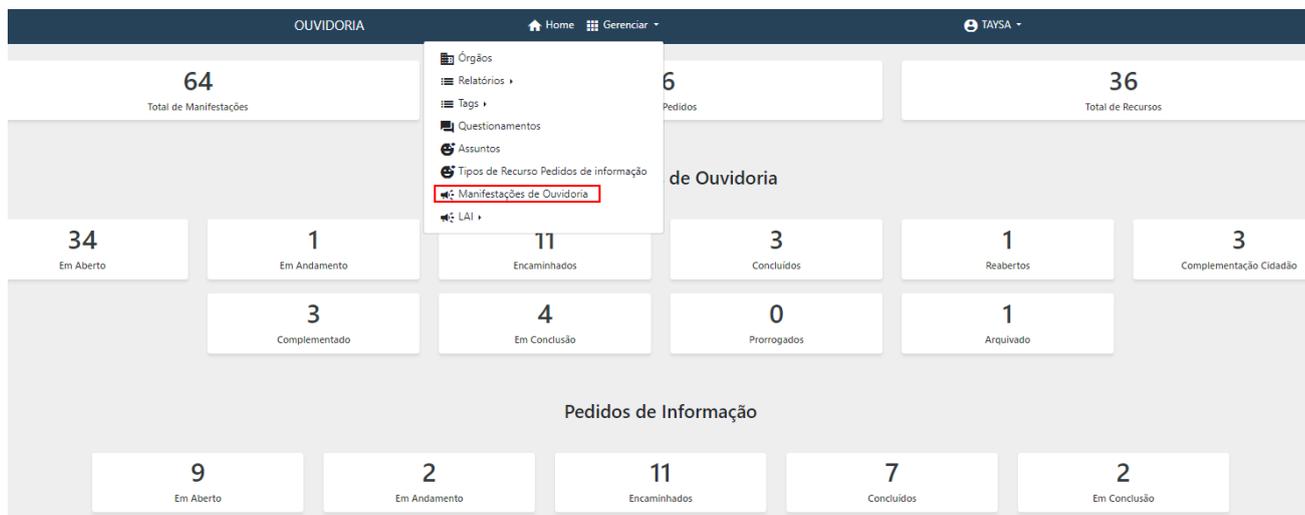
- Um campo de seleção para "Setor" com uma seta para baixo.
- Um formulário com o texto "Permitir todos os tipos de demandas?" e "Marque caso deseje que este usuário possa visualizar todos os tipos de demandas.".
- Um campo de seleção para "Tipos de demanda" com uma lista de opções: Solicitação, Denúncia, Elogio (destacado em azul), Reclamação, Sugestão, Pedido de informação presabituado.

Dois setas vermelhas apontam para o campo "Setor" e a lista de "Tipos de demanda".

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**



The screenshot shows a dashboard with a top navigation bar containing 'OUVIDORIA', 'Home', 'Gerenciar', and 'TAVISA'. A dropdown menu is open under 'Gerenciar', listing various options: 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso Pedidos de informação', 'Manifestações de Ouvidoria' (highlighted with a red box), and 'LAI'. The dashboard itself features several cards with statistics: 'Total de Manifestações' (64), 'Total de Recursos' (36), 'Em Aberto' (34), 'Em Andamento' (1), 'Encaminhados' (11), 'Concluídos' (3), 'Reabertos' (1), 'Complementação Cidadão' (3), 'Complementado' (3), 'Em Conclusão' (4), 'Prorrogados' (0), and 'Arquivado' (1). Below these is a section for 'Pedidos de Informação' with cards for 'Em Aberto' (9), 'Em Andamento' (2), 'Encaminhados' (11), 'Concluídos' (7), and 'Em Conclusão' (2).

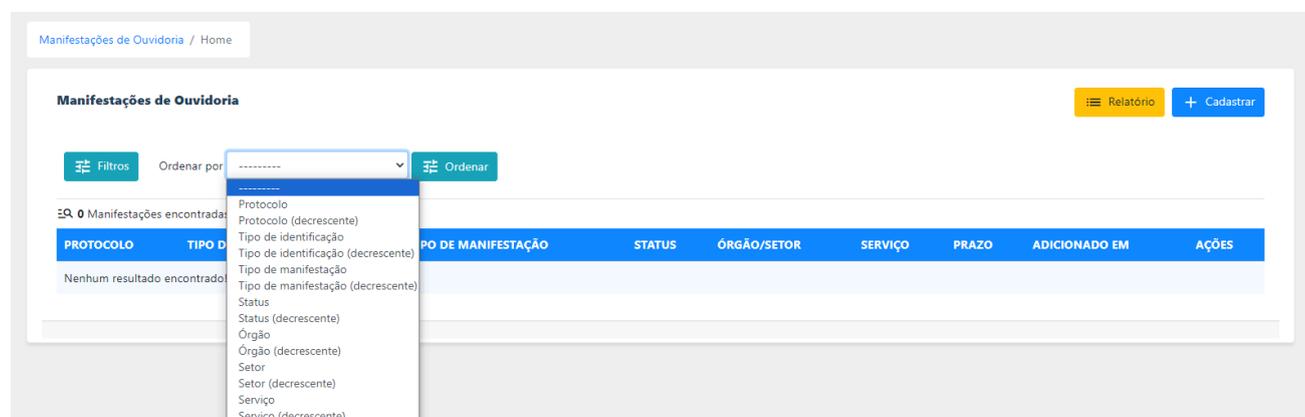
Será apresentada uma tela, contendo todas as manifestações registradas, direcionadas ao órgão ou entidade.



The screenshot shows the 'Manifestações de Ouvidoria' page. It includes a search bar, a 'Filtros' button, and an 'Ordenar por' dropdown menu. Below the search area, there are 330 manifestações encontradas. A table displays the following data:

| PROTOCOLO | TIPO DE IDENTIFICAÇÃO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | STATUS | ÓRGÃO/SETOR | SERVIÇO | PRAZO | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------|--------------------------|--|------------|---------------------|-------|
| 202405243724415 | Identificado | Reclamação | Concluído | CGE / Ouvidoria Setorial | Acessar SISPATRI - Declaração Patrimonial 2024 | 24/06/2024 | 24/05/2024 12:45:02 | |
| 202405242636846 | Identificado | Solicitação | Concluído | CGE / Ouvidoria Setorial | Acessar SISPATRI - Declaração Patrimonial 2024 | 24/06/2024 | 24/05/2024 12:21:29 | |

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



The screenshot shows the 'Manifestações de Ouvidoria' page with the 'Ordenar por' dropdown menu open. The menu lists the following sorting options: 'Protocolo', 'Protocolo (decrecente)', 'Tipo de identificação', 'Tipo de identificação (decrecente)', 'Tipo de manifestação', 'Tipo de manifestação (decrecente)', 'Status', 'Status (decrecente)', 'Órgão', 'Órgão (decrecente)', 'Setor', 'Setor (decrecente)', 'Serviço', and 'Serviço (decrecente)'. The table below the menu shows '0 Manifestações encontradas' and 'Nenhum resultado encontrado'.

Seleciona a opção deseje para ordenar sua manifestação, e clica em **Ordenar**.

1.4.2.1 Utilizando os Filtros

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

Manifestações de Ouvidoria Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por: ----- **Ordenar**

Status: Canal de Entrada: Tipo de Manifestação: -----

Tipo de Identificação: ----- Assunto: ----- Subassunto: ----- Órgão: -----

Protocolo: Nome: CPF:

Palavras-Chave: Responsável pela análise: Tags: -----

Data Início: dd/mm/aaaa Data Fim: dd/mm/aaaa Data Início de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa Data Fim de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa

Prazo Expirado

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: **Eligio**

Tipo de Identificação: ----- Assunto: ----- Subassunto: ----- Órgão: -----

Protocolo: Nome: CPF:

Palavras-Chave: Responsável pela análise: Tags: -----

Data Início: dd/mm/aaaa Data Fim: dd/mm/aaaa Data Início de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa Data Fim de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa

Prazo Expirado

Filtrar **Limpar**

54 762 Manifestações encontradas

| PROTOCOLO | TIPO DE IDENTIFICAÇÃO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | STATUS | ÓRGÃO/SETOR | SERVIÇO | PRAZO | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|-----------------|-----------------------|----------------------|--------------|-----------------------------|----------------|------------|---------------------|-------|
| 202405245888335 | Identificado | Eligio | Em Aberto | FAETEC / Ouvidoria Setorial | Não informado. | 24/06/2024 | 24/05/2024 14:49:54 | |
| 202405245605412 | Identificado | Eligio | Em Aberto | DETRAN / Ouvidoria Setorial | Não informado. | 24/06/2024 | 24/05/2024 13:54:52 | |
| 202405245837642 | Identificado | Eligio | Em Aberto | UERJ / Ouvidoria Setorial | Não informado. | 24/06/2024 | 24/05/2024 13:01:54 | |
| 20240524511309 | Identificado | Eligio | Em Andamento | SEIDUC / 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.



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: Elogio

Assunto: Subassunto: Palavras-Chave: Órgão:

Protocolo: CPF: Nome:

Responsável pela análise: Tags: Data Início: dd/mm/aaaa Data Fim: dd/mm/aaaa Data Início de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa Data Fim de Resposta Conclusiva: dd/mm/aaaa

Prazo Expirado

Filtrar | Limpar

| PROTOCOLO | TIPO DE IDENTIFICAÇÃO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | STATUS | ÓRGÃO / SETOR | SERVIÇO | PRAZO | ADICIONADO EM |
|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------|-----------------------------|----------------|------------|---------------------|
| 202405245883335 | 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 no menu **Gerenciar**, clicar em **Relatórios** e selecionar a opção desejada, **Manifestações de Ouvidoria**.

OUVIDORIA | Home | Gerenciar | TAYSA

64 Total de Manifestações

36 Total de Recursos

34 Em Aberto

1 Em Andamento

11 Encaminhados

3 Concluídos

1 Reabertos

3 Complementação Cidadão

3 Complementado

4 Em Conclusão

0 Prorrogados

1 Arquivado

Órgãos

- Relatórios
- Tags
- Questionamentos
- Assuntos
- Tipos de Recurso Pedidos de informação
- Manifestações de Ouvidoria
- LAI

Manifestações

Pedidos de informação

Recursos

de Ouvidoria

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

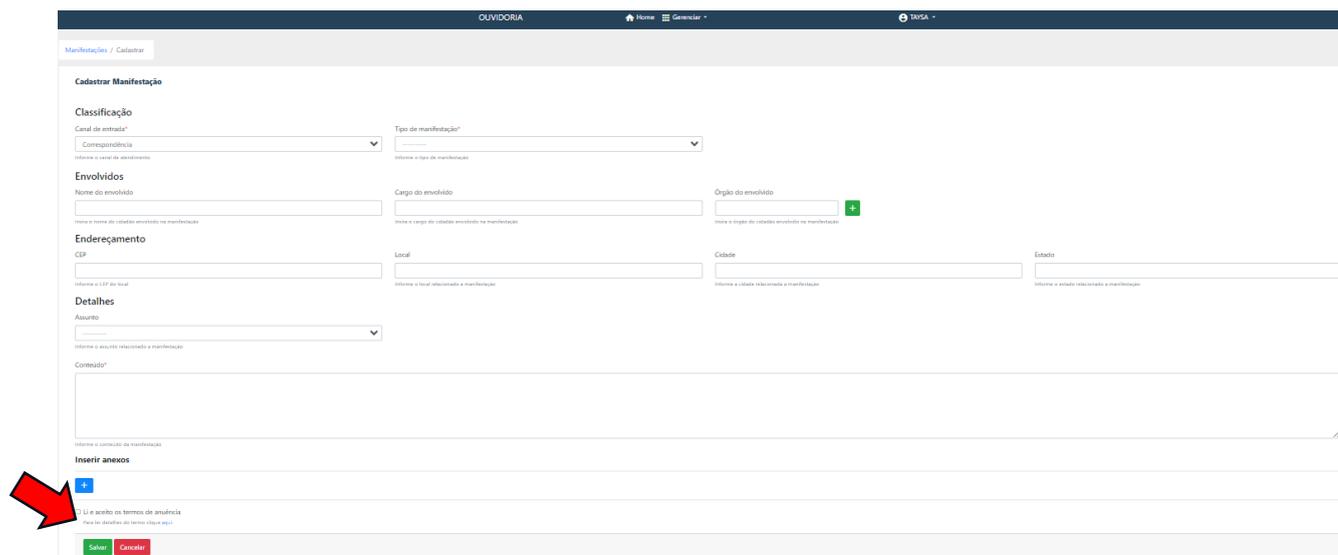
| PROTOCOLO | TIPO DE IDENTIFICAÇÃO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | STATUS | ÓRGÃO / SETOR | SERVIÇO | PRAZO | ADICIONADO EM |
|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------|------------------------------|----------------|------------|---------------------|
| 202404112466235 | Andônimo | Denúncia | Em Aberto | PRODERJ / Ouvidoria Setorial | Não informado. | 13/05/2024 | 11/04/2024 14:54:29 |
| 202403281193571 | 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

O gestor deverá ir no menu Gerenciar e selecionar a opção Manifestações de Ouvidoria, em seguida clicar no botão **+ Cadastrar**

| PROTOCOLO | TIPO DE IDENTIFICAÇÃO | TIPO DE MANIFESTAÇÃO | STATUS | ÓRGÃO/SETOR | SERVIÇO | PRAZO | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|-----------|-----------------------|----------------------|--------|-------------|---------|-------|---------------|-------|
|-----------|-----------------------|----------------------|--------|-------------|---------|-------|---------------|-------|

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



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**.

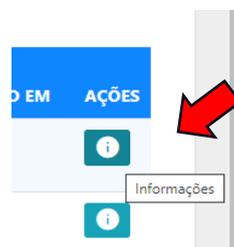


Atenção para os campos identificados com * (asterisco), eles são de preenchimento obrigatório para conclusão do cadastro da manifestação de ouvidoria.

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 | |

A 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 Prorrogar | 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: ouvidc 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 Promoção | 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**.

Maneifestação / 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:
Informe o assunto relacionado ao pedido de informação

Subassunto:
Informe o subassunto relacionado ao pedido de informação

Órgão*:
Informe o órgão relacionado ao pedido de informação.

Descrição de Pedido*

Teste de Solicitação

Informe o conteúdo do pedido de informação

Salvar Cancelar

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.

Maneifestações 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**, 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**

ENCAMINHAR MANIFESTAÇÃO

Órgão

Selecione o órgão que receberá a manifestação

Ouvidoria Setorial
Marque se você deseja encaminhar para a ouvidoria setorial.

Descrição*

Manifestação enviada pelo cidadão.

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

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

Resumo *

Digite um resumo para a manifestação

Comentário interno

Adicione um comentário para uso interno.

Salvar Cancelar

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 - Setor 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**.

The screenshot displays the 'Manifestações de Ouvidoria' interface. At the top, there are navigation links for 'Home' and 'Gerenciar'. The main content area is titled 'Manifestações de Ouvidoria / Informações' and includes several sections:

- Informações da Manifestação:** Contains a table with details such as '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', 'Respondido no Prazo? Ainda não respondido!', 'Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34', and 'Tags: Sem Tags'. Action buttons for 'Converter', 'Encaminhar', and 'Imprimir' are visible.
- MANIFESTANTE:** Lists 'Nome: MEU NOME', 'Fone: (21) 98219-2719', 'CPF: 79474179700', and 'E-mail: ouvidorsetorial@cge-rj.gov.br'.
- LOCAL DO FATO:** Shows 'Local: Posto 01' and 'Cidade e Estado: Rio de Janeiro - RJ'.
- ENVOLVIDOS:** Lists 'Nome: Teste', 'Empresa/Órgão: Não informado!', 'Cargo: Presidente', and 'Nome: Não informado!', 'Empresa/Órgão: Não informado!', 'Cargo: Não informado!'.
- MANIFESTAÇÃO:** A table with one entry: 'Teste de Solicitação'.
- Histórico da Manifestação:** Features a 'Tramitar' button highlighted with a red arrow. Below it is a table with columns: 'ORDEM', 'STATUS', 'DESCRIÇÃO', 'COMENTÁRIO INTERNO', 'USUÁRIO', 'ÓRGÃO', 'SETOR', and 'ADICIONADO EM'. The first row shows: '1', 'Em Aberto', 'Manifestação enviada pelo cidadão.', 'Sem comentários internos', 'Cidadão', 'CGE', 'Ouvidoria Setorial', and '29/04/2024 09:56'.
- Anexos da Manifestação:** A table with columns: 'TÍTULO', 'ACESSAR', 'ADICIONADO EM', and 'AÇÕES'. It shows 'Sem registro!'.
- Anexos de Resposta:** A table with columns: 'TÍTULO', 'ACESSAR', 'REGISTRADO POR', 'ADICIONADO EM', and 'AÇÕES'. It shows 'teste1', 'Visualizar', 'MEU NOME', '08/05/2024 14:17', and action buttons.
- Histórico de Atividades:** A section with a 'Voltar' button.

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

Tipo

Selecione

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a esta manifestação. Isso ajudará a encontrar manifestações.

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 -

body p

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

Comentário interno

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



Adicione uma observação (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**.

The screenshot shows a web interface for managing a manifestation. At the top, there is a blue header with the text 'MANIFESTAÇÃO' and 'Teste de Solicitação'. Below this is a section titled 'Histórico da Manifestação' which contains a green button labeled 'Tramitar' with a red arrow pointing to it. Underneath is a table with the following data:

| 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. Descrição (breve comentário para visualização do cidadão)
6. Comentário interno (breve comentário opcional para uso interno)
7. Clicar em **Salvar**

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

1.4.2.10 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**.

The screenshot shows the 'Informações da Manifestação' page. It includes a blue header with 'INFORMAÇÕES'. The main content area displays the following information:

- 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. A button 'Prorrogar' is highlighted with a red arrow.
- Tags: Sem Tags. A button 'Prorrogar' is also visible below the tags.

1.4.2.11 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 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 |

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*

Selecione

Selecione

Em Andamento

Concluído

Arquivado

Complementação Cidadão

Selecione 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. Prorrogar

1.4.2.12 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 ir no quadro **ANEXOS DE RESPOSTA** e clicar em **Anexar Arquivo** 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*

Selecione

Selecione

Concluído

Arquivado

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: Myrlla 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 | | | | Anexos de Resposta | | | |
|------------------------|---------|---------------|-------|--------------------|----------------------------|----------------|------------------|
| TÍTULO | ACESSAR | ADICIONADO EM | AÇÕES | TÍTULO | ACESSAR | REGISTRADO POR | ADICIONADO EM |
| Sem registro! | | | | Teste OUVERJ | 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.

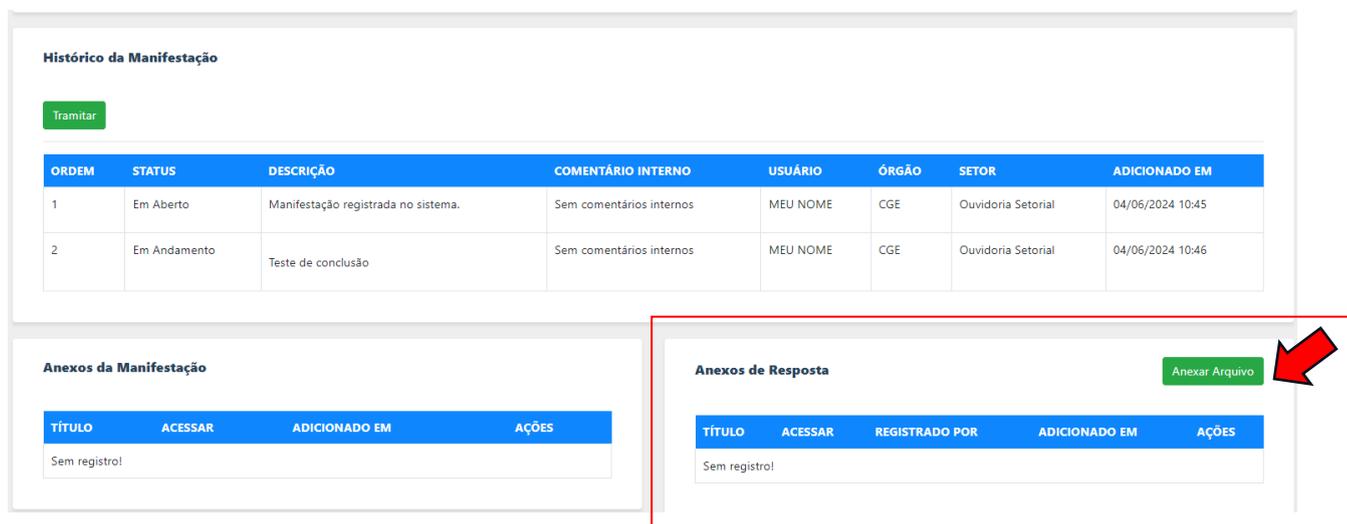


A manifestação que for cadastrada pelo gestor da ouvidoria, que no momento de cadastro não informar o e-mail do cidadão, o mesmo não recepcionará a notificação de resposta e os anexos, se for o caso.

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.

1.4.2.13 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! | | | |

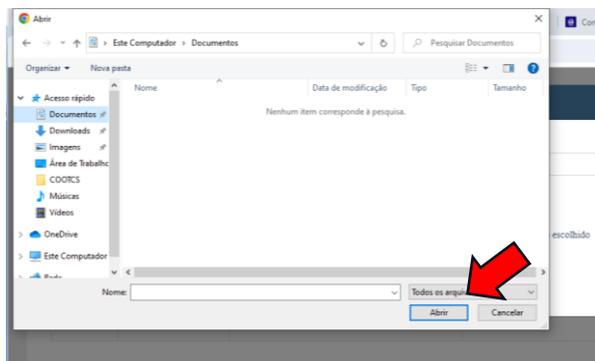
Anexos de Resposta

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*

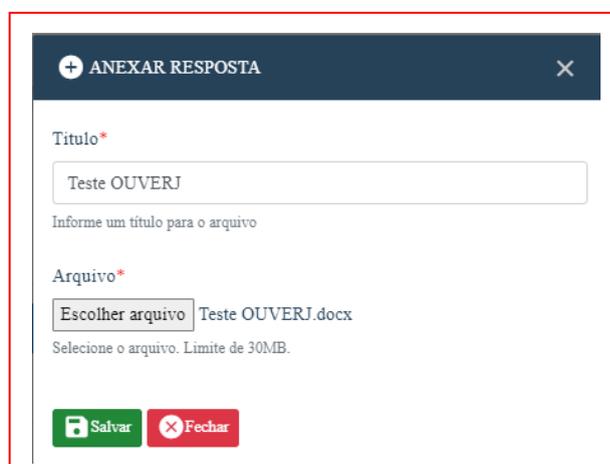
Informe um título para o arquivo

Arquivo*

Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

Salvar Fechar



ANEXAR RESPOSTA

Título*

Teste OUVÉRJ

Informe um título para o arquivo

Arquivo*

Escolher arquivo Teste OUVÉRJ.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 | |

1.4.2.14 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

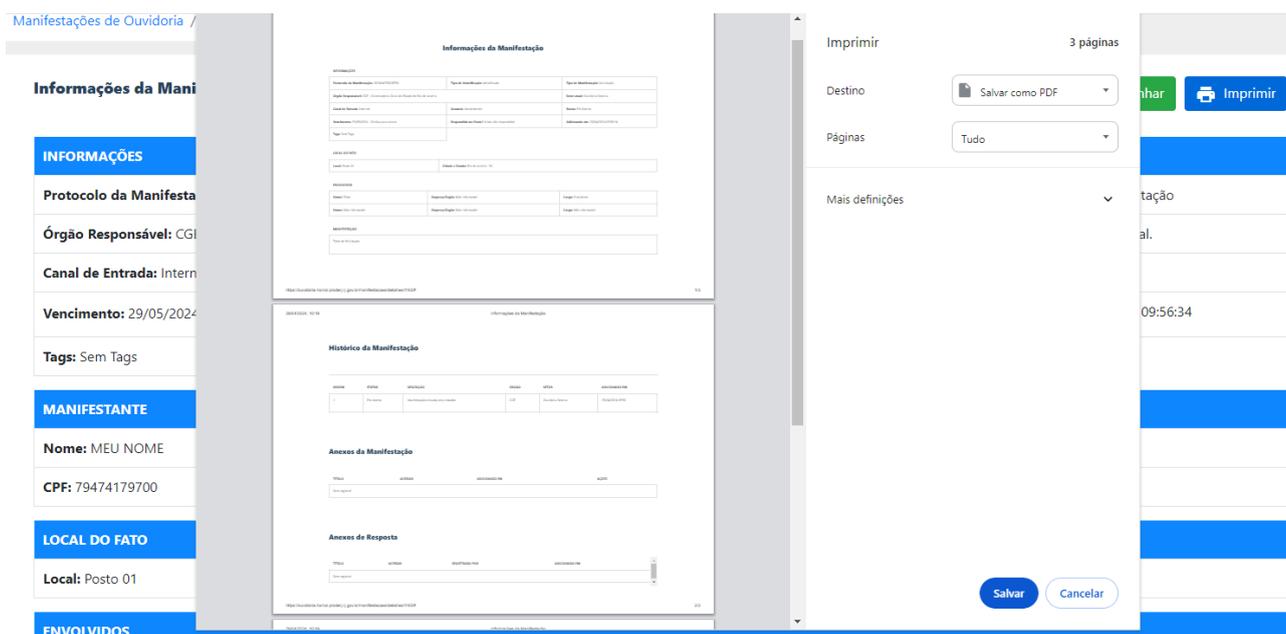
2. Concluir a manifestação e em seguida imprimir

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.

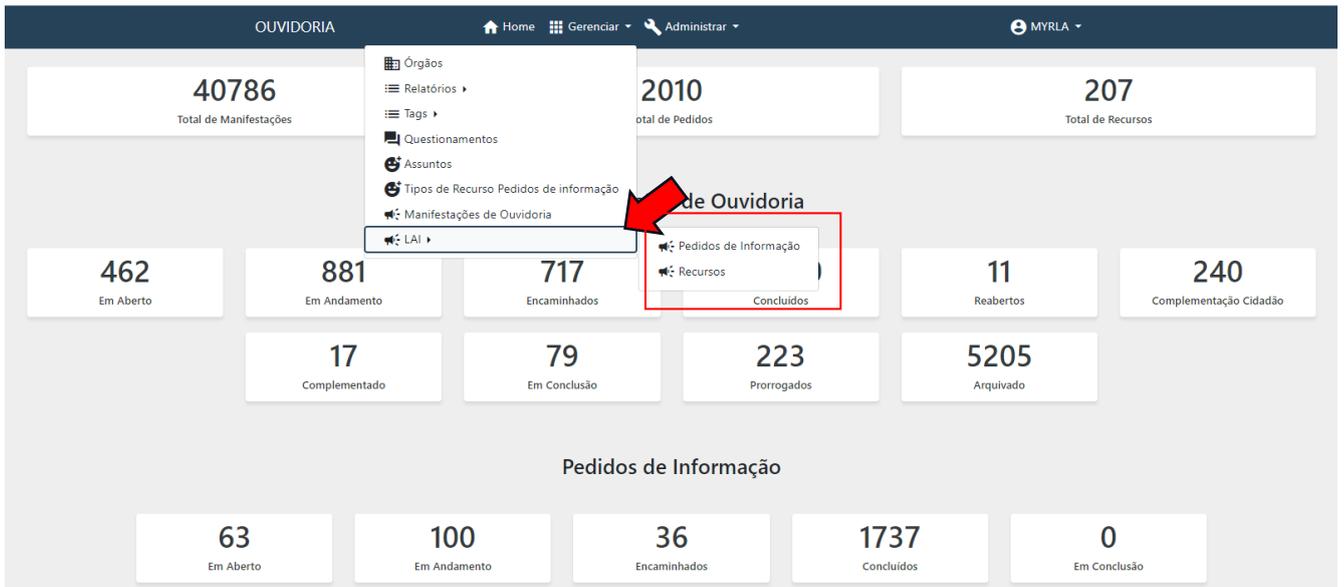


Os dados do manifestante são ocultados ao clique no botão **Imprimir**.

1.4.3 Pedido de Acesso à Informação

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

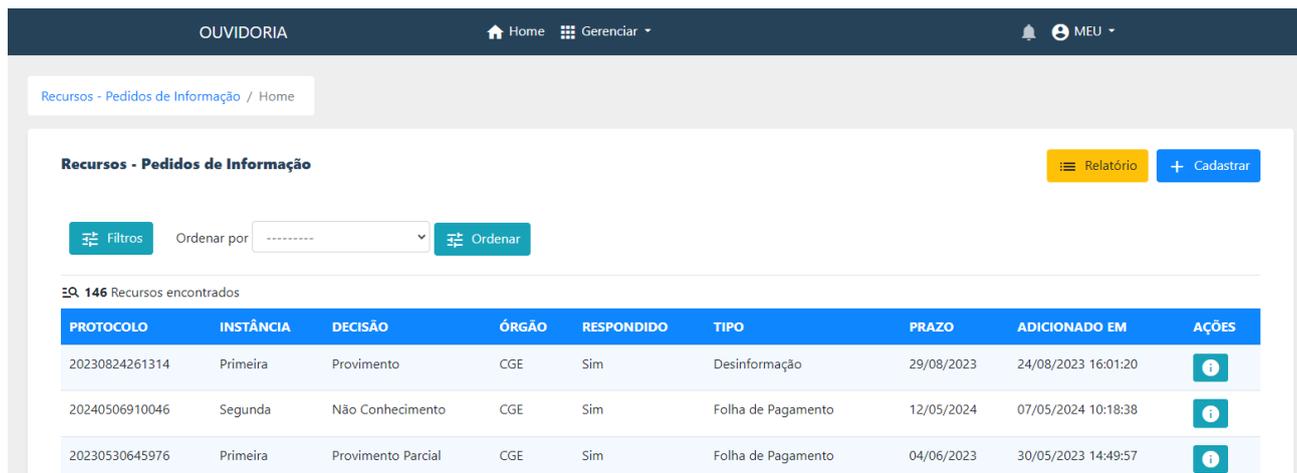
Clique no menu **Gerenciar**, em seguida em **LAI**, e selecione o tipo de consulta, **Pedido de Informação** ou **Recursos**



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

The page shows a list of 207 information requests. A red arrow points to the first row of the table.

| 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 | Correspondência | 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 | |



Recursos - Pedidos de Informação

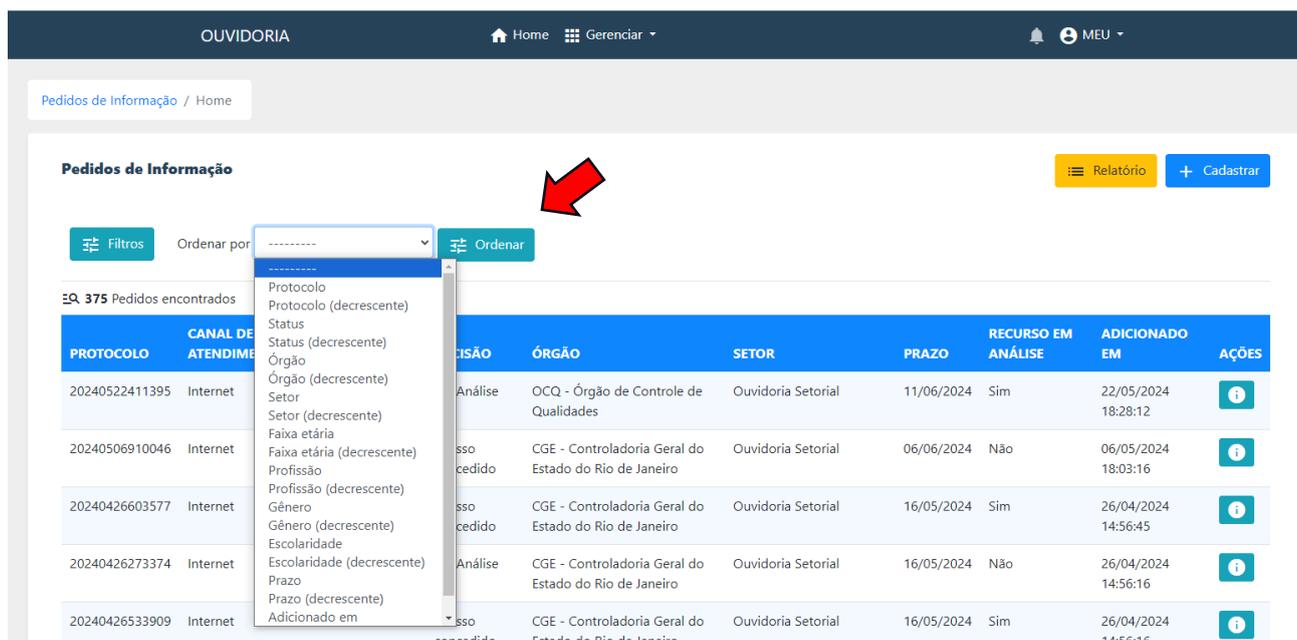
Relatório Cadastrar

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

Relatório Cadastrar

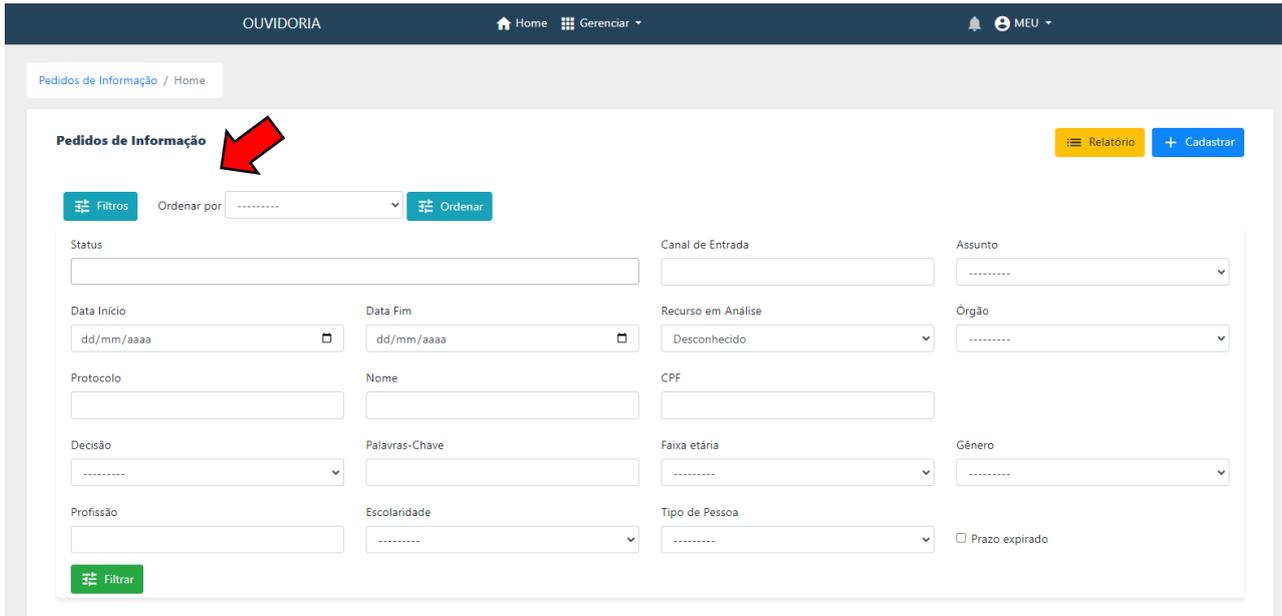
Filtros Ordenar por Ordenar

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 | |

1.4.3.1 Utilizando os Filtros

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



OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Pedidos de Informação / Home

Pedidos de Informação Relatório + Cadastrar

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

Status Canal de Entrada Assunto

Data Início Data Fim Recurso em Análise Órgão

dd/mm/aaaa dd/mm/aaaa Desconhecido -----

Protocolo Nome CPF

Decisão Palavras-Chave Faixa etária Gênero

Profissão Escolaridade Tipo de Pessoa

----- Prazo expirado

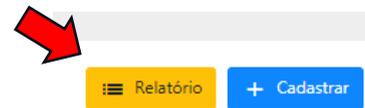
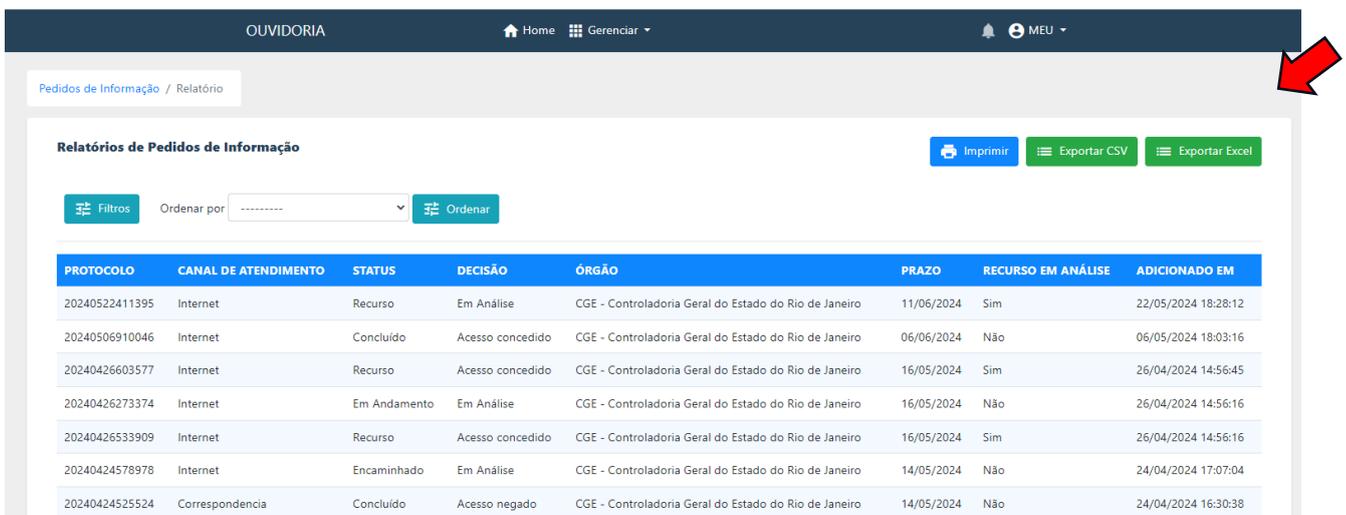
Filtrar

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

1.4.3.2 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 Excel

Filtros Ordenar por ----- Ordenar

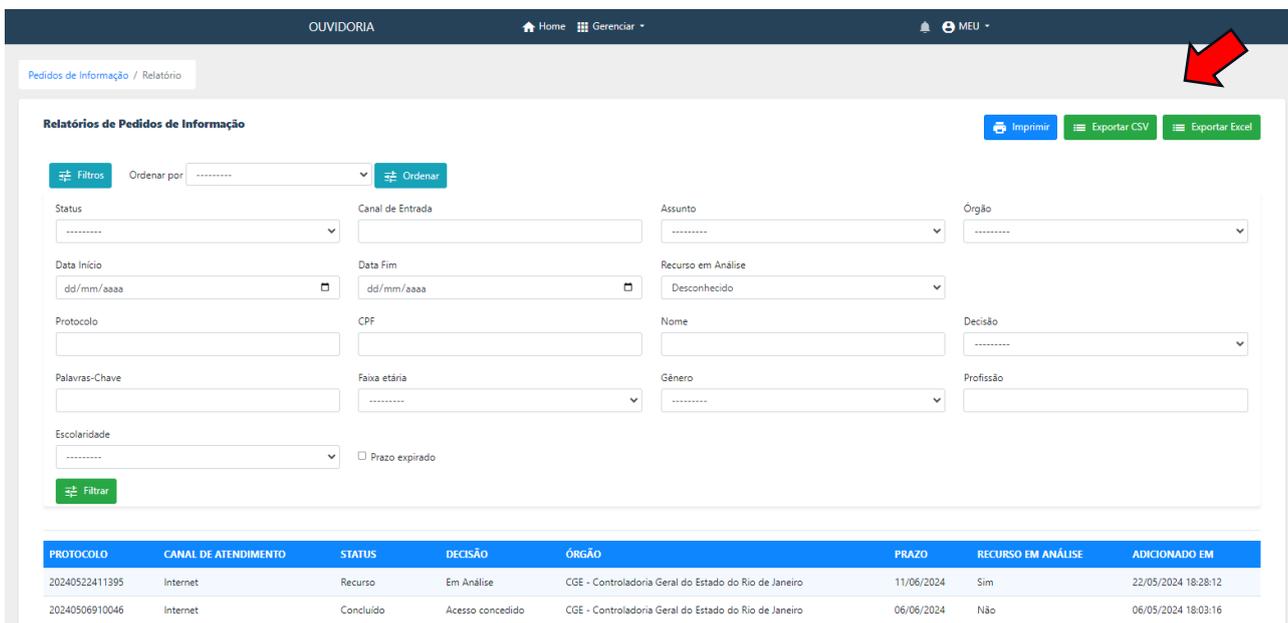
| PROTOCOLO | CANAL DE ATENDIMENTO | STATUS | DECISÃO | ÓRGÃO | PRAZO | RECURSO EM ANÁLISE | ADICIONADO EM |
|----------------|----------------------|--------------|------------------|---|------------|--------------------|---------------------|
| 20240522411395 | Internet | Recurso | Em Análise | CGE - 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 ir no menu **Gerenciar**, clicar em **Relatórios** e selecionar a opção desejada, **Pedidos de Informação ou Recursos**.



The dashboard displays a navigation menu with the following options: Órgãos, Relatórios, Tags, Questionamentos, Assuntos, Tipos de Recurso Pedidos de informação, Manifestações de Ouvidoria, and LAI. The statistics cards show: Total de Manifestações (64), Total de Recursos (36), Em Aberto (34), Em Andamento (1), Encaminhados (11), Concluídos (3), Reabertos (1), Complementação Cidadão (3), Complementado (3), Em Conclusão (4), Prorrogados (0), and Arquivado (1).

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

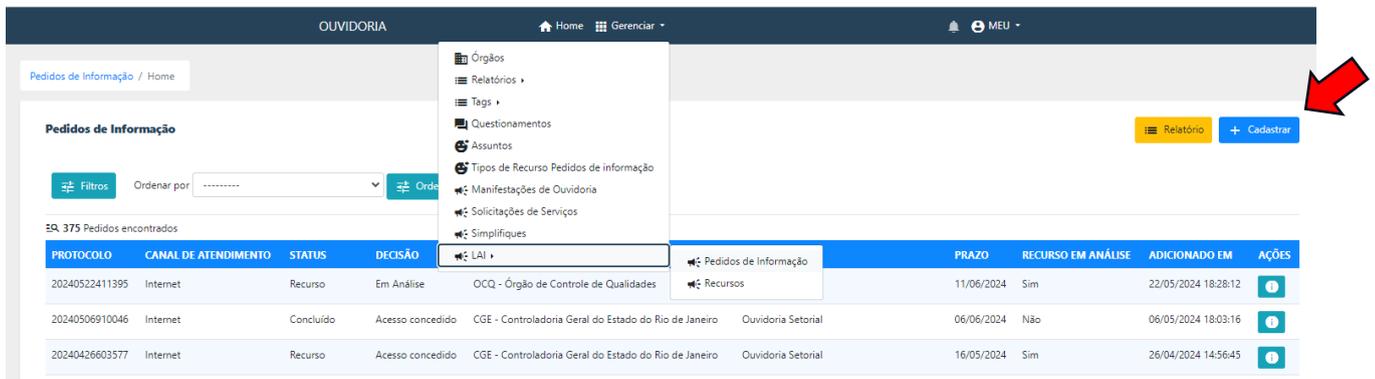


The page shows a filter form for 'Relatórios de Pedidos de Informação' with buttons for 'Imprimir', 'Exportar CSV', and 'Exportar Excel'. A red arrow points to the 'Imprimir' button. Below the filter form is a table with the following data:

| 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 |

1.4.3.3 Registrar Pedido de Informação para o Cidadão

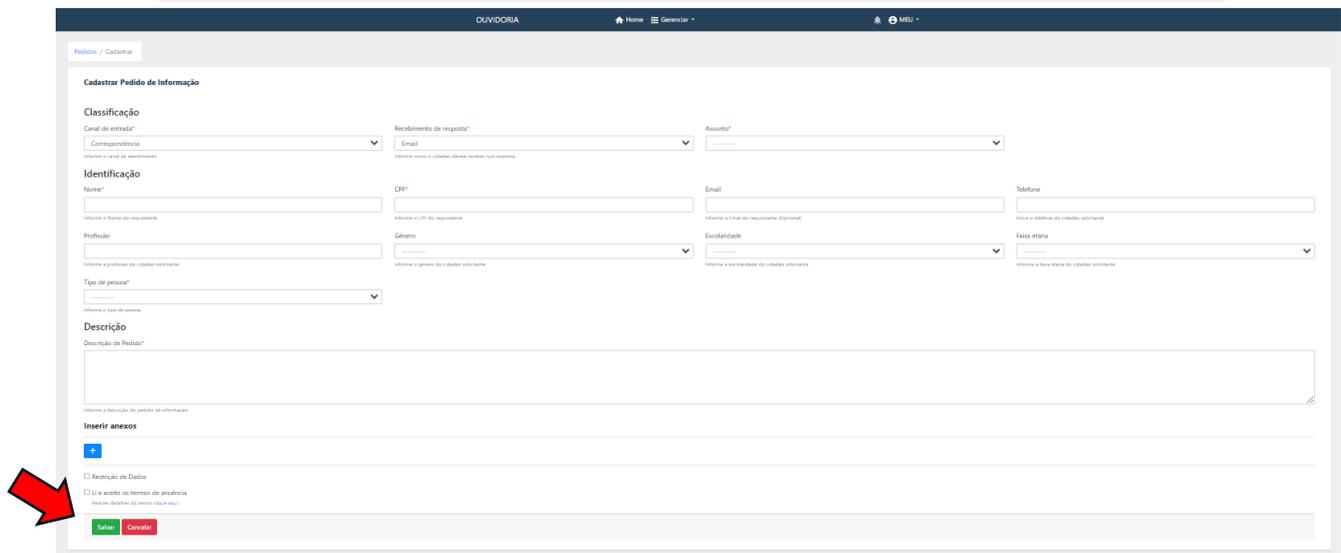
O gestor deverá ir no menu Gerenciar e selecionar a opção **LAI, Pedidos de Informação**, em seguida clicar no botão **+ Cadastrar**



The screenshot shows the 'OUVIDORIA' dashboard. The 'Gerenciar' menu is open, displaying options like 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso Pedidos de informação', 'Manifestações de Ouvidoria', 'Solicitações de Serviços', and 'Simplifiquês'. The 'LAI' option is highlighted. A red arrow points to the '+ Cadastrar' button in the top right corner.

| PROTOKOLO | CANAL DE ATENDIMENTO | STATUS | DECISÃO | OCQ - Órgão de Controle de Qualidades | Pedidos de Informação | RECURSOS | PRAZO | RECURSO EM ANÁLISE | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|----------------|----------------------|-----------|------------------|---|-----------------------|----------|------------|--------------------|---------------------|-------|
| 20240522411395 | Internet | Recurso | Em Análise | OCQ - Órgão de Controle de Qualidades | | | 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**.



The screenshot shows the 'Cadastrar Pedido de Informação' form. It includes sections for 'Classificação', 'Identificação', and 'Descrição'. The 'Salvar' button is highlighted with a red arrow.

Classificação

Canal de entrada*
Correspondência

Recolhimento de resposta*
Email

Assunto*

Identificação

Nome*
CPF*
Email
Telefone

Profissão*
Gênero*
Escolaridade*
Faixa etária*

Descrição

Descrição do Pedido*

Inserir anexos

+
 Restrição de Dados
 Li e aceito os termos de anuidade

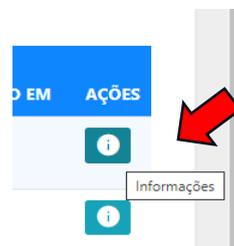
Salvar Cancelar

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

1.4.3.4 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 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

1.4.3.5 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: Almoarifado |
| Status: Em Aberto | Respondido no Prazo? Ainda não respondido! | |
| Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 20 dias para vencer Prolongar | | |
| 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**.

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

Informe o órgão relacionado a manifestação. Caso não selecione nenhum, o órgão original do pedido de informação será adicionado automaticamente pelo sistema à Manifestação.

Informe o tipo de manifestação

Informe o assunto relacionado a manifestação

Informe o subassunto relacionado a manifestação

Conteúdo*

Teste de usuário

Informe o conteúdo da manifestação

1.4.3.6 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.

Informação Pedido de Informação

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: Almoxarifado |
| Status: Em Aberto | Respondido no Prazo? Ainda não respondido! | |
| Vencimento do pedido: 02/07/2024 - 19 dias para vencer | <input type="button" value="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 | <input type="button" value="Ver mais"/> |
|---------------|----------------------|------------------|---|

SOLICITAÇÃO

Teste de usuário

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

1. Selecionar o **Órgão/Entidade** que receberá o pedido de acesso à informação
2. Selecionar o **Setor**, 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**

The screenshot shows a web form titled "ENCAMINHAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO". It contains several input fields and a text area, each highlighted with a red arrow:

- Órgão:** A dropdown menu with "CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro" selected.
- Setor:** An empty dropdown menu.
- Descrição:** A text area containing the text "Pedido de Informação registrado no sistema."
- Comentário interno:** A large text area for internal observations.
- Buttons:** "Salvar" (green) and "Fechar" (red) buttons at the bottom.

1.4.3.7 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 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

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

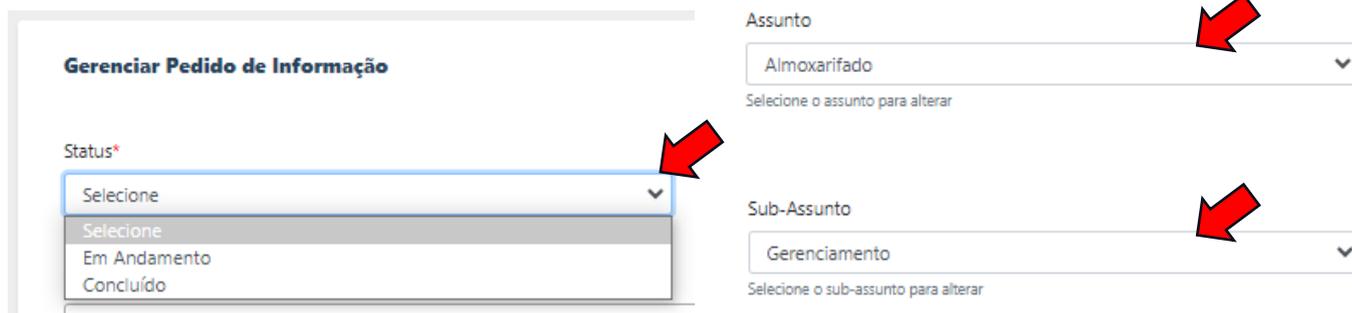
| TÍTULO | ACESSAR | REGISTRADO POR | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|---------------|---------|----------------|---------------|-------|
| Sem registro! | | | | |

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

Almoxarifado

Selecione o assunto para alterar

Sub-Assunto

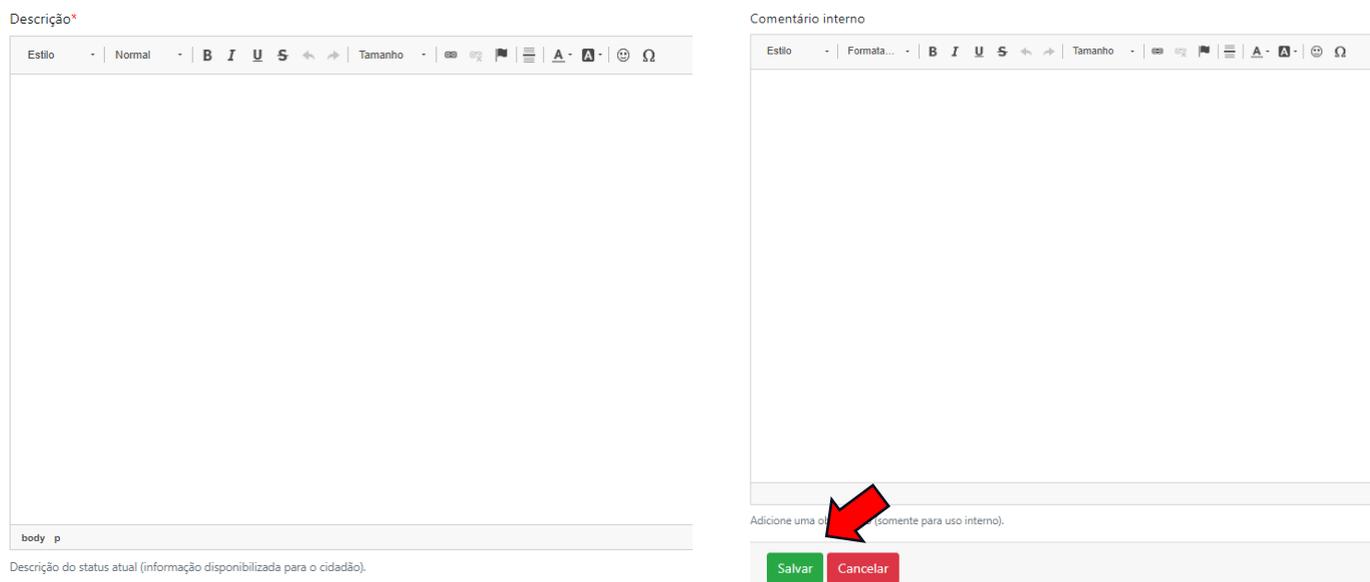
Gerenciamento

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 -

body p

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

Comentário interno

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

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Salvar Cancelar

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

1.4.3.8 Tramitar internamente o Pedido de Acesso à Informação

Para a tramitação interna para área responsável que atenderá o 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 | 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

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**

ENCAMINHAR PEDIDO DE INFORMAÇÃO

Órgão
CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro

Seleciona o órgão que recebeu o E-sic

Setor *

Seleciona o(s) Setor para receber a transição

Descrição

Pedido de informação registrado no sistema.

Comentário interno

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

Adicione um comentário interno para uso interno.

Salvar Fechar

1.4.3.9 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

| INFORMAÇÕES | |
|-----------------------|---|
| Protocolo: | 20240612616050 |
| Canal de Entrada: | Presencial |
| Status: | Em Aberto |
| Vencimento do pedido: | 02/07/2024 - 19 dias para vencer Prorrogar |
| Tags: | Sem Tags |
| Adicionado em: | 12/06/2024 17:26:17 |

PRORROGAÇÃO

Descrição

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

Salvar Fechar



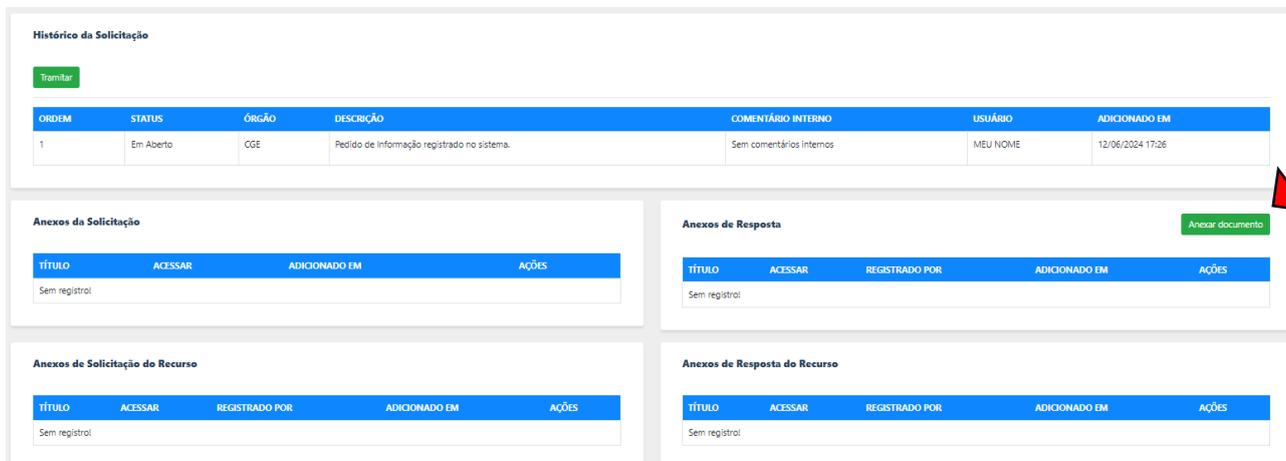
Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 do Decreto n.º 46.475/18.

1.4.3.10 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**.



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! | | | | |

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

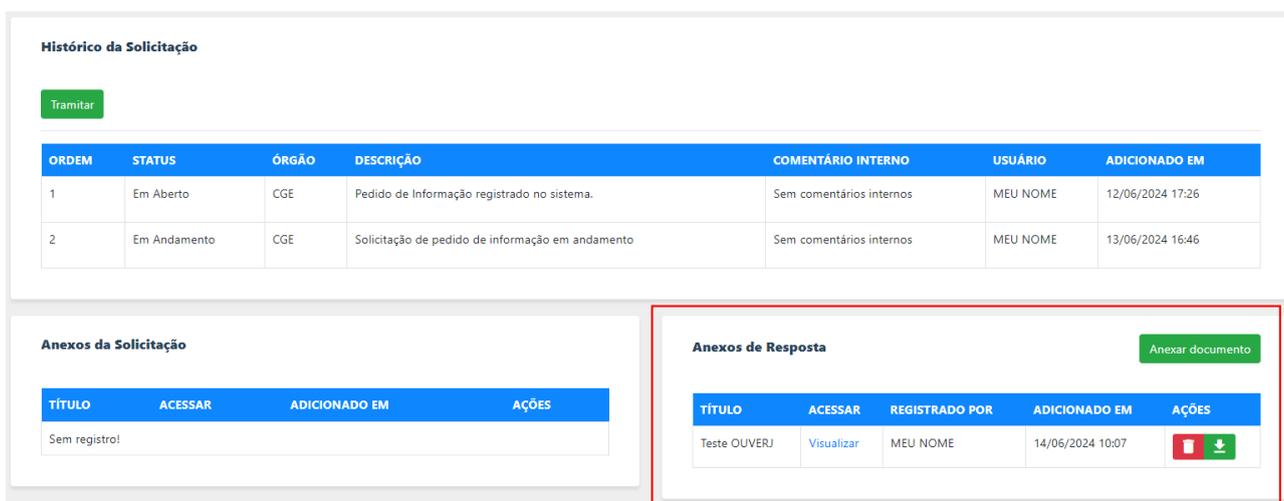
Título*

Informe um título para o arquivo

Arquivo*

 Melhorias do Sistema OuvÉRJ 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 registro! | | | |

Anexos de Resposta

Anexar documento

| TÍTULO | ACESSAR | REGISTRADO POR | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|--------------|------------|----------------|------------------|---|
| Teste OUVÉRJ | 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*

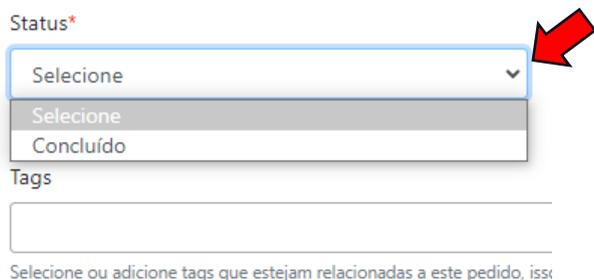
Selecione

Selecione

Concluído

Tags

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



Gerenciar Pedido de Informação

Status*

Concluído

Selecione o status atual do E-sic

Assunto

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

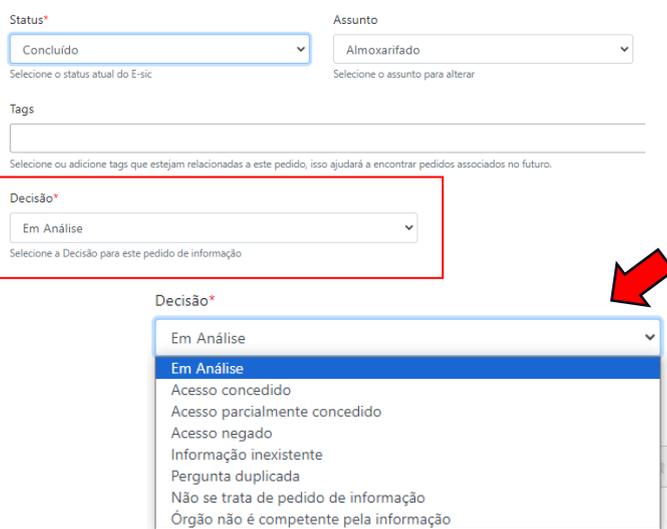
Acesso negado

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*
Concluído
Selecione o status atual do E-lic

Assunto
Atendimento
Selecione o assunto para alterar

Sub-Assunto
Selecione uma das opções.
Selecione o sub-assunto para alterar

Decisão*
Acesso concedido
Selecione a Decisão para este pedido de informação

Descrição*
Prezado(a) cidadão(a),
Boa tarde,
—
Atenciosamente,

Descrição do status atual

Comentário interno
Pedido sendo tratado no processo SE-320001/000000/2024

Adicione uma observação (comente para uso interno)

Dados pessoais
Marque se a resposta contém informações pessoais.

Salvar Cancelar

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 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 dashboard displays several key metrics:

- 40786** Total de Manifestações
- 2010** Total de Pedidos
- 207** Total de Recursos
- 462** Em Aberto
- 881** Em Andamento
- 717** Encaminhados
- 11** Reabertos
- 240** Complementação Cidadão
- 17** Complementado
- 79** Em Conclusão
- 223** Prorrogados
- 5205** Arquivado

Below these metrics, there is a section for **Pedidos de Informação** with the following counts:

- 63** Em Aberto
- 100** Em Andamento
- 36** Encaminhados
- 1737** Concluídos
- 0** Em Conclusão

A navigation menu is open, showing options like 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso', 'Pedidos de informação', 'Manifestações de Ouvidoria', and 'LAI'. A red arrow points to the 'Pedidos de Informação' option, which is highlighted in a red box.

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

The page displays a table with 161 resources found. The table has the following columns:

| 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 | |
| 20231208800469 | Terceira | Perda de Objeto | CGE | Sim | Parecer inadequado | 30/01/2024 | 25/01/2024 13:51:20 | |

A red arrow points to the 'Cadastrar' button in the top right corner.

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

Seleciona a opção desejada para ordenar sua manifestação, e clica em **Ordenar**.

The 'Ordenar' dropdown menu is open, showing the following options:

- 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)

The 'Ordenar' button is highlighted in green.

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
7. Faixa Etária
8. Prazo expirado (selecionar o *checkbox*)

Recursos - Pedidos de Informação / Home

Recursos - Pedidos de Informação Relatório + Cadastrar

Ordenar por:

Protocolo: Instância: Tipo: Decisão:

Data Início: dd/mm/aaaa Data Fim: dd/mm/aaaa Órgão: Faixa etária:

Prazo expirado

161 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 | |

1.4.4.1 Tratamento do Recurso do Pedido de Acesso à Informação

1.4.4.1.1 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 **Responder** do item Ações.

MANIFESTANTE

Nome: JJ Fone: Não registrado CPF: Ver mais

SOLICITAÇÃO

teste

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 | 05/04/2024 14:50 |
| 2 | Concluído | CGE | Prezado(a) cidadão(ã), Boa tarde, ... Atenciosamente, | Pedido sendo tratado no processo SEI-320001/000000/2024 | | 11/04/2024 12:57 |
| 3 | Recurso | CGE | Recurso em Primeira Instância enviado pelo cidadão. | Pedido sendo tratado no processo SEI-320001/000000/2024 | Cidadão | 11/04/2024 13:13 |

Recursos

| INSTÂNCIA | TIPO | JUSTIFICATIVA | DECISÃO | RESPOSTA ÓRGÃO | USUÁRIO | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|-----------|--------|---------------|------------|---------------------|--------------------|------------------|---|
| Primeira | Outros | Teste | Em Análise | Aguardando decisão. | Aguardando análise | 11/04/2024 13:13 | Responder |

Anexos da Solicitação **Anexos de Resposta** Anexar documento



A tela seguinte apresentará todas as informações referente ao **recurso em 1ª instância**. No item de **Decisão**, o gestor de ouvidoria deverá selecionar a decisão que se enquadra na resposta do recurso.

Responder Recurso

INFORMAÇÕES

Protocolo: 20240405434054 Instância: Primeira Tipo de Recurso: Outros

JUSTIFICATIVA

Teste

ANEXOS

Sem anexos.

Decisão*

Selecione

Selecione

Provisório

Provisório Parcial

Não Provisório

Não Conhecimento

Perda de Objeto

Escreva a resposta do recurso.

Inserir anexos

+

Salvar Cancelar

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**.

Protocolo: 20240405434054 Instância: Primeira Tipo de Recurso: Outros

JUSTIFICATIVA
Teste

ANEXOS
Sem anexos.

Decisão*
Provimento Parcial

Resposta para o recurso*
Prezado(a) cidadão(a),
Bom dia,
--
Atenciosamente,
Escreva a resposta do recurso.

Inserir anexos

Título* Arquivo*
Informe um título para o arquivo. Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido. Seleciona o arquivo. Limite de 30MB.

+ Salvar Cancelar

1.4.4.1.2 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 **Responder** do item Ações.

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 |

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 | Em Análise | Aguardando resposta | Aguardando análise | 17/06/2024 15:37 | Responder |

A tela seguinte apresentará todas as informações referente ao **recurso em 2ª instância**. No item de **Decisão**, o gestor de ouvidoria deverá selecionar a decisão que se enquadra na resposta do recurso.

The screenshot shows the 'Responder Recurso' form. It has three main sections: 'INFORMAÇÕES', 'JUSTIFICATIVA', and 'ANEXOS'. The 'INFORMAÇÕES' section contains three fields: 'Protocolo: 20240617490403', 'Instância: Segunda', and 'Tipo de Recurso: Desinformação'. The 'JUSTIFICATIVA' section contains the text 'Ainda estou sem resposta'. The 'ANEXOS' section contains the text 'Sem anexos'. Below these sections is a 'Decisão*' dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of options: 'Selecione', 'Selecione', 'Provimento', 'Provimento Parcial', 'Não Provimento', 'Não Conhecimento', and 'Perda de Objeto'. The 'Selecione' option is highlighted.

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**.

The screenshot shows the 'Responder Recurso' form with the 'Decisão' dropdown menu set to 'Provimento Parcial'. Below the dropdown is a 'Resposta para o recurso*' text area. The text area contains the following text: 'Prezado(a) cidadão(ã), Bom dia, -- Atenciosamente,'. Below the text area is the 'Inserir anexos' section. It contains a 'Título*' input field with the placeholder text 'Informe um título para o arquivo'. To the right of the input field is an 'Arquivo*' section with a button labeled 'Escolher arquivo' and the text 'Nenhum arquivo escolhido' and 'Selecione o arquivo. Limite de 30MB.'. Below the input field and the 'Arquivo*' section is a plus icon. At the bottom of the form are two buttons: 'Salvar' and 'Cancelar'.

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 | CGE | Recurso em Terceira instância enviado pelo cidadão. | Sem comentários internos | Cidadão | 17/06/2024 15:44 |

1.4.4.1.3 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 | CGE | 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 | CGE | Não | Não respondido | 22/06/2024 | 17/06/2024 15:44:44 | <input type="button" value="Responder"/> |

A OGE/CGE/RJ após receber o recurso 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;

- c) **Desprovemento:** 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.

A imagem mostra duas partes de uma interface web. No topo, há um campo rotulado "Decisão*" com um menu suspenso aberto. O menu contém as seguintes opções: "Selecione", "Selecione" (destacado em azul), "Provimento", "Provimento Parcial", "Não Provimento", "Não Conhecimento" e "Perda de Objeto". Abaixo do menu, há uma seção "Inserir anexos" com um campo "Título*" contendo o texto "teste" e um botão "Escolher arquivo" para upload de arquivos PDF. Há também um ícone de upload e botões "Salvar" e "Cancelar" na base da seção.

A imagem mostra duas partes de uma interface web. No topo, há um campo rotulado "Decisão*" com o valor "Provimento Parcial" selecionado. Abaixo, há um campo "Resposta para o recurso*" com uma barra de ferramentas de texto e o conteúdo "Teste recurso 3ª Instância". Abaixo disso, há um campo "Justificativa da decisão" também com uma barra de ferramentas de texto e espaço para inserir o texto.

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

1.4.4.1.4 Provimento

Decidindo a 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, sendo de uso 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 registro! | | | |

Anexos de Solicitação do Recurso

| TÍTULO | ACESSAR | REGISTRADO POR | ADICIONADO EM | AÇÕES |
|---------------|---------|----------------|---------------|-------|
| Sem registro! | | | | |

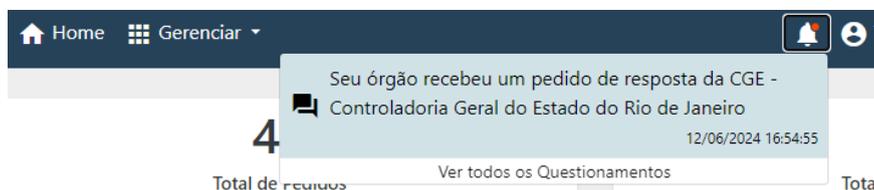
Anexos de Resposta do Recurso

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

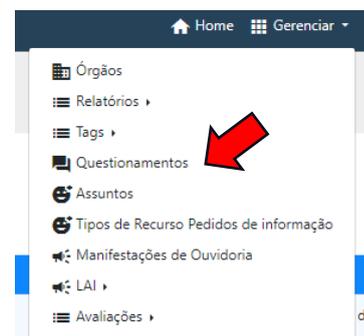
1.4.5 Questionamento da CGE ao Órgão/Entidade

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: 20230824804112 | 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**.

Manifestação / Registrar

Registrar uma resposta

Conteúdo*

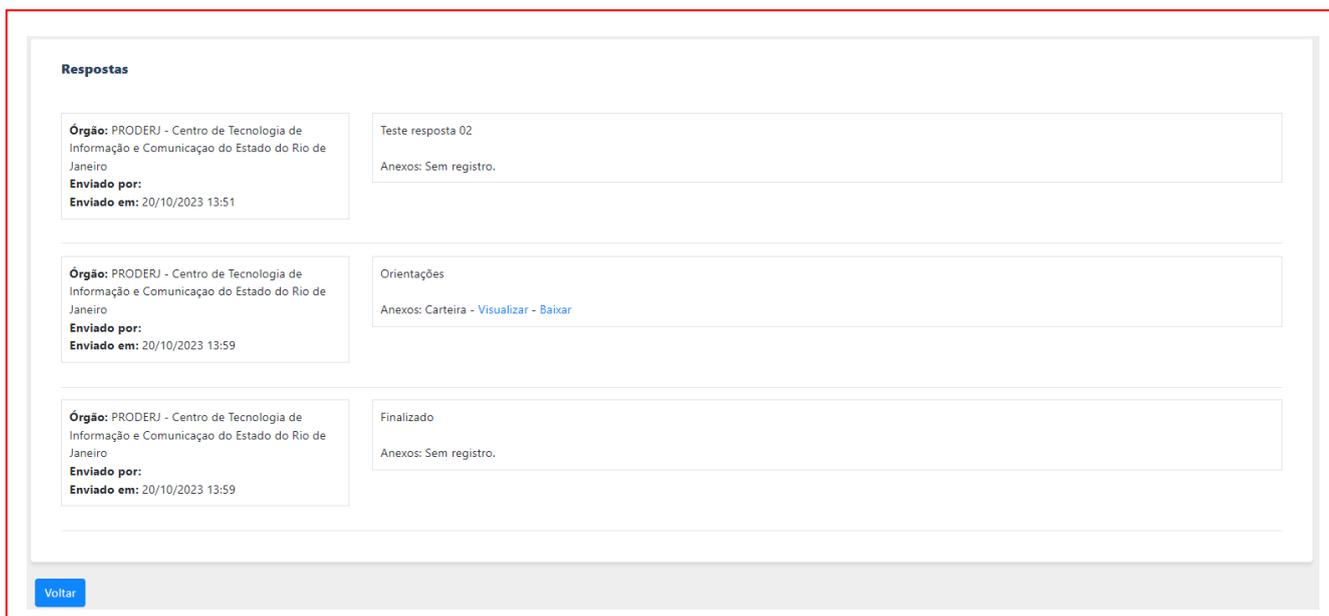
Informe o conteúdo da resposta

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.



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.



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 114, de 06 de dezembro de 2021, 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, abrangendo 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 das 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/RJ n.º 114, de 06 de dezembro de 2021,



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/>