

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.

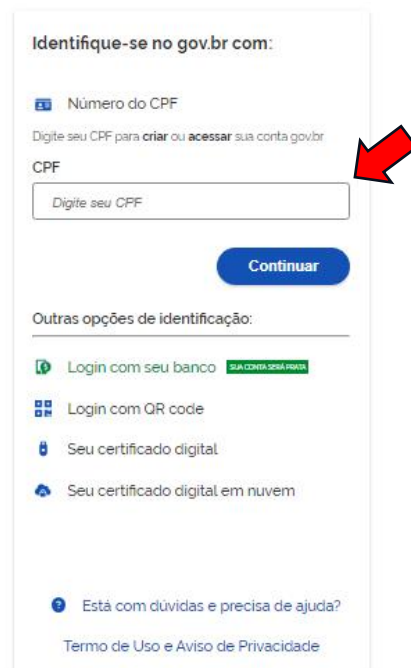
Não serão prestadas aos cidadãos informações consideradas sigilosas, tais como assuntos secretos do Estado, temas que possam colocar em risco a segurança nacional ou que comprometam atividades de investigação policial. Dados de casos que corram em segredo de justiça também não serão divulgados, assim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

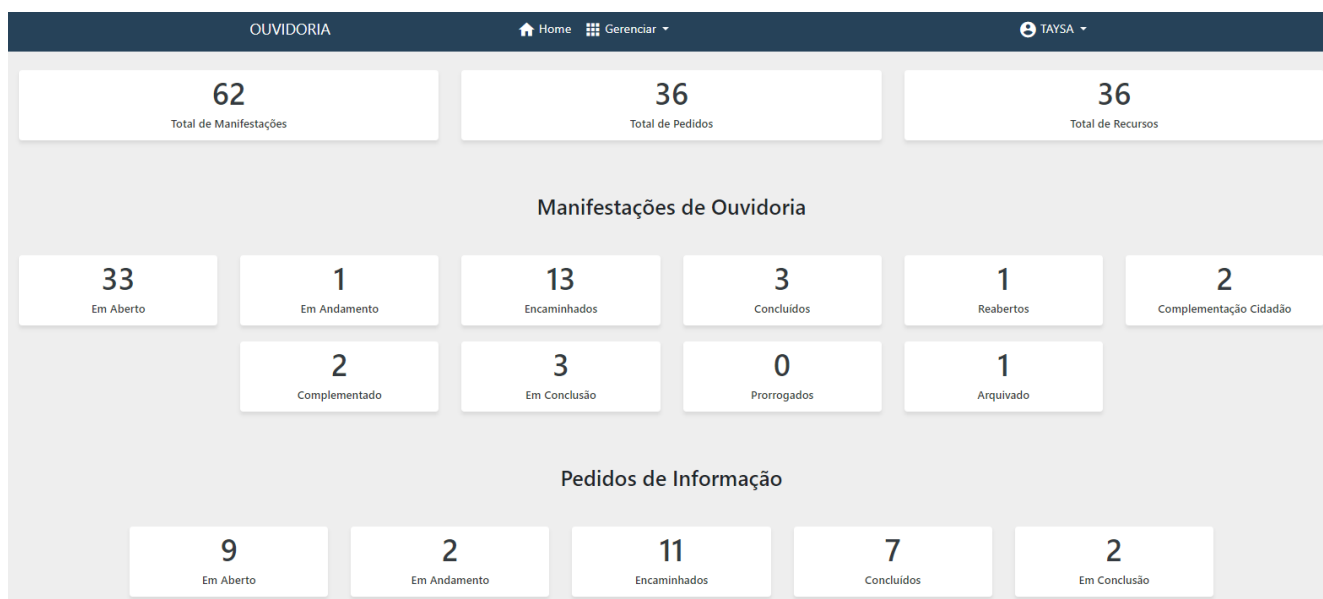


Realize seu *login*, informando o seu CPF e senha cadastrados no gov.br.



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.



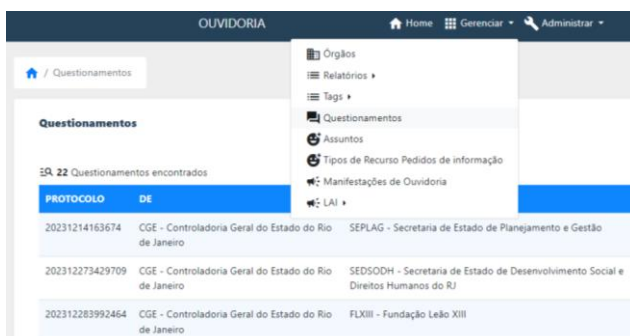
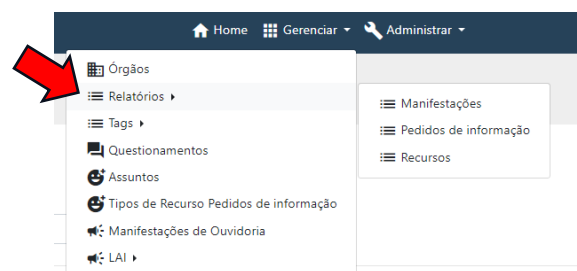
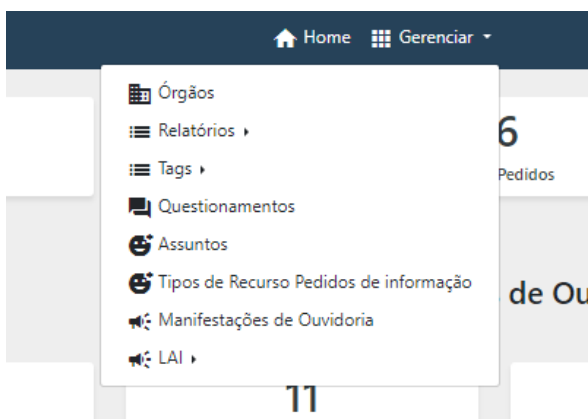
Cada quadro apresenta um *status* com a seguinte descrição:

- 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: 522 Total de Manifestações, 12 Pedidos, 174 Total de Recursos, 279 Em Aberto, 34 Em Andamento, 95 Concluídos, 17 Reabertos, 0 Complementação Cidadão, 1 Complementado, 5 Em Conclusão, 15 Prorrogados, and 31 Arquivado. 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.

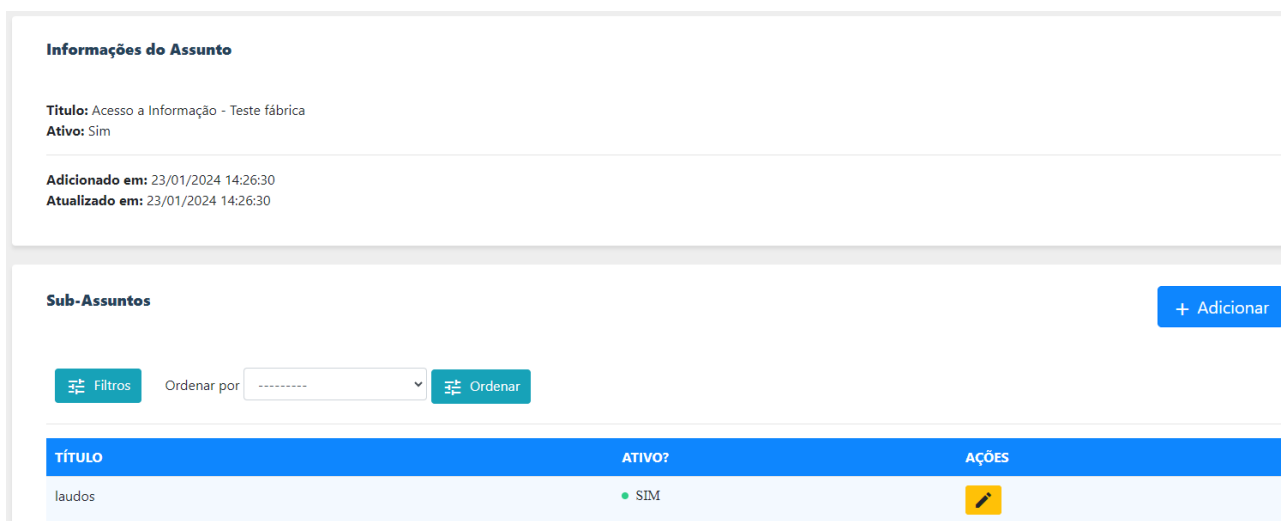
Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria deverá selecionar o Assunto pertinente ao qual o SubAssunto fará parte, e na coluna **Ações** clicar no ícone 

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

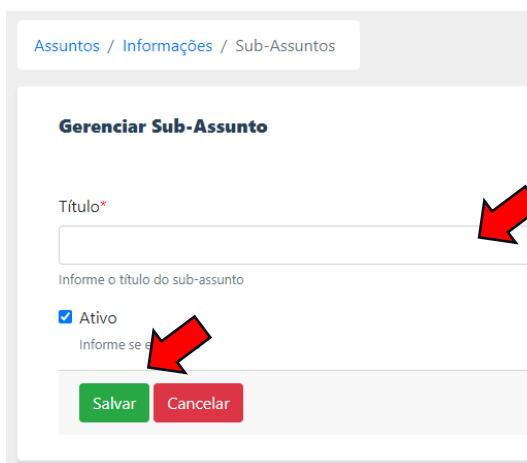
Adicionado em: 23/01/2024 14:26:30
Atualizado em: 23/01/2024 14:26:30

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*

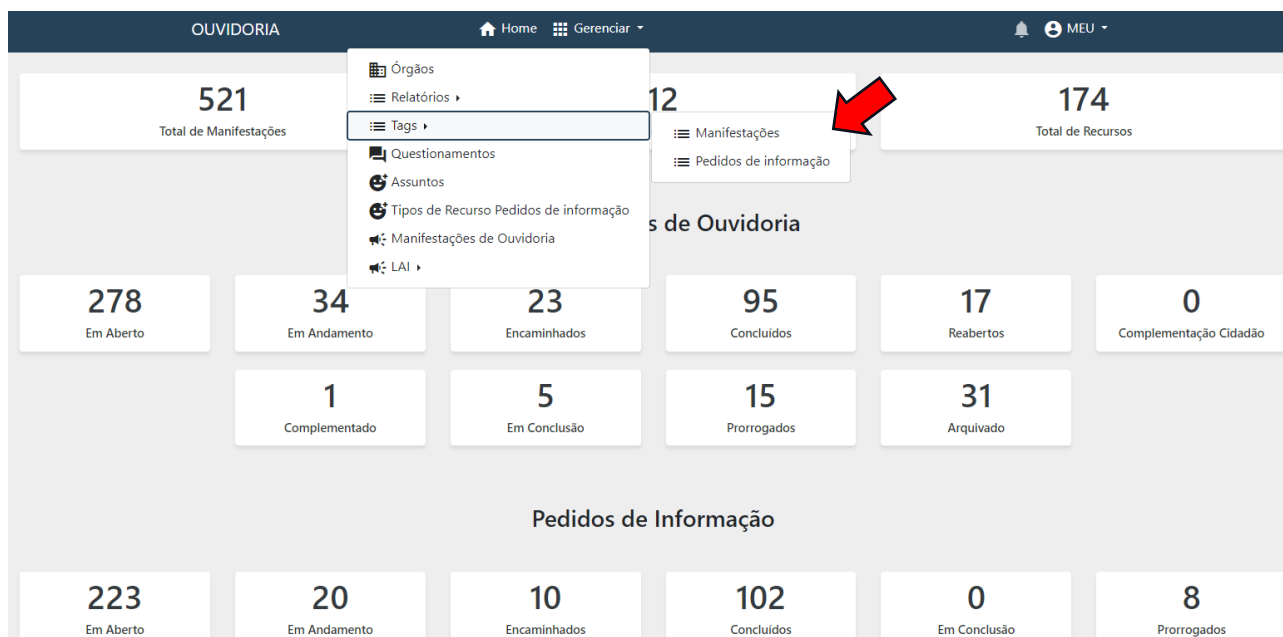
Informe o título do sub-assunto

Ativo
Informe se é

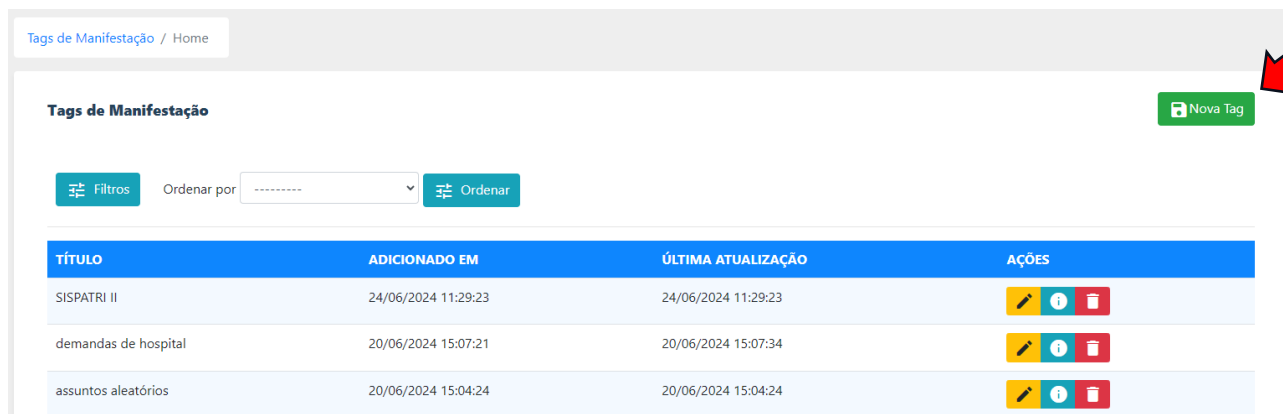
Salvar Cancelar

1.4.1.2 Cadastro de Tags

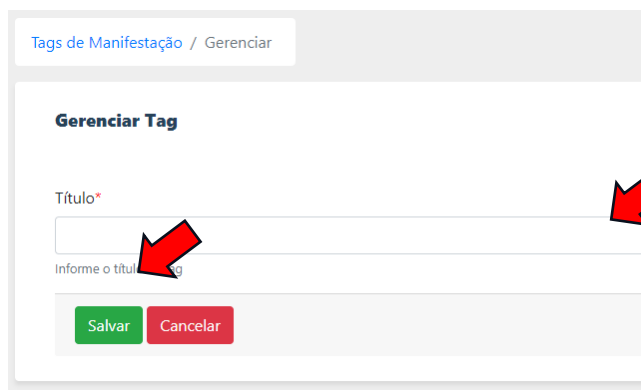
As Tags são de uso discricionário da Ouvidoria Setorial, que podem auxiliar na elaboração de relatórios e demais documentos. Para cadastrar as Tags, no menu Gerenciar, o gestor de ouvidoria deverá clicar em **Tags**, em seguida selecionar a opção de Manifestações ou Pedido de Informação.



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**.

OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

521 Total de Manifestações

12 Pedidos

174 Total de Recursos

278 Em Aberto

34 Em Andamento

23 Encaminhados

95 Concluídos

17 Reabertos

0 Complementação Cidadão

1 Complementado

5 Em Conclusão

15 Prorrogados

31 Arquivado

Pedidos de Informação

223 Em Aberto

20 Em Andamento

10 Encaminhados

102 Concluídos

0 Em Conclusão



8 Prorrogados

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

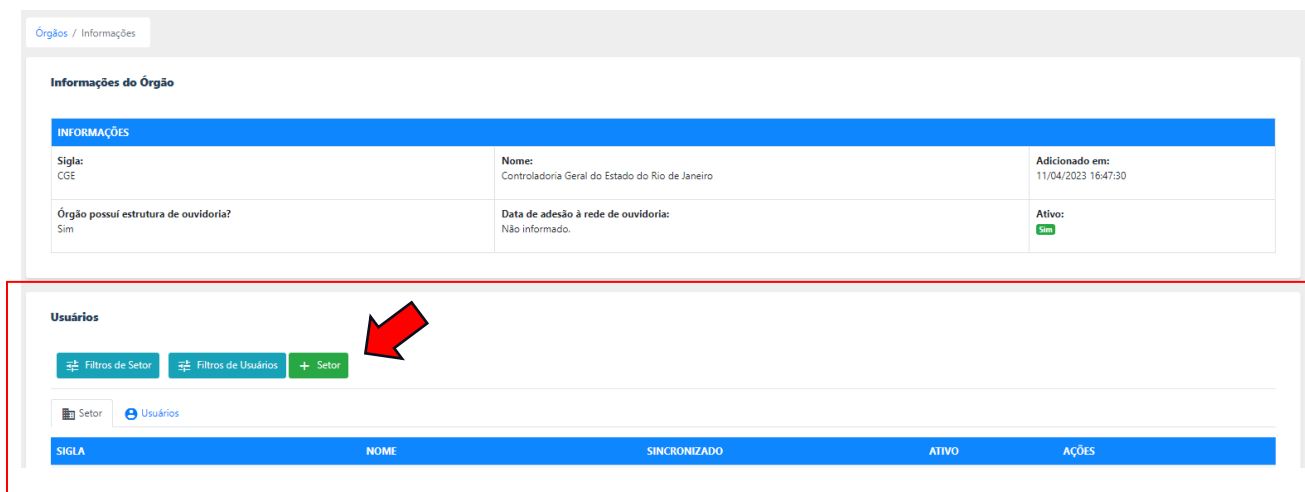
Órgãos / Home

Órgãos

Filtros Ordenar por Ordenar

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

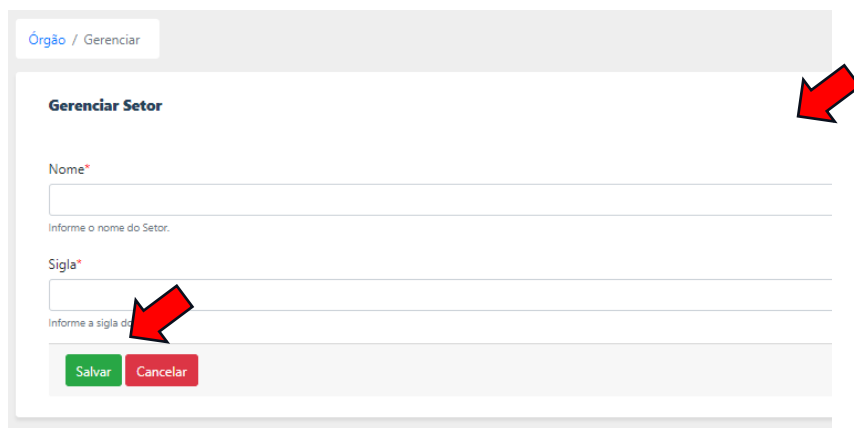
Usuários

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.

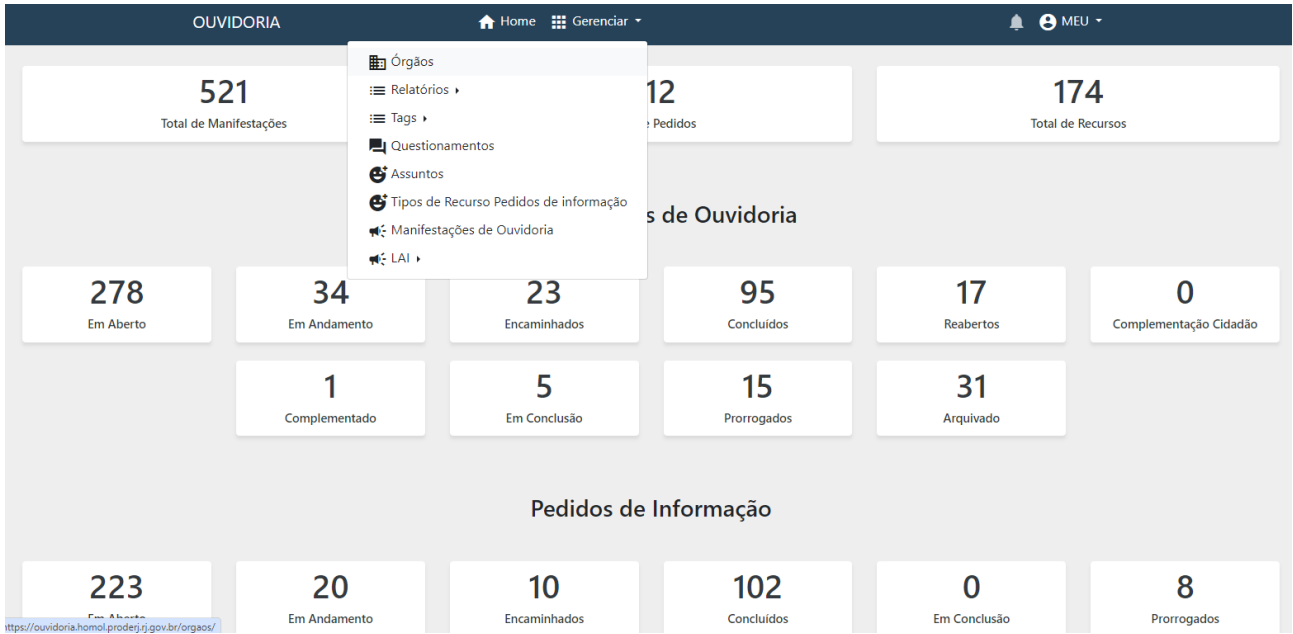
Sigla*

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:

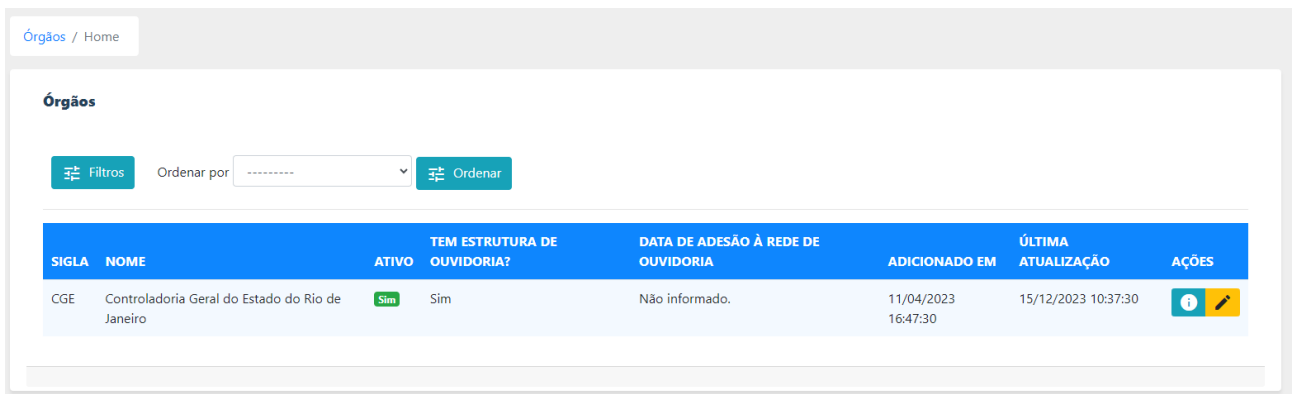
- Total de Manifestações: 521
- Total de Pedidos: 12
- Total de Recursos: 174
- Em Aberto: 278
- Em Andamento: 34
- Encaminhados: 23
- Concluídos: 95
- Reabertos: 17
- Complementação Cidadão: 0
- Complementado: 1
- Em Conclusão: 5
- Prorrogados: 15
- Arquivado: 31

Under the 'Pedidos de Informação' section:



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

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

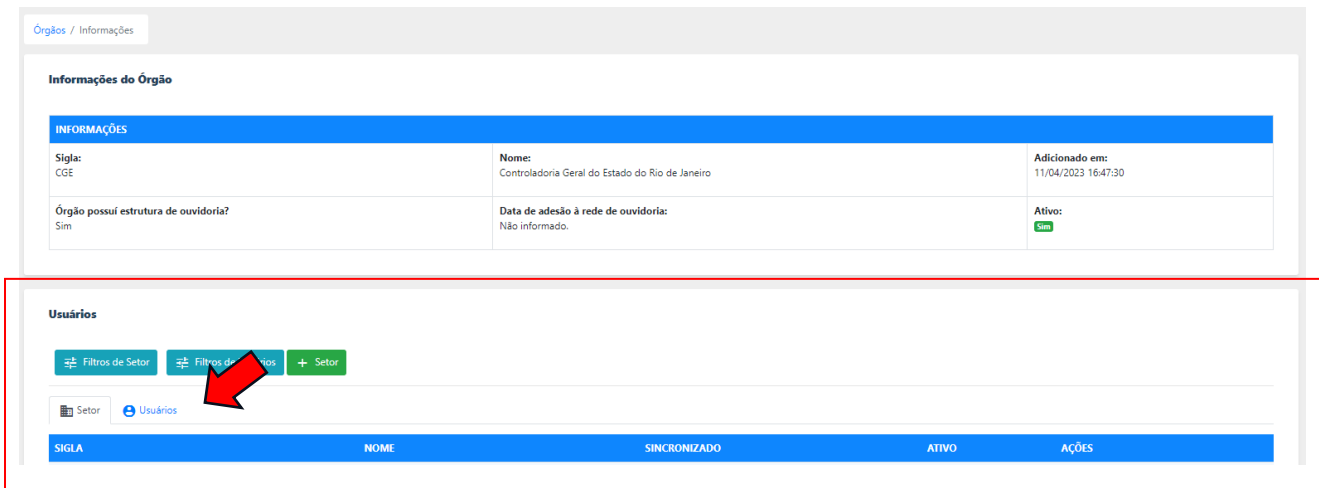
Ao abrir a tela, o gestor de ouvidoria na coluna **Ações** clicar no ícone 



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

SIGLA	NOME	ATIVO	TEM ESTRUTURA DE OUVIDORIA?	DATA DE ADESAO 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**

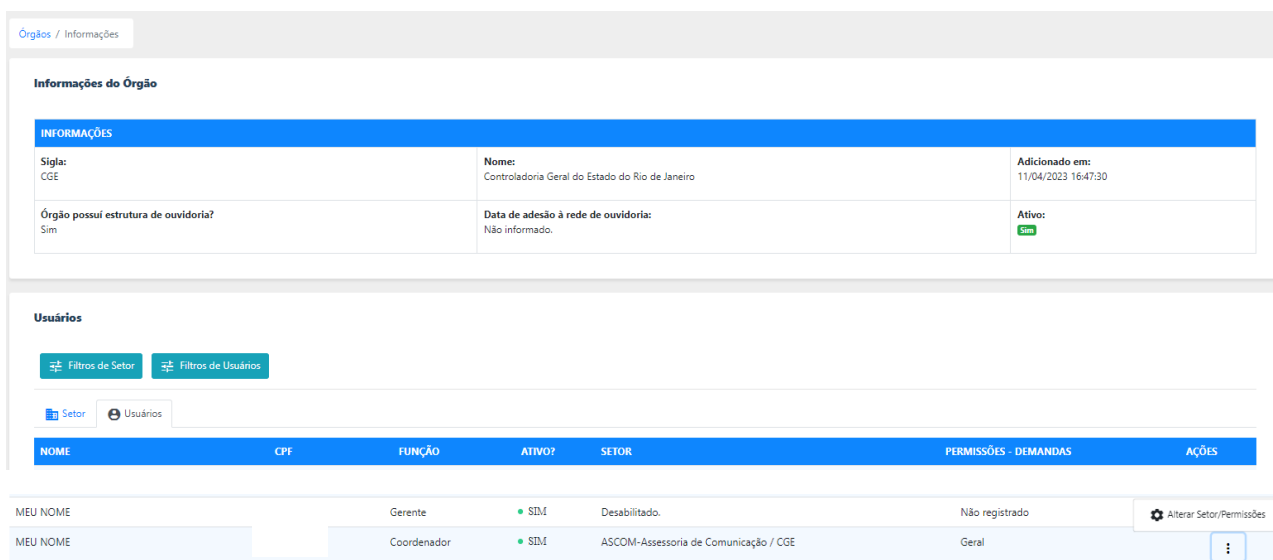


The 'Usuários' section is shown with the following controls:

- Filtros de Setor
- Filtros de Usuários
- + Setor
- Setor
- Usuários

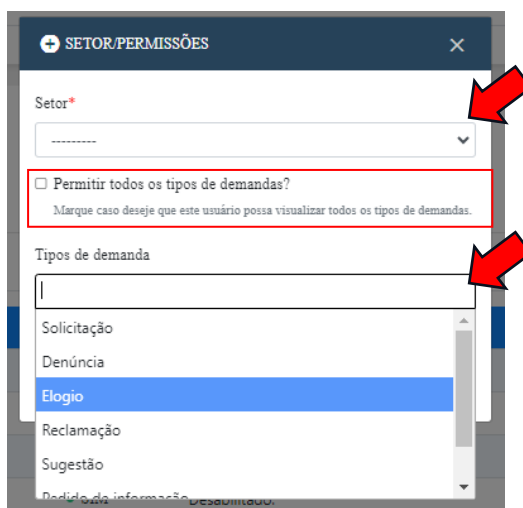
The 'Usuários' button is highlighted with a red arrow.

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". A seção "Informações do Órgão" contém um formulário com campos como "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" e "Data de adesão à rede de ouvidoria: Não informado.". A seção "Usuários" apresenta botões para "Filtros de Setor" e "Filtros de Usuários", e uma tabela com as seguintes colunas: NOME, CPF, FUNÇÃO, ATIVO?, SETOR, PERMISSÕES - DEMANDAS e AÇÕES. A tabela contém duas linhas de dados, com a última célula da segunda linha contendo um ícone de menu.

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**.

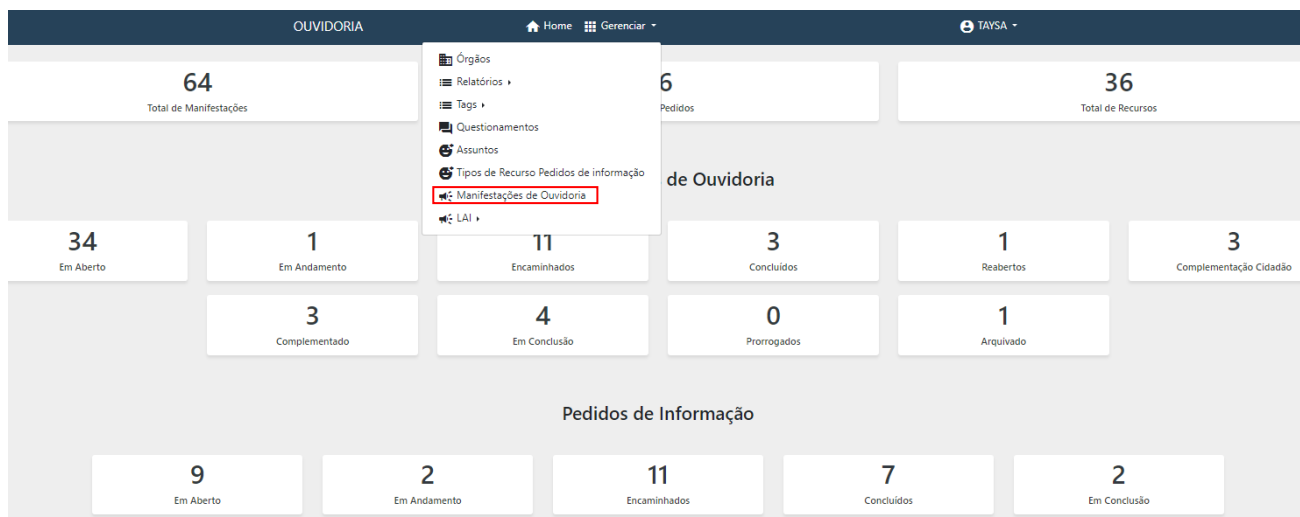


A janela "SETOR/PERMISSÕES" apresenta um formulário com os seguintes elementos: um campo de seleção para "Setor*", um checkbox rotulado "Permitir todos os tipos de demandas?" com o subtítulo "Marque caso deseje que este usuário possa visualizar todos os tipos de demandas.", e uma lista de "Tipos de demanda" com as opções: Solicitação, Denúncia, Elogio (destacado em azul), Reclamação, Sugestão e Pedido de informação presabituado. Duas setas vermelhas apontam para o campo de seleção de Setor e para 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).

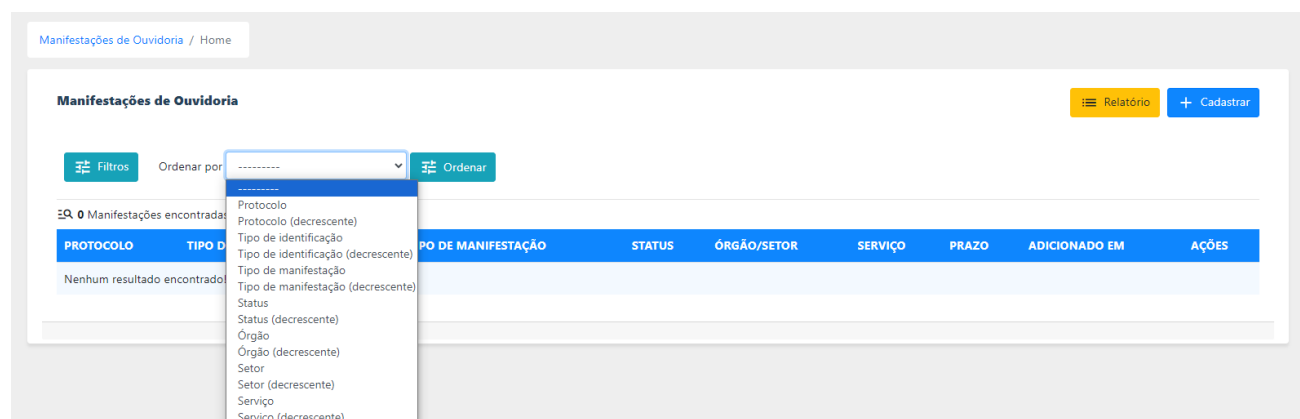
Será apresentada uma tela, contendo todas as manifestações registradas, direcionadas ao órgão ou entidade.



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**

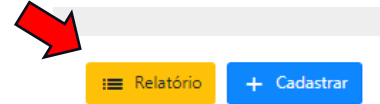
54 762 Manifestações encontradas

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.

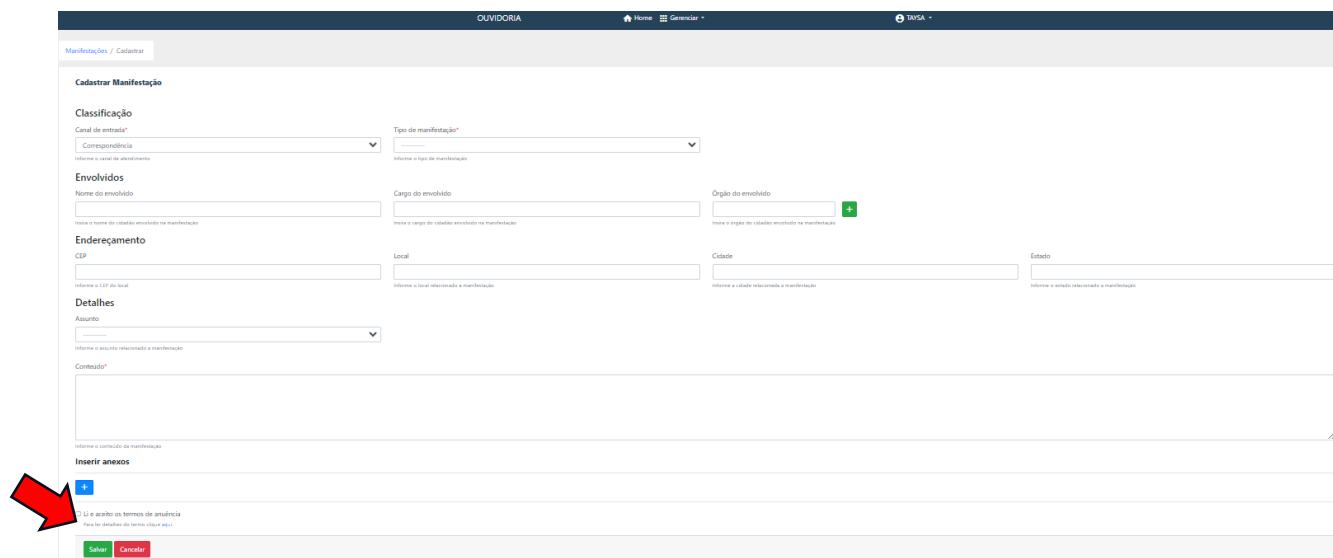
PROTOCOLO	TIPO DE IDENTIFICAÇÃO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO	STATUS	ÓRGÃO / SETOR	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM
202404112466235	Andônimo	Denúncia	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não informado.	13/05/2024	11/04/2024 14:54:29
202403281193571	Identificado	Reclamação	Em Aberto	PRODERJ / Ouvidoria Setorial	Não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

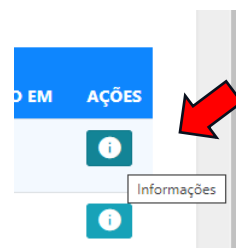


Atenção para os campos identificados com * (asterisco), eles são de preenchimento obrigatório para conclusão do cadastro da manifestação de ouvidoria.

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 features three buttons: 'Converter', 'Encaminhar', and 'Imprimir'. A red arrow points to the 'Converter' button. Below the buttons is a table with the following data:

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 Promoção	Respondido no Prazo? Ainda não respondido!	Adicionado em: 29/04/2024 09:56:34
Tags: Sem Tags		

Below the table, there are sections for 'MANIFESTANTE' and 'LOCAL DO FATO':

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

At the bottom, there is a section for 'ENVOLVIDOS'.

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

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

Manejação / Converter

Converter Manifestação para Pedido de Informação

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

Assunto:
Subassunto:
Órgão* :

Descrição de Pedido*
Teste de Solicitação

Informe o conteúdo 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.

Manejações 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

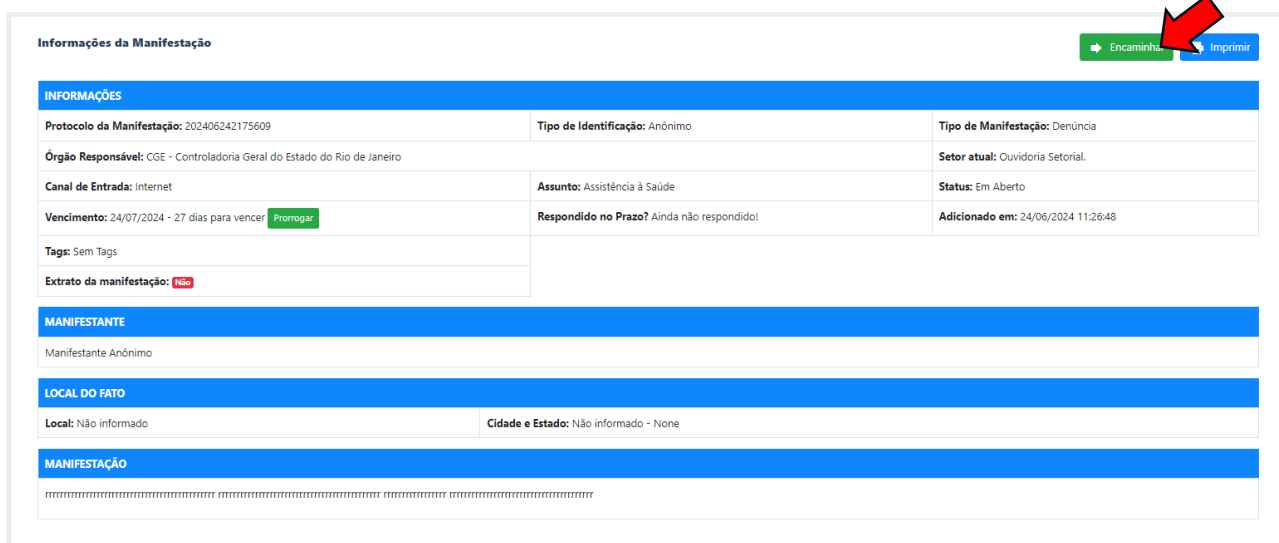
Comentário interno

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		
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).

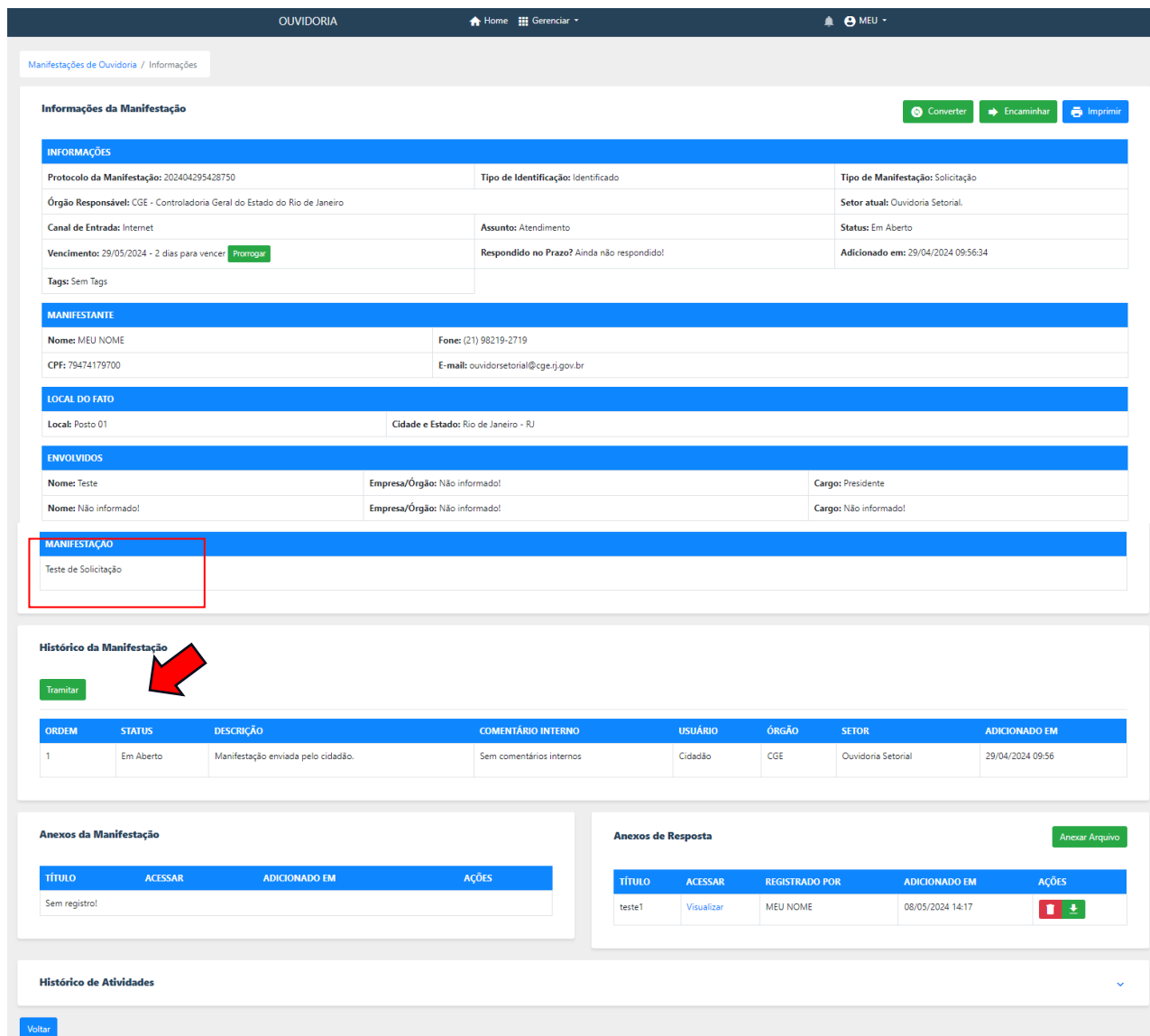
Comentário interno

Adicione seu 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**.



Informações da Manifestação

INFORMAÇÕES

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

MANIFESTANTE

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

LOCAL DO FATO

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

ENVOLVIDOS

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

MANIFESTAÇÃO

Teste de Solicitação

Histórico da Manifestação

Tramitar

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

Anexos da Manifestação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros!			

Anexos de Resposta

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

Histórico de Atividades

Voltar

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, there is a section titled 'Histórico da Manifestação' which contains a green button labeled 'Tramitar' with a red arrow pointing to it. Underneath the button 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 contains several fields: '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', and 'Tags: Sem Tags'. There are two green buttons labeled 'Prorrogar', one next to the 'Vencimento' field and another below it, with a red arrow pointing to the second one.

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.

Captura de tela do sistema de ouvidoria. No topo, há um botão verde "Tramitar" com uma seta vermelha apontando para ele. Abaixo, há uma tabela "Histórico da Manifestação" com 8 colunas: ORDEM, STATUS, DESCRIÇÃO, COMENTÁRIO INTERNO, USUÁRIO, ÓRGÃO, SETOR e ADICIONADO EM. A tabela contém duas linhas de dados. Abaixo da tabela, há duas seções: "Anexos da Manifestação" e "Anexos de Resposta". A seção "Anexos de Resposta" contém um botão verde "Anexar Arquivo" com uma seta vermelha apontando para ele. Ambas as seções de anexos possuem tabelas vazias com cabeçalhos "TÍTULO", "ACESSAR", "ADICIONADO EM" e "AÇÕES".

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*

Um menu suspenso com o texto "Selecione" e uma seta para baixo. O menu está aberto, mostrando as opções "Selecione", "Concluído" (destacado em azul) e "Arquivado". Uma seta vermelha aponta para o menu.

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.

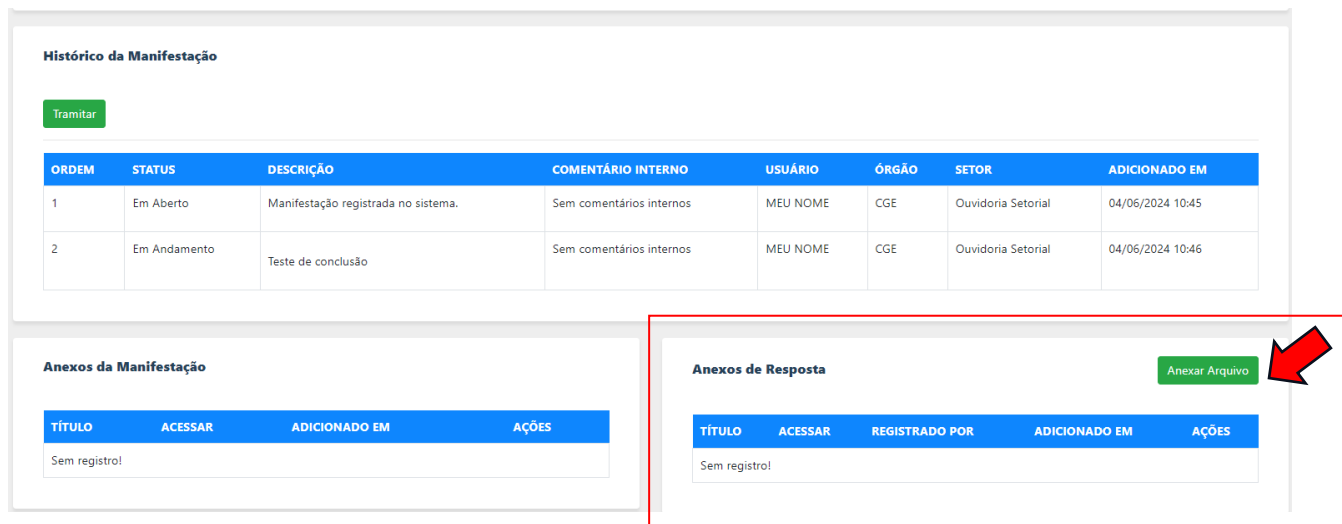


A manifestação que for cadastrada pelo gestor da ouvidoria, que no momento de cadastro não informar o e-mail do cidadão, o mesmo não recepcionará a notificação de resposta e os anexos, se for o caso.

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!			

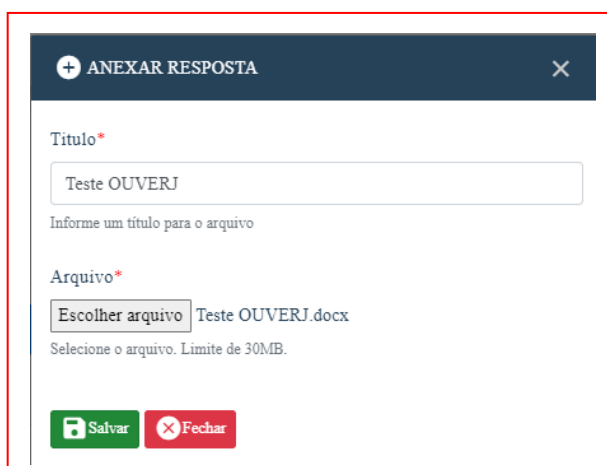
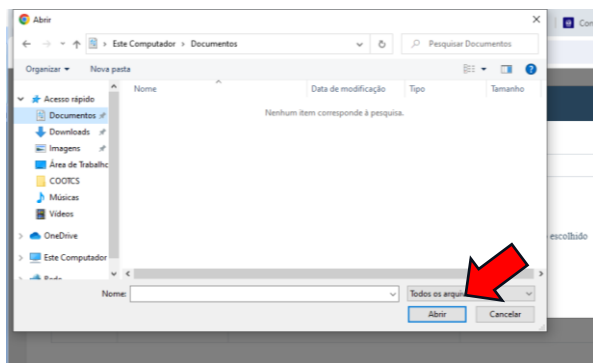
Anexos de Resposta

Anexar Arquivo

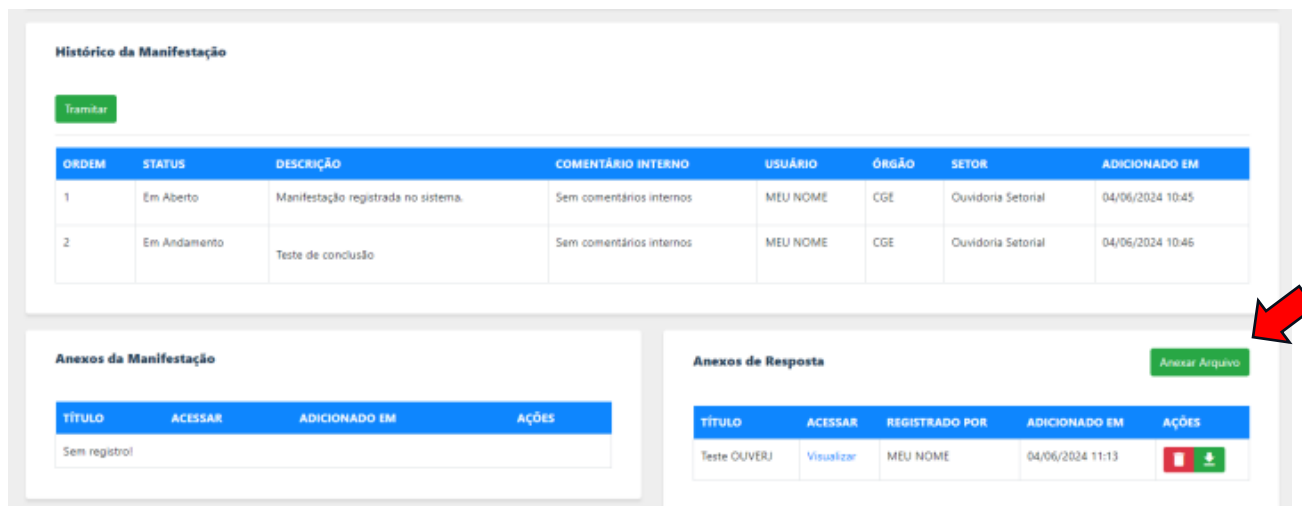
TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registro!				

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**



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

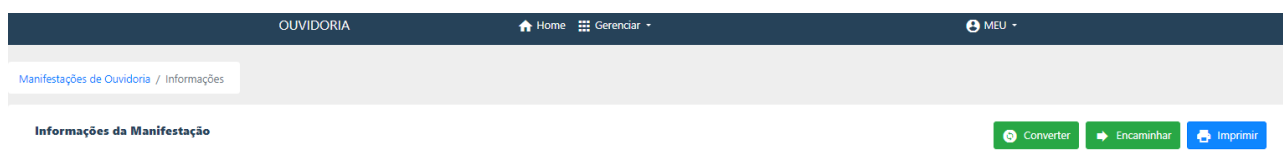
Anexar Arquivo

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



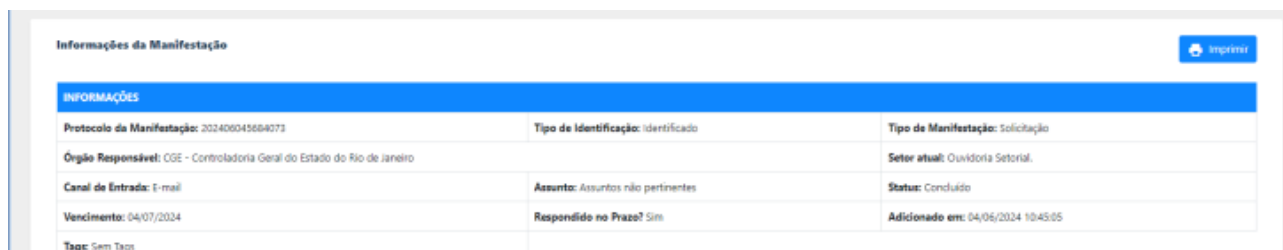
OUVIDORIA Home Gerenciar MEU

Manifestações de Ouvidoria / Informações

Informações da Manifestação

Converter Encaminhar Imprimir

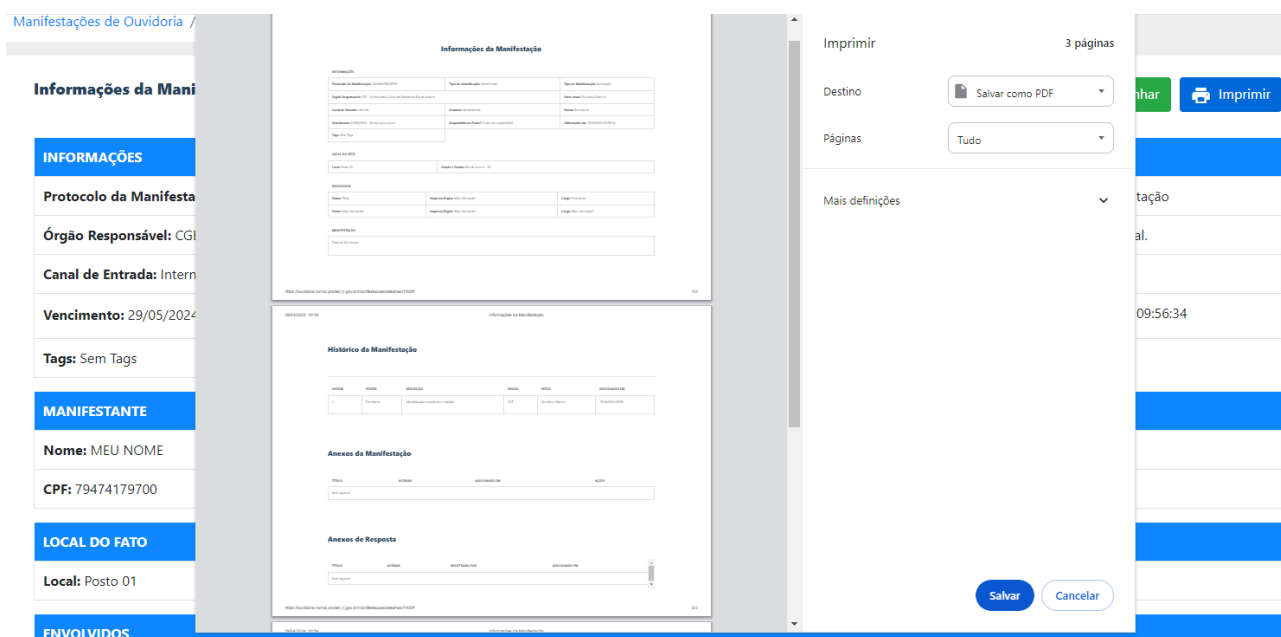
2. Concluir a manifestação e em seguida imprimir



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**

The dashboard displays the following statistics:

- 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 are statistics for **Pedidos de Informação**:

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

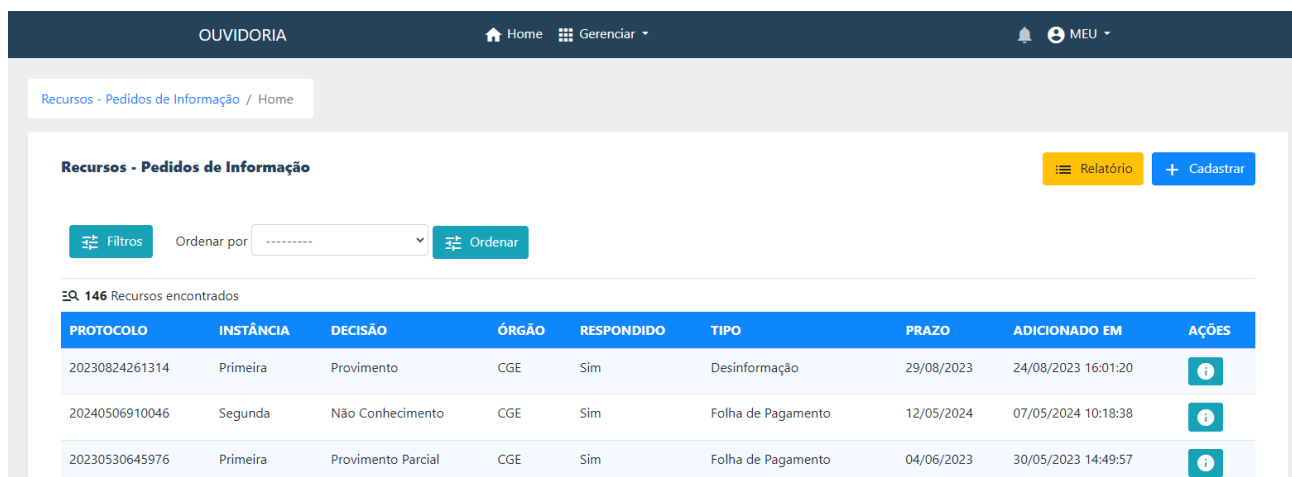
A navigation menu is open, showing options like 'Órgãos', 'Relatórios', 'Tags', 'Questionamentos', 'Assuntos', 'Tipos de Recurso', 'Pedidos de informação', 'Manifestações de Ouvidoria', and 'LAI'. A red arrow points to the 'Pedidos de Informação' option.

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

The screen shows a list of 207 information requests. The table below contains the first three rows:

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	

A red arrow points to the 'AÇÕES' column of the table.



Recursos - Pedidos de Informação

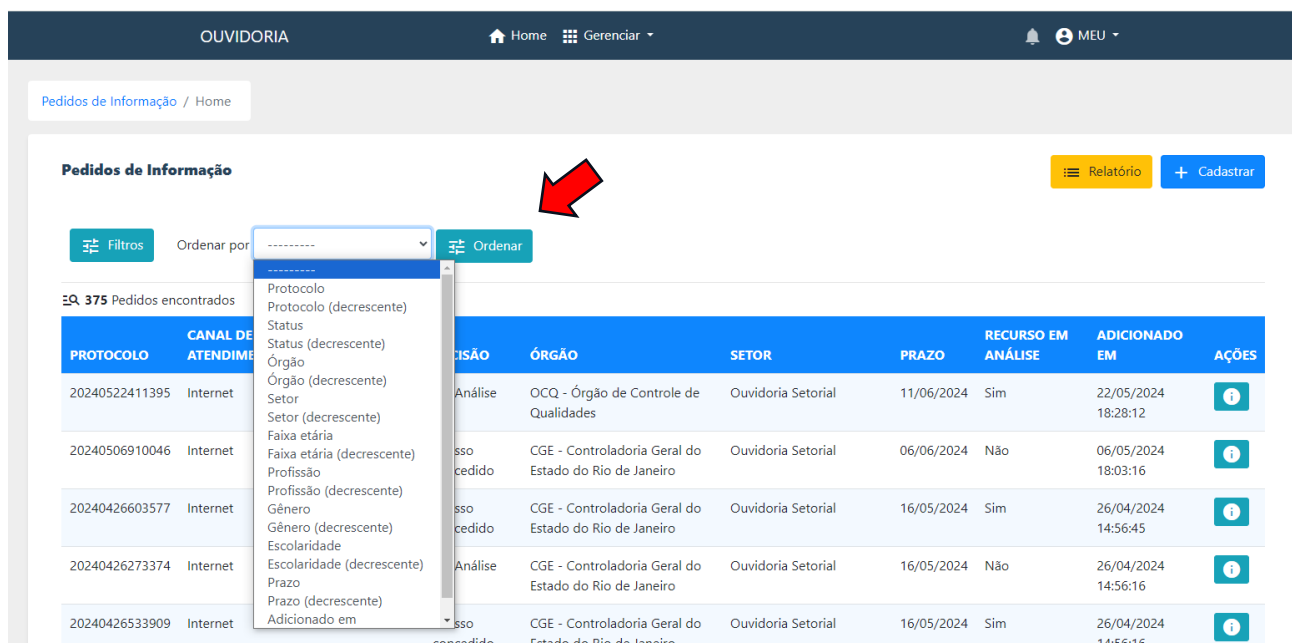
Relatório Cadastrar

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

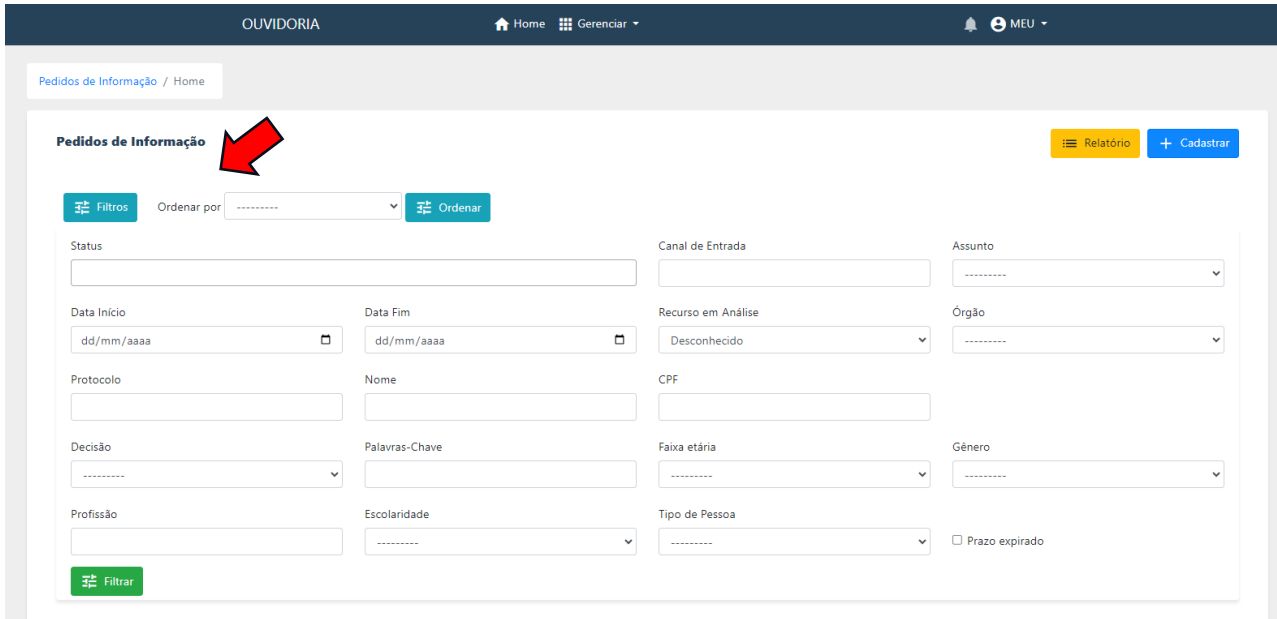
Filtros Ordenar por Ordenar

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

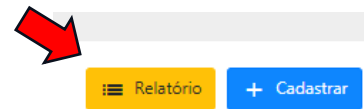
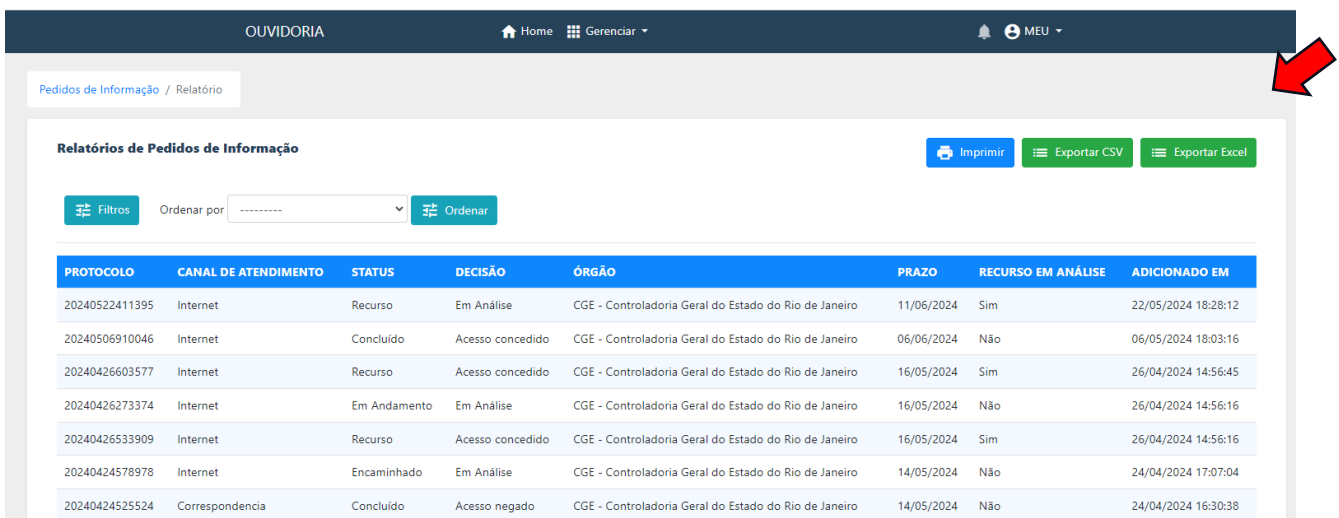
Filtrar

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

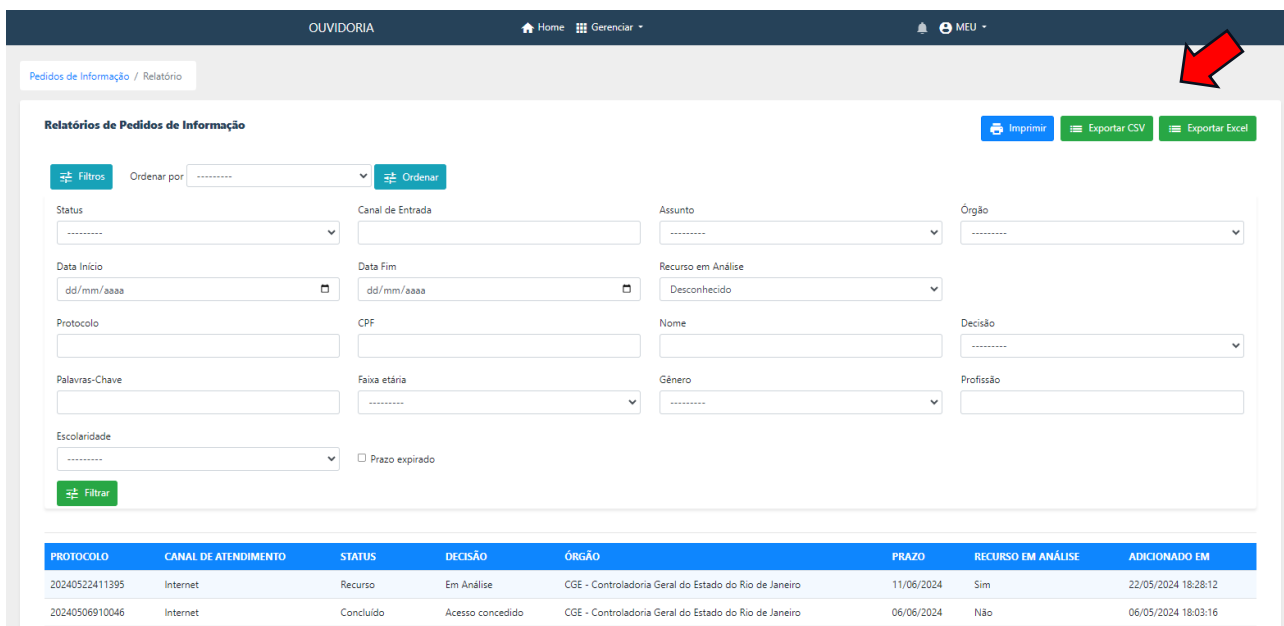
PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	STATUS	DECISÃO	ÓRGÃO	PRAZO	RECURSO EM ANÁLISE	ADICIONADO EM
20240522411395	Internet	Recurso	Em Análise	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	11/06/2024	Sim	22/05/2024 18:28:12
20240506910046	Internet	Concluído	Acesso concedido	CGE - Controladoria Geral do 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 items: Órgãos, Relatórios, Tags, Questionamentos, Assuntos, Tipos de Recurso Pedidos de informação, Manifestações de Ouvidoria, and LAI. A secondary menu shows Manifestações, Pedidos de informação, and Recursos. The main area contains several statistics cards: 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.

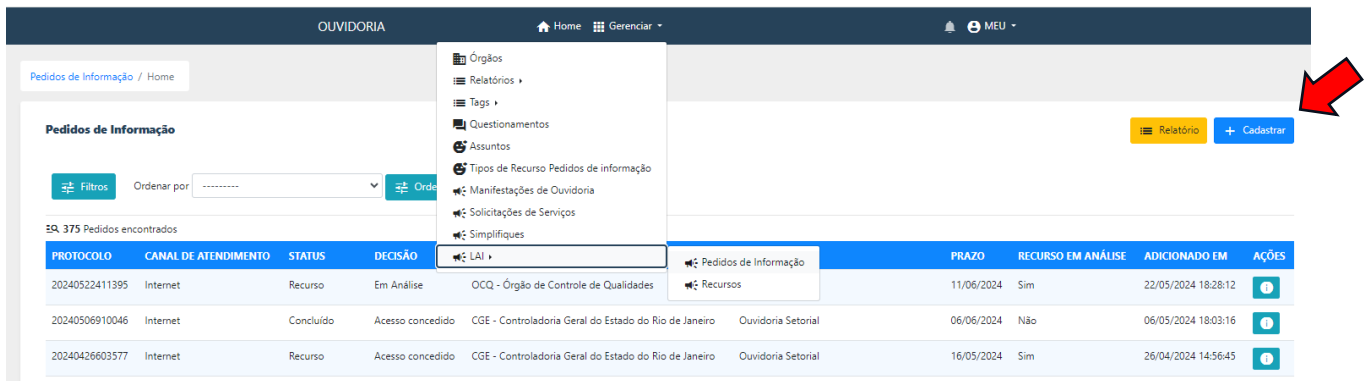


The page shows a filter form for 'Relatórios de Pedidos de Informação' with buttons for 'Imprimir', 'Exportar CSV', and 'Exportar Excel'. A red arrow points to the top right corner. Below the filter form is a table with the following data:

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

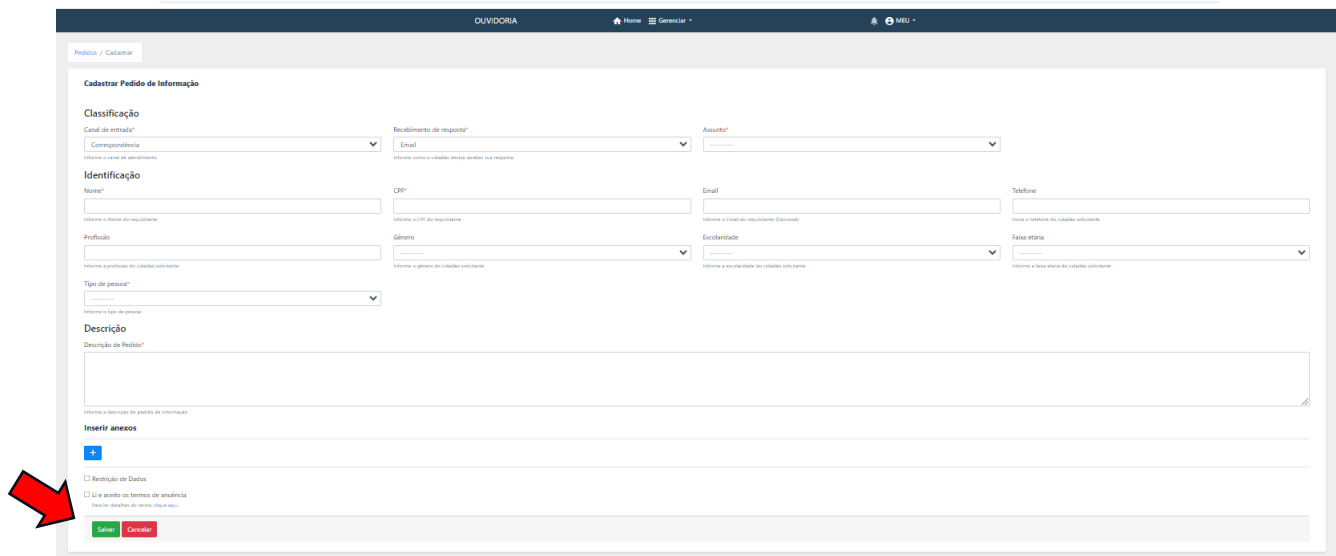
1.4.3.3 Registrar Pedido de Informação para o Cidadão

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 system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Gerenciar' menus. A dropdown menu is open under 'Gerenciar', showing 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. On the right side of the interface, there is a yellow 'Relatório' button and a blue '+ Cadastrar' button, which is pointed to by a red arrow.

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



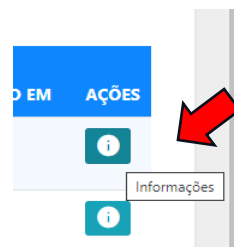
The screenshot shows the 'Cadastrar Pedido de Informação' form. The form is divided into several sections: 'Classificação' (with dropdowns for 'Canal de entrada*', 'Recolimento de resposta*', and 'Assunto*'), 'Identificação' (with text boxes for 'Nome*', 'CPF*', 'Email', 'Telefone', 'Profissão', 'Gênero', 'Escolaridade', and 'Faixa etária'), and 'Descrição' (with a text area for 'Descrição do Pedido*'). There is also a section for 'Inserir anexos' with a '+ ' button. At the bottom, there are checkboxes for 'Restrição de Dados' and 'Li e aceito os termos de anuidade', and a red arrow points to the 'Salvar' button.

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.

At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (green) and "Fechar" (red).

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 o... (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

Convertir 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 receberá 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



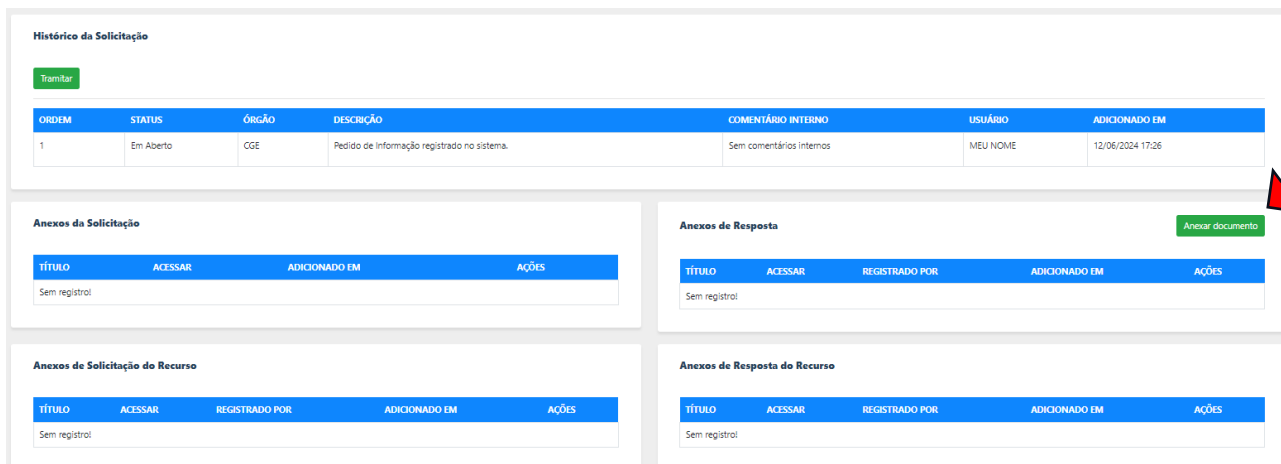
Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 do Decreto n.º 46.475/18.

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 registros			

Anexos de Resposta

Anexar documento

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros				

Anexos de Solicitação do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros				

Anexos de Resposta do Recurso

TÍTULO	ACESSAR	REGISTRADO POR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros				

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

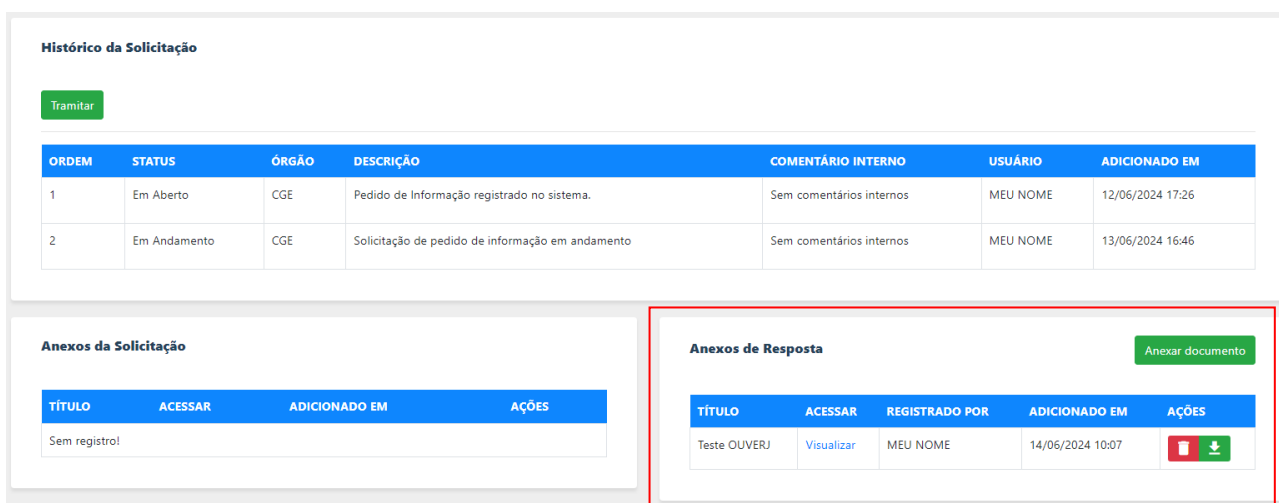
Título*

Informe um título para o arquivo

Arquivo*

 Melhorias do Sistema OuvERJ Maio2024.xlsx
Selecione o arquivo. Limite de 30MB.

Salvar Fechar



Histórico da Solicitação

Tramitar



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

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM	AÇÕES
Sem registros			

Anexos de Resposta

Anexar documento

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

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

No Histórico da Solicitação o gestor de ouvidoria deverá:

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

Gerenciar Pedido de Informação

Status*

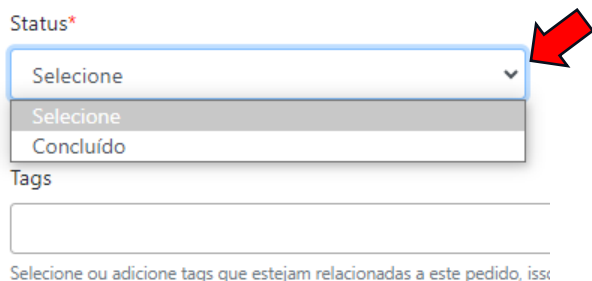
Selecione

Selecione

Concluído

Tags

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



Gerenciar Pedido de Informação

Status*

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

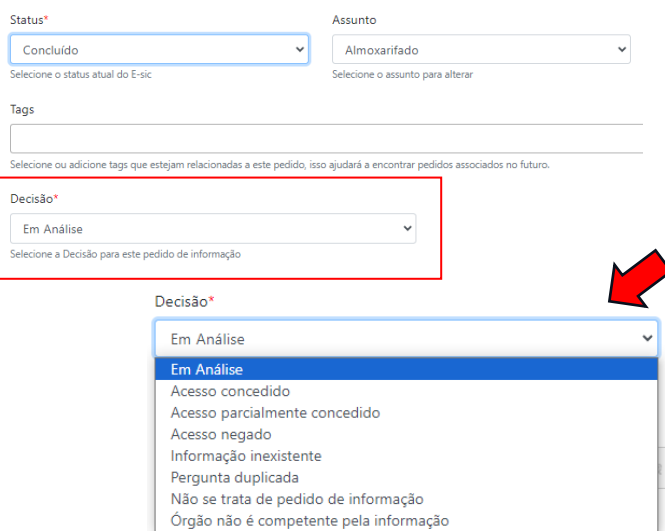
Acesso negado

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.



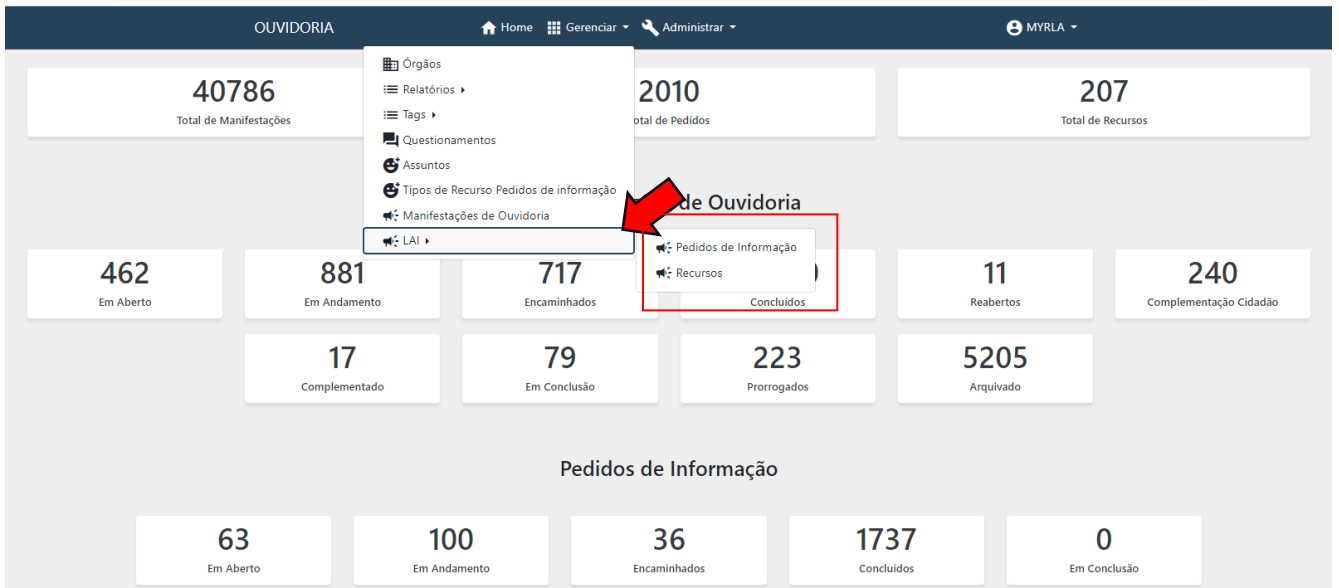
§ 3º - A autoridade máxima do órgão ou entidade poderá designar outra autoridade que lhe seja diretamente subordinada como responsável pelo recebimento e apreciação da reclamação.

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:

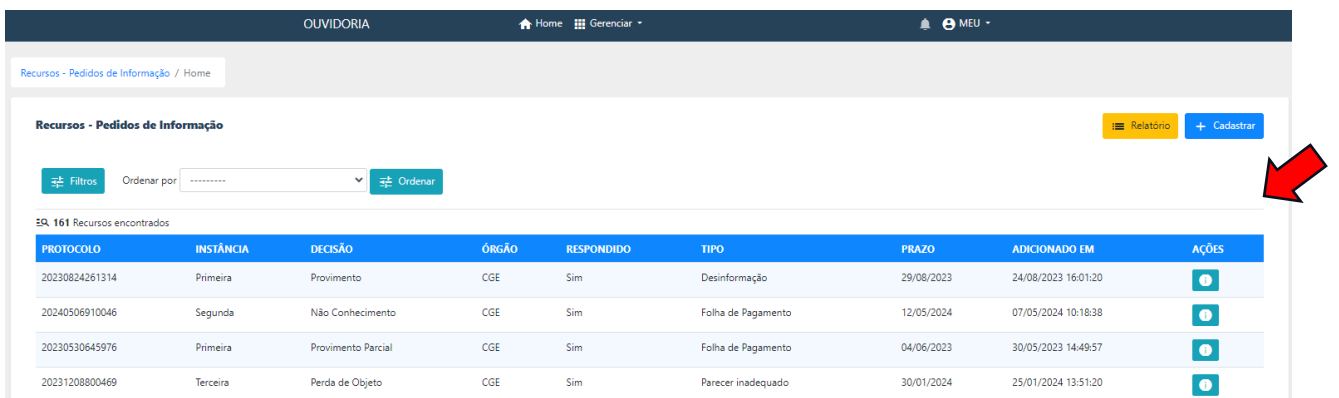
- **Provimento:** a OGE/CGE/RJ entende que os argumentos apresentados pelo cidadão devem ser acatados e determina que a UOS conceda o acesso à informação;
- **Provimento Parcial:** a OGE/CGE/RJ entende que parte dos argumentos apresentados pelo cidadão deve ser acatada e determina que a UOS conceda parcialmente 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: Total de Manifestações (40786), Total de Pedidos (2010), Total de Recursos (207), Em Aberto (462), Em Andamento (881), Encaminhados (717), Reabertos (11), Complementação Cidadão (240), Complementado (17), Em Conclusão (79), Prorrogados (223), and Arquivado (5205). A navigation menu is open, highlighting 'Pedidos de Informação' and 'Recursos'.

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

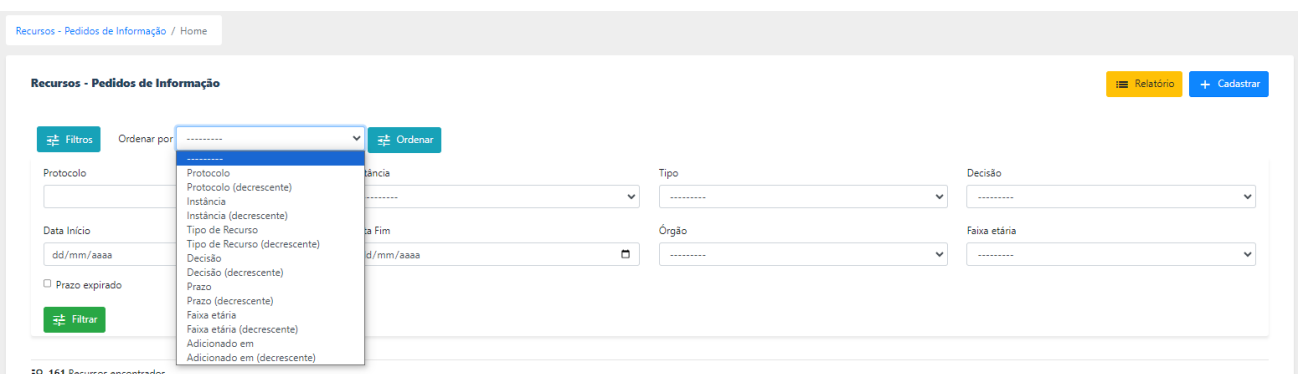


The page shows a table with 161 resources found. The table has columns for PROTOCOLO, INSTÂNCIA, DECISÃO, ÓRGÃO, RESPONDIDO, TIPO, PRAZO, ADICIONADO EM, and AÇÕES. A red arrow points to the 'Cadastrar' button.

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	

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 options like 'Protocolo', 'Instância', 'Tipo de Recurso', 'Decisão', 'Prazo', 'Faixa etária', and 'Adicionado em'. A red arrow points to the 'Ordenar' button.

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*)

The screenshot shows the 'Recursos - Pedidos de Informação' interface. At the top right, there are buttons for 'Relatório' and 'Cadastrar'. Below the title, there are 'Filtros' and 'Ordenar' buttons. The filter section includes dropdown menus for 'Protocolo', 'Instância', 'Tipo', and 'Decisão', and date pickers for 'Data Início' and 'Data Fim'. There is also a checkbox for 'Prazo expirado' and a 'Filtrar' button, which is highlighted with a red arrow. Below the filters, it says '161 Recursos encontrados' and displays a table with columns: PROTOCOLO, INSTÂNCIA, DECISÃO, ÓRGÃO, RESPONDIDO, TIPO, PRAZO, ADICIONADO EM, and AÇÕES.

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. Selecione 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 with a red border. The dropdown is open, showing a list of options: 'Selecione', 'Selecione', 'Provimto', 'Provimto Parcial', 'Não Provimto', 'Não Conhecimento', and 'Perda de Objeto'.

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 'Provimto Parcial'. Below the dropdown is a 'Resposta para o recurso*' text area with a red border, containing the text: 'Prezado(a) cidadão(ã), Bom dia, -- Atenciosamente,'. Below the text area is the 'Inserir anexos' section, also with a red border. It contains a 'Título*' input field, a '+', and an 'Arquivo*' section with a '+', 'Escolher arquivo', and 'Nenhum arquivo escolhido' text. At the bottom are 'Salvar' and 'Cancelar' buttons.

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. À esquerda, um formulário com o título 'Decisão*'. Abaixo dele, há uma lista suspensa com as opções: 'Selecione', 'Selecione', 'Provimento', 'Provimento Parcial', 'Não Provimento', 'Não Conhecimento' e 'Perda de Objeto'. Abaixo da lista, há um campo de texto com o título 'Inserir anexos' e um botão 'Escolher arquivo'. À direita, há duas áreas de texto com títulos 'Resposta para o recurso*' e 'Justificativa da decisão', ambas com barras de formatação e um botão 'Inserir'.

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!				

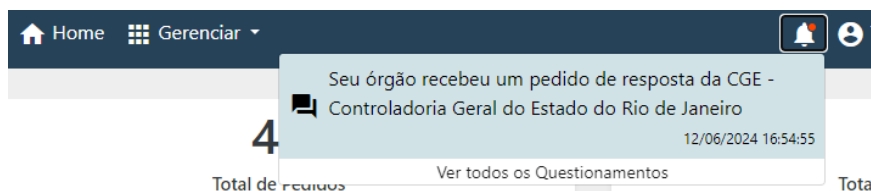
Anexos de Resposta do Recurso

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

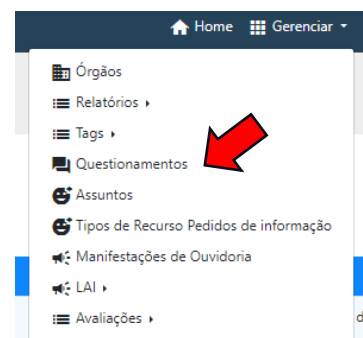
1.4.5 Questionamento da CGE ao Órgão/Entidade

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

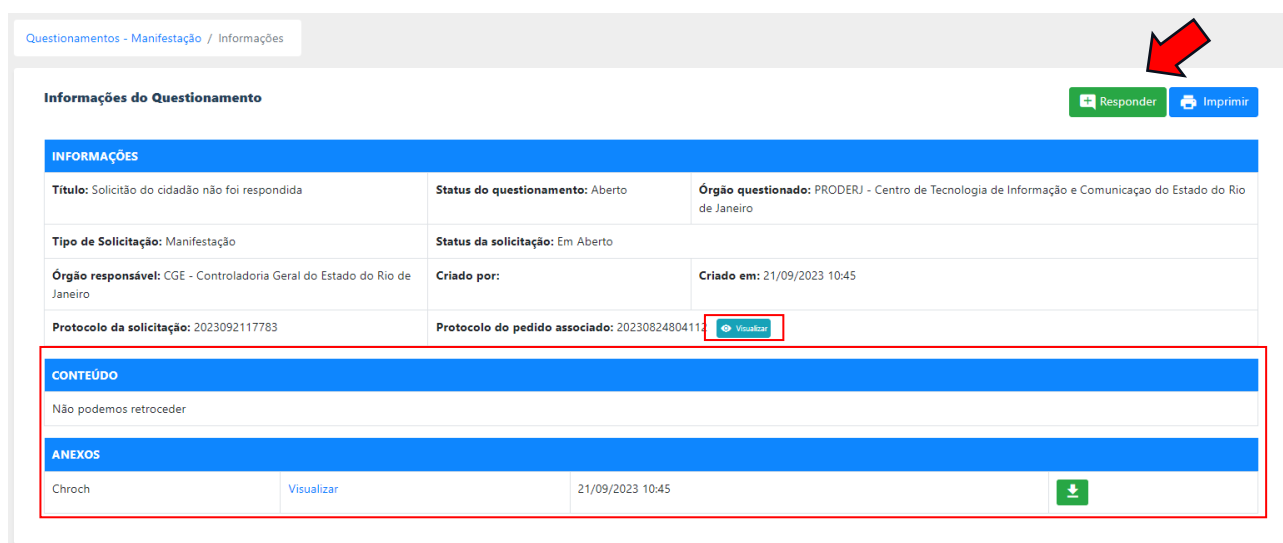
9 Questionamentos encontrados

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

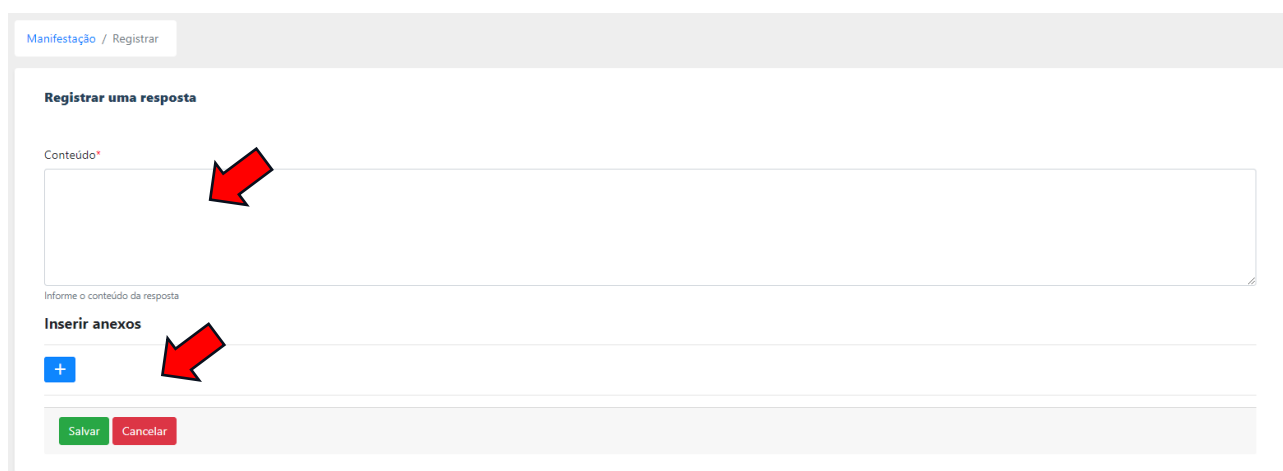
Não podemos retroceder

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*

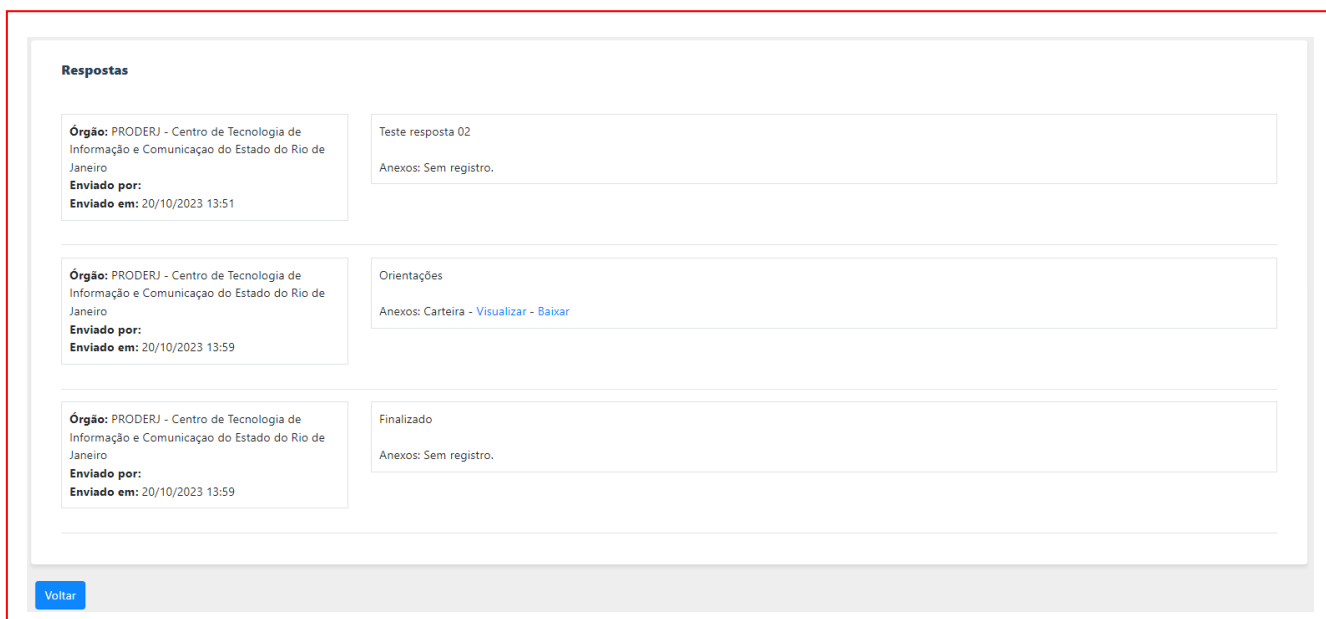
Informe o conteúdo da resposta

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.



Respostas	
Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro Enviado por: Enviado em: 20/10/2023 13:51	Teste resposta 02 Anexos: Sem registro.
Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro Enviado por: Enviado em: 20/10/2023 13:59	Orientações Anexos: Carteira - Visualizar - Baixar
Órgão: PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro Enviado por: Enviado em: 20/10/2023 13:59	Finalizado Anexos: Sem registro.

[Voltar](#)

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

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

Os questionamentos não serão visualizados pelo cidadão.



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/>