

Manual do Usuário

Unidade de Ouvidoria Setorial

SIMPLIFIQUE

OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
DEMÉTRIO ABDENNUR FARAH NETO

OUVIDOR-GERAL DO ESTADO
EUGENIO MANUEL DA SILVA MACHADO

Elaboração

Myrla Raianne Ferreira dos Santos

Revisão

Eliane Moraes Magalhães
Luciana Ramos Avelino de Souza

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 46.475/2018, ao Decreto nº 46.622/2019 e ao Decreto nº 47.992/2022.

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.....	5
1.1 Falando do SIMPLIFIQUE	5
1.2 Acesso do Gestor ao sistema OuvERJ	7
1.3 Tela Inicial do Sistema	8
1.4 Menu Gerenciar	9
1.4.1 Simplifique	10
1.4.1.1 Relatório de Simplifique	10
1.4.1.2 Respondendo o Simplifique	11
1.4.1.3 Tratando o Simplifique	12
1.4.1.4 Cadastro de Simplifique para o cidadão	14
1.4.1.5 Prorrogar o Simplifique	17
1.4.1.6 Arquivando o Simplifique	18
2. CONTATOS.....	20

1. OuvERJ

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



1.1 Falando do SIMPLIFIQUE

O Decreto nº 47.992/2022 instituiu a Política Estadual de Simplificação e o Fórum de Simplificação do Estado. A Política Estadual de Simplificação se realiza por meio da integração, articulação, do monitoramento e da avaliação de políticas, programas, ações e iniciativas de simplificação e desburocratização do Poder Executivo estadual. Já o Fórum de Simplificação do Estado, funciona como um órgão consultivo



responsável pelo apoio na articulação, implementação, monitoramento e avaliação da Política Estadual de Simplificação.

Com base no inciso XIII, do art. 5º, da Lei nº 13.460/2018, a aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, são diretrizes a serem seguidas pelos agentes e prestadores de serviços públicos quanto à garantia do direito à adequada prestação do serviço público ao usuário.

Buscando o entendimento e boa prática do Governo Federal, em seus Decreto nº 9.094/2017 e Decreto nº 9.492/2018, a simplificação de serviços é compreendida como um tipo de manifestação de ouvidoria.

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar, para a Ouvidoria, seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões, sugestão de ideias 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:

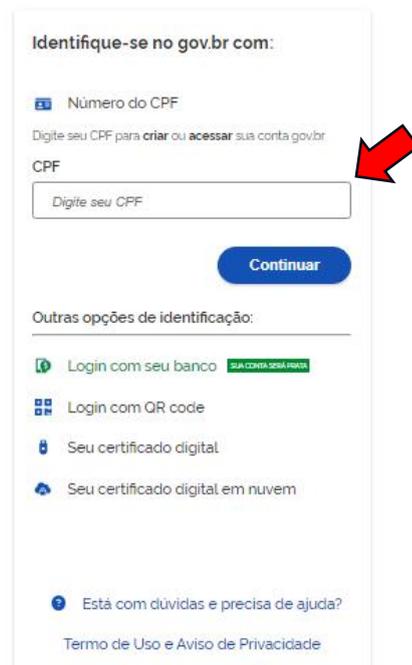
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público.
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento, ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido.
- **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.
- **Simplifique:** sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público.

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.

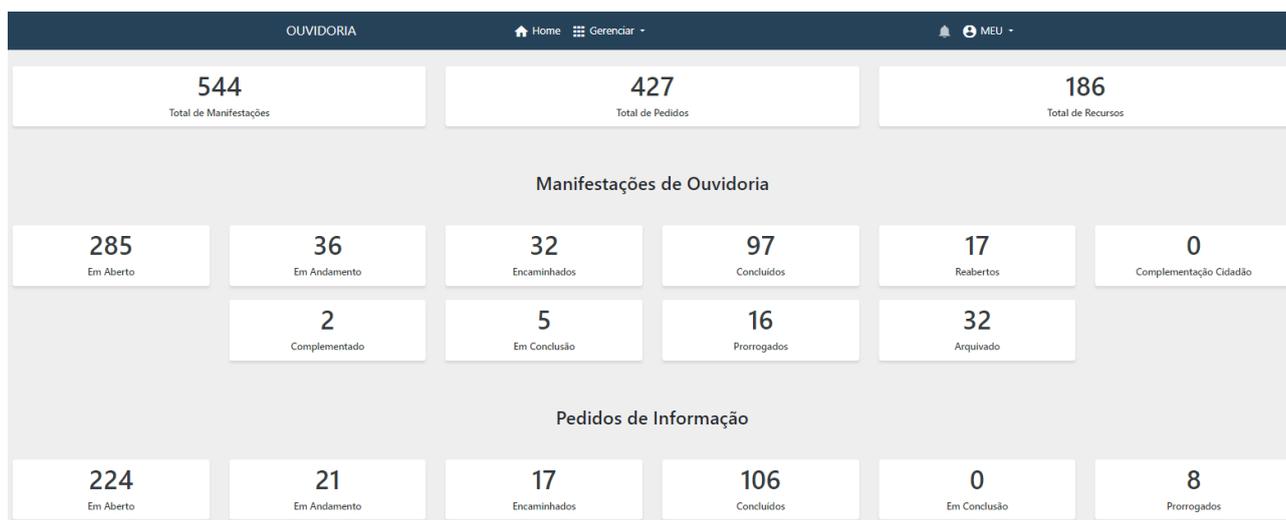


Realize seu *login*, informando o seu CPF e senha cadastrados no gov.br.



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:

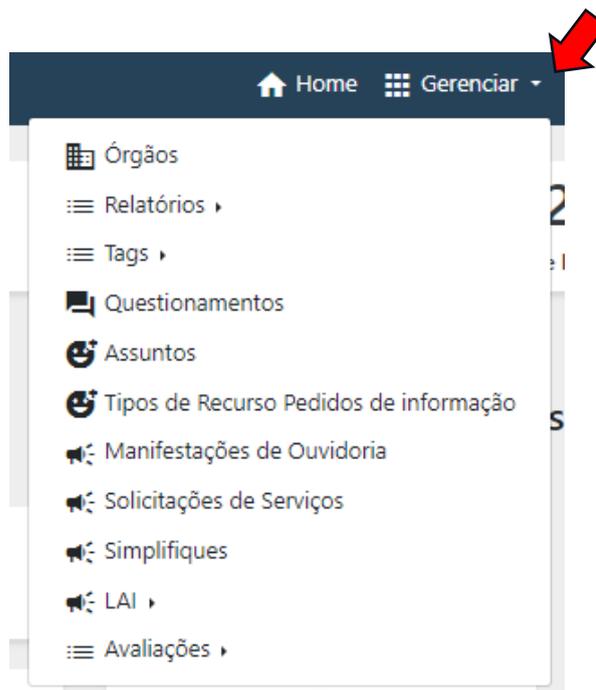
- **Em Aberto:** quando o Cidadão/Servidor de Ouvidoria registra uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação.
- **Em Andamento:** quando a ouvidoria inicia o tratamento da manifestação de ouvidoria ou pedido de acesso à informação.
- **Encaminhados:** quando a ouvidoria encaminha 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.

Informamos que ainda não foi disponibilizado na *Home* o quantitativo de simplifique, será incluída nas próximas melhorias encaminhadas ao PRODERJ.

1.4 Menu Gerenciar

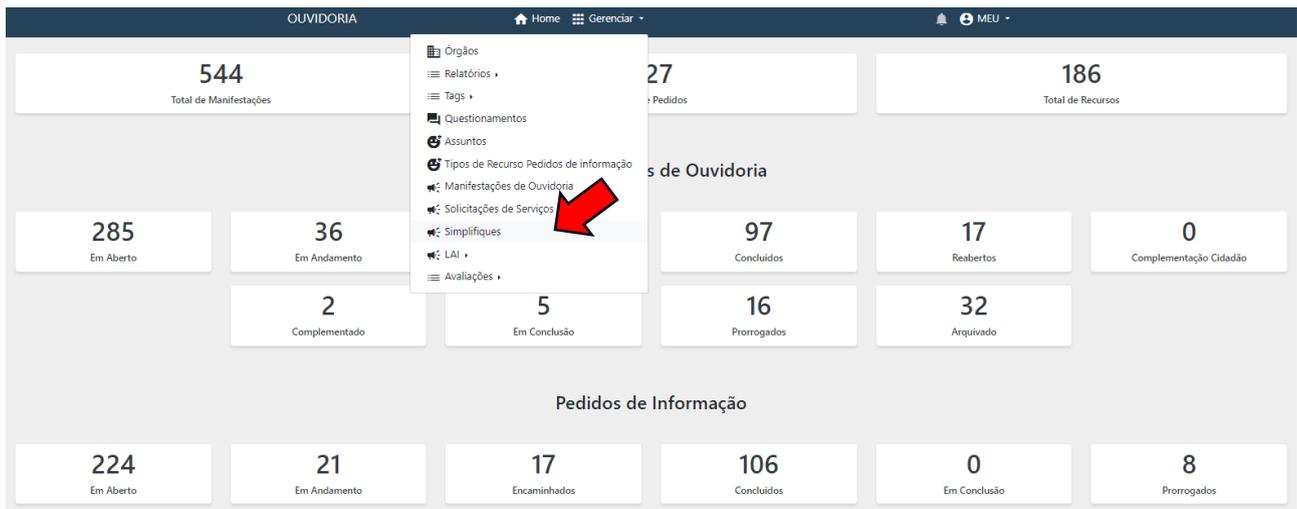
O menu Gerenciar apresenta a possibilidade de consultas relacionadas às manifestações, incluindo o simplifique, pedidos de acesso à informação e recursos. Consulta e extração de Relatórios, Questionamentos, Avaliações e demais informações.



1.4.1 Simplifique

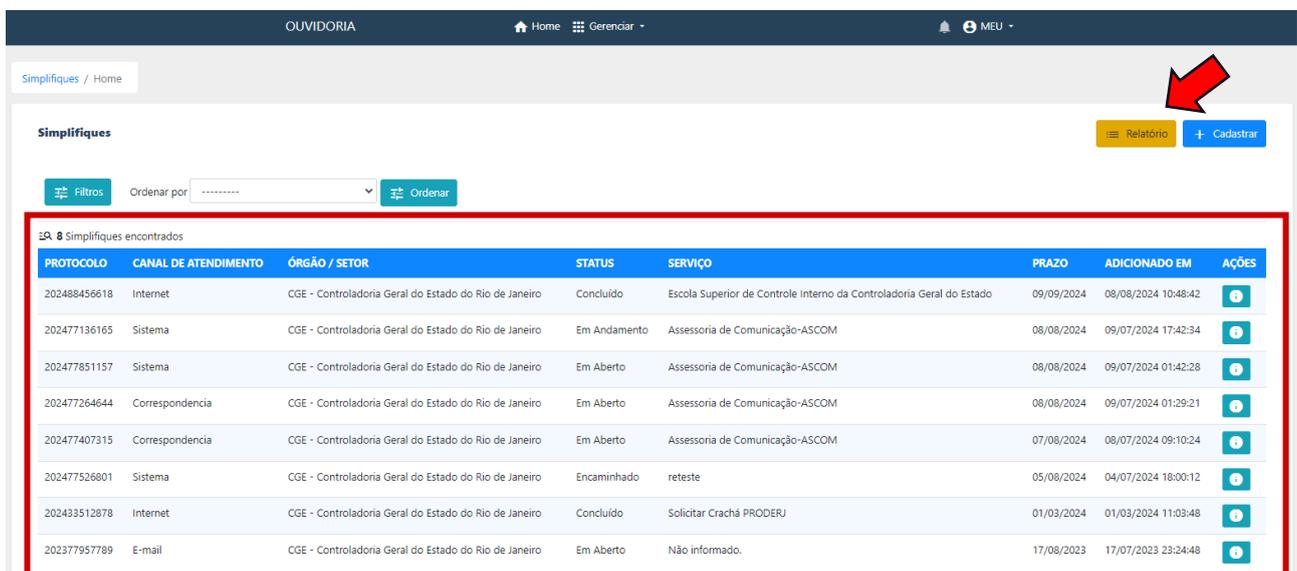
1.4.1.1 Relatório de Simplifique

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



The screenshot shows the main dashboard of the system. At the top, there are navigation links for 'Home' and 'Gerenciar'. The dashboard features several summary cards: 'Total de Manifestações' (544), 'Total de Pedidos' (27), and 'Total de Recursos' (186). Below these are cards for 'Em Aberto' (285), 'Em Andamento' (36), 'Complementado' (2), 'Em Conclusão' (5), 'Concluídos' (97), 'Reabertos' (17), 'Prorrogados' (16), and 'Arquivado' (32). A navigation menu is open, with a red arrow pointing to the 'Simplifique' option. Below the dashboard, there are more cards for 'Pedidos de Informação' with values: 'Em Aberto' (224), 'Em Andamento' (21), 'Encaminhados' (17), 'Concluídos' (106), 'Em Conclusão' (0), and 'Prorrogados' (8).

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



The screenshot shows the 'Simplifique' report page. At the top, there are navigation links for 'Home' and 'Gerenciar'. The page title is 'Simplifique / Home'. There are two buttons: 'Relatório' (highlighted with a red arrow) and 'Cadastrar'. Below the buttons, there are filters and sorting options. A table of 8 records is shown, with a red box around it. The table has columns: PROTOCOLO, CANAL DE ATENDIMENTO, ÓRGÃO / SETOR, STATUS, SERVIÇO, PRAZO, ADICIONADO EM, and AÇÕES.

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

1.4.1.2 Respondendo o Simplifique

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

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

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

Informações do Simplifique 

INFORMAÇÕES

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

MANIFESTANTE

Nome: MEU NOME

INFORMAÇÕES DO SERVIÇO

Título do Serviço: Consulta a Relatórios de Auditoria Serviço no portal: [Acessar](#)

SOLICITAÇÃO

Consulta aos contratos públicos

PROPOSTA

Otimizar as consultas de forma digital

Histórico da Solicitação

[Tramitar](#)

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

Anexos da Solicitação

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM
Sem registro!		

Anexos de Resposta

TÍTULO	ACESSAR	ADICIONADO EM
Sem registro!		

Histórico de Atividades

[Voltar](#)

1.4.1.3 Tratando o Simplifique

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

Histórico da Solicitação

[Tramitar](#)

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

Gerenciar Simplifique

Status*

Selecione

- Em Andamento
- Encaminhado
- Arquivado
- Concluído

Selecione os atores legais que estejam relacionados a este processo, não esqueça a inserir os principais envolvidos no futuro.

Descrição

Descreva os fatos do caso.

Comentário Interno

Adicione uma observação somente para uso interno.

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

1. Selecionar o status **Concluído**.
2. Inserir a Tag, caso deseje associar a outros protocolos e gerenciar a informação.
3. Quadro **Descrição**, inserir um breve comentário visível para o cidadão.
1. Quadro **Comentário Interno**, inserir o número do Processo SEI instaurado e encaminhado à Secretaria de Transformação Digital.
4. Clicar em **Salvar**.

Simplifique / Gerenciar

Gerenciar Simplifique

Status*

Selecione

- Selecione
- Encaminhado
- Arquivado
- Concluído**

Tags

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a este proposta, isso ajudará a encontrar propostas associadas no futuro.

Descrição

Informamos que sua manifestação do tipo simplifique foi encaminhada à Secretaria de Estado de Transformação Digital para análise da proposta.

Descrição do status atual

Comentário interno

Processo SEI 320001/0000/20XX|

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Inserir anexos

+

Salvar Cancelar

O histórico da manifestação de simplifique apresentará todos os status da Tramitação.

Histórico da Solicitação

Reabrir

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Simplifique enviada pelo cidadão.	Sem comentários internos	Cidadão	09/08/2024 12:13
2	Em Andamento	Sua ideia de simplificação foi aceita por este órgão/entidade. Informamos que adotaremos os procedimentos necessários para encaminhamento desta manifestação.	Esta ouvidoria irá instaurar o processo SEI a ser encaminhado à Secretaria de Transformação Digital	MEU NOME	09/08/2024 12:38
3	Concluído	Informamos que sua manifestação do tipo simplifique foi encaminhada à Secretaria de Estado de Transformação Digital para análise da proposta.	Processo SEI 320001/0000/20XX	MEU NOME	09/08/2024 14:46

1.4.1.4 Cadastro de Simplifique para o cidadão

A UOS poderá durante o atendimento presencial realizar o cadastro do simplifique para o cidadão. O gestor de ouvidoria deverá clicar em **Simplifique**.

The screenshot shows the OUVIDORIA dashboard with a navigation menu open. The menu items are: Órgãos, Relatórios, Tags, Questionamentos, Assuntos, Tipos de Recurso Pedidos de informação, Manifestações de Ouvidoria, Solicitações de Serviços, Simplifiques (highlighted with a red arrow), LAI, and Avaliações. The dashboard also displays various statistics:

- Total de Manifestações: 544
- Pedidos: 27
- Total de Recursos: 186
- Manifestações de Ouvidoria: 285 (Em Aberto), 36 (Em Andamento), 2 (Complementado), 5 (Em Conclusão)
- Solicitações de Serviços: 97 (Concluídos), 17 (Reabertos), 0 (Complementação Cidadão)
- Pedidos de Informação: 224 (Em Aberto), 21 (Em Andamento), 17 (Encaminhados), 106 (Concluídos), 0 (Em Conclusão), 8 (Prorrogados)



Ao abrir a tela, o gestor para cadastrar uma manifestação do tipo simplifique para o cidadão, deverá clicar no botão **+Cadastrar**.

The screenshot shows the 'Simplifiquês' dashboard. At the top right, there are two buttons: 'Relatório' (yellow) and '+ Cadastrar' (blue). A red arrow points to the '+ Cadastrar' button. Below the buttons, there is a table with columns: PROTOCOLO, CANAL DE ATENDIMENTO, ÓRGÃO / SETOR, STATUS, SERVIÇO, PRAZO, ADICIONADO EM, and AÇÕES. The table contains three rows of data.

PROTOCOLO	CANAL DE ATENDIMENTO	ÓRGÃO / SETOR	STATUS	SERVIÇO	PRAZO	ADICIONADO EM	AÇÕES
202488456618	Internet	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Concluído	Escola Superior de Controle Interno da Controladoria Geral do Estado	09/09/2024	08/08/2024 10:48:42	
202477136165	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Andamento	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 17:42:34	
202477851157	Sistema	CGE - Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro	Em Aberto	Assessoria de Comunicação-ASCOM	08/08/2024	09/07/2024 01:42:28	

A UOS deverá preencher todos os campos obrigatórios.

The screenshot shows the 'Cadastrar Simplifiquês' form. It is divided into two main sections: 'Identificação' and 'Endereçamento'. The 'Identificação' section includes fields for 'Canal de entrada*' (dropdown), 'Serviços*' (dropdown), 'Nome*' (text), 'CPF*' (text), and 'Email' (text). The 'Endereçamento' section includes fields for 'CEP' (text), 'Logradouro' (text), 'Número' (text), 'Complemento' (text), 'Bairro' (text), 'Cidade' (text), and 'Estado' (text). Each field has a small instruction below it.



Assuntos e Sub-Assuntos

Assunto

Informe o assunto relacionado a proposta de simplifique

Conteúdo da proposta

Conteúdo*

Informe o conteúdo da proposta de simplifique

Proposta

Proposta de Melhoria*

Informe a proposta de simplifique

Li e aceito os termos de anuência

Para ler detalhes do termo clique [aqui](#).

Salvar

Cancelar

Preenchidos todos os campos, o protocolo será gerado para o devido tratamento pela UOS, bem como será encaminhado ao cidadão, pelo e-mail cadastrado.

Proposta de simplifique cadastrada com sucesso!

Simplifique / Informações

Informações do Simplifique

Imprimir

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

MANIFESTANTE	
Nome: MEU NOME	CPF:

INFORMAÇÕES DO SERVIÇO	
Título do Serviço: Setor de Protocolo	Serviço no portal: Acessar

SOLICITAÇÃO	
Sugestão de proposta de melhoria do cidadão	

PROPOSTA	
Sugestão de proposta de melhoria do cidadão	

1.4.1.5 Prorrogar o Simplifique

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

Clicar no botão **Prorrogar**.

Simplifique / Informações

Informações do Simplifique Imprimir

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

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

PRORROGAÇÃO

Descrição

Justificativa da Prorrogação
Considerando.....

Justifique o período de prorrogação

Salvar **Fechar**

vencimento: 09/09/2024 - 31 dias para vencer **Prorrogar**

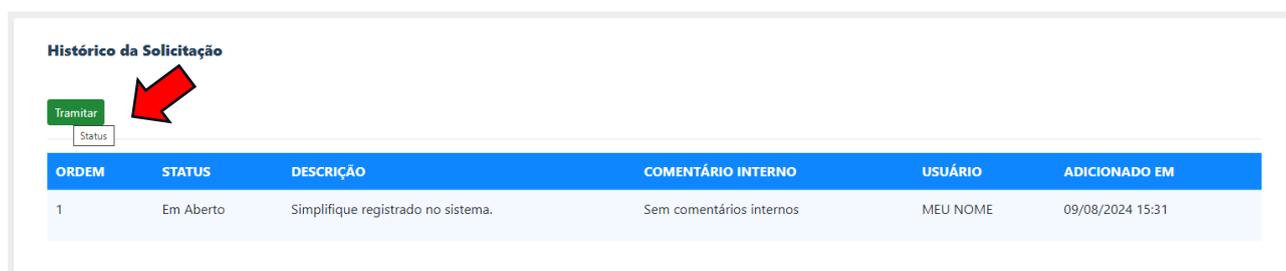
1.4.1.6 Arquivando o Simplifique

Após análise do teor do simplifique, e verificado não se tratar de uma ideia de simplificação para desburocratização de um serviço público, o gestor de ouvidoria deverá ficar atento se a manifestação é de outro tipo, se é um pedido de informação, ou se não apresenta nenhuma característica, sendo passível de arquivamento.

Ao clicar no botão Tramitar, o gestor de ouvidoria deverá apresentar suas razões e justificativas para o arquivamento.

- a) Arquivar e cadastrar o Simplifique como outro tipo de manifestação (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Manual-do-Usuario-OuvERJ-v1.pdf>.)
- b) Arquivar e cadastrar o Simplifique como um pedido de informação (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Manual-do-Usuario-OuvERJ-v1.pdf>.)
- c) Arquivar o Simplifique por duplicidade
- d) Arquivar quando não apresentar características ou formulação de texto coerente, claro e objetivo.

O gestor da ouvidoria deverá clicar no botão **Tramitar**.



Histórico da Solicitação

Tramitar
Status

ORDEM	STATUS	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIO INTERNO	USUÁRIO	ADICIONADO EM
1	Em Aberto	Simplifique registrado no sistema.	Sem comentários internos	MEU NOME	09/08/2024 15:31

Simplifique / Gerenciar

Gerenciar Simplifique

Status*

Arquivado

Selecione o status atual do simplifique

Tags

Selecione ou adicione tags que estejam relacionadas a este proposta, isso ajudará a encontrar propostas associadas no futuro.

Descrição

Descrição do status atual

Comentário interno

Adicione uma observação (somente para uso interno).

Salvar Cancelar

1. Selecionar o status **Arquivado**.
2. Quadro **Descrição**, inserir um breve comentário visível para o cidadão, explicando os motivos para o arquivamento.
3. Quadro **Comentário Interno**, inserir um breve comentário a respeito do procedimento adotado pelo órgão/entidade.
4. Clicar em **Salvar**.



Senhores Servidores atuantes na ouvidoria e responsáveis pela utilização do sistema OuvERJ, caso a Manifestação de Ouvidoria, incluindo o Simplifique 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.

Para demais procedimentos quanto ao tratamento, cadastro, usuários e demais informações, solicitamos verificar o conteúdo constante no Manual do Usuário OuvERJ – Unidade de Ouvidoria Setorial, disponibilizado no endereço eletrônico <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Manual-do-Usuario-OuvERJ-v1.pdf>.



2. 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/>