

# Guia de Boas Práticas de Ouvidoria e Transparência

*Unidade de Ouvidoria Setorial*

**v.2**



**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



## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	4
<b>1. TRATAMENTO INICIAL</b> .....	5
1.1. Tratando a Manifestação de Ouvidoria .....	5
1.1.1. A Demanda é uma Manifestação de Ouvidoria.....	5
1.1.2. A Manifestação de Ouvidoria compete ao Órgão/Entidade .....	7
1.1.3. Manifestação de Ouvidoria Duplicada .....	9
1.1.4. Manifestação de Ouvidoria Recebida por Outro Canal.....	10
1.1.5. Itens Necessários para o Atendimento da Manifestação de Ouvidoria .....	10
1.2. Tratando o Pedido de Acesso à Informação.....	11
1.2.1. A Demanda é um Pedido de Acesso à Informação.....	11
1.2.2. A Informação Solicitada compete ao Órgão/Entidade .....	13
1.2.3. Pedido Duplicado.....	15
1.2.4. Pedido Enviado com Frequência .....	16
1.2.5. Pedido Recebido por Outro Canal .....	16
1.2.6. Itens Necessários para o Atendimento do Pedido de Acesso à Informação .....	17
1.2.7. Pedidos que Exijam Comprovação de Documentos .....	18
<b>2. RESPONDENDO A DEMANDA</b> .....	18
2.1. Respondendo a Manifestação de Ouvidoria .....	18
2.1.1. Tramitação da Manifestação de Ouvidoria para as Áreas Técnicas .....	18
2.1.2. Prorrogação de Prazo de Atendimento da Manifestação .....	19
2.1.3. Revisão da Resposta da Manifestação de Ouvidoria.....	20
2.1.4. Consulta de Manifestação Entregue Pessoalmente .....	20
2.1.5. Arquivamento de Manifestação de Ouvidoria .....	21
2.1.6. Manifestação de Ouvidoria com Informações Pessoais.....	22
2.2. Respondendo o Pedido de Acesso à Informação .....	23
2.2.1. Informação Disponível em Transparência Ativa.....	23
2.2.2. Tramitação do Pedido para as Áreas Técnicas .....	23
2.2.3. Prorrogação de Prazo de Atendimento do Pedido.....	24
2.2.4. Revisão da Resposta do Pedido .....	24
2.2.5. O que fazer quando o Pedido envolve Cobrança de Custo .....	25
2.2.6. Procedimento para a Cobrança dos Custos de Reprodução .....	25
2.2.7. Consulta de Informação Entregue Pessoalmente .....	26
2.2.8. Cancelamento de Pedido.....	26
2.2.9. Pedidos com Informações Pessoais.....	26
<b>3. INSERINDO AS RESPOSTAS NO OUVERJ</b> .....	27
3.1. Tramitar a Manifestação de Ouvidoria.....	27
3.1.1. Restrições para Manifestações de Ouvidoria .....	29
3.2. Tramitar o Pedido de Acesso à Informação.....	29
3.2.1. Definição dos Tipos de Restrição de Acesso à Informação .....	30
3.3. Identificando o Responsável da Resposta .....	31
<b>4. RELATÓRIOS DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA</b> .....	32
4.1. Tramitar a Manifestação de Ouvidoria.....	32
<b>5. CONTATOS</b> .....	32



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro como órgão central do sistema de ouvidorias, e responsável tecnicamente pelas Unidades de Ouvidoria Setorial – UOS, tem como competência fomentar a cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação para incentivo à participação popular e ao controle social das atividades e serviços oferecidos pelos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública.

Através das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação as Unidades de Ouvidorias Setoriais podem auxiliar na promoção da transparência da gestão e na melhoria dos serviços ofertados pelos seus respectivos órgãos e entidades.

Este Guia tem por objetivo orientar Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual sobre os procedimentos para atender às manifestações de ouvidoria, com base no Decreto nº 46.622/2019 e aos pedidos de acesso à informação, com base no Decreto Estadual nº 46.475/2018, considerando as demandas cadastradas no OuvERJ.

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



## 1. TRATAMENTO INICIAL

### 1.1. Tratando a Manifestação de Ouvidoria

#### 1.1.1. A Demanda é uma Manifestação de Ouvidoria

A manifestação de ouvidoria 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;
- **Elogio:** demonstração ou reconhecimento, ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido;
- **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
- **Simplifique:** sugestão de ideia para desburocratizar o serviço público

A UOS deverá realizar a análise e o devido tratamento da manifestação de ouvidoria. Nos casos que a UOS, identificar que o cidadão cadastrou no OuvERJ uma manifestação de ouvidoria, que se trata na verdade um pedido de acesso à informação, deverá Converter a manifestação de ouvidoria em pedido de acesso à informação.

**Boa Prática:** realizar a Conversão da manifestação de ouvidoria para pedido de acesso à informação no sistema OuvERJ.



*Manual do Usuário – OUVÉRJ*

[Conversão de Manifestação em Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Nos casos em que a manifestação de ouvidoria tratar-se de um simplifique, o ouvidor deverá realizar o cadastro do simplifique no OuvERJ, e em seguida realizar o arquivamento da manifestação, com a respectiva justificativa.

**Boa Prática:** cadastrar o simplifique com o conteúdo disponibilizado pelo cidadão, inserir no quadro Descrição para o cidadão sobre o procedimento adotado e inserir no quadro Comentário interno, após a análise, o número do processo SEI que será encaminhado à Secretaria de Transformação Digital.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ  
Simplifique*

[Cadastrar o Simplifique – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** a UOS deverá arquivar a manifestação, e informar ao cidadão no quadro Descrição no sistema OuvÉRJ que a manifestação será arquivada por se tratar o conteúdo de um simplifique, acrescentado o número do protocolo do simplifique que será tratado e que conterà a resposta.

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que esta manifestação será Arquivada por se tratar o conteúdo de uma sugestão de desburocratização do serviço, e que o simplifique sob protocolo xxxxxxx, será tratado e respondido de acordo com o previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Arquivar a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Na impossibilidade de cadastrar o simplifique por falta de informação do cidadão, a UOS, no momento de arquivar a manifestação, deverá informar o motivo do arquivamento e orientá-lo quanto ao cadastro do simplifique no OuvÉRJ.

Existem casos em que o cidadão, na demanda, além de cadastrar a manifestação de ouvidoria, inclui também um pedido de acesso à informação no mesmo protocolo. Quando isso ocorrer, a UOS deverá dar o devido tratamento para cada parte, encaminhando a manifestação de ouvidoria ao setor responsável para produção da resposta, se for o caso. E em relação ao teor do pedido de acesso à informação, a UOS deverá informar ao cidadão que procederá com o cadastro do pedido de informação no OuvÉRJ com o conteúdo pertinente para ser dado o devido tratamento, não sendo este teor respondido naquela manifestação de ouvidoria.



**Boa Prática:** a UOS deverá informar ao cidadão no quadro Descrição no sistema OuvERJ que parte do conteúdo da sua manifestação de ouvidoria se trata de pedido de acesso à informação e que realizará o cadastro do mesmo no sistema, e a exemplo poderá utilizar o seguinte texto:

“Prezado(a) usuário(a),  
O conteúdo “xxxxxxxxxxxxxxxx” constante nessa manifestação de ouvidoria, trata-se de um pedido de acesso à informação. Informamos que esta Ouvidoria realizou no sistema OuvERJ o cadastro do seu pedido de informação sob Protocolo XXXXXXXXXXX, constante nesta manifestação, para melhor tratamento e atendimento a sua solicitação dentro do prazo previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Registrar Pedido para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

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 do tipo Simplifique, após analisada e aceita pelo órgão/Entidade, deverá ser encaminhada à Secretaria de Estado de Transformação Digital, e dentro do OuvERJ, deverá ser inserido o número do processo SEI encaminhado ao gabinete do respectivo órgão.

**Boa Prática:** realizar o tratamento do simplifique, inserindo no quadro Descrição no sistema OuvERJ orientações para o cidadão quanto aos procedimentos para adoção do Simplifique. E, no quadro Comentários Internos inserir o número do processo SEI que será encaminhado à Secretaria de Estado de Transformação Digital.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ  
Simplifique*

[Responder o Simplifique – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 1.1.2. A Manifestação de Ouvidoria compete ao Órgão/Entidade

A UOS deverá verificar se apresenta competência para responder a manifestação de ouvidoria. Não possuindo a competência, a manifestação deverá ser encaminhada, via OuvERJ, ao órgão/entidade responsável pela manifestação, caso faça parte do Poder Executivo Estadual.



**Boa Prática:** realizar o Encaminhamento da manifestação de ouvidoria para órgão/entidade competente, inserindo no quadro Descrição (para o usuário) no sistema OuvERJ o motivo do encaminhamento, e no quadro Comentário Interno breve comentário para Unidade de Ouvidoria Setorial a qual a manifestação será encaminhada.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Encaminhar Manifestação para órgão/entidade – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Também é possível que, em certos casos, apenas parte da manifestação de ouvidoria seja de competência da UOS. Nessa situação, a UOS deve responder a parcela que seja de sua atribuição e indicar ao cidadão, caso tenha conhecimento, quem são os responsáveis pelas demais informações constantes na manifestação de ouvidoria.

**Boa Prática:** realizar o tratamento da manifestação no que compete ao órgão/entidade, inserindo no quadro Descrição no sistema OuvERJ orientações para o cidadão quanto ao cadastro de uma nova manifestação para o outro órgão/entidade competente.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Responder a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

A UOS identificando o responsável pelo tratamento do outro conteúdo da manifestação, deverá proceder com o cadastro no sistema OuvERJ e posterior encaminhamento da mesma, e com a indicação para o cidadão do procedimento adotado. Na manifestação originária informar ao cidadão o número do protocolo da nova manifestação de ouvidoria.

**Boa Prática:** a UOS deverá inicialmente cadastrar a manifestação com o conteúdo afeto ao outro órgão/entidade, inserir no quadro Descrição para o cidadão sobre o procedimento adotado e inserir no quadro Comentário interno o motivo do encaminhamento da manifestação para a outra UOS e Encaminhar a manifestação para o devido tratamento.

### **Manifestação Originária**

#### **Quadro Descrição**

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que o conteúdo xxxxxxxxxxxx desta manifestação é de competência do órgão/entidade e que encaminhamos à UOS xxxxxxxxxxxx, para melhor tratamento. Segue o número do protocolo da manifestação para acompanhamento xxxxxxxxxxxxxxxx, por meio do Meu RJ.”

### **Nova Manifestação Encaminhada à outra UOS**

#### **Quadro Descrição**

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que esta manifestação proveniente do protocolo xxxxxxxxxxxx será Encaminhada à UOS xxxxxxxxxxxx, para melhor tratamento, por ser o conteúdo de competência daquele órgão/entidade.”

#### **Comentário interno**

“Prezado(a) Ouvidor(a),  
Informamos que o conteúdo desta manifestação de ouvidoria proveniente da manifestação protocolo xxxxxxxxxxxx não é de competência deste órgão/entidade. Nesse sentido, encaminhamos esta manifestação para melhor tratamento e atendimento ao cidadão.”



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 1.1.3. Manifestação de Ouvidoria Duplicada

Nos casos em que uma manifestação de ouvidoria for cadastrada no sistema OuvERJ pelo mesmo usuário e que possua conteúdo idêntico a uma outra anterior, ou seja, mesma manifestação cadastrada diversas vezes no sistema, a UOS deverá responder apenas uma manifestação, com o texto mais completo, realizando o arquivamento das demais. Lembrando que a UOS deverá responder o protocolo mais recente, considerando o prazo para atendimento.

**Boa Prática:** a UOS deverá arquivar a manifestação, e informar ao cidadão no quadro Descrição no sistema OuvERJ que a manifestação será arquivada por duplicidade, acrescentado o número do protocolo da manifestação que será tratada e que conterà a resposta.

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que esta manifestação será Arquivada por ter sido cadastrada em duplicidade, e que a manifestação de ouvidoria sob protocolo xxxxxx, que apresenta o mesmo teor, será tratada e respondida de acordo com o previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Arquivar a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

#### 1.1.4. Manifestação de Ouvidoria Recebida por Outro Canal

As manifestações de ouvidoria deverão ser cadastradas no sistema OuvERJ, caso a manifestação seja recepcionada na Unidade de Ouvidoria Setorial por meio de outro canal, o gestor da ouvidoria deverá cadastrar a mesma no sistema.

**Boa Prática:** após cadastrar a manifestação de ouvidoria no sistema OuvERJ, a UOS deverá informar ao usuário, por meio do contato disponibilizado, o protocolo de registro e orientá-lo quanto ao acesso para resposta, inclusive via RJ Digital, se for o caso de usuário que possua autenticador nacional.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

#### 1.1.5. Itens Necessários para o Atendimento da Manifestação de Ouvidoria

Com base na Lei nº 13.460/2017, em seu art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

As manifestações cadastradas via sistema OuvERJ, o usuário utiliza seu autenticador digital nacional, como uma ferramenta de comprovação.

Para as manifestações recepcionadas por meio de outro canal, a UOS deverá obter o número de inscrição do CPF, e nos casos de atendimento presencial para aqueles que não possuem autenticador digital nacional, a UOS no momento do cadastro da manifestação no sistema deverá solicitar ao usuário o número de inscrição do CPF.

**Boa Prática:** após cadastrar a manifestação de ouvidoria no sistema OuvERJ, a UOS deverá informar ao usuário o protocolo de registro e orientá-lo quanto ao acesso para resposta, inclusive via RJ Digital, se for o caso de usuário que possua autenticador nacional.



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

## 1.2. Tratando o Pedido de Acesso à Informação

### 1.2.1. A Demanda é um Pedido de Acesso à Informação

O pedido de informação é a demanda direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha como objeto documento, dado ou informação. O cidadão poderá solicitar no pedido qualquer informação produzida ou acumulada pela Administração.

A UOS deverá realizar a análise e o devido tratamento do pedido de acesso à informação. Nos casos que a UOS, identificar que o cidadão cadastrou no OuvERJ um pedido que se trata na verdade de uma manifestação de ouvidoria (solicitações de providências administrativas, análise de casos concretos, consultas, reclamações, dúvidas e sugestões), deverá Converter o pedido de acesso à informação em manifestação de ouvidoria.

**Boa Prática:** realizar a Conversão do pedido de informação para manifestação no sistema OuvERJ.



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Conversão de Pedido em Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Nos casos em que o pedido tratar-se de um simplifique, o ouvidor deverá realizar o cadastro do simplifique no OuvERJ, e em seguida realizar a conclusão do pedido, com a respectiva justificativa.

**Boa Prática:** cadastrar o simplifique com o conteúdo disponibilizado pelo cidadão, inserir no quadro Descrição para o cidadão sobre o procedimento adotado e inserir no quadro Comentário interno, após a análise, o número do processo SEI que será encaminhado à Secretaria de Transformação Digital.



*Manual do Usuário - OUVERJ  
Simplifique*

[Cadastrar o Simplifique – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** a UOS deverá concluir o pedido, e informar ao cidadão no quadro Descrição no sistema OuvERJ que o pedido está sendo concluído por **Não se tratar de pedido de informação**, acrescentado o número do protocolo do simplifique que será tratado e que conterà a resposta.

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que este pedido será Concluído por se tratar o conteúdo de uma sugestão de desburocratização do serviço, e que o simplifique sob protocolo xxxxxxxx, será tratado e respondido de acordo com o previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Responder Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Na impossibilidade de cadastrar o simplifique por falta de informação do cidadão, a UOS, no momento de concluir o pedido, deverá informar o motivo ao cidadão e orientá-lo quanto ao cadastro do simplifique no OuvERJ.

Existem casos em que o cidadão, além de solicitar informação, inclui manifestações de ouvidoria no mesmo protocolo. Quando isso ocorrer, a UOS deverá dar o devido tratamento para cada parte, encaminhando o pedido de informação ao setor responsável para produção da resposta. E em relação ao teor da manifestação de ouvidoria, a UOS deverá informar ao cidadão que será cadastrada no sistema OuvERJ uma manifestação de ouvidoria com o conteúdo pertinente para ser dado o devido tratamento, não sendo este teor respondido naquele pedido de acesso à informação.

**Boa Prática:** a UOS deverá informar ao cidadão que parte do conteúdo de seu pedido se trata de manifestação de ouvidoria, e a exemplo poderá utilizar o seguinte texto:

Quadro Descrição

“Prezado(a) usuário(a),

Informamos que o conteúdo “xxxxxxxxxxxxxxxx” constante nesse pedido de acesso à informação, se tratar de uma manifestação de ouvidoria. Portanto, esta ouvidoria realizou o cadastrado no sistema OuvERJ de uma manifestação de ouvidoria sob protocolo xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, para melhor tratamento e atendimento a sua solicitação dentro do prazo previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

A UOS deverá inserir na nova manifestação de ouvidoria que aquele conteúdo é proveniente do Pedido de Acesso à Informação protocolo xxxxxxxxxxxx.

**Boa Prática:** a UOS no momento de cadastrar a manifestação de ouvidoria, deverá inserir no conteúdo da manifestação, que o assunto e informar ao cidadão que parte do conteúdo de seu pedido se trata de manifestação de ouvidoria, e a exemplo poderá utilizar o seguinte texto:

Quadro Descrição

“Prezado(a) usuário(a),

Informamos que o conteúdo “xxxxxxxxxxxxxxxx” constante no pedido de acesso à informação protocolo xxxxxxxxxxxx, originou esta manifestação de ouvidoria, cadastrada por nossa ouvidoria, para melhor tratamento e atendimento a sua solicitação dentro do prazo previsto em lei.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 1.2.2. A Informação Solicitada compete ao Órgão/Entidade

A UOS deverá verificar se apresenta competência para responder o pedido de acesso à informação. Não possuindo, poderá indicar a UOS competente para atender ao pedido. Caso o responsável pelo pedido faça parte do Poder Executivo Estadual, o pedido poderá ser Encaminhado, via OuvERJ, para a UOS responsável.



**Boa Prática:** realizar o Encaminhamento do pedido de informação para órgão/entidade competente no sistema OuvERJ, inserindo no quadro Descrição (para o usuário) o motivo do encaminhamento.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Encaminhar Pedido para outro Órgão/Entidade – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Também é possível que, em certos casos, apenas parte do pedido de acesso à informação seja de competência do UOS. Nessa situação, a UOS deve responder a parcela que seja de sua atribuição e indicar ao cidadão, caso tenha conhecimento, quem são os responsáveis pelas demais informações constantes no pedido.

**Boa Prática:** realizar o tratamento do pedido no que compete ao órgão/entidade, inserindo no quadro Descrição orientações para o cidadão quanto ao cadastro de um novo pedido para o outro órgão/entidade competente.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Responder Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

A UOS identificando o responsável pelo tratamento do outro conteúdo do pedido, deverá proceder com o cadastro no sistema OuvERJ e posterior encaminhamento do mesmo, e com a indicação para o cidadão do procedimento adotado. No pedido original informar ao cidadão o número do protocolo do novo pedido de acesso à informação.

**Boa Prática:** a UOS deverá inicialmente cadastrar o pedido com o conteúdo afeto ao outro órgão/entidade, inserir no quadro Descrição para o cidadão sobre o procedimento adotado e inserir no quadro Comentário interno o motivo do encaminhamento do pedido para a outra UOS e Encaminhar o pedido para o devido tratamento.

### **Pedido Original**

#### **Quadro Descrição**

“Prezado(a) usuário(a),

Informamos que o conteúdo xxxxxxxxxxxx deste pedido é de competência do órgão/entidade e que encaminhamos à UOS xxxxxxxxxxxx, para melhor tratamento. Segue o número do protocolo do pedido para acompanhamento xxxxxxxxxxxxxxxx, por meio do Meu RJ.”

### **Novo Pedido Encaminhado à outra UOS**

#### **Quadro Descrição**

“Prezado(a) usuário(a),

Informamos que este pedido proveniente do protocolo xxxxxxxxxxxx será Encaminhado à UOS xxxxxxxxxxxx, para melhor tratamento, por ser o conteúdo de competência daquele órgão/entidade.”

#### **Comentário interno**

“Prezado(a) Ouvidor(a),

Informamos que o conteúdo deste pedido de acesso à informação é proveniente do protocolo xxxxxxxxxxxx, e que identificamos não ser de competência deste órgão/entidade. Nesse sentido, encaminhamos este pedido para melhor tratamento e atendimento ao cidadão.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Cadastrar Pedido para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 1.2.3. Pedido Duplicado

Nos casos em que um pedido cadastrado no sistema OuvÉRJ, realizado por um mesmo solicitante, possua conteúdo idêntico a outro anterior, ou seja, cadastrado diversas vezes no sistema, a UOS deverá responder apenas um dos pedidos. Os demais deverão ser concluídos com a referência do protocolo no qual está sendo tratado o pedido de acesso à informação.

**Boa Prática:** a UOS deverá concluir o pedido de acesso à informação, e informar ao cidadão no quadro Descrição no sistema OuvERJ que a pedido será concluído por duplicidade, acrescentado o número do protocolo do pedido no qual será tratado e que conterà a informação.

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que este pedido de acesso à informação será Concluído por motivo de Duplicidade, e que o pedido sob protocolo xxxxxxxx, que apresenta o mesmo teor, será tratado e respondido de acordo com o previsto em lei.”



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Responder Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

#### 1.2.4. Pedido Enviado com Frequência

A UOS deverá identificar os Pedidos de informação que são frequentemente enviados pelos cidadãos, tendo em vista que a repetição pode significar uma dificuldade em obter acesso ao dado e/ou informação buscado(a). Nesses casos, orienta-se que a Ouvidoria solicite à equipe técnica responsável pelo funcionamento do site do Órgão/Entidade a divulgação da resposta na área designada à Transparência Ativa.

**Boa Prática:** a UOS poderá entrar em contato com área técnica responsável por aquela informação frequentemente solicitada e orientá-la quanto à elaboração de “Perguntas Frequentes” que será disponibilizada no sítio institucional do órgão/entidade.



#### 1.2.5. Pedido Recebido por Outro Canal

Os pedidos de acesso à informação deverão ser cadastrados no sistema OuvERJ, caso o pedido seja recepcionada na Unidade de Ouvidoria Setorial por meio de outro canal, como e-mail, correspondência física ou processo SEI, o gestor da ouvidoria, estando o pedido elaborado com base na Lei de Acesso à Informação – LAI, deverá cadastrar o mesmo no sistema.

**Boa Prática:** após cadastrar o pedido de acesso à informação no sistema OuvERJ, a UOS deverá informar ao usuário, por meio do contato disponibilizado, o protocolo de registro e orientá-lo quanto ao acesso para informação requisitada, inclusive via RJ Digital, se for o caso de usuário que possua autenticador nacional.



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Cadastrar Pedido para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 1.2.6. Itens Necessários para o Atendimento do Pedido de Acesso à Informação

Segundo os incisos I ao IV do art. 13 do Decreto n.º 46.475/18 os pedidos de informação, seja os recebidos via sistema ou outro canal, deverão conter nome do requerente; número de CPF; especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e endereço físico ou eletrônico do requerente.

Quando o pedido for realizado por outro canal e não apresentar um dos itens anteriormente elencados, a UOS deverá entrar em contato com o solicitante para complementar os dados necessários e, assim, poder cadastrar o pedido no sistema para atendimento da demanda.

**Boa Prática:** quando o pedido de acesso à informação cadastrado no sistema OuvERJ não apresentar condições para o devido tratamento, com base nas definições previstas em normativos, a UOS deverá realizar a tramitação optando pela melhor Decisão para conclusão do pedido.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Responder Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

- **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.

### 1.2.7. Pedidos que Exijam Comprovação de Documentos

Quando houver pedidos de informações pessoais do próprio requerente, se a UOS identificar que o número referente ao documento que se deseja ter acesso não é válido ou não condiz com o nome do solicitante informado, poderá conceder a informação mediante a confirmação de procuração inserida no sistema OuvERJ, a comprovação dos documentos presencialmente ou restringir o acesso, indicando os motivos da retenção.

**Boa Prática:** a UOS deverá informar a data, o local e o horário que o usuário poderá apresentar a informação e emitir um comprovante para que seja assinado no momento da entrega de tal informação solicitada pela UOS.



**Boa Prática:** para retirada de informação em nome de terceiro, a UOS deverá informar a data, o local e o horário que o usuário poderá apresentar a procuração e emitir um comprovante para que seja assinado no momento da entrega de tal informação solicitada pela UOS.



## 2. RESPONDENDO A DEMANDA

### 2.1. Respondendo a Manifestação de Ouvidoria

#### 2.1.1. Tramitação da Manifestação de Ouvidoria para as Áreas Técnicas

O sistema OuvERJ possui fluxo interno para tramitação das manifestações de ouvidoria para as áreas técnicas responsáveis pela produção da resposta, análise da solicitação ou sugestão, apuração de fatos das denúncias e conhecimento dos elogios, quando o caso. Sendo assim, a UOS poderá realizar o encaminhamento, via sistema, das manifestações às respectivas áreas incumbidas pelo tratamento de cada tipo de manifestação.

**Boa Prática:** prezando pela otimização dos processos internos dos órgãos/entidades, de acordo com a gestão, a UOS poderá acordar com os gestores para cadastrar as respectivas áreas técnicas que serão responsáveis pelo atendimento das manifestações de ouvidoria. O servidor obterá o perfil de coordenador para tratamento.



Manual do Usuário - OUVERJ

[Cadastro de Setor Interno – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** se houver cadastro de setores internos nos órgãos/entidades e designados servidores responsáveis pelo atendimento, a UOS deverá solicitar à OGE a inclusão do servidor responsável, e quando obter a confirmação do cadastro, a UOS deverá dar permissão para tratamento das manifestações ou pedidos.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Perfil de Usuário - Coordenador – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** se tratando de denúncias, caso o órgão/entidade não possua área técnica cadastrada no sistema OuvÉRJ, ou no caso em que o(s) envolvido(s) possua acesso ao sistema OuvÉRJ, podendo prejudicar a apuração da denúncia, a UOS poderá encaminhar a manifestação de ouvidoria via SEI, de forma sigilosa, indicando apenas o usuário, por login, que terá acesso ao conteúdo da denúncia.



**Boa Prática:** as manifestações de ouvidoria do tipo Elogio deverão ser encaminhadas pela UOS por e-mail, dando conhecimento ao agente público elogiado, ou equipe, e ao respectivo superior hierárquico para conhecimento do fato.



### 2.1.2. Prorrogação de Prazo de Atendimento da Manifestação

As manifestações de ouvidoria devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias, sendo permitida uma única prorrogação de prazo por mais 30 (trinta) dias, **mediante justificativa**. Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 da Lei nº 13.460/207.

**Boa Prática:** a UOS no sistema OuvERJ deverá prorrogar a manifestação antes do final do prazo, inserir no quadro Descrição, do item Prorrogação, o artigo da Lei nº 13.460/2017 e a respectiva justificativa da prorrogação.

“Prezado(a) Usuário(a),

Art. 16 A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Conforme art. 16 da Lei nº 13.460/2017, a seguir, prorrogamos a Manifestação de Ouvidoria, tendo em vista que a área técnica responsável pela resposta encontra-se verificando o conteúdo da manifestação.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Prorrogar Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 2.1.3. Revisão da Resposta da Manifestação de Ouvidoria

Ao receber a resposta da área técnica, a UOS deve fazer sua revisão, averiguando se a resposta está completa, clara e objetiva.

**Boa Prática:** identificar os seguintes itens da resposta à manifestação de ouvidoria:

- a) **Atendimento:** urbano, respitoso, acessível e cortes ao usuário – incisos I, art. 5º da Lei nº 13.460/2017.
- b) **Linguagem:** a linguagem utilizada na resposta deve ser simples e compreensível – inciso XIV, art. 5º da Lei nº 13.460/2017.
- c) **Conteúdo:** verificar se conteúdo da resposta corresponde ao teor da manifestação. Em caso negativo, a UOS deverá entrar em contato com a área técnica para complementar a resposta.



### 2.1.4. Consulta de Manifestação Entregue Pessoalmente

A UOS deve sempre que possível entregar a informação por meio do sistema OuveRJ. Quando do atendimento presencial, o cidadão poderá requerer que a resposta da manifestação de ouvidoria seja entregue pessoalmente.

**Boa Prática:** a UOS deverá cadastrar a manifestação no sistema OuvERJ e explicar os procedimentos para recebimento da resposta via sistema, e caso o cidadão solicite que sua resposta seja entregue pessoalmente, a UOS deverá entrar em contato com o manifestante e agendar data e local para retirada da referida resposta.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Cadastrar Manifestação para o Cidadão – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 2.1.5. Arquivamento de Manifestação de Ouvidoria ou Simplifique

A UOS poderá arquivar uma manifestação, quando:

- a) For realizada uma denúncia anônima no sistema OuvERJ, e que por falta de materialidade, e diante da impossibilidade de solicitar complementação de informação ao cidadão, a UOS não tem como tratar a manifestação de ouvidoria.
- b) For cadastrada uma manifestação ou simplifique no sistema OuvERJ, e a mesma não apresentar clareza para o devido tratamento. A UOS deverá solicitar ao cidadão complementação de informação e o mesmo deverá apresentar as informações complementares no prazo de 20 (vinte) dias, não ocorrendo a complementação, o sistema realiza o arquivamento daquele protocolo.
- c) For cadastrada uma manifestação ou simplifique no sistema OuvERJ, imprópria ou inadequada, por pertencer a outra esfera ou poder da administração pública.
- d) For cadastrada uma manifestação de ou simplifique no sistema OuvERJ, e o cidadão faltar com Urbanidade diante da UOS, órgão/entidade ou agente público responsável por determinado procedimento ou serviço.
- e) For cadastrada manifestações ou simplifiques com o mesmo teor, do mesmo cidadão, a UOS deverá arquivar a manifestação por Duplicidade, informando sempre o número do protocolo daquela que será devidamente tratada.
- f) For cadastrada uma manifestação ou simplifique cujo teor já possui tratamento, ocasionando a perda de objeto.

**Boa Prática:** a UOS, identificando o casos descritos anteriormente, deverá no sistema OuvERJ realizar o devido arquivamento da manifestação de ouvidoria.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Arquivar a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** a UOS, identificando o casos descritos anteriormente, deverá no sistema OuvERJ realizar o devido arquivamento do simplifique.



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Arquivar o Simplifique – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 2.1.6. Manifestação de Ouvidoria com Informações Pessoais

Manifestação de ouvidoria com informação pessoal sobre o próprio solicitante é condicionado à validação do autenticador digital nacional. Para os casos de atendimento presencial, e não havendo a opção de cadastro do usuário em plataforma com autenticidade digital nacional, a UOS, garantindo a autenticidade do documento físico apresentado, documento com foto e a inscrição no cadastro de pessoa física - CPF, deverá proceder o cadastro do pedido no sistema OuvERJ, e poderá disponibilizar a informação via sistema.

**Boa Prática:** a UOS, após verificação de documentos físicos, deverá proceder com o cadastro do pedido no sistema OuvERJ, e solicitar ao cidadão seu e-mail para entrega da informação. Caso o usuário já possui cadastro com autenticação digital nacional, a UOS deverá auxiliá-lo, durante o atendimento presencial, quanto à inserção do pedido no sistema.



**Boa Prática:** nos casos que a UOS não tiver como garantir a autenticidade da documentação e/ou da procuração, deve marcar com o usuário data e local para o cidadão buscar a resposta pessoalmente nas dependências da UOS, mediante comprovação de documentos originais.



O comprovante da entrega da resposta poderá ser anexado no momento da conclusão, após entrega, ou caso a UOS já tenha concluído a manifestação de ouvidoria, esta deverá ser reaberta para inclusão do referido comprovante.



**Boa Prática:** a UOS deverá emitir um comprovante para que, no momento da entrega da resposta, o cidadão possa assinar, atestando a entrega de tal informação. Esse comprovante deverá ser anexado na resposta da manifestação.



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Responder a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

## 2.2. Respondendo o Pedido de Acesso à Informação

### 2.2.1. Informação Disponível em Transparência Ativa

Após identificar que a demanda recebida no sistema OuveRJ é pedido de informação, devemos verificar se o que está sendo solicitado encontra-se disponível na internet. Caso esteja disponível no site do Órgão/Entidade, a UOS deverá indicar o link dessa informação.

**Boa Prática:** o UOS deverá inserir na resposta um passo a passo sobre como localizar a informação, juntamente com o endereço eletrônico do sítio institucional do órgão/entidade.



### 2.2.2. Tramitação do Pedido para as Áreas Técnicas

O sistema OuveRJ possui fluxo interno para tramitação dos pedidos para as áreas técnicas responsáveis pela produção da resposta. Sendo assim, a UOS poderá realizar o encaminhamento, via sistema, dos pedidos às áreas incumbidas pela resposta.

**Boa Prática:** prezando pela otimização dos processos internos dos órgãos/entidades, de acordo com a gestão, a UOS poderá acordar com os gestores para cadastrar as respectivas áreas técnicas que serão responsáveis pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação. O servidor obterá o perfil de coordenador para tratamento.



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Cadastro de Setor Interno – Clique aqui e veja o vídeo](#)

**Boa Prática:** se houver cadastro de setores internos nos órgãos/entidades e designados servidores responsáveis pelo atendimento, a UOS deverá solicitar à OGE a inclusão do servidor responsável, e quanto obter a confirmação do cadastro, a UOS deverá dar permissão para tratamento das manifestações ou pedidos.



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Perfil de Usuário - Coordenador – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 2.2.3. Prorrogação de Prazo de Atendimento do Pedido

Os pedidos de informação devem ser respondidos no prazo de 20 (vinte) dias, sendo permitida uma única prorrogação de prazo por mais 10 (dez) dias, **mediante justificativa**. Alertamos que a prorrogação deverá ser realizada antes do vencimento do prazo, conforme dispõe o art. 16 do Decreto n.º 46.475/18.

**Boa Prática:** a UOS no sistema OuvÉRJ deverá inserir no quadro Descrição, do item Prorrogação, o artigo do Decreto n.º 46.475/2018 e a respectiva justificativa da prorrogação.

“Prezado(a) Usuário(a),  
Conforme art. 16 do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, a seguir, prorrogamos o Pedido de Acesso à Informação, tendo em vista que a área técnica responsável pela resposta encontra-se verificando as informações solicitadas.

Art. 16 O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Prorrogação Pedido – Clique aqui e veja o Vídeo](#)

### 2.2.4. Revisão da Resposta do Pedido

Ao receber a resposta da área técnica, a UOS deve fazer sua revisão, averiguando se a resposta está completa, clara e objetiva.

**Boa Prática:** identificar os seguintes itens da resposta ao pedido de acesso à informação:

- d) **Linguagem:** a linguagem utilizada na resposta deve ser clara e objetiva – art. 2º do Decreto nº 46.475/2018.
- e) **Conteúdo:** verificar se todas as perguntas foram respondidas. Em caso negativo, a UOS deverá entrar em contato com a área técnica para complementar a resposta.
- f) **Razão para negativa:** na restrição do acesso à informação indicar as razões da negativa, total ou parcial, especificando o emvasamento legal que a fundamenta – inciso I do art. 19 do Decreto nº 46.475/2018.



#### 2.2.5. O que fazer quando o Pedido envolve Cobrança de Custo

O fornecimento da informação é gratuito, ressalvada a cobrança do valor dos custos dos serviços e materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem, conforme art. 4 do Decreto n.º 46.475/18. O cidadão que declare nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983, situação econômica que não lhe permita arcar com os custos, estará isento desse pagamento.

#### 2.2.6. Procedimento para a Cobrança dos Custos de Reprodução

- a) Esclarecer ao requerente, via e-mail, telefone ou outro meio pelo qual o cidadão realizou a solicitação, que o fornecimento da informação implicará em custo para postagem ou reprodução de documentos, conforme previsão legal, e explicar o motivo da cobrança;
- b) Disponibilizar, via e-mail, a Guia de Recolhimento do Estado – GRE, indicando o valor, prazo e os procedimentos para a comprovação de pagamento da guia;
- c) Comunicar, via e-mail ou telefone, que a informação será entregue em até dez dias, contados a partir da comprovação do pagamento pelo requerente; e
- d) Marcar no campo “Status” do item “Gerenciar Pedido de Informação” do OuveRJ a opção “Concluído”, indicando o local e a data para o cidadão buscar a informação.

**Boa Prática:** é importante que o órgão/entidade sempre explique ao usuário o motivo dos custos. Também é necessário emitir um comprovante para que o cidadão assine no momento da entrega da informação ou, no caso da postagem, emitir aviso de recebimento.



### 2.2.7. Consulta de Informação Entregue Pessoalmente

A UOS deve sempre que possível entregar a informação por meio do OuvERJ. Quando não for viável, deve comunicar ao cidadão data, local e modo para que ele realize a consulta, efetue a reprodução de documentos ou obtenha a certidão, segundo disposto no inciso II do §1º do art. 15 do Decreto n.º 46.475/18.

**Boa Prática:** a UOS deve explicar ao usuário porque a informação não pode ser entregue via sistema. Além disso, deve também oferecer meios para que o próprio cidadão possa realizar a pesquisa, sem descuidar-se da informação, cabendo à Administração Pública zelar pela sua integridade.



### 2.2.8. Cancelamento de Pedido

Um pedido de acesso à informação poderá ser cancelado por solicitação do próprio requerente. A UOS deverá informar no sistema OuvERJ, oportunamente, quando da resposta do pedido, a solicitação do usuário requerendo o cancelamento do referido pedido.

**Boa Prática:** a UOS deverá inserir no sistema OuvERJ, no quadro Descrição, além da resposta, a exposição da solicitação de cancelamento, enviada pelo usuário. O pedido de cancelamento, formalizado, deve ser inserido como anexo no protocolo daquele pedido.



*Manual do Usuário - OUVERJ*

[Responder Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 2.2.9. Pedidos com Informações Pessoais

Pedido com informação pessoal sobre o próprio solicitante é condicionado à validação do autenticador digital nacional. Para os casos de atendimento presencial, e não havendo a opção de cadastro do usuário em plataforma com autenticidade digital nacional, a UOS, garantindo a autenticidade do documento físico apresentado, documento com foto e a inscrição no cadastro de pessoa física - CPF, deverá proceder o cadastro do pedido no sistema OuvERJ, e poderá disponibilizar a informação via sistema.

**Boa Prática:** a UOS, após verificação de documentos físicos, deverá proceder com o cadastro do pedido no sistema OuvERJ, e solicitar ao cidadão seu e-mail para entrega da informação. Caso o usuário já possui cadastro com autenticação digital nacional, a UOS deverá auxiliá-lo, durante o atendimento presencial, quanto à inserção do pedido no sistema.



Pedido com informação pessoal entregue a terceiros poderá ser disponibilizado mediante consentimento expresso (procuração) da pessoa a que elas se referirem, segundo inciso II art. 52 do Decreto n.º 46.475/18. Caso a procuração seja encaminhada via OuvERJ e a UOS tiver como garantir sua autenticidade, esta poderá ser aceita e a informação entregue via sistema.

Pedido com informação pessoal de pessoa falecida poderá ser entregue ao cônjuge, descendentes e ascendentes, conforme § 2º do art. 52 do Decreto n.º 46.475/18. Caso o pedido seja encaminhado via OuvERJ e a UOS tiver como garantir a autenticidade documental, este poderá ser aceito e a informação entregue via sistema.

**Boa Prática:** nos casos que a UOS não tiver como garantir a autenticidade da documentação e/ou da procuração, deve marcar com o usuário data e local para o cidadão buscar a informação pessoalmente nas dependências da UOS, mediante comprovação de documentos originais.

**Boa Prática:** a UOS deverá emitir um comprovante para que, no momento da entrega da informação, o cidadão possa assinar, atestando a entrega de tal informação. Esse comprovante deverá ser anexado na resposta do pedido de informação.



Ressaltamos que o pedido não pode ser reaberto, então a UOS deverá concluir o pedido imediatamente após a entrega da documentação com a inserção do comprovante em anexo.

### 3. INSERINDO AS RESPOSTAS NO OUVERJ

#### 3.1. Tramitar a Manifestação de Ouvidoria

Para responder a uma Manifestação de Ouvidoria a UOS deverá selecionar o status adequado à tramitação realizada oportunamente, obedecendo ao fluxo do OuvERJ, pois ele auxiliará na análise qualitativa das manifestações de ouvidoria dos órgãos e entidades.



- Em Aberto: quando o Cidadão/Servidor de Ouvidoria registra uma manifestação de ouvidoria.
- Em Andamento: quando a ouvidoria inicia o tratamento da manifestação de ouvidoria.
- Complementação Cidadão: quando o gestor da ouvidoria solicita complementação de dados e informações ao cidadão, para melhor tratamento da manifestação de ouvidoria, exceto para denúncias anônimas.
- Em Conclusão: quando a manifestação de ouvidoria é encaminhada para outras áreas técnicas, que após o devido tratamento pelo servidor com perfil de coordenador, retornam ao gestor da ouvidoria para a devida conclusão da manifestação de ouvidoria.
- Concluídos: quando a manifestação de ouvidoria tem seu tratamento finalizado, sendo concluído pelo gestor da ouvidoria.
- Arquivado: quando a manifestação de ouvidoria encaminhada ao órgão ou entidade não faz parte da competência ou dos serviços prestados pela administração pública da esfera estadual, ou quando a manifestação é aberta em duplicidade.

**Boa Prática** para Arquivamento da manifestação de ouvidoria, a UOS a exemplo poderá utilizar o seguinte texto:

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos que o teor dessa manifestação não faz parte do rol de competências deste órgão/entidade, por esse motivo estamos arquivando a manifestação de ouvidoria sob Protocolo xxxxxxxxxxxx.”

“Prezado(a) usuário(a),  
Informamos essa manifestação foi cadastrada em duplicidade. Por esse motivo estamos arquivando a referida manifestação, considerando que o Protocolo xxxxxxxxxxxx apresenta o mesmo teor desta.”



*Manual do Usuário - OUVÉRJ*

[Arquivar a Manifestação – Clique aqui e veja o vídeo](#)

Destacamos que nos casos em que a manifestação de ouvidoria não faça parte do rol de seus competências, e ao identificar que o responsável faça parte do Poder Executivo Estadual, a UOS deverá encaminhar, via OuvÉRJ, a manifestação para a UOS daquele órgão/entidade.

**Boa Prática** para Encaminhar a manifestação de ouvidoria para outro órgão/entidade, o gestor de ouvidoria poderá inserir no Quadro Descrição da Manifestação dentro do OuvERJ:

“Prezado(a),  
Informamos que a referida manifestação não faz parte das competências deste órgão/entidade. Encaminhamos esta manifestação para o melhor atendimento e tratamento da demanda.”



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Encaminhar Manifestação para outro Órgão/Entidade – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 3.1.1. Restrições para Manifestações de Ouvidoria

Segundo o art. 5º da Lei 13.460/2017 o usuário de serviço público tem direito a adequada prestação dos serviços por parte dos agentes públicos, sendo vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em normativos que regulamentam o tema. As UOS deverão observar quanto ao conteúdo das manifestações:

- a) **Identificação do Requerente:** é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.
- b) **Identificação de Terceiros com Informação Pessoal:** são aquelas que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, segundo o art. 52 do Decreto n.º 46.475/18.
- c) **Solicitação para resolução de caso pessoal:** as manifestações cadastradas no OuvERJ pelo cidadão via autenticação digital não necessitam de comprovação documental, para os casos de atendimento presencial o número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

### 3.2. Tramitar o Pedido de Acesso à Informação

Para responder a um Pedido de Acesso à Informação a UOS deverá selecionar o status adequado à tramitação realizada oportunamente, obedecendo ao fluxo do OuvERJ, pois ele irá gerar dados estatísticos sobre a Transparência Passiva.

- Em Aberto: quando o Cidadão/Servidor de Ouvidoria registra um pedido de acesso à informação.
- Em Andamento: quando a ouvidoria inicia o tratamento do pedido de acesso à informação.
- Concluídos: quando o pedido de acesso à informação tem seu tratamento finalizado, sendo concluído pelo gestor da ouvidoria.

Quando não se tratar de pedido de acesso à informação a UOS deverá converter o pedido para manifestação de ouvidoria.

**Boa Prática:** realizar a Conversão da manifestação de ouvidoria para pedido de acesso à informação no sistema OuvERJ.



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Conversão da Manifestação para Pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

A UOS deverá inserir no quadro Descrição, quando da resposta, que o cidadão tem o direito de interpor recurso.

**Boa Prática:** a UOS deverá inserir no quadro Descrição, após a resposta:

Decreto nº 46.475/2018

Prazo para interpor recurso: 10 (dez) dias a contar do conhecimento da resposta.

1ª Instância: Recurso direcionado ao superior hierárquico do responsável pela resposta

2ª Instância: Recurso direcionado gestor máximo do órgão/entidade

3ª Instância: Recurso direcionado à CGE



Manual do Usuário - OUVÉRJ

[Responder pedido – Clique aqui e veja o vídeo](#)

### 3.2.1. Definição dos Tipos de Restrição de Acesso à Informação

Segundo o art. 19 do Decreto n.º 46.475/18 negado o pedido de informação, a UOS deverá apresentar as razões da negativa possibilidade e prazo para interpor recurso, bem como a autoridade que irá apreciar. São razões para negativa de pedido de informação:

- a) **Informação Pessoal:** são aquelas que se referem à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, segundo o art. 52 do Decreto n.º 46.475/18.
- b) **Restrições por determinação legal:** conforme o inciso I do art. 7 do Decreto n.º 46.475/18, são as informações submetidas permanentemente à restrição de acesso público por estarem cobertas por sigilo fiscal, bancário, comercial, industrial, sociedade anônimas, direitos autorais e legislações específicas.
- c) **Informação classificada nos graus de sigilo ultrassecreta, secreta e reservada:** de acordo com o capítulo V do Decreto n.º 46.475/18, são informações submetidas temporariamente à restrição de acesso público, em razão de sua imprescindibilidade para segurança da sociedade ou do Estado.

- d) **Pedido desproporcional (Inciso II art. 14 do Decreto n.º 46.475/18):** analisa-se a adequabilidade do pedido de modo que seu atendimento não comprometa significativamente a realização das atividades rotineiras da instituição requerida, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes. O Órgão/Entidade deve indicar à UOS as razões de fato ou de direito da recusa total ou parcial da demanda, apresentando o nexo entre o pedido e os impactos negativos ao Órgão/Entidade.
- e) **Desarrazoado (Inciso II art. 14 do Decreto n.º 46.475/18):** É aquele que não encontra amparo para a concessão de acesso solicitado nos objetivos da LAI e tampouco nos seus dispositivos legais, nem nas garantias fundamentais previstas na Constituição. É um pedido que se caracteriza pela desconformidade com os interesses públicos do Estado em prol da sociedade, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública. Ex.: cópia da planta de uma penitenciária do RJ.
- f) **Pedido que exige tratamento adicional de dados (Inciso III art. 14 do Decreto 46.475/18):** é aquele que exige trabalhos de cruzamento, análise ou interpretações de dados ou informações, que não foram feitos pelo Órgão/Entidade.
- g) **Pedido Genérico (Inciso I art. 14 do Decreto 46.475/18):** é aquele que não é específico, ou seja, não descreve de forma delimitada (quantidade, período temporal, localização, sujeito, recorte temático, formato, etc.) o objeto do pedido de acesso à informação, o que impossibilita a identificação e a compreensão do objeto da solicitação. É um pedido que se caracteriza pelo seu aspecto generalizante, com ausência de dados importantes para a sua delimitação e atendimento.
- h) **Pedido incompreensível:** segundo o inciso III do art. 13 do Decreto 46.475/18, o pedido de informação deverá ter especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- i) **Processo decisório em curso:** é aquele documento que serve para fundamentar a tomada de decisão. Caso o acesso da informação seja concedido poderá frustrar a finalidade devido ao fato da decisão ainda estar em andamento. Também pode acarretar expectativas incorretas e/ou incompletas que poderá causar transtornos ao disseminar a informação na sociedade.

### 3.3. Identificando o Responsável da Resposta

Nas Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação, no momento da inclusão das respostas, a UOS deverá observar quanto à identificação do servidor responsável pela resposta. O sistema informa o responsável pela inclusão da resposta no sistema.

**Boa Prática:** no sistema OuVERJ, no quadro Descrição, a UOS deverá inserir o nome do servidor responsável pela resposta e a Identidade funcional - ID do servidor. Nos casos em que a área técnica não informar a ID do servidor, a Ouvidoria deverá informar o “Nome do Responsável” da área que produziu a resposta.



## 4. RELATÓRIOS DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA

### 4.1. Tramitar a Manifestação de Ouvidoria

Em atendimento aos normativos vigentes, durante o exercício, as UOS deverão elaborar e divulgar relatórios gerenciais que podem auxiliar a alta gestão na tomada de decisão bem como contribuir para a melhoria da prestação dos serviços ofertados pelos órgãos/entidades.

- a) **Relatórios Trimestrais e Semestrais** – incisos II e III do Decreto nº 46.873/2019
- b) **Relatórios de Gestão** – arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017
- c) **Relatório Anual de Transparência** – art. 37 do Decreto nº 46.475/2018

**Boa Prática:** a UOS deverá elaborar, tempestivamente, os relatórios, com base nas legislações vigentes, submetendo os mesmos para conhecimento e/ou aprovação da autoridade máxima do órgão, e por conseguinte publicizar esses relatórios, internamente e externamente em seus sites institucionais dos respectivos órgãos/entidades.



## 5. 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](mailto: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](mailto:esic.ouvidoria@cge.rj.gov.br)  
telefone 2333-1798



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

Para ler na íntegra o Manual do Usuário OuvERJ das Unidades de Ouvidoria Setorial, acesse o QRCode, ao lado, ou por meio do link <http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2024/07/Manual-do-Usuario-OuvERJ-v1.pdf>

