**TERMO DE USO DO SISTEMA OUVERJ**

Cidadão, é importante estabelecer o que esperar do OuvERJ e o que esperamos de você.

Aqui apresentamos o Termo de Uso do sistema OuvERJ na qual descrevemos o serviço, sua base legal, os direitos e responsabilidades dos usuários, as responsabilidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro em relação aos dados pessoais e apresentamos informações para contato e atualização dos dados pessoais ou esclarecimento de dúvidas.

**A importância da aceitação e leitura do Termo de Uso do sistema OuvERJ**

Para utilizar o sistema OuvERJ, o usuário deve aceitar o Aviso de Privacidade (<https://www.rj.gov.br/workspace/minha-conta/privacidade>) e o Termo de Uso do RJ Digital. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente e de acordo com os termos e condições previstos nestes documentos.

**Descrição do sistema OuvERJ**

Trata-se de uma plataforma informatizada por onde o cidadão pode registrar sua manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão) referente aos serviços públicos ou solicitar acesso à informação junto à Administração Pública. Este sistema é utilizado, para tratamento, por todas as ouvidorias do Poder Executivo, administração direta e indireta do estado do Rio de Janeiro.

Para sua utilização, o cidadão deverá se cadastrar no Login gov.br (Login único). O Login Gov.br é um autenticador nacional que permite que você se identifique, de forma única, em diversos serviços, dentre eles o sistema OuvERJ. Maiores esclarecimentos: sobre o Login Único do gov.br: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>.

**Base Legal sistema OuvERJ**

Apresentamos as legislações referente ao sistema OuvERJ:

* Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: É a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. A LGPD regulamenta o tratamento de dados pessoais por parte de empresas, organizações e órgãos públicos, com o fim de garantir a privacidade e a segurança das informações pessoais dos cidadãos. No Art. 2º estão os fundamentos, sendo um deles o respeito à privacidade.
* Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: conhecida como Lei de Acesso à Informação - LAI, regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 21 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências;
* Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
* Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018: dispõe sobre o sistema de controle interno do Poder Executivo do estado do Rio de Janeiro, cria a Controladoria-Geral do estado do Rio de Janeiro e o Fundo de Aprimoramento de Controle Interno, organiza as carreiras de controle interno, e dá outras providências;
* Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018: dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5°, no inciso II, do §3° do artigo 37, e no §2°, do artigo 216, todos da constituição da república, e dá outras providências;
* Decreto Estadual 46.622, de 3 de abril de 2019: regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do rio de janeiro, e dá outras providências;
* Lei Estadual 6.052, de 23 de setembro de 2011: dispõe da simplificação do atendimento público e institui a “Carta de Serviços”;
* Decreto Estadual nº 47.826, de 11 de novembro de 2021: institui o Comitê Estadual de Governança e privacidades de dados;
* Decreto Estadual nº 48.727, 03 de outubro de 2023: institui no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o Sistema OUVERJ e dá outras providências;

**Direitos dos usuários do sistema OuvERJ**

Sendo a plataforma um serviço público oferecido pelo estado do Rio de janeiro, seus usuários têm como direitos básicos os descritos na Lei nº 13.460/2017, art. 6º (<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm>) bem como na Lei 13.709/2018 arts. 17 a 22 (<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm>). Além disso, sem prejuízo aos demais direitos trazidos pelo ordenamento jurídico brasileiro, ao realizar uma denúncia, o usuário tem direito de ter assegurado o sigilo de sua identidade e o direito de que os órgãos solicitem seu consentimento para encaminhamento de denúncia com seus elementos de identificação para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do estado do Rio de Janeiro. O cidadão também tem direito de realizar uma comunicação de irregularidade de forma anônima.

Outro direito do cidadão é o de acesso à informação, que assegura a todos o direito a receber, dos órgãos públicos, as informações de seu interesse, particular ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos que a do Decreto nº 46.475 de 25 de outubro de 2018 que dispõe sobre o acesso a informações (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/DECRETO-N%C2%BA-46.475-LAI-Consolidado.pdf>).

**Responsabilidades dos usuários do sistema OuvERJ**

Informar seus dados pessoais com exatidão e veracidade, mantendo-os atualizados no cadastro do Login gov.br (Login único) e manter sigilo de sua senha sendo intransferível e de uso único e pessoal. Responsabilização pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros usuários; de terceiros, inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados à Administração Pública, a qualquer outro Usuário, ou ainda a qualquer terceiro, inclusive em virtude do descumprimento do disposto neste Termos de Uso e no Aviso de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

O equipamento que acessa a plataforma é de inteira responsabilidade do usuário do serviço que tem o dever de protegê-lo contra vírus, trojans, worm, bot, backdoor, spyware, rootkit, ou de quaisquer outros que venham a ser criados.

A Controladoria-Geral do Estado não poderá ser responsabilizada pelos seguintes fatos:

1. Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
2. Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
3. Proteção do computador;
4. Proteção das informações baseadas nos computadores dos usuários;
5. Abuso de uso dos computadores dos usuários;
6. Monitoração clandestina do computador dos usuários;
7. Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas dos usuários;
8. Perímetro inseguro.

**Responsabilidade do governo do estado do Rio de Janeiro.**

Cumprimento das legislações relacionadas ao sistema OuvERJ e aos direitos dos usuários do serviço que sejam garantidos e em especial a Lei 13.709/2018 Arts. 23 a 30 (<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm>).

**Contatos**

Em caso de manifestações relacionadas ao sistema OuvERJ, o cidadão poderá utilizar o próprio sistema, por intermédio do e-mail ouverj@cge.rj.gov.br ou pelo telefone (21) 2333 – 1828.

**Mudanças no Termo de Uso**

Este Termo de Uso pode ser alterado a qualquer tempo para assegurar a qualidade das informações relacionadas aos dados pessoais tratados. Recomendamos que você verifique periodicamente essa página e observe a data de atualização indicada no rodapé.

Atualizado em 27 de outubro de 2023.