

Secretaria de
Planejamento
e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

MANUAL DO USUÁRIO

OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

V.2

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
ADILSON DE FARIA MACIEL

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA SANTOS

Elaboração

TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM
Assistente de Ouvidoria

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Av. Erasmo Braga, 118 - 9º andar – Ed. Estácio de Sá
CEP 20020-000 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

Ouvidoria Interna e Transparência
Fone: (21) 2333-33



Apresentação

A Ouvidoria Interna e Transparência, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG é responsável pela gestão das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, encaminhados à SEPLAG por meio do sistema OuvERJ.

A atuação da Ouvidoria, como meio de comunicação do cidadão com a instituição, é fundamental por ser a SEPLAG órgão central do Sistema de Planejamento e Orçamento do Poder Executivo Estadual, com atividades na elaboração e acompanhamento da execução física e orçamentária da programação dos órgãos e entidades, consolidação do Plano Plurianual, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Lei Orçamentária Anual, bem como formular políticas, implementar e acompanhar as atividades de utilização e movimentação dos recursos logísticos e patrimoniais, de contratação de fornecedores, de aquisição de bens e serviços e de disposição de bens móveis, atuando como órgão central dos sistemas de logística e de Planejamento Estratégico do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Nesse sentido, o manual foi elaborado para servir de material de apoio aos usuários que registram suas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados à SEPLAG. O manual está organizado em seções de forma a orientar a utilização das funcionalidades em um passo a passo, utilizando uma linguagem simples e visual, com base nas informações disponibilizadas no sistema OuvERJ.

Sumário

1. OUVÉRJ	5
1.1 MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA E PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	5
1.2 CADASTRO	6
1.3 ACESSO DO USUÁRIO	6
1.3.1 Registro da Manifestação	8
1.3.2 Registro de Pedido de Acesso à Informação.....	12
1.3.3 Solicitação de Recurso	17
1.3.4 Avaliação e Prazos.....	23
1.3.5 Registrando uma Denúncia Não identificada	24
1.4 CONSULTAR MINHAS MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	26
2. CONTATO DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG ..	32



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 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 ministério ou secretaria 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 Cadastro

Para acessar o OuvERJ o usuário deverá utilizar sua conta gov.br, caso não possua, deverá ser criada uma conta para acesso.

1.3 Acesso do Usuário

O acesso se dará por meio do link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>. Em seguida, o usuário deverá, no item **NOVA MANIFESTAÇÃO**, clicar em **ACESSAR**.



 NOVA MANIFESTAÇÃO Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações.  ACESSAR	 CONSULTAR MANIFESTAÇÃO Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023 ACESSAR	 PAINEL DE OUVIDORIA Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual ACESSAR
--	--	---

Selecione a opção desejada e clique em **ACESSAR**.



Após escolher seu tipo de manifestação, selecione sua identificação e, em seguida, clique em **AVANÇAR**.



Qual tipo de identificação deseja utilizar?

 **Identificado**

Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Em seguida, informe seu CPF e sua senha cadastrada no gov.br.



Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF
Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco **SUA CONTA BANCÁRIA**
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

1.3.1 Registro da Manifestação

Após conectar com sua conta gov.br, continue preenchendo as telas a seguir para dar continuidade com a sua manifestação de ouvidoria.



Qual tipo de identificação deseja utilizar?

Identificado
Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Selecione a opção **PARA ÓRGÃO** e, em seguida, escolha a **SEPLAG — Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão** e clique em **AVANÇAR**.

Passo 1/6 Identificação Passo 2/6 Destinatário Descrição Sobre o fato Termo Conclusão

Deseja fazer o registro para um serviço ou para um órgão?

SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

* Campo de preenchimento obrigatório

Selecione o **ASSUNTO** e descreva sua manifestação em **FALE AQUI**. Caso necessário, o usuário poderá enviar arquivos, clicando em **ANEXAR ARQUIVO**, em seguida identifique o canal de entrada e clique em **AVANÇAR**.

Passo 1/6 Identificação Passo 2/6 Destinatário Passo 3/6 Descrição Sobre o fato Termo Conclusão

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação

Assunto *

Fale aqui *

ANEXAR ARQUIVO

Canal de entrada *

Internet

* Campo de preenchimento obrigatório

Caso deseje colocar mais informações sobre o fato, preencha as informações como **UF, MUNICÍPIO, LOCAL** e ainda pode acrescentar os dados dos **envolvidos no fato**, após clique em **AVANÇAR**.

Se não desejar expor essas informações, clique em **PULAR**.

Passo 1/6 Identificação Passo 2/6 Destinatário Passo 3/6 Descrição Passo 4/6 Sobre o fato Termo Conclusão

Informe o local em que ocorreu a situação relatada

UF
RJ

Município

Local

Deseja informar os envolvidos do fato?
(Opcional)

Nome do envolvido Órgão/Empresa Função do envolvido +

* Campo de preenchimento obrigatório

← VOLTAR PULAR → AVANÇAR

Após a inclusão das informações, o usuário deverá ter conhecimento do **TERMO DE USO** e após clicar em **ACEITAR**.

Passo 1/6 Identificação Passo 2/6 Destinatário Passo 3/6 Descrição Passo 4/6 Sobre o fato Passo 5/6 Termo Conclusão

Termo de aceite

Termo de Uso - Versão 1.0.1

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.

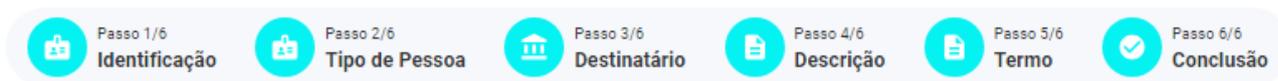
A importância da aceitação e leitura do Termo de Uso do sistema OuvERJ

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

Clique aqui e leia na íntegra o Termo de Uso Sistema OuvERJ.

← VOLTAR ACEITAR

O usuário deverá verificar todas as informações preenchidas e enviar sua manifestação ao clicar em **CONFIRMAR**.



Confira todas as informações preenchidas antes de enviar

Tipo de Identificação Identificado	Órgão Destinatário Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	Canal de entrada Internet
Assunto Atendimento ao público	Descrição Solicito.....	
Anexos Nenhum arquivo anexado		

← VOLTAR

CONFIRMAR

Após o cadastro, o usuário receberá a confirmação do registro da sua manifestação, com o número de protocolo para acompanhamento.

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO

Manifestação registrada com sucesso

Número de protocolo

2023112959724

Manifestação registrada com sucesso! Para acompanhar todas as suas solicitações através do sistema, acesse a opção "Minhas manifestações" ou clique no botão abaixo:

[IR PARA MINHAS MANIFESTAÇÕES](#)

1.3.2 Registro de Pedido de Acesso à Informação

O acesso se dará por meio do link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>. Em seguida, o usuário deverá, no item NOVA MANIFESTAÇÃO clicar em **ACESSAR**.



Selecione a opção **ACESSO À INFORMAÇÃO** e clique em **ACESSAR**.



Após escolher pedido de acesso à informação, selecione sua identificação. Caso o usuário queira preservar sua identidade, deverá marcar o quadro **Restrição de dados**. Em seguida, clicar em **AVANÇAR**.



Qual tipo de identificação deseja utilizar?

Identificado
Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

Restrição de dados

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Em seguida informe seu CPF e sua senha cadastrada no gov.br.

gov.br



Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Digite seu CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

Login com seu banco **SUA CONTA SEGURADA**

Login com QR code

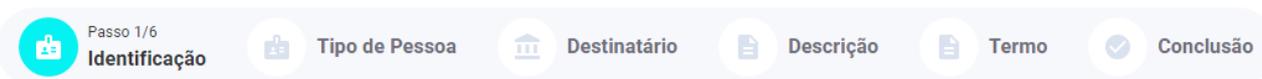
Seu certificado digital

Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Após conectar com sua conta gov.br, continue preenchendo as telas a seguir para dar continuidade com seu pedido de acesso à informação.



Qual tipo de identificação deseja utilizar?

Identificado
Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

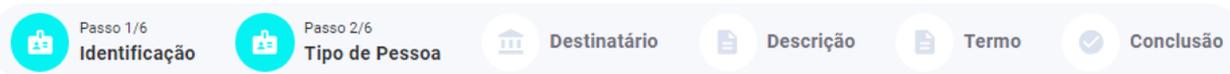
Restrição de dados

Gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei nº 13.460/2017.

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Selecione o tipo de Pessoa: **Física ou Jurídica**, e clique em **AVANÇAR**.



Escolha como se deseja realizar este pedido

Pessoa Física
Escolha essa opção se você quer seguir com o seu Pedido de Acesso à Informação em seu nome.

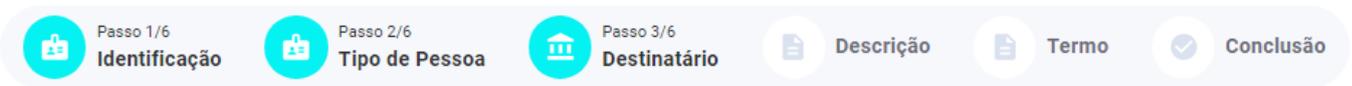
Pessoa Jurídica
Escolha essa opção se você quer seguir com o seu Pedido de Acesso à Informação em nome de uma empresa a qual você representa

* Campo de preenchimento obrigatório

← VOLTAR

AVANÇAR

Selecione o **órgão SEPLAG – Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão** e clique em **AVANÇAR**.



Escolha o órgão para o qual deseja enviar seu pedido

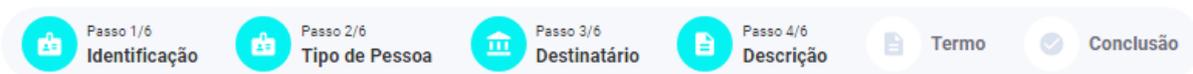
* Campo de preenchimento obrigatório

← VOLTAR

AVANÇAR



Selecione o **Assunto** e descreva sua solicitação em **Fale Aqui**. Caso necessário, o usuário poderá enviar arquivos, clicando em **ANEXAR ARQUIVO**, em seguida identificar o canal de entrada e clicar em **AVANÇAR**.



Descreva abaixo o conteúdo do seu pedido

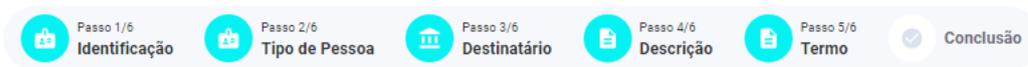
* Campo de preenchimento obrigatório

← VOLTAR

AVANÇAR



Após a inclusão das informações, o usuário deverá ter conhecimento do **Termo de Uso** e clicar em **ACEITAR**.



Termo de aceite

Termo de Uso - Versão 1.0.1

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

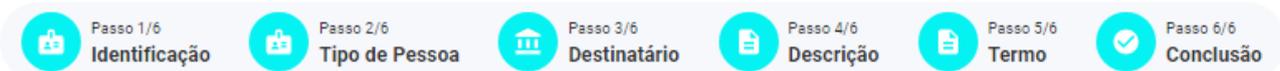
Para utilizar o sistema OuvERJ, o usuário deve aceitar o Aviso de Privacidade e o Termo de Uso do RJ Digital (<https://www.rj.gov.br/workspace/termos>). Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta estar ciente e de acordo com os termos e condições previstos nestes documentos.

Clique aqui e leia na íntegra o Termo de Uso Sistema OuvERJ.

← VOLTAR

ACEITAR

O usuário deverá confirmar todas as informações preenchidas e enviar seu pedido de acesso à informação, e clicar em **CONFIRMAR**.



Confira todas as informações preenchidas antes de enviar

Tipo de Identificação Identificado	Órgão Destinatário Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	Canal de entrada Internet
Assunto Atendimento ao público	Descrição Solicito.....	
Anexos Nenhum arquivo anexado		

← VOLTAR

CONFIRMAR

Após a confirmação, o usuário receberá um número de protocolo para acompanhamento.

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO

Pedido registrado com sucesso

Pedido registrado com sucesso! Para acompanhar todas os seus pedidos através do sistema, acesse a opção "Meu pedidos" ou clique no botão abaixo:

Número de protocolo

20231129793952

[IR PARA MEUS PEDIDOS](#)

1.3.3 Solicitação de Recurso

O usuário pode solicitar recursos do pedido de acesso à informação, na seguinte forma:

- **Recurso de 1ª instância** será respondido por um servidor hierarquicamente superior ao que respondeu à solicitação.
- **Recurso de 2ª instância** será respondido pelo responsável máximo do órgão demandado.
- **Recurso de 3ª instância** será respondido pela Ouvidoria Geral do Comitê Executivo.

Vejamos, agora, como realizar a solicitação de RECURSOS.

Ao acessar a página, escolha **CONSULTAR MANIFESTAÇÃO** e clique em **ACESSAR**.

OUVERJ

OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



NOVA MANIFESTAÇÃO

Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações.

ACESSAR



CONSULTAR MANIFESTAÇÃO

Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023

ACESSAR 



PAINEL DE OUVIDORIA

Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual

ACESSAR

Aparecerá a tela abaixo, que deverá ser fechada.



Acompanhe sua manifestação

Acompanhe o andamento de sua manifestação com o seu número e senha.

Número de Protocolo *

Seu número de protocolo contém no mínimo 11 caracteres.

Senha de Acesso *

Sua senha contém no mínimo 6 caracteres.

CONSULTAR

Clique em **ENTRAR**.



Em seguida, informe seu CPF e sua senha cadastrada no gov.br.



Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

Login com seu banco [SUA CONTA SEU PODER](#)

Login com QR code

Seu certificado digital

Seu certificado digital em nuvem

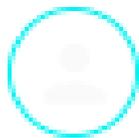
Está com dúvidas e precisa de ajuda?

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Clique sobre seu nome.



E escolha o **MEU RJ**.

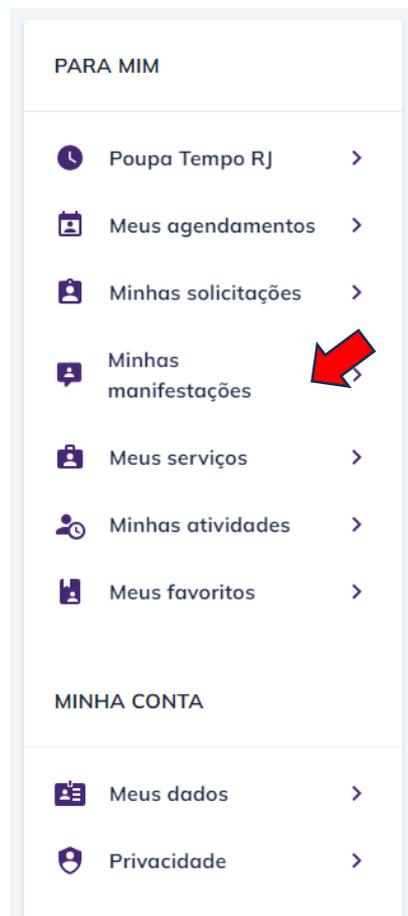


Meu RJ

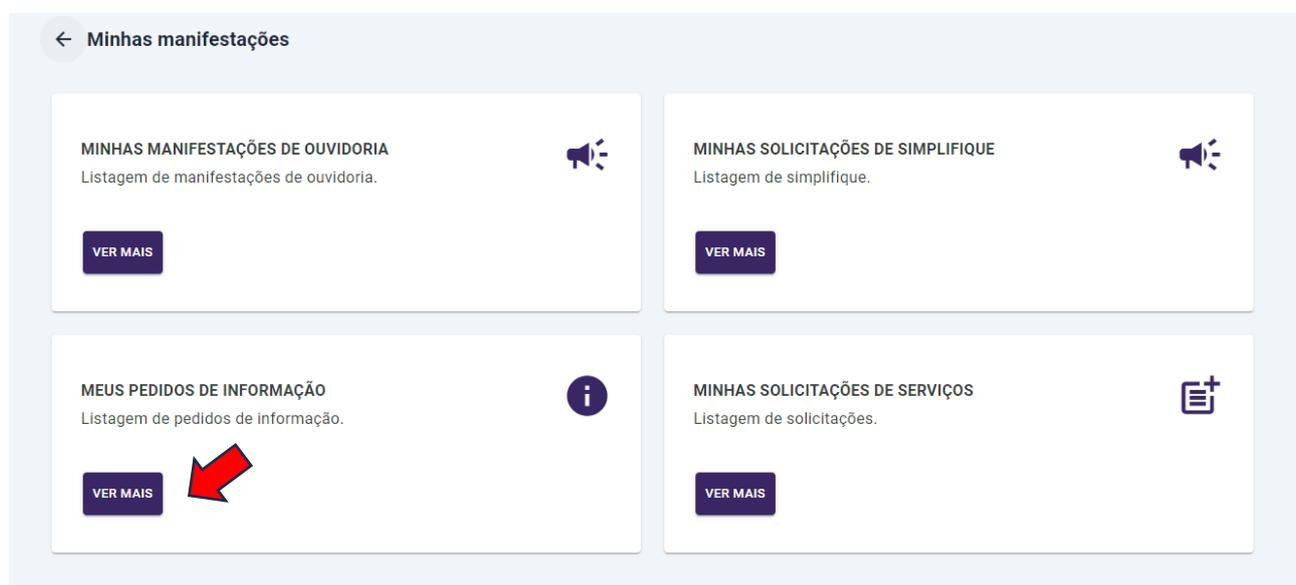


Sair

Do lado esquerdo de sua tela, clique em **MINHAS MANIFESTAÇÕES**.



Após, clique em **VER MAIS** em **MEUS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**.



E assim verá a lista com todas as solicitações realizadas.

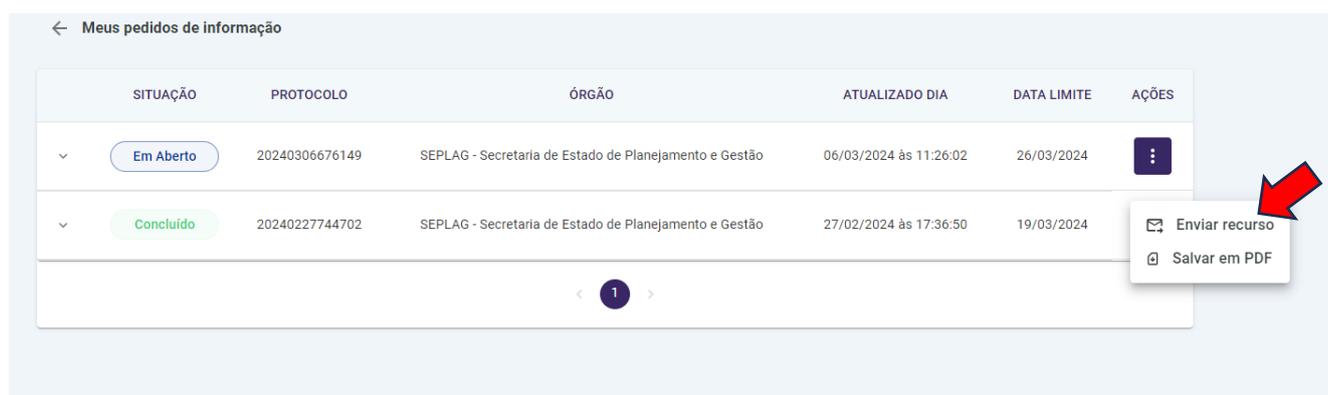


← Meus pedidos de informação

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	ÓRGÃO	ATUALIZADO DIA	DATA LIMITE	AÇÕES
Em Aberto	20240306676149	SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	06/03/2024 às 11:26:02	26/03/2024	⋮
Concluído	20240227744702	SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	27/02/2024 às 17:36:50	19/03/2024	⋮

< 1 >

Clique nos 3 pontinhos localizados no lado direito e escolha **ENVIAR RECURSO**.



← Meus pedidos de informação

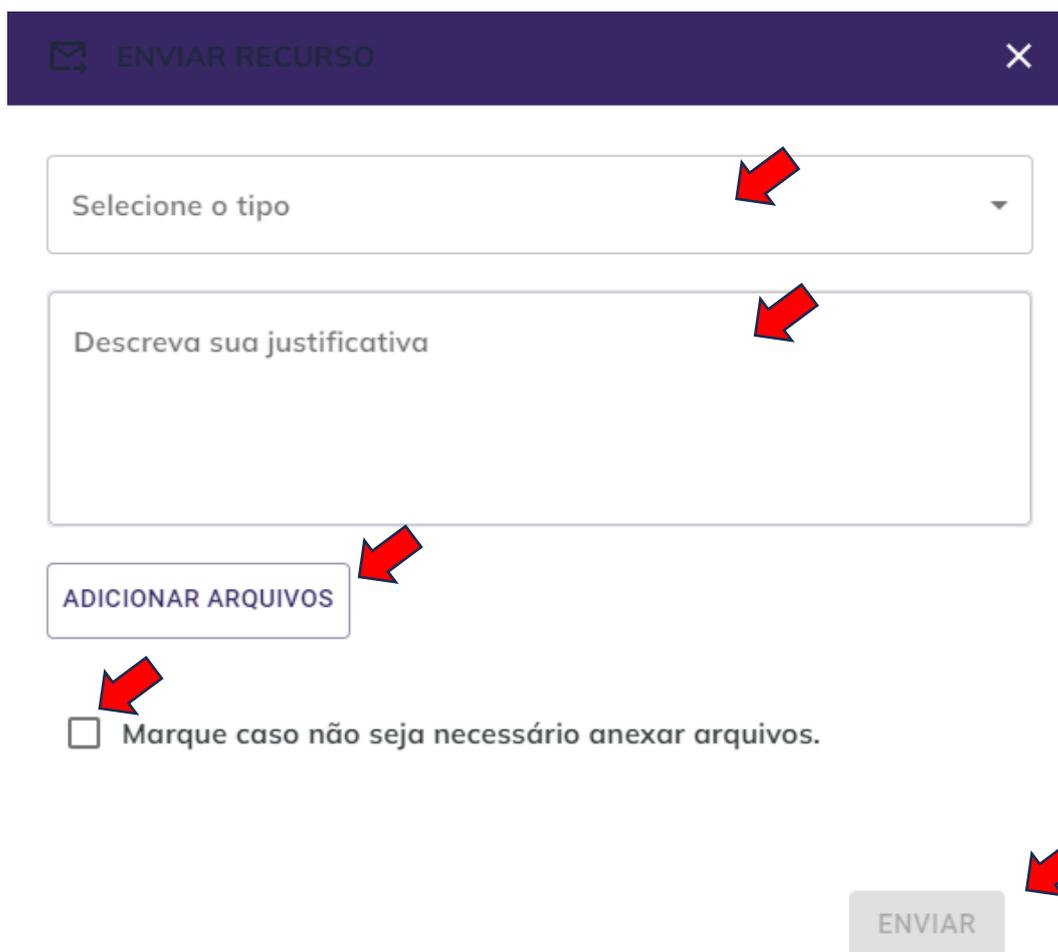
SITUAÇÃO	PROTOCOLO	ÓRGÃO	ATUALIZADO DIA	DATA LIMITE	AÇÕES
Em Aberto	20240306676149	SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	06/03/2024 às 11:26:02	26/03/2024	⋮
Concluído	20240227744702	SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	27/02/2024 às 17:36:50	19/03/2024	⋮

< 1 >

Enviar recurso
Salvar em PDF

Em seguida, aparecerá a tela para envio de recursos, que deverá ser preenchido os campos: **SELECIONE O TIPO** e a **JUSTIFICATIVA**.

Caso deseje anexar arquivos, basta clicar em **ADICIONAR ARQUIVOS**, se não, selecione a caixinha que diz **“MARQUE CASO NÃO SEJA NECESSÁRIO ANEXAR ARQUIVOS”** e clique em **ENVIAR**.



The screenshot shows a web form titled "ENVIAR RECURSO" with a close button (X) in the top right corner. The form contains the following elements:

- A dropdown menu with the placeholder text "Selecione o tipo". A red arrow points to the dropdown arrow.
- A text area with the placeholder text "Descreva sua justificativa". A red arrow points to the text area.
- A button labeled "ADICIONAR ARQUIVOS". A red arrow points to the button.
- A checkbox with the text "Marque caso não seja necessário anexar arquivos." A red arrow points to the checkbox.
- A button labeled "ENVIAR" at the bottom right. A red arrow points to the button.

Agora é só aguardar a decisão e, caso não concorde com a resposta, poderá repetir esse procedimento para realizar a 2ª e 3ª Instância.

1.3.4 Avaliação e Prazos

Após o registro da manifestação de ouvidoria no sistema OuvERJ, é realizada uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo: A Ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro Órgão/Entidade, dependendo do caso.

Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

← Minhas manifestações de Ouvidoria

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	ÓRGÃO	TIPO DA DEMANDA/IDENTIFICAÇÃO	ATUALIZADO DIA	DATA LIMITE	AÇÕES
Concluído	2023112959724	SEPLAG	Elogio/Identificado	29/11/2023 às 14:53:39	29/12/2023	

< 1 >

← Meus pedidos de informação

SITUAÇÃO	PROTOCOLO	ÓRGÃO	ATUALIZADO DIA	DATA LIMITE	AÇÕES
Em Aberto	20231129793952	SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	29/11/2023 às 13:52:20	19/12/2023	

< 1 >

O sistema faz o controle de prazo de atendimento, notificando o destinatário quando da proximidade ou expiração de prazo.

Os prazos aplicáveis são:

- **Manifestações:** são 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa.
- **Pedido de acesso à informação:** são 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez), também devidamente justificados.

1.3.5 Registrando uma Denúncia Anônima

A denúncia pode ser realizada tanto mediante a 3 (três) tipos de identificação:

- **Identificado:** Utilizando o login do gov.br, mas caso o cidadão decida registrar a denúncia e se identificar, os seus dados pessoais deverão permanecer em sigilo, conforme o artigo 16 da Resolução CGE n.º 13/19 e o artigo 11 da Resolução CGE n.º 37/19.
- **Sigiloso:** Utilizando o login do gov.br, mas com os dados criptografados.
- **Anônimo:** Não é necessário efetuar o login no sistema. Dessa forma, o cidadão poderá criar uma senha e ao finalizar receberá um número de protocolo, e com essas informações será permitido o acompanhamento da solicitação.

A seguir, explicaremos como realizar uma Denúncia de forma não identificada, **ANÔNIMA**. Lembramos que para a realização de uma Denúncia nas formas IDENTIFICADO e SIGILOSO, basta seguir as orientações disponíveis no item 1.3.1 dos cadastros de manifestações, deste manual.

Escolha o tipo de manifestação **DENÚNCIA** e cliquem em **ACESSAR**.



Após, escolha a opção **ANÔNIMO** e clique em **AVANÇAR**.

Passo 1/6
Identificação

Destinatário Descrição Sobre o fato Termo Conclusão

Qual tipo de identificação deseja utilizar?

Identificado
Utilizando o login único (solução própria do gov.br).

Sigiloso
Utilizando o login único (solução própria do gov.br), mas seus dados são criptografados.

Anônimo
Não é necessário efetuar login no sistema. O cidadão poderá criar uma senha de acesso pessoal e, ao finalizar a manifestação, receberá um número de protocolo. Essas informações permitirão que o cidadão acompanhe o progresso da solicitação.

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Aparecerá um campo para criação de **SENHA DE ACESSO**, crie sua senha e clicar em **AVANÇAR**.

 **Anônimo**

Não é necessário efetuar login no sistema. O cidadão poderá criar uma senha de acesso pessoal e, ao finalizar a manifestação, receberá um número de protocolo. Essas informações permitirão que o cidadão acompanhe o progresso da solicitação.

Senha de Acesso *

Crie uma senha de acesso para consultar a sua manifestação.
Sua senha contém no mínimo 6 caracteres.

* Campo de preenchimento obrigatório

AVANÇAR

Em seguida, realize os procedimentos indicados no item 1.3.1 dos cadastros de manifestações.

Os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais do cidadão, limitando o acesso a quaisquer informações referentes à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você tenha autorizado expressamente o acesso a essas informações, de acordo com a Lei n.º 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), a Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos) e o Decreto Estadual n.º 46.475/18.

1.4 Consultar minhas Manifestações e Pedidos de Acesso à Informação

Esta funcionalidade permite ao usuário visualizar suas manifestações registradas, acompanhar seu andamento e realizar determinadas ações solicitadas pela ouvidoria.

1.4.1 Consulta de Manifestação

Ao acessar a página, escolha **CONSULTAR MANIFESTAÇÃO** e clique em **ACESSAR**.



The screenshot shows the OUV ERJ main menu with three options: NOVA MANIFESTAÇÃO, CONSULTAR MANIFESTAÇÃO, and PAINEL DE OUVIDORIA. The CONSULTAR MANIFESTAÇÃO option is highlighted with a red arrow pointing to its ACESSAR button.

OUVERJ
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

- NOVA MANIFESTAÇÃO**
Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações.
ACESSAR
- CONSULTAR MANIFESTAÇÃO**
Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023.
ACESSAR
- PAINEL DE OUVIDORIA**
Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual.
ACESSAR

Aparecerá a tela abaixo, que deverá ser fechada.

Acompanhe sua manifestação

Acompanhe o andamento de sua manifestação com o seu número e senha.

Número de Protocolo *

Seu número de protocolo contem no mínimo 11 caracteres.

Senha de Acesso *

Sua senha contém no mínimo 6 caracteres.

CONSULTAR

Cliquem em **ENTRAR** e acesse sua conta gov.br.



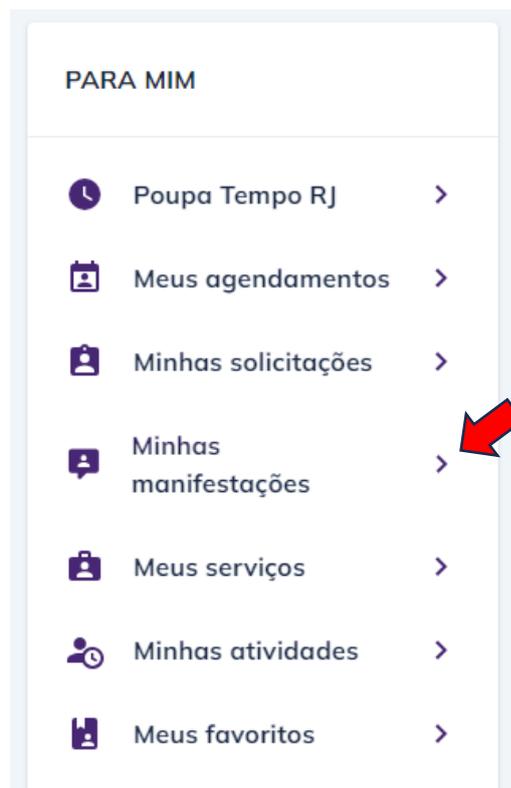
Clique sobre o seu nome.



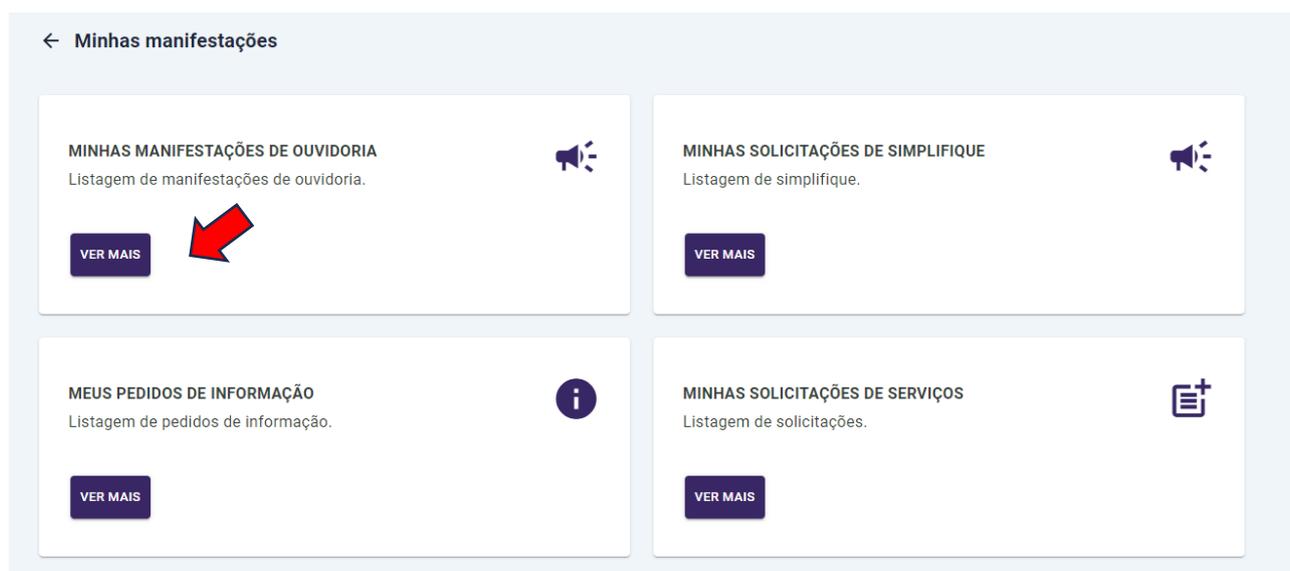
E escolha o **MEU RJ**..



Em seguida, clique em **MINHAS MANIFESTAÇÕES**.



Em seguida, clicar em **VER MAIS** em **MINHAS MANIFESTAÇÕES** de **OUVIDORIA**, e assim terá a lista com todas as solicitações realizadas.



1.4.2 Consulta de manifestação de Denúncia anônima

Ao acessar a página, escolha **CONSULTAR MANIFESTAÇÃO** e clique em **ACESSAR**.




NOVA MANIFESTAÇÃO
Clique aqui para encaminhar elogios, sugestões, reclamações, denúncias ou obter informações.
ACESSAR


CONSULTAR MANIFESTAÇÃO
Clique aqui para verificar o andamento da sua manifestação registrada a partir de 01/01/2023
ACESSAR


PAINEL DE OUVIDORIA
Clique aqui para ter acesso aos dados estatísticos dos atendimentos realizados pela Rede de Ouvidoria Estadual
ACESSAR

Após, digite o **NÚMERO DE PROTOCOLO** e a **SENHA DE ACESSO** criada e clique em **CONSULTAR**.

Acompanhe sua manifestação

Acompanhe o andamento de sua manifestação com o seu número e senha.

Número de Protocolo *

Seu número de protocolo contém no mínimo 11 caracteres.

Senha de Acesso *

Sua senha contém no mínimo 6 caracteres.

CONSULTAR

O sistema apresentará a manifestação realizada, assim como os **DADOS GERAIS DA MANIFESTAÇÃO**, o **TEOR DA MANIFESTAÇÃO** e o **HISTÓRICO DA MANIFESTAÇÃO**.

Clique nas setas para visualizar as informações da manifestação.

Detalhes da Manifestação

[EXPORTAR](#)

Dados Gerais da Manifestação	▼
Teor da Manifestação	▼
Histórico da Manifestação	▼



1.4.2 Consulta de Pedidos de Acesso à Informação

O usuário deverá seguir os mesmos passos citados no item 1.41 em consultar a manifestação, porém deverá clicar em **VER MAIS** em **MEUS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**, e assim terá a lista com todas as solicitações realizadas.

← Minhas manifestações

MINHAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA Listagem de manifestações de ouvidoria. VER MAIS	MINHAS SOLICITAÇÕES DE SIMPLIFIQUE Listagem de simplifique. VER MAIS
MEUS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO Listagem de pedidos de informação. VER MAIS	MINHAS SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS Listagem de solicitações. VER MAIS



2. CONTATO DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG

A Ouvidoria possui ambiente específico para atendimento ao usuário ou servidor que deseja realizar sua manifestação de ouvidoria ou pedido de informação. Para demais informações ou esclarecimentos de dúvidas, entre em contato com a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, por meio dos canais de atendimento.

Presencialmente: Para o usuário externo, somente com agendamento prévio, por meio telefônico ou por e-mail.

Horário de Atendimento Presencial: 10h às 16h.

Endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118 / 9º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20020-000.

Telefone: (21) 2333-3322.

E-mail: ouvidoria@planejamento.rj.gov.br

Sítio institucional: <https://www.planejamento.rj.gov.br/>

Horário de Funcionamento da Ouvidoria: 10h às 18h.