

PERGUNTAS FREQUENTES OUVIDORIA



1. Qual é a função da Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG?

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG constitui um canal eficiente de comunicação entre o cidadão e a unidade técnica responsável pelo atendimento de sua demanda. Sua atuação consiste em intermediar o diálogo entre as partes, garantindo clareza e agilidade no processo.

Ao receber uma manifestação, seja por meio presencial, seja por meio eletrônico, a Ouvidoria realiza análise inicial para verificar se a solicitação contém os elementos mínimos necessários para a sua tramitação. Em seguida, a demanda é encaminhada à área técnica competente, responsável por elaborar a resposta. Após receber a resposta da unidade técnica, a Ouvidoria a revisa e a transmite ao solicitante de forma clara e objetiva, assegurando o cumprimento das normas de transparência e atendimento ao cidadão.

2. Como a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG pode ajudar você?

A ouvidoria é um espaço de acolhimento, no qual o usuário do serviço pode apresentar suas dúvidas, registrar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação e realizar sugestões para melhorar os serviços prestados.

A equipe da Ouvidoria da SEPLAG irá orientá-lo, verificando qual o procedimento institucional e legal mais adequado para atender às suas necessidades.

3. Quais são as formas de contato com a Ouvidoria?

- **Presencialmente:** Atendimento presencial com agendamento prévio, por e-mail ou telefone.
- **Horário de Atendimento Presencial:** 10h às 17h.
- **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
- **Sistema OuvERJ:** <https://www.rj.gov.br/ouverj/>
- **Horário de Funcionamento da Ouvidoria:** 10h às 18h.

4. O que a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG NÃO faz?

Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG não possui atribuições investigativas, de processamento ou aplicação de sanções. Sua função principal é atuar como um canal de relacionamento entre os cidadãos e a Administração Pública.

Embora as manifestações recebidas por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria possam, eventualmente, subsidiar a abertura de sindicâncias, processos éticos ou disciplinares, essas responsabilidades são de competência das áreas técnicas específicas da SEPLAG, como a Auditoria, Corregedoria, Integridade ou Comissão de Ética.

5. A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG atende aos servidores da própria Secretaria?

Sim. Os servidores da SEPLAG também podem ser atendidos pela ouvidoria por meio de seus canais de atendimento, quais sejam de forma presencial, por telefone, por email e por meio do sistema de ouvidoria do Estado: OuvERJ.

As questões trazidas por servidores são tratadas com discrição e respeito. A Ouvidoria SEPLAG também busca entender os dilemas internos da organização trazidos até ela, buscando atuar como uma instância de conciliação.

6. Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação de ouvidoria ou um pedido de acesso à informação na Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar sua manifestação ou seu pedido de acesso à informação relacionado a informações pessoais e informações de interesse público, observando o estabelecido em legislações vigentes.

7. Como faço para realizar uma manifestação de Ouvidoria?

A manifestação de Ouvidoria pode ser realizada pelos seguintes canais:

- **E-mail:** ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.
- **Presencialmente:** Avenida Erasmo Braga, 118, Ed. Estácio de Sá, 9º andar — Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência Centro — Rio de Janeiro-RJ-RJ, CEP 20020-000.
- **Horário de Atendimento Presencial:** 10h às 17h.
- **Sistema de Ouvidoria:** www.rj.gov.br/ouverj/.

Vale ressaltar que a manifestação do tipo denúncia deve ser realizada, preferencialmente, pelo sistema OuvERJ ou de forma presencial. Sendo resguardado o sigilo da informação e do denunciante.

8. Quais os tipos de manifestação de ouvidoria?

Os tipos de manifestações de Ouvidoria são:

- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública;
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública estadual;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Denúncia:** comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre serviço público oferecido, ou atendimento recebido;
- **Simplifique:** os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de manifestação própria denominada “Simplifique”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

9. Existe um canal de Denúncia?

Sim, através do sistema OuvERJ no link: Sistema de Ouvidoria: www.rj.gov.br/ouverj/, pode-se realizar uma denúncia de forma Identificada, Sigilosa ou Anônima.

Além disso, pode ser realizada de forma presencial, sendo resguardado o sigilo da informação e do denunciante.

10. O que é a Lei de acesso à informação?

A Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – destina-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação públicas e permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

11. Como faço para realizar um pedido de acesso à informação?

A solicitação de acesso à informação, pode ser realizada pelos seguintes canais:

- **E-mail:** ouvidoria@planejamento.rj.gov.br.
- **Presencialmente:** Avenida Erasmo Braga, 118, Ed. Estácio de Sá, 9º andar — Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência Centro — Rio de Janeiro-RJ-RJ, CEP 20020-000.
- **Sistema de Ouvidoria:** www.rj.gov.br/ouverj/.
- **Correio:** Enviar para a sede da SEPLAG, na Avenida Erasmo Braga, 118, Ed. Estácio de Sá, 9º andar — Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência- Centro — Rio de Janeiro-RJ-RJ, CEP: 20020-000, o formulário para preencher que se encontra no site institucional da SEPLAG. [Clique aqui para ter acesso.](#)

12. Qual é o prazo para de resposta para a minha demanda?

Os prazos de atendimento das demandas de Ouvidoria variam de acordo com o tipo de solicitação:

- **manifestação de ouvidoria:** o prazo é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, de acordo com a Lei n.º 13.460/2017;
- **solicitação de acesso à informação:** o prazo é de 20 dias, prorrogados por mais 10 dias, de acordo com a Lei n.º 12.527/2011, (Lei de Acesso à Informação).

13. Posso acompanhar o andamento da minha demanda?

Sim, pode acompanhar através da sua conta no gov.br no site: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

Para entender melhor o passo a passo, acesse o manual do sistema OuvERJ, [clikando aqui](#).