

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA - 2026



GOV
RJ



MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

ÍNDICE

1. Objetivo.....	5
1.1 Finalidade	5
1.2 Objetivos Específicos	6
1.3 Escopo	6
1.4 Abrangência.....	7
1.5 Princípios Norteadores	7
2. Fundamentação Legal	8
2.1 Finalidade	8
2.2 São fundamentos legais deste Manual:	8
2.3 Normativos Institucionais.....	10
2.4 Atualização Legislativa.....	10
3. Estrutura Organizacional.....	10
4. Competências da Ouvidoria	11
5. Papéis e responsabilidades	12
5.1 Do Ouvidor	12
5.2 Da Equipe da Ouvidoria.....	13
5.3 Das Áreas Técnicas.....	14
5.4 Da Presidência	14
6. Canais oficiais de atendimento	15
6.1 Sistema OuvERJ	15
6.2 Atendimento Telefônico	16
6.3 Correio Eletrônico (E-mail institucional)	16
6.4 Correio Eletrônico Interno (E-mail institucional).....	16
6.4 Quadro Resumo dos Canais.....	17
7. Registro das Manifestações	17

7.1	Tipos de Manifestações	18
7.2	Informações necessárias no registro	18
8.	Tipos de Registro	18
9.	Admissibilidade da Manifestação	19
10.	Hipóteses de Não Admissibilidade	19
11.	Protocolo e Acompanhamento	20
12.	Fluxo de tratamento das Manifestações	20
12.1	Finalidade	20
12.2	Fluxo Geral.....	20
12.3	Reclamações e Solicitações	22
12.4	Denúncias	22
12.5	Sugestões e Elogios	23
12.6	Pedidos de Acesso à Informação.....	23
13.	Como Acessar o Sistema OuvERJ.....	23
14.	Procedimentos no Sistema SEI	23
15.	Segurança da Informação e LGPD	24
16.	Tratamento de Inconsistências	25
17.	Prazos.....	25
18.	Indicadores de Desempenho.....	26
19.	Revisão e atualização do manual	26
20.	Perguntas Frequentes	27
21.	DISPOSIÇÕES FINAIS	28

PREFÁCIO

TÍTULO

MANUAL DE NORMAS E PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

UNIDADE GESTORA

OUVIDORIA DO RIOPREVIDÊNCIA

PÚBLICO ALVO

- Presidência
- Diretorias
- Gerências
- Coordenadorias
- Segurados ativos, inativos e pensionistas
- Público em geral

DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

- Regimento Interno do Rioprevidência ([PORTARIA RIOPREV/PRESI Nº 590 DE 18 DE AGOSTO DE 2025](#))
- Código de Ética do Rioprevidência ([PORTARIA RIOPREVIDÊNCIA/PRE N.º 433/2022](#))

1. Objetivo

1.1 Finalidade

O presente Manual de Normas e Procedimentos da Ouvidoria do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência tem por finalidade estabelecer diretrizes, normas e procedimentos para a atuação da Ouvidoria, promovendo a padronização das atividades desenvolvidas pela unidade, a transparência administrativa, a eficiência na prestação dos serviços públicos e o fortalecimento da participação social.

Este Manual constitui o documento oficial de referência para a execução das atividades da Ouvidoria, orientando os servidores quanto aos procedimentos relacionados ao recebimento, análise, tratamento, acompanhamento e resposta das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com a legislação vigente e com as diretrizes da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

Além de uniformizar os procedimentos internos, este Manual busca assegurar que todas as manifestações sejam tratadas de forma:

- legal;
- imparcial;
- tempestiva;
- transparente;
- eficiente;
- ética;
- padronizada;
- orientada ao interesse público.

As atividades da Ouvidoria deverão observar, em todas as suas etapas, os princípios constitucionais da Administração Pública, especialmente o artigo 37 da Constituição Federal, bem como os princípios da boa-fé, proteção de dados pessoais, participação social, eficiência administrativa e melhoria contínua dos serviços públicos.

1.2 Objetivos Específicos

Constituem objetivos específicos deste Manual:

- Padronizar os procedimentos operacionais executados pela Ouvidoria;
- Definir competências e responsabilidades dos agentes envolvidos no tratamento das manifestações;
- Estabelecer fluxos de trabalho claros e uniformes;
- Orientar servidores quanto aos procedimentos administrativos da unidade;
- Apoiar a capacitação e integração de novos servidores e colaboradores;
- Fortalecer mecanismos de governança, transparência, controle interno e gestão de riscos;
- Assegurar o cumprimento dos prazos legais para resposta às manifestações e pedidos de acesso à informação;
- Garantir a observância da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei de Acesso à Informação e demais normas aplicáveis;
- Promover a melhoria contínua dos serviços da Ouvidoria;
- Servir como instrumento permanente de consulta para servidores da Ouvidoria e demais unidades envolvidas.

1.3 Escopo

Este Manual aplica-se a todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Rioprevidência relacionadas ao tratamento das manifestações dos cidadãos e dos pedidos de acesso à informação.

Compreendem-se como atividades abrangidas:

- orientação aos cidadãos sobre canais oficiais de atendimento;
- recebimento de manifestações no Sistema OuvERJ;
- análise preliminar e admissibilidade;
- classificação das manifestações;
- abertura e instrução de processos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI;
- encaminhamento às unidades competentes;

- acompanhamento da tramitação;
- monitoramento de prazos legais e internos;
- análise de respostas técnicas;
- disponibilização de respostas aos cidadãos;
- elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos;
- monitoramento de indicadores de desempenho;
- identificação de melhorias nos serviços públicos;
- atendimento às determinações da CGE/RJ.

1.4 Abrangência

Este Manual deverá ser observado por:

- todos os servidores da Ouvidoria;
- servidores das unidades do Rioprevidência envolvidos na instrução das manifestações;
- gestores responsáveis por respostas técnicas;
- colaboradores eventualmente designados.

As unidades administrativas deverão fornecer informações necessárias ao tratamento das manifestações, respeitando prazos legais e internos.

1.5 Princípios Norteadores

A atuação da Ouvidoria observará:

- legalidade;
- impessoalidade;
- moralidade;
- publicidade;
- eficiência;

- transparência;
- participação social;
- boa-fé;
- imparcialidade;
- ética;
- respeito ao cidadão;
- acessibilidade;
- proteção de dados pessoais;
- sigilo das informações protegidas por lei;
- melhoria contínua da gestão pública;
- foco na qualidade dos serviços.

2. Fundamentação Legal

2.1 Finalidade

A atuação da Ouvidoria do Rioprevidência fundamenta-se na Constituição Federal, legislação federal e estadual, e atos normativos da CGE/RJ, observando os princípios da Administração Pública, transparência, participação social, acesso à informação, proteção de dados pessoais e melhoria contínua dos serviços públicos.

As normas relacionadas neste capítulo constituem o principal referencial jurídico para a execução das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e deverão ser observadas por todos os servidores envolvidos no tratamento das manifestações.

2.2 São fundamentos legais deste Manual:

2.2.1 Constituição Federal de 1988

Base constitucional das atividades da Ouvidoria:

- art. 5º, XXXIII – acesso à informação pública;
- art. 37 – princípios da Administração Pública;

- art. 74, §2º – controle da Administração Pública.

2.2.2 Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)

Regula o direito de acesso à informação pública, assegurando transparência e publicidade, observadas as hipóteses legais de sigilo.

2.2.3 Decreto Estadual nº 46.475/2018

Regulamenta a LAI no Estado do Rio de Janeiro e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

2.2.4 Lei nº 13.460/2017

Dispõe sobre direitos dos usuários de serviços públicos e atuação das Ouvidorias.

2.2.5 Decreto Estadual nº 46.622/2019

Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito estadual e organiza a Rede de Ouvidorias.

2.2.6 Lei nº 13.709/2018 – LGPD

Define regras para tratamento de dados pessoais, garantindo privacidade e proteção de dados.

2.2.7 Lei Estadual nº 7.989/2018

Institui o Sistema de Controle Interno do Estado e fortalece governança e integridade.

2.2.8 Decreto Estadual nº 46.873/2019

Dispõe sobre o Sistema Estadual de Controle Interno.

Resoluções da CGE/RJ:

- Resolução CGE nº 13/2019
- Resolução CGE nº 37/2019

- Resolução CGE nº 244/2023
- Resolução CGE nº 319/2024

2.2.9 Decreto Estadual nº 48.727/2023

Institui o Sistema OuvERJ como plataforma oficial de manifestações.

2.2.10 Decreto Estadual nº 47.826/2021

Institui o Comitê Estadual de Governança e Privacidade de Dados.

2.2.11 Decreto Estadual nº 48.449/2023

Institui a Política Estadual de Dados Abertos.

2.3 Normativos Institucionais

- Regimento Interno do Rioprevidência;
- Código de Ética;
- Atos da Presidência;
- Orientações da OGE/RJ;
- Normas da CGE/RJ;
- Demais normas aplicáveis.

2.4 Atualização Legislativa

O Manual deverá ser atualizado sempre que houver alterações legais ou normativas relevantes.

3. Estrutura Organizacional

A Ouvidoria do Fundo Único de Previdência Social do Estado do Rio de Janeiro – Rioprevidência constitui unidade administrativa diretamente subordinada à Presidência da Autarquia, atuando com autonomia técnica, imparcialidade e independência funcional no exercício de suas atribuições, observadas as competências estabelecidas

no Regimento Interno do Rioprevidência e nas normas expedidas pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

Sua posição na estrutura organizacional possibilita atuação estratégica na interlocução entre os cidadãos, os usuários dos serviços públicos e as diversas unidades administrativas da Autarquia, contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços prestados.

A Ouvidoria integra a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, submetendo-se às diretrizes, orientações técnicas, monitoramento e supervisão da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ, observando os normativos expedidos pela Controladoria Geral do Estado.

A atuação da Ouvidoria é orientada pelos princípios descritos no item 1.5 – Princípios que Norteiam a Atuação da Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria não substitui as competências das unidades técnicas do Rioprevidência, competindo-lhe receber, analisar, acompanhar e encaminhar as manifestações aos setores responsáveis, promovendo a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública até a conclusão do atendimento.

4. Competências da Ouvidoria

A Ouvidoria do Rioprevidência constitui canal oficial de participação social, comunicação institucional e controle social, responsável por receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos, bem como aos pedidos de acesso à informação formulados nos termos da legislação vigente.

Compete à Ouvidoria:

- Receber, analisar, registrar, tratar e acompanhar manifestações de reclamação, solicitação, sugestão, elogio, denúncia e simplifique registradas no Sistema OuvERJ;

- Receber e acompanhar pedidos de acesso à informação;
- Orientar os usuários quanto aos canais oficiais de atendimento;
- Promover interlocução entre cidadãos e unidades administrativas;
- Encaminhar manifestações às áreas competentes;
- Acompanhar prazos legais e internos de resposta;
- Solicitar complementação de informações quando necessário;
- Zelar pelo cumprimento da legislação de acesso à informação e proteção de dados pessoais;
- Elaborar relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos;
- Identificar oportunidades de melhoria nos processos administrativos;
- Promover a cultura da transparência e participação social;
- Manter relacionamento institucional com a OGE/RJ e a Rede de Ouvidorias.

A atuação da Ouvidoria possui natureza mediadora, não lhe competindo decidir administrativamente sobre direitos dos cidadãos, revisar atos administrativos ou substituir a atuação das unidades técnicas responsáveis pela matéria objeto da manifestação.

5. Papéis e responsabilidades

5.1 Do Ouvidor

O Ouvidor é responsável pela coordenação das atividades da unidade, competindo-lhe planejar, supervisionar, orientar e acompanhar todas as ações da equipe.

Atribuições do Ouvidor:

- Coordenar as atividades da Ouvidoria;
- Supervisionar a análise das manifestações;
- Revisar processos administrativos;
- Autorizar encaminhamentos às áreas técnicas;
- Assinar documentos oficiais quando necessário;
- Acompanhar prazos legais e internos;

- Intermediar relacionamento com outras unidades;
- Solicitar providências às áreas técnicas;
- Acompanhar relatórios gerenciais;
- Promover melhoria contínua dos procedimentos internos;
- Garantir cumprimento das normas de transparência e LGPD;
- Representar institucionalmente a Ouvidoria.

5.2 Da Equipe da Ouvidoria

Compete aos servidores lotados na Ouvidoria:

- Prestar atendimento aos cidadãos;
- Orientar usuários sobre registro de manifestações no Sistema OuvERJ;
- Esclarecer dúvidas sobre os serviços da Ouvidoria;
- Receber e analisar manifestações;
- Verificar admissibilidade das demandas;
- Definir encaminhamento adequado da manifestação;
- Realizar análise preliminar;
- Elaborar processos no SEI;
- Inserir documentação necessária nos processos;
- Elaborar despachos de encaminhamento;
- Acompanhar tramitação dos processos;
- Monitorar prazos de resposta;
- Receber respostas das áreas técnicas;
- Revisar respostas quanto à adequação;
- Solicitar complementações quando necessário;
- Registrar respostas no Sistema OuvERJ;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos;
- Manter controles internos atualizados;
- Preservar sigilo das informações.

5.3 Das Áreas Técnicas

As unidades técnicas do Rioprevidência constituem responsáveis pela análise do mérito das manifestações relacionadas às matérias de sua competência.

Compete às áreas técnicas:

- Receber processos encaminhados pela Ouvidoria;
- Analisar a demanda apresentada;
- Elaborar resposta técnica fundamentada;
- Cumprir prazos estabelecidos;
- Solicitar esclarecimentos quando necessário;
- Manter comunicação com a Ouvidoria;
- Encaminhar resposta conclusiva;
- Complementar informações quando solicitado;
- Observar normas de sigilo e proteção de dados.

A responsabilidade pelo conteúdo técnico da resposta é exclusiva da unidade administrativa que a elaborou.

5.4 Da Presidência

Compete à Presidência:

- Garantir condições de funcionamento da Ouvidoria;
- Apoiar institucionalmente suas atividades;
- Manifestar-se em demandas estratégicas;
- Aprovar revisões do Manual;
- Promover ações de transparência e melhoria da gestão pública

6. Canais oficiais de atendimento

A Ouvidoria do Rioprevidência disponibiliza canais oficiais de atendimento para garantir o acesso do cidadão aos serviços de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, assegurando transparência, acessibilidade, eficiência e padronização no recebimento das manifestações.

Todos os canais têm caráter institucional e devem ser utilizados de forma complementar, observadas suas finalidades específicas.

São canais oficiais da Ouvidoria:

- Sistema OuvERJ;
- Correio eletrônico institucional;
- Atendimento telefônico.

6.1 Sistema OuvERJ

O Sistema OuvERJ é o canal oficial para registro, tramitação, acompanhamento e resposta das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Por meio do sistema, o cidadão pode registrar:

- Reclamações;
- Solicitações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Denúncias;
- Pedidos de acesso à informação;
- Simplifique.

O sistema gera protocolo único, permitindo o acompanhamento integral da manifestação até sua conclusão.

Não compete à equipe da Ouvidoria registrar manifestações em nome do cidadão por telefone ou correio eletrônico, uma vez que o registro oficial deverá ser realizado diretamente pelo interessado no Sistema OuvERJ, garantindo autenticidade, rastreabilidade e segurança das informações.

6.2 Atendimento Telefônico

O atendimento telefônico, por meio do número (21) 2332-5355, possui caráter orientativo e informativo, **não sendo considerado canal formal de registro** de manifestação. Suas funções são:

- Orientar o cidadão sobre o uso do Sistema OuvERJ;
- Esclarecer dúvidas sobre protocolos existentes;
- Fornecer informações gerais sobre os serviços da Ouvidoria;
- Indicar o canal adequado para cada tipo de demanda;

Observação: não é permitido registrar, alterar ou formalizar manifestações exclusivamente por telefone.

6.3 Correio Eletrônico (E-mail institucional)

O e-mail institucional (ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br) é um **canal de apoio ao atendimento**, com caráter complementar e orientativo. Suas funções são:

- Prestar orientações ao cidadão;
- Esclarecer dúvidas sobre procedimentos;
- Fornecer informações gerais;
- Encaminhar instruções para registro no Sistema OuvERJ.

Observação: O e-mail não substitui o Sistema OuvERJ como meio oficial de registro.

6.4 Correio Eletrônico Interno (E-mail institucional)

O e-mail institucional (<https://intranet.rioprevidencia.rj.gov.br/ouvidoria-interna/>) é um canal de atendimento para os servidores do Rioprevidência. Suas funções são:

- Prestar orientações aos servidores;
- Esclarecer dúvidas sobre procedimentos;
- Fornecer informações gerais;
- Encaminhar instruções para registro no Sistema OuvERJ.

Observação: O e-mail não substitui o Sistema OuvERJ como meio oficial de registro.

6.5 Quadro Resumo dos Canais

Canal	Finalidade	Registro de Manifestação	Observações	Meios de atendimento
Sistema OuvERJ	Registro e tratamento oficial	Sim	Canal obrigatório	https://www.rj.gov.br/ouverj/
Telefone	Orientação e informação	Não	Suporte ao cidadão	(21) 2332-5355
E-mail institucional	Orientação e suporte	Não	Canal complementar	ouvidoria@rioprevidencia.rj.gov.br
E-mail interno	Orientação, suporte e registro de manifestações	Sim	Canal complementar	ouvidoria_interna@rioprevidencia.rj.gov.br

7. Registro das Manifestações

Compete à equipe da Ouvidoria orientar os cidadãos quanto ao correto preenchimento da manifestação, sem efetuar o registro em nome do interessado.

O registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação constitui a etapa inicial do fluxo de tratamento, sendo feito exclusivamente no Sistema OuvERJ, assegurando integridade, autenticidade e segurança das informações, além de garantir rastreabilidade, formalização, controle e acompanhamento das demandas.

O registro poderá ser realizado a qualquer momento pelo requerente, observadas as funcionalidades disponibilizadas pelo sistema.

7.1 Tipos de Manifestações

No ato do registro, o cidadão poderá selecionar:

- Reclamação: Insatisfação com o serviço público;
- Solicitação: Atendimento ou solicitação de serviço;
- Sugestão: Ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- Elogio: Satisfação com o atendimento público;
- Denúncia: Ato ilícito praticado contra a administração pública;
- Pedido de acesso à informação: Acesso a informações públicas;
- Simplifique: Sugestões de melhorias e simplificação de um serviço público.

7.2 Informações necessárias no registro

O registro deverá conter, quando aplicável:

- Identificação do manifestante (quando não anônimo);
- CPF ou outro documento de identificação;
- E-mail para contato;
- Telefone (quando disponível);
- Descrição clara e objetiva da manifestação;
- Identificação do órgão ou serviço relacionado;
- Anexos (quando houver).

8. Tipos de Registro

8.1 Manifestação Identificada

O cidadão se identifica integralmente, permitindo retorno e acompanhamento da demanda. Os dados pessoais permanecem protegidos conforme a legislação vigente.

8.2 Manifestação Sigilosa

O cidadão se identifica, mas solicita restrição de acesso aos seus dados pessoais, que serão protegidos conforme a LGPD.

8.3 Manifestação Anônima

O cidadão realiza o registro sem identificação, as características são:

- Não há possibilidade de contato direto;
- O tratamento depende de elementos mínimos de admissibilidade.

9. Admissibilidade da Manifestação

Após o registro, a Ouvidoria realiza análise preliminar para verificar:

- Competência do Rioprevidência;
- Clareza da manifestação;
- Elementos mínimos para análise;
- Classificação correta da tipologia;
- Existência de duplicidade;
- Necessidade de complementação.

Quando necessário, poderá ser solicitada complementação antes do encaminhamento à área técnica.

10. Hipóteses de Não Admissibilidade

A manifestação poderá ser encerrada quando houver:

- Incompetência do Rioprevidência;
- Ausência de elementos mínimos de compreensão;
- Duplicidade em tratamento;
- Conteúdo genérico, confuso ou ininteligível;
- Uso inadequado do canal para demandas fora do escopo;
- Assuntos sem relação com a Administração Pública;
- Impossibilidade de identificação do objeto, mesmo após complementação.

Nesses casos, o encerramento será registrado no Sistema OuvERJ com justificativa.

11. Protocolo e Acompanhamento

Após o registro, o Sistema OuvERJ gera automaticamente número de protocolo único, que permite:

- Acompanhamento da tramitação;
- Verificação de status;
- Consulta de histórico;
- Controle de prazos.

12. Fluxo de tratamento das Manifestações

12.1 Finalidade

O fluxo de tratamento das manifestações tem por finalidade estabelecer as etapas operacionais padronizadas para o processamento das demandas registradas no Sistema OuvERJ, desde o seu recebimento até o encerramento, assegurando rastreabilidade, controle de prazos, eficiência administrativa e qualidade das respostas prestadas ao cidadão.

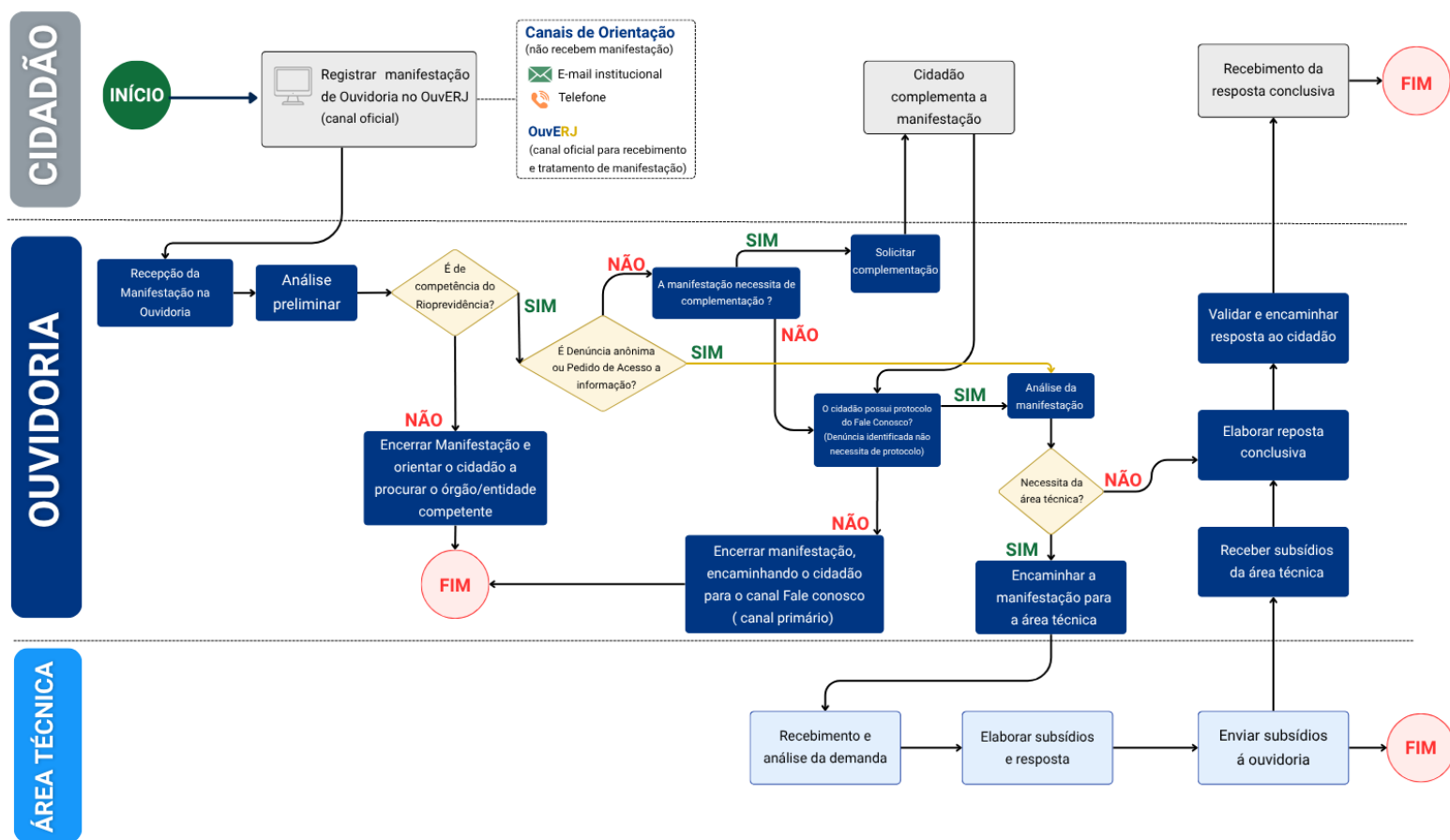
12.2 Fluxo Geral

O tratamento das manifestações observará, em regra, as seguintes etapas:

- Recebimento da manifestação no Sistema OuvERJ;
- Análise preliminar pela equipe da Ouvidoria;
- Verificação da competência e do canal adequado;
- Abertura de processo administrativo interno no SEI;
- Inserção da manifestação e dos documentos anexos;
- Encaminhamento à área técnica competente;
- Análise técnica da demanda;
- Elaboração da resposta pela área responsável;
- Retorno da resposta à Ouvidoria;
- Revisão da resposta pela Ouvidoria;
- Encaminhamento da resposta ao cidadão no Sistema OuvERJ;
- Encerramento da manifestação.

FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Manifestações de Ouvidoria: Reclamação, elogio, Denúncia, Solicitação, Sugestão ou Pedido de Acesso à Informação.



12.3 Reclamações e Solicitações

As reclamações e solicitações serão inicialmente analisadas para verificação da existência de protocolo no canal institucional “Fale Conosco”, considerado canal primário de atendimento do Rioprevidência.

Quando não houver protocolo anterior relacionado à demanda, o cidadão será orientado a utilizar o canal adequado.

A Ouvidoria dará prosseguimento ao tratamento da manifestação quando:

- Houver protocolo anterior do “Fale Conosco” sem resposta após 8 (oito) dias úteis;
- Ou se a resposta anteriormente fornecida não tiver solucionado a demanda apresentada.

Nessas hipóteses, será instaurado processo administrativo no SEI para encaminhamento à unidade técnica competente.

12.4 Denúncias

As denúncias independem de registro prévio no canal “Fale Conosco”.

A equipe da Ouvidoria realizará análise de admissibilidade para verificar a existência de elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos narrados.

Quando a denúncia apresentar elementos suficientes, será instaurado processo administrativo no SEI e a demanda será encaminhada à área competente para análise.

Quando não houver informações mínimas necessárias ao prosseguimento da apuração, a manifestação poderá ser arquivada sem prejuízo de eventual reabertura caso surjam novos elementos.

12.5 Sugestões e Elogios

As sugestões e elogios recebidos serão registrados em processo administrativo próprio e encaminhados à unidade competente para conhecimento, análise e eventual adoção de providências administrativas.

12.6 Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação serão analisados quanto à clareza do objeto solicitado e à competência do Rioprevidência para fornecimento da informação requerida.

Sendo o pedido admissível, será instaurado processo administrativo no SEI e encaminhado à unidade responsável pela informação solicitada.

13. Como Acessar o Sistema OuvERJ

- Acesse o site do Rioprevidência por meio do seguinte link: <https://www.rj.gov.br/rioprevidencia/>
- Vá até a seção "**Canais de Comunicação**".
- Selecione a opção "**Ouvidoria**" e clique no ícone **OuvERJ**.
- Acesse o sistema OuvERJ através do link: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

Os atendimentos são realizados pela Ouvidoria em dias úteis de segunda à sexta, das 09h às 18h.

14. Procedimentos no Sistema SEI

Para as manifestações que demandarem análise técnica pelas unidades administrativas do Rioprevidência, a Ouvidoria deverá instaurar processo administrativo interno no Sistema Eletrônico de Informações – SEI.

O processo deverá conter:

- cópia da manifestação registrada no Sistema OuvERJ;
- documentos anexados pelo cidadão;

- despacho de encaminhamento da Ouvidoria;
- demais documentos necessários à instrução da demanda.

Compete à Ouvidoria acompanhar a tramitação do processo até o recebimento da resposta técnica conclusiva.

Após o retorno da unidade responsável, a Ouvidoria analisará a resposta recebida antes de disponibilizá-la ao cidadão no Sistema OuvERJ.

15. Segurança da Informação e LGPD

A Ouvidoria observará integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD e da legislação relativa ao sigilo das informações.

As informações pessoais dos cidadãos serão tratadas exclusivamente para as finalidades relacionadas ao atendimento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação.

O compartilhamento de dados com as áreas técnicas ocorrerá apenas na extensão necessária ao tratamento da demanda.

As denúncias classificadas como sigilosas terão acesso restrito à equipe da Ouvidoria e às unidades responsáveis pela apuração dos fatos.

Os documentos relacionados às manifestações permanecerão armazenados no Sistema OuvERJ e no Sistema SEI, observadas as regras de segurança da informação e de controle de acesso vigentes na Autarquia.

É vedado aos servidores divulgar dados pessoais, informações sigilosas ou documentos protegidos por lei por meio de canais não autorizados, inclusive telefone, correio eletrônico ou aplicativos de mensagens.

16. Tratamento de Inconsistências

Compete à equipe da Ouvidoria adotar as providências necessárias para correção de inconsistências identificadas durante o tratamento das manifestações.

Serão observados os seguintes procedimentos:

Situação	Providência
Manifestação cadastrada incorretamente	Encerramento da manifestação e orientação ao cidadão para novo registro correto
Encaminhamento para área inadequada	Remessa à unidade competente
Manifestação duplicada	Encerramento de um dos registros e manutenção do outro para tratamento
Ausência de informações suficientes	Solicitação de complementação diretamente pelo Sistema OuvERJ. Exceto no caso de manifestações anônimas e nos pedidos de acesso à informação.

17. Prazos

Tipo de manifestação	Prazo legal	Prorrogação	Prazo interno para a área técnica
Reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia	30 dias	30 dias	20 dias
Pedido de acesso à informação	20 dias	10 dias	10 dias

Os prazos internos estabelecidos pela Ouvidoria têm por objetivo assegurar margem operacional para revisão das respostas e cumprimento tempestivo dos prazos legais perante o cidadão.

18. Indicadores de Desempenho

A Ouvidoria acompanhará, sempre que possível, os seguintes indicadores:

- Quantidade total de manifestações recebidas;
- Quantidade de reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias;
- Quantidade de pedidos de acesso à informação;
- Tempo médio de resposta;
- Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal;
- Percentual de pedidos de acesso à informação respondidos dentro do prazo legal;
- Percentual de manifestações consideradas resolvidas na origem ou com solução satisfatória ao cidadão.
- Distribuição das manifestações por assunto;
- Distribuição das manifestações por unidade administrativa;
- Evolução mensal do volume de manifestações.

Os indicadores subsidiarão a elaboração de relatórios gerenciais e a identificação de oportunidades de melhoria nos serviços prestados pelo Rioprevidência.

19. Revisão e atualização do manual

O presente Manual será revisado anualmente pela equipe da Ouvidoria, sob coordenação do Ouvidor, ou sempre que houver alteração normativa, procedimental ou estrutural que impacte as atividades da unidade.

As revisões deverão ser formalizadas em nova versão do documento, com registro da data de atualização e das principais alterações realizadas.

20. Perguntas Frequentes

Como a Ouvidoria pode ajudar você?

A Ouvidoria do Rioprevidência recebe, analisa e encaminha manifestações e pedidos de acesso à informação, buscando garantir os direitos dos cidadãos, promover a transparência e contribuir para a melhoria dos serviços prestados.

Como a Ouvidoria atua?

A Ouvidoria funciona como um canal de comunicação entre o cidadão e o Rioprevidência. Após o registro, a manifestação ou o pedido de acesso à informação passa por uma análise inicial e, quando atendidos os requisitos, é encaminhado à área competente para providências e resposta.

Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa física ou jurídica pode registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Como acompanhar minha manifestação?

Após o registro, será gerado um número de protocolo que permitirá acompanhar o andamento da manifestação pelos canais oficiais.

Qual o prazo para resposta da minha manifestação?

As manifestações de Ouvidoria devem ser respondidas em até **30 dias**, podendo esse prazo ser prorrogado por mais **30 dias**, mediante justificativa.

Qual o prazo para resposta do meu pedido de acesso à informação?

Os pedidos de acesso à informação devem ser respondidos em até **20 dias**, podendo esse prazo ser prorrogado por mais **10 dias**, mediante justificativa.

21. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Manual entra em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva do Rioprevidência.

Os casos omissos serão analisados pela Ouvidoria, observadas as normas expedidas pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro e a legislação vigente.

A observância das disposições constantes neste documento é obrigatória para todos os servidores envolvidos no tratamento das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito do Rioprevidência.

