



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Subsecretaria de Controle Interno

## NOTA TÉCNICA SEFAZ-OUVI N.º 01/2025

**ASSUNTO:** FLUXO DESCRIPTIVO, DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA NO ÂMBITO DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO ESTADO RIO DE JANEIRO – SEFAZ/RJ.

### 1. OBJETIVO

1.1 Esta nota técnica tem como objetivo divulgar o fluxo descritivo, as diretrizes e os procedimentos a serem seguidos no tratamento das manifestações de ouvidoria, visando garantir o cumprimento da Lei nº 13.460/2017<sup>[1]</sup> e seu Decreto regulamentador nº 46.622/2018, enquanto não publicada Resolução regulamentando a matéria no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro – SEFAZ-RJ.

### 2. O QUE SÃO MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA?

2.1 Manifestações de ouvidoria são quaisquer pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos ou a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Isto é, são instrumentos de controle social que auxiliam o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços ou a combater a prática de atos ilícitos.

2.2 As manifestações de ouvidoria podem ser dos seguintes tipos:

- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- **Solicitação:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados; e
- **Simplifique:** apresentação de ideia para simplificar/desburocratizar um serviço público.

### 3. FLUXO DESCRIPTIVO E DIRETRIZES

3.1 No âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, as manifestações de ouvidoria são registradas pelo usuário do serviço público no sistema OuvERJ – sistema oficial de ouvidoria e transparência do Poder Executivo Estadual, de acesso gratuito, instituído por meio do Decreto nº 48.727/2023 – e o **tratamento abrange todos os procedimentos realizados desde o recebimento até o envio da resposta conclusiva ao usuário.**

3.2 Para uma melhor compreensão, estruturamos o tratamento das manifestações de ouvidoria em fases, de acordo com a sequência dos procedimentos:

## **FASE 1 - RECEBIMENTO E ANÁLISE PRÉVIA:**

3.3 A Ouvidoria é a unidade responsável por recepcionar as manifestações registradas pelos usuários no sistema OuvERJ e realizar uma análise preliminar do conteúdo, verificando se, de fato, é de competência da SEFAZ-RJ e identificando a unidade técnica competente pelo atendimento.

3.4 Nos casos das manifestações do tipo **denúncia**, a Ouvidoria verifica a existência de elementos mínimos que possibilitem o encaminhamento à unidade técnica responsável pela apuração, conforme competência regimental. Os procedimentos de recebimento, tratamento e tramitação de denúncias (anônimas ou identificadas) no âmbito da SEFAZ-RJ estão estabelecidos na [Resolução SEFAZ nº 512/2023](#).

3.5 Sempre que necessário, a Ouvidoria entrará em contato com os pontos focais designados pelas unidades técnicas para esclarecer eventuais dúvidas surgidas durante a análise prévia.

## **FASE 2 - ENCAMINHAMENTO À UNIDADE TÉCNICA COMPETENTE:**

3.6 Por meio de processo administrativo eletrônico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI-RJ), a Ouvidoria encaminha a manifestação à unidade técnica competente para análise e pronunciamento.

## **FASE 3 - PRONUNCIAMENTO DA UNIDADE TÉCNICA COMPETENTE:**

3.7 No que tange ao pronunciamento, a unidade técnica competente deverá observar as seguintes diretrizes:

### **I. Utilização de formulário específico:**

O pronunciamento da unidade técnica competente deverá ocorrer por meio do “**Formulário: Resposta à Manifestação de Ouvidoria**” (*vide* ANEXO I), que é disponibilizado pela Ouvidoria no processo SEI inaugural. O pronunciamento pode resultar em duas possibilidades:

Ø **Pedido de Complementação**<sup>[2]</sup>: Trata-se de uma situação aplicável quando a unidade técnica identifica a ausência de informações essenciais para realizar uma análise completa da manifestação, impossibilitando a emissão de uma resposta conclusiva. Nessa hipótese, a unidade deve especificar, no campo apropriado do formulário, as informações necessárias para dar continuidade à análise, e os demais campos deverão ser mantidos sem preenchimento. Após esse procedimento, o processo deverá ser devolvido à Ouvidoria, responsável por registrar o pedido de complementação no sistema OuvERJ.

Ø **Resposta Conclusiva**: Trata-se do pronunciamento final emitido pela unidade técnica competente, de modo que esclareça integralmente os pontos apresentados pelo manifestante, informando sobre as providências tomadas ou, quando aplicável, as justificativas para a não adoção de medidas,

apresentando a devida fundamentação legal ou normativa. Deve ser redigida em **linguagem respeitosa e acessível**, permitindo a compreensão plena do manifestante – **linguagem cidadã**.

É importante ressaltar que, nos casos de **elogios e denúncias**, a Ouvidoria é responsável por emitir a resposta conclusiva ao usuário, assegurando uma comunicação clara e objetiva sobre o encaminhamento da manifestação. Para as demais manifestações, como **reclamações, solicitações de providências, sugestões e pedidos de simplificação (“Simplifique”)**, as unidades técnicas competentes deverão analisar o conteúdo e elaborar a resposta conclusiva ao usuário.

#### **Critérios que devem ser observados na elaboração de respostas conclusivas :**

- No caso da denúncia, a resposta ao cidadão deve conter informações sobre o acolhimento da manifestação e seu devido encaminhamento à unidade apuratória competente ou, quando for o caso, sobre o arquivamento da denúncia.
- No caso de elogio, resposta deve informar sobre o devido encaminhamento da manifestação, incluindo a comunicação ao agente público ou responsável pelo serviço prestado, bem como à sua chefia imediata.
- No caso da reclamação ou solicitação de providências, a resposta ao cidadão deve apresentar o posicionamento da unidade técnica competente, detalhando a etapa atual do processo ou serviço, as providências já adotadas, as orientações sobre eventuais documentos faltantes necessários para a solução da demanda e as previsões para sua conclusão, além de outros aspectos relevantes, conforme avaliação da unidade.
- No caso da sugestão, a resposta ao cidadão deve apresentar o posicionamento da unidade técnica competente, esclarecendo a possibilidade de implementação e, se for o caso, informando as etapas previstas, os prazos de conclusão estimados e os encaminhamentos realizados até o momento.
- No caso do "Simplifique": a resposta ao cidadão deve apresentar um pronunciamento da unidade técnica competente sobre a possibilidade de simplificação/desburocratização do processo, procedimento ou serviço indicado, com informações claras sobre as ações que podem ser adotadas para atender ao pedido de simplificação.

#### **Diretrizes da linguagem cidadã que devem ser observadas na elaboração de respostas conclusivas:**

- Redação respeitosa e de fácil compreensão (simples, clara e objetiva);
- Siglas devem ser escritas por extenso na primeira menção;
- Uso de termos técnicos (jargões e estrangeirismos) apenas quando imprescindíveis para clareza; e
- Fornecer fontes legais pertinentes e, quando necessário, passo a passo com *links* correspondentes.

## **II. Observância dos prazos legais:**

Na Comunicação Interna (CI) do processo, em conformidade com o parágrafo único<sup>[3]</sup> do art. 16 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria estabelece o prazo de **20 (vinte) dias** para que a unidade técnica competente

analise o conteúdo da manifestação e forneça uma **resposta conclusiva**. Ressalta-se que o prazo para que a Ouvidoria registre no sistema OuvERJ a resposta fornecida pela unidade técnica ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, conforme o disposto no caput do art. 16 da referida Lei.

O **pedido de complementação**, caso necessário, deverá ser formalizado dentro do prazo de 20 (vinte) dias, a fim de garantir o cumprimento dos prazos legais subsequentes para a resposta ao usuário no sistema OuvERJ.

## **FASE 4: REVISÃO DO PRONUNCIAMENTO DA UNIDADE TÉCNICA**

3.8 A Ouvidoria deverá realizar uma revisão da resposta, de modo a assegurar que esteja alinhada com os critérios de clareza, acessibilidade e urbanidade e, assim, garantir uma comunicação eficaz e respeitosa com o manifestante.

3.9 O objetivo da revisão realizada pela Ouvidoria é assegurar que o conteúdo esteja claro, adequado e acessível ao manifestante, respeitando as diretrizes de comunicação, sem interferir na especificidade técnica da matéria tratada.

3.10 Caso a Ouvidoria identifique a necessidade de ajustes ou complementação no conteúdo, devolverá o processo à unidade técnica competente, assegurando que a resposta atenda plenamente aos requisitos de clareza, compreensão e urbanidade, para garantir a melhor experiência ao cidadão.

## **FASE 5: DISPONIBILIZAÇÃO DA RESPOSTA NO SISTEMA OUVERJ**

3.11 Concluída a etapa de revisão, a Ouvidoria disponibilizará o pronunciamento da unidade técnica no sistema OuvERJ, garantindo que o manifestante tenha pleno acesso à solução ou complementação solicitada.

3.12 Caso o pronunciamento da unidade técnica seja uma solicitação de informações complementares, necessárias para a análise da manifestação, o cidadão terá um prazo de até 20 (vinte) dias para fornecer as informações solicitadas. Durante esse período, o prazo legal para a conclusão da manifestação ficará suspenso, até que seja devidamente complementada.

3.13 Nos casos de pronunciamento conclusivo da unidade técnica, a Ouvidoria realizará o registro no sistema OuvERJ e, em seguida, procederá com o encerramento do processo administrativo de tratamento da manifestação no SEI-RJ, finalizando assim o fluxo de tratamento da manifestação de forma adequada e conforme os procedimentos estabelecidos.

## **4. PROCEDIMENTOS DE MONITORIAMENTO DOS PRAZOS LEGAIS**

4.1 Com o objetivo de garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria, sempre que necessário, incluirá nos processos de tratamento das manifestações no SEI-RJ comunicados que alertem as unidades técnicas sobre a proximidade do vencimento dos prazos, além de informar quando os prazos já estiverem expirados. O fluxo de monitoramento de prazos seguirá as seguintes

etapas:

- No **último dia de vencimento do prazo inicial** (30º dia ou último dia útil anterior), caso a unidade técnica não tenha emitido pronunciamento, a Ouvidoria procederá com a prorrogação do prazo no sistema OuvERJ e enviará um **COMUNICADO DE PRORROGAÇÃO** no processo de tratamento da manifestação, para ciência da área técnica, informando o prazo final para atendimento e ressaltando que não haverá mais possibilidade de prorrogação.
- **2 (dois) dias úteis antes do vencimento do prazo final** de resposta ao usuário, a Ouvidoria enviará um **ALERTA DE VENCIMENTO** no processo de tratamento da manifestação, informando sobre a proximidade do vencimento e destacando a necessidade de providências para garantir o cumprimento do prazo legal.
- No **1º dia útil subsequente ao vencimento final** do prazo de resposta, caso a unidade técnica não tenha emitido pronunciamento, a Ouvidoria enviará uma **COBRANÇA** no processo de tratamento da manifestação. Caso a ausência de resposta persista, a Ouvidoria realizará novas cobranças semanalmente até que o pronunciamento seja emitido.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 O tratamento adequado e eficiente das manifestações de ouvidoria reflete o compromisso da SEFAZ-RJ com a resolutividade das demandas da sociedade, reafirmando a importância do controle social na promoção de uma gestão pública transparente e participativa. Além disso, os dados provenientes das manifestações desempenham um papel estratégico ao fornecer subsídios para a alta gestão na identificação de oportunidades para a implementação de melhorias nos serviços oferecidos pelo órgão, fortalecendo a qualidade do atendimento e o alinhamento com a missão e os valores da instituição.

[1] Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conhecida como Código de Defesa e Proteção do Usuário de Serviço Público.

[2] O pedido de complementação é registrado pela Ouvidoria no sistema OuvERJ, tendo o manifestante o prazo de até 20 (vinte) dias para fornecer as informações complementares solicitadas. Assim que a complementação é recebida, a Ouvidoria acosta o texto complementar ao processo de tratamento da manifestação no SEI-RJ, para continuidade da análise pela unidade técnica competente. Caso o manifestante não forneça a complementação dentro do prazo, a manifestação é automaticamente arquivada pelo sistema, sendo o arquivamento sinalizado no processo SEI-RJ para ciência da unidade.

[3] Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Calil Tannus de Oliveira, Ouvidora**, em 31/01/2025, às 12:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site  
[http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?  
acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **92351708** e  
o código CRC **8453BB73**.

---

**Referência:** Processo nº SEI-040005/000096/2025

SEI nº 92351708



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Secretaria de Estado de Fazenda

Subsecretaria de Controle Interno

## **ANEXO I - FORMULÁRIO: RESPOSTA À MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Nº Protocolo OuvERJ:\*** Preencher com o número do protocolo da manifestação a ser respondida.

**Unidade Técnica Respondente:\*** Escreva o nome completo da unidade técnica responsável por fornecer a resposta à manifestação de ouvidoria.

**Há necessidade de informações adicionais para resposta conclusiva?\***

( ) Sim ( ) Não

Campo destinado a solicitar informações adicionais ao manifestante, que são necessárias para responder à manifestação. Por favor, siga as seguintes orientações:

- Se for necessário solicitar informações adicionais, selecione 'Sim'. Essa escolha indica que ainda faltam elementos para uma análise completa e uma resposta conclusiva não pode ser fornecida até que essas informações sejam obtidas. Por favor, descreva detalhadamente as informações necessárias para dar continuidade à análise da manifestação. Nesse caso, não é necessário preencher mais nenhum campo do formulário. Em seguida, restitua o processo à Ouvidoria, que fará o pedido de complementação no sistema OuvERJ.
- Caso não sejam necessárias informações adicionais, selecione 'Não' e continue com o preenchimento do formulário.

**A manifestação procede?\* ( ) Sim ( ) Parcialmente ( ) Não**

**Por que?\***

Campo para justificar a análise da procedência da manifestação, com base nos fatos e evidências fornecidos. É importante fundamentar sua conclusão, explicando os motivos que levaram à decisão sobre a procedência. Se a situação for causada por outra unidade técnica, por favor, identifique-a. Sua clareza e precisão ajudam a garantir uma resolução eficaz da questão.

**Resposta conclusiva a ser disponibilizada ao cidadão/contribuinte:\***

Campo destinado à resposta final da área técnica ao manifestante (cidadão ou contribuinte). Para garantir uma comunicação eficaz e transparente, por favor, fique atento às orientações abaixo:

- A Ouvidoria não altera as respostas fornecidas pela área técnica.
- Utilize uma linguagem simples, clara e objetiva, evitando siglas, jargões ou termos técnicos que possam gerar dúvidas ao cidadão/contribuinte.
- Se for necessário anexar documento(s) no processo eletrônico para complementar sua resposta, mencione-os neste campo e faça a indexação adequada.
- Seu cuidado na elaboração dessa resposta é essencial para o bom atendimento ao cidadão/contribuinte.

**Comentários internos à Ouvidoria (facultativo):**

Este campo é opcional e pode ser usado para registrar observações ou informações que não farão parte da resposta final ao manifestante, mas que são importantes para a comunicação entre a área técnica e a Ouvidoria. Use este espaço para compartilhar, por exemplo, detalhes relevantes ou fornecer orientações que possam auxiliar a Ouvidoria no encaminhamento de futuras manifestações.

**\*Campos de preenchimento obrigatório.**

Rio de Janeiro, 30 janeiro de 2025



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Calil Tannus de Oliveira, Ouvidora**, em 31/01/2025, às 12:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **92365944** e o código CRC **13E4C7F0**.

---

Referência: Processo nº SEI-040005/000096/2025

SEI nº 92365944

Av. Presidente Vargas, nº 670, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20071-001  
Telefone: - [www.fazenda.rj.gov.br](http://www.fazenda.rj.gov.br)