

Carta de Serviços ao Cidadão

1ª Edição

GOVERNADOR

CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

NELSON ROCHA

CHEFIA DE GABINETE

ASTRID BRASIL

SUBSECRETARIA EXECUTIVA

LILIAN LIMA ALVES

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

ANDERSON MONTEZE

SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO

EVERTON MEDEIROS

SUBSECRETARIA DE LOGÍSTICA

THIAGO FARIAS DIAS

SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO

FERNANDO BRAGA MARTINS

SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA

ELIZABETH MAURO

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

BRUNO LEONARDO BARTH SOBRAL

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Av. Erasmo Braga, 118 - 8º andar – Ed. Estácio de Sá
CEP 20020-000 - Centro - Rio de Janeiro - RJ

Ouvidoria Interna e Transparência
Fone: (21) 2333-3322

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário

PARTICIPAÇÃO DE TODAS ÁREAS TÉCNICAS DA SEPLAG SOB A COORDENAÇÃO DA:

- EQUIPE DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS – OUVIDORA
LEANDRO DA SILVA TORQUATO
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

- PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO:
EDUARDA FERREIRA AMARAL
RAQUEL ROSA REGADAS

ASSESSORIA TÉCNICA DA:

- EQUIPE TÉCNICA DO ESCRITÓRIO DE PROCESSOS E INOVAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO -SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO GOVERNAMENTAL - SUBMOGG
NIZI SILVA DE CASTRO SALOMÃO – SUPERINTENDENTE DE SIMPLIFICAÇÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS
ROBERTA DE JESUS DE SÁ
FERNANDA PINHEIRO MONTEIRO
SAMUEL SANTANA DE PAULO

- DESIGN

- CAPA E CONTRACAPA
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS

- FOTOGRAFIA
MYRLA RAIANNE FERREIRA DOS SANTOS
(Foto cedida de forma gratuita)

- REVISÃO

LEANDRO DA SILVA TORQUATO
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM



Apresentação

A **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG** é órgão integrante da estrutura da Administração Direta estadual.

O planejamento e a gestão criteriosa dos órgãos e das entidades do Estado são funções essenciais para o êxito de políticas públicas eficazes e que contemplem as demandas e necessidades da sociedade.

Seguindo um movimento nacional de especialização técnica e profissionalização do serviço público, foi criada a primeira versão da SEPLAG, em 2008. Essa configuração se manteve durante nove anos, sendo que, em 2017, a estrutura e atribuições da SEPLAG foram incorporadas à Secretaria de Estado de Fazenda; e, em 2019, foram migradas para a Secretaria de Estado da Casa Civil e Governança. Em 2020, com a missão de aperfeiçoar as redes de gestão e de planejamento e o desenvolvimento dos sistemas de inteligência de suporte estaduais, renasceu a nova SEPLAG. Uma secretaria que tem o objetivo de se superar, dia a dia, para estar sempre detectando os melhores caminhos, para levar à sociedade soluções mais eficazes, íntegras e transparentes.

Ao longo dos anos, as competências desenvolvidas pela SEPLAG foram sendo aprimoradas. No âmbito dos recursos humanos, foram criadas as carreiras **as carreiras** de Executivo Público e Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Planejamento e Orçamento.

Já na área técnica, novos instrumentos de gestão foram desenvolvidos, com a crescente utilização de tecnologias da informação que conferiram maior agilidade às complexas funções desempenhadas pelas áreas de Logística, Recursos Humanos, Planejamento e Orçamento, as quais desenvolvem a função de Órgão Central do Estado. O Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG), o SIGA – Portal de Compras - e o SIGRH são ferramentas desenvolvidas pela SEPLAG para permitir que os órgãos e as entidades estaduais formulem e implementem as suas políticas públicas de forma efetiva e com excelência.

Nesta Carta de Serviços ao Cidadão, a SEPLAG explicita de forma clara os serviços oferecidos para cidadãos, servidores e para órgãos e entidades da Administração Pública estadual. Cabe ressaltar que grande parte dos serviços prestados por esta Secretaria tem como beneficiário outros órgãos e outras entidades estaduais. A atuação da SEPLAG é essencial na formulação e implementação de políticas públicas no âmbito do planejamento, orçamento, logística e na elaboração de instrumentos de modernização da Administração Pública estadual.

Sumário

GESTÃO INSTITUCIONAL DA SEPLAG	7
ORGANOGRAMA SEPLAG	7
A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	8
OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA	8
CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA	8
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO	9
SERVIÇO 1 – COORDENAÇÃO DO PROJETO DE LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL	9
SERVIÇO 2 – COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DO PROJETO DE LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS	10
SERVIÇO 3 – COORDENAÇÃO E MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DA DESPESA.....	11
SERVIÇO 4 – COORDENAÇÃO E MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DA RECEITA	12
SERVIÇO 5 – COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DO PLANO PLURIANUAL (PPA)	13
SERVIÇO 6 – COORDENAÇÃO DA REVISÃO ANUAL DO PLANO PLURIANUAL (PPA)	14
SERVIÇO 7 – ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE MONITORAMENTO DO PLANO PLURIANUAL (PPA)	15
SERVIÇO 8 – MONITORAMENTO DOS INDICADORES DE RESULTADO DAS AÇÕES E PROGRAMAS DO PPA.....	16
SERVIÇO 9 – CAPACITAÇÃO DA REDE DE PLANEJAMENTO	17
SERVIÇO 10 – PLANO DE INVESTIMENTOS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	18
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE LOGÍSTICA	19
SERVIÇO 1 – REDE LOGÍSTICA - REDELOG	19
SERVIÇO 2 – REDE DE PREGOEIROS - REDEPREG	20
SERVIÇO 3 – REDE DE COMPRAS - REDECOMPRAS	21
SERVIÇO 4 – REDE DE GESTORES DE CONTRATOS - REDECONTRATOS	22
SERVIÇO 5 – REDE DE GESTORES DE BENS MÓVEIS - REDEBENS	23
SERVIÇO 6 – REDE DE GESTORES DE TRANSPORTES - REDETRANS.....	24
SERVIÇO 7 – PORTAL DE COMPRAS.....	25
SERVIÇO 8 – GESTÃO DE FORNECEDORES	26
SERVIÇO 9 – GESTÃO CENTRALIZADA DE ATAS DE REGISTRO DE PREÇO.....	27
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	28
SERVIÇO 1 – SERVIÇOS DIVERSOS DE RECURSOS HUMANOS (DECLARAÇÕES, LICENÇAS E AFASTAMENTOS)	28
SERVIÇO 2 – CÓPIA DE INTEIRO TEOR	29
SERVIÇO 3 – DESARQUIVAMENTO DE DOCUMENTO/PROCESSO	30
SERVIÇO 4 – ARQUIVAMENTO DE PROCESSO	30
SERVIÇO 5 – INSTAURAR PROCESSO ELETRÔNICO	31
SERVIÇO 6 – BENS RECEBIDOS, CONFERIDOS E LOTEADOS DO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ	32
SERVIÇO 7 – BENS GUARDADOS E ARMAZENADOS DO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ.....	33
SERVIÇO 8 – BENS DEVOLVIDOS AO PROPRIETÁRIO DO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ.....	34
SERVIÇO 9 – BENS DESCARTADOS/ INUTILIZADOS DO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ	34
SERVIÇO 10 – BENS DOADOS - DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ	35
SERVIÇO 11 – BENS LEILOADOS - DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - DPERJ	36
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO	38
SERVIÇO 1 – ATUALIZAÇÃO E MANUTENÇÃO DO PAINEL GERENCIA RJ	38
SERVIÇO 2 – MONITORAMENTO DO AVANÇARJ	39

SERVIÇO 3 – EXECUTAR PROJETOS DE GESTÃO POR PROCESSOS E INOVAÇÃO	40
SERVIÇO 4 – PRESTAR ATENDIMENTO AO USUÁRIO INTERNO SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – SEI!RJ	41
SERVIÇO 5 – PRESTAR ATENDIMENTO AO USUÁRIO EXTERNO DO SISTEMA SEI.....	42
SERVIÇO 6 – GERIR REDE DE PONTOS FOCAIS DO SEI!RJ.....	42
SERVIÇO 7 – CAPACITAR USUÁRIOS NA FERRAMENTA SEI	43
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA	45
SERVIÇO 1 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC PRESENCIAL	45
SERVIÇO 2 – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO -E-SIC.RJ	46
SERVIÇO 3 – RECEBIMENTO PRESENCIAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS	47
SERVIÇO 4 – ATENDIMENTO ELETRÔNICO DE RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES POR MEIO DA PLATAFORMA DE OUVIDORIA " FALA BR " .	48
SERVIÇO 5 – DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DE AUDITORIA INTERNA.....	49
SERVIÇO 6 – DISPONIBILIZAÇÃO DE RELATÓRIOS DE AUDITORIA INTERNA.....	50
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	52
SERVIÇO 1 – BANCO DE DADOS	52

Gestão Institucional da SEPLAG

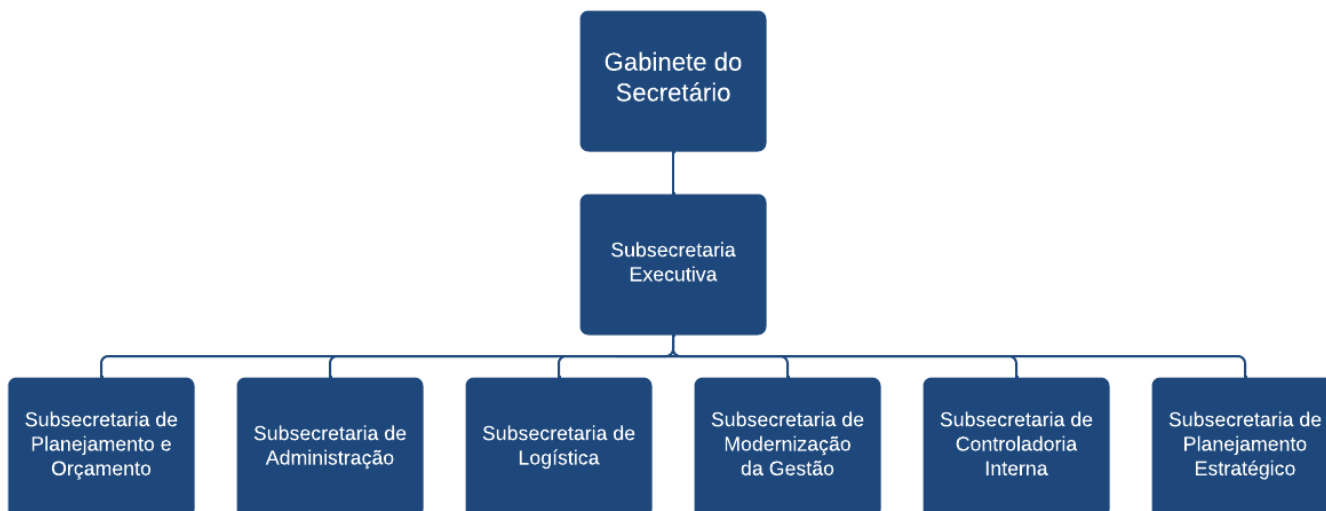
MISSÃO: Desempenhar as funções de órgão central dos sistemas de planejamento e gestão em matéria de orçamento, gestão de processos, fundos, concessões e logística do Estado do Rio de Janeiro, além de coordenar o processo de planejamento governamental de curto, médio e longo prazo, de acompanhar e controlar os planos, programas e projetos, de duração anual e plurianual, e de estudar e propor diretrizes para o desenvolvimento e modernização do Estado, inovando, normatizando, orientando, coordenando, monitorando e avaliando as ações desenvolvidas, neste âmbito, com a promoção da transparência, da integridade, da eficiência e efetividade nas iniciativas públicas, em benefício da sociedade.

VISÃO: Ser referência de excelência, transparência, inovação e integridade, no âmbito de sua atuação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população fluminense.

VALORES:

1. Ética
2. Transparência
3. Otimização da gestão
4. Integridade
5. Responsabilidade
6. Valorização do servidor
7. Inovação
8. Excelência nos serviços prestados à população

Organograma SEPLAG



A Carta de Serviços ao Cidadão

A presente Carta de Serviços ao Cidadão faz parte das iniciativas de promoção de controle social e transparência, em atendimento ao Decreto nº 46.836 de 22 de novembro de 2019.

Inicialmente, a Carta de Serviços ao Cidadão foi elaborada pela Unidade de Ouvidoria Setorial do Gabinete do Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, com a parceria das demais áreas técnicas desta Secretaria.

Atualmente, com a mudança da estrutura organizacional da SEPLAG e com a criação da Subsecretaria de Controladoria Interna, a unidade de ouvidoria passou a integrar-lhe, com a denominação de **Ouvidoria Interna e Transparência**.

Com a publicação da Resolução SEPLAG nº 136 de junho de 2022, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão, apresentamos os serviços disponibilizados pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e demais orientações ao cidadão.

Ouvidoria Interna e Transparência

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG é um canal de comunicação da Secretaria com a sociedade, recebendo demandas dos cidadãos, servidores e de pessoas jurídicas, referentes a assuntos das áreas de sua atribuição.

A comunicação entre os órgãos e as entidades públicas é essencial para excelência das políticas e dos serviços públicos prestados e para o fortalecimento do exercício da cidadania.

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG atua junto as áreas desta Secretaria, podendo ser consultada em relação às áreas e suas respectivas atividades desenvolvidas no âmbito da SEPLAG.

Canais de comunicação com a Ouvidoria Interna e Transparência:

Telefone: 2333-3322

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

Endereço: Av. Erasmo Braga, 118, 9º andar – Ed. Estácio de Sá

Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP 20020-000



SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

Serviço 1 – Coordenação do Projeto de Lei Orçamentária Anual

1. O que é? A SEPLAG é o Órgão Central de Planejamento e Orçamento do Estado do Rio de Janeiro. Ela é responsável pela coordenação da elaboração do Projeto de Lei Orçamentária Anual (LOA) dos órgãos e das entidades do Estado do Rio de Janeiro. A LOA estima a receita e fixa a despesa da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro. Este papel da SEPLAG é essencial para a coordenação da execução da despesa pública estadual. Já por meio da divulgação das normas e da execução orçamentária, a sociedade pode acompanhar e fiscalizar os gastos públicos, reforçando assim, o controle social.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail orcamento@planejamento.rj.gov.br, ou por meio da Rede de Orçamento e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: A Lei é publicada no Diário Oficial e disponibilizada em sítio eletrônico da SEPLAG.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Convocação dos órgãos e entidades a elaborarem as suas propostas de orçamento para o ano seguinte. 2. Consolidação das propostas de todos os entes estaduais em um Projeto de Lei Orçamentária que, até 30 de setembro, é encaminhado pelo Executivo Estadual à Assembleia Legislativa - ALERJ 3. Discussão na ALERJ e votação para aprovação até o final de cada Legislatura. 4. Aprovação do Chefe do Executivo e publicação no Diário Oficial. 5. Divulgação em sítio eletrônico da SEPLAG.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Datas legais estipuladas na Lei de Diretrizes Orçamentárias.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Diário Oficial e sítio eletrônico da Rede de Orçamento www.redor.planejamento.rj.gov.br.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Solicitar informação da publicação via e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 2 – Coordenação da elaboração do Projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias

1. O que é? A SEPLAG é o Órgão Central de Planejamento e Orçamento do Estado do Rio de Janeiro. Como tal, ela é responsável por coordenar os órgãos e as entidades na elaboração do Projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias – PLDO. O PLDO tem como finalidade embasar a elaboração do orçamento anual, composto pelo Orçamento Fiscal, Orçamento de Investimento e Orçamento da Seguridade Social, de forma a adequá-los às diretrizes, aos objetivos e às metas da Administração Pública estadual, estabelecidos no Plano Plurianual. Este papel da SEPLAG é essencial para a coordenação da execução da despesa pública estadual. Já por meio da divulgação das normas e da execução orçamentária, a sociedade pode acompanhar e fiscalizar os gastos públicos, reforçando, assim, o controle social.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail orcamento@planejamento.rj.gov.br, ou por meio da Rede de Orçamento e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: A Lei é publicada no Diário Oficial e disponibilizada em sítio eletrônico da SEPLAG.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Publicação do cronograma para elaboração do Projeto da Lei Diretrizes Orçamentárias - PLDO. 2. Envio do PLDO pelo Poder Executivo à Assembleia Legislativa até o dia 15 de abril de cada ano. 3. Discussão na ALERJ para votação e devolução para sanção do Chefe do Poder Executivo até 17 de julho. 5. Publicação da Lei de Diretrizes Orçamentárias no Diário Oficial e no sítio eletrônico da SEFAZ e da SEPLAG.

- Link SEPLAG: <https://www.redor.planejamento.rj.gov.br/legislacao.html>

- Link SEFAZ: http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/faces/menu_structure/servicos?_afLoop=57018975701671659&datasource=UCMServer%23dDocName%3AWCC189239&_adf.ctrl-state=2vzvz04j9_48

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Datas legais estipuladas na Constituição

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Diário Oficial e sítio eletrônico da Rede de Orçamento www.redor.planejamento.rj.gov.br.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Solicitar informação da publicação via e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 3 – Coordenação e Monitoramento da Execução da Despesa

1. O que é? Como Órgão Central de Orçamento do Estado do Rio de Janeiro, a SUBPLO realiza alterações necessárias nas despesas fixadas na Lei Orçamentária, a partir da elaboração e publicação dos normativos necessários (Decreto de Execução Antecipada, Decreto de Programação Orçamentária), análise das demandas orçamentárias de créditos adicionais e suplementares; e, gerenciamento de cotas de LDE. Este papel da SEPLAG é essencial para a coordenação da execução da despesa pública estadual. Já por meio da divulgação das normas e da execução orçamentária, a sociedade pode acompanhar e fiscalizar os gastos públicos, reforçando, assim, o controle social.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail orcamento@planejamento.rj.gov.br, via Rede de Orçamento e-mail redor@planejamento.rj.gov.br e sítio eletrônico www.redor.planejamento.rj.gov.br.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: A sociedade pode acessar pelo Diário Oficial e pelo Portal de Transparência Fiscal (SEFAZ) www.transparencia.rj.gov.br. Os servidores públicos designados podem acessar, por meio de cadastro prévio, pelos Sistemas de Gestão e Planejamento do Estado: o Sistema Integrado de Gestão Orçamentária, Financeira e Contábil do Rio de Janeiro (SIAFE) e o Sistema Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG).

- Link SIPLAG: www.siplag.rj.gov.br

Observação: Deverá ser utilizado o navegador de internet Mozilla Firefox

- Link SIAFE: <https://www.fazenda.rj.gov.br/siaferio>

4. Etapas para o processamento de serviço: O acompanhamento da execução orçamentária é contínuo. A sociedade pode acompanhar a execução orçamentária por meio das publicações no Diário Oficial e também por meio das páginas eletrônicas dos órgãos e das entidades estaduais, organizadas no Portal do Governo do Estado do Rio de Janeiro, endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/secretarias>

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: O acompanhamento da execução orçamentária é contínuo. Os prazos nesta área são realizados de acordo com a legislação orçamentária pertinente.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Para o acompanhamento pela sociedade os locais são o Diário Oficial e os Sítios Eletrônicos dos órgãos e entidades. Para o acompanhamento dos servidores designados e com acesso aos sistemas os locais são os sistemas SIAFE e SIPLAG.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Solicitar informação da publicação via e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 4 – Coordenação e Monitoramento da Execução da Receita

1. O que é? Como Órgão Central de Orçamento do Estado do Rio de Janeiro, a SUBPLO realiza as alterações nas receitas previstas na Lei Orçamentária, a partir das Revisões de Receita do Tesouro Estadual e análise das demandas orçamentárias de créditos adicionais referentes aos recursos novos de convênios e excesso de arrecadação. Este papel da SEPLAG é essencial para a coordenação da execução da despesa pública estadual. Já por meio da divulgação das normas e da execução orçamentária, a sociedade pode acompanhar e fiscalizar os gastos públicos, reforçando, assim, o controle social.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail orcamento@planejamento.rj.gov.br, via Rede de Orçamento e-mail redor@planejamento.rj.gov.br e sítio eletrônico www.redor.planejamento.rj.gov.br.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: A sociedade pode acessar pelo Diário Oficial e pelo Portal de Transparência Fiscal <http://www.transparencia.rj.gov.br> (SEFAZ). Os servidores públicos designados podem acessar, por meio de cadastro prévio, pelos Sistemas de Gestão e Planejamento do Estado: SIAFE <https://www.fazenda.rj.gov.br/siaferio> e SIPLAG <http://www.siplag.rj.gov.br>

4. Etapas para o processamento de serviço: O acompanhamento da execução orçamentária é contínuo. A sociedade pode acompanhar a execução orçamentária por meio das publicações no Diário Oficial e também por meio das páginas eletrônicas dos órgãos e das entidades estaduais, organizadas no Portal do Governo do Estado do Rio de Janeiro, endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/secretarias>

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Revisões de Receita do Tesouro Estadual: datas legais estipuladas no Decreto de Programação, com base na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF). Para os demais, não há prazo, sendo realizado ao longo do exercício.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Diário Oficial, Portal da Transparência Fiscal <http://www.transparencia.rj.gov.br> (SEFAZ), SIAFE <https://www.fazenda.rj.gov.br/siaferio> e SIPLAG <http://www.siplag.rj.gov.br>

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? ? Solicitar informação da publicação via e-mail redor@planejamento.rj.gov.br.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 5 – Coordenação da Elaboração do Plano Plurianual (PPA)

1. O que é? O Plano Plurianual – PPA/RJ – é o instrumento básico de planejamento público que explicita de forma detalhada a programação do governo, indicando as iniciativas e resultados que serão alvo do governo ao longo de seus quatro anos de vigência. O PPA orienta a elaboração dos instrumentos que disciplinam aspectos orçamentários e financeiros do governo: a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA). A SEPLAG assessora os entes públicos na elaboração de suas propostas para o Plano Plurianual. Por meio da divulgação das informações relativas ao planejamento e execução do PPA, a sociedade pode acompanhar e fiscalizar as políticas públicas, reforçando, assim, o controle social.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento via Rede de Planejamento e-mail redepplan@planejamento.rj.gov.br ou via Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG) <http://www.siplag.rj.gov.br>

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Indicação como ponto focal da Rede de Planejamento e cadastro no SIPLAG.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Consolidação das propostas do Projeto do Plano Plurianual (PPA) e envio à Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro - ALERJ. 2. Análise e votação na ALERJ. 3. Aprovação com inclusão das emendas no PPA. 4. Divulgação sítio eletrônico da SEPLAG – (Serviços – Plano Plurianual – PPA) <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#ldo> e no sítio da Rede de Planejamento <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#ldo>

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: É elaborado pelo Poder Executivo de quatro em quatro anos e encaminhado à Assembleia Legislativa até 30 de setembro do primeiro ano de mandato e devolvido para sanção até o encerramento da primeira sessão legislativa. O PPA abrange um período de 4 anos, cuja a execução se inicia no segundo ano do mandato do Chefe do Poder Executivo, e se encerra no primeiro ano do mandato do próximo dirigente eleito.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Sociedade em geral, por meio da no Diário Oficial e do sítio eletrônico da Rede de Planejamento <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#ldo> e sítio eletrônico da SEPLAG – (Serviços – Plano Plurianual – PPA) <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#ldo>

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG atende os órgãos e as entidades estaduais por telefone (21) 2333-3396 e e-mail (redepplan@planejamento.rj.gov.br)

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 6 – Coordenação da Revisão Anual do Plano Plurianual (PPA)

1. O que é? Após a elaboração do PPA, que acontece a cada quatro anos, os órgãos estaduais devem, anualmente, revisar o seu planejamento e mantê-lo atualizado. Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG é responsável pela coordenação do processo de elaboração do Projeto de Lei de Revisão do PPA. Ela coordena os órgãos e as entidades estaduais, prestando assessoria técnica e compilando as informações acerca das alterações necessárias. A revisão do PPA é parte importante do ciclo do planejamento, possibilitando que sejam realizados ajustes no planejamento, face a mudanças no cenário político, econômico, social e/ou técnico.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Canais de Atendimento via Rede de Planejamento e-mail redepplan@planejamento.rj.gov.br ou via Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG) <http://www.siplag.rj.gov.br>

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Indicação como ponto focal da Rede de Planejamento e cadastro no SIPLAG. Cadastro no SIPLAG, por meio de dados pessoais e lotação do servidor, e indicação como ponto focal da Rede de Planejamento.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Os órgãos e as entidades enviam as informações para a SEPLAG, que presta assessoria técnica metodológica. 2. Após análise, a SEPLAG consolida as informações recebidas e encaminha o Projeto de Lei de Revisão à ALERJ.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Encaminhado à Assembleia Legislativa anualmente até 30 de setembro.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Sociedade em geral, por meio da no Diário Oficial e do sítio eletrônico da Rede de Planejamento <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#ldo>

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG atende os órgãos e as entidades estaduais por telefone (21) 2333-3396 e e-mail (redepplan@planejamento.rj.gov.br)

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 7 – Elaboração dos Relatórios de Monitoramento do Plano Plurianual (PPA)

1. O que é? Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG é responsável pela coordenação e consolidação dos Relatórios de Monitoramento do PPA. Esse monitoramento contínuo tem a finalidade de produzir dados e informações que indiquem o alcance dos objetivos e resultados desejados, além de permitir a adoção de medidas corretivas em tempo hábil para mitigação de riscos que comprometam o alcance de tais resultados.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço:

Canais de Atendimento via Rede de Planejamento e-mail redepplan@planejamento.rj.gov.br ou via Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG) <http://www.siplag.rj.gov.br>

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Indicação como ponto focal da Rede de Planejamento e cadastro no SIPLAG.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Os órgãos inserem no SIPLAG as metas realizadas no quadrimestre. 2. A SEPLAG analisa e consolida as informações recebidas, gerando o Relatório de Monitoramento do PPA. No último quadrimestre, é feita uma análise global do exercício.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Elaborado após o encerramento de cada quadrimestre.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Os Relatórios de Monitoramento do PPA são divulgados no sítio eletrônico da Rede de Planejamento - RedePlan <https://www.redepplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#relatorio>.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG atende os órgãos e as entidades estaduais por telefone (21) 2333-3396 e e-mail (redepplan@planejamento.rj.gov.br)

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 8 – Monitoramento dos indicadores de resultado das ações e programas do PPA

1. O que é? Como Órgão Central de Planejamento do Estado RJ, a SEPLAG é responsável por coordenar a elaboração dos indicadores que mensuram os resultados das ações governamentais constantes do PPA e por definir diretrizes para o seu monitoramento. Para o PPA de 2020-2023, a SEPLAG adotou indicadores de resultado capazes de sinalizar as consequências concretas das ações executadas e dos bens e serviços ofertados, monitorando os efeitos decorrentes dessas entregas.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço: Telefone/E-mail - Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG atende os órgãos e as entidades estaduais por telefone (21) 2333-3396 e e-mail (redoplan@planejamento.rj.gov.br)

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Indicação como ponto focal da Rede de Planejamento

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. Os órgãos e as entidades enviam as informações referentes aos indicadores para a SEPLAG, que presta assessoria técnica durante o processo de recebimento de informações. 2. A Seplag consolida as informações recebidas, compondo em forma de anexo ao relatório de Revisão Quadrimestral do PPA.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Os dados referentes aos indicadores são atualizados quadrimestralmente

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Sociedade em geral, por meio da Imprensa Oficial, do sítio eletrônico da SEPLAG e do sítio <https://www.redoplan.planejamento.rj.gov.br/planejamento.html#relatorio>.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG atende os órgãos e as entidades estaduais por telefone (21) 2333-3396 e e-mail (redoplan@planejamento.rj.gov.br)

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 9 – Capacitação da Rede de Planejamento

1. O que é? Capacitar os servidores integrantes da Rede de Planejamento do Estado do Rio de Janeiro para que estejam aptos a desempenhar suas funções.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço: E-mail: [redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redepplan@planejamento.rj.gov.br)

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Indicação como ponto focal da Rede de Planejamento

4. Etapas para o processamento de serviço: As ações de capacitação são oferecidas e divulgadas por e-mail e WhatsApp para os integrantes da Rede de Planejamento.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Não se aplica

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: As ações de capacitação são oferecidas e divulgadas por e-mail e WhatsApp para os integrantes da Rede de Planejamento.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? E-mail: [redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redepplan@planejamento.rj.gov.br)

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica

Serviço 10 – Plano de Investimentos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro

1. O que é? O Plano de Investimentos é um produto resultante da consolidação dos projetos de investimento elaborados pelos órgãos e pelas entidades integrantes do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro que visa a se estabelecer como um instrumento de contribuição para o reequilíbrio das despesas públicas, além de estimular e apoiar o planejamento detalhado dos órgãos setoriais, para majorar a efetividade dos investimentos estaduais. A SEPLAG é responsável pela coordenação da elaboração deste Plano, exercendo assessoria técnica para os órgãos e para as entidades estaduais do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: - E-mails: plinvecap@planejamento.rj.gov.br / Grupo privado para os Gestores de Investimento em aplicativo de mensagens instantâneas via internet.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Ser um órgão ou uma entidade do Poder Executivo e ter um Gestor de investimentos designado.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1º Publicação da normativa no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, com cronograma e requisitos; 2º atualização da rede de gestores responsáveis; 3º Coleta dos projetos de investimentos; 4º Avaliação de risco dos projetos; 5º Processo de qualificação dos investimentos e mitigação dos riscos.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: População em geral por meio do endereço https://bit.ly/PORT_PIERJ.

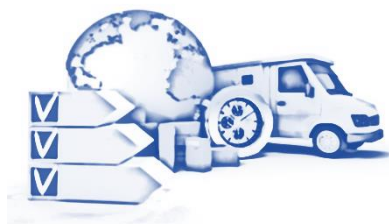
7. Tempo de espera para atendimento: Normalmente o atendimento é imediato ou leva algumas horas

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não há

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não se aplica.



SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE LOGÍSTICA

Serviço 1 – Rede Logística - REDELOG

1. O que é? A Rede Logística – Redelog, instituída pelo Decreto nº 46.050, de 26 de julho de 2017, tem o objetivo de integrar os servidores que desempenham funções logísticas no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. As funções logísticas estão definidas no Decreto que institui o Sistema Logístico do Estado do Rio de Janeiro – Sislog.

A Redelog promove a comunicação entre seus integrantes, abordando diretrizes sobre o planejamento, o gerenciamento, a execução e o fomento de melhores práticas nas atividades relacionadas a bens, manutenção e transportes.

Fazem parte da Redelog as *Redes Funcionais* que tratam de funções logísticas específicas, como a Redetrans, a Redebens, a Redepreg, a Redecontratos e a Redecompras.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A REDELOG atua por meio do e-mail institucional redelog@planejamento.rj.gov.br, do grupo de Telegram Redelog, do grupo Google Redelog e pelo telefone (21) 2333-1834.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Como Gestor Setorial, o agente setorial da REDELOG, que é o servidor que deve ser formalmente designado para o exercício destas funções pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

Como colaborador técnico, outros servidores poderão integrar a REDELOG como ouvintes ou participar debatendo, apresentando ideias e trocando informações.

4. Etapas para o processamento de serviço: Não aplicável. A REDELOG visa ao atendimento de servidores da própria Administração.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da REDELOG.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Não aplicável.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da REDELOG.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não aplicável.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há indicadores no momento, mas as Redes Funcionais de Logística estão em processo de revisão e a adoção de pesquisas de qualidade será estudada.

Serviço 2 – Rede de Pregoeiros - REDEPREG

1. O que é? A Rede de Pregoeiros tem por objetivos padronizar os procedimentos para execução das atividades relacionadas com a condução dos Pregões, especialmente através da forma eletrônica, e fomentar o constante aperfeiçoamento do processo de gestão do Governo do Estado do Rio de Janeiro, visando a melhoria na qualidade dos gastos públicos de acordo com o Decreto Estadual nº 43.692 de 2012.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A REDEPREG atua através de seus canais de comunicação formalizados, a saber: e-mail: redepreg@planejamento.rj.gov.br, grupo redpreg@googlegroups.com e grupo WhatsApp

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Ser servidor designado para o exercício da função de Pregoeiro, conforme o estabelecido no Decreto Estadual nº 43.692 de 2012.

4. Etapas para o processamento de serviço: Não se aplica. A REDEPREG visa ao atendimento dos pregoeiros da própria Administração Pública Estadual.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: O serviço é prestado de forma contínua.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O serviço é destinado aos pregoeiros que atuam na respectiva área em seus órgãos/entidades.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não aplicável.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 3 – Rede de Compras - REDECOMPRAS

1. O que é? A Rede de Gestores de Compras – Redecompras, instituída pela RESOLUÇÃO SEPLAG Nº 106 de 15 de fevereiro de 2022, tem por objetivo agregar agentes públicos do Estado do Rio de Janeiro com os sistemas informatizados de licitação e contratação.

Visando o aprimoramento das compras públicas estaduais, a Redecompras também promove a integração entre os órgãos setoriais, disseminando informações sobre compras públicas e a utilização dos sistemas eletrônicos de compras: Compras.gov.br e Contratos.RJ.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A REDELOG atua por meio do e-mail institucional redecompras@planejamento.rj.gov.br, do grupo de Telegram Redelog, do grupo Google Redelog e pelo telefone (21) 2333-1834.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Como Gestor Setorial, o servidor deve ser formalmente designado para o exercício destas funções pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

Como colaborador técnico, outros servidores poderão integrar a Redecompras como ouvintes ou participar debatendo, apresentando ideias e trocando informações.

4. Etapas para o processamento de serviço Não aplicável. A Redecompras visa ao atendimento de servidores da própria Administração.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecompras.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Não aplicável.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecompras.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não aplicável.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há indicadores no momento, mas as Redes Funcionais de Logística estão em processo de revisão e a adoção de pesquisas de qualidade será estudada.

Serviço 4 – Rede de Gestores de Contratos - REDECONTRATOS

1. O que é? Instituída pelo Decreto nº 44.501/2013, a Rede de Gestores de Contratos – Redecontratos tem por objetivos: padronizar os procedimentos relativos às atividades de gestão e fiscalização de contratos administrativos; fornecer aos gestores e fiscais a orientação necessária para a boa execução de suas responsabilidades; estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede; e promover a capacitação e a atualização dos gestores e fiscais dos contratos administrativos.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A Redecontratos atua por meio do e-mail institucional redcont@planejamento.rj.gov.br, do grupo de WhatsApp REDECONT e pelo telefone (21) 2333-3398.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Poderão participar da Redecontratos gestores e fiscais de contratos administrativos, como agentes setoriais, formalmente designados para o exercício dessa função. Faculta-se a participação de outros agentes públicos que atuem em áreas direta ou indiretamente relacionadas à gestão e à execução contratual nos canais de comunicação acima relacionados, como ouvintes ou participantes debatendo, apresentando ideias e trocando informações.

4. Etapas para o processamento de serviço: Não aplicável. A Redecontratos visa ao atendimento de servidores da própria Administração.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecontratos.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:

O serviço é destinado aos gestores e fiscais de contratos que atuam na respectiva área em seus órgãos e entidades do Poder Executivo, e contribui de maneira difusa nas práticas cotidianas dessas atividades.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecontratos.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não aplicável.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há indicadores.

Serviço 5 – Rede de Gestores de Bens Móveis - REDEBENS

1. O que é? A Rede de Gestores de Bens Móveis - Redebens, instituída pelo Decreto nº 45.171, de 04 de março de 2015, tem como objetivo principal a uniformização da gestão de bens móveis no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Através do Sistema de Gestão de Bens Móveis – SBM RJ, cujo uso tornou-se obrigatório pelo Decreto nº 46.048, de 25 de julho de 2017, se dá a informatização das informações dos bens móveis existentes no Poder Executivo.

As instruções para a implantação do SBM RJ foram estabelecidas pela SEPLAG, através da Resolução Conjunta SEPLAG/SEFAZ nº 17, de 05 de janeiro de 2021 e o cronograma, pela Portaria SEPLAG/SUBLOG nº 14, de 3 de fevereiro de 2022.

O Sistema apresenta diversas vantagens: informatização das informações dos bens móveis existentes no Poder Executivo numa base única, uniformizando a gestão de bens móveis e abandonando os diversos sistemas e planilhas atualmente em uso; implementação de rotina automatizada para o cálculo da depreciação mensal e demais alterações de valores dos bens, atendendo às exigências das normas contábeis vigentes; emissão instantânea das prestações de contas no padrão dos anexos exigidos legalmente pelo Tribunal de Contas com poucos cliques; integração com o sistema de compras para a importação dos dados de compras de bens móveis realizadas, facilitando o cadastramento e a incorporação dos novos bens; e digitalização das rotinas de gestão de bens, dos dados da estrutura patrimonial e dos responsáveis pelos bens da organização, proporcionando melhor controle e eficiência.

As funcionalidades de gestão de bens móveis disponíveis no SBM RJ são: cadastro de bens (via Sistema SIGA ou por outras entradas); incorporação; movimentação; inventário; desfazimento; depreciação e reavaliação; e prestação de contas.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A equipe de gestão do SBM RJ atua por meio do e-mail institucional redebens@planejamento.rj.gov.br e pelo telefone (21) 2333-3398.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: O servidor setorial, designado pelo seu órgão/entidade, envia uma planilha de carga inicial, contendo informações sobre seus acervos de bens móveis, para que a mesma seja importada para o SBM RJ.

4. Etapas para o processamento de serviço: Após a conferência da planilha contendo o acervo dos bens móveis, se dá a importação desse acervo para o SBM RJ. Assim, os entes podem gerir o acervo móvel pelo sistema.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: A implantação do SBM RJ encontra-se na 2ª etapa, com término previsto em 31/08/2022.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O serviço é destinado aos gestores de acervo dos bens móveis que atuam nessa área em seus órgãos e entidades do Poder Executivo.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da REDELOG.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não aplicável.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há indicadores no momento, mas as Redes Funcionais de Logística estão em processo de revisão e a adoção de pesquisas de qualidade será estudada.

Serviço 6 –Rede de Gestores de Transportes - REDETRANS

1. O que é? A Rede de Gerenciadores de Transportes Oficiais - REDETRANS tem por objetivos facilitar a aplicação das diretrizes e o uso padronizado dos procedimentos relativos às atividades de gestão de frotas e de combustíveis, promover a capacitação e a atualização dos seus agentes, promover eventos interativos, manter os registros de habilitações nos sistemas de gestão de frotas e combustíveis e estabelecer canais de comunicação que permitam maior abrangência e celeridade na gestão da frota, de acordo com o Decreto Estadual nº 44.500 de 2013.

2.Formas de comunicação com o usuário do serviço: A Redetrans atua através de seus canais de comunicação formalizados, a saber: e-mail: redetrans@planejamento.rj.gov.br e frota@planejamento.rj.gov.br e, ainda, através do telefone: 2332-7013.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Ser nomeado Gestor de Transportes, formalmente designado para o exercício desta função, conforme o estabelecido no Decreto Estadual nº 47.298/2020, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

4.Etapas para o processamento de serviço: Não se aplica. A REDETRANS visa ao atendimento dos gestores da área de transporte da própria Administração Pública Estadual.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Serviço é prestado de forma contínua.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O serviço é destinado aos gestores de transportes que atuam na respectiva área em seus órgãos. Os impactos da Rede podem ser observados nas publicações do Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro - DOERJ sobre a Dotação Veicular Oficial dos Órgãos, nomeação de gestores, etc...

7.Tempo de espera para atendimento: Não há.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não Aplicável.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 7 – Portal de Compras

1. O que é? O Portal de Compras Públicas é uma reestruturação do Portal de Compras do Governo do Estado do Rio de Janeiro, com uma visão moderna, dinâmica e intuitiva; desenhada para oferecer informações de qualidade e maior transparência ao público sobre dados de contratações públicas de toda a administração estadual. O Portal estabelece um canal de comunicação entre o Estado, os fornecedores e a sociedade, além de aprimorar a gestão do conhecimento da Logística Pública do Poder Executivo Estadual, com a atualização de conteúdos relevantes sobre o tema.

São exemplos de funcionalidade do Portal: calendário das Compras Centralizadas; acesso a dados extraídos do SIGA - Sistema Integrado de Gestão de Aquisições; espaço para divulgação das ações da Central de Compras do Sistema Logístico; acesso ao Portal das Redes de Logística; cadastramento dos fornecedores; consulta ao catálogo de itens, dispensas, editais e licitações, processo eletrônico de dispensa e contratos; e acompanhamento online dos pregões eletrônicos e processo eletrônicos de dispensa.

2.Formas de comunicação com o usuário do serviço: Suporte ao usuário através de telefone e e-mail.

Endereço eletrônico: www.compras.rj.gov.br/Portal-Siga/index

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

Telefone: (21) 2333-1870

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: O Portal de Compras não necessita de requisitos para acesso às informações das contratações públicas.

4.Etapas para o processamento de serviço: Não aplicável.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não aplicável.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O serviço é destinado ao Estado, aos fornecedores e à sociedade.

7.Tempo de espera para atendimento: Não aplicável.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim, e-mail e telefone.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Há indicadores que auxiliam os gestores na Tomada de Decisão.

Serviço 8 – Gestão de Fornecedores

1. O que é? O Órgão Central do Sistema Logístico é responsável pelo Cadastro de Fornecedores no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, em conformidade com o art. 1º do Decreto Estadual nº 46.750, de 27 de agosto de 2019. O Registro no Cadastro de Fornecedores é o procedimento que possibilitará ao fornecedor participar dos processos de compras dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, exceto aqueles conduzidos por meio eletrônico, para os quais será necessário, além do Registro, o Credenciamento do fornecedor.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Para realizar seu Registro, o fornecedor interessado deverá preencher no Sistema de Gestão de Aquisições – SIGA, cujo acesso é pelo Portal de Compras (www.compras.rj.gov.br), os campos com as informações requeridas, incluindo os dados de identificação e das classes de produtos e/ou serviços para os quais está apto a fornecer. Já para obter o Credenciamento no Cadastro de Fornecedores, o fornecedor interessado deverá, além de realizar previamente seu Registro, solicitá-lo por meio do Termo de Responsabilidade – Credenciamento, acompanhado dos documentos relacionados, de acordo com sua Natureza Jurídica, para o e-mail: fornecedores@planejamento.rj.gov.br.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: São exigidos os documentos relacionados com a situação cadastral de cada tipo de empresa. A documentação exigida foi estabelecida pela Resolução SECCG nº 61, de 16 de setembro de 2019.

4. Etapas para o processamento de serviço: Não se aplica. Os fornecedores são comunicados dos procedimentos por e-mail.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Alguns procedimentos possuem prazo máximo para execução como, por exemplo, a alteração cadastral e o credenciamento de fornecedores, que possuem o prazo de até 3 dias úteis, estabelecidos na Resolução SECCG nº 61.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O serviço é destinado aos fornecedores interessados em contratar com o Governo do Estado do Rio de Janeiro.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não Aplicável.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 9 – Gestão Centralizada de Atas de Registro de Preço

1. O que é? Gerenciar os processos licitatórios das contratações das categorias estratégicas, estabelecidas no Decreto Estadual nº 47.525/2021, que institui a Política Estadual de Gestão Estratégica de Suprimentos e a Política de Compras Centralizadas do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço: A comunicação é feita com os órgãos e entidades através do Portal de Compras, do Sistema Integrado de Gestão de Aquisições – SIGA, do SEI-RJ e demais ferramentas eletrônicas de comunicação.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Os processos das Compras Centralizadas integram somente órgãos participantes e/ou órgãos aderentes.

4. Etapas para o processamento de serviço: Os órgãos e as entidades enviam as informações referentes às demandas de serviços para a SEPLAG, na qualidade de órgão gerenciador dos processos das Compras Centralizadas. A SEPLAG, através da SUBLOG, consolida as informações recebidas, compondo o processo licitatório de centralização para as categorias estratégicas.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Os processos são concluídos com a homologação da licitação gerando Atas de Registro de Preços com prazo de vigência próprio, conforme as diretrizes estabelecidas pela Política Estadual de Compras Centralizadas.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Sociedade em geral, por meio do Portal de Compras e da Imprensa Oficial.

7. Tempo de espera para atendimento: Não se aplica.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não se aplica.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não há.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: O Decreto Estadual nº 47.525/2021 estabelece que a execução, a adequação e os resultados obtidos serão constantemente monitorados e avaliados pelo Órgão Central do Sistema Logístico (SEPLAG), com vistas a identificar necessidades de correção e oportunidades para aperfeiçoamento.

SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO



Serviço 1 – Serviços diversos de Recursos Humanos (declarações, licenças e afastamentos)

1.O que é? a) Declaração/Certidão de Tempo de Contribuição; b) Licença Prêmio; c) Licença Médica; d) Licença para trato de interesse particular; e) Licença sem vencimento para acompanhar cônjuge; f) Licença maternidade; g) Licença Amamentação; h) Licença Paternidade; i) Afastamento para casamento; j) Afastamento por luto; l) Afastamento para exame preventivo; m) Afastamento para concorrer a pleito eletivo e n) Afastamento para estudo. Cada serviços tem suas regras e especificidade para que o pleito seja deferido.

2.Formas de comunicação com o usuário do serviço: Telefone, e-mail ou presencialmente. Telefone: 2333-3344 / E-mail: rh@planejamento.rj.gov.br / Endereço: Av. Erasmo Braga, nº 118, 9º andar - Centro.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Encaminhamento de requerimento acompanhado de documentos comprobatórios, preferencialmente, pelo SEI para a unidade SEPLAG/SUPRH.

4.Etapas para o processamento de serviço: Análise dos documentos comprobatórios, qualificação do servidor, se a instrução processual estiver correta o processo é encaminhado ao Gabinete do Secretário para análise e posterior remessa para o Secretário da Casa Civil autorizar.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Depende de cada serviço e a SUPRH informará ao servidor.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Poderá acompanhar por e-mail, telefone ou através do SEI.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não há

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não há

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço? Não há

Serviço 2 – Cópia de inteiro teor

1. O que é? Realização de cópias de documentos. Atende a cidadãos, servidores e órgãos.

2. Formas de comunicação com o usuário do serviço: Requerimento realizado pessoalmente, na Avenida Erasmo Braga, nº 118, térreo – Edifício Estácio de Sá, através do endereço de e-mail protocolo@planejamento.rj.gov.br e via Sistema Eletrônico de Informação - SEI-RJ.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Se for parte (requerente ou requerido), por meio de procuração, solicitação do servidor ou órgão.

4. Etapas para o processamento de serviço: Por telefone, sistema SEI-RJ, e-mail ou pessoalmente. (Avenida Erasmo Braga, nº 118, térreo – Edifício Estácio de Sá/protocolo@planejamento.rj.gov.br / (21) 2333-1796)

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Até 7 dias úteis.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O acompanhamento do serviço pode ser realizado através de contato presencial, na Avenida Erasmo Braga, nº 118, térreo – Edifício Estácio de Sá, através do telefone (21) 2333-1796 ou através do Sistema Eletrônico de Informações – SEI – RJ.

7. Tempo de espera para atendimento: Imediato.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Em demandas de cópias de processos cujo original encontra-se em papel, há alternativas para a realização da cópia. Nos casos onde o documento original for nato-digital, não há alternativas.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Sim. Cumpre-se o artigo 111 da Lei nº 13.146 de 06/07/2015, que alterou o artigo 1º da Lei nº 10.048 de 08/11/2000. O mesmo garante acesso prioritário “as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos”.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 3 – Desarquivamento de Documento/Processo

1.O que é? É a retirada dos documentos/processos arquivados, para estudo e apreciação ou reabertura, mediante solicitação motivada da Administração Pública ou do interessado.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Requerimento realizado pessoalmente, na Avenida Erasmo Braga, nº 118, térreo – Edifício Estácio de Sá, através do endereço de e-mail protocolo@planejamento.rj.gov.br e via Sistema Eletrônico de Informação - SEI-RJ.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Se for parte (requerente ou requerido), por meio de procuração, solicitação do servidor ou órgão.

4.Etapas para o processamento de serviço: Por telefone, sistema SEI-RJ, e-mail ou pessoalmente. (Avenida Erasmo Braga, nº 118, térreo – Edifício Estácio de Sá/protocolo@planejamento.rj.gov.br/ (21) 2333-1796)

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Até 7 dias úteis.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Se for parte (requerente ou requerido), por meio de procuração, solicitação do servidor ou órgão.

7.Tempo de espera para atendimento: Imediato

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Em demandas de cópias de processos cujo original encontra-se em papel, há alternativas para a realização da cópia. Nos casos onde o documento original for nato-digital, não há alternativas.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Sim. Cumpre-se o artigo 111 da Lei nº 13.146 de 06/07/2015, que alterou o artigo 1º da Lei nº 10.048 de 08/11/2000. O mesmo garante acesso prioritário “as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos”.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 4 – Arquivamento de Processo

1. O que é? É a guarda e armazenamento de documentos/processos no local estabelecido, conforme prazo de guarda correspondente.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Pelo órgão, pessoalmente por requerimento e via sistema SEI-RJ.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Processo tem que ser da SEPLAG e conter despacho de solicitação de arquivamento.

4.Etapas para o processamento de serviço: Acompanhar pelo sistema SEI-RJ ou UPO

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Até 7 dias úteis.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Cidadão e Órgão. Pelo sistema (SEI-RJ ou UPO), via telefone ((21) 2333-1796) ou por e-mail (protocolo@planejamento.rj.gov.br)

7.Tempo de espera para atendimento: Imediato

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? No caso de processo físico, independe de sistema. No processo eletrônico, não há.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Sim. Cumpre-se o artigo 111 da Lei nº 13.146 de 06/07/2015, que alterou o artigo 1º da Lei nº 10.048 de 08/11/2000. O mesmo garante acesso prioritário “as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos”.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 5 – Instaurar Processo Eletrônico

1. O que é? Abertura do processo eletrônico - SEI

2.Formas de comunicação com o usuário do serviço: Presencialmente (Avenida Erasmo Braga, 118, térreo – Edifício Estácio de Sá), via sistema SEI-RJ e por e-mail (protocolo@planejamento.rj.gov.br).

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Apresentação dos documentos pessoais e solicitação formal

4.Etapas para o processamento de serviço: Será disponibilizado ao cidadão o nº do processo eletrônico, para que ele possa realizar o acompanhamento do mesmo pelo Portal.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Imediato.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Presencialmente no Protocolo na Sede da SEPLAG (Avenida Erasmo Braga, 118, térreo – Edifício Estácio de Sá), via sistema SEI-RJ e por e-mail (protocolo@planejamento.rj.gov.br)

7.Tempo de espera para atendimento: Não há.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não há.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Sim. Cumpre-se o artigo 111 da Lei nº 13.146 de 06/07/2015, que alterou o artigo 1º da Lei nº 10.048 de 08/11/2000. O mesmo garante acesso prioritário “as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos”.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 6 – Bens recebidos, conferidos e loteados do Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de recebimento de bens apreendidos pelo Poder Judiciário, de forma a restituí-los aos seus respectivos proprietários ou aliená-los em hasta pública, ao término de cada processo judicial.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Através de sistema, podendo ocorrer contato por telefone devidamente registrado para o agendamento do recebimento dos bens oriundo de decisão judicial.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Sim, para o serviços de acautelamento do bem oriundo de decisão judicial é necessária a presença de um Oficial de Justiça acompanhado da determinação judicial.

4.Etapas para o processamento de serviço: Decisão judicial, agendamento, recebimento, conferência e loteamento dos bens apreendidos judicialmente. Somente Oficial de Justiça e servidores do Depósito acompanham o processamento deste serviço. O cidadão tem acesso as informações quando da realização de hasta pública com a divulgação dos lotes a serem leiloados.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo determinado, exceto os previstos em lei, a contar da data do recebimento do bem pelo Depósito Público.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Os bens ficam à disposição da justiça no Depósito Público, podendo ser visitados por Oficiais de Justiça ou autoridades competentes para monitoramento e controle da gestão do órgão.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Na impossibilidade de utilização de sistema informatizado apropriado, o serviço de armazenagem conta com mecanismo de organização com base em critérios internos do DPERJ para identificação física da localização exata dos bens.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Serviço 7 – Bens guardados e armazenados do Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de acautelamento de bens apreendidos pelo Poder Judiciário, de forma a restituí-los aos seus respectivos proprietários ou aliená-los em hasta pública, ao término de cada processo judicial.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Os bens são conferidos e relacionados através de sistema próprio do DPERJ para que seja emitida uma certidão para o poder judiciário.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Sim, para acessar o serviço é necessário cadastrado no DGP - Sistema próprio do DPERJ. Não havendo nesta fase acesso pelo cidadão.

4.Etapas para o processamento de serviço: Não há. Nesta fase porém não há acesso pelo cidadão.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: A partir da entrada do bem no DPERJ serão 90 dias corridos para processos advindos de Vara Cível (Artg. 402 provimento CGJ Nº32/2016). Para os processos de Vara Criminal será aguardada decisão Judicial.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Os bens ficam à disposição da justiça no Depósito Público, podendo ser visitados por Oficiais de Justiça ou autoridades competentes para monitoramento e controle da gestão do órgão.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Na impossibilidade de utilização de sistema apropriado, a armazenagem do bem se dará de acordo com organização e critérios internos já estabelecidos pelo DPERJ.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Serviço 8 – Bens devolvidos ao proprietário do Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de devolução de bens apreendidos pelo Poder Judiciário ao proprietário após a autorização judicial, ao término de cada processo.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Dada ordem judicial, o proprietário deverá agendar, junto ao Dperj, a devolução do bem acautelado.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Sim, para acessar o serviço é necessário cadastrado em Sistema próprio, chamado DGP (Descrever o nome do Programa), mediante a determinação do juízo.

4.Etapas para o processamento de serviço: Para acompanhamento desta fase a parte deve acessar o juízo responsável solicitando a devolução dos bens. Nesta fase porém não há acesso pelo cidadão.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo máximo devendo ser observada a decisão judicial.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O Proprietário do bem mediante decisão judicial, poderá ter acesso ao Depósito Público para a retirada do bem

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não Há.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Serviço 9 – Bens descartados/ inutilizados do Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de inutilização/descarte de bens apreendidos pelo Poder Judiciário mediante autorização judicial.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: O Depósito Público informa ao poder judiciário do perdimento do bem pelo tempo transcorrido e a ausencia de valor comercial e procede a inutilização/descarte após decisão judicial, e/ou o Poder Judiciário comunica através de decisão judicial ao Depósito da autorização para inutilização/descarte do bem.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: O serviço de inutilização e/descarte deve ser precedido de análise de uma Comissão instituída para este fim com posterior comunicação da conclusão da análise dos bens ao juízo.

4.Etapas para o processamento de serviço: Instituição da Comissão; avaliação dos bens através de laudo; comunicação ao juízo e cumprimento da decisão de descarte dos bens.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo máximo devendo ser observada a decisão judicial

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O acompanhamento é feito através de processo administrativo contendo o registro das tratativas junto ao judiciário que desencadearam o descarte/inutilização do bem, podendo ser acompanhado por Oficiais de Justiça ou autoridades competentes para monitoramento e controle da gestão do órgão.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não Há.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Serviço 10 – Bens doados - Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de doação de bens apreendidos pelo Poder Judiciário, acautelados no Depósito Público, mediante solicitação do Poder Executivo e autorização do Poder Judiciário.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Peticionamento ao judiciário encaminhando o pedido de doação do bem solicitado pelo Poder Executivo através de processo próprio visando a autorização do perdimento e consequente transferência da propriedade do bem.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Sim é necessário preencher os requisitos legais para o perdimento do bem e a consequente autorização do Poder Judiciário para doação.

4.Etapas para o processamento de serviço: Solicitação formal do Poder Executivo; avaliação dos bens por parte de Comissão e identificação dos requisitos para o perdimento e a consequente autorização do Poder Judiciário para a doação.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há prazo máximo devendo ser observada a decisão judicial.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O acompanhamento é feito através de processo administrativo contendo o registro das tratativas junto ao Poder Judiciário e com o Poder Executivo que desencadearam a doação do bem.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? E-mail

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Serviço 11 – Bens Leiloados - Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro - DPERJ

1.O que é: Serviço de alienação à sociedade de bens apreendidos pelo Poder Judiciário, em hasta pública, mediante autorização judicial.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Comunicado através de Edital e Publicado em Diário Oficial.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Autorização para realização do leilão para o Depósito Público. Agendada a data de realização do leilão o cidadão deve promover o seu cadastro no site do leiloeiro credenciado pelo Estado do RJ para dar lances e acompanhar a realização do leilão.

4.Etapas para o processamento de serviço:

a) Autorização para realização do leilão (DPRJ); b) Na data da realização do leilão ter ofertantes cadastrado no site do leiloeiro credenciado pelo Estado do Rio de Janeiro para a realização do leilão; c) Acompanhamento do leilão eletrônico através do site; d) Declaração de vencedor do leilão; e) Recebimento do valor ofertado pelo arrematante; f) Entrega do bem ao arrematante mediante a apresentação da nota fiscal.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Os leilões são realizados a cada 3 meses no DPERJ. Realizado o lance, a retirada do bem arrematado é imediata, devendo o arrematante estar munido de Nota Fiscal para retirada no DPERJ.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Site do leiloeiro credenciado pelo Estado do Rio de Janeiro para realização do leilão e/ou do DPERJ.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? O proprietário do bem deverá estar munido de Nota Fiscal e documento oficial de identificação com foto.

9.Taxa de custo do serviço: Taxa cobrada pelo serviço do leiloeiro conforme tabela homologada para o serviço pelo Estado do Rio de Janeiro.

10.Prioridade de atendimento: Não há prioridade.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Processo de administrativo contendo a Prestação de Contas de baixa patrimonial por bens leiloados.



SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO

Serviço 1 – Atualização e manutenção do painel Gerencia RJ

1. O que é? Atualização, manutenção corretiva e manutenção evolutiva do Painel de Informações estratégicas (Gerência RJ). O Painel tem como usuários o Governador do Estado e os demais membros de alta gestão do Poder Executivo estadual. Uma adequada gestão do Painel é insumo altamente qualificado para a tomada de decisão e tende a gerar maior assertividade na condução das ações da organização, o que potencializa os resultados nas políticas públicas e, por consequência, os impactos almejados na vida do cidadão.

A Alta Administração transita de uma gestão sensível e intuitiva, para uma gestão assertiva, orientada por informações estratégicas que refletem o curso e resultado das ações, evitando assim mudanças constantes de rumo e reduzindo os riscos de equívocos nas decisões por ausência de elementos para o processo reflexivo.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Presencialmente, através de e-mail submog@planejamento.rj.gov.br e qualquer outra forma de comunicação. As demandas são transmitidas através da Alta Gestão da SEPLAG.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Somente os usuários autorizados recebem login e senha (gerados pelo Proderj) para acesso ao ambiente em que o Painel está disponível.

4. Etapas para o processamento de serviço: Trata-se de informação gerencial orientada exclusivamente para a tomada de decisão, razão pela qual não há elementos desenvolvidos para o controle social.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Trata-se de atividade continuada e incremental.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Governador do Estado e a Alta Gestão.

7. Tempo de espera para atendimento: Não

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não se aplica

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não

Serviço 2 – Monitoramento do AvançarJ

1. O que é? Levantamento e análise das informações de progresso e de desempenho dos projetos estratégicos, indicadores e metas do AvançarJ. O AvançarJ consiste em uma iniciativa capitaneada pela SEPLAG de constituição de arcabouço metodológico ancorado nas melhores práticas de gestão por resultados, para implementação nos órgãos e entidades através de suporte à estruturação dos planos de ação vinculados às ações estratégicas e de sistemática de monitoramento dos resultados.

O monitoramento e a atualização dos produtos de reporte e comunicação dos resultados são instrumentos de gestão por resultados, úteis para orientação da alta gestão e das equipes implementadoras dos projetos e iniciativas. Se bem sucedida, a implantação de método de gestão por resultados potencializa os resultados das ações abrangidas, gerando melhores resultados nas políticas públicas e, por consequência, os impactos almejados na vida do cidadão. Para a administração, um norte estratégico claro e a fixação de metas e resultados concretos orienta a tomada de decisão estratégica, tais quais a alocação de recursos e também gera efeito geral na percepção de todo o corpo funcional, em suas diversas instâncias, na medida em que se torna possível identificar, com clareza, o norte estratégico e as prioridades de governo.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Os pontos focais setoriais reportam o progresso através de formulários eletrônicos, acessados através de link de acesso exclusivo dos respectivos representantes. Para os indicadores cujos dados estão acessíveis através de bancos de dados institucionais, a SUBMOG/SUPGDR estrutura uma consulta automatizada que garante o monitoramento sistemático, sem a necessidade de envio pelas setoriais.

Os usuários internos apresentam eventuais demandas em relação aos produtos de monitoramento através de e-mails ou outros meios convencionais.

Os dados enviados, na forma da proposta metodológica, alimentam dashboard de gerenciamento de projetos e resultados. Cada órgão ou entidade participante indica um conjunto de usuários autorizados a acessar o painel, para que a ferramenta seja internalizada como meio de gerenciamento interno e de suporte a persecução dos resultados pactuados.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Não

4. Etapas para o processamento de serviço: Não

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: Cada dashboard referente ao órgão ou entidade é disponibilizado aos usuários após a validação da SUBMOG/SUPGDR da estruturação dos projetos e indicadores.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Links exclusivos das setoriais e seus representantes, acessíveis apenas através de logins e senha individuais.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não há.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não há.

Serviço 3 – Executar projetos de gestão por processos e inovação

1. O que é? Para simplificação de processos dos Órgãos\Entidades do RJ, o Serviço de Gestão de processo e inovação abrange: 1. Construção, manutenção e atualização da Cadeia de Valor; 2. Construção, aplicação e confecção de relatório de Pesquisa de Maturidade em Processos; 3. Apoio na Implantação de Escritórios Setoriais; 4. Mapeamento e Análise de Processos e Serviços; 5. Análise e Redesenho de Processos para implementação de melhorias e transformação; 6. Apoio na Implantação de Processos e Operação Assistida; 7. Manutenção dos Repositórios de Processos - Gestão do dia a dia; 8. Capacitação em Gestão por Processos; 9. Disseminação da Cultura de Processos e Inovação no Estado do RJ; 10. Construção de Metodologia de Processos e Inovação no Estado do RJ; 11. Construir Projetos de Simplificação e Inovação.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Os atendimentos ocorrem por telefone, e-mail, WhatsApp e local. E-mail eperj@planejamento.rj.gov.br; Rua Erasmo Braga, 118, 9º andar.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Reunião inicial com o órgão/entidade do Estado do Rio de Janeiro para compreender a demanda por qual serviço ou serviços.

4. Etapas para o processamento de serviço: O serviço é feito em conjunto com os órgãos/entidades do Estado do Rio de Janeiro por meio de um cronograma pré-estabelecido.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: O prazo é estabelecido conforme cada projeto.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Por telefone, e-mail, WhatsApp e local de trabalho.

7. Tempo de espera para atendimento: Caso ultrapasse a capacidade da equipe por conta da alta demanda de órgãos/entidades do Estado do Rio de Janeiro em determinado mês.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não se aplica

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Sim (Os indicadores do PPA)

Serviço 4 – Prestar atendimento ao usuário interno Sistema Eletrônico de Informações – SEI!RJ

1. O que é? Manter equipe técnica para atendimento de chamados de negócios e erros do sistema.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: O usuário interno tem ambiente próprio para interagir com este sistema. Os atendimentos são prestados através de formulário no Atende SEI-RJ, disponível no Portal do SEI-RJ.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Não há requisitos. Qualquer usuário do sistema pode demandar auxílio ao suporte. Sendo ele usuário interno ou externo.

4. Etapas para o processamento de serviço: Assim que o chamado é aberto pelo solicitante, o servidor que for tratar atribui o chamado para si e trata o assunto. O acompanhamento é enviado por e-mail para o solicitante.

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: O SLA médio que definimos foi de 24 horas em dias úteis.

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: O acompanhamento é exclusivo por e-mail, desta forma, não há ferramenta para acompanhamento.

7. Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O portal do SEI!RJ tem página destinada a informar as indisponibilidades do sistema.

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Sim. Quando identificado erro no sistema, o chamado torna-se prioritário. Assim como, demandas com prazo.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Pesquisa de Satisfação realizada na Rede de Pontos Focais.

Serviço 5 – Prestar atendimento ao usuário externo do Sistema SEI

- 1. O que é?** Proporcionar ao cidadão acesso virtual ao ambiente do SEI!RJ.
- 2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:** O usuário externo tem ambiente próprio para interagir com este sistema. Os atendimentos são prestados através de formulário no Atende SEI-RJ, disponível no Portal do SEI-RJ.
- 3. Requisitos necessários para acessar o serviço:** O usuário externo precisa fazer o cadastro no portal do SEI!RJ - <http://www.fazenda.rj.gov.br/sei/usuarioexterno> - e depois encaminhar a documentação obrigatória para um dos endereços disponibilizados.
- 4. Etapas para o processamento de serviço:** Cadastro no portal, envio de documentação, avaliação da documentação, liberação do registro no sistema. Cada etapa dispara um e-mail de confirmação.
- 5. Prazo máximo para a prestação do serviço:** O prazo para liberação do cadastro é de até cinco dias úteis após a confirmação da entrega da documentação obrigatória.
- 6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:** Todo o acompanhamento é feito por e-mail nas etapas de liberação do cadastro e o sistema tem ambiente próprio para usuário externo interagir com os processos de seu interesse.
- 7. Tempo de espera para atendimento:** Não há tempo de espera.
- 8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?** Sim. O portal do SEI!RJ tem página destinada a informar as indisponibilidades do sistema.
- 9. Taxa de custo do serviço:** Gratuito
- 10. Prioridade de atendimento:** Sim. Quando identificado no pedido de liberação do usuário que o serviço pretendido tem prazo, o chamado torna-se prioritário.
- 11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:** Não

Serviço 6 – Gerir Rede de Pontos Focais do SEI!RJ

- 1. O que é?** Permitir troca de informações, experiência e conhecimento entre pontos focais.
- 2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:** A comunicação ocorre por telefone, e-mail, WhatsApp e local suporte@sei.rj.gov.br e grupo de Whatsapp para os pontos focais (Grupo SEI-RJ Pontos Focais)

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: O ponto focal deve ser indicado pelo titular do órgão ao qual pertence. O perfil só é atribuído após passar por treinamento com a equipe da COOGSEI.

4.Etapas para o processamento de serviço: A indicação para ponto focal do SEI do servidor deve ser feita através de ofício encaminhado para a SEPLAG/COOGSEI.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há. Os treinamentos após a indicação acontece na semana seguinte.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Por telefone, e-mail, WhatsApp e local de trabalho.

7.Tempo de espera para atendimento: Não há tempo de espera.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O portal do SEI!RJ tem página destinada a informar as indisponibilidades do sistema.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não

Serviço 7 – Capacitar usuários na ferramenta SEI

1. O que é? Ministrando treinamentos para usuários do sistema e para administradores pontos focais.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A comunicação ocorre por telefone, e-mail, WhatsApp e local. suporte@sei.rj.gov.br e grupo de Whatsapp para os pontos focais (Grupo SEI-RJ Pontos Focais)

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Para o curso de ponto focal, deve ocorrer antes a indicação do órgão. Para o usuário interno, a indicação é feita pelos pontos focais.

4.Etapas para o processamento de serviço: Após a indicação, a presença é confirmada dependendo do tamanho da turma, por meio de contato por telefone e e-mail.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Não há. Os treinamentos após a indicação acontecem na semana seguinte.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Por telefone, e-mail, WhatsApp e local de trabalho.

7. Tempo de espera para atendimento: Pode ocorrer fila de espera, em caso de procura acima das vagas destinadas a cada turma.

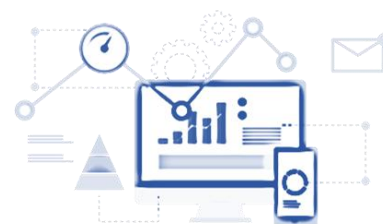
8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O portal do SEI!RJ tem página destinada a informar as indisponibilidades do sistema.

9. Taxa do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Sim. Para os casos de mudanças em que o órgão fica sem um ponto focal treinado na ferramenta. Fazemos treinamento emergencial.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não

SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA



Serviço 1 – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC Presencial

1.O que é? Recebimento Presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos de Lei nº 12.527/11. Atende a todos os cidadãos, inclusive servidores públicos e pessoas jurídicas.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Com o intuito de assegurar a disponibilidade dos servidores desta Ouvidoria e a prestação de serviço com excelência, realizamos atendimentos presenciais, de preferência com agendamento prévio via telefone ou e-mail.

Telefone : 2333-3322

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

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

Horário : Atendimento ao público mediante agendamento prévia, **de Segunda à Sexta, das 11h às 16h.**

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Documento de identificação com foto (para entrada no prédio); CPF e endereço físico ou eletrônico para efetuar o cadastro eletrônico.

4.Etapas para o processamento de serviço: 1. O usuário deve se dirigir ao endereço informado. 2. Efetuar cadastro eletrônico, no sistema Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC) no endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br>. 3. Realizar a solicitação de acesso à informação e escolher o meio de recebimento da informação: presencialmente ou eletronicamente.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Em até vinte dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa da área técnica responsável pela resposta, de acordo com a legislação vigente.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Após a finalização do pedido de acesso à informação, será informado ao usuário o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do mesmo, para posterior consulta. Caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, o cidadão não esteja satisfeito, o cidadão tem o direito a protocolar recurso no sistema e-SIC no endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br>.

7.Tempo de espera para atendimento: Pedimos para os cidadãos marcar horário, para garantir à disponibilidade de atendimento com qualidade e presteza.

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim, as solicitações são realizadas manualmente, via formulários impressos.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10.Prioridade de atendimento: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Sim, há os relatórios de Ouvidoria, que medem os atendimentos realizados.

Serviço 2 – Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão -e-SIC.RJ

1.O que é? Recebimento Eletrônico dos Pedidos de Acesso à Informação, nos termos de Lei nº 12.527/11. Atende a todos os indivíduos, inclusive servidores públicos e pessoas jurídicas.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Pela internet, 24 horas. Endereço eletrônico: <http://www.esicrj.rj.gov.br>

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: 1. Acesso à Internet; 2. Realização de Cadastro que deverá conter os requisitos mínimos obrigatórios nome completo, CPF e e-mail, conforme legislação vigente.

4.Etapas para o processamento de serviço: 1. Acessar o site <http://www.esicrj.rj.gov.br> e efetuar o cadastro; registrar de forma clara e precisa o pedido de acesso à informação. 2. Após a finalização do pedido de acesso à informação será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do usuário, para posterior consulta. 3. Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso no sistema e-SIC no endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br>.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Em até vinte dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa da área responsável.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Após a finalização do pedido de acesso à informação, será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do usuário, para posterior consulta. Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar recurso.

7.Tempo de espera para atendimento: Estando o sistema em funcionamento regular, o cadastro da solicitação é imediato.

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O usuário poderá utilizar o formulário disponibilizado no endereço eletrônico abaixo e utilizar a forma de atendimento presencial para protocolar sua demanda:

<https://secretarias.rj.gov.br/Uploads/Noticias/18038REQUERIMENTO%20DE%20ACESSO%20A%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20Lei%20de%20acesso-Requerimento-padr%C3%A3o.pdf>

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10. Prioridade de atendimento: Não há prioridade para o atendimento eletrônico.

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Sim, há os relatórios de Ouvidoria, que medem os atendimentos realizados.

Serviço 3 – Recebimento Presencial de Manifestações de Ouvidorias

1. O que é? Atendimento presencial para o recebimento de manifestações de ouvidoria: comunicações, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Atende a todos os cidadãos, inclusive servidores públicos e pessoas jurídicas.

2. Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Com o intuito de assegurar a disponibilidade dos servidores desta Ouvidoria e a prestação de serviço com excelência, Realizamos Atendimentos Presenciais, de preferência com agendamento prévio via telefone ou e-mail.

Telefone : 2333-3322

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

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

Horário : Atendimento ao público mediante agendamento prévia, **de Segunda à Sexta, das 11h às 16h.**

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Documento de identificação com foto (para entrada no prédio), nome completo e e-mail ou telefone de contato. Para reclamações ou denúncias anônimas, a identificação é dispensada. Nestes casos, o manifestante não poderá acompanhar o andamento da manifestação, nem receber a resposta conclusiva.

4. Etapas para o processamento de serviço: 1. O usuário deve se dirigir ao endereço informado e, ao ser atendido, informar a manifestação que deseja registrar, de forma clara e precisa; 2. Após o registro da manifestação, o usuário receberá um número de protocolo e um código de acesso que permitirá o acompanhamento da manifestação por intermédio da internet e atendimento telefônico, exceto nos casos de anonimato. 3. Aguardar o prazo legal para o recebimento de resposta conclusiva, exceto os casos de anonimato.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Trinta dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade e mediante justificativa, conforme prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Após a finalização da manifestação, será informado um número de protocolo, que deverá ser mantido em poder do usuário, para posterior consulta. O cidadão pode se comunicar pelo e-mail: ouvidoria@planejamento.rj.gov.br e pelo telefone: 2333-3322.

7.Tempo de espera para atendimento: Pedimos para os cidadãos marcar horário, para garantir a disponibilidade de atendimento com qualidade e presteza.

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O usuário pode usar o atendimento presencial, telefônico ou por e-mail da ouvidoria.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10.Prioridade de atendimento: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Sim, consta a Pesquisa de Satisfação de atendimento na Plataforma FALA BR, a qual possibilita aos usuários informarem a qualidade do atendimento ou do serviços e tais informações são subsídios para a produção de relatórios.

Serviço 4 – Atendimento Eletrônico de recebimento de manifestações por meio da Plataforma de Ouvidoria " Fala Br "

1.O que é? Atendimento eletrônico para o recebimento de manifestações de ouvidoria: denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Atende a todos os cidadãos, inclusive os servidores desta SEPLAG, que desejem realizar manifestações de ouvidoria. Atende também a pessoas jurídicas.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação. Pela Internet, 24 horas. Endereço Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/>

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: 1. Acesso à internet; 2. Nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que, quando realizadas de forma anônima, serão tratadas como comunicações, sem o cidadão poder realizar o acompanhamento e receber resposta conclusiva.

4.Etapas para o processamento de serviço: 1. Acesse o site no endereço: <https://falabr.cgu.gov.br> 2. Crie seu Cadastro 3. Realize a sua manifestação.

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Trinta dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade e mediante justificativa.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Após a finalização da manifestação, será informado o um número de protocolo, que deverá ser mantido em poder do usuário, para posterior consulta.

7.Tempo de espera para atendimento: Estando o sistema em funcionamento regular, o atendimento é imediato.

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim. O usuário pode usar o atendimento presencial, telefônico ou por e-mail da ouvidoria.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito.

10.Prioridade de atendimento: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Sim, há os relatórios de Ouvidoria, que medem os atendimentos realizados.

Para ter acesso ao Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/>



Serviço 5 – Disponibilização de Relatórios de Auditoria Interna

1.O que é? Disponibilização dos Relatórios de Auditoria Interna da SEPLAG (Relatório Anual de Atividades, Plano Anual de Auditoria e Prestação de Contas)

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: Disponibilização *on line*, com acesso aos Relatórios para qualquer cidadão.

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Acesso à internet

4.Etapas para o processamento de serviço: 1. Acesse o site no endereço: https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/PaginaDetalhe.aspx?id_pagina=4061 e realize o download do documento

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Conforme a legislação vigente (anual)

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: No Portal da SEPLAG endereço eletrônico. Link: https://secretarias.rj.gov.br/secretaria/PaginaDetalhe.aspx?id_pagina=4061

7.Tempo de espera para atendimento: Disponível 24 horas por meio da internet

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Pelos canais oficiais de acesso à informação

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito

10.Prioridade de atendimento: Não. Acesso geral on line.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não.

Serviço 6 – Disponibilização dos Autos de Corregedoria Interna

1.O que é? Acesso e obtenção de cópias dos autos de Sindicância, Investigação Preliminar e Processo Administrativo de Responsabilização.

2.Formas de Comunicação com o usuário do serviço: A solicitação de acesso aos autos ou cópia dos Processos Administrativos deverá ser realizada por meio do Sistema SEI, bem como poderá ser agendada diretamente com a Corregedoria Interna, pelo telefone 2333-1920 ou pelo e-mail corregedoria@planejamento.rj.gov.br

3.Requisitos necessários para acessar o serviço: Poderá ter acesso aos autos os sindicatos, investigados, representante legal da pessoa jurídica processada e advogados constituídos. Exige-se apresentação de documentação com foto. Se advogado constituído, apresentar, obrigatoriamente, procuração e carteira da Ordem dos Advogados do Brasil

4.Etapas para o processamento de serviço: 1) Encaminhar o pleito via Sistema SEI e aguardar o deferimento e disponibilização de acesso ou cópias dos autos ou 2) Entrar em contato com a Corregedoria Interna, agendar o serviço e comparecer ao local para retirada ou informar endereço eletrônico para envio das cópias

5.Prazo máximo para a prestação do serviço: Até 05 (cinco) dias úteis, excetuando processos administrativos sigilosos que dependam de análise jurídica.

6.Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Presencial, na Sede da Corregedoria Interna, situada na Av. Erasmo Braga nº 118, 9º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP: 20020-000.

7.Tempo de espera para atendimento: Até 05 (cinco) dias úteis, excetuando processos administrativos sigilosos que dependam de análise jurídica.

8.Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Sim, por meio de agendamento diretamente com a Corregedoria Interna, pelo telefone 2333-1920 ou pelo e-mail corregedoria@planejamento.rj.gov.br.

9.Taxa de custo do serviço: Gratuito (acessar aos autos e fornecimento de cópias por meio digital).

10.Prioridade de atendimento: Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17: Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

11.Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não.

SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Serviço 1 – Banco de Dados

1. Qual serviço oferecido? Banco de dados regionalizados interativo para consulta de indicadores de diferentes temáticas; acesso a pesquisas e estudos relacionados a uma agenda estratégica de desenvolvimento

2. Qual a forma de Comunicação com o usuário do serviço? Pelo e-mail institucional subple@planejamento.rj.gov.br e por interatividade através de site institucional a ser criado.

3. Requisitos necessários para acessar o serviço: Computador e internet

4. Etapas para o processamento de serviço: Acessar o site estrategia.planejamento.rj.gov.br > realizar as consultas disponíveis

5. Prazo máximo para a prestação do serviço: 60 dias para a implementação do site. Após a implementação, o acesso ao serviço é instantâneo

6. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo: Acesso através de site web. Qualquer pessoa que tenha acesso a computador e internet

7. Tempo de espera para atendimento: Nenhum

8. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível? Não

9. Taxa de custo do serviço: Gratuito

10. Prioridade de atendimento: Não se aplica

11. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço: Não estão previstos

Principais endereços eletrônicos ofertados pela SEPLAG:

Área	E-mail institucional
Ouvidoria Interna e Transparência	ouvidoria@planejamento.rj.gov.br
Chefia de Gabinete	gabinete@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Planejamento e Orçamento	orcamento@planejamento.rj.gov.br redepan@planejamento.rj.gov.br redor@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Logística	redetrans@planejamento.rj.gov.br forneedores@planejamento.rj.gov.br redelog@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Administração	rh@planejamento.rj.gov.br protocolo@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Modernização e Gestão Governamental	submog@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Controladoria Interna	subcoin@planejamento.rj.gov.br
Subsecretaria de Planejamento Estratégico	subple@planejamento.rj.gov.br

Secretaria de
Planejamento e Gestão



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Subsecretaria de Controladoria Interna
Ouvidoria Interna e Transparência