

# CARTA DE SERVIÇO

## *ao Usuário*

OUVIDORIA INTERNA E  
TRANSPARÊNCIA

3ª Edição/2024



**GOVERNADOR**

CLÁUDIO BOMFIM DE CASTRO E SILVA

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

ADILSON DE FARIA MACIEL

**CHEFIA DE GABINETE**

OCTÁVIO VIDAL DA SILVEIRA

**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO**

RAFAEL VENTURA ABREU

**SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

RAFAEL XAVIER DE ALBUQUERQUE

**SUBSECRETARIO DE LOGÍSTICA**

RODRIGO OLIVEIRA DE SOUSA

**SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

JOÃO ROBERTO CARDOSO

**SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

FÁBIO DA SILVA SIQUEIRA

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

Av. Erasmo Braga, 118 – 7º, 8º, 9º e 10º 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

### **OUVIDORA INTERNA**

EDUARDA FERREIRA AMARAL

### **ASSISTENTE DE OUVIDORIA**

TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

### **DESIGN**

TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

**PARTICIPAÇÃO DE TODAS AS ÁREAS TÉCNICAS DA SEPLAG SOB A COORDENAÇÃO DA  
OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA.**

## 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 de Executivo Público, Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental e Analista de 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, Planejamento e Orçamento, as quais desempenham a função de Órgão Central do Estado. O Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG), o Portal de Compras (SIGA) 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.

Outra iniciativa essencial, para o aprimoramento dos recursos humanos estaduais, foi a instituição da Escola de Gestão Pública do Estado do Rio de Janeiro (EGEP/RJ), no âmbito da SEPLAG. A EGEP é responsável por propor e implementar programas educacionais de formação e capacitação de servidores públicos estaduais e municipais do Rio de Janeiro. Promove ações de treinamento e aprimoramento de desempenho funcional dos servidores e organizacional.

A EGEP/RJ também oferece uma variedade de conteúdos e recursos informativos por meio de podcasts, redes sociais, uma revista científica, um canal em plataforma de vídeos online, e uma plataforma de ambiente virtual de aprendizagem.

Na presente Carta de Serviços ao Cidadão, a SEPLAG explicita, de forma clara, os serviços oferecidos para a sociedade, servidores e para os órgãos e as 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, implementação e monitoramento de políticas públicas no âmbito do planejamento, orçamento, logística e na elaboração de instrumentos de modernização da Administração Pública estadual.

## Sumário

<b>ORGANOGRAMA SEPLAG .....</b>	<b>6</b>
<b>OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>CANALS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA .....</b>	<b>7</b>
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELO GABINETE DO SECRETÁRIO DESTA SEPLAG.....</b>	<b>8</b>
SERVIÇO 1 - APOIO DE COMUNICAÇÃO.....	8
SERVIÇO 2 - APOIO DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS .....	8
SERVIÇO 3 - DISPONIBILIZAÇÃO DOS AUTOS DE CORREGEDORIA INTERNA.....	9
SERVIÇO 4 - RECEBIMENTO PRESENCIAL DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC PRESENCIAL.....	10
SERVIÇO 5 - RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA - OUVÉRJ12	
SERVIÇO 6 - RECEBIMENTO PRESENCIAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIAS.....	13
SERVIÇO 7 - RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, DOS TIPOS SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, ELOGIO, SUGESTÃO E SIMPLIFIQUE, POR MEIO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA OUVÉRJ.....	15
SERVIÇO 8 - RECEBIMENTO ELETRÔNICO DE MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA DO TIPO DENÚNCIA, POR MEIO DO SISTEMA INFORMATIZADO DE OUVIDORIA, OUVÉRJ .....	16
SERVIÇO 9 – GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA DO PORTAL DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO .....	17
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA EXECUTIVA.....</b>	<b>19</b>
SERVIÇO 1 - DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS DE DADOS DE APOIO À GESTÃO .....	19
SERVIÇO 2 - GESTÃO DO PORTAL DE INTELIGÊNCIA DE DADOS .....	20
SERVIÇO 3 - IMPLEMENTAÇÃO DE MÉTODO DE GESTÃO POR RESULTADOS .....	21
SERVIÇO 4 - DIREÇÃO DA ESCOLA DE GESTÃO PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO .....	22
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO.....</b>	<b>24</b>
SERVIÇO 1 - COORDENAÇÃO DO PROJETO DE LEI ORÇAMENTÁRIA ANUAL .....	24
SERVIÇO 2 - COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DO PROJETO DE LEI DE DIRETRIZES ORÇAMENTÁRIAS .....	25
SERVIÇO 3 - COORDENAÇÃO E MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DA DESPESA .....	26
SERVIÇO 4 - COORDENAÇÃO E MONITORAMENTO DA EXECUÇÃO DA RECEITA .....	27
SERVIÇO 5 - COORDENAÇÃO DA ELABORAÇÃO DO PLANO PLURIANUAL (PPA) .....	28
SERVIÇO 6 - COORDENAÇÃO DA REVISÃO ANUAL DO PLANO PLURIANUAL (PPA) .....	29
SERVIÇO 7 - ELABORAÇÃO DOS RELATÓRIOS DE MONITORAMENTO DO PLANO PLURIANUAL (PPA) .....	30
SERVIÇO 8 - MONITORAMENTO DOS PRODUTOS E INDICADORES DAS INICIATIVAS DO PPA .....	31
SERVIÇO 9 - CAPACITAÇÃO DA REDE DE PLANEJAMENTO .....	32
SERVIÇO 10 - COORDENAÇÃO DO PLANO DE INVESTIMENTOS DO PODER EXECUTIVO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.....	32
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE LOGÍSTICA.....</b>	<b>34</b>
SERVIÇO 1 - COORDENAÇÃO DA REDE LOGÍSTICA — REDELOG .....	34
SERVIÇO 2 - COORDENAÇÃO DA REDE DE PREGOEIROS — REDEPREG .....	37
SERVIÇO 3 - COORDENAÇÃO DA REDE DE COMPRAS — REDECOMPRAS .....	38
SERVIÇO 4 - COORDENAÇÃO DA REDE DE GESTORES DE CONTRATOS — REDECONTRATOS .....	39
SERVIÇO 5 - COORDENAÇÃO DA REDE DE GESTORES DE BENS MÓVEIS — REDEBENS .....	40
SERVIÇO 6 - COORDENAÇÃO DA REDE DE GESTORES DE TRANSPORTES — REDETRANS.....	41
SERVIÇO 7 - GESTÃO DO PORTAL DE COMPRAS .....	42
SERVIÇO 8 - GESTÃO DE FORNECEDORES.....	44
SERVIÇO 9 - GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO CENTRALIZADA DE ATAS DE REGISTRO DE PREÇO .....	45
SERVIÇO 10 - COORDENAÇÃO DO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA).....	46
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO .....</b>	<b>47</b>
SERVIÇO 1 - GESTÃO DO PORTAL DE LEGISLAÇÃO ESTADUAL .....	47
SERVIÇO 2 - ATENDIMENTOS DE RECURSOS HUMANOS PARA SERVIDORES DESTA SEPLAG .....	48
SERVIÇO 3 - RECEBIMENTO DE BENS NO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ.....	49
SERVIÇO 4 - GUARDA E ARMAZENAMENTO DE BENS NO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ .....	50
SERVIÇO 5 – DEVOLUÇÃO DE BENS AO PROPRIETÁRIO, PELO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ .....	51
SERVIÇO 6 - INUTILIZAÇÃO/DESCARTE DE BENS, PELO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ.....	52
SERVIÇO 7 - DOAÇÃO DE BENS, ACAUTELADOS NO DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ .....	53
SERVIÇO 8 - LEILÃO DE BENS — DEPÓSITO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO — DPERJ .....	54
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>56</b>
SERVIÇO 1 – GESTÃO DA PLATAFORMA ESTRATÉGIA RJ .....	56

## Organograma SEPLAG



A presente Carta de Serviços ao Cidadão faz parte das iniciativas de promoção de controle social e transparência, em atendimento ao Decreto Estadual n.º 46.836 de 22 de novembro de 2019.

A elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão desta SEPLAG e suas revisões foram realizadas pela Unidade de Ouvidoria Setorial do Gabinete do Secretário de Estado de Planejamento e Gestão, com a parceria das demais áreas técnicas desta Secretaria.

A primeira versão da Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pela Resolução SEPLAG n.º 136 de junho de 2022, apresentou os serviços oferecidos então por esta Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. A 2ª edição desta carta foi elaborada em setembro de 2023. Seguindo os preceitos do decreto acima mencionado, a SEPLAG apresenta nesta 3ª edição de sua Carta de Serviços, as alterações realizadas tanto na oferta de serviços, quanto na estrutura organizacional, com o objetivo contínuo de oferecer serviços de excelência para a sociedade.

Ademais, cumpre ressaltar que a SEPLAG preza pelas diretrizes estabelecidas na Lei n.º 13.460/2017, que:

*Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:*

- I — urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;*
- II — presunção de boa-fé do usuário;*
- III — atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;*
- IV — adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;*
- V — igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;*
- VI — cumprimento de prazos e normas procedimentais;*
- VII — definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;*
- VIII — adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;*
- IX — autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;*

- X — manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI — eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII — observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII — aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV — utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV — vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- XVI — comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. [\(Incluído pela Lei n.º 14.015, de 2020\).](#)

## Ouvidoria Interna e Transparência

A comunicação eficaz entre órgãos públicos e a sociedade é fundamental para a construção de uma gestão pública transparente e participativa. A Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG desempenha papel crucial nesse processo ao atuar como um ponto de contato entre esta secretaria e a sociedade. Por meio desse canal, os cidadãos podem fazer sugestões, solicitações de serviços, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação. Vale ressaltar que os cidadãos podem, também, realizar sugestões de desburocratização dos serviços públicos, por meio do tipo de manifestação de ouvidoria denominada “simplifique”. Esta SEPLAG, por seu turno, pode prestar contas de suas atividades e esclarecer dúvidas. Essa troca de informações não apenas ajuda a resolver questões pontuais, mas também contribui para o aprimoramento contínuo das políticas e serviços oferecidos por esta Pasta.

Além disso, a participação ativa da sociedade nas decisões governamentais promove a transparência e a *accountability*, elementos essenciais para a democracia. Em um contexto no qual a confiança nas instituições públicas é vital, a comunicação transparente e acessível se torna ainda mais importante. A Ouvidoria Interna e Transparência desta SEPLAG não apenas facilita o diálogo entre o governo e a população, mas também reforça o compromisso desta secretaria com a excelência e a responsabilidade. Assim, ao promover a comunicação aberta e efetiva, esta SEPLAG fortalece a cidadania e contribui para uma gestão pública mais justa e eficiente.

### Canais de comunicação com a Ouvidoria Interna e Transparência:

Telefone: 2333-3322

E-mail: [ouvidoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: Av. Erasmo Braga, 118, 9º andar — à direita no Hall de entrada. Ed. Estácio de Sá. Centro — Rio de Janeiro — RJ CEP 20020-000.

## Serviços Prestados pelo Gabinete do Secretário desta SEPLAG

### Serviço 1 - Assessoria de Comunicação

#### 1. O que é o serviço?

Atendimento à Imprensa, atualização dos canais oficiais externos e internos e produção de material de divulgação das atividades da SEPLAG-RJ para veículos e jornalistas.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Órgãos de Imprensa e jornalistas, em geral.

#### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

O contato pode ser feito através do e-mail: [ascom@planejamento.rj.gov.br](mailto:ascom@planejamento.rj.gov.br) ou pelo telefone (21) 2333-3387.

#### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Identificação do profissional e do veículo que representa.

**5. Etapas para o processamento de serviço:** atendimento no horário de expediente de trabalho.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** O prazo varia conforme a complexidade da demanda.

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

Em caso de entrevistas, mediante agendamento prévio pelo e-mail: [ascom@planejamento.rj.gov.br](mailto:ascom@planejamento.rj.gov.br) ou pelo telefone: (21) 2333-3387.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento mediante agendamento.

#### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

Sim. Por meio do telefone (21) 2333-3387.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:** não há.

### Serviço 2 - Assessoria de Relações Institucionais

#### 1. O que é o serviço?

Promoção da articulação entre o Poder Executivo, o Poder Legislativo, o Poder Judiciário e órgãos autônomos — Ministério Público e Defensoria Pública, em matéria da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, sempre que demandado.

**2. Quem pode utilizar o serviço:** entidades e órgãos públicos.

### **3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Por meio de processo administrativo no Sistema Eletrônico de Informações — SEI/RJ, telefone, e-mail e presencialmente.

Telefone: (21) 2333-1907.

E-mail: [chefiadegabinete@planejamento.rj.gov.br](mailto:chefiadegabinete@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118, 10º andar — Edifício Estácio de Sá — Centro — Rio de Janeiro—RJ.  
CEP: 20020-000.

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:** Estar cadastrado como usuário externo no SEI/RJ.

**5. Etapas para o processamento de serviço:** Não se aplica.

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

**7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:** Por meio do SEI/RJ.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Por meio de telefone, e-mail e presencial.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

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

## **Serviço 3 - Disponibilização dos Autos de Corregedoria Interna**

### **1. O que é o serviço?**

Disponibilização de processos administrativos disciplinares, acesso e obtenção de cópias dos autos de Sindicância, Investigação Preliminar Sumária, Investigação Preliminar e Processo Administrativo de Responsabilização.

### **2. Quem pode utilizar o serviço?**

- a) Pessoa física ou jurídica que comprovar legítimo interesse;
- b) Sindicados, investigados e acusados.

### **3. 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 (21) 2333-1920 ou pelo e-mail: [corregedoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:corregedoria@planejamento.rj.gov.br).

### **4. 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.

### **5. 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.
- 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 digitais.

Outras informações relevantes:

- a) A disponibilização dos autos somente será permitida após o término das investigações. Com exceção, para sindicatos, investigados e acusados, que terão acesso irrestrito aos processos apuratórios de natureza punitiva.
- b) Terceiros não interessados poderão ter acesso, somente a processos concluídos, por meio das plataformas de Ouvidoria.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Até 05 (cinco) dias úteis, excetuando processos administrativos sigilosos que dependam de análise jurídica.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Presencialmente, na sala da Corregedoria Interna, situada na Av. Erasmo Braga, n.º 118, 8º andar, — Centro — Rio de Janeiro — CEP: 20020-000.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Até 05 (cinco) dias úteis, excetuando processos administrativos sigilosos que dependam de análise jurídica.

### **9. 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](mailto:corregedoria@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito (acessar os autos e fornecimento de cópias por meio digital).

### **11. Prioridade de atendimento:**

Lei Federal n.º 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.

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

## **Serviço 4 - Recebimento Presencial de Pedido de Acesso à Informação – SIC Presencial**

### **1. O que é o serviço?**

Recebimento Presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos de Lei n.º 12.527/11 e do Decreto Estadual n.º 46.475/18.

### **2. Quem pode utilizar o serviço:**

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, presencialmente ou por meio eletrônico.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Com o intuito de assegurar a disponibilidade dos servidores desta Ouvidoria Interna e Transparência e a prestação de serviço com excelência, realizamos atendimentos presenciais, de preferência, com agendamento prévio, por meio de telefone ou e-mail.

Telefone: 2333-3322.

E-mail: [ouvidoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rj.gov.br).

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

Horário: Atendimento ao público mediante agendamento prévia, de segunda à sexta, das 11h às 16h.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Documento de identificação com foto (para entrada no prédio); CPF e e-mail para efetuar o cadastro eletrônico que será realizado no local, com o auxílio da equipe de ouvidoria.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. O usuário deve ir ao endereço informado;

2. Realizar a solicitação de acesso à informação. Será efetuado um cadastro eletrônico, no sistema de ouvidoria OuvERJ, no endereço eletrônico [www.rj.gov.br/ouverj/](http://www.rj.gov.br/ouverj/);

3. Escolher o meio de recebimento da informação: presencial ou eletrônico.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda. Este prazo poderá ser prorrogado em até 10 dias, mediante a justificativa da área técnica responsável pela resposta, de acordo com a legislação vigente.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Será informado à pessoa um número do protocolo da solicitação, para posterior consulta. Caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, ou o solicitante não esteja satisfeito com a resposta obtida, tem o direito a realizar recurso, por meio do sistema eletrônico de ouvidoria OuvERJ, no endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/ouverj/>, ou presencialmente; em prosseguimento ao protocolo inicial de seu pedido.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

solicitamos que a pessoa marque um horário de atendimento, para, assim, garantir à disponibilidade de atendimento com maior presteza e excelência.

### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Sim, as solicitações podem ser realizadas manualmente, por meio de formulários impressos que se encontram à disposição na Ouvidoria Interna e Transparência ou disponíveis no link: <https://www.rj.gov.br/planejamento/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>.

### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

### **11. 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.

## 12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:

Sim, há indicadores quantitativos e qualitativos, que são divulgados por meio de relatórios de ouvidoria, disponibilizados no portal da SEPLAG, no endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/planejamento>.

## Serviço 5 - Recebimento Eletrônico de Pedido de Acesso à Informação – Sistema Informatizado de Ouvidoria - OuvERJ

### 1. O que é o serviço?

Recebimento Eletrônico dos Pedidos de Acesso à Informação, nos termos de Lei n.º 12.527/11 e dos Decretos Estaduais n.º 46.475/18 e n.º 48.727/2023.

### 2. Quem pode utilizar o serviço:

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, por meio do sistema informatizado de ouvidoria, OuvERJ.

### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

Acesso à rede de internet, disponibilizado 24 horas, os 7 dias da semana. Endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

A pessoa deve estar cadastrada no [Portal do Gov.br](https://www.gov.br/pt-br), no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pt-br>.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

1. Acessar o endereço eletrônico do OuvERJ, no link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>;
2. Em seguida, na opção **NOVA MANIFESTAÇÃO**, clicar em **ACESSAR**;
3. Selecionar a opção **ACESSO À INFORMAÇÃO**;
4. Há duas formas para o solicitante realizar a solicitação de acesso à informação:  
1ª-De forma identificada, neste caso selecione a opção “IDENTIFICADO”, utilizando o login único (solução própria do gov.br);  
2ª-De forma que seus dados sejam restritos, neste caso selecione a opção “Restrição de dados”, “gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei n.º 13.460/2017.”
5. Escolher se deseja realizar o pedido como Pessoa Física ou Jurídica;
6. Escolher esta SEPLAG como órgão para o qual deseja enviar o pedido;
7. Registrar de forma clara e precisa o pedido de acesso à informação;
8. Ler e aceitar o Termo de Uso do sistema OuvERJ, no qual é descrito o serviço, sua base legal, os direitos e responsabilidades dos usuários, as responsabilidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro em relação aos dados pessoais. Ademais, são apresentadas as informações para contato e atualização dos dados pessoais ou esclarecimento de dúvidas.

### 6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda. Este prazo pode ser prorrogado por até 10 dias, mediante justificativa da área responsável pela resposta, de acordo com a legislação vigente.

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

Após a conclusão do registro do pedido de acesso à informação, será fornecido um número de protocolo,

o qual deverá ser salvo, para posterior consulta. Caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, ou o solicitante não esteja satisfeito com a resposta obtida, tem o direito a realizar recurso, por meio do sistema informatizado de ouvidoria OuvERJ, no endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>, em prosseguimento ao protocolo inicial de seu pedido.

#### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Se os sistemas eletrônicos de suporte estiverem com o seu funcionamento regular, o cadastro da solicitação é imediato.

#### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Sim. O solicitante poderá realizar a sua solicitação, por meio dos seguintes canais de ouvidoria:

- a) Presencial: Avenida Erasmo Braga, n.º118, 9º andar, na Unidade de Ouvidoria e Transparência Interna.
- b) e-mail: [ouvidoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rj.gov.br).

#### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

#### **11. Prioridade de atendimento:** Não há prioridade para o atendimento eletrônico.

#### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Sim, há indicadores quantitativos e qualitativos, divulgados por meio de relatórios de ouvidoria, disponibilizados no portal da SEPLAG, no endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento>.

## **Serviço 6 - Recebimento Presencial de Manifestações de Ouvidorias**

### **1. O que é o serviço?**

A Resolução CGE n.º 13/2019, define manifestações de ouvidoria como pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, que podem ser divididos em:

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

### **2. Quem pode utilizar o serviço:**

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular manifestação de ouvidoria, de forma presencial.

### **3. 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, por meio do telefone ou e-mail.

Telefone: 2333-3322.

E-mail: [ouvidoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: Avenida Erasmo Braga, 118, Ed. Estácio de Sá, 9º andar — Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência Centro — Rio de Janeiro-RJ, CEP 20020-000.

Horário: Atendimento ao público, mediante agendamento prévio, de segunda à sexta, das 11h às 16h.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Documento de identificação com foto (para entrada no prédio); CPF e e-mail para efetuar o cadastro eletrônico que será realizado no local, com o auxílio da equipe de ouvidoria.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. O usuário deve ir ao endereço informado acima.
2. Realizar a manifestação de ouvidoria. Será efetuado um cadastro eletrônico no sistema de ouvidoria OuvERJ, no endereço eletrônico: [www.rj.gov.br/ouverj/](http://www.rj.gov.br/ouverj/), com o auxílio de ouvidoria.
3. Escolher o meio de recebimento da informação: presencial ou eletrônico.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade, mediante justificativa da área técnica responsável pela resposta, de acordo com a legislação vigente.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Após a conclusão do registro do pedido de acesso à informação, será fornecido um número de protocolo, o qual deverá ser salvo, para posterior consulta.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Solicitamos para os cidadãos agendarem horário, para garantir à disponibilidade de atendimento com maior qualidade e presteza.

### **9. 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.

### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

### **11. 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.

### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Sim, a Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência realiza Pesquisa de Satisfação de Atendimento, tema Plataforma OuvERJ, consta a Pesquisa de Satisfação de atendimento a qual possibilita aos usuários informarem a qualidade do atendimento ou do serviço. As informações coletadas são subsídios para a produção de relatórios qualitativos e quantitativos.

## **Serviço 7 - Recebimento Eletrônico de Manifestações de Ouvidoria, dos tipos Solicitação, Reclamação, Elogio, Sugestão e Simplifique, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria OuvERJ**

### **1. O que é o serviço?**

Recebimento eletrônico de manifestações de ouvidoria dirigidas a esta SEPLAG, por meio do sistema OuvERJ, em conformidade com o Decreto n.º 48.727 de 03 de outubro de 2023.

### **2. Quem pode utilizar o serviço?**

Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria e Transparência, OuvERJ.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Acesso 24 horas, nos 7 dias da semana, por meio do endereço eletrônico do OuvERJ, qual seja: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

A pessoa deve estar cadastrada no Portal do Gov.Br, no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/pt-br>.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. Acessar o endereço eletrônico do OuvERJ, no link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>;

2. Em seguida, na opção **NOVA MANIFESTAÇÃO**, clicar em **ACESSAR**;

3. Selecionar a opção de Manifestação de Ouvidoria desejada;

4. Há duas formas para o solicitante realizar as manifestações de ouvidoria:

1ª-De forma identificada, neste caso selecione a opção “IDENTIFICADO”, utilizando o login único (solução própria do gov.br);

2ª-De forma que seus dados sejam restritos, neste caso selecione a opção “**Restrição de Dados**”, “gostaria de ter a minha identidade preservada neste pedido, em atendimento ao princípio constitucional da impessoalidade e, ainda, conforme o disposto no art. 10, § 7º da Lei n.º 13.460/2017.”

5. Escolher o órgão para o qual deseja enviar o pedido;

6. Registrar de forma clara e precisa o pedido de acesso à informação;

7. Ler e aceitar o Termo de Uso do sistema OuvERJ, no qual é descrito o serviço, sua base legal, os direitos e responsabilidades dos usuários, as responsabilidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro em relação aos dados pessoais. Ademais, são apresentadas as informações para contato e atualização dos dados pessoais ou esclarecimento de dúvidas.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade e mediante justificativa da área técnica responsável pela resposta, conforme prazos estabelecidos na Lei n.º 13.460/2017.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Após a finalização da realização da manifestação, será informado um número de protocolo, por meio do qual o solicitante poderá consultar o andamento de sua demanda.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Estando o sistema em funcionamento regular, o atendimento é imediato.

**9. 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.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** No atendimento virtual, não há prioridades.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Sim, há indicadores quantitativos e qualitativos, divulgados por meio de relatórios de ouvidoria, disponibilizados no portal da SEPLAG, no endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento>.

## **Serviço 8 - Recebimento Eletrônico de Manifestação de Ouvidoria do tipo Denúncia, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria, OuvERJ**

### **1. O que é o serviço?**

Segundo a Resolução CGE n.º 13/2019, a denúncia é um tipo de manifestação de ouvidoria que consiste na comunicação de um ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Nesta SEPLAG, a Ouvidoria Interna e Transparência é a unidade responsável por receber as denúncias realizadas, cujos teores se encontram no âmbito de atribuição desta secretaria, no que diz respeito tanto aos serviços ofertados quanto aos seus servidores.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Serviço eletrônico disponível para todos que tenham acesso à internet.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Acesso 24 horas, nos 7 dias da semana através do endereço eletrônico do OuvERJ, qual seja <https://www.rj.gov.br/ouverj/>.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

A pessoa deve estar cadastrada no Portal do gov.br, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/pt-br>.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. Acessar o endereço eletrônico do OuvERJ, no link <https://www.rj.gov.br/ouverj/>;

2. Em seguida, na opção **NOVA MANIFESTAÇÃO**, clicar em **ACESSAR**;

3. Selecionar a opção de Manifestação de Ouvidoria do tipo **DENÚNCIA**;

4. Há três formas para o solicitante registrar uma **DENÚNCIA**:

1ª-“**IDENTIFICADO**”, utilizando o login único (solução própria do gov.br);

2ª-“**SIGILOSO**”, utilizando o login único (solução própria do gov.br); mas os seus dados são criptografados;

3ª-“**ANÔNIMO**”, não é necessário efetuar login no sistema. O cidadão poderá criar uma senha pessoal, e, ao finalizar a manifestação, receberá um número de protocolo. Essas informações permitirão que o cidadão acompanhe o progresso da solicitação.

5. Escolher se deseja fazer o registro para um serviço ou para um órgão;

6. Registrar de forma clara o teor da denúncia realizada;

7. Informe o local em que ocorreu a situação relatada;

8. Definir se deseja informar os envolvidos do fato;

9. Ler e aceitar o Termo de Uso do sistema OuvERJ, no qual é descrito o serviço, sua base legal, os direitos e responsabilidades dos usuários, as responsabilidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro em relação aos dados pessoais. Ademais, são apresentadas as informações para contato e atualização dos

dados pessoais ou esclarecimento de dúvidas.

Nas três formas de registro, é gerado um número de protocolo da denúncia, por meio do qual o denunciante poderá consultar o andamento de sua denúncia.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade e mediante justificativa, conforme prazos estabelecidos na Lei n.º 13.460/2017.

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

Após a finalização do registro da manifestação, será informado um número de protocolo, por meio do qual o denunciante poderá consultar o andamento de sua denúncia.

**8. Tempo de espera para atendimento:**

Estando o sistema em funcionamento regular, o atendimento é imediato.

**9. 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.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** No atendimento virtual, não há prioridades.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Sim, há indicadores quantitativos e qualitativos, divulgados por meio de relatórios de ouvidoria, disponibilizados no portal da SEPLAG, no endereço eletrônico: <https://www.rj.gov.br/planejamento>.

## **Serviço 9 – Gestão da Transparência do Portal da Secretaria de Planejamento e Gestão**

**1. O que é o serviço?**

Divulgação e monitoramento de informações, no âmbito das competências desta secretaria, de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pela SEPLAG.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Serviços disponíveis a todos que tenham acesso à internet.

**3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Acesso 24 horas, nos 7 dias da semana, através do endereço eletrônico do Portal da SEPLAG, no link <https://www.rj.gov.br/planejamento/>.

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:** Acesso à internet.

**5. Etapas para o processamento de serviço:**

Acesso imediato, ao entrar no endereço eletrônico da SEPLAG, no link <https://www.rj.gov.br/planejamento/>.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Acesso imediato.

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

Serviço acessado por meio da internet.

**8. Tempo de espera para atendimento:**

Estando o sistema em funcionamento regular, o atendimento é imediato.

**9. 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.

Telefone: 2333-3322.

E-mail: [ouvidoria@planejamento.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: Avenida Erasmo Braga, 118, Ed. Estácio de Sá, 9º andar — Unidade de Ouvidoria Interna e Transparência Centro — Rio de Janeiro-RJ—RJ, CEP 20020-000.

Horário: Atendimento ao público, mediante agendamento prévio, de segunda à sexta, das 11h às 16h.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Sim, há relatórios interno de ouvidoria, com as divulgações do material divulgado no Portal da SEPLAG e os critérios estabelecidos pela Controladoria Geral do Estado para aferir o grau de transparência ativa dos órgãos e das entidades estaduais.

## SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA EXECUTIVA

### Serviço 1 - Desenvolvimento de Produtos de Dados de Apoio à Gestão

#### 1. O que é o serviço?

Desenvolver mapeamento de dados estratégicos, modelagem, análises e visualizações que gerem informações gerenciais e estratégicas que agreguem valor aos processos de melhoria do planejamento, da gestão e da tomada de decisão.

#### 2. Quem pode utilizar o serviço?

Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e Municipal (mediante a Acordos de Cooperação Técnica).

**3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:** E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br).

#### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Demanda formal de órgãos e entidades do Poder Executivo estadual ou de áreas internas da SEPLAG e existência de fontes de dados mínimas para prototipação e desenvolvimento das análises. A coleta e produção de dados primários não fazem parte do escopo do trabalho.

#### 5. Etapas para o processamento de serviço:

Análise de requisitos do produto de dados, prototipação, mapeamento de fontes de dados, extração e/ou integração com a fonte dos dados, modelagem e transformação dos dados e construção da informação conforme o produto de dados escolhido (relatório, planilhas, dashboards, etc.).

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Variável conforme a complexidade da demanda.

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

Através de e-mails e na ferramenta de gerenciamento de projeto escolhida para a demanda (Trello, redmine).

#### 8. Tempo de espera para atendimento:

Conforme disponibilidade, de acordo com o volume de demandas represadas. O prazo é pactuado com o demandante no momento do levantamento de requisitos.

#### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br) ou telefone: 2333-1806.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

#### 12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:

Ainda não há indicadores de qualidade desenvolvidos para o serviço.

## Serviço 2 - Gestão do Portal de Inteligência de Dados

### O que é o serviço?

Gerenciar e manter com conteúdo disponível e adequado o Portal de Inteligência de Dados, que consiste em repositório web de produtos de dados desenvolvidos pelas diversas áreas do Poder Executivo que objetivem gerar valor aos processos internos de planejamento, gestão e apoio à tomada de decisão.

### 2. Quem pode utilizar o serviço?

Apenas gestores habilitados dos órgãos e entidades do Poder Executivo estadual e áreas internas da SEPLAG, a saber: alta gestão dos órgãos e das entidades e membros das Redes de Planejamento e Gestão nos órgãos e nas entidades estaduais, formalmente designadas ou cadastradas junto aos órgãos transversais de planejamento e gestão.

**3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:** E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br).

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Criação de login e senha e exercer função abarcada pelo rol de atribuições autorizadas a acessar o serviço: Alta Gestão dos órgãos e das entidades e membros das Redes de Planejamento e Gestão nos órgãos e nas entidades estaduais, formalmente designadas ou cadastradas junto aos órgãos transversais de planejamento e gestão.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

Identificação e mapeamento de produtos de dados adequados aos objetivos do Portal, solicitação de desenvolvimento de produtos de dados, desenvolvimento de produtos de dados, publicação de produtos de dados, manutenção dos produtos de dados, evolução dos produtos de dados, gerenciamento dos cadastros e perfis de usuários, sustentação da ferramenta do portal e gerenciamento do relacionamento com os usuários do Portal.

### 6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Serviço prestado de forma contínua, com a manutenção do Portal no ar.

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

Através de sítio eletrônico acessível apenas através de login e senha dos usuários habilitados ([dados.planejamento.rj.gov.br](http://dados.planejamento.rj.gov.br)).

**8. Tempo de espera para atendimento:** Não há tempo de espera para acesso ao portal.

### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br) para informações relacionadas à eventual indisponibilidade.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

### 12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:

Ainda não há indicadores de qualidade desenvolvidos para o serviço.

## Serviço 3 - Implementação de Método de Gestão por Resultados

### 1. O que é o serviço?

A SEPLAG desenvolveu método próprio de gestão organizacional por resultados e oferece serviço voltado às organizações do Poder Executivo estadual baseado no apoio à implementação do método. Nominado Resultados RJ, a iniciativa consiste na aplicação de metodologia customizada que estabelece as bases da estratégia da organização para desdobrá-la, em nível tático, nos resultados-chave, indicadores e planos de ação, compondo um conjunto de artefatos monitoráveis que permitirão o acompanhamento constante desta cadeia dos resultados, avaliando os elementos de alcance dos resultados estratégicos. O monitoramento das ações e resultados é realizado com o apoio de dashboard desenvolvido pela SEPLAG e ofertado aos demandantes, que possibilita um acompanhamento transversal dos projetos, iniciativas e indicadores, permitindo uma ação tempestiva em caso de afastamento das ações dos resultados pactuados internamente.

### 2. Quem pode utilizar o serviço?

Órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual que demandarem formalmente o apoio técnico.

### 3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:

E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br) ou através do site: <https://resultados.planejamento.rj.gov.br/>.

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Demanda formal de órgãos e entidades do Poder Executivo estadual e disponibilização de equipe mínima para implantação do método no órgão ou entidade.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

Capacitação dos responsáveis pela implementação, disponibilização de material de apoio, implantação da ferramenta de monitoramento, suporte para identificação da estratégia organizacional, suporte para estruturação dos resultados-chave, suporte para construção dos planos de ação, suporte para estruturação dos indicadores e das metas, suporte para internalização da sistemática de monitoramento.

### 6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Variável conforme o porte do órgão, a complexidade institucional, o tamanho da equipe de implementação e o nível de enforcamento da alta gestão.

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

O acompanhamento da implementação do projeto ocorre na ferramenta de gerenciamento de projeto escolhida (Trello, Redmine) e o monitoramento dos resultados ocorre no site: <https://resultados.planejamento.rj.gov.br/>, com acesso exclusivo aos gestores autorizados pelo órgão ou entidade.

### 8. Tempo de espera para atendimento:

Conforme disponibilidade da equipe de suporte, de acordo com o volume de demandas represadas. O prazo é pactuado com o demandante no momento de estruturação do projeto de implementação.

### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

E-mail: [dadosresultados@planejamento.rj.gov.br](mailto:dadosresultados@planejamento.rj.gov.br) para informações relacionadas à eventual indisponibilidade.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**  
Ainda não há indicadores de qualidade desenvolvidos para o serviço.

## Serviço 4 - Direção da Escola de Gestão Pública do Estado do Rio de Janeiro

### 1. O que é o serviço?

A Escola de Gestão Pública do Estado do Rio de Janeiro (EGEP/RJ) faz parte da estrutura institucional da SEPLAG. Ela é responsável por propor e implementar programas educacionais de formação e capacitação de servidores públicos estaduais e municipais do Rio de Janeiro. Além disso, promove ações de treinamento e aprimoramento visando à melhoria do desempenho organizacional e funcional dos servidores.

A EGEP/RJ também oferece uma variedade de conteúdos e recursos informativos por meio de podcasts, redes sociais, uma revista científica, um canal em plataforma de vídeos online, e uma plataforma de ambiente virtual de aprendizagem.

### 2. Quem pode utilizar o serviço?

Servidores públicos estaduais ou servidores públicos dos Municípios que formalizarem Acordo de Cooperação Técnica.

### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço?

Via processo no Sistema Eletrônico de Informações — SEI/RJ.

Site: [www.egep.planejamento.rj.gov.br](http://www.egep.planejamento.rj.gov.br)

E-mail: [egeprij@planejamento.rj.gov.br](mailto:egeprij@planejamento.rj.gov.br)

Telefone: (21) 2333-1737.

Redes sociais: <https://www.linkedin.com/company/seplagrj/>

<https://www.instagram.com/seplagrj?igsh=dmRtdWk4MHZxczBz>

Podcast: [https://www.youtube.com/@egep\\_rj](https://www.youtube.com/@egep_rj)

Canal da Plataforma de Vídeos online: [https://www.youtube.com/@egep\\_rj](https://www.youtube.com/@egep_rj)

Plataforma de ambiente virtual de aprendizagem:

<https://egep.planejamento.rj.gov.br/moodle/login/index.php>

### 4. Requisitos necessários para acessar os serviços:

Ser servidor público estadual ou municipal do Estado do Rio de Janeiro.

Inscrito previamente nos cursos ou capacitações oferecidas pela EGEP/RJ, conforme calendário divulgado e autorização da chefia imediata.

Participação presencial dos cursos disponibilizados pela EGEP/RJ.

Acesso à internet para utilizar os recursos online como podcast, redes sociais, revista científica digital, canal no YouTube e plataforma de ambiente virtual de aprendizagem.

### 5. Etapas para o processamento de serviço?

Divulgação do calendário de cursos e capacitações.

Inscrição do servidor interessado.

Autorização da chefia imediata do servidor.

Seleção dos participantes conforme critérios definidos.  
Realização das capacitações conforme cronograma estabelecido.  
Avaliação do desempenho dos participantes.  
Avaliação do processo de aprendizagem.  
Emissão de certificados de conclusão para os participantes que cumprirem os requisitos.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço?**

O prazo varia conforme o curso ou a capacitação oferecida, sendo estabelecido no calendário anual divulgado pela EGEP/RJ.

#### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo?**

Os cursos e capacitações são oferecidos em modalidades de Ensino presencial, Ensino Híbrido e Educação a Distância (EAD).

O acompanhamento pode ser feito pelo site da EGEP/RJ e pelo Sistema Eletrônico de Informações — SEI/RJ.

Os conteúdos adicionais, como podcasts, vídeos, e postagens em redes sociais, estão disponíveis online. A plataforma de ambiente virtual de aprendizagem oferece cursos e materiais didáticos online. Podem acessar o serviço os servidores públicos estaduais e municipais do Estado do Rio de Janeiro.

#### **8. Tempo de espera para atendimento?**

O tempo de espera pode variar conforme a demanda e o período de inscrição para cada curso ou capacitação. Geralmente, os prazos são informados no calendário anual divulgado pela EGEP/RJ.

#### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Sim, os atendimentos podem ser realizados de forma presencial, telefônica ou por e-mail, no horário comercial.

#### **10. Taxa de custo do serviço? Gratuito.**

#### **11. Prioridade de atendimento? Não se aplica.**

#### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço?**

Sim, a EGEP/RJ utiliza vários indicadores para aferir a qualidade e eficiência dos serviços prestados.

Esses indicadores incluem:

Avaliações de Desempenho dos Participantes: Os servidores que participam dos cursos e capacitações são avaliados em termos de desempenho e satisfação.

Feedback de Cursos e Capacitações: Coleta de feedback dos participantes para identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Engajamento nos ambientes informatizados: Monitoramento do envolvimento e interação no site, plataforma de vídeos, ambiente virtual de aprendizagem e podcast. Estatísticas de Uso da Plataforma de Ambiente Virtual de Aprendizagem: Análise do acesso, participação, gamificação e conclusão dos cursos online. Visualizações e Interações no Canal de Vídeos Online: Avaliação do número de visualizações, likes, comentários e compartilhamentos dos vídeos. Publicações e Impacto da Revista Científica: Número de artigos submetidos, aceitos, e o impacto das publicações na comunidade científica. Relatórios de Indicadores de Qualidade: Relatórios periódicos que consolidam os dados de desempenho, engajamento e feedback para avaliação contínua e melhorias.

# SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO

## Serviço 1 - Coordenação do Projeto de Lei Orçamentária Anual

### 1. O que é o serviço?

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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Orçamento e sociedade em geral.

### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail: [orcamento@planejamento.rj.gov.br](mailto:orcamento@planejamento.rj.gov.br), [qualificacaodadespesa@planejamento.rj.gov.br](mailto:qualificacaodadespesa@planejamento.rj.gov.br), ou por meio da Rede de Orçamento, e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

A Lei é publicada no Diário Oficial e disponibilizada em sítio eletrônico da SEPLAG.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

1. Convocação dos órgãos e das 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.

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

### 7. 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](http://www.redor.planejamento.rj.gov.br).

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento imediato.

### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

Solicitar informação da publicação via e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. 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 o serviço?

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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Orçamento e da sociedade em geral.

### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail: [orcamento@planejamento.rj.gov.br](mailto:orcamento@planejamento.rj.gov.br), ou por meio da Rede de Orçamento, e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

A Lei é publicada no Diário Oficial e disponibilizada em sítio eletrônico da SEPLAG.

### 5. 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.
4. 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=2vzzv04j9\\_48](http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/faces/menu_structure/servicos?_afLoop=57018975701671659&datasource=UCMServer%23dDocName%3AWCC189239&_adf.ctrl-state=2vzzv04j9_48)

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

### 7. 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](http://www.redor.planejamento.rj.gov.br).

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento imediato.

### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

Solicitar informação da publicação via e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. 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 o serviço?

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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Orçamento e sociedade em geral.

### 3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:

Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail: [orcamento@planejamento.rj.gov.br](mailto:orcamento@planejamento.rj.gov.br), via Rede de Orçamento, e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br) e sítio eletrônico: [www.redor.planejamento.rj.gov.br](http://www.redor.planejamento.rj.gov.br).

### 4. 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](http://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](http://www.siplag.rj.gov.br).

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

### 5. 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>.

### 6. 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.

### 7. 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 das entidades. Para o acompanhamento dos servidores designados e com acesso aos sistemas, os locais são os sistemas SIAFE e SIPLAG.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?** Solicitar informação da publicação via e-mail [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. 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 o serviço?**

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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Orçamento e da sociedade, em geral.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Canais de Atendimento a órgãos e entidades via e-mail: [orcamento@planejamento.rj.gov.br](mailto:orcamento@planejamento.rj.gov.br), via Rede de Orçamento, e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br) e sítio eletrônico: [www.redor.planejamento.rj.gov.br](http://www.redor.planejamento.rj.gov.br).

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Os servidores públicos designados podem acessar, por meio de cadastro prévio, pelos Sistemas de Gestão e Planejamento do Estado:

SIAFE: <https://siafe2.fazenda.rj.gov.br/Siafe/faces/login.jsp;jsessionid=1C7444F19A1E8A2CA378AAAF37869924>; e

SIPLAG: <http://www.siplag.rj.gov.br>.

A sociedade pode acompanhar por meio do Diário Oficial e pelo Portal de Transparência Fiscal: <http://www.transparencia.rj.gov.br> (SEFAZ).

### **5. 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>.

### **6. 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.

### **7. 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/>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento imediato.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?** Solicitar informação da publicação via e-mail: [redor@planejamento.rj.gov.br](mailto:redor@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. 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 serviço?**

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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Planejamento e da sociedade em geral.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

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

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Indicação de ponto focal para Rede de Planejamento, por meio do e-mail: [redoplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redoplan@planejamento.rj.gov.br). Para cadastro no SIPLAG, envio de processo SEI para a unidade SEPLAG/SUBPLO, com preenchimento da ficha de cadastro.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. Consolidação das propostas do Projeto de Lei 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 no sítio eletrônico Rede de Planejamento <https://www.redoplan.planejamento.rj.gov.br/>

### **6. 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 execução se inicia no segundo ano do mandato do Chefe do Poder Executivo e se encerra no primeiro ano do mandato do próximo governador eleito.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Sociedade em geral, por meio do Diário Oficial e do sítio eletrônico da Rede de Planejamento <https://www.redeplan.planejamento.rj.gov.br/PPA/programacao.html>, e sítio eletrônico da SEPLAG — (Serviços — Plano Plurianual — PPA) <https://www.redeplan.planejamento.rj.gov.br/PPA/programacao.html>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. 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 ([redesplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redesplan@planejamento.rj.gov.br)).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

**12. 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 o serviço?**

Após a elaboração do PPA, que acontece a cada quatro anos, os órgãos e as entidades 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. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Planejamento e da sociedade em geral.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

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

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Indicação de ponto focal para a Rede de Planejamento, por meio do e-mail: [redesplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redesplan@planejamento.rj.gov.br). Para cadastro no SIPLAG, envio de processo SEI para a unidade SEPLAG/SUBPLO, com preenchimento da ficha de cadastro.

### **5. 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.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Encaminhado à Assembleia Legislativa anualmente até 30 de setembro.

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

Sociedade em geral, por meio do Diário Oficial e do sítio eletrônico da Rede de Planejamento:  
<https://www.redeplan.planejamento.rj.gov.br/PPA/programacao.html>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. 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: ([redesplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redesplan@planejamento.rj.gov.br)).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

## **Serviço 7 - Elaboração dos Relatórios de Monitoramento do Plano Plurianual (PPA)**

**1. O que é o serviço?**

Como Órgão Central de Planejamento, a SEPLAG é responsável pela coordenação e consolidação dos Relatórios de Monitoramento do PPA. Esse monitoramento tem a finalidade de produzir dados e informações que indiquem o alcance dos objetivos e resultados planejados, além de permitir a adoção de medidas corretivas em tempo hábil para mitigar riscos que comprometam o alcance das metas projetadas. Serviço prestado de acordo com a periodicidade de monitoramento do PPA.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Planejamento e da sociedade em geral.

**3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Canais de atendimento via Rede de Planejamento, e-mail: [redesplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redesplan@planejamento.rj.gov.br) ou via Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG): <http://www.siplag.rj.gov.br/>.

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Indicação de ponto focal da Rede de Planejamento, por meio do e-mail: [redesplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redesplan@planejamento.rj.gov.br). Para cadastro no SIPLAG, envio de processo SEI para a unidade SEPLAG/SUBPLO, com preenchimento da ficha de cadastro.

**5. 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.

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

**7. 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.redeplan.planejamento.rj.gov.br/PPA/relatorios.html>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. 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: ([redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redeplan@planejamento.rj.gov.br)).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

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

## **Serviço 8 - Monitoramento dos produtos e indicadores das iniciativas do PPA**

### **1. O que é o serviço?**

Como Órgão Central de Planejamento do Estado do RJ, a SEPLAG é responsável por coordenar a elaboração dos produtos e indicadores de iniciativa, que mensuram as metas físicas e os resultados das iniciativas governamentais constantes do PPA e por definir diretrizes para o seu monitoramento.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Planejamento e da sociedade em geral.

### **3. 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: ([redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redeplan@planejamento.rj.gov.br)).

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Indicação de focal da Rede de Planejamento, por meio do e-mail: [redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redeplan@planejamento.rj.gov.br). Para cadastro no SIPLAG, envio de processo SEI para a unidade SEPLAG/SUBPLO, com preenchimento da ficha de cadastro.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

1. Os órgãos e as entidades lançam as informações referentes às metas físicas e aos resultados dos indicadores no SIPLAG, e a SEPLAG presta assessoria técnica durante o processo de recebimento dessas informações.

2. A Seplag consolida as informações recebidas em forma de relatório de acompanhamento do PPA.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Os dados referentes aos produtos e indicadores de iniciativa são atualizados quadrimestralmente.

### **7. 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.redeplan.planejamento.rj.gov.br/PPA/relatorios.html>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. 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: ([redeplan@planejamento.rj.gov.br](mailto:redeplan@planejamento.rj.gov.br)).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

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

## **Serviço 9 - Capacitação da Rede de Planejamento**

### **1. O que é o serviço?**

Capacitar os servidores integrantes da Rede de Planejamento do Estado do Rio de Janeiro para que estejam aptos a desempenhar suas funções. Serviço prestado de acordo com a periodicidade de monitoramento do PPA.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Pontos focais da Rede de Planejamento.

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

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:** Indicação como focal da Rede de Planejamento.

### **5. 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.

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

### **7. 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.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

### **9. 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).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

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

## **Serviço 10 - Coordenação do Plano de Investimentos do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro**

**1. O que é o serviço?** 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. Quem pode usar o serviço?** Gestores de investimentos e/ou usuários do Sistema de Inteligência em Planejamento e Gestão (SIPLAG).

**3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:** e-mail: [plinvecap@planejamento.rj.gov.br](mailto:plinvecap@planejamento.rj.gov.br)/ Grupo privado para os Gestores de Investimento em aplicativo de mensagens instantâneas via internet.

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

**5. Etapas para o processamento de serviço:**

1ª Publicação da normativa no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, com cronograma e requisitos;

2ª atualização da rede de gestores responsáveis;

3ª Coleta dos projetos de investimentos;

4ª Avaliação de risco dos projetos.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Não há.

**7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:** Acompanhamento feito pelos integrantes da Rede de Gestores de Investimentos. Não há painel público de acompanhamento.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Normalmente, o atendimento é imediato ou leva algumas horas.

**9. 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 meio do telefone: (21) 2333-3379 e pelo e-mail: [plinvecap@planejamento.rj.gov.br](mailto:plinvecap@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

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

## SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE LOGÍSTICA

### Serviço 1 - Coordenação da Rede Logística — REDELOG

#### 1. O que é o serviço?

A Rede Logística — Redelog, instituída pelo Decreto n.º 46.050, de 26 de julho de 2017, alterado pelo Decreto n.º 48.178 de 15 de agosto de 2022, 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 dispõe sobre a governança logística e a governança das contratações no âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional (Decreto n.º 48.650/2023). À Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão — SEPLAG, na qualidade de Órgão Central do Sistema Logístico do Estado do Rio de Janeiro — SISLOG, competem as atribuições de supervisão e coordenação geral das atividades relacionadas à REDELOG. Atividades estas que estão relacionadas no parágrafo único do art. 5º do Decreto n.º 48.650/2023:

- Função Logística Contratação: compreende as atividades de planejamento das necessidades de materiais, serviços e obras, de licitação e de gestão e fiscalização de contratação, de sistema de registro de preços e demais procedimentos auxiliares;
- Função Logística Materiais: compreende as atividades de gestão de almoxarifado, gestão de bens móveis, importação e exportação, acompanhamento e análise de gastos com suprimentos;
- Função Logística Serviços: compreende as atividades de manutenção predial, de equipamentos, e dos demais serviços como limpeza, vigilância, serviços técnicos profissionais, entre outros; e
- Função Logística Transportes: compreende as atividades rotineiras de gestão de combustíveis e lubrificantes, gestão e manutenção de frota própria e terceirizada, aquisição de passagens, locação de veículos, alojamento de pessoas fora de sede, credenciamento de motoristas, acompanhamento e análise de gastos com transportes.

A Redelog é constituída por profissionais que atuam no levantamento de necessidades, compras, procedimentos licitatórios, gestão contratual, controle de estoque, manutenção predial, de equipamentos, gestão de combustíveis, locação de veículos, gestão de bens móveis, entre outras atividades.

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. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer pessoa pode acessar o portal da REDELOG, no entanto, para compor a rede, deve ser servidor do Estado e atender aos requisitos do item 3.

#### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

O Portal da Redelog, instituído pela Resolução n.º 147, de 16/08/2022, encontra-se disponível no endereço [www.redelog.rj.gov.br](http://www.redelog.rj.gov.br), e consiste em um sítio eletrônico de acesso público no qual os usuários podem consultar informações referentes às funções logísticas e ao trabalho das redes de logística do Estado.

O Portal tem por objetivos:

- Disseminar para os órgãos e as entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual as informações necessárias para as funções logísticas poderem ser executadas de maneira padronizada e objetiva, proporcionando segurança aos interessados e eficácia ao atendimento do interesse público;
- Servir como repositório de modelos de documentos, guias, manuais, vídeos, infográficos e demais mídias úteis aos integrantes das redes de logística e demais agentes que atuam nas funções logísticas;
- Oferecer meios para discussões colaborativas entre os integrantes das redes de logística, promovendo a troca de informações e de experiências da vivência profissional;
- Divulgar informes e comunicados oficiais da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão — SEPLAG, na qualidade de Órgão Central do Sistema Logístico, e da Subsecretaria de Logística — SUBLOG voltados às questões logísticas;
- Oferecer acesso a cursos de capacitação e formação continuada nas funções logísticas oferecidos pela SEPLAG e por outras entidades públicas, observando as trilhas de aprendizagem definidas;
- Viabilizar a pesquisa de normativos atualizados no tocante ao conteúdo das redes de logística; e
- Divulgar indicadores e estudos estatísticos visando a apoiar a tomada de decisão dos gestores logísticos estaduais e a promoção da transparência pública.

As informações publicadas no Portal da Redelog terão natureza de orientação operacional exaradas pelo Órgão Central do Sistema Logístico, em complemento às orientações contidas em atos normativos publicados em Diário Oficial, e servirão de referência à atuação dos servidores que exercem funções logísticas.

Destaca-se que o Portal está estruturado em 04 seções em seu menu superior:

- I** — Rede (informações sobre a rede, seus integrantes, disponibilização de informes e biblioteca);
- II** — Base de Conhecimento (fases do ciclo das contratações públicas — planejamento; preparatória; externa; gestão contratual e de bens e serviços);
- III** — Capacitação (conteúdos rápidos, trilhas de aprendizagem, cursos internos e cursos externos);
- IV** — Legislação (Leis, decretos, resoluções e portarias relacionados às temáticas de licitações, gestão contratual, transportes, bens móveis, assuntos diversos e a edição de compêndios de licitações e contratos)

Ademais, constam ainda informações sobre contatos da rede e ouvidoria.

Cada área do Portal da Redelog é composta por subseções e páginas onde os conteúdos estão organizados.

O Portal da Redelog disponibiliza, ainda, dois “botões” no topo da página, são eles Compras Centralizadas e Logística em Dados.

No link “Logística em Dados”, estão disponibilizados painéis de dados em compras públicas e Atas de Registro de Preços.

Os Painéis de Dados Logísticos conferem agilidade na obtenção de informações estratégicas das áreas de negócios de compras públicas, bens móveis e transportes dos órgãos e entidades estaduais gerenciados de forma centralizada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG/RJ), subsidiando a administração na tomada de decisão e ampliando a transparência.

Vale salientar que os painéis apresentam gráficos e tabelas por meio dos quais é possível obter estatísticas, indicadores, relatórios e visualizar métricas de desempenho.

No link Compras Centralizadas, estão disponibilizadas informações pertinentes à Política Estadual de Gestão Estratégica de Suprimentos (GES) implementada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, por meio da Subsecretaria de Logística, podendo ser consultadas as categorias estratégicas, o andamento dos processos de compras centralizadas, as atas vigentes, bem como biblioteca sobre a temática.

Além do Portal, a Redelog se comunica com o usuário do serviço por meio do e-mail institucional: [redelog@planejamento.rj.gov.br](mailto:redelog@planejamento.rj.gov.br) e telefone: (21) 2333-1834.

Quanto à comunicação com os gestores setoriais (servidores que atuam nos órgãos e nas entidades do Governo do Estado do Rio de Janeiro, designados para integrarem a rede), há também o grupo da Redelog **no WhatsApp**.

#### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Para integrar a Redelog, o servidor deverá ser designado como Gestor Setorial. O gestor setorial da Redelog deve ser servidor formalmente designado para o exercício destas funções, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Estadual.

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

Quanto ao Portal da Redelog, o acesso é público, disponível a qualquer cidadão.

#### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Não aplicável. A Redelog visa ao atendimento de servidores da própria Administração, não obstante, o Portal seja de acesso público.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redelog.

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

#### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redelog.

#### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não aplicável.

#### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

#### **11. Prioridade de atendimento:** Não há.

#### **12. 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, inclusive no que diz respeito à análise de dados de acesso ao Portal da Redelog e Portais das Redes Funcionais, de modo a possibilitar o constante aperfeiçoamento dos conteúdos disponibilizados.

## **Serviço 2 - Coordenação da Rede de Pregoeiros — REDEPREG**

### **1. O que é o serviço?**

A Rede de Pregoeiros tem por objetivos estabelecer diretrizes para a atuação dos pregoeiros, padronizar os procedimentos para execução das atividades relacionadas com a condução dos Pregões, especialmente através da forma eletrônica, promover a certificação e a capacitação dos pregoeiros do Estado e fomentar o constante aperfeiçoamento do processo de gestão do Governo do Estado do Rio de Janeiro, visando à melhoria na qualidade dos gastos públicos de acordo com a Resolução SEPLAG n.º 148/2022. Em sua atribuição de Órgão Central do Sistema Logístico, a SEPLAG é o órgão que coordena as atividades da REDEPREG, conforme o art. 2º da RESOLUÇÃO SEPLAG n.º 148, DE 16 DE AGOSTO DE 2022:

*Art. 2º — A REDEPREG tem por objetivos:*

*I — estabelecer diretrizes para a atuação dos pregoeiros;*

*II — padronizar os procedimentos relativos às atribuições dos pregoeiros;*

*III — promover a certificação e a capacitação dos pregoeiros do Estado; e*

*IV — estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede.*

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Os pregoeiros do Estado do Rio de Janeiro admitidos na REDEPREG.

### **3. 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](mailto:redepreg@planejamento.rj.gov.br), grupo WhatsApp, GRUPO TELEGRAM e por meio do Portal da REDEPREG pelo link: <https://redelog.rj.gov.br/redepreg/>.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Ser servidor designado para o exercício da função de Pregoeiro, possuir Certificado de Pregoeiro do Estado conforme o estabelecido na Resolução SEPLAG n.º 148/2022 e realizar os procedimentos administrativos determinados pela normativa.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Não se aplica. A REDEPREG visa ao atendimento dos pregoeiros da própria Administração Pública Estadual.

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

### **7. 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.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não aplicável.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

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

## Serviço 3 - Coordenação da Rede de Compras — REDECOMPRAS

### 1. O que é o serviço?

A Rede de Gestores de Compras — Redecompras, instituída pela Resolução SEPLAG n.º 272 de 8 de fevereiro de 2024, tem por objetivo agregar agentes públicos do Estado do Rio de Janeiro com os sistemas informatizados de licitação e contratação.

Visando ao aprimoramento das compras públicas estaduais, a Redecompras também promove a integração entre os órgãos e as entidades setoriais, disseminando informações sobre compras públicas e a utilização dos sistemas eletrônicos de compras. A SEPLAG, em sua atribuição de Órgão Central do Sistema Logístico, é o órgão que coordena as atividades da Redecompras, conforme o art. 2º da Resolução SEPLAG n.º 272, de 08 de fevereiro de 2024:

*Art. 2º A REDECOMPRAS tem por objetivos:*

- I — promover a integração das informações referentes a sistema(s) eletrônico(s) de contratações;*
- II — fornecer aos gestores a orientação necessária para a boa execução de suas responsabilidades;*
- III — estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede; e*
- IV — fomentar a atualização dos agentes públicos que atuam com compras públicas.*

### 2. Quem pode utilizar este serviço?

Servidores que atuam com sistemas informatizados de compras e contratações na estrutura do Estado do Rio de Janeiro.

### 3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:

A Redecompras atua por meio do e-mail institucional: [redecompras@planejamento.rj.gov.br](mailto:redecompras@planejamento.rj.gov.br) e do grupo de WhatsApp Redecompras.

### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Como Gestor Setorial, o servidor deve ser formalmente designado, por meio de processo SEI, para o exercício destas funções pelos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual. Como colaborador técnico, outros servidores poderão integrar a Redecompras seja como ouvintes ou como participantes em debates, apresentando ideias e trocando informações.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

Não aplicável. A Redecompras visa ao atendimento de servidores da própria Administração Pública Estadual.

### 6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecompras.

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

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

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

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

**12. 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 - Coordenação da Rede de Gestores de Contratos — REDECONTRATOS**

### **1. O que é o serviço?**

Instituída pela Resolução SEPLAG N 150º de 16 de agosto de 2022, 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. A SEPLAG, em sua atribuição de Órgão Central do Sistema Logístico, é o órgão que coordena as atividades da REDECONTRATOS, conforme disposto no art. 2º da RESOLUÇÃO SEPLAG n.º 150, DE 16 DE AGOSTO DE 2022:

*Art. 2º — A REDECONTRATOS tem por objetivos:*

*I — padronizar os procedimentos relativos às atividades de gestão e fiscalização de contratos administrativos;*

*II — fornecer aos gestores e fiscais a orientação necessária para a boa execução de suas responsabilidades;*

*III — estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede; e*

*IV — promover a capacitação e a atualização dos gestores e fiscais dos contratos administrativos.*

### **2. Quem pode utilizar o serviço?**

Preferencialmente, servidores que atuem na fase de execução contratual, sejam gestores de contratos, fiscais de contratos, ordenadores de despesas, entre outros.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

A Redecontratos atua por meio do e-mail institucional: [redcontratos@planejamento.rj.gov.br](mailto:redcontratos@planejamento.rj.gov.br), do grupo de WhatsApp REDECONT, pelo telefone (21) 2333-3398 e por meio do Portal da REDECONTRATOS pelo link: <https://redelog.rj.gov.br/redcontratos/>.

### **4. 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.

**5. Etapas para o processamento de serviço:**

Não aplicável. A Redecontratos visa ao atendimento de servidores da própria Administração Pública Estadual.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não há prazo definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecontratos.

**7. 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.

**8. Tempo de espera para atendimento:**

Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da Redecontratos.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não aplicável.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

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

## **Serviço 5 - Coordenação da Rede de Gestores de Bens Móveis — REDEBENS**

**1. O que é o serviço?**

A Rede de Gestores de Bens Móveis — Redebens foi instituída como rede de gestão descentralizada pelo Decreto n.º 45.171, de 04 de março de 2015. Com o advento da Rede Logística — REDELOG, as antigas redes de gestão descentralizada deveriam ser substituídas pelas novas Redes Funcionais da REDELOG. Assim, o Decreto n.º 45.171/2015 foi revogado pelo Decreto n.º 46.050, de 26 de julho de 2017, alterado pelo Decreto n.º 48.178, de 15 de agosto de 2022, e foi publicada a Resolução SEPLAG n.º 151, de 16 de agosto de 2022, que institui a Rede Funcional de Gestores de Bens Móveis — Redebens. A Redebens tem como objetivo integrar os servidores que desempenham funções relacionadas à gestão de bens móveis no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. A SEPLAG, em sua função de Órgão Central do Sistema Logístico, exerce o papel de coordenador das atividades desta rede, conforme disposto no art. 2º da Resolução 151/2022:

*Art. 2º — A REDEBENS tem por objetivos:*

*I — padronizar os procedimentos relativos às atividades de gestão de bens móveis;*

*II — fornecer aos gestores a orientação necessária para a boa execução de suas responsabilidades;*

*III — estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede; e*

*IV — promover a capacitação e a atualização dos agentes públicos que atuam na gestão de bens móveis.*

## **2. Quem pode utilizar o serviço?**

Gestores e demais servidores envolvidos na gestão de bens móveis, nos órgãos e nas entidades do Poder Executivo.

## **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Por meio do e-mail institucional: [redebens@planejamento.rj.gov.br](mailto:redebens@planejamento.rj.gov.br), pelo telefone (21) 2333-3398 e pelo grupo da Redebens no WhatsApp.

## **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

O servidor setorial, designado pelo seu órgão/entidade, pode contatar a equipe do órgão central de gestão de bens através dos instrumentos apontados no item anterior.

## **5. Etapas para o processamento de serviço:** não aplicável.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** prestação contínua do serviço.

## **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Presencialmente na SEPLAG, através dos meios mencionados no item 3 e também, pelo Portal da REDEBENS pelo link: <https://redelog.rj.gov.br/redebens/>. O serviço é destinado aos gestores e demais servidores envolvidos na gestão de bens móveis nos órgãos e entidades do Poder Executivo.

## **8. Tempo de espera para atendimento:**

Não há tempo de espera definido, considerando a dinâmica de interação entre os integrantes da REDEBENS.

## **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não aplicável.

## **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

## **11. Prioridade de atendimento:** Não há.

## **12. 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 - Coordenação da Rede de Gestores de Transportes — REDETRANS**

## **1. O que é o serviço?**

Instituída pela Resolução SEPLAG n.º 149 de 16 de agosto de 2022, esta Plataforma tem a finalidade de integrar os servidores no desempenho de suas funções relacionadas à gestão de transportes e combustíveis no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro. A Seplag, em sua função de Órgão Central do Sistema Logístico, exerce o papel de coordenador desta rede, conforme dispõe o art. 2º da RESOLUÇÃO SEPLAG n.º 149, DE 16 DE AGOSTO DE 2022:

*Art. 2º — A REDETRANS tem por objetivos:*

*I — facilitar a aplicação das diretrizes e o uso padronizado dos procedimentos relativos às atividades de gestão de frotas e de abastecimentos;*

- II — promover a capacitação e a atualização dos seus agentes;*
- III — promover eventos interativos;*
- IV — manter os registros de habilitações nos sistemas de gestão de frotas e abastecimento; e*
- V — estimular o intercâmbio de conhecimento e de boas práticas administrativas entre os integrantes da rede, permitindo maior abrangência e celeridade na gestão de transportes.*

## **2. Quem pode utilizar o serviço?**

Servidores que desempenham funções relacionadas à gestão de transportes e à gestão de combustíveis no âmbito dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, ou que precisem de esclarecimentos acerca de transporte, aspectos legais e afins.

## **3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Por meio do site: <https://redelog.rj.gov.br/redetrans>, pelo telefone: (21) 2332-6977, bem como pelo grupo da Redetrans no WhatsApp.

## **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Qualquer pessoa utilizando um computador ou equipamento móvel conectado à internet.

## **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Todas as etapas estão disponibilizadas no sítio eletrônico <https://redelog.rj.gov.br/redetrans/>.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Todas as informações estão disponibilizadas no site, em tempo real, com previsão de atualizações periódicas quando sobrevirem qualquer tipo de inovações normativas, cursos de aperfeiçoamento, etc., não sendo necessárias solicitações extras.

## **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

O acesso é feito através do site informado no item 3, disponível a qualquer cidadão com o uso de um computador ou equipamento móvel conectado à internet.

## **8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

## **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?** Não.

## **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

## **11. Prioridade de atendimento:** Não se aplica.

## **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:** Não.

## **Serviço 7 - Gestão do Portal de Compras**

### **1. O que é o serviço?**

O Portal de Compras do Governo do Estado do Rio de Janeiro é um canal de comunicação entre o Estado, os fornecedores e a sociedade, com uma visão moderna, dinâmica e intuitiva. O Portal oferece informações de qualidade e com transparência ao público, sobre procedimentos e dados das

contratações realizadas pela Administração Estadual do Poder Executivo que tenham sido processadas e registradas no Sistema Integrado de Gestão de Aquisições (SIGA). O Portal visa ao aprimoramento da gestão do conhecimento da Logística Pública do Poder Executivo Estadual, através da divulgação de conteúdos relevantes sobre compras públicas.

Alguns destaques dentre as disponibilidades do Portal de Compras:

- Acesso a dados de compras públicas, fornecedores, preços e contratos extraídos do SIGA — Sistema Integrado de Gestão de Aquisições;
- Procedimentos de cadastramento para fornecedores.
- Acompanhamento online das Licitações eletrônicas e dos processos eletrônicos de dispensa;
- Consulta ao catálogo de materiais e serviços;
- Consulta aos editais, licitações, compras diretas e atas de registro de preços;
- Divulgação de editais e atas de registro de preços das Compras Centralizadas;
- Divulgação de Audiências, Consultas e Chamamentos Públicos promovidos pela administração estadual.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** O portal está disponível a toda a sociedade.

**3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Suporte ao usuário por e-mail ou telefone destinado para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, elogios ou reclamações referente ao Portal de Compras do Estado do Rio de Janeiro e Sistema Integrado de Gestão de Aquisições — SIGA.

Endereço eletrônico: [www.compras.rj.gov.br/Portal-Siga/index](http://www.compras.rj.gov.br/Portal-Siga/index).

Canal de comunicação: <https://www.compras.rj.gov.br/suportelogistico/>

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

O Portal de Compras não necessita de requisitos para acesso às informações das contratações públicas.

**5. Etapas para o processamento de serviço:** Não aplicável.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Não aplicável.

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

O serviço é destinado aos órgãos e às entidades do Governo do Estado, aos fornecedores e à sociedade civil, incluindo órgãos de controle interno e externo. Através do e-mail: [redelog@planejamento.rj.gov.br](mailto:redelog@planejamento.rj.gov.br).

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?** Sim, através do e-mail: [redelog@planejamento.rj.gov.br](mailto:redelog@planejamento.rj.gov.br).

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

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

## Serviço 8 - Gestão de Fornecedores

### 1. O que é o serviço?

A Seplog, como 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 n.º 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 das 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. Quem pode utilizar o serviço?

Pessoas físicas e jurídicas interessadas em contratar com o Governo do Estado do Rio de Janeiro.

### 3. 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](http://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: [fornecedor@planejamento.rj.gov.br](mailto:fornecedor@planejamento.rj.gov.br).

### 4. 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 n.º 61, de 16 de setembro de 2019.

### 5. Etapas para o processamento de serviço:

Não se aplica. Os fornecedores são comunicados dos procedimentos por e-mail.

### 6. 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 n.º 61, de 16 de setembro de 2019.

### 7. 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. Através do e-mail: [fornecedor@planejamento.rj.gov.br](mailto:fornecedor@planejamento.rj.gov.br).

### 8. Tempo de espera para atendimento: Atendimento Imediato.

### 9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?

Não Aplicável.

### 10. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

### 11. Prioridade de atendimento: Não há.

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

## **Serviço 9 - Gestão Estratégica de Suprimentos e Gestão Centralizada de Atas de Registro de Preço**

### **1. O que é o serviço?**

A gestão estratégica de suprimentos é fundamental para contratações eficazes e eficientes, atendendo a demanda dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, por meio do estabelecimento de categorias estratégicas instituídas em sintonia com a Política de Gestão Estratégica de Suprimentos (Decreto Estadual n.º 47.5252/2021), redundando em licitações centralizadas e, por conseguinte propiciando economia de escala, redução dos custos de transação e viabilizando o aumento do poder de barganha. Estas licitações centralizadas são operacionalizadas por meio de Registro de Preços, dando ensejo à publicação de Atas de Registro de Preços que serão geridas pelo Órgão Central do Sistema Logístico, permitindo a otimização da utilização das mesmas, bem como a consolidação de métricas e indicadores.

**2. Quem pode utilizar o serviço?** Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

### **3. 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, com especial destaque ao canal de compras centralizadas disponibilizado no Portal da Redelog (<https://linktr.ee/comprascentrais>).

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Os processos das Compras Centralizadas envolvem somente órgãos participantes e/ou órgãos aderentes, podendo ser acompanhados pelo cidadão por meio do Portal da Redelog (<https://redelog.rj.gov.br/redelog/compras-centralizadas-2/>).

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Os órgãos e as entidades enviam as informações referentes às demandas de serviços e aquisições, por meio do preenchimento de formulários de Intenção de Registro de Preços, disponibilizados pela 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. Após o término do processo licitatório, as Atas de Registro de Preço ficam disponíveis para contratação dos Partícipes e Aderentes e são gerenciadas ao longo de sua vigência.

### **6. 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 diretrizes estabelecidas pela Política Estadual de Compras Centralizadas.

### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo:**

Sociedade em geral, por meio do Portal de Compras, da Imprensa Oficial e do Portal da Redelog (<https://redelog.rj.gov.br/redelog/editando-atas-vigentes/>).

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento imediato.

### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não se aplica.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

O Decreto Estadual n.º 47.525/2021 estabelece que a execução, a adequação e os resultados obtidos serão constantemente monitorados e avaliados pelo Órgão Central do Sistema Logístico da SEPLAG, com vistas a identificar necessidades de correção para o próximo ciclo de centralização.

## **Serviço 10 - Coordenação do Plano de Contratações Anual (PCA)**

### **1. O que é o serviço?**

Instrumento que consolida a previsão de contratações de um órgão ou uma entidade para um exercício subsequente, considerando suas necessidades, suas metas e seus objetivos institucionais, implementado por meio do Decreto n.º 48.760/2023. O normativo também institui o sistema PCA RJ, que dá apoio ao processamento e operação do PCA. A ferramenta tem como principais objetivos racionalizar as contratações, fortalecendo a cultura do planejamento, governança das contratações e a atuação das linhas de defesa da Administração, subsidiar a elaboração da Lei Orçamentária Anual, evitar o fracionamento de despesas, dar transparência às metas e objetivos da Administração além de sinalizar intenções ao mercado fornecedor, incrementando a competitividade e reduzindo a assimetria de informação entre Administração e o mercado. A SEPLAG, como Órgão Central do Sistema Logístico, é responsável por gerenciar, coordenar e regulamentar as atividades de planejamento e execução do PCA.

### **2. Quem pode utilizar este serviço?**

Poderão ser cadastrados no Sistema PCA RJ, como usuários, os servidores dos órgãos e das entidades da Administração Pública, dos órgãos de controle e dos órgãos e das entidades cessionárias, no caso de cessão de acesso e uso do sistema. As informações dos PCAs publicados são disponíveis à sociedade.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço?**

Por meio de e-mail, abertura de chamado no sistema, processo SEI e, ainda, a depender da demanda, por mensagem instantânea.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço?**

Para acesso ao sistema, deve ser realizado o registro correspondente. Para o perfil de aprovador, validador e consulta externa, o órgão ou a entidade deve enviar ofício do titular da Pasta, com o formulário de cadastramento de usuário preenchido, ao órgão Central do Sislog. Já a atribuição de perfis de demandante, confirmador e consulta interna é realizada pelo próprio validador do órgão.

### **5. Etapas para o processamento de serviço?**

Após cadastramento do usuário, o fluxo se inicia com a criação de Documento de Formalização de Demanda (DFD) pelo usuário demandante, com a associação de itens que pertencem ao Catálogo de materiais e serviços do SIGA, e o envio deste DFD para o usuário com o perfil de confirmador do setor correspondente. Este usuário confirmador analisará e poderá alterar a quantidade, valor unitário ou data prevista para o item, bem como confirmar, ou não, o item incluído no DFD. Após a análise, enviará este DFD para o usuário com o perfil de Validador. Este usuário Validador receberá todas as demandas da sua unidade e poderá alterar a quantidade, valor unitário ou data prevista para os itens, bem como validar, ou não, os itens recebidos. Após sua análise, os itens irão imediatamente para o usuário

Aprovador. O usuário aprovador, por sua vez, poderá alterar a quantidade, valor unitário ou data prevista para o item, bem como aprovar, ou não, o item recebido, assim como pode alterar a informação de um item já publicado no PCA no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço?**

As informações adicionadas ao sistema ficam nele registradas e as publicações no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) são disponibilizadas em até 24 horas.

#### **7. Locais e formas de acompanhamento do serviço e quem pode acessá-lo?**

As informações adicionadas ao sistema ([www.pca.rj.gov.br](http://www.pca.rj.gov.br)) ficam nele registradas e as publicações são disponibilizadas em até 24 horas no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) (<https://pncp.gov.br/app/pca?pagina=1>). O portal está disponível ao público e os cadastrados no sistema PCA conseguem extrair relatório do PCA de sua unidade. No perfil de consulta externa, é possível extrair relatório do PCA publicado de qualquer unidade.

#### **8. Tempo de espera para atendimento?**

Não há tempo de espera máximo estabelecido. Os atendimentos são céleres e realizados conforme ordem de recebimento das demandas.

#### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não.

#### **10. Taxa de custo do serviço? Não há.**

#### **11. Prioridade de atendimento?**

Os atendimentos são céleres e realizados conforme ordem de recebimento das demandas.

#### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço? Não.**

## **SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

### **Serviço 1 - Gestão do Portal de Legislação Estadual**

#### **1. O que é o serviço?**

Sítio eletrônico que apresenta os Decretos e Leis do Estado do Rio de Janeiro, bem como suas alterações, revogações, substituições e adições de itens entre atos normativos ao longo do tempo.

**2. Quem pode utilizar o serviço:** Serviço disponível para cidadãos e pessoas jurídicas.

#### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Através do endereço: <https://www.planejamento.rj.gov.br/legislacao-estadual>.

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:** Acesso à internet.

**5. Etapas para o processamento de serviço:** Não há.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Imediato.

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

Através do endereço: <https://www.planejamento.rj.gov.br/legislacao-estadual>.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

O(a) cidadão(ã) poderá entrar em contato com os telefones (21)2333-1862 e (21)2333-1863 para obter informações sobre Decretos Estaduais.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Quantidade mensal de acesso ao site.

## **Serviço 2 - atendimentos de Recursos Humanos para servidores desta SEPLAG**

### **1. O que é o serviço?**

Serviços diversos de Recursos Humanos:

- a) Declaração/Certidão de Tempo de Serviço/Contribuição;
- b) Licença Prêmio;
- c) Conversão de Licença Prêmio em Pecúnia;
- d) Conversão de Férias em Pecúnia;
- e) Licença Médica;
- f) Licença para trato de interesse particular;
- g) Licença sem vencimento para acompanhar cônjuge;
- h) Licença Maternidade;
- i) Licença Amamentação;
- j) Licença Paternidade;
- k) Afastamento para casamento;
- l) Afastamento por luto;
- m) Afastamento para concorrer a pleito eletivo;
- n) Afastamento para estudo;
- o) Encerramento de folha;
- p) Auxílio Funeral e
- q) Isenção de Imposto de Renda.

Cada serviço tem suas regras e especificidades para que o pleito seja deferido.

### **2. Quem pode utilizar?**

Servidor público efetivo, aposentado, e/ou o herdeiro legal, ou por procuração.

### **3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Telefone, e-mail ou presencialmente.

Telefones: 2333-3344 e 2333-3346;

E-mail: [rh@planejamento.rj.gov.br](mailto:rh@planejamento.rj.gov.br);

Endereço: Av. Erasmo Braga, n.º 118, 9º andar — Centro. Rio de Janeiro—RJ.

#### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Encaminhamento de requerimento acompanhado de documentos comprobatórios, preferencialmente, pelo Sistema Eletrônico de Informações — SEI/RJ para a unidade SEPLAG/SUPRH.

#### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Análise dos documentos comprobatórios e qualificação do servidor. Estando a instrução processual em conformidade com as regras, o processo é encaminhado ao Gabinete do Secretário desta Pasta para exame e adoção das providências necessárias e, se for o caso, posterior remessa à Secretaria de Estado da Casa Civil para autorização e publicação em Diário Oficial.

#### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Depende de cada serviço solicitado e a Superintendência de Recursos Humanos — SUPRH informará ao servidor/requerente.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

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

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:** Não há.

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

### **Serviço 3 - Recebimento de Bens no Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro — DPERJ**

#### **1. O que é o serviço:**

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. Quem pode utilizar o serviço?**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo juiz da Vara de origem.

#### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Contato telefônico ou por e-mail para a realização do agendamento do recebimento e retirada dos bens oriundos de decisão judicial. Atendimento somente após analisada a documentação enviada e feita a confirmação para a retirada dos bens.

Os cidadãos podem entrar em contato através dos seguintes meios:

Telefone: (021) 96638-7384;

E-mail: [depositopublico@planejamento.rj.gov.br](mailto:depositopublico@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: R. Joaquim Palhares, 197 — Estácio, Rio de Janeiro—RJ, 20260-080.

Horário de funcionamento 9:00-15:00.

#### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

Sim, para os serviços de acautelamento do bem oriundo de decisão judicial é necessária a presença de um Oficial de Justiça acompanhado da determinação judicial.

#### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

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

#### **6. 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.

#### **7. 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 respectivo órgão.

#### **8. Tempo de espera para atendimento:**

O atendimento ao cidadão é realizado somente de forma agendada pelo e-mail: [depositopublico@planejamento.rj.gov.br](mailto:depositopublico@planejamento.rj.gov.br).

#### **9. 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.

#### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

#### **11. Prioridade de atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

#### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas.

### **Serviço 4 - Guarda e Armazenamento de Bens no Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro — DPERJ**

#### **1. O que é o serviço:**

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. Quem pode utilizar o serviço:**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo Juiz da Vara de origem.

#### **3. 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.

Os cidadãos podem entrar em contato através dos seguintes meios:

Telefone: (021) 966387384;

E-mail: [depositopublico@planejamento.rj.gov.br](mailto:depositopublico@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: R. Joaquim Palhares, 197 — Estácio, Rio de Janeiro—RJ, 20260-080.

Horário de funcionamento 9:00-15:00.

**4. Requisitos necessários para acessar o serviço:** Não se aplica.

**5. Etapas para o processamento de serviço:**

Não há. Nesta fase, porém, não há acesso pelo cidadão.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

A partir da entrada do bem no DEPERJ serão 90 dias corridos para processos advindos de Vara Cível (Art. 402 provimento CGJ n.º32/2016). Para os processos de Vara Criminal, será aguardada decisão Judicial.

**7. 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 respectivo órgão.

**8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

**9. 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.

**10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

**11. Prioridade de atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

**12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas.

## **Serviço 5 – Devolução de Bens ao Proprietário, pelo Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro — DPERJ**

**1. O que é o serviço:**

Serviço de devolução de bens apreendidos pelo Poder Judiciário ao proprietário após a autorização judicial, ao término de cada processo.

**2. Quem pode utilizar o serviço?**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo Juiz da Vara de origem.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

Dada ordem judicial, o proprietário deverá agendar, junto ao Dperj, a devolução do bem acautelado.

Os cidadãos podem entrar em contato através dos seguintes meios:

Telefone (021) 966387384;

E-mail: [depositopublico@planejamento.rj.gov.br](mailto:depositopublico@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: R. Joaquim Palhares, 197 — Estácio, Rio de Janeiro—RJ, 20260-080.

Horário de funcionamento 9:00-15:00.

### **4. Requisitos necessários para acessar o serviço:**

O bem deve estar cadastrado em sistema próprio, do serviço, e o acesso ocorre mediante a determinação do juízo.

### **5. Etapas para o processamento de serviço:**

Para acompanhamento desta fase, a parte deve acessar o juízo responsável solicitando as devoluções dos bens. Nesta fase, porém, não há acesso pelo cidadão.

**6. Prazo máximo para a prestação do serviço:** Não há prazo máximo pré-estabelecido, devendo ser observada a decisão judicial.

### **7. 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.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não se aplica.

### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

### **11. Prioridade de atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas.

## **Serviço 6 - Inutilização/Descarte de Bens, pelo Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro — DPERJ**

### **1. O que é o serviço:**

Serviço de inutilização/descarte de bens apreendidos pelo Poder Judiciário mediante autorização judicial.

### **2. Quem pode utilizar o serviço?**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo Juiz da Vara de origem.

### **3. Formas de Comunicação com o usuário do serviço:**

O Depósito Público informa ao poder judiciário do perdimento do bem pelo tempo transcorrido e a ausência de valor comercial e procede à inutilização/descarte após decisão judicial, e/ou o Poder Judiciário comunica através de decisão judicial ao Depósito da autorização para inutilização/descarte do bem.

Os cidadãos podem entrar em contato através dos seguintes meios:

Telefone: (021) 966387384;

E-mail: [depositopublico@planejamento.rj.gov.br](mailto:depositopublico@planejamento.rj.gov.br).

Endereço: R. Joaquim Palhares, 197 — Estácio, Rio de Janeiro—RJ, 20260-080.

Horário de funcionamento 9:00-15:00.

### **4. 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.

### **5. 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.

### **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não há prazo máximo, devendo ser observada a decisão judicial.

### **7. 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.

### **8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

### **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

Não há.

### **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

### **11. Prioridade de atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas.

## **Serviço 7 - Doação de Bens, acautelados no Depósito Público do Estado do Rio de Janeiro — DPERJ**

### **1. O que é o serviço:**

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

## **2. Quem pode utilizar o serviço?**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo juiz da Vara de origem.

## **3. 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.

## **4. 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.

## **5. 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.

## **6. Prazo máximo para a prestação do serviço:**

Não há prazo máximo, devendo ser observada a decisão judicial.

## **7. 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.

## **8. Tempo de espera para atendimento:** Atendimento Imediato.

## **9. Há procedimentos para o atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível?**

E-mail.

## **10. Taxa de custo do serviço:** Gratuito.

## **11. Prioridade de atendimento:**

Não há prioridade, os bens são processados por ordem de chegada ao Dperj.

## **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas.

## **Serviço 8 - Leilão de Bens — 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. Quem pode usar o serviço?**

O acesso é destinado aos envolvidos na ação judicial, onde, dada a legitimidade e a determinação judicial, podem ou não ter seus bens restituídos, devendo esta análise ser realizada pelo juiz da Vara de origem.

### **3. Formas de comunicação com o usuário do serviço:**

Comunicado através de Edital e Publicado em Diário Oficial.

### **4. 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.

### **5. 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.

### **6. 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.

### **7. 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.

### **8. Tempo de espera para atendimento:**

Atendimento imediato, respeitando a vez de chegada e prioridades.

### **9. 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.

### **10. Taxa de custo do serviço:**

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

### **11. Prioridade de atendimento:** Não há prioridade.

### **12. Há indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço:**

Processo administrativo contendo a Prestação de Contas de baixa patrimonial por bens leiloados.

## SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

### Serviço 1 – Gestão da Plataforma Estratégia RJ

#### 1. O que é o serviço?

Plataforma contendo documentos relacionados ao Planejamento Estratégico do Estado do Rio de Janeiro, incluindo estudos, análises, painéis de dados e soluções passíveis de utilização como suporte pelo Estado em direção a um desenvolvimento econômico regional de longo prazo, inovativo e social e ambientalmente sustentável.

#### 2. Quem pode utilizar o serviço?

Qualquer cidadão com o uso de um computador ou equipamento móvel conectado à internet.

#### 3. Qual a forma de comunicação com o usuário do serviço:

O usuário pode se comunicar através do e-mail institucional: [subple@planejamento.rj.gov.br](mailto:subple@planejamento.rj.gov.br) e por interatividade através de site institucional: <https://estrategia.planejamento.rj.gov.br/>.

#### 4. Requisitos necessários para acessar o serviço:

Poderá ter acesso aos serviços qualquer usuário com o uso de um computador ou equipamento móvel conectado à internet.

#### 5. Etapas para o processamento de serviço:

O usuário deve acessar o site: <http://estrategia.planejamento.rj.gov.br> e escolher as opções disponibilizadas.

#### 6. Prazo máximo para a prestação do serviço:

No site, estão todas as informações, disponibilizadas de forma que o usuário tenha acesso imediato, sem a necessidade de solicitações extras.

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

Todo acesso é feito através do site, disponível a qualquer cidadão com o uso de um computador ou equipamento móvel conectado à internet.

#### 8. Tempo de espera para atendimento: Atendimento Imediato.

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

#### 10. Taxa de custo do serviço: Gratuito.

#### 11. Prioridade de atendimento: Conforme Legislação Pertinente.

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

Secretaria de  
**Planejamento e Gestão**



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**