

Manual do Usuário

Sistemas Fala.BR e

e-SIC

Ouvidoria Interna e

Transparência

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
NELSON ROCHA

SUBSECRETARIA DE CONTROLADORIA INTERNA
ELIZABETH MAURO

OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA
MYRLA SANTOS

Elaboração:
TAMIRES GOUVEIA DE FARIAS ALVIM

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO – SEPLAG

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

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

Apresentação

A **Ouvidoria Interna e Transparência**, da Subsecretária de Controladoria Interna, integrante da estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG é responsável pela gestão dos sistemas Fala.BR, canal para recebimento de manifestações de ouvidoria, e o e-SIC – Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão, para pedidos de acesso à informação.

A atuação da Ouvidoria como meio de comunicação do cidadão com a instituição é fundamental por ser a SEPLAG órgão essencial na formulação e implementação de políticas públicas no âmbito do planejamento, orçamento, logística e na elaboração de instrumentos de modernização da Administração Pública estadual.

Nesse sentido, o manual foi elaborado para servir de material de apoio aos usuários que registram suas manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados à SEPLAG. O manual está organizado em seções de forma a orientar a utilização das funcionalidades em um passo-a-passo, utilizando uma linguagem simples e visual.

Este manual foi elaborado com base nas informações disponibilizadas no wiki da Controladoria Geral da União, no endereço eletrônico [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual) e no Manual e-SIC, elaborado pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro – OGE-RJ, disponibilizado no endereço [http://www.esicrj.rj.gov.br/site/arq/Manual E-SICRJ.pdf](http://www.esicrj.rj.gov.br/site/arq/Manual_E-SICRJ.pdf).

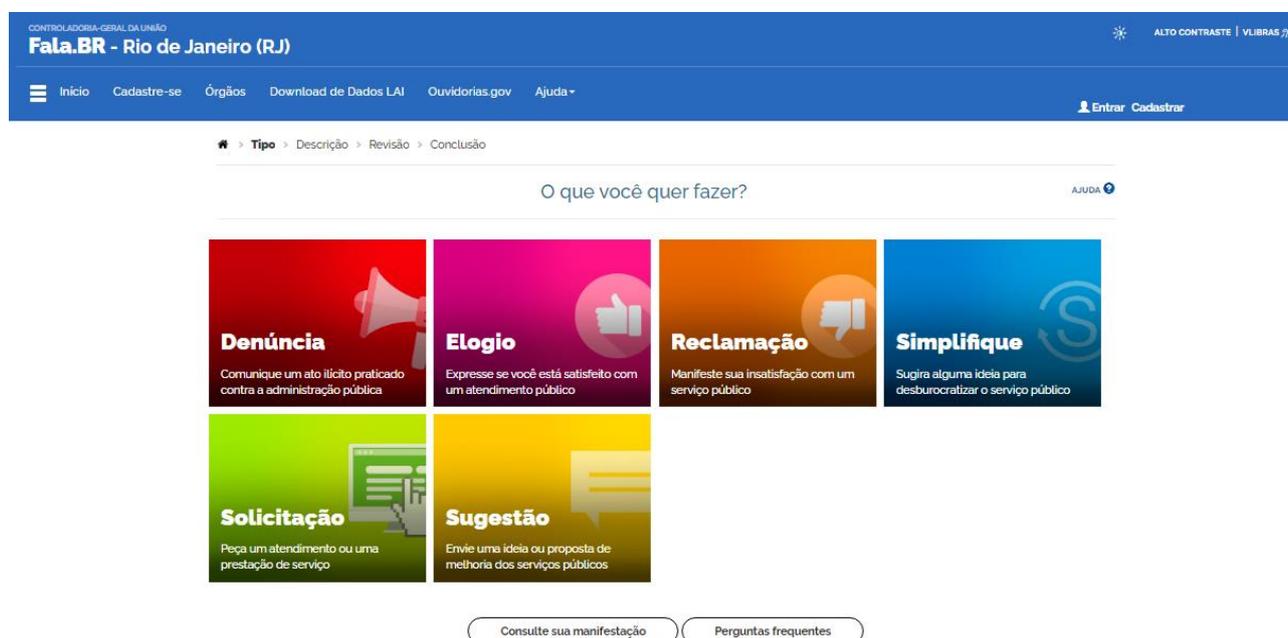
Sumário

1. FALA.BR.....	5
1.1 CADASTRO.....	5
1.2 REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO.....	8
1.2.1 Registrando uma Denúncia Não identificada	11
1.3 MEU USUÁRIO.....	13
1.4 MINHAS MANIFESTAÇÕES	15
2. E-SIC.....	16
2.1 ACESSO AO E-SIC	16
2.2 CADASTRO DO USUÁRIO	17
2.3 REGISTRANDO UMA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO.....	20
2.4 ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO	21
2.5 SOLICITAÇÃO DE RECURSO.....	22
3. CONTATO DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG	24

1. FALA.BR

É um canal integrado para encaminhamento de manifestações (comunicação, denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões) para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, registre sua manifestação de ouvidoria, e acompanhe o prazo e o tratamento recebido. Ele é de uso simples. Nele, você pode escrever sua demanda de forma direta e clara.

A plataforma contempla os cinco tipos de manifestação – denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Abaixo segue a tela inicial do Fala.BR, denominada neste manual de **Tela Inicial do Sistema**, disponível no sítio <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao/>:



Apesar da plataforma possuir o item Simplifique, esse tipo de manifestação ainda não encontra-se disponível e regulamentado no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

1.1 Cadastro

Para o cidadão registrar qualquer manifestação identificada, é imprescindível realizar o cadastro no Fala.BR. Para isto, acesse inicialmente o Fala.BR - sítio <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao/> - e clique no botão **Cadastrar** (ou no menu **Cadastre-se**) na tela inicial do sistema.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLBRAS

Início Cadastre-se Órgãos Download de Dados LAI Ouvidorias.gov Ajuda - Entrar Cadastrar

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Nome *

E-mail * Confirmação de e-mail

Senha * Confirmação de senha *

Tipo de pessoa * País *

Documento * Número *

Informações de contato Informações pessoais

Voltar Avançar

Os campos obrigatórios são **Nome, E-mail, Senha, Tipo de pessoa, País, Documento e Número**. Depois de preenchidas os dados, clique em **Avançar**. Será exibida uma tela informando que o cadastro fora realizado no sistema.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLBRAS

Início Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda - Entrar Cadastrar

Crie um novo cadastro

Seu cadastro foi realizado com sucesso no sistema.

Uma mensagem foi encaminhada para seu email (falabr.cidadao2@gmail.com), com orientações para ativação de seu usuário no sistema.

Acesse seu email e siga as instruções para confirmação do cadastro no sistema.

Voltar

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017 Versão 1.9.0

Na sequência, o manifestante receberá um e-mail informando o registro no Fala.BR, bem como um link para conclusão do cadastro. Basta clicar no link para a finalização do cadastro.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VLBRAS

Início Nova Manifestação Minhas Manifestações FalaBR Cidadão 2

Ativar Cadastro no Sistema

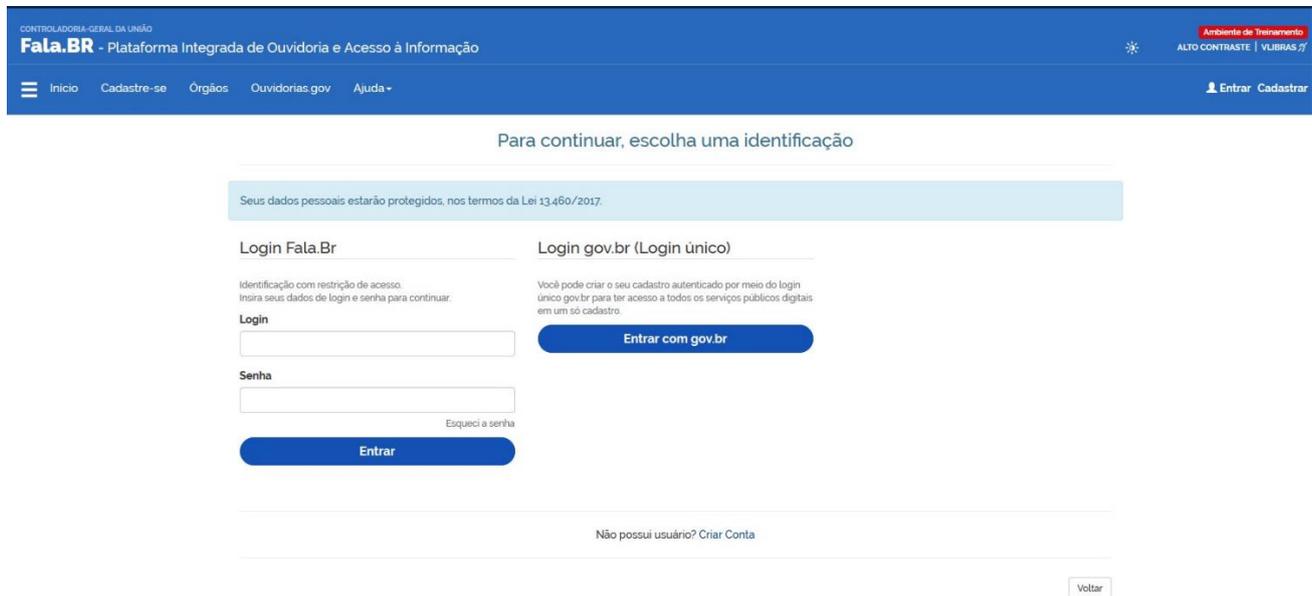
Seu cadastro foi ativado com sucesso no sistema.

Voltar à Página Inicial

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU/2017 Versão 1.9.0

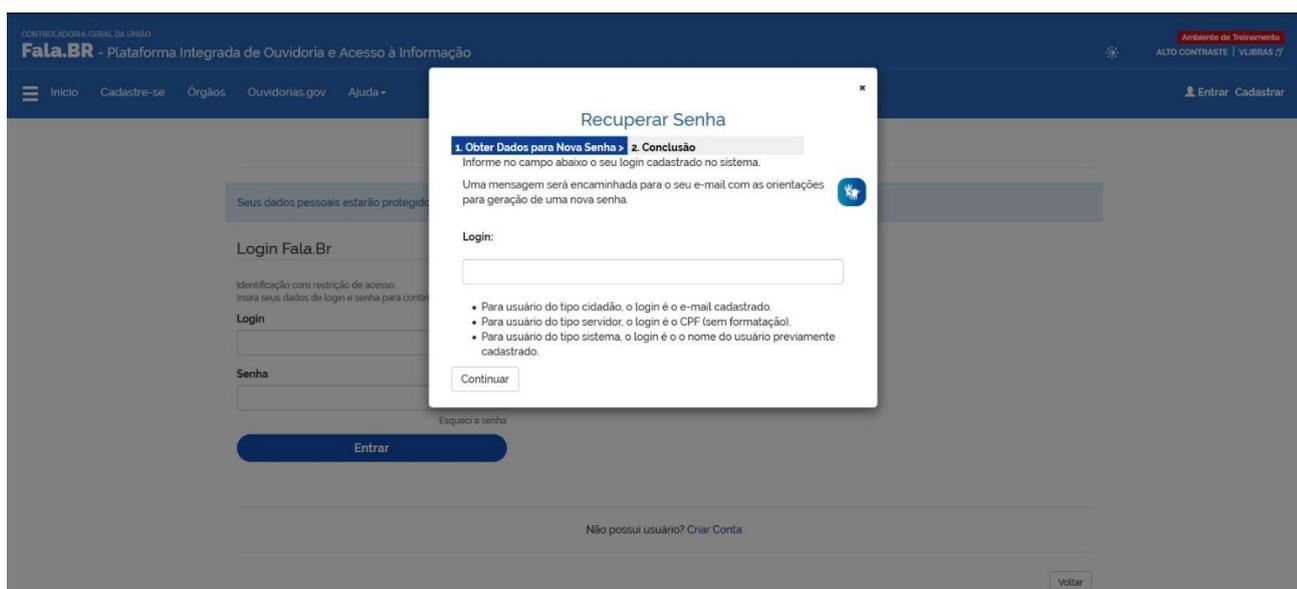
Para o cidadão acessar o Fala.BR, é necessário acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao/> e clicar no botão **Entrar**.



The screenshot shows the login page of the Fala.BR platform. At the top, there is a navigation bar with the text 'CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. On the right side of the header, there are links for 'Ambiente de Treinamento', 'ALTO CONTRASTE', and 'VLBRAS'. Below the header, there is a menu with 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. A main heading reads 'Para continuar, escolha uma identificação'. Below this, there are two login options: 'Login Fala.Br' and 'Login gov.br (Login único)'. The 'Login Fala.Br' section includes a text box for 'Login', a text box for 'Senha', and a button labeled 'Entrar'. A link 'Esqueci a senha' is located below the password field. The 'Login gov.br (Login único)' section includes a button labeled 'Entrar com gov.br'. At the bottom of the page, there is a link 'Não possui usuário? Criar Conta' and a 'Voltar' button.

Para recuperar a senha, o usuário deverá realizar o seguinte procedimento. Inicialmente, é necessário acessar o sistema em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao/> e clicar no botão **Entrar**.

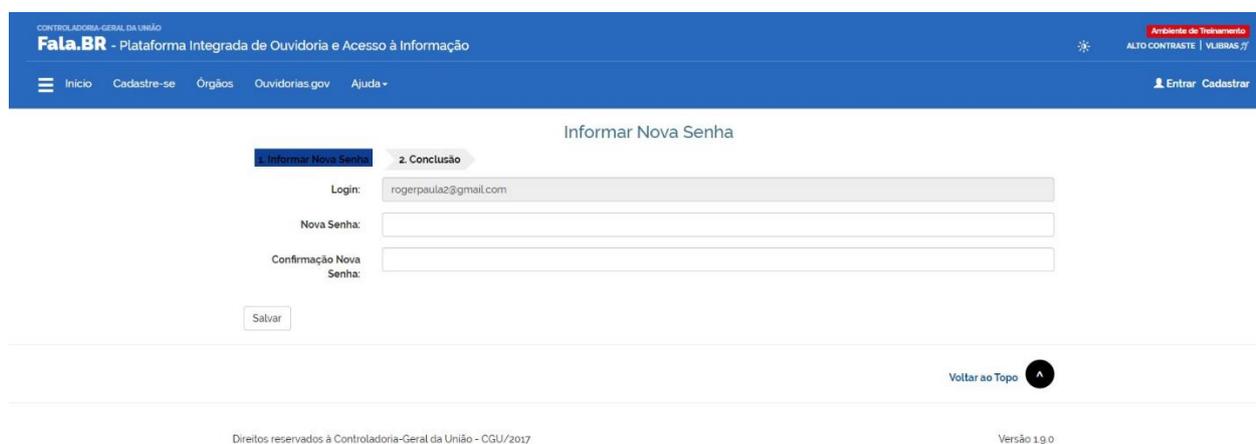
Em seguida, clique no botão **Esqueci a senha**. Será exibida a seguinte tela:



The screenshot shows the 'Recuperar Senha' (Reset Password) dialog box overlaid on the login page. The dialog box has a title 'Recuperar Senha' and a close button (X). It contains two steps: '1. Obter Dados para Nova Senha' and '2. Conclusão'. Under step 1, it says 'Informe no campo abaixo o seu login cadastrado no sistema.' Below this is a text input field for the login. A message states: 'Uma mensagem será encaminhada para o seu e-mail com as orientações para geração de uma nova senha.' There is a blue speech bubble icon next to this message. Below the input field, there are three bullet points: '• Para usuário do tipo cidadão, o login é o e-mail cadastrado.', '• Para usuário do tipo servidor, o login é o CPF (sem formatação).', and '• Para usuário do tipo sistema, o login é o o nome do usuário previamente cadastrado.' At the bottom of the dialog box, there is a 'Continuar' button. The background shows the same login page as the previous screenshot, but it is dimmed.

Na sequência, informe o e-mail desejado para recuperação. O usuário receberá no e-mail cadastrado um link para geração de uma nova senha.

Após clicar no referido link, será exibida uma tela para o usuário informar a nova senha. Finalmente, clique no botão **Salvar**.




1.2 Registro de Manifestação

Como mencionado anteriormente, por meio do Fala.BR o cidadão é capaz de registrar tipos de manifestações com o intuito de:

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;

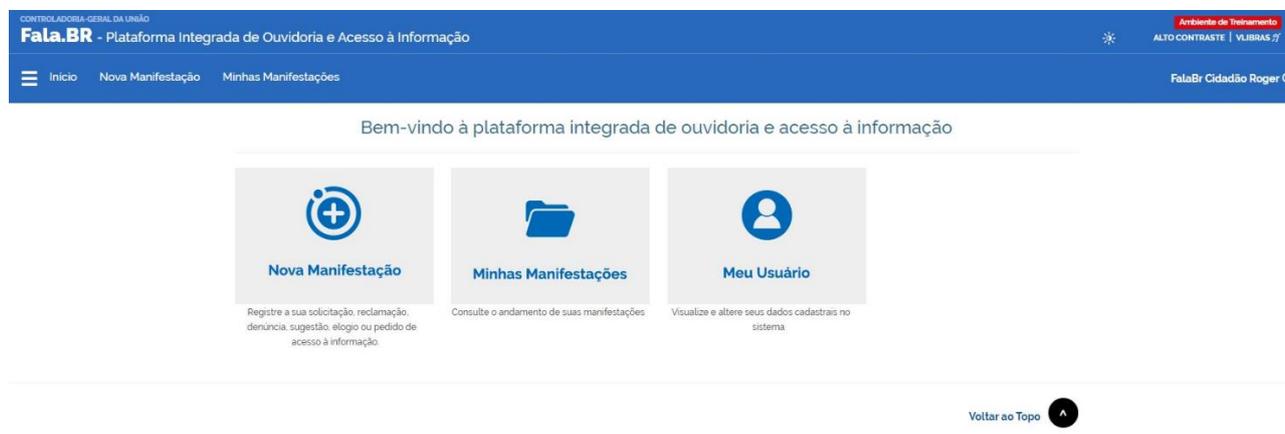
Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Além dos cinco tipos de manifestação previstos, existem ainda outra possibilidade mostrada no campo "Tipo", apenas para fins de tratamento dentro da Plataforma Fala.BR: **Comunicação** que é a denúncia registrada de forma não identificada.

Ao se iniciar um registro de uma manifestação no Fala.BR, o usuário deve preencher um determinado tipo de formulário contendo vários campos como identificação do usuário, órgão destinatário, teor da manifestação relatando os fatos, local do fato etc.

Na tela inicial do usuário, clique no menu **Nova Manifestação**. Será mostrada a tela com as opções de manifestação disponíveis. Em seguida escolha a manifestação desejada. Para o exemplo a seguir escolher-se-á o **Elogio**.



Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

Nova Manifestação
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação.

Minhas Manifestações
Consulte o andamento de suas manifestações

Meu Usuário
Visualize e altere seus dados cadastrais no sistema.

Voltar ao Topo

Em seguida, após escolher o tipo **Elogio**, preencha os campos conforme desejado. Observe que alguns campos são obrigatórios, como por exemplo, a ouvidoria destinatária (**Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e campo de teor da manifestação (**Fale aqui**).

Será exibido um formulário para inserção das informações acerca da manifestação. Observe que o formulário já vem preenchido com os campos de identificação da manifestante cadastrados previamente.

Inicio Nova Manifestação Minhas Manifestações FalaBr Cidadão Roger

» Tipo » Descrição » Revisão » Conclusão

Faça seu elogio

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Identificação

Nome * FalaBr Cidadão Roger E-mail * falabr.cidadao@gmail.com

Documento CPF Número 20422461075 Modo de resposta * Pelo sistema (com avisos por email)

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação * CGU – Controladoria-Geral da União

Selecionar outro órgão federal, estadual ou municipal.

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar Agente Público

Fale aqui *
Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Parabéns ao servidor que elaborou o manual do Fala BR. Está magnífico!!!

7928 caracter(es) restante(s)

Incluir Anexos

Algumas observações são feitas:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não podem superar o tamanho total de 30MB;
- os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo **Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e o texto da manifestação (campo **Fale Aqui**).

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**:

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Arquivo de Tratamento ALTO CONTRASTE | VÍBRAS 27

Inicio Nova Manifestação Minhas Manifestações FalaBr Cidadão Roger

» Tipo » Descrição » Revisão » Conclusão

Revise e conclua seu elogio

Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Elogio
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União
Assunto	Agente Público
Local do fato	Brasília/DF
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Internet

Fale aqui
Parabéns ao servidor que elaborou o manual do Fala BR. Ele está magnífico!!!

Anexos Originais
Não foram encontrados registros.

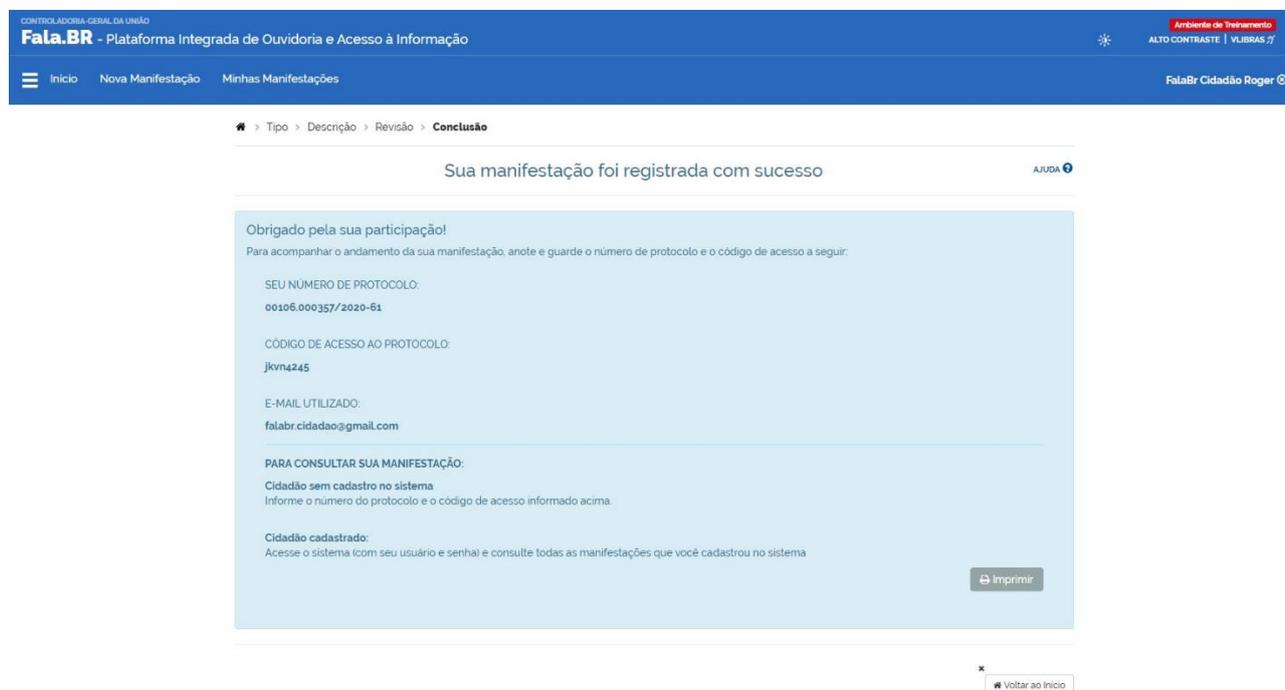
Enviados
Não foram encontrados registros.

Campos adicionais

Campo	Valor
CPF	
Usuário	

Voltar Concluir

Por fim, são gerados um **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso** para que o usuário consiga consultar sua manifestação. Neste momento o cidadão receberá em seu e-mail cadastrado no Fala.BR as principais da manifestação registrada, inclusive **Número de Protocolo** e um **Código de Acesso**. Para consultá-la basta acessar **Minhas Manifestações** na tela inicial do usuário.



The screenshot displays the Fala.BR interface. At the top, there is a navigation bar with 'Início', 'Nova Manifestação', and 'Minhas Manifestações'. The main content area shows a confirmation message: 'Sua manifestação foi registrada com sucesso'. Below this, a light blue box contains the following information:

- Obrigado pela sua participação!
- Para acompanhar o andamento da sua manifestação, anote e guarde o número de protocolo e o código de acesso a seguir:
- SEU NÚMERO DE PROTOCOLO: 00106.000357/2020-61
- CÓDIGO DE ACESSO AO PROTOCOLO: jkvn4245
- E-MAIL UTILIZADO: falabr.cidadao@gmail.com
- PARA CONSULTAR SUA MANIFESTAÇÃO:
 - Cidadão sem cadastro no sistema: Informe o número do protocolo e o código de acesso informado acima.
 - Cidadão cadastrado: Acesse o sistema (com seu usuário e senha) e consulte todas as manifestações que você cadastrou no sistema.

At the bottom right of the confirmation box, there is an 'Imprimir' button. Below the box, there is a 'Voltar ao Início' button.

O cidadão, sobretudo aqueles cujas manifestações foram cadastradas por um usuário de ouvidoria, portanto que ainda não possuem cadastro ativo como cidadão, devem guardar as informações dessa página (número de protocolo e código de acesso). Portanto aconselha-se imprimi-la, gerar arquivo em extensão .pdf ou guardar o e-mail recebido, para o qual foi encaminhada as informações da conclusão, pois para acessar e consultar o andamento da manifestação será necessário informar o **Número de Protocolo** e o **Código de Acesso** gerados.

1.2.1 Registrando uma Denúncia Não identificada

Escolha o tipo **Denúncia**. É importante ressaltar que este é o único tipo de manifestação em que se é possível registrar de forma não identificada (anônima). Em seguida, após escolher o tipo **Denúncia**, será exibida a tela de login. Para prosseguir, escolha a opção **Não identificado**.

Será exibido um formulário para inserção das informações acerca da manifestação. Note que alguns campos são obrigatórios, como por exemplo, a ouvidoria destinatária (**Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e campo de teor da manifestação (**Fale aqui**):

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Arbitragem de Trânsito
ALTO CONTRASTE | VIBRAS 77

Início Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar Cadastrar

» Tipo » Descrição » Revisão » Conclusão

Faça sua denúncia

AJUDA

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação *

Selecione um Órgão

Selecionar outro órgão federal, estadual ou municipal

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto...

Fale aqui *

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

Incluir Anexos

Canal de entrada *

Internet

Local do Fato

UF Município Local

Selecione Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Envolvido	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
		Selecione

« Voltar Avançar

Algumas observações são feitas:

- pode-se incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato .pdf, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. O tamanho total dos anexos não podem superar o tamanho total de 30MB;
- os campos obrigatórios são o órgão destinatário (campo **Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação**) e o texto da manifestação (campo **Fale Aqui**).

Após o preenchimento das informações, clique em **Avançar**; será exibida uma tela de Resumo da Manifestação. Em seguida clique em **Concluir**:

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Arbitragem de Trânsito
ALTO CONTRASTE | VIBRAS 77

Início Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar Cadastrar

» Tipo » Descrição » Revisão » Conclusão

Revise e conclua sua denúncia

AJUDA

Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Denúncia
Órgão destinatário	CGU – Controladoria-Geral da União
Assunto	Idoso
Local do fato	Amélia Rodriguez/BA asa de idosos Aconchego
Canal de entrada	Internet

Fale aqui

A casa de idosos Aconchego, beneficiada com recursos da prefeitura, vem realizando maus tratos com os idosos que lá estão. Favor investigar.

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Envolvidos

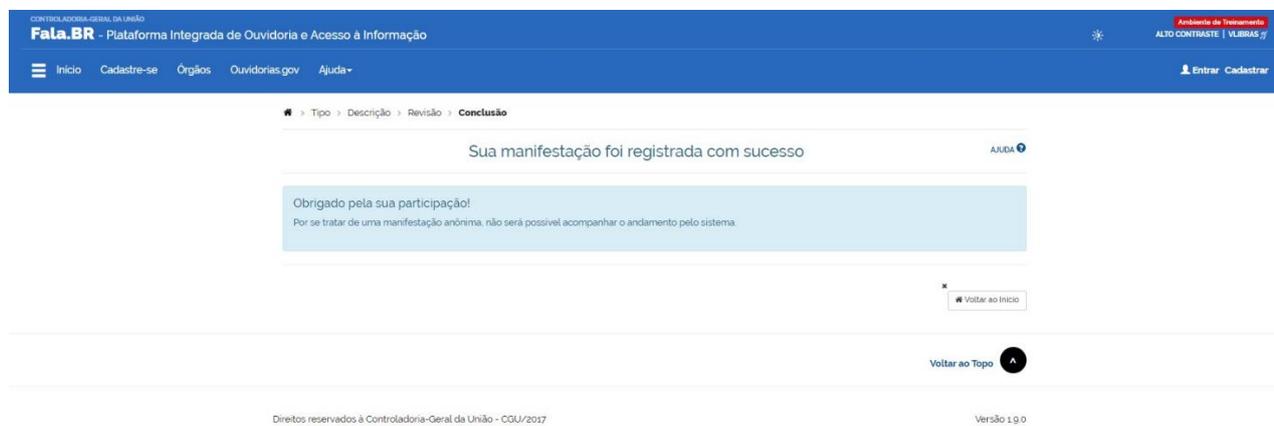
Nome	Função	Órgão/Empresa
Sujeito X	Gerente	

Campos adicionais

Campo	Valor
CPF	
Usuário	

« Voltar Concluir

Diferentemente do que foi mostrado no item 1.2.1 Registrando uma Manifestação, **não é gerado um Número de Protocolo e um Código de Acesso para que o usuário consiga consultar sua manifestação**. Assim, o usuário ficará impossibilitado de acompanhar o tratamento da manifestação no Fala.BR. Caso seja seu desejo realizá-lo, recomenda-se registrar a manifestação de forma identificada.



Como última observação ressalta-se o seguinte: no momento do registro, a Plataforma Fala.BR faz uma análise no teor da manifestação buscando por correspondências de palavras, suas derivações e sinônimos. A ideia é evitar o registro de múltiplas manifestações com o mesmo teor ou semelhante, bem como a utilização de robots. O procedimento é realizado somente para as comunicações, ou seja, denúncias não identificadas (anônimas). Isso significa que **não é possível registrar mais de uma manifestação com teor semelhante ou muito parecido**.

1.3 Meu Usuário

A partir da funcionalidade **Meu Usuário** é possível visualizar e/ou alterar os dados cadastrais na Plataforma Fala.BR. Nessa seção é possível ainda excluir o próprio cadastro, clicando no botão "Excluir". Lembre-se de clicar no botão "Salvar" para que a Plataforma grave as alterações realizadas.

Vale ressaltar que quando uma manifestação é registrada por um usuário e depois este exclui seu cadastro no sistema Fala.BR, nas manifestações existentes antes da exclusão, o histórico registra a remoção do usuário como "Cadastro do usuário excluído pelo próprio titular" e a seção Usuário apresenta a indicação "Usuário excluído pelo próprio titular".

Fala.BR - Plataforma Integrada de x +

treinafalabr.cgu.gov.br/Usuarios/AlterarMeuUsuario

Apps PGD - Marcos Backlog Planejamento de TI Ouvidorias.gov.br Legislação Portaria 581 Lista de leitura

Alterar o meu cadastro

Principal Histórico

Usuário

Login*
marsilmon@hotmail.com

O login do cidadão é o seu e-mail e o do servidor é o seu CPF

Origem do cadastro	E-Ouv
Data de cadastro	19/09/2017
Confirmada ativação?	Sim
Senha trocada?	Não
Login gov.br	Não

Senha Fala.BR

Senha atual
.....

Nova Senha **Confirmação da nova senha**

Perfis

Após adicionar ou remover perfis é necessário salvar para confirmar a alteração

Perfil Ouvidoria Formulário Permissões especiais

Usuário

Pessoa

Tipo de pessoa * Pessoa Física **Pais** Brasil

Nome* Tempestade Senhora dos Raios
Para usuário do tipo sistema, corresponde ao nome do sistema

E-mail* marsilmon@hotmail.com **Confirmação de e-mail*** marsilmon@hotmail.com

DDD **Telefone**

Doc. de identificação (tipo) CPF **Número** 63245973004

O documento cadastrado do usuário servidor é o CPF, o que será inserido no login

Gênero: Masculino Feminino Outro

Cor/raça Selecione... **Data de nascimento**

Escolaridade Selecione... **Profissão** Selecione...

CEP

UF Selecione... **Município** Selecione...

Logradouro **Número**

Complemento **Bairro**

1.4 Minhas Manifestações

Esta funcionalidade permite ao usuário visualizar suas manifestações registradas, acompanhar seu andamento e realizar determinadas ações solicitadas pela ouvidoria.

Inicialmente, é necessário o cidadão se logar no Fala.BR. Na tela de login entre com seu **Login** e **Senha**: **lembre-se de que para o cidadão o login é seu e-mail.**

Na tela inicial do usuário, clique no menu **Minhas Manifestações**. Na sequência, serão mostradas todas as manifestações registradas pelo usuário no Fala.BR:



The screenshot displays the Fala.BR user interface. At the top, there is a blue header with the text "CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". On the right side of the header, there are links for "Ambiente de Treinamento", "ALTO CONTRASTE", and "VÍBRAS". Below the header is a navigation menu with "Início", "Nova Manifestação", and "Minhas Manifestações". The main content area features a welcome message: "Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação". Below this message are three large, light gray buttons with blue icons and text: "Nova Manifestação" (with a plus icon), "Minhas Manifestações" (with a folder icon), and "Meu Usuário" (with a person icon). Each button has a small description below it: "Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou pedido de acesso à informação." for Nova Manifestação; "Consulte o andamento de suas manifestações" for Minhas Manifestações; and "Visualize e altere seus dados cadastrais no sistema" for Meu Usuário. At the bottom right, there is a "Voltar ao Topo" button with an upward arrow icon.

2. E-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Estadual, em atendimento à Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação.

2.1 Acesso ao e-SIC

Para acessar a área de solicitações, é necessário entrar no sistema ou realizar cadastro, por meio do endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br/>. Após clicar no botão Entrar, digite seu e-mail e clique em Continuar.

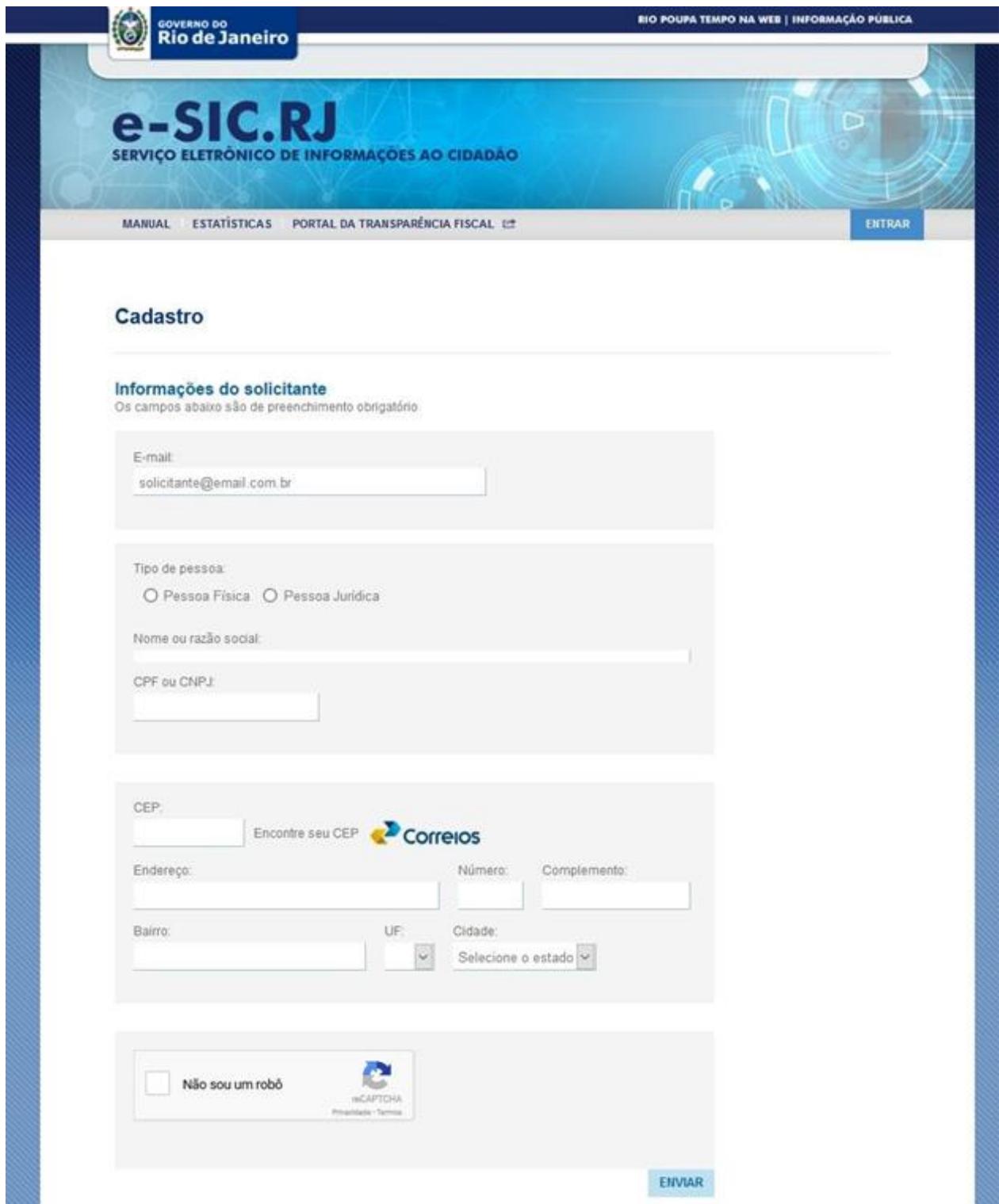


The screenshot shows the e-SIC.RJ website interface. At the top, there is a header with the logo of the Government of Rio de Janeiro and the text "GOVERNO DO ESTADO RIO DE JANEIRO" and "RIO POUPA TEMPO NA WEB | GOVERNO ABERTO RJ". Below the header, the main banner features the text "e-SIC.RJ" and "SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". A navigation menu includes links for "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "SIC PRESENCIAL", "PORTAL TRANSPARÊNCIA", and "PERGUNTAS FREQUENTES". On the right side, there is a blue "ENTRAR" button. The main content area contains a large blue circular icon with a white lowercase 'i' inside. To the right of the icon, there is a text box with the following content: "Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece diretrizes de transparência dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, garantindo o direito de todo cidadão ao acesso à informação e acompanhar a administração dos serviços públicos. Para atendimento à lei, o estado do Rio de Janeiro criou o direito de acesso à informação por meio do e-SIC.RJ. Desde de 25 de outubro de 2018 e foi criada a Lei de Acesso à Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ). As solicitações de informações podem ser realizadas de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro." Below this text, there is a link: "Leia a íntegra da [Lei de Acesso à Informação](#) e do [Decreto Estadual 46.475/18](#)". On the right side of the main content area, there is a white login form with a blue border. It contains the text "Para entrar no sistema ou criar um cadastro, informe seu e-mail" and "E-MAIL:" followed by a text input field. Below the input field is a blue "CONTINUAR" button.

Caso o e-mail digitado não esteja registrado no sistema, analise se o e-mail está correto ou faça cadastro no sistema.

2.2 Cadastro do Usuário

Para realizar o cadastro o usuário deverá preencher todos os campos, em seguida clicar em enviar.



The image shows a web browser window displaying the registration page of the e-SIC.RJ system. The page header includes the logo of the Government of Rio de Janeiro and the text "GOVERNO DO Rio de Janeiro" and "RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA". The main heading is "e-SIC.RJ SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". Below the header, there are navigation links: "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL", and "ENTRAR".

The main content area is titled "Cadastro" and contains a section for "Informações do solicitante". A note states: "Os campos abaixo são de preenchimento obrigatório." The form fields are as follows:

- E-mail:** A text input field containing "solicitante@email.com.br".
- Tipo de pessoa:** Two radio buttons labeled "Pessoa Física" and "Pessoa Jurídica".
- Nome ou razão social:** A text input field.
- CPF ou CNPJ:** A text input field.
- CEP:** A text input field with a link "Encontre seu CEP" and the "Correios" logo.
- Endereço:** A text input field.
- Número:** A text input field.
- Complemento:** A text input field.
- Bairro:** A text input field.
- UF:** A dropdown menu.
- Cidade:** A dropdown menu with the text "Selecione o estado".

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Não sou um robô" and a reCAPTCHA logo. A blue "ENVIAR" button is located at the bottom right of the form area.

Após efetuar o cadastro, você receberá um e-mail de confirmação. Caso não o receba em alguns minutos, clique no botão “Reenviar e-mail de solicitação”, verifique se digitou corretamente seu e-mail e envie novamente a confirmação de cadastro.



The screenshot shows the e-SIC.RJ registration confirmation page. At the top, there is a header with the logo of the Government of Rio de Janeiro and the text "GOVERNO DO Rio de Janeiro" and "RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA". Below the header, the main title "e-SIC.RJ" is displayed in large blue letters, followed by the subtitle "SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". A navigation bar contains links for "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL", and an "ENTRAR" button. The main content area is titled "Cadastro" and features a light blue box with the text: "Em instantes, você receberá uma solicitação de confirmação do cadastro no seu e-mail: solicitante@email.com.br." Below this, there is a paragraph: "Aguarde alguns minutos e, caso não receba a confirmação de cadastro, verifique se o e-mail informado está correto ou clique no botão abaixo para reenviá-lo." A button labeled "REENVIAR E-MAIL DE SOLICITAÇÃO" is positioned below the paragraph. Further down, the text "Seu e-mail está errado? Confirme seu e-mail abaixo:" is followed by an input field and an "ENVIAR" button.

Após a confirmação do e-mail, você deverá criar uma senha de acesso ao sistema.



The screenshot shows the e-SIC.RJ password creation page. It features the same header and navigation bar as the previous page. The main content area is titled "Criar senha" and contains two input fields: "Nova senha:" and "Confirmar nova senha:". A "SALVAR" button is located to the right of the second input field.

Para alterar seus dados cadastrais, clique em “Alterar cadastro”. Edite os campos desejados e clique em “Alterar”.



The screenshot shows the 'Acompanhar solicitação' (Track Request) page on the e-SIC.RJ portal. The header includes the Rio de Janeiro Government logo and the text 'GOVERNO DO Rio de Janeiro' and 'RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA'. The main navigation bar contains 'SOLICITAÇÕES', 'MANUAL', 'ESTATÍSTICAS', and 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL'. A user menu on the right shows 'OLÁ, SOLICITANTE', 'ALTERAR CADASTRO', 'ALTERAR SENHA', and 'SAIR'. The page title is 'Acompanhar solicitação' with a 'FAZER NOVA' button. Below the title is a search form with a text input for 'Pesquisa de solicitação por protocolo', a dropdown for 'Situação', and a 'PROCURAR' button. A message indicates '1 pedido encontrado'. A table displays the request details:

Protocolo	Data da solicitação	Data do recurso (?)	Previsão de resposta	Data de resposta	Situação
40	12/04/2018 10:37:30	-	02/05/2018 10:37:30	12/04/2018 10:40:49	Resposta enviada

A 'Detalhamento' link is visible below the table.

Para alterar a senha, clique em seu nome na barra do menu e escolha a opção “Alterar senha”. Insira sua senha atual no campo “Senha atual”, coloque sua nova senha no campo “Nova senha”, repita a nova senha no campo “Confirmar nova senha” e clique em “Salvar”.



The screenshot shows the 'Alterar senha' (Change Password) page on the e-SIC.RJ portal. The header and navigation are identical to the previous screenshot. The user menu on the right shows 'OLÁ, SOLICITANTE', 'ALTERAR CADASTRO', 'ALTERAR SENHA', and 'SAIR'. The page title is 'Alterar senha'. Below the title is a form with three input fields: 'Senha atual:', 'Nova senha:', and 'Confirmar nova senha:'. A 'SALVAR' button is located to the right of the fields.

2.3 Registrando uma Solicitação de Informação

Para criar uma solicitação clique no botão “Fazer nova solicitação”.



The screenshot shows the e-SIC.RJ website interface. At the top, there is a header with the logo of the Government of Rio de Janeiro and the text "GOVERNO DO Rio de Janeiro". To the right, it says "RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA". Below this, the main banner features the text "e-SIC.RJ SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". A navigation bar contains links for "SOLICITAÇÕES", "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL", and "OLÁ, SOLICITANTE". The main content area has two buttons: "Acompanhar solicitação" and "FAZER NOVA SOLICITAÇÃO". Below these is a search form with a text input for "Pesquisa de solicitação por protocolo", a dropdown menu for "Situação:", and a "PROCURAR" button. The search results show "Nenhum pedido encontrado" and a message: "Não foi encontrado nenhum resultado nestas condições."

Preencha todos os campos. Caso não saiba o nome do órgão/entidade, marque a opção “Não sei o órgão responsável” e clique em enviar.

Ao término do cadastro da solicitação, você receberá por e-mail o número de protocolo que será necessário para acompanhar sua solicitação. (Segue abaixo a tela de solicitação).

Observações:

1. Caso deseje solicitar para mais de um órgão, evite colocar as solicitações no mesmo protocolo. Solicite para cada órgão separadamente.
2. Evite colocar seus dados pessoais no campo Pergunta.
3. Você pode inserir documentos com o limite de 10MB na soma dos arquivos.



The screenshot shows the 'Solicitação' (Request) page of the e-SIC.RJ system. At the top, there is a header with the Government of Rio de Janeiro logo and the text 'GOVERNO DO Rio de Janeiro' and 'RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA'. Below this is a navigation bar with links for 'SOLICITAÇÕES', 'MANUAL', 'ESTATÍSTICAS', and 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL', along with a 'OLÁ, SOLICITANTE' button. The main content area is titled 'Solicitação' and contains a form for writing a request. The form includes a dropdown menu for 'Orgão / Entidade:', a checkbox for 'Não sei o órgão responsável', a text area for 'Pergunta: (Somente uma pergunta por solicitação)', and a character count 'Caracteres restantes: 2000'. There is an 'ANEXAR ARQUIVO' button and a reCAPTCHA security check with the text 'Não sou um robô'. An 'ENVIAR' button is located at the bottom right of the form.

2.4 Acompanhamento da Solicitação

Na aba Solicitações, você pode, além de fazer novas solicitações, acompanhar os pedidos de acesso já realizados, que estarão listados. Para ver as respostas, basta clicar em **Detalhamento**.

A consulta pode ser realizada nos filtros pelo número do protocolo ou pela situação do pedido. Caso sua resposta tenha arquivos anexo, basta clicar no documento para baixá-lo.



Acompanhar solicitação [FAZER NOVA SOLICITAÇÃO](#)

Pesquisa de solicitação por protocolo Situação: [PROCURAR](#)

1 pedido encontrado

Protocolo	Data da solicitação	Data do recurso [?]	Previsão de resposta	Data de resposta	Situação
40	12/04/2018 10:37:30	-	02/05/2018 10:37:30	12/04/2018 10:40:49	Resposta enviada

[▼ Detalhamento](#)

Na aba detalhamento, você poderá ver sua resposta e, caso não fique satisfeito(a), terá o prazo de até dez dias corridos para solicitar um recurso, basta clicar no link informado no texto.

2.5 Solicitação de Recurso

Você pode pedir até três recursos:

- O **recurso de 1ª instância** será respondido por um servidor hierarquicamente superior ao que respondeu a solicitação.
- O **recurso de 2ª instância** será respondido pelo responsável máximo do órgão demandado.
- O **recurso de 3ª instância** será respondido pelo Comitê Executivo.

Para solicitar um recurso, escolha uma justificativa e insira um texto explicando sua insatisfação com a resposta enviada. Clique em enviar. Você pode anexar arquivos com o limite de 10MB na soma dos arquivos.



The screenshot shows the 'Recurso' (Appeal) form on the e-SIC.RJ website. The header includes the Government of Rio de Janeiro logo and the text 'GOVERNO DO Rio de Janeiro' and 'RIO POUPA TEMPO NA WEB | INFORMAÇÃO PÚBLICA'. The main banner features the 'e-SIC.RJ' logo and the tagline 'SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO'. A navigation bar contains links for 'SOLICITAÇÕES', 'MANUAL', 'ESTATÍSTICAS', 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL', and a user greeting 'OLÁ, SOLICITANTE'.

Recurso

Entre com o seu pedido de recurso

Motivo:

Explique o motivo do recurso para nos ajudar a entender a solicitação:

Caracteres restantes: 2000

ANEXAR ARQUIVO

Não sou um robô  reCAPTCHA
Privacidade - Termos

ENVIAR

3. CONTATO DA OUVIDORIA INTERNA E TRANSPARÊNCIA DA SEPLAG

A Ouvidoria possui ambiente específico para atendimento ao usuário ou servidor que deseja realizar sua manifestação de ouvidoria ou pedido de informação. Para demais informações ou esclarecimentos de dúvidas entre em contato com a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG, por meio dos canais de atendimento.

Presencialmente: Para o usuário externo, somente com agendamento prévio, por meio telefônico ou por e-mail.

Horário de Atendimento Presencial: 10h às 16h.

Endereço: Av. Erasmo Braga, nº 118 / 9º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20020-000.

Telefone: (21) 2333-3322.

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

Horário de Funcionamento da Ouvidoria: 10h às 18h.