

Como a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG pode ajudar você?

Você pode entrar em contato com a ouvidoria, apresentando suas dúvidas e suas demandas. A equipe de Ouvidoria da SEPLAG irá orientá-lo, verificando qual o procedimento institucional e Legal mais adequado para atender às suas necessidades.

Como a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG atua?

A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre o cidadão e a unidade técnica responsável por sua demanda, intermediando o diálogo entre as duas partes. Ao receber uma demanda, seja de forma presencial ou eletrônica, a Ouvidoria realiza o tratamento, verificando o conteúdo mínimo necessário para tramitação da manifestação ou do pedido, encaminhando a demanda à área técnica responsável pela elaboração da resposta. Após o recebimento da resposta, a Ouvidoria a envia ao solicitante.

O que a Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG NÃO faz?

Apesar de fazer parte do Sistema de Controle Interno, a Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, integridade ou comissão de ética. Na estrutura institucional da SEPLAG, há outras áreas técnicas responsáveis por essas atribuições. A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. Somos um canal de relacionamento. É certo que manifestações recebidas por meio de nossos canais de atendimento podem dar início a sindicâncias, processos éticos ou disciplinares, os quais cabem, nesses casos, às unidades técnicas pertinentes.

Qualquer pessoa pode registrar um pedido de acesso à informação na Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar seu pedido de acesso à informação relacionado a informações pessoais e informações de interesse público, observando o estabelecido em legislações vigentes.

A Ouvidoria Interna e Transparência da SEPLAG atende aos servidores da própria Secretaria?

Sim. Os servidores da SEPLAG também podem ser atendidos pela ouvidoria presencialmente e eletrônica, por meio dos seus canais oficiais institucionalizados e para pedidos de acesso à informação por meio do **e-SIC**. As questões trazidas por servidores são tratadas com discrição e respeito. A Ouvidoria SEPLAG também busca entender os dilemas internos da organização trazidos até ela, buscando atuar como uma instância de conciliação.

O que é o 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.

Como faço para acessar o e-SIC?

O acesso ao sistema é realizado através do endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br/>. A SEPLAG disponibiliza o Manual do Usuário – Sistemas Fala.BR e e-SIC, com o passo para acesso, cadastro de usuário e registro da solicitação de informação, no endereço eletrônico <http://www.planejamento.rj.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic>.

As formas de contato com a Ouvidoria são:

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.