

PRODERJ

Carta de
Serviços ao
Usuário

2023

Luiz Eduardo Queiroz

Ouvidor

PRODERJ

CENTRO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de controle social que facilita a participação do cidadão e da cidadã nas ações e programas do Governo do Estado do Rio de Janeiro. Nela você encontrará informações claras e acessíveis sobre os serviços prestados por cada órgão e entidade, tornando mais simples e amplo o acesso do cidadão e da cidadã aos serviços públicos. Bem informado, você poderá avaliar os compromissos assumidos pelo Governo em relação aos serviços que oferece.

A publicação da Carta de Serviços também tem como escopo tornar possível a participação do cidadão e da cidadã na gestão pública e na tomada de decisões ao orientar as instituições para que adotem medidas que realmente venham a atender ao interesse público.

Neste documento você conhecerá os serviços prestados pelo Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ) e saberá como fazer a sua manifestação ou pedido de acesso à informação, compromissos de atendimento, outras informações sobre o PRODERJ e serviços realizados por esta autarquia.

Portanto, neste documento você tomará conhecimento sobre:

- 1- Informações sobre o PRODERJ – Quem somos;
- 2- A estrutura organizacional do órgão;
- 3- Serviços e canais de atendimento de Ouvidoria; e
- 4- Serviços Administrativos e Técnicos.

Informações sobre o PRODERJ – Quem somos

O PRODERJ - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro, autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Transformação Digital, é o órgão central de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) do Governo do Estado, desempenhando o importante papel de propor diretrizes e orientações técnicas voltadas para o estabelecimento da política de TIC no âmbito da administração pública estadual.

Criado como Fundação CPDERJ – Centro de Processamento de Dados do Estado do Rio de Janeiro – pelo Decreto-Lei nº 6.097, de 09 de julho de 1968, o PRODERJ foi transformado em autarquia em 16 de junho de 1981, pelo Decreto 4.188. Em 28 de dezembro de 2004, teve suas atribuições atualizadas e seu nome alterado pela Lei 4.480.

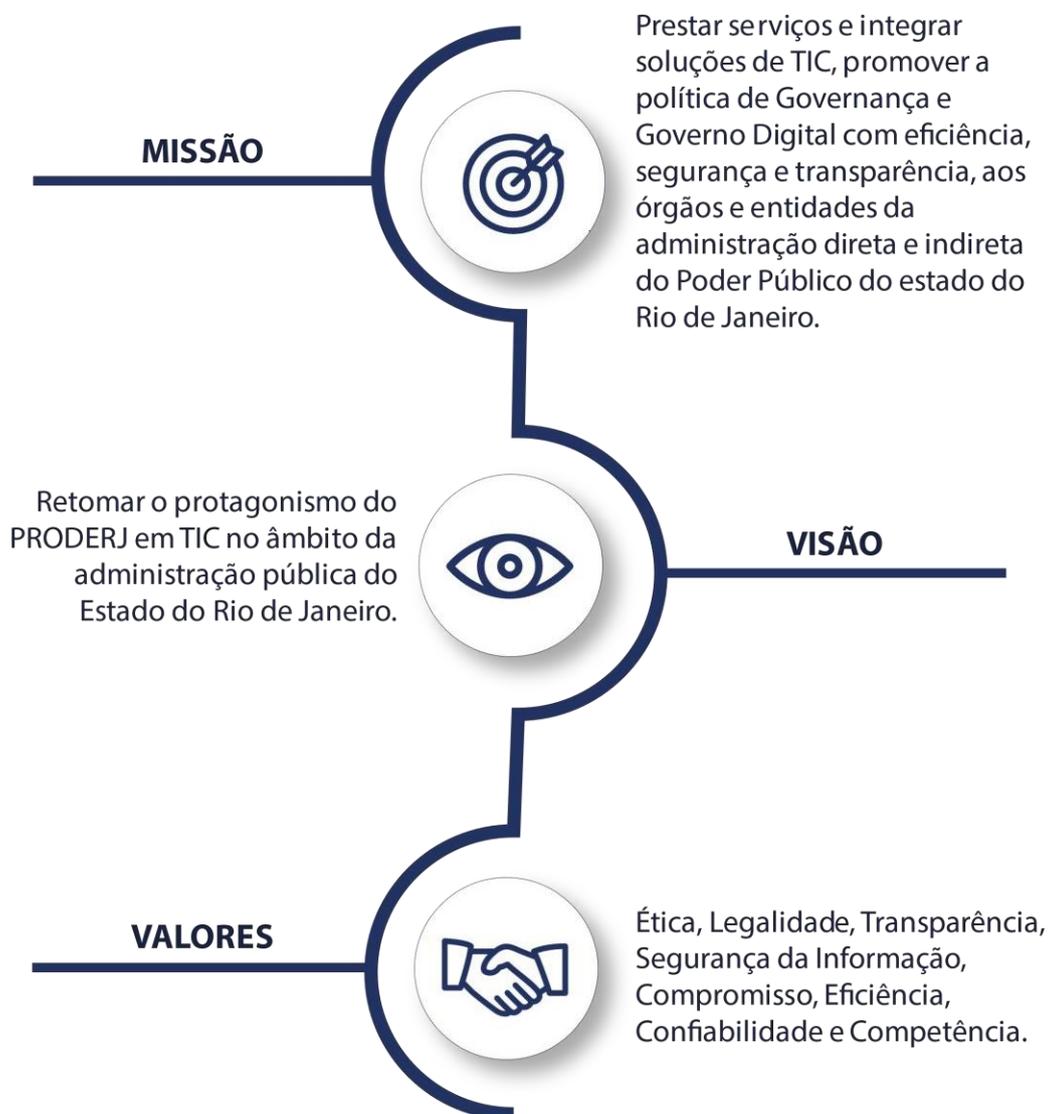
Ao incorporar as novas funções de integrador e homologador de soluções, gerador de normas e padrões e disseminador de novas tecnologias para a TIC pública, o PRODERJ evoluiu, deixando de ser apenas um centro de processamento de dados e se tornando, de forma cada vez mais efetiva, o responsável pelos sistemas corporativos e pela gestão da Rede Governo, provendo serviços de Internet, soluções e atividades afins para o Governo do Estado.

Na edição de 18 de setembro de 2020, foi publicado no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro o Decreto nº 47.278, que alterou a estrutura organizacional e a política de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no âmbito estadual. O Decreto, que consolida a atuação da autarquia como órgão central da tecnologia no Estado, busca aperfeiçoar e tornar o planejamento e a gestão da TIC mais eficiente, com vistas ao melhor atendimento à população fluminense e aos servidores e servidoras públicos.

O foco principal em todas as ações realizadas pelo PRODERJ tem sido a modernização e digitalização do Estado, colocando a tecnologia a serviço da população e integrando os serviços dos diversos órgãos de maneira digital, segura e eficiente.

|

DIRETRIZES ESTRATÉGICAS DO PRODERJ



Compromissos de atendimento assumidos pelo PRODERJ

O PRODERJ estabeleceu as seguintes diretrizes para preservar um contínuo aperfeiçoamento da gestão de seus serviços visando um atendimento de qualidade ao cidadão e cidadã:

- promover o uso eficaz e eficiente da TIC no âmbito Estadual visando facilitar o acesso dos serviços para a população Fluminense;
- atender o cidadão e cidadã com respeito, urbanidade e cortesia;
- prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, às pessoas idosas, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e às pessoas com obesidade;
- fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social e de captação de sugestões, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços;
- orientar os agentes públicos sobre a correta gestão e aplicação dos recursos públicos estaduais;
- trabalhar pela gestão pública transparente, de forma que permita à sociedade colaborar no controle das ações de seus governantes;
- adotar medidas que aumentem os padrões de ética e de integridade dos agentes públicos no desempenho de suas funções;
- produzir informações estratégicas que possibilitem acelerar a tomada de decisões por parte dos gestores públicos;
- receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;
- participar de fóruns de discussão sobre temas relacionados à Governança Digital;
- zelar pela preservação da identidade e o sigilo da informação pessoal;
- implementar e monitorar permanentemente os mecanismos e procedimentos relacionados à segurança das informações, com o intuito de preservar a integridade, a confidencialidade e a privacidade dos dados sob a sua guarda e responsabilidade.

Localização do PRODERJ

A sede principal da autarquia fica localizada na Rua da Conceição, 69, 24º e 25º andares, Centro / Rio de Janeiro (RJ). Neste local, funcionam a Presidência, as Vice-Presidências, as Diretorias e as Gerências do órgão.

Endereços das demais unidades do PRODERJ:

Unidade UERJ

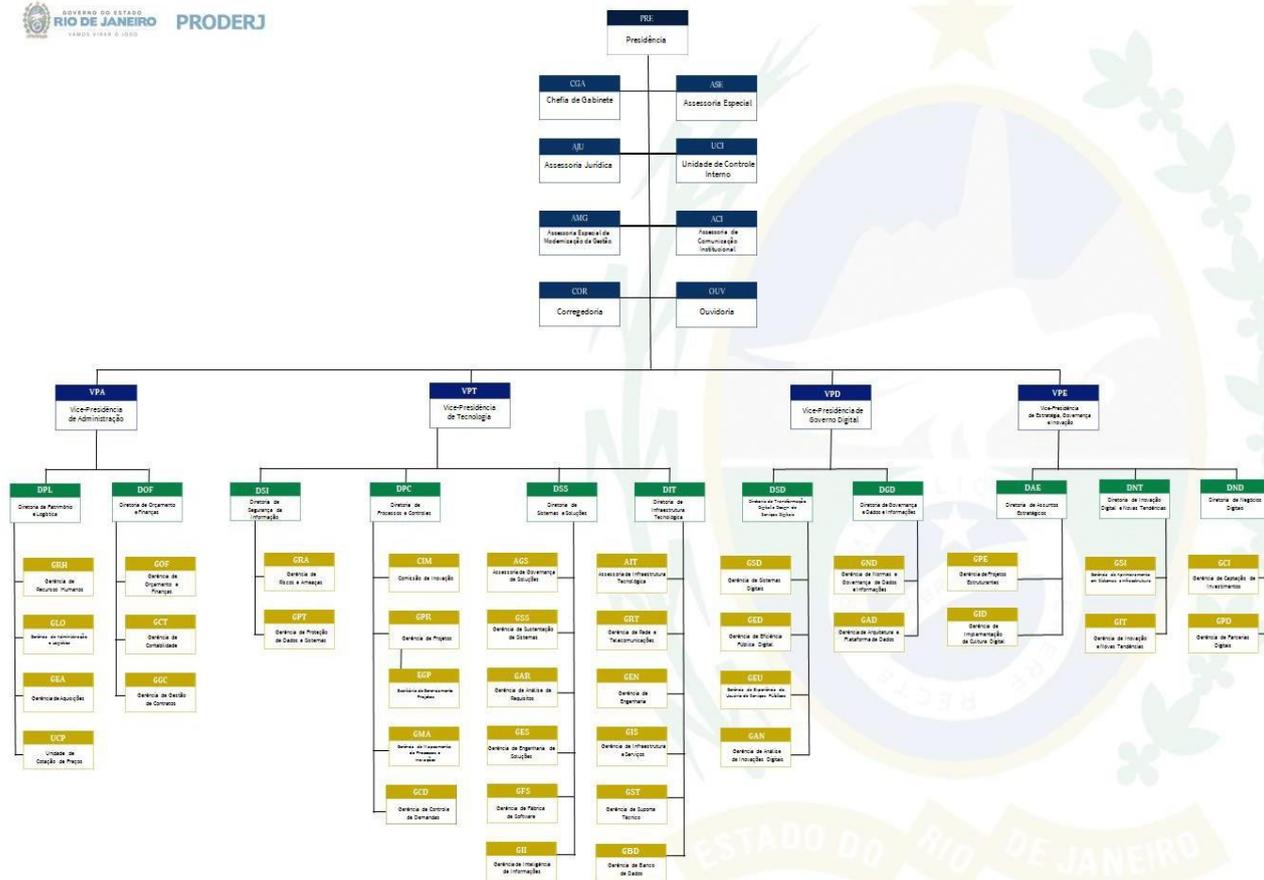
Rua São Francisco Xavier, 524 - 2º andar, sala 61 – Maracanã - Rio de Janeiro - RJ

Unidade CICC (Centro Integrado de Comando e Controle da PMERJ)

Rua Carmo Neto, S/N - Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ

PRODERJ

1- Organograma



Obs: disponível para download em:

https://www.proderj.rj.gov.br/sites/proderj/files/arquivos_paginas/EstruturaPRODERJ.pdf

2- Serviços e canais de atendimento de Ouvidoria

OUVIDORIA:

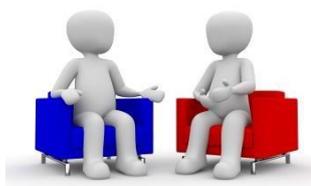
E-mail: ouvidoria@proderj.rj.gov.br

Telefone: (21) 2333-0193

Endereço: Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro / Rio de Janeiro/RJ.

FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO

(denúncias, reclamações, elogios, solicitações, simplifiquês e sugestões)



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.460/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, às pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e às pessoas obesas. Dentre as pessoas idosas, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Requisitos de atendimento: Nome e e-mail, exceto para reclamações e denúncias, quando forem realizadas de forma anônima. Nestes casos o usuário não poderá acompanhar o andamento da manifestação, nem receber a resposta conclusiva.

Formas e horário de atendimento: atendimento presencial de segunda a sexta, das 10h às 18h.

Prazo de resposta: 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ

Embasamento Legal: Lei Federal nº 13.460/17 e Decreto Estadual nº 46.622/19.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051- 011.

Etapas:

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

ATENDIMENTO ELETRÔNICO PELO Fala.BR



Apresente sua manifestação na OUVIDORIA do PRODERJ pelo Fala.BR,
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Os tipos de manifestações abrangidas pela Ouvidoria são:

O que você quer fazer? AJUDA ?

Acesso à Informação Solicite acesso a informações públicas	Denúncia Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública	Elogio Expresse se você está satisfeito com um atendimento público	Reclamação Manifeste sua insatisfação com um serviço público
Simplifique Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público	Solicitação Peça um atendimento ou uma prestação de serviço	Sugestão Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos	

[Consulte sua manifestação](#) [Perguntas frequentes](#)

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

SIMPLIFIQUE: encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente). Exemplo: usuária reclama de excesso de documentos requeridos para obter determinado serviço público e solicita que o órgão considere a diminuição das exigências;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública federal.

COMUNICAÇÃO: informação de origem anônima que comunique irregularidade, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Requisitos de atendimento:

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

Formas e horário de atendimento: Internet - 24 horas.

Prazo de resposta: 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ

Embasamento Legal: Lei Federal nº 13.460/17 e Decreto Estadual nº 46.622/19.

Etapas:

1. Acesse o endereço:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f#>
2. Selecione o tipo de manifestação que deseja realizar;
3. Informe login, senha, selecione o órgão e assunto desejados e cadastre a sua manifestação de forma detalhada;
4. Caso o usuário não possua cadastro: clicar em criar conta e realizar cadastro;
5. Revise e conclua a sua manifestação.

Meios de acompanhamento do serviço:

Após a conclusão da manifestação, anote o protocolo de atendimento e o código de acesso, que deverá ser mantido em poder do usuário para acompanhar o andamento de sua manifestação.

FAÇA O SEU PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

Requisitos de atendimento: Nome completo, documento de identificação com foto, CPF e endereço físico ou eletrônico.

Formas e horários de atendimento: Atendimento presencial de segunda a sexta, das 10h às 18h.

Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051-011.

Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ.

Embasamento Legal: Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18.

Etapas:

1. O usuário deve se dirigir ao endereço informado;
2. Efetuar cadastro eletrônico, no sistema Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC.RJ, realizar a solicitação de acesso à informação e escolher o meio de recebimento da informação: presencialmente ou eletronicamente.

Meios de acompanhamento do serviço:

1. Após a finalização do pedido de acesso à informação será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do usuário para posterior consulta. Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar recurso.

ATENDIMENTO ELETRÔNICO PELO e-SIC.RJ

Apresente o seu pedido de acesso à informação pelo e-SIC.RJ, sistema eletrônico de Informações ao Cidadão.



Requisitos de atendimento:

1. Acesso à internet; e
 2. Realização de cadastro que deverá conter nome completo, CPF e e-mail.
- Formas e horário de acesso: Acesso à internet - 24 horas.

Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: www.esicrj.rj.gov.br

Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ.

Embasamento Legal: Lei Federal nº 12.527/11 e Decreto Estadual nº 46.475/18.

Etapas:

1. Acessar o site (www.esicrj.rj.gov.br), efetuar o cadastro e registrar, da forma mais detalhada possível, o pedido de acesso à informação;
2. Após a finalização do pedido de acesso à informação será informado o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do usuário para posterior consulta; e
3. Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso.

FAÇA RECURSO DAS SOLICITAÇÕES EM 1ª, 2ª e 3ª INSTÂNCIAS
(eletrônico dos recursos de pedidos de acesso à informação indeferidos)

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

Requisitos de atendimento:

1. Acesso à Internet, nos casos de utilização do sistema eletrônico;
2. Ter indeferida uma solicitação de acesso à informação ou um recurso de instância recursal inferior;
3. Apresentação do Protocolo da solicitação de acesso à informação;
4. Apresentação de documento com foto, onde conste CPF e RG.

Formas e horário de atendimento: Internet (e-SIC.RJ) www.esicrj.rj.gov.br: 24 horas.

Prazo de resposta: 5 (cinco) dias corridos em cada instância recursal.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051- 011.

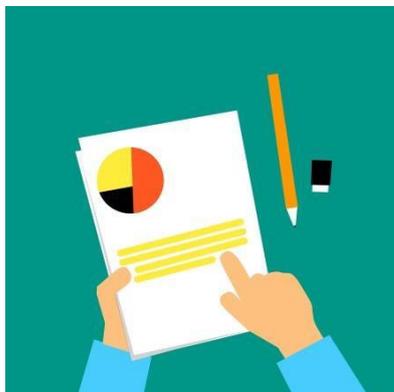
Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ.

Embasamento Legal: Lei Federal nº 12.527/11 e Decreto Estadual nº 46.475/18.

Etapas:

1. Acessar o site;
2. Solicitar o pedido de recurso de forma eletrônica pelo sistema;
3. Aguardar o prazo para o recebimento da resposta ao recurso impetrado; e
4. Caso o recurso ao pedido de acesso à informação seja indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar novo recurso em instância superior (até a 3ª instância) também pelo sistema.

Consulta a Relatórios de Ouvidoria (Exclusivamente online)



Consulte os relatórios gerenciais emitidos trimestralmente sobre as atividades da Ouvidoria do PRODERJ.

Requisitos de atendimento: Acesso à internet.

Formas e horário de atendimento: Internet-24hs.

Prazo de resposta: Imediato.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: https://www.proderj.rj.gov.br/relatorios_ouvidoria

Área responsável: Ouvidoria do PRODERJ.

Embasamento Legal: Resolução CGE nº 13, de 2 de maio de 2019.

Etapas:

1. Acessar o site: https://www.proderj.rj.gov.br/relatorios_ouvidoria
2. Escolher o relatório pelo período e ano da consulta.

4. Serviços Administrativos e de Tecnologia da Informação

Consulta à tramitação de processos físicos no Sistema UPO

Consulta à tramitação de processos físicos de origem dos órgãos do Estado do Rio de Janeiro.

Como preencher

Código de origem

Consulta por :

Origem: Número:

Complemento: Ano:

Caso queira ser informado da movimentação deste processo, preencha o campo abaixo.

Email:

ZEZ8 Digite o código da imagem ao lado

[Clique para gerar nova imagem](#)

Tecnologia Proderj - Todos os direitos reservados

Requisitos de atendimento:

Acesso à internet; e

Ter em mãos o número do processo, documento ou nome do vinculado ao processo.

Prazo de resposta: imediato.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: www.consultaprocessos.rj.gov.br

Área responsável: Diretoria de Sistemas e Soluções (DSS)

Embasamento Legal: Lei Federal nº 12.527/11 e Decreto Estadual nº 46.475/18.

Etapas:

1. Acessar o site (www.consultaprocessos.rj.gov.br), inserir o número do processo/documento, conforme indicado nos campos origem, número e ano. Pode-se consultar também pelo nome completo do interessado ou parcial;
2. Digitar o código da imagem e clicar em concluir; e
3. Será apresentado o trâmite do processo.

Atendimento - Recursos Humanos



Recursos Humanos

Resolva questões sobre Benefícios, Frequência, Pagamento dos servidores do PRODERJ e dúvidas sobre procedimentos.

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

Requisitos de Atendimento: Ser servidor (a), dependente de servidor (a) do PRODERJ ou representante formal de servidor (a).

Formas e horários de Atendimento: Atendimento presencial de segunda a sexta-feira das 9h às 18h.

Telefones:

(21) 2333-0264
(21) 2333-0273
(21) 2333-0276 (Pagamentos)
(21) 2333-0277 (Benefícios)
(21) 2333-0278

E-mail: grh@proderj.rj.gov.br – 24h.

Prazo de resposta: Atendimento imediato.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 24º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051-011.

Área responsável: Diretoria de Patrimônio e Logística (DPL)

Etapas:

1. Comparecer ao Protocolo, no endereço informado acima, ou enviar a solicitação via e-mail ao endereço eletrônico protocolo@proderj.rj.gov.br para que seja aberto um processo SEI.

**Serviços da Gerência de Recursos Humanos disponíveis em formato digital
no portal www.rj.gov.br**

Requerimento Administrativo GRH – Contagem de Tempo de Serviço

O que é?

Solicitação à Gerência de Recursos Humanos para contagem de tempo de serviço de servidor ou servidora.

Requisitos de Atendimento: ser servidor ou servidora efetivo (a), ativo (a) ou inativo (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-contagem-de-tempo-de-servico176>

Requerimento Administrativo GRH – Isenção de Imposto de Renda

O que é?

Serviço para solicitar a isenção de imposto de renda. Válido apenas para pessoas com doenças que aparecem na Lei nº 7.713/88. A doença deve ser comprovada com documentos médicos.

Este pedido é realizado pela internet, você só precisa ir ao INSS se chamado para perícia médica.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ que recebe benefício, com uma ou mais doenças listadas na Lei nº 7.713/88, mesmo que tenha sido contraída depois da aposentadoria.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 15 minutos

Atendimento online: 10 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-isencao-de-imposto-de-renda23>

Requerimento Administrativo GRH – Cópia de Processo

O que é?

Solicitação à Gerência de Recursos Humanos para obtenção da cópia de um processo administrativo

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-copia-de-processo167>

Requerimento Administrativo GRH – Contagem de Férias com Direito a Gozo

O que é?

O funcionário gozará, por ano de exercício, 30 (trinta) dias consecutivos de férias, que somente poderão ser acumuladas até o máximo de 2 (dois) períodos, em face de imperiosa necessidade do serviço.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo (a) do PRODERJ.

Requisitos de Atendimento: O servidor ou servidora terá direito a férias após cada período de 12 meses de efetivo exercício, fixando-se a duração destas em função do número de faltas registradas no correspondente período de aquisição do direito,

observando-se a seguinte proporção:

a) 30 dias corridos, quando não houver tido mais de cinco faltas; b) 24 dias corridos, quando houver tido de 6 a 14 faltas; c) 18 dias corridos, quando houver tido de 15 a 23 faltas; e d) 12 dias corridos, quando houver tido de 24 a 32 faltas.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-contagem-de-ferias-com-direito-a-gozo170>

Requerimento Administrativo GRH – Certidão de Tempo de Contribuição

O que é?

A Certidão de Tempo de Contribuição é o documento que comprova os recolhimentos previdenciários dos servidores públicos efetivos para o Regime de Previdência Social dos Servidores Públicos.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-certidao-de-tempo-de-contribuicao16>

Requerimento Administrativo GRH – Declaração

O que é?

Requerimento Administrativo para toda e qualquer Declaração de interesse do servidor ou servidora

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo (a) ou inativo (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-declaracao56>

Requerimento Administrativo GRH – Inclusão/Exclusão de Dependente

O que é?

Requerimento Administrativo para inclusão ou exclusão de dependente.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-exclusao-de-dependente11>

Requerimento Administrativo GRH – Encerramento de Folha de Servidor (a) Falecido (a)

O que é?

Requerimento Administrativo para encerramento de folha de servidor (a) falecido (a).

Quem pode utilizar?

Familiar de servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-encerramento-de-folha-de-servidor-falecido78>

Requerimento Administrativo GRH – Auxílio Funeral

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de Auxílio Funeral.

Quem pode utilizar?

Portador (a) dos documentos que comprovem as despesas com o funeral do servidor (a) falecido (a) do PRODERJ

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-auxilio-funeral79>

Requerimento Administrativo GRH – Solicitação de Licença Prêmio

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de Licença Prêmio.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-solicitacao-de-licenca-premio125>

Requerimento Administrativo GRH – 2ª Via de Contracheque

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de 2ª via de contracheque. Exclusivo para períodos anteriores a 24 meses.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-2a-via-de-contracheque175>

Requerimento Administrativo GRH – Cancelamento de Desconto

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de cancelamento ou limitação de descontos em conta-salário e em folha de pagamento.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo (a) ou inativo (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-cancelamento-de-desconto102>

Requerimento Administrativo GRH – Averbação de Tempo de Serviço

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de averbação de tempo de serviço.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-averbacao-de-tempo-de->

Requerimento Administrativo GRH – Atualização de Dados no RJeConsig

O que é?

Requerimento Administrativo para atualização de dados no RJeConsig.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-atualizacao-de-dados-no-e-consig176>

Requerimento Administrativo GRH – Solicitação de Fichas Financeiras

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de fichas financeiras.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-solicitacao-de-fichas-financeiras127>

Requerimento Administrativo GRH – Solicitação de Pensão Alimentícia

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de pensão alimentícia.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora ativo (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-solicitacao-pensao-alimenticia126>

Requerimento Administrativo GRH – Cancelamento de Pensão Alimentícia

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de cancelamento de pensão alimentícia.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidor (a) do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-solicitacao-pensao->

Requerimento Administrativo GRH – Licença Tratamento de Saúde

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de licença para tratamento de saúde.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-licenca-tratamento-de-saude186>

Requerimento Administrativo GRH – Emissão de Crachá de Identificação Funcional

O que é?

Requerimento Administrativo para solicitação de emissão de crachá para entrada no Edifício-Sede do PRODERJ (DETRAN-RJ).

Quem pode utilizar?

Servidor (a) ou prestador (a) de serviços do PRODERJ.

Etapas para a realização deste serviço:

1 - Preencher Formulário Digital

Preencha o formulário clicando em "Acessar Serviço" no início da página.

2 - Enviar formulário digital

Envie o formulário digital clicando no botão "Enviar".

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/solicitar-cracha-proderj-edificio-sede19>

Requerimento Administrativo GRH – Outros

O que é?

Requerimento Administrativo que trate de assuntos diferentes dos já existentes.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-outros99>

Serviço de Protocolo



O Protocolo é o setor responsável pelo recebimento de documentos direcionados ao PRODERJ.

Quem pode acessar: Qualquer pessoa física ou jurídica, sem requisitos de atendimento.

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

Formas e Horários de Atendimento: atendimento presencial das 9h às 17h, por serviços postais, telefone: (21) 2333-0285 ou pelo e-mail protocolo@proderj.rj.gov.br.

Meios para o acompanhamento do serviço: O cidadão ao ingressar com uma documentação no PRODERJ receberá a numeração de um processo administrativo, gerado pela área responsável, para tramitação dos documentos necessários ao atendimento do serviço demandado, uma vez que informações, conhecimento e decisões são compartilhados em tempo real. Assim, o cidadão, de posse da numeração do processo administrativo, poderá realizar a consulta pública acessando o seguinte link:

https://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=6

Prazo de resposta: Atendimento imediato.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 24º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051-011

Área responsável: Gerência de Administração e Logística (GLO)

Assessoria de Comunicação Institucional (ACI)



É o setor do PRODERJ responsável pelo atendimento a jornalistas de veículos de comunicação e por apoiar as ações e eventos promovidos por setores organizacionais e serviços de comunicação em geral.

Quem pode acessar: Profissionais que exerçam a atividade de jornalista e servidores do PRODERJ.

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

Requisitos de Atendimento: Não há.

Formas e Horários de Atendimento: Atendimento presencial das 9h às 18h, por telefone (21) 2333-0236 ou e-mail (aci@proderj.rj.gov.br).

Meios para o acompanhamento do serviço: por telefone ou e-mail (aci@proderj.rj.gov.br).

Prazo de resposta: Condicionado à complexidade da demanda.

Taxa / Custo: Não há.

Endereço: Rua da Conceição, 69, 25º andar, Centro / Rio de Janeiro, CEP: 20051-011

Área responsável: Assessoria de Comunicação Institucional (ACI).

Serviços de Infraestrutura Tecnológica

Requisitos de Atendimento: Ser representante de órgão ou entidade estadual.

Formas e horários de Atendimento:

Atendimento pela Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE) por meio do e-mail: sergiocastro@proderj.rj.gov.br

Prazo de resposta: Conforme o tipo de demanda.

Taxa / Custo: Conforme o tipo de demanda.

Área responsável: Diretoria de Infraestrutura Tecnológica (DIT).

Etapas para a realização do serviço:

1 - Consultar as informações sobre os serviços e os documentos necessários para a solicitação no endereço abaixo:

[https://www.proderj.rj.gov.br/SERVI%C3%87OS%20 DE INFRAESTRUTURA](https://www.proderj.rj.gov.br/SERVI%C3%87OS%20DE%20INFRAESTRUTURA)

2 - Entrar em contato com a Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE) para discutir as especificidades da solicitação; e

3. Cumprir as orientações da Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE).

Data Center do PRODERJ

Nosso Data Center é do tipo Sala Cofre com dupla abordagem elétrica e de links de telecom.

- Solução Modular Certificada;
- Sistemas de Distribuição e Proteção Elétrica;
- Sistema de Climatização de Precisão dos Ambientes;
- Sistemas de Detecção Precoce, Convencional e Combate a Incêndio;
- Sistema de Cabeamento Estruturado e Racks;
- Sistemas de Segurança;
- Sistema de Supervisão Remota.

Conta com sistema de detecção, combate a incêndio e gás FM 200, cinco climatizadores de precisão, controladora de acesso biométrico e CFTV, controle de umidade e partículas, no entre piso contamos com malha para sensor de líquido e/ou umidade. O Ambiente possui certificação ABNT e é inspecionado uma vez ao ano.

Na sala UPS encontram-se dois nobreaks de 200kva, bancos de baterias com autonomia de 15 a 30 minutos, dois climatizadores de precisão no ambiente, controle de acesso biométrico e CFTV, controle de umidade e partículas, no entre piso contamos com malha para sensor de líquido e/ou umidade.

Nos casos de interrupção do fornecimento de energia pela Concessionária, dois geradores de 750kva são acionados assumindo as cargas críticas da sala Cofre.

Os ambientes possuem contrato de manutenção preventiva e corretiva e atendimento ongoing 24hx365 dias ao ano e são monitorados 24h/dia.

Na sala cofre estão posicionados racks com equipamentos de telecomunicações, switches, servidores, appliances de hiperconvergência e storage.

Serviços disponíveis

Hospedagem de sites

O PRODERJ dispõe de servidores de última geração, dedicados para hospedar e configurar espaço para os sites dos órgãos da administração pública.

Hospedagem de correio eletrônico

Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Básica

Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, com capacidade de 2Gb em cada caixa de mensagens.

Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Intermediária

Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, busca em anexos, com capacidade de 4Gb em cada caixa de mensagens.

Hospedagem de correio eletrônico (e-mail) Avançada

Hospedagem de e-mail com as seguintes características: Interface Web, catálogo de endereços e contatos, acesso à cliente desktop, acesso via dispositivos móveis, calendário de tarefas e recurso de bate-papo, assinatura digital, compartilhamento de calendário, reuniões, pastas e arquivos, busca em anexos, busca avançada, conector para outlook, utilização e gestão da ferramenta de colaboração, com capacidade de 6Gb em cada caixa de mensagens.

Armazenamento adicional

Contratação de espaço adicional a ser utilizado exclusivamente para expandir o tamanho de caixas, por Gb.

Hospedagem de servidores virtuais

O PRODERJ oferece um ambiente com a infraestrutura e os recursos necessários para a hospedagem de

equipamentos servidores virtuais no Data Center do CICC com redundância no Data Center da UERJ e Backup com retenção de 30 dias.

Hospedagem de sistemas e aplicações em ambiente de contêiner

O PRODERJ oferece um ambiente com a infraestrutura e os recursos necessários para a hospedagem de equipamentos em ambiente de contêiner, no Data Center do CICC com redundância no Data Center da UERJ com Backup com retenção de 30 dias.

Homologação de funcionalidades de websites

O PRODERJ disponibiliza um ambiente seguro, confiável e dinâmico para homologação de funcionalidades dos sites em desenvolvimento pelos órgãos da administração pública fluminense, garantindo o atendimento às necessidades dos clientes no que tange aos testes prévios para liberação de conteúdos no ambiente de produção (plataformas Windows e Linux).

Registro de domínio

O PRODERJ realiza o cadastramento e a manutenção dos domínios / sub-domínios RJ.GOV.BR. Todas as instituições de governo do Rio de Janeiro, nas esferas municipais e estadual, devem registrar seus domínios com o PRODERJ.

Backup

É o conjunto de procedimentos que tem por objetivo copiar e armazenar dados de forma segura, permitindo a recuperação destes em caso de perdas acidentais ou intencionais, possibilitando a continuidade dos negócios de uma organização em caso de falhas dessa natureza.

Restore

É o procedimento de recuperação dos dados copiados, quando necessário.

Gerenciamento de AD (active directory)

Gerenciamento de serviço AD (active directory), incluindo gerenciamento de dns,dhcp, wsus, gpo's e demais serviços adjacentes ao microsoft active directory.

O Active Directory (AD) é um banco de dados e um conjunto de serviços que conectam os usuários aos recursos de rede de que precisam para realizar seu trabalho.

O banco de dados (ou diretório) contém informações essenciais sobre o seu ambiente, incluindo os usuários e computadores existentes e quem tem permissão para fazer o quê. Por exemplo, o banco de dados pode listar 100 contas de usuário com detalhes como o cargo, número de telefone e senha de cada pessoa. Ele também registrará as respectivas permissões.

Os serviços controlam grande parte da atividade do seu ambiente de TI. Especificamente, eles se certificam de que cada pessoa é quem afirma ser (autenticação), geralmente verificando a ID do usuário e a senha inseridas, e permitem que acessem apenas os dados que têm permissão para usar (autorização).

Consultoria de projetos de redes, instalação física e lógica de redes

O conhecimento da estrutura e das características da Rede Governo e da Conecta@RJ, aliado à experiência de vários anos na prestação de serviços de infraestrutura aos diversos órgãos da administração pública estadual e ao fato de contar com uma equipe qualificada, tornam o PRODERJ a escolha ideal para a execução de projetos lógicos e físicos de redes. O PRODERJ está apto a executar a instalação de redes de médio e grande porte, tendo como base projetos de elaboração própria ou de terceiros.

E mais:

- Elaboração de projetos de infraestrutura tecnológica, personalizados de acordo com as necessidades e requisitos de clientes.
- Serviços de consultoria em projetos de infraestrutura de redes, pontos de rede, elétricos ou outros serviços de cabeamento e telecom.

Consultoria em projetos e suporte (bancos de dados)

Serviços de consultoria em projetos de banco de dados ou suporte a banco de dados (mysql/sqlserver/oracle).

Consultoria em projetos e suporte (Segurança da Informação)

Serviços de consultoria em projetos ou suporte em Segurança da Informação, bem como palestras e programas de conscientização.

Consultoria em análise de vulnerabilidades (Segurança da Informação)

Serviço de análise de vulnerabilidades em ativos de informação e emissão de relatórios técnicos e executivos.

Consultoria de Pentest (Segurança da Informação)

Serviço de análise, exploração, validação, mitigação e emissão de relatórios de vulnerabilidades e riscos devidamente classificados de acordo com as métricas internacionais já definidas pelo mercado de segurança da informação. Segmentado em três tipos de serviço, variando no nível de complexidade técnica requerido para a execução, Black, Gray e White box.

Serviços de telecomunicações

O PRODERJ intermedeia a contratação de linhas de comunicação pelos diversos órgãos do governo, prestando assessoria no acompanhamento de sua instalação e operação.

Conect@rj

Link MPLS

Link Ip-Connect

Serviço de acesso remoto (VPN)

Permite que os usuários distantes geograficamente utilizem com segurança os serviços e os recursos internos da Intranet/PRODERJ.

Nuvem privada e pública

O armazenamento em nuvem é um serviço que permite armazenar dados ao transferi-los pela Internet ou por outra rede a um sistema de armazenamento externo mantido por terceiros.

Nuvem Privada – Data Center do PRODERJ CICC/UERJ

Nuvem Pública - AWS – AZURE – HUAWEI - SERPRO

Central de Atendimento – AtendeRJ

O Atende-RJ é uma central de atendimento que permite a abertura de chamados (tickets) para os serviços de segurança da informação, infraestrutura tecnológica, sustentação e desenvolvimento de sistemas ofertados pelo PRODERJ.

Abertura de portas no Firewall

Qualquer serviço que passe pelo firewall que protege a Rede Governo deve ser analisado e liberado pelo PRODERJ. Dessa forma, o cliente que desejar acessar ou oferecer um novo serviço deve preencher o formulário respectivo e enviar à autarquia, para análise e autorização, objetivando a abertura de portas.

portal www.rj.gov.br

Serviços de Infraestrutura DIT – Solicitação de Acesso Remoto (VPN)

O que é?

Acesso remoto realizado a partir de uma conexão direta entre o dispositivo do colaborador e a rede da empresa, permitindo o tráfego de dados.

Quem pode utilizar?

Servidor (a) ou prestador (a) de serviço do PRODERJ

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/servico-de-infraestrutura-dit-solicitacao-de-acesso-remoto-vpn157>

Serviços de Infraestrutura DIT – Registro de Domínio

O que é?

Cadastramento e apontamento de domínio.

Quem pode utilizar?

Servidor (a) ou prestador (a) de serviço do PRODERJ.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Atendimento presencial: 5 minutos

Atendimento online: 2 minutos

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/servico-de-infraestrutura-dit-registro-de-dominio54>

Serviços de Sistemas e Soluções

Requisitos de Atendimento: Ser representante de órgão ou entidade estadual.

Formas e horários de Atendimento:

Atendimento pela Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE) por meio do e-mail: sergiocastro@proderj.rj.gov.br

Prazo de resposta: Conforme o tipo de demanda.

Taxa / Custo: Conforme o tipo de demanda.

Área responsável: Diretoria de Sistemas e Soluções (DSS)

Etapas para a realização do serviço:

- 1 - Entrar em contato com a Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE);
- 2 - Descrever o serviço ou serviços pretendidos; e
- 3 - Cumprir as orientações da Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE).

Serviços disponíveis

Desenvolvimento, sustentação e hospedagem de sistemas, sites, portais, hotspots e apps

O desenvolvimento e/ou a manutenção de sistemas, sites e portais obedecerá a aplicação da métrica de Pontos de Função ou a contagem de nº de páginas quando o desenvolvimento de portais utilizar um sistema de gerenciamento de conteúdo.

O Desenvolvimento/Manutenção de Painéis Indicadores e Sustentação de Sistemas quando não couber o uso de PF, será utilizada a identificação de quantidades de UST (Unidades de Serviço Técnico) para cada serviço.

QlikSense

O Qlik Sense é uma solução de analytics completa que permite enfrentar até mesmo os desafios de analytics

mais complexos.

CMS (Sistema de Gerenciamento de Conteúdo)

Software que oferece uma plataforma para criar, editar e gerenciar conteúdo de sites/portais online.

Desenvolvimento/manutenção de painéis de indicadores, dashboards

Dashboards são representações visuais das informações mais importantes em forma de painel de controle para auxiliar na tomada de decisões.

Implantação/Execução/manutenção de sistemas de folhas de pagamento

- Sistema SIGRH
- Sistema SAP

Implantação/Execução/manutenção de sistemas e aplicações em ambiente de contêiner

Desenvolvimento/Implantação/Execução/manutenção de Sistemas com hospedagem em contêiner.

Serviço de ETL (extração, transformação, carregamento de dados)

Processo usado para reunir dados de várias origens e reuni-los para suportar descoberta, relatórios, análise e tomada de decisão.

Migração de Sistemas de Alta para Baixa plataforma

Downsizing - Sistemas originalmente hospedados em um computador de grande porte (mainframe) são adaptados para computadores de menor porte (mini/microcomputadores).

Serviços da Diretoria de Sistemas e Soluções (DSS) disponíveis em formato digital no portal www.rj.gov.br

Elaboração de soluções DSS – Proposta de demanda

O que é?

Requerimento administrativo utilizado para solicitar os serviços da DSS disponibilizados pelo PRODERJ

Serviços disponíveis:

- Desenvolvimento de Sistema
- Novo Site / Portal
- Criação de Serviços / WebServices
- Criação de Aplicativos para celular
- Manutenção evolutiva / Melhorias em aplicações já existentes
- Dashboard / Painéis BI

Quem pode utilizar?

O serviço está disponível a todos os servidores, órgãos e secretarias do Estado do Rio de Janeiro

Exigências para realizar o serviço

Necessário preencher o Formulário de Demanda DSS e anexar no processo SEI relativo à demanda

Etapas para a realização deste serviço

1 - Preencher o formulário

Preencher este formulário com as informações para a solicitação do serviço

2 -Anexar o formulário ao processo SEI

Após o preenchimento, o formulário ficará disponível para você.

- clique em seu nome no canto superior direito, clique em "Meu RJ", logo após clique em "Minhas solicitações"

De posse do formulário devidamente preenchido, anexe ao processo SEI relativo à demanda.

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

Não informado

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-arc-proposta-de-demanda164>

Serviços de Controles e Processos

Consultoria em Gerenciamento de Projetos

Requisitos de Atendimento: Ser representante de órgão ou entidade estadual

Formas e horários de Atendimento: Atendimento pela Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE), por meio do e-mail: sergiocastro@proderj.rj.gov.br

Serviço: Gerenciamento de projetos corporativos

Prazo de resposta: Conforme o tipo de demanda

Taxa / Custo: Conforme o tipo de demanda

Área responsável: Diretoria de Controle e Processos (DCP).

Consultoria em Mapeamento de Processos

Requisitos de Atendimento: Ser representante de órgão ou entidade estadual

Formas e horários de Atendimento: Atendimento pela Vice-Presidência de Estratégia, Governança e Inovação (VPE), por meio do e-mail: sergiocastro@proderj.rj.gov.br

Serviço: Mapeamento de processos corporativos

Prazo de resposta: Conforme o tipo de demanda

Taxa / Custo: Conforme o tipo de demanda

Área responsável: Diretoria de Controle e Processos (DCP).

Serviços da Academia PRODERJ

Serviço: Inscrições

Requisitos de Atendimento: Ser servidor (a) com matrícula ativa no governo do Estado do Rio de Janeiro

Divulgação: A divulgação dos cursos será iniciada 15 (quinze) dias antes do início das aulas através do portal do PRODERJ (www.proderj.rj.gov.br), do grupo de Assessores de TIC (via Whatsapp) e outros meios convenientes.

Prazo: O prazo para inscrição terá início juntamente à divulgação e término 3 (três) dias úteis antes do início das aulas, visando um tempo hábil para selecionar e inscrever os alunos nos respectivos cursos. Este prazo poderá ser menor caso a Parceira do PRODERJ na oferta do curso avalie que possa executar seus procedimentos de inscrição em menor tempo, porém essa mudança deverá ser informada e aprovada pelo PRODERJ.

Processo de seleção: A seleção dos alunos será feita pelo PRODERJ após o término do período de inscrições. O critério de seleção obedecerá à data de inscrição dos candidatos até que as vagas disponíveis se esgotem.

Divulgação dos resultados dos inscritos: O resultado da seleção dos inscritos será divulgado no portal da SETIC (www.setic.rj.gov.br), na plataforma da Academia PRODERJ, e a parceira enviará um e-mail ao discente, sendo obrigatório fazer parte de seu processo de inscrição.

Taxa / Custo: Gratuito

Área responsável: Diretoria de Assuntos Estratégicos (DAE)

Outros serviços disponíveis em formato digital no portal www.rj.gov.br

Requerimento Administrativo GLO (Gerência de Administração e Logística) – solicitação de vistas / cópia de processo

O que é?

Requerimento administrativo para a solicitação de vistas ou cópia de processos do PRODERJ

Quem pode utilizar?

Interessados nos processos do PRODERJ

Valor: gratuito

Quanto tempo leva?

3 dias úteis

Link para acessar o serviço:

<https://www.rj.gov.br/workspace/formularios/requerimento-administrativo-grh-outros97>

Atende-RJ

O que é?

O Atende-RJ é uma central de atendimento que permite a abertura de chamados (tickets) para os serviços de segurança da informação, infraestrutura tecnológica, sustentação e desenvolvimento de sistemas ofertados pelo Centro de Tecnologia da Informação do Estado do Rio de Janeiro - PRODERJ.

Quem pode utilizar?

Servidores (as) ou prestadores (as) de serviços dos órgãos e entidades do Estado do Rio de Janeiro.

Valor: Conforme o tipo de demanda

Requisito de Atendimento:

Estar conectado à Rede Governo (Conect@.RJ)

Etapas para realização deste serviço:

1 – Acesse:

<https://www.atende.rj.gov.br/marketplace/formcreator/front/formdisplay.php?id=4>

2 - Preencher o formulário

Preencha o formulário de acordo com sua demanda e, se necessário, envie evidências.

3 - Enviar formulário

Por fim, clique no botão "Enviar".

Quanto tempo leva?

Não informado

Informações adicionais

Não se aplica

Acessar Portal Corporativo PRODERJ

O que é?

Permite o acesso ao Portal Corporativo do PRODERJ.

Quem pode utilizar?

Servidor ou servidora do Estado do Rio de Janeiro

Requisitos de Atendimento:

Para realizar o serviço você precisa digitar a Identificação do Usuário e senha.

Valor: Gratuito

Etapas para realização deste serviço:

1 - Acesse o site do PRODERJ (www.proderj.rj.gov.br) e clique nos três traços no lado superior esquerdo.

- Na coluna "serviços" procure por "servidor público".

- Com a nova janela aberta, procure pelo cartão "portal corporativo".

- Para acesso rápido clique no link:

[https://www.portalsistemascorporativos.rj.gov.br/Portal/servlet/StartCISPage?PAGEURL=/cisnatural/Na
tLogon.html&xciParameters.natsession=Portal](https://www.portalsistemascorporativos.rj.gov.br/Portal/servlet/StartCISPage?PAGEURL=/cisnatural/Na
tLogon.html&xciParameters.natsession=Portal)

2 - Login do site

- Após o portal corporativo abrir, você pode logar-se ao site.
- Digite seu usuário e senha para acessar.

Quanto tempo leva?

Não informado

Informações adicionais

Serviços totalmente online. Disponível 24 horas

Mecanismos de Comunicação interna e externa

A Carta de Serviços ao Usuário do PRODERJ tem divulgação interna e externa. Internamente, o documento é disponibilizado na intranet da Autarquia, além da comunicação por e-mail aos servidores e servidoras e avisos nos murais localizados nos dois andares da sede.

Já a divulgação externa se dá através da publicação da Carta no site do PRODERJ, acessível no link https://www.proderj.rj.gov.br/carta_de_servicos_ao_usuario, e de postagens de conteúdos relacionados nas redes sociais da Autarquia (Instagram, Twitter e LinkedIn).

Por fim, na Ouvidoria do PRODERJ também está disponível uma versão impressa da íntegra da Carta de Serviços.

Apresentação de sugestões e reclamações

Ajude-nos a melhorar a Carta de Serviços do PRODERJ

O cidadão ou cidadã pode apresentar suas sugestões ou reclamações presencialmente no endereço Rua da Conceição, 69 – 25º andar – Centro – Rio de Janeiro (RJ) – CEP: 20051-011. As sugestões e reclamações também podem ser enviadas para o e-mail ouvidoria@proderj.rj.gov.br ou feitas pelo telefone (21) 2333-0193 (Ouvidoria do PRODERJ).

O usuário ou usuária poderá acompanhar o andamento da sua sugestão ou reclamação de forma presencial, pelo telefone (21) 2333-0193 (Ouvidoria do PRODERJ) ou pelo e-mail ouvidoria@proderj.rj.gov.br.

Prazo de resposta

A resolução das sugestões e reclamações será notificada ao usuário no prazo máximo de 30 dias desde a recepção da solicitação e pelo mesmo canal utilizado por ele ou por canal por ele indicado.

Aprovação e vigência da Carta de Serviços ao Usuário do PRODERJ

No dia 13 de setembro de 2023, a Carta de Serviços ao Usuário do PRODERJ foi aprovada pelo presidente da Autarquia, Flávio Rodrigues.

A presente Carta estará vigente até sua revisão e atualização, que ocorrerá dentro do prazo máximo de 12 meses ou assim que for necessário, pela Ouvidoria do PRODERJ, setor responsável pela sua elaboração, com o objetivo de que os serviços oferecidos e os compromissos nela firmados reflitam, a cada momento, a realidade da Autarquia.

Rio de Janeiro, 13 de setembro de 2023