

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SEDEICS



GOV
RJ

Secretaria de
Desenvolvimento Econômico,
Indústria, Comércio e Serviços



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

OS VALORES DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS – SEDEICS

- **Ética** – A equipe da SEDEICS atua de forma íntegra em seu relacionamento interno e externo, respeita as políticas e normas de conduta estabelecidas pelo governo e pela instituição, e atende às expectativas dos clientes e da sociedade.
- **Transparência** – A gestão da SEDEICS é pautada na transparência e compartilhamento amplo e sistemático – com seus clientes, governo, parceiros e sociedade – de informações sobre suas ações, utilização de recursos e resultados.
- **Excelência** – A SEDEICS busca, de modo permanente, através de uma atuação eficiente, eficaz e efetiva, a qualidade máxima de seus resultados.
- **Inovação** – A SEDEICS procura sempre a inovação em seus produtos, soluções, processos, serviços, organização e modelos de negócio, de modo a oferecer resultados que criem valor para os seus clientes, governo, parceiros e sociedade.
- **Valorização do servidor** – A SEDEICS entende que a valorização de seu servidor é o melhor caminho para cumprir sua missão.

SECRETARIA DE SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS – SEDEICS-RJ

SECRETÁRIA

Fernanda Pereira Curdi

☎ 2334-3511 – gabinete@desenvolvimento.rj.gov.br

Mini-currículo: Graduada em PMO pela Escola de Contase Gestão – ECG/TCE-RJ; Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito de Valença. Consultoria em Administração Pública. De 2017 à 2018 atuou como Diretora Geral de Administração e Finanças do DETRAN-RJ, exercendo também neste Órgão como Presidente Interina. Foi Secretária de Gestão Pública e Compras Governamentais no Município de Três Rios, no período de janeiro/2013 à dezembro/2016.

CHEFE DE GABINETE

Paulo Victor Rabelo Gonçalves

☎ 2334-3511 – gabinete@desenvolvimento.rj.gov.br

SUBSECRETARIA ADJUNTA DE COMUNICAÇÃO

Bárbara Rodrigues Caldas

☎ 2332-8301

Planejar e executar a estratégia de comunicação da secretaria; Produzir e divulgar releases sobre as ações realizadas pela secretaria para a imprensa; Assessorar o secretário em coletivas de imprensa, entrevistas e demais ações relacionadas às políticas de comunicação da secretaria; Estabelecer contato com órgãos de comunicação; Produzir e coordenar conteúdos da Comunicação Digital da secretaria, como as redes sociais e site institucional; Acompanhar a divulgação da imagem da secretaria; Produzir e editar publicações institucionais destinadas ao público externo; Organizar e divulgar eventos realizados pela secretaria;

SUBSECRETARIA EXECUTIVA

Subsecretário: Paulo Victor Rabelo Gonçalves

Tem como atribuição coordenar as subsecretarias da SEDEICS, gerando sinergia entre elas e promovendo resultados, com foco no desenvolvimento

econômico, e auxiliando a geração de emprego e renda para a população do Estado do Rio de Janeiro.

SUBSECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO, SERVIÇOS E AMBIENTE DE NEGÓCIOS

Subsecretária: Mauricio Guedes

Atua com o objetivo de incrementar o volume de compras de produtos e serviços do Estado do Rio de Janeiro, criando novos postos de trabalho nas áreas de comércio, serviço, tecnologia e agronegócio.

SUBSECRETARIA ADJUNTA DE PROJETOS ESTRATÉGICOS

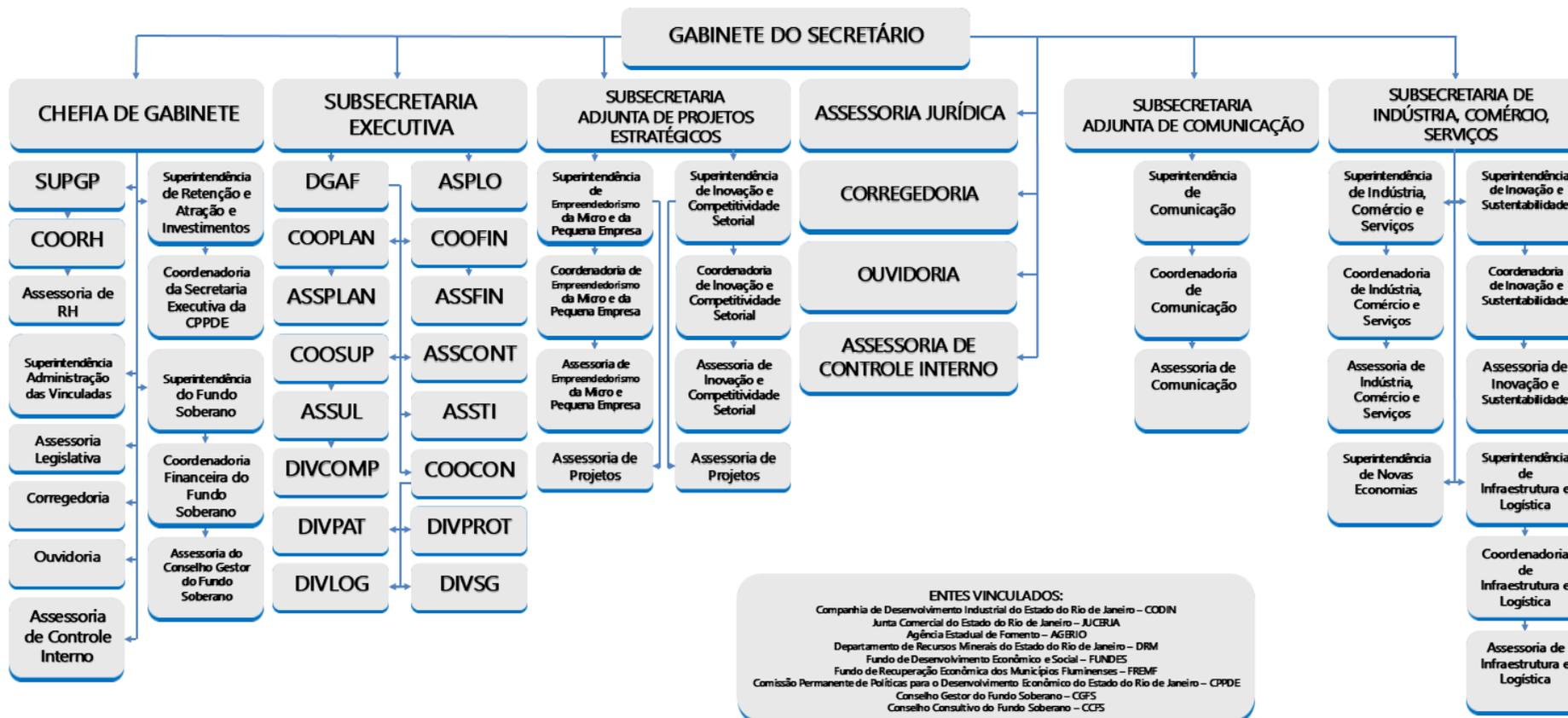
Subsecretária: Fernanda Pereira Curdi

Atua na formulação e implementação de projetos estratégicos voltados à promoção do empreendedorismo, ao fortalecimento de políticas públicas que preconizam a desburocratização, a qualificação, o acesso a mercado, a inovação e o aumento da competitividade das micro, pequenas e médias empresas e os empreendedores individuais, visando o desenvolvimento sustentável de todas as regiões do estado do Rio de Janeiro.

Rua Pinheiro Machado s/nº, 3º andar - Laranjeiras – Rio de Janeiro | 20071-004
gabinete@desenvolvimento.rj.gov.br



SEDEICS - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL (publicada)



CARTAS DE SERVIÇOS

A “**Carta de Serviços ao Cidadão**” é o instrumento previsto nos Decretos n.ºs 46.622, de 04 de abril de 2019; 46.836, de 22 de novembro de 2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, sendo produzido com base nas informações e peculiaridades indicadas, neste caso, por cada Setor da SEDEICS e tem por objetivo manter o usuário informado, mediante a efetiva e constante atualização deste documento.

De acordo com o § 1º art. 2º Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 - “A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo ampliar o controle social e informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.”

Este decreto estabelece, ainda, que os órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro deverão, conforme a sua esfera de atribuições, elaborar e divulgar suas respectivas Cartas de Serviços. Observando também os seguintes dispositivos:

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;

- Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro 2011, (lei de acesso à informação), conhecida também com LAI, entrou em vigor no ano de 2012 e trata-se de uma lei federal. Com ela, o direito à informação pública estabelecido pela Constituição Federal tomou forma, abrindo espaço para surgimento de uma nova cultura na administração pública brasileira;

- Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de

Serviços ao Cidadão” e a “Pesquisa de Satisfação do usuário de Serviços Públicos” e dá outras providências;

- Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018 que dispõe sobre o sistema de controle interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a controladoria geral do Estado do Rio de Janeiro e o fundo de aprimoramento de controle interno, organiza as carreiras de controle interno, e dá outras providências; e,

Lei Estadual nº 9.045, de 07 de outubro de 2020, que determina ao Poder Executivo a transparência de informações na área da cultura.

A partir desta Carta de Serviços, o cidadão, o empresário, as entidades de classe representativas do setor industrial, os estudantes, a imprensa e todos os demais agentes sociais que tenham interesse nos serviços prestados pela SEDEICS passam a ter acesso a informações atualizadas, com maior facilidade de entender o funcionamento da Secretaria e os produtos que entregamos para a sociedade. Para esclarecer dúvida, crítica ou informação complementar, indicamos os canais de atendimento, informação e ouvidoria indicados neste documento.

MISSÃO SEDEICS

Promover o desenvolvimento econômico sustentável do Estado do Rio de Janeiro, atraindo o retorno de investimentos integrados às diversas vocações regionais, e transformando positivamente a vida da população fluminense.

VISÃO SEDEICS

Em 2030, a SEDEICS será reconhecida nacional e internacionalmente como agente promotor do desenvolvimento econômico, inclusivo, socialmente justo e ambientalmente responsável das diversas regiões e municípios do Estado do Rio de Janeiro.

LEGISLAÇÃO DE CRIAÇÃO DA SEDEICS, ESTRUTURA E SUAS ALTERAÇÕES

Foi criada através do Decreto nº 46.544, de 01 de janeiro de 2019, que estabeleceu a estrutura inicial do Poder Executivo, com a denominação de Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego e Renda – SEDEGER, incorporando as atividades de duas Secretarias:

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia, Indústria e Serviços – SEDEIS.

Secretaria de Estado de Trabalho e Renda – SETRAB.

A alteração da nomenclatura para Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais – SEDEERI ocorreu por meio do Decreto Estadual nº 46.624, de 03 de abril de 2019.

Em outubro de 2019, ocorreu a cisão parcial da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais – SEDEERI, com a restituição da SETRAB e mudanças na estrutura e nomenclatura da SEDEERI, que passou para Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais (Decreto 46.810, de 29 de outubro de 2019), sendo proposto o aproveitamento da Unidade Gestora Executora da SEDEIS 220100, que se encontrava em “extinção”, bem como o resgate do CNPJ nº 42.498.683/0001-07.

A SEDEERI, no exercício de 2020, passou por mudanças significativas em sua estrutura organizacional. Por meio do Decreto nº 47.016 de 01 de abril de 2020 foi transferida a função “Desenvolvimento Pesqueiro” da Secretaria de Agricultura, Pecuária, Pesca e Abastecimento – SEAPPA para a SEDEERI. Em 08 de setembro de 2020, por intermédio do Decreto Nº 47.254, a função “Desenvolvimento Pesqueiro” retornou para a SEAPPA.

O Decreto nº 47.185, de 27 de julho de 2020 promoveu a transferência da Subsecretaria de Patrimônio Imóvel – SUBPAT da estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ para a SEDEERI. Em 16 de setembro de 2020, por meio do Decreto nº 47.273, foram transferidas da estrutura da SEDEERI para a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG - as Subsecretaria de Patrimônio Imóvel – SUBPAT e a Subsecretaria de Concessões e Parcerias – SUBCPAR.

Por meio do Decreto nº 47.634 de 01 de junho de 2021, foi transferida a

Superintendência de Relações Internacionais da SEDEERI para a Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC).

Por meio do DECRETO Nº 48.301 DE 01 DE JANEIRO DE 2023, altera, sem aumento de despesa, a estrutura organizacional do poder executivo e dá outras providências.

Em seu art. 2º, resolve: Fica alterada a nomenclatura da Secretaria de Estado da estrutura organizacional do Poder Executivo a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais – SEDEERI para Secretaria De Estado De Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio – SEDEIC.

Por meio do DECRETO Nº 48.327 DE 13 DE JANEIRO DE 2023, Art. 2º, fica alterada a nomenclatura da Secretaria de Estado da estrutura organizacional do Poder Executivo, mantidos o seu respectivos CNPJ, na forma abaixo:

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações Internacionais - SEDEERI para Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços – SEDEICS.

SUBSECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS - SUBICS/SEDEICS

Subsecretária: Marina Angela Miranda Esteves da Silva

CARTAS DE SERVIÇOS

A “**Carta de Serviços ao Cidadão**” é o instrumento previsto nos Decretos n.ºs 46.622, de 04 de abril de 2019; 46.836, de 22 de novembro de 2019, que regulamenta a Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, sendo produzido com base nas informações e peculiaridades indicadas, neste caso, por cada Setor da SUBICS e tem por objetivo manter o usuário informado, mediante a efetiva e constante atualização deste documento.

De acordo com o § 1º art. 2º Decreto nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 - “A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo ampliar o controle social e informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Estadual, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.”

Este decreto estabelece, ainda, que os órgãos e as entidades integrantes da Administração Pública direta, autárquica e fundacional, empresas públicas e sociedades de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Estado do Rio de Janeiro deverão, conforme a sua esfera de atribuições, elaborar e divulgar suas respectivas

Cartas de Serviços. Observando também os seguintes dispositivos:

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do cidadão dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública;
- Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro 2011, (lei de acesso à informação), conhecida também com LAI, entrou em vigor no ano de 2012 e trata-se de uma lei federal. Com ela, o direito à informação pública estabelecido pela Constituição Federal tomou forma, abrindo espaço para surgimento de uma nova cultura na administração pública brasileira;
- Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “Pesquisa de Satisfação do usuário de Serviços Públicos” e dá outras providências;
- Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018 que dispõe sobre o sistema de controle interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, cria a controladoria geral do Estado do Rio de Janeiro e o fundo de aprimoramento de controle interno, organiza as carreiras de controle interno, e dá outras providências; e,
- Lei Estadual nº 9.045, de 07 de outubro de 2020, que determina ao Poder Executivo a transparência de informações na área da cultura.

A partir desta Carta de Serviços, o cidadão, o empresário, as entidades de classe representativas do setor industrial, os estudantes, a imprensa e todos os demais agentes sociais que tenham interesse nos serviços prestados pela SUBICS passam a ter acesso a informações atualizadas, com maior facilidade de entender o funcionamento da Secretaria e os produtos que entregamos para a sociedade. Para esclarecer dúvida, crítica ou informação complementar, indicamos os canais de atendimento, informação e ouvidoria indicados neste documento.

OS VALORES DA SUBSECRETARIA DE INDÚSTRIA , COMÉRCIO E SERVIÇOS (SUBICS)

- Ética – A equipe da SUBICS atua de forma íntegra em seu relacionamento interno e externo, respeita as políticas e normas de conduta estabelecidas pelo governo e pela instituição, e atende às expectativas dos clientes e da sociedade.
- Transparência – A gestão da SUBICS é pautada na transparência e compartilhamento amplo e sistemático – com seus clientes, governo, parceiros e sociedade – de informações sobre suas ações, utilização de recursos e resultados.
- Excelência – A SUBICS busca, de modo permanente, através de uma atuação

eficiente, eficaz e efetiva, a qualidade máxima de seus resultados.

- Inovação – A SUBICS procura sempre a inovação em seus produtos, soluções, processos, serviços, organização e modelos de negócio, de modo a oferecer resultados que criem valor para os seus clientes, governo, parceiros e sociedade.
- Valorização do servidor – A SUBICS entende que a valorização de seu servidor é o melhor caminho para cumprir sua missão.

A Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, que criou a Carta de Serviços ao Cidadão, versa sobre a necessidade de informações claras e precisas sobre o órgão ou a entidade, assim como seus serviços prestados à população. Conforme explícito em seu § 2º, do Art. 14:

“§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

- I- O serviço oferecido;
- II- Os requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço;
- III- As principais etapas para processamento do serviço;
- IV- O prazo máximo para a prestação do serviço;
- V- A forma de prestação do serviço;
- VI- A forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII- Os locais e formas de acessar o serviço”

Em conformidade com o escopo do trabalho que é realizado por esta Subsecretaria, efetivamos alguns atendimentos ao público de maneira geral:

I. Aos serviços oferecidos de maneira geral:

1. Interface com outras Secretarias de Estado para agilizar andamento de projetos de interesse prioritário para o Estado;
2. Promoção e apoio de programas, projetos, ações ou atividades visando o fomento de novos negócios e a atração de mais investimentos ao Estado; e
3. Promoção e orientação às empresas que desejam investir ou reinvestir no Estado.

II. Aos requisitos, aos documentos e informações necessários para acessar o serviço, utilizando a mesma numeração do item anterior e ressaltando que cada serviço é específico para cada setor. Portanto, será listado requisitos gerais e lembrando que cada caso é diferente:

1. Interface com outras Secretarias: número do protocolo em outras Secretarias, Ofício, com exposição dos fatos e importância do projeto, provocando a ação da SEDEICS e disponibilidade para reunião.
2. Promoção e apoio de programa, projetos, ações ou outras atividades: cada evento ou atividade requer atenção individualizada e alinhada com os interesses do Estado. Ou seja, requer disponibilidade para reunião e apresentação, por parte do requerente, para exposição do que se propõe.
3. Promoção e orientação às empresas que desejam investir ou reinvestir no Estado: cada orientação é individualizada e depende do setor e do escopo da empresa que deseja (re)investir. Logo, necessário agendamento para uma reunião e será apresentado o Estado, por parte do requerido.

III. Às etapas para processamento do serviço e o prazo máximo para a prestação do serviço: Lembrando, o prazo varia de acordo com a complexidade e especificidade de cada requerimento. Portanto, será apresentado um prazo geral, podendo exceder ou ser encurtado, para cada serviço, levando em consideração a numeração apresentada de cada serviço:

1. Interface com outras Secretarias: 5 dias úteis em média;
2. Promoção e apoio de programa, projetos, ações ou outras atividades: 10 dias úteis em média; e
3. Promoção e orientação às empresas que desejarem investir ou reinvestir no Estado: 10 dias úteis em média.

IV. À forma de prestação de serviço: atendimento individualizado e que depende de cada caso específico, em reunião prévia presencial ou virtual e com atendimento especializado pelos técnicos e/ou Subsecretária da SUBICS;

V. À forma de comunicação com o usuário do serviço: existem 2 (duas) formas de comunicação com o usuário do serviço: por e-mail institucional: marina.esteves@desenvolvimento.rj.gov.br e via Sistema Eletrônico de Informação do Estado do Rio de Janeiro (SEI-RJ);

VI. Aos locais e às formas de acessar o serviço: o local para acessar o serviço é a Rua Pinheiro Machado, s/n, Prédio Anexo, 3º andar, Laranjeiras, CEP: 22231-901, Rio de Janeiro, RJ ou através do ponto focal da Subsecretaria: Sra. Marina Esteves da Silva, através do telefone institucional (21) 2334-3340

**CONFORME TEMA REFERIDO ACIMA É ESPECÍFICO A ESTA
SUBSECRETARIA:**

- 1) Propormos, elaborarmos e gerenciarmos a execução de políticas públicas priorizando a valorização das vocações econômicas regionais e o fortalecimento das cadeias produtivas do Rio de Janeiro, como por exemplo:
- **Fomento aos Arranjos Produtivos Locais:** objetivo: (I) reduzir as desigualdades regionais através do fortalecimento das vocações econômicas locais e adensamento de suas cadeias produtivas (II) conduzir as ações de desenvolvimento dos APLs em parceria com as classes empresariais, instituições de apoio e prefeituras locais, potencializando as vocações regionais.
 - **Fomento à Infraestrutura, Logística e ao Comércio Exterior:** objetivo: capacitação da infraestrutura de Comércio Exterior, reafirmando a qualificação do Estado do Rio de Janeiro como “HUB” brasileiro para exportação, importação e distribuição de cargas, através do desenvolvimento da multimodalidade de transportes e estruturação de pontos estratégicos de armazenagem de cargas, como elementos essenciais do desenvolvimento econômico do Estado. Para tanto, já foram firmados Acordo de Cooperação entre a SEDEICS e o Complexo Logístico de Cabo Frio, com o objetivo de unir os esforços das Partes no sentido do desenvolvimento da integração da infraestrutura logística de comércio exterior e de movimentação de passageiros, para atendimento à crescente demanda de cargas e passageiros no Estado do Rio de Janeiro, através do planejamento estratégico, realização de estudos e projetos para integração na utilização conjunta dos recursos de infraestrutura disponíveis; da mesma forma o Convênio com o Município de Maricá, para consolidação dos Arranjos Produtivos Locais e a implementação do Parque Industrial de Maricá e do Terminal de Ponta Negra-TPN. A SEDEICS também está discutindo Acordos de Cooperação para incremento da Logística do HUB AUTOMOTIVO e para criação do corredor logístico entre o Porto Seco Sul de Minas e o Porto de Angra dos Reis. Ainda, a SEDEICS envida esforços na reestruturação do Plano Estratégico de Logística de Cargas do Estado

do Rio de Janeiro, aplicando aos mesmos critérios mais objetivos e alinhados com a atual conjuntura logística, com foco na absorção/produção de cargas pela infraestrutura logística do nosso Estado.

2) Promovermos e apoiarmos programas, projetos, ações ou atividades visando o fomento de novos negócios, incremento no volume de compras de produtos e serviços ao Estado do Rio de Janeiro, criando postos de trabalho, atraindo mais investimentos nas áreas de comércio, serviço, tecnologia e agronegócio, como por exemplo:

- **Fomento à Comercialização dos Produtos e Serviços Fluminenses - Compra RJ:** objetivo: (I) ampliar a participação das empresas fluminenses nos mercados público e privado do Estado do Rio de Janeiro, com vistas a dinamizar as economias locais e regionais, gerando um ciclo virtuoso de crescimento em todo o estado; (II) fortalecer a relação institucional entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, Prefeituras Fluminenses, empresas compradoras e fornecedoras estaduais, além de instituições públicas e entidades privadas parceiras nas diversas ações do projeto (III) institucionalizar políticas de compras, tanto públicas como privadas, com um viés de desenvolvimento econômico sustentável nos territórios (IV) disseminar informações sobre compras públicas e privadas, exigências, regras e procedimentos para inserção no cadastro de fornecedores, estudos técnicos e oportunidades para empresas fluminenses (V) criar ambientes de aproximação entre compradores e fornecedores; (VI) capacitar em diversos temas de interesse ligados às compras, tanto empreendedores como gestores públicos; (VII) melhorar a competitividade das empresas em razão da adequação de produtos e serviços às exigências e/ou regras das empresas e órgãos compradores, bem como obtenção das certificações necessárias; (VIII) inserir tópico Compras Sustentáveis nos âmbitos público e privado, considerando a sustentabilidade ambiental, econômica e social.
- **Incentivo e consolidação de um ambiente de negócios favorável às Empresas e Indústrias:** objetivo: consolidar um ambiente de negócios com maior segurança jurídica visando atrair, expandir e manter grandes empreendimentos no Estado do Rio de Janeiro.
- **Apoio Técnico e Institucional às Micros, Pequenas Empresas e Indústrias:**

- objetivo:** (I) apoiar o desenvolvimento e acelerar o progresso técnico das MPEs e indústrias (II) apoiar as MPEs e indústrias para aproveitar as oportunidades e superar os desafios para diversificar a economia fluminense.
- 3) Propormos políticas tributárias em conjunto com outras Secretarias de Estado com intuito de valorizarmos setores primordiais do Estado do Rio de Janeiro como um mecanismo de indução econômica, capaz de gerar renda, empregos e bem-estar social;
 - 4) Fornecermos orientações, informações e apoio institucional às empresas que desejam investir ou reinvestir no Estado do Rio de Janeiro;
 - 5) Propormos, elaborarmos e gerenciarmos a execução de políticas públicas voltadas ao fomento e a recuperação econômica dos Municípios fluminenses através do financiamento de empreendimentos geradores de emprego e renda, nos setores da indústria, agroindústria, agricultura familiar, micro e pequenas empresas, serviços e comércio atacadista, considerados relevantes para o desenvolvimento econômico do Estado.
 - 6) Propormos, elaborarmos e gerenciarmos a execução de políticas públicas em conjunto com outras Secretarias de Estado voltadas ao fomento da ciência, tecnologia e inovação;
 - 7) Propormos, elaborarmos e gerenciarmos a execução de políticas públicas de fomento ao Desenvolvimento Econômico Sustentável no Estado do Rio de Janeiro.

RESUMO DE PROJETOS SUBICS - ABRIL DE 2023

Centro de Excelência em Fertilizantes no RJ

O projeto visa a criação do Centro de Excelência em Fertilizantes no Rio de Janeiro, a partir do Plano Nacional de Fertilizantes, lançado em março de 2022, que prevê a criação do centro no Estado por abrigarmos um dos maiores ecossistemas de inovação que atuam na cadeia de fertilizantes do país. O CExFertBrasil no RJ será responsável pela gestão estratégica do CT&I da cadeia de Fertilizantes e Nutrição de Plantas, e terá

foco nas metas e ações do PNF. Sua criação objetiva o aumento a produção e o consumo nacional de fertilizantes, fornecendo novas tecnologias e melhorando os sistemas agroambientais de produção de alimentos no Brasil, em consonância com o Plano Estadual e Nacional de Fertilizantes de forma a reduzir a dependência tecnológica e governança em CT&I.

Polo de Inovação no Agronegócio

O projeto tem como objetivo a implantação de um pólo institucional para geração de soluções tecnológicas para o Agronegócio no ERJ e no Brasil, com o intuito de contribuir para o aprimoramento do ambiente de inovação tecnológica do setor, criando mais condições para que centros de pesquisa, empresas, startups e universidades interajam e proporcionem resultados mais rápidos e precisos para as demandas do setor produtivo, a partir dos ativos tecnológicos desenvolvidos pela pesquisa agropecuária.

Projeto de Fomento de Agroindústrias de Pequeno Porte no ERJ

O Estado possui áreas favoráveis ao plantio e produção agrícola, disponibilidade de mão de obra rural, acesso a pesquisas, estudos e tecnologias capazes de atender a demanda de produtos especializados escassos no mercado. Diante de convênio assinado entre a SEDEICS e a Prefeitura de Cachoeiras de Macacu, para a consecução e consolidação de ações e projetos de interesse comum voltadas ao fomento da economia circular, em especial ao desenvolvimento das agroindústrias de pequeno porte no Município de Cachoeiras de Macacu, o projeto tem como objetivo a implementação de um modelo piloto de agroindústria, considerando o panorama e características oportunas do RJ.

Programa de Distritos Empresariais

O Programa a ser implementado via Decreto do Governador tem como objetivo a Implantação, Ampliação e ou Revitalização de áreas municipais destinadas à empreendimentos econômicos geradores de emprego e renda, sejam elas Distritos Industriais, Zonas Especiais de Negócios, entre outros.

Programa de Hubs Tecnológicos

O programa tem como objetivo a implantação de Hubs/Polos tecnológicos para a promoção de uma cultura de inovação no território fluminense, a partir do fomento de estudos, projetos e pesquisas na área, e na formação de mão de obra qualificada para os setores, promovendo a competitividade de empresas associadas e instituições baseadas no conhecimento.

Programa de Simbiose Industrial

Considerando o potencial que os Distritos Industriais possuem para contribuir com a missão desta Secretaria, visamos celebrar parcerias que potencializem a geração de emprego e renda por parte dos Distritos e promovam o alinhamento às melhores práticas internacionais de desenvolvimento econômico sustentável. Em busca de experiências de sucesso implementadas em outros lugares do mundo, tivemos conhecimento do pioneirismo do Distrito Industrial de Kalundborg na geração de lucro, através de uma perspectiva circular da produção e sua posição de referência internacional no modelo de simbiose industrial. Dessa forma, o projeto tem como objetivo o estabelecimento de uma parceria entre o Governo do Estado do Rio de Janeiro, através da SEDEICS, e a organização Kalundborg Symbiosis, para promover a transição da indústria fluminense para a economia circular, a partir da implementação de um projeto piloto no Distrito Industrial de Santa Cruz.

Programa de Viabilização do Investimento Local e Ampliado

Considerando o potencial do uso dos recursos do Fundo de Recuperação dos Municípios Fluminenses (FREM-F), a Secretaria tem como objetivo a ampliação dos setores que têm acesso aos recursos do mesmo, apresentando propostas de inclusão para deliberação da Comissão Permanente de Políticas para o Desenvolvimento Econômico do Estado do Rio de Janeiro (CPPDE). Tal inclusão tem como objetivo fomentar a recuperação econômica de municípios, financiando empreendimentos geradores de emprego e renda, que fazem parte de setores estratégicos no Rio de Janeiro.

Arranjos Produtivos Locais (APLs)

Segundo o Ministério da Economia, Arranjos Produtivos Locais são aglomerações de empresas e empreendimentos, localizados em um mesmo território, que apresentam especialização produtiva, algum tipo de governança e mantêm vínculos de articulação, interação, cooperação e aprendizagem entre si e com outros atores locais, tais como: governo, associações empresariais, instituições de crédito, ensino e pesquisa. A SEDEICS, através da SUBICS, tem como objetivo desenvolver um conjunto de ações estruturantes e qualitativas, de forma a fortalecer as cadeias produtivas fluminenses, as vocações regionais, a geração de emprego e renda alinhadas à desconcentração territorial e a redução das desigualdades regionais do Estado do Rio de Janeiro.

Projeto de Desenvolvimento e Fortalecimento da Cadeia Produtiva da Reciclagem

No Rio de Janeiro, 79,1% dos resíduos pós-consumo de grandes geradores potencialmente recicláveis não são encaminhados para nenhum tipo de beneficiamento, e em termos de resíduos sólidos urbanos (RSU), 99,5% não são destinados à coleta seletiva. Nessa linha, R\$1 bilhão é enterrado por ano em materiais que poderiam seguir o caminho da reciclagem e gerar recursos, o que leva a uma perda de R\$ 4,56 bilhões potencialmente gerados por meio da expansão produtiva a partir da reutilização desses materiais recicláveis na cadeia produtiva, deixando de gerar 16,5 mil novos empregos. Considerando esse contexto, e os desafios referentes à cadeia produtiva da reciclagem, em seus diferentes elos, a Secretaria deu início às articulações com a SEAS, de forma atuar complementarmente e trabalhar pelo fortalecimento da cadeia e pelo melhor reaproveitamento dos resíduos, gerando impactos significativos para o desenvolvimento econômico sustentável.

Hub de Economia Circular

Visando uma nova jornada de desenvolvimento sustentável no Rio de Janeiro nos próximos anos, a partir da Rio2030, a Secretaria deu início a tratativas visando o fomento à Economia Circular no Estado. Desta forma e, considerando a importância do papel do Estado enquanto entidade promotora de ações e fomentadora de debates acerca do tema, o projeto tem como objetivo a implantação de um espaço para atuar como um hub de economia circular no Estado, com a promoção de exposições, soluções, eventos, áreas de reuniões e espaço de showroom, servindo como referência no Brasil para a promoção da economia circular.

Sem mais medidas a acrescentar, estamos à disposição para esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

Subsecretaria de Indústria, Comércio, Serviços e Ambiente de Negócios

Mauricio Guedes

SUBSECRETARIA ADJUNTA DE PROJETOS ESTRATÉGICOS /SUBAPE

Subsecretária: Fernanda Pereira Curdi

Apresentação

A Subsecretaria Adjunta de Projetos Estratégicos foi criada por meio do Decreto nº 48.446, de 31 de março de 2023, com o objetivo de atuar na formulação e implementação de projetos estratégicos voltados à promoção do empreendedorismo, à simplificação e desburocratização, à qualificação do capital humano e empreendedor, promoção de negócios, ao acesso à inovação para ampliar a competitividade das empresas fluminenses, visando o desenvolvimento sustentável de todas as regiões do estado do Rio de Janeiro.

O seu foco é estimular o desenvolvimento das empresas fluminenses e incentivar a implantação de novos empreendimentos, considerando geração de emprego e renda, redução das desigualdades sociais, à ampliação da diversidade e da inclusão e o respeito ao meio ambiente.

Missão, Visão e Valores

Missão

Fortalecer o empreendedorismo por meio da implementação de projetos e ações estratégicas que contribuam para uma economia mais sustentável, inclusiva e competitiva no estado do Rio de Janeiro.

Visão

Ser reconhecida nacionalmente como um agente que promove ações que impactam significativamente o ambiente de negócios e contribuem para a melhoria da qualidade de vida da população.

Princípios e Valores

- **Ética** – atuar de forma íntegra, em seu relacionamento interno e externo, respeitando as normas de conduta estabelecidas pelo Governo do estado do Rio de Janeiro e atender às expectativas da sociedade.

- **Transparência** – A gestão da SUBAPE é pautada na transparência e compartilhamento amplo e sistemático – com seus parceiros, governo e sociedade – de informações sobre suas ações, utilização de recursos e resultados.
 - **Excelência** – A SUBAPE busca, de modo permanente, através de uma atuação eficiente, eficaz e efetiva, a qualidade máxima de seus resultados.
 - **Inovação** – A SUBAPE procura sempre a inovação em seus projetos, soluções, processos, serviços, organização e modelos de negócio, de modo a oferecer resultados que criem valor para os seus clientes, governo, parceiros e sociedade.
 - **Valorização do servidor** – A SUBAPE entende que a valorização de seu servidor é o melhor caminho para cumprir sua missão, com respeito à diversidade de opinião, credo e orientação sexual.
 - **Responsabilidade socioambiental** – Sua atuação será sempre responsável, considerando os impactos sociais e ambientais que os projetos e ações podem acarretar à sociedade como um todo.
- I.** Aos serviços oferecidos de maneira geral:
- a) Interface com outras Secretarias Estaduais e com os demais Municípios do Estado para agilizar andamento de projetos de interesse prioritário para o Estado;
 - b) Promoção e apoio a programas, projetos, ações ou atividades visando o fomento de novos negócios e desenvolvimento dos já existentes para geração de emprego e renda no Rio de Janeiro; e
 - c) Promoção e orientação aos empreendedores e empresas que desejam investir ou reinvestir no Estado.
- II.** Aos requisitos, aos documentos e informações necessários para acessar o serviço:
- a) Por meio número Sistema Eletrônico Integrado - SEI, de Ofício, com exposição dos fatos e importância do projeto, provocando a ação da SEDEICS;

- b) Promoção e apoio de programa, projetos, ações ou outras atividades: através de reuniões presenciais ou online para apresentação e exposição do que se propõe.
 - c) Promoção e orientação às empresas que desejam investir ou reinvestir no Estado: necessário agendamento prévio para reunião;
- III.** Às etapas para processamento do serviço;
- IV.** O prazo máximo para a prestação do serviço:
- a) Interface com outras Secretarias: 5 dias úteis em média;
 - b) Promoção e apoio de programa, projetos, ações ou outras atividades: 10 dias úteis em média; e
 - c) Promoção e orientação às empresas que desejarem investir ou reinvestir no Estado: 10 dias úteis em média.
- V.** À forma de prestação de serviço: atendimento individualizado e que depende de cada caso específico, em reunião prévia presencial ou virtual e com atendimento especializado pelos técnicos e/ou Subsecretária da SUBAPE;
- VI.** À forma de comunicação com o usuário do serviço: existem 2 (duas) formas de comunicação com o usuário do serviço: por e-mail institucional: projetos@desenvolvimento.rj.gov.br e via Sistema Eletrônico de Informação do Estado do Rio de Janeiro (SEI-RJ);

Aos locais e às formas de acessar o serviço: o local para acessar o serviço é a Rua Pinheiro Machado, s/n, Prédio Anexo, 3º andar, Laranjeiras, CEP: 22231-901, Rio de Janeiro, RJ ou através do ponto focal da Subsecretaria, através do telefone institucional (21) 2334-3340

ENTIDADES VINCULADAS

AGÊNCIA ESTADUAL DE FOMENTO (AgeRio)



A Agência Estadual de Fomento (AgeRio) oferece financiamentos com condições especiais para pequenas e médias empresas.

PARA O MICROEMPREENDEDOR:

Microempreendedor FEMPO

Carência (meses): até 12 / Prazo (meses): até 24 / Taxa Mensal: 0,25%

PARA EMPRESAS:

Crédito Simplificado

Limite*: R\$ 500 mil - Carência (meses): até 18 - Prazo (meses): até 60 - Taxa Mensal**:
a partir de 0,74%

Dia a dia

Limite*: R\$ 30 milhões - Carência (meses): até 18 - Prazo (meses): até 60 - Taxa
Mensal**: a partir de 0,64%

Sustentabilidade

Limite*: R\$ 30 milhões - Carência (meses): até 36 - Prazo (meses): até 120 - Taxa
Mensal**: a partir de 0,64%

Inovação

Limite*: R\$ 10 milhões até 90% de financiamento - Carência (meses): até 24 - Prazo
(meses): até 96

Crescimento e Expansão

Limite*: R\$ 30 milhões - Carência (meses): até 18 - Prazo (meses): até 60 - Taxa
Mensal**: a partir de 0,64%

Máquinas e Equipamentos

Limite*: R\$ 30 milhões - Carência (meses): até 18 - Prazo (meses): até 60 - Taxa Mensal**: a partir de 0,64%

Turismo - Limite*: R\$ 30 milhões

Carência (meses): 12 a 60 - Prazo (meses): 60 a 240 - Taxa Mensal**: SELIC + 0,41%

Meio Ambiente - Limite*: R\$ 20 milhões

Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Veículos, Equipamentos e Mobiliário

Limite*: R\$ 20 milhões - Carência (meses): até 24 - Prazo (meses): até 144 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Infraestrutura

Limite*: R\$ 20 milhões - Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Educação, Cultura, Esporte e Lazer

Limite*: R\$ 20 milhões - Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Gestão Municipal e TI

Limite*: R\$ 20 milhões - Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Indústria - Limite*: R\$ 20 milhões

Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Saúde - Limite*: R\$ 20 milhões

Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 240 - Taxa Anual**: SELIC + 4,0%

Avançar Cidades, Saneamento e Mobilidade

Limite*: R\$ 20 milhões - Carência (meses): até 48 - Prazo (meses): até 288 - Taxa Anual**: SELIC + 9,5%

www.agerio.com.br

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO INDUSTRIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (CODIN)



A Companhia de Desenvolvimento Industrial do Estado do Rio de Janeiro (CODIN) é porta de entrada dos investidores nacionais e internacionais no território fluminense. Promove a atração e expansão de investimentos, além da gestão de 10 distritos industriais distribuídos no estado.

Para Municípios:

Suporte aos projetos municipais na área de desenvolvimento econômico, criação de Distritos ou Condomínios Industriais, apoio aos projetos especiais dos municípios.

Para Investidores:

Disponibilização de banco de áreas livres existentes nos municípios para a localização do empreendimento, de áreas nos Distritos Industriais, de informação de indicadores socioeconômicos e demográficos dos municípios e orientação sobre logística. Orientação na obtenção dos incentivos fiscais.

www.codin.rj.gov.br

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (JUCERJA)



Com o sistema de registro mais moderno do Brasil, a Junta Comercial do Estado do Rio de Janeiro (JUCERJA) é responsável pela abertura de empresas no território fluminense. Hoje, é possível constituir um novo negócio de forma 100% digital e em menos de uma hora.

Serviços:

Protocolo Web

Constituição, alteração e extinção de empresas de forma online.

Certidão Online

Solicitação e download de certificados.

Regin

Acesso à lista de serviços do Regin, como pedido de viabilidade, entre outros.

Situação cadastral de empresas

Consulta à situação atual de uma sociedade empresária.

Tradutores

Acesso à lista de tradutores públicos, tabela de emolumentos e legislação.

Leiloeiros

Consulta de leiloeiros ativos, decretos e deliberações.

Livro mercantil e societário

Legislação que regula os instrumentos de escrituração dos empresários e das sociedades empresárias.

Biovalid

Assinatura de documentos por meio de reconhecimento facial.

Informações e estatísticas

Passo a passo, manuais, modelos e números de abertura e extinção de empresas por ano, atividades ou municípios.

Fale Conosco

Canal de comunicação oficial com o usuário.

www.jucerja.rj.gov.br

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MINERAIS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DRM-RJ)



O Departamento de Recursos Minerais do Estado do Rio de Janeiro (DRM-RJ) é uma autarquia que tem como finalidade gerenciar e promover o uso sustentável dos recursos minerais, petróleo e dos recursos hídricos subterrâneos, utilizando-se do conhecimento de geologia em benefício da sociedade fluminense.

www.drm.rj.gov.br

OUVIDORIA SEDEICS

A Ouvidoria Setorial SEDEICS é a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública no que se refere a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços. As Unidades de Ouvidoria Setorial no Estado do Rio de Janeiro estão previstas na Lei Estadual n.º 7.989, de 14 de junho de 2018, inclusive quanto sua obrigatória subordinação ao titular do órgão ou entidade (inciso III do art.º7º). Esta Lei dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro e cria a Controladoria Geral do Estado onde as unidades setoriais são tecnicamente subordinadas.

As Unidades de Ouvidorias, além das legislações já indicadas, têm como parâmetros as Resoluções da Controladoria Geral do Estado – CGE n.º s 013/19, 015/19 037/19 e 42/19, todas disponíveis no link Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – RESOLUÇÕES CGE-RJ

Da Resolução CGE n.º 37 de 07 de agosto de 2019, publicada no DO de 14 de agosto de 2019 – páginas 21/22 e Retificada no DO de 02 de setembro de 2019 – página 29, podemos destacar:

“art. 3º - Para os fins desta Resolução considera-se:

- I - manifestação - reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- II - denúncia - manifestação específica que tem por objeto a alegação de corrupção, de irregularidade ou ilegalidade no serviço público ou fora dele;
- III - denúncia anônima - denúncia direcionada a qualquer órgão ou entidade da Administração Pública do Poder Executivo Estadual sem identificação;
- IV - análise preliminar - coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração;
- V - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VI - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- VII - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual;
- VIII - simplifique - envio de sugestões de melhorias e simplificação de um serviço

público.

IX - unidade de Ouvidoria Setorial (UOS) - integrante da estrutura organizacional dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo, tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, responsáveis pelas atividades de ouvidoria e transparência.”



O Cidadão poderá recorrer a Ouvidoria Setorial pelo Sistema OuvERJ - Sistema Informatizado de Ouvidoria e Transparência desenvolvido pelo Estado do Rio de Janeiro e disponibilizado à Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

O Sistema OuvERJ 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 e também manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) para a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços, 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.

Para ter acesso ao Sistema OuvERJ, clique aqui (<https://www.rj.gov.br/ouverj/>)

Etapas:

1. Acessar o site informado, efetuar o cadastro e realizar o pedido de acesso à informação. O pedido pode ser monitorado pelo mesmo site.
2. Após aguardar o prazo legal, caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, o cidadão tem o direito de protocolar recurso.

<https://www.rj.gov.br/ouveri/>

II - Informação ao Cidadão - SIC Presencial



- ✓ Recebimento presencial dos pedidos de acesso à informação;
- ✓ Disponível a qualquer pessoa física ou jurídica;
- ✓ Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos. (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17).
- ✓ Documento de identificação com foto (para entrada no prédio); CPF e endereço físico ou eletrônico para efetuar o cadastro eletrônico.
- ✓ Atendimento será realizado em todos os dias úteis, das 11h às 16h.
- ✓ Compromisso de atendimento:
- ✓ O usuário deve se dirigir ao endereço informado.
- ✓ Efetuar cadastro eletrônico, no sistema Sistema OuvERJ, clique aqui (<https://www.rj.gov.br/ouveri/>).
- ✓ Realizar a solicitação de acesso à informação e escolher o meio de recebimento da informação: presencialmente ou eletronicamente.
- ✓ O prazo para atendimento do serviço é de até vinte dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa da área técnica responsável pela resposta, de acordo com a legislação vigente.
- ✓ Após a finalização do pedido de acesso à informação, será informado ao usuário o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do mesmo, para posterior consulta. Caso o pedido de acesso à informação seja indeferido, o cidadão não esteja satisfeito, o cidadão tem o direito a protocolar recurso no Sistema OuvERJ, clique aqui (<https://www.rj.gov.br/ouveri/>).

- ✓ Pedimos para os cidadãos marcar horário, para garantir a disponibilidade de atendimento com qualidade e presteza.
- ✓ Caso o sistema informatizado se encontrar indisponível, as solicitações são realizadas manualmente, via formulários impressos, sem custos ao cidadão.
Atendimento individual e em local reservado.
- ✓ Os indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço podem ser verificados em relatórios de Ouvidoria, que medem os atendimentos realizados.
- ✓ O serviço é gratuito.
- ✓ Preservação da identidade e sigilo das informações.
- ✓ O Formulário de “Requerimento de Acesso à Informação” está disponível em:
<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/06/Formul%C3%A1rio-para-Pedido-de-Acesso-%C3%A0-Infoma%C3%A7%C3%A3o-Pessoa-F%C3%ADsica.pdf>

Caso haja a necessidade, a Ouvidoria pode fornecer este formulário, sem custo à cidadã, ou ao cidadão.

OBS: Não há qualquer taxa ou custo para acesso do Cidadão a essa ferramenta.

* Rua Pinheiro Machado s/nº, prédio anexo, 3º andar – Laranjeiras.

III - Atendimento eletrônico de recebimento de manifestações de Ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) para a Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços

- ✓ Efetuar cadastro eletrônico, no sistema Sistema OuvERJ, clique aqui (<https://www.rj.gov.br/ouveri/>).
- ✓ Atendimento eletrônico para o recebimento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios).
- ✓ Disponível a qualquer pessoa física ou jurídica.
- ✓ Necessário acesso à internet.
- ✓ 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.
- ✓ Disponível 24 horas.
- ✓ Registro da manifestação no sistema informatizado.
- ✓ Entrega ao cidadão de protocolo da manifestação permitindo acompanhamento “online” pelo usuário.
- ✓ Restrição de acesso a dados pessoais.

✓ Quando solicitado, a ouvidoria preserva a identidade dos envolvidos e mantém sigilo absoluto sobre as informações tratadas.

✓ Prazo de resposta - o mais breve possível, limitado a 30 dias, podendo ser prorrogado por 30 dias, mediante justificativa.

Etapas:

1. Acesse o site informado.
2. Selecione o tipo de manifestação que deseja realizar.
3. Selecione o órgão e assunto desejado.
4. Descreva, o mais detalhadamente possível, sua manifestação.
5. Revise e conclua sua manifestação.
6. Anote e guarde seu protocolo de atendimento para acompanhar o andamento de sua manifestação.

IV - Atendimento presencial de recebimento de manifestações

✓ Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17):

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

✓ Documento de identificação com foto (para entrada no prédio); CPF e endereço físico ou eletrônico para efetuar o cadastro eletrônico.

✓ Atendimento será realizado em todos os dias úteis, das 11h às 16h.

✓ Compromisso de atendimento:

✓ O usuário deve se dirigir ao endereço informado.

✓ Efetuar cadastro eletrônico, no Sistema OuvERJ: <https://www.rj.gov.br/ouverj/>

✓ O prazo para atendimento do serviço é de 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, de acordo com a complexidade do caso e mediante justificativa.

✓ Após a finalização do cadastro da manifestação, será informado ao usuário o número do protocolo da solicitação, que deverá ser mantido em poder do mesmo, para posterior consulta, no mesmo endereço informado acima.

✓ Pedimos para os cidadãos marcar horário, para garantir a disponibilidade de atendimento com qualidade e presteza.

✓ Caso o sistema informatizado se encontrar indisponível, as solicitações são realizadas manualmente, via formulários impressos, sem custos ao cidadão.

Atendimento individual e em local reservado.

✓ Os indicadores que aferem a qualidade ou eficiência do serviço podem ser verificados em relatórios de Ouvidoria, que medem os atendimentos realizados.

✓ O serviço é gratuito.

✓ Preservação da identidade e sigilo das demandas.

✓ O endereço para atendimento presencial é: R. Pinheiro Machado, s/n.º – Prédio Anexo, 3º andar, Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20071-004.

Responsável – Paulo Sergio Rocha Barbosa – Ouvidor Setorial

Contatos: ouvidoria@desenvolvimento.rj.gov.br – Telefone: 2334-3212

De segunda a sexta-feira (exceto feriado), de 11:00h às 16:00h.

TRANSPARENCIA ATIVA - ACESSO A INFORMAÇÕES SEDEICS VIA SITE:

Outra forma de acesso a informações é via o endereço eletrônico: <https://www.desenvolvimentoeconomico.rj.gov.br/>, o que é denominado “Transparência Ativa”, uma vez que disponibiliza informações de maneira espontânea (proativa) relativas a SEDEICS, de modo que qualquer cidadão possa acessá-las diretamente, auxiliando no correto cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação (LAI) - e no Decreto nº 46.475, de 25 de outubro de 2018. É atribuição das Unidades de Ouvidorias Setoriais facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, mantendo, em conjunto com a Assessoria de Comunicação, atualizadas todas as informações previstas no Guia de Transparência Ativa OGE/CGE, que são prestadas por cada unidade da estrutura SEDEICS.

A SEDEICS declara seu compromisso na prestação de serviços de qualidade ao cidadão, primando pela tempestividade e o perfeito atendimento as demandas da sociedade que lhe são encaminhadas pelos canais aqui disponibilizados.

Rio de Janeiro, 18 de junho de 2025.

Paulo Sergio Rocha Barbosa

Ouvidor Setorial SEDEICS