

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

Ouvidoria e Transparência

**MANUAL DE
PROCEDIMENTOS
DO USUÁRIO**

2022

Versão 1.0

Nelson Rocha

Secretário de Estado de Fazenda

Elizabeth Mauro

Subsecretária de Controladoria Interna

Myrla Rianne Ferreira dos Santos

Ouvidora

Equipe Técnica da Ouvidoria

Manuella Guerreiro Barata

Onna Batista Ferreira

Paula Silva Agostinho de Melo

Tamires Gouveia de Faria Alvim

Apresentação

Neste manual você encontra as principais informações sobre a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro - SEFAZ RJ, os serviços oferecidos, as formas de atendimento e o passo a passo para quem desejar utilizá-los.

A Ouvidoria da SEFAZ RJ, subordinada à Subsecretaria de Controladoria Interna - SUBCINT, é a instância responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria (Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão) e pelas solicitações de acesso à informação relativas aos serviços públicos oferecidos por esta Secretaria.

Além de ser um canal de comunicação, a Ouvidoria é um instrumento de participação e exercício de cidadania dos usuários da SEFAZ/RJ.

A Ouvidoria conta com servidores capacitados para receber, examinar e encaminhar as manifestações registradas ao setor responsável. Quando as mesmas não são de competência da SEFAZ/RJ, redirecionamos ao órgão responsável e/ou orientamos qual local o cidadão deverá se dirigir.

1. Atendimento ao Público

Em cumprimento ao estabelecido no artigo 13 do Decreto nº 46.622/2019, a Ouvidoria utiliza o sistema Fala.BR (antigo e-OUV), como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.**

Clique no link a seguir para acessar o sistema Fala.BR:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

As manifestações de ouvidoria podem ser recepcionadas também por meio de correspondência encaminhadas ao endereço Av. Presidente Vargas, nº 670 – 1º andar – Protocolo - Centro – Rio de Janeiro - RJ – CEP: 20071-001, Aos Cuidados da Ouvidoria.

Em cumprimento a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, regulamentada no estado pelo Decreto nº 46.475/2018, dispomos de um Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), o qual permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação.

Clique no link a seguir para acessar e-SIC: <http://www.esicri.rj.gov.br/>

Em caso específico para vista de auto de processos físicos ou eletrônicos, em se tratando de Representação Legal, será necessário no momento do pedido de acesso à informação que o solicitante apresente a procuração para representação legal e demais documentos comprobatórios.

Além dos atendimentos realizados via plataformas digitais, a Ouvidoria disponibiliza ao usuário o Atendimento Presencial mediante agendamento prévio, realizado via endereço eletrônico (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br) ou pelo telefone (21) 2334-4770.

Os atendimentos são realizados pela Ouvidoria de segunda à sexta, de 10h às 16h.

2. Perguntas Frequentes

2.1 Como a Ouvidoria pode ajudar você?

Auxiliamos o cidadão recebendo e tratando as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, orientando e zelando pelo direito de análise da sua demanda, fazendo prevalecer os interesses coletivos acima dos individuais, e assegurando ao usuário do serviço público o direito de contribuir com a gestão da SEFAZ/RJ por intermédio de suas manifestações.

2.2 Como a Ouvidoria atua?

A Ouvidoria funciona como um canal entre o usuário do serviço público e a SEFAZ/RJ, intermediando o diálogo entre as duas partes. As demandas registradas através das nossas plataformas oficiais passam por uma análise preliminar de admissibilidade, em tendo elementos mínimos necessários, a manifestação ou pedido de acesso à informação são encaminhados ao setor técnico responsável para atendimento em cumprimentos às legislações vigentes.

- **Manifestação de Ouvidoria – 30 dias para resposta, prorrogável por mais 30 dias.**
- **Pedido de Acesso à Informação – 20 dias para resposta, prorrogável por mais 10 dias.**

2.3 O que a Ouvidoria **NÃO** faz?

A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, fiscalização, comissão de ética ou outros. Dentro da estrutura da SEFAZ/RJ, há unidades que dentro de suas competências atuam nessas áreas. A Ouvidoria não investiga, processa ou pune ninguém. Somos um setor de relacionamento.

É certo que manifestações recebidas por meio de nossos canais de atendimento podem dar início à sindicância, fiscalização, processo ético ou disciplinar, os quais cabem às unidades técnicas apurarem os fatos.

2.5 Qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode apresentar **Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Pedido de Acesso à Informação.**

2.6 O servidor da SEFAZ/RJ e de suas vinculadas podem registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Sim. O usuário desse serviço também pode ser o público interno da instituição, que auxiliará a gestão enviando suas demandas à Ouvidoria.

2.7 É possível registrar uma manifestação sem se identificar?

Sim, é possível registrar uma manifestação de ouvidoria sem se identificar no momento do cadastro, a mesma é categorizada como comunicação, no entanto, esta forma de cadastro não possibilita ao usuário o acompanhamento e a resposta de sua manifestação.

2.8 É possível registrar uma denúncia?

Sim. A denúncia é um tipo de manifestação de ouvidoria e deverá ser registrada na plataforma Fala.BR. Caso sejam recebidas via endereço eletrônico/telefone, orientamos que o usuário realize o registro na plataforma citada, salvo os casos de demandas via correspondência, que são cadastradas por esta Ouvidoria.

O usuário deverá realizar seu cadastro na plataforma e selecionar o tipo de manifestação “Denúncia”, a qual irá chegar neste órgão, automaticamente, de forma Pseudonimizada.

Caso o usuário não queira se identificar, poderá realizar a manifestação de forma anônima, sem cadastro prévio, que chegará a esta Secretaria com teor de “Comunicação”.

Ao recebermos a denúncia/comunicação é examinado se a mesma contém elementos mínimos necessários que permitam o encaminhamento para análise da área técnica.

Manifestações anônimas não permitem acompanhamento do interessado e nem possibilita o acesso a qualquer resposta.

Conforme §4º do Art. 13, da Lei nº 13.709/ 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:

§4º Para os efeitos deste artigo, a pseudonimização é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

Conforme inciso XI do Art. 5º, da Lei nº 13.709/ 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais:

XI - anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

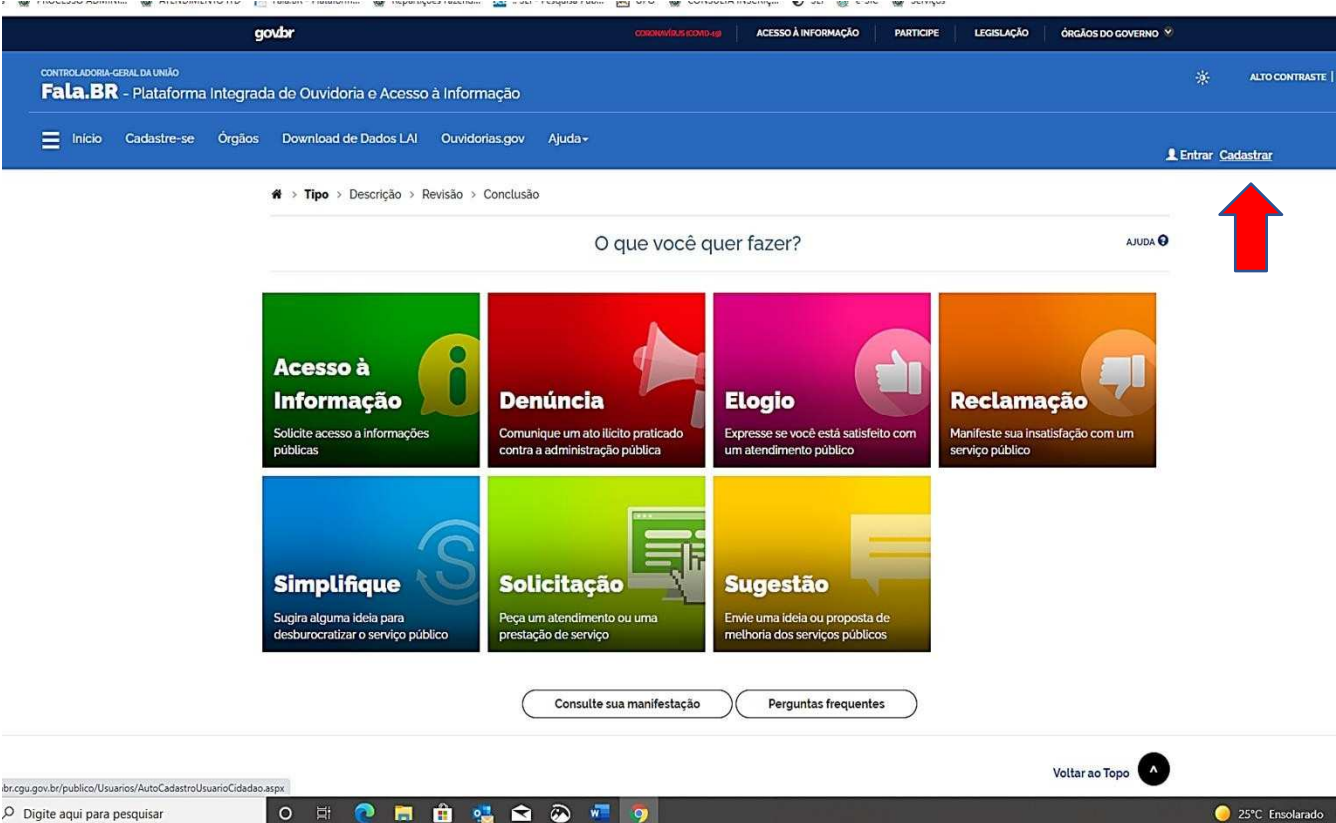
3. Atendimento via Sistemas Informatizados

3.1 Sistema Fala.BR

1. Para acessar o sistema, clique no link a seguir:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

2. em seguida, para se cadastrar no sistema, clique no botão “**Cadastrar**”, no canto superior direito, conforme indicado na tela a seguir, e preencha os obrigatórios.



The screenshot shows the Fala.BR website interface. The header includes the logo 'gov.br' and navigation links: 'ACESSO À INFORMAÇÃO', 'PARTICIPE', 'LEGISLAÇÃO', and 'ÓRGÃOS DO GOVERNO'. The main navigation bar contains 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features seven colorful tiles: 'Acesso à Informação', 'Denúncia', 'Elogio', 'Reclamação', 'Simplifique', 'Solicitação', and 'Sugestão'. A red arrow points to the 'Cadastrar' button in the top right corner of the page.

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

| | | | | | |
|------------------------|--|------------------------|---------------|----------------------|--------|
| Nome * | | Tipo de pessoa * | Pessoa Física | Pais * | Brasil |
| E-mail * | | Confirmação de e-mail | | Documento * | CPF |
| | | Número * | | | |
| Senha * | | Confirmação de senha * | | | |
| Informações de contato | | | | Informações pessoais | |

[Voltar](#) [Avançar](#)

3. Após completar o cadastro, o usuário receberá em seu email cadastrado aviso para validação da sua conta do Fala.BR. Realize o procedimento para concluir o cadastro.

4. Após a validação, faça seu login no Fala.BR clicando em “**Entrar**”, através da página

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

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

ALTO CONTRASTE | VLBRÁS

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

Entrar Cadastrar

Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

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

br.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx

5. Clique em “**Nova Manifestação**” para registrar sua manifestação de ouvidoria.

6. Ao clicar em “**Nova Manifestação**”, selecione a opção **Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação ou Sugestão**, selecione o órgão de destino, **Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ**, e escreva sua

gov.br CORONAVÍRUS (COVID-19) ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

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

Início Nova Manifestação Minhas Manifestações

Sua sessão expira em: 29:51 minutos

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

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

Minhas Manifestações
Consulte o andamento de suas manifestações

Meu Usuário
Visualize e altere seus dados cadastrais no sistema

Voltar ao Topo

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

Secretaria de Estado de Fazenda - SEFAZ - RJ

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Não encontrou? Clique aqui

Fale aqui *

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.

Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

[Incluir Anexos](#)

7. Realizado o registro da manifestação, a Ouvidoria irá prosseguir com o devido tratamento.

8. Após o encaminhamento da resposta pela área técnica da SEFAZ-RJ, a Ouvidoria disponibilizará a resposta no Fala.BR dentro do prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017.

9. Para acompanhar/consultar as manifestações cadastradas o usuário deverá acessar o Fala.BR e clicar **“Minhas Manifestações”**.



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




Voltar ao Topo



Caso o usuário tenha alguma dúvida, poderá acessar o Manual do sistema através do link: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR - Manual](https://wiki.cgu.gov.br/index.php/Fala.BR_-_Manual)

Atenção

A função **Acesso à Informação** não está habilitada para os órgãos e entidades integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.



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

ALTO CONTRASTE | VLBRAS

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

Entrar Cadastrar

🏠 > Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão

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 | |

br.cgu.gov.br/Login/Identificacao.aspx

3.2 Sistema e-SIC

1. Clique no link a seguir para acessar o e-SIC: <http://www.esicri.rj.gov.br/>
2. Clique em **ENTRAR**

GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

RIO POUPA TEMPO NA WEB | GOVERNO ABERTO RJ

e-SIC.RJ

SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

MANUAL | ESTATÍSTICAS | SIC PRESENCIAL | PORTAL TRANSPARÊNCIA | PERGUNTAS FREQUENTES

ENTRAR



Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos públicos e regulamenta o direito de todo cidadão ao acesso à informação, permitindo que ele acompanhe a administração dos recursos públicos.

Para atendimento à lei, o estado do Rio de Janeiro regulamentou o direito de acesso à informação por meio do Decreto Estadual 46.475, de 25 de outubro de 2018 e foi criado o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em que os pedidos de dados e informações podem ser realizados de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Leia a íntegra da [Lei de Acesso à Informação](#) e do [Decreto Estadual 46.475/18](#).

ALGUNS DIREITOS RESERVADOS

Esta obra é licenciada sob uma licença [Creative Commons Atribuição 3.0 Brasil](#)

3. Ao clicar em “**ENTRAR**” será solicitado o seu e-mail



The screenshot shows the e-SIC.RJ website interface. At the top, there is a header with the logo of the Government of Rio de Janeiro and the slogan "SEM TEMPO A PERDER". Below the header, the main banner features the text "e-SIC.RJ SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". A navigation bar contains links for "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "SIC PRESENCIAL", "PORTAL TRANSPARÊNCIA", and "PERGUNTAS FREQUENTES". On the right side, there is a blue button labeled "ENTRAR".

The main content area includes a large blue circular icon with a white lowercase letter 'i' inside. To the right of this icon, there is a text box with the following content:

Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2012, que estabelece as diretrizes de transparência dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, garante o direito de todo cidadão ao acesso à informação e acompanha a administração dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Para atendimento à lei, o estado do Rio de Janeiro garante o direito de acesso à informação e criou o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), onde as informações podem ser realizadas de forma eletrônica ao Governo do Estado do Rio de Janeiro.

Leia a íntegra da [Lei de Acesso à Informação](#) e do [Decreto Estadual 46.475/18](#).

Overlaid on the right side of the page is a white login form with a blue border. The form contains the following text and elements:

- Text: "Para entrar no sistema ou criar um cadastro, informe seu e-mail"
- Text: "E-MAIL:"
- An empty text input field.
- A blue button labeled "CONTINUAR".

A red arrow points from the "CONTINUAR" button in the form to the text "CONTINUAR" in the main content area.

4. Insira seu email e clique em **CONTINUAR**

5. Caso seja o primeiro acesso, o usuário será encaminhado para uma tela de cadastramento.

6. Realize o seu cadastro, preenchendo os campos da tela a seguir.



e-SIC.RJ
SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

MANUAL ESTATÍSTICAS PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL

Cadastro

Informações do solicitante

Os campos abaixo são de preenchimento obrigatório

E-mail:

Tipo de pessoa:
 Pessoa Física Pessoa Jurídica

Nome ou razão social:

CPF ou CNPJ:

CEP:
 [Encontre seu CEP](#) 

Endereço:
 Número:
 Complemento:

Bairro:
 UF:
 Cidade:
 [Selecione o estado](#)

Não sou um robô 

EWIAR

7. Com o cadastro já realizado, você visualizará as seguintes funções do e-SIC:

7.1 Nova Solicitação

Nesta seção, você pode enviar um novo pedido de acesso à informação clicando em **“FAZER NOVA SOLICITAÇÃO”**.



The screenshot displays the e-SIC.RJ website interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: SOLICITAÇÕES, MANUAL, ESTATÍSTICAS, PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL, and OLÁ, SOLICITANTE. The main content area is titled 'Acompanhar solicitação' and features a prominent blue button labeled 'FAZER NOVA SOLICITAÇÃO', which is highlighted by a red arrow. Below this, there is a search section with a text input field for 'Pesquisa de solicitação por protocolo', a dropdown menu for 'Situação', and a 'PROCURAR' button. At the bottom of the search section, a message states: 'Nenhum pedido encontrado' and 'Não foi encontrado nenhum resultado nestas condições.'

No campo “Órgão/Entidade” selecione Secretaria de Estado de Fazenda.

No campo “Pergunta”, escreva seu pedido de acesso à informação.

Em se tratando de Representação Legal, se faz necessário no momento do pedido, que o solicitante encaminhe a procuração e demais documentos comprobatórios, que poderão ser incluídos através botão “Anexar Arquivo”.

Clique em “Não sou um robô” e em seguida clicar em “**ENVIAR**”.

The image shows a screenshot of the e-SIC.RJ web application interface. At the top, there is a blue header with the text "e-SIC.RJ SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO". Below the header, there is a navigation bar with links for "SOLICITAÇÕES", "MANUAL", "ESTATÍSTICAS", "PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL", and a "OLÁ, SOLICITANTE" button. The main content area is titled "Solicitação" and contains a form titled "Escreva sua solicitação". The form includes a dropdown menu for "Órgão / Entidade", a checkbox for "Não sei o órgão responsável", a large text area for "Pergunta: (Somente uma pergunta por solicitação)", a "Caracteres restantes: 2900" indicator, an "ANEXAR ARQUIVO" button, a "Não sou um robô" checkbox, and a "ENVIAR" button. Red arrows point to the "Órgão / Entidade" dropdown, the "Pergunta" text area, the "ANEXAR ARQUIVO" button, the "Não sou um robô" checkbox, and the "ENVIAR" button.

7.2 Acompanhar Solicitação

Nesta seção, você pode acompanhar os pedidos de acesso à informação realizados.

Além disso, clicando em “**Detalhamento**”, poderá verificar a resposta dada ao(s) seu(s) pedido(s), e entrar com recurso, caso o usuário deseje, dentro do prazo de 10 dias corridos após o registro e encaminhamento da decisão no sistema.



Acompanhar solicitação

FAZER NOVA SOLICITAÇÃO

Pesquisa de solicitação por protocolo:

Situação:

PROCURAR

1 pedido encontrado

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



7.3 Solicitação de Recurso

Para solicitar um recurso, escolha um motivo no sistema e insira um texto explicando sua insatisfação com a resposta disponibilizada.

Ao finalizar seu texto do motivo do recurso, clique em “Não sou um robô” e em seguida clique em “ENVIAR”.



The screenshot shows the 'Recurso' (Appeal) form on the e-SIC.RJ website. The form is titled 'Recurso' and 'Entre com o seu pedido de recurso'. It includes a 'Motivo:' dropdown menu, a large text area for explaining the reason for the appeal, an 'ANEXAR ARQUIVO' (Attach File) button, a 'Não sou um robô' (I am not a robot) checkbox with a reCAPTCHA logo, and an 'ENVIAR' (Send) button. Red arrows point to each of these elements: the dropdown menu, the text area, the 'ANEXAR ARQUIVO' button, the 'Não sou um robô' checkbox, and the 'ENVIAR' button. The text area also shows a character count: 'Caracteres restantes: 2000'.

7.4 Dados Cadastrais

Aqui você pode visualizar e alterar seus dados cadastrais, como dados pessoais e senha.

Clique em “**Alterar Cadastro**” ou “**Alterar Senha**” e edite os campos desejados.



The screenshot displays the e-SIC.RJ website interface. At the top, there is a navigation bar with links for SOLICITAÇÕES, MANUAL, ESTATÍSTICAS, and PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL. On the right side, a vertical menu contains buttons for OLÁ, SOLICITANTE, ALTERAR CADASTRO (highlighted with a red arrow), ALTERAR SENHA, and SAIR. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Acompanhar solicitação' and includes a search section with a text input for 'Pesquisa de solicitação por protocolo', a dropdown menu for 'Situação', and a 'PROCURAR' button. Below the search section, it indicates '1 pedido encontrado' and displays a table with the following data:

| Protocolo | Data de solicitação | Data do recurso | Prazo de resposta | Data de resposta | Situação |
|-----------|---------------------|-----------------|---------------------|---------------------|------------------|
| 40 | 12/04/2018 10:37:30 | - | 02/05/2018 10:37:30 | 12/04/2018 10:40:18 | Resposta enviada |

Below the table, there is a 'Detalhamento' link.



e-SIC.RJ
SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

SOLICITAÇÕES MANUAL ESTATÍSTICAS PORTAL DA TRANSPARÊNCIA FISCAL

OLÁ, SOLICITANTE
ALTERAR CADASTRO
ALTERAR SENHA
SAIR

Alterar senha

Senha atual: Nova senha: Confirmar nova senha:

8. O prazo para resposta ao pedido de acesso à informação é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias. A resposta dos recursos de 1º e 2ª Instâncias instaurados na SEFAZ-RJ possuem um prazo de 5 dias.

9. Caso ainda tenha dúvidas, poderá consultar o Manual de uso do sistema através do link a seguir: http://www.esicrj.rj.gov.br/site/arq/Manual_E-SICRJ.pdf

10. Consulte também “Perguntas Frequentes” em <http://www.esicrj.rj.gov.br/perguntas-frequentes>

4. Legislação Base

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação
- Decreto nº 46.475/2018 - Regulamenta o direito de acesso à informação no Estado do Rio de Janeiro
- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
- Decreto 46.622/2019 – Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017 no Estado do Rio de Janeiro
- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- Resolução CGE nº 13/2019 - Estabelece orientações para a atuação das unidades da rede de ouvidorias e transparência do poder executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelos capítulos III E IV DA Lei nº 13.460/2017.

Contatos da Ouvidoria

Fala.BR – Manifestações de Ouvidoria:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão:
<http://www.esicrj.rj.gov.br/>

Telefone: (21) 2334-4770

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

Atendimento Presencial: Av. Presidente Vargas, nº 670 – Centro – Rio de Janeiro - RJ – CEP: 20071-001, mediante agendamento prévio, realizado via e-mail ou por telefone

Correspondência: Av. Presidente Vargas, nº 670 – 1º andar – Protocolo- Centro – Rio de Janeiro - RJ – CEP: 20071-001, Aos Cuidados da Ouvidoria

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

SEM TEMPO A PERDER

Subsecretaria de Controladoria Interna
Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda

ouvidoria@fazenda.rj.gov.br