



SECRETARIA DE ESTADO DE
**CIÊNCIA, TECNOLOGIA
E INOVAÇÃO**

DO RIO DE JANEIRO
SECTI-RJ

CARTA DE **SERVIÇOS** AO USUÁRIO



INOVAÇÃO QUE TRANSFORMA.
SERVIÇOS QUE CONECTAM.



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

SEM TEMPO A PERDER



INOVAÇÃO



TECNOLOGIA



CONECTIVIDADE



DESENVOLVIMENTO



SERVIÇO AO CIDADÃO

Renata Sphaier

Secretária de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação

Id. Funcional 5133005-9

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

Maria Fernanda Brandão Dos Santos Vazquez

Assessoria de Ouvidoria - Id. Funcional 5119128-8

1. Apresentação

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Rio de Janeiro - SECTI-RJ é um instrumento de transparência ativa, controle social e melhoria contínua da gestão pública, elaborado em conformidade com as diretrizes da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE-RJ.

Em consonância com o previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e na Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011, os órgãos e entidades da Administração Pública devem elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de assegurar o acesso à informação, a qualidade do atendimento e a participação social.

Este documento tem por finalidade:

- informar de forma clara e acessível os serviços prestados pela SECTI-RJ;
- orientar o usuário quanto aos requisitos, prazos, etapas e formas de acesso;
- estabelecer compromissos de qualidade no atendimento;
- fortalecer a participação social e o controle cidadão;
- Promover a transparência e a prestação de contas na administração pública.

A presente Carta de Serviços ao Usuário observa as seguintes bases legais e normativas:

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 - dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e estabelece a obrigatoriedade da Carta de Serviços ao Usuário;

Decreto Estadual nº 46.622, de 04 de abril de 2019 - regulamenta, no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, a Lei Federal nº 13.460/2017, disciplinando a atuação das ouvidorias e os mecanismos de participação dos usuários;

Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019 - dispõe sobre a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Poder Executivo Estadual, estabelecendo diretrizes para sua elaboração, conteúdo e divulgação;

Decreto Estadual nº 48.167, de 03 de agosto de 2022 - altera o Decreto nº 46.596, de 13 de março de 2019, e dispõe sobre a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI;

Normas e orientações técnicas da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - CGE-RJ, que disciplinam a elaboração, monitoramento e atualização da Carta de Serviços no âmbito do Poder Executivo Estadual.

2. Sobre a SECTI-RJ

A Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação do Rio de Janeiro - SECTI-RJ é o órgão da administração pública estadual responsável por formular,

coordenar, implementar e avaliar políticas públicas voltadas ao desenvolvimento científico, educacional, profissionalizante, tecnológico e à inovação no Estado do Rio de Janeiro.

Sua atuação compreende a promoção e o fortalecimento do sistema estadual de ciência, tecnologia e inovação, por meio da articulação entre órgãos governamentais, instituições de ensino e pesquisa, setor produtivo e sociedade, com vistas ao desenvolvimento econômico e social sustentável.

Principais atribuições:

- fomentar a pesquisa científica, tecnológica e a inovação;
- apoiar e fortalecer as instituições de educação básica, ensino superior, tecnológico e suas respectivas comunidades acadêmicas;
- promover políticas de incentivo à inovação, ao empreendedorismo e ao desenvolvimento tecnológico;
- articular parcerias estratégicas entre governo, sociedade civil e setor produtivo;
- captar e coordenar recursos e projetos nas áreas de ciência, tecnologia e inovação;
- contribuir para a formação de capital humano qualificado,
- estimular a difusão do conhecimento científico e tecnológico em todas as classes sociais.

3. Missão, Visão e Valores**Missão**

Enriquecer currículos para transformar vidas de verdade por meio do incentivo à educação, à ciência, à tecnologia e à inovação.

Visão

Ser reconhecida como uma instituição pública qualificada e acolhedora para o cidadão fluminense, contribuindo para o aperfeiçoamento de sua formação acadêmica e profissional por meio da formulação de políticas públicas nas áreas de ciência, tecnologia e inovação.

Valores

A atuação da SECTI-RJ é orientada pelos seguintes valores institucionais:

- Transparência e integridade – atuação ética, responsável e alinhada aos princípios da administração pública;
- Eficiência e excelência na gestão pública – busca contínua por resultados,

- qualidade dos serviços e uso racional dos recursos públicos;
- Inovação e transformação digital – incentivo à criatividade, ao uso de tecnologias e à modernização da gestão pública;
 - Participação social – valorização do diálogo com a sociedade e do controle social;
 - Cooperação e articulação institucional – fortalecimento de parcerias entre governo, academia e setor produtivo;
 - Desenvolvimento sustentável – promoção de políticas que integrem crescimento econômico, inclusão social e responsabilidade ambiental;
 - Valorização do conhecimento – incentivo à produção científica e à difusão do saber;
 - Foco no cidadão – orientação das ações e serviços para atender as necessidades da sociedade.

4. Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional da Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação está definida pelo Decreto Estadual nº 48.167, de 03 de agosto de 2022, que estabelece os órgãos de assistência direta ao Secretário, as subsecretarias e suas respectivas competências.

Gabinete do Secretário:

- Chefia de Gabinete
- Assessoria Especial de Gestão
- Assessoria de Controle Interno
- Assessoria de Corregedoria
- Assessoria de Ouvidoria
- Assessoria Jurídica
- Assessoria de Tecnologia da Informação
- Assessoria de Escritório de Projetos
- Assessoria de Comunicação

Subsecretarias:

- Subsecretaria de Cooperação com o Setor Tecnológico e Inovativo
- Subsecretaria de Captação de Recursos e Projetos em CT&I
- Subsecretaria de Ensino Superior, Tecnológico e Pesquisa

- Subsecretaria Executiva

5. Canais de Atendimento e Comunicação

Endereço: Rua Erasmo Braga, nº 118 – 4º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ CEP: 20020-000

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (mediante agendamento prévio)

E-mail institucional: chegab@secti.rj.gov.br

Portal institucional: <https://www.rj.gov.br/tecnologia>

Ouvidoria Geral do Estado (OuvERJ): <https://www.rj.gov.br/ouvidoria>

Prazo de resposta da Ouvidoria: Até 30 dias, prorrogáveis conforme legislação.

6. Serviços ao Usuário

6.1 Ouvidoria – OuvERJ

Descrição:

Canal oficial para registro de manifestações relacionadas aos serviços públicos estaduais.

Tipos de manifestação:

- reclamação
- sugestão
- elogio
- denúncia
- solicitação
- pedido de acesso à informação

Como acessar: <https://www.rj.gov.br/ouvidoria>

Prazo de resposta: Até 30 dias, conforme legislação vigente.

6.2 Atendimento e Informações gerais

Descrição:

Disponibilização de informações institucionais sobre programas, projetos, editais, ações governamentais, legislação e dados públicos da SECTI-RJ.

Público-alvo:

Cidadãos, empresas, pesquisadores, instituições acadêmicas e sociedade em geral.

Canais de solicitação:

- e-mail institucional
- atendimento presencial

Requisitos:

Não há exigência de documentação.

Etapas do atendimento:

1. Recebimento da demanda**2. Análise pela área técnica competente****3. Elaboração da resposta****4. Encaminhamento ao solicitante**

Forma de prestação: Digital ou presencial.

7. Direitos dos Usuários

Nos termos da legislação vigente, são direitos do usuário:

- receber atendimento adequado, eficiente e respeitoso;
- obter informações claras e atualizadas;
- ter proteção de seus dados pessoais;
- participar da avaliação dos serviços;
- registrar manifestações e receber resposta dentro dos prazos;
- não sofrer discriminação de qualquer natureza.

8. Compromissos de Qualidade

A SECTI-RJ compromete-se a:

- prestar atendimento com cortesia, clareza e objetividade;
- cumprir os prazos estabelecidos;
- garantir acessibilidade aos serviços;
- assegurar tratamento isonômico aos usuários;
- manter atualizadas as informações dos serviços;
- promover a capacitação contínua de seus servidores;
- adotar práticas de melhoria contínua na prestação dos serviços.

9. Indicadores de Desempenho

Para monitorar a qualidade dos serviços, a SECTI adotará, entre outros, os seguintes indicadores:

- tempo médio de resposta ao usuário;

- índice de satisfação do usuário;
- número de manifestações registradas na Ouvidoria;
- taxa de resolução das demandas;
- nível de transparência das informações prestadas.

10. Avaliação dos Serviços

Os usuários podem avaliar os serviços prestados por meio da Ouvidoria Geral do Estado, disponível em: <https://www.rj.gov.br/ouvidoria>

As manifestações recebidas serão utilizadas para:

- aperfeiçoamento dos serviços;
- correção de falhas;
- aprimoramento da gestão;
- fortalecimento da participação social.

11. Atualização da Carta de Serviços

Esta Carta de Serviços será revisada:

- anualmente, de forma ordinária; ou
- a qualquer tempo, em caso de alteração relevante nos serviços, processos ou legislação.

As versões atualizadas serão disponibilizadas no portal oficial da SECTI-RJ.

A responsabilidade pela revisão e atualização caberá à unidade competente, em articulação com as áreas técnicas e a Ouvidoria.