

CARTA DE SERVIÇOS



Centro de Ciências e Educação Superior
a Distância do Estado do Rio de Janeiro

*Construindo uma Instituição
de Excelência*

Ficha técnica

Presidente

Ricardo Mendanha Piquet de Alcantara

Vice-Presidente de Educação Superior a Distância

Heloísa Cunha Furtado

Vice-Presidência Científica

Gabriel Seraphim da Costa

Chefe de Gabinete

Vivianne Ferreira Tavares Dorado

Diretoria de Administração e Finanças Leandro

Khalil de Oliveira

Diretoria Acadêmica

Milena de Sousa Nascimento Bento

Diretoria do Ceja

Sidney Borges de Souza

Diretoria de Informática

Marcus Vinicius Soares Anjos

Diretoria de Extensão

Camila Benevides Delino da Silva

Diretoria de Material Didático

Ulisses Cunha

Diretoria de Polos Regionais

Guineza da Silva Lourenço

Diretoria de Pré-Vestibular

Gabriel Maia Fernandes

Diretoria de Tutoria

Marianna Augusta Ferrari do Outeiro Bernstein

Assessoria de Comunicação

Renata de Sequeira Sigarro

Assessoria de Controle Interno (Auditoria)

Mauro Pantel de Almeida

Assessoria de Infraestrutura

Wania Souza Lima

Assessoria Jurídica

Isabella Pereira de Almeida Araujo

Assessoria de Planos e Orçamento

Ellen Cristina Monteiro Pereira de Vasconcelos

Assessoria de Projetos Especiais

Loana Pessanha Saldanha

Núcleo de Acessibilidade e Inclusão – NAI

Luciana Perdigão

Núcleo de Inovação, Tecnologia e Educação – NITE

Fábio Rapello Alencar / Mario Ricardo da Silva
Lima / Vittorio Leandro Oliveira Lo Bianco

Sumário

- 4 Apresentação da carta de serviços
- 5 Identidade organizacional
- 6 Sobre a fundação
- 7 Informações específicas por área especializada
- 12 Formas de atendimento e canais de acesso

Apresentação da carta de serviços

Desde a sua criação, ainda como Centro de Treinamento para Professores de Ciências no Estado da Guanabara, a Fundação Cecierj tem como principal missão levar conhecimento e ciência através de uma educação pública e de qualidade à população do Estado do Rio de Janeiro. Nesta Carta de Serviços ao Cidadão, a Fundação Cecierj apresenta os serviços prestados pelo órgão e como acessá-los, através dos canais de atendimento.

Como preconiza a lei nº 13.460, a Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. E, em conformidade com o decreto nº 46.622/2019, que “dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão”, a Fundação Cecierj quer, com este documento, facilitar a participação da sociedade nas ações e programas da instituição.

Este documento também apresenta o nosso compromisso, alinhado às diretrizes do Governo do Estado do Rio de Janeiro, que é levar uma educação pública e de qualidade à população do Estado do Rio de Janeiro. Ao trazer as informações em relação aos serviços prestados, a Fundação Cecierj amplia, com esta Carta de Serviços ao Cidadão, o canal de comunicação com a sociedade sustentada nos princípios da participação e da transparência.

Atualizado em novembro de 2024

Identidade organizacional

- Missão** Implementar políticas públicas de educação, com foco no ensino a distância e mediado por tecnologia, e divulgação científica
- Visão** Ser reconhecida pela excelência no ensino a distância e como parceira estratégica do Estado para a melhoria da qualidade de vida da sociedade fluminense
- Valores** Ética, Eficácia, Qualidade, Resolutividade, Eficiência, Transparência e Publicidade

Poder
Executivo

Esfera de Governo
Estadual

Administração
Indireta

Sobre a Fundação

A Administração do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro vem desenvolvendo ações que visam estimular as instituições públicas para uma administração com foco no cidadão e não apenas aos seus processos internos, o que tem resultado em dois grandes desafios: estimular a participação da população e elevar o padrão dos serviços públicos prestados à sociedade.

A participação popular é imprescindível para o aprimoramento das atividades públicas, resultando em controle e participação social mais efetivos, cidadãos mais conscientes em relação aos seus direitos, atendimento das suas expectativas e a qualificação contínua dos serviços.

A **Fundação Cecierj** – Centro de Ciências e Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro, criada pela Lei Complementar nº 103 de 18 de março de 2002, integrada à Administração Indireta e vinculada à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI, busca estimular a participação de seus usuários, promover a facilitação e ampliação do acesso aos seus serviços e a qualificação do atendimento prestado.

Dentre os serviços prestados pela Fundação CECIERJ aos cidadãos está: (I) a democratização do acesso ao Ensino Superior público, gratuito e de qualidade, utilizando a metodologia de educação à distância com a oferta de cursos de graduação através do Consórcio CEDERJ, em parceria com Instituições de ensino superior públicas (estaduais e federais) do Estado do Rio de Janeiro; (II) a oferta de Pré-Vestibular Cecierj; (III) a formação continuada de professores do ensino fundamental, médio e superior através de cursos de extensão, graduação e pós-graduação, atividades curriculares e extracurriculares, presenciais ou à distância, assim como atuações na formação e capacitação prática e teórica de pessoal por meio de educação à distância, no interesse da administração pública estadual e municipal; (IV) atuação na educação de jovens e adultos – Rede CEJA em parceria com a SEEDUC e (V) a divulgação científica.

A Fundação Cecierj funciona no Prédio da Central do Brasil - Praça Cristiano Ottoni, s/nº, 6º andar, Centro, Rio de Janeiro.

Site: www.cecierj.edu.br

Atendimento Telefônico: (21) 2334-1591

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

Informações específicas por área especializada



De acordo com o Decreto nº 42.765 em seu Anexo Único, o qual aprova o Regimento Interno da Fundação CECIERJ, consta entre os objetivos da Instituição, a democratização do acesso ao Ensino Superior público, gratuito e de qualidade, utilizando a metodologia de educação à distância. Para alcançar tais objetivos, a Fundação CECIERJ promove ações conjuntas das instituições de ensino superior públicas no Estado do Rio de Janeiro, com vistas à melhoria da qualidade da educação, através da gestão de ações executivas de caráter acadêmico-administrativas que compõem o Consórcio CEDERJ - Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro.

O avanço da tecnologia nas áreas de comunicação e informação vem oferecendo novas possibilidades para os processos de ensino-aprendizagem a distância. Novas abordagens surgem pela utilização crescente de multimídias e ferramentas de interação a distância no processo de produção de cursos. Esta constatação indica a necessidade de desenvolver ações permanentes de inserção de novas tecnologias no processo educativo.

Neste sentido, o Consórcio Cederj, ao implementar a metodologia de educação a distância, permite o acesso ao ensino daqueles que vêm sendo excluídos do processo educacional superior público por morarem

longe das universidades ou por indisponibilidade de tempo nos horários tradicionais de aula. Nossos cursos de graduação a distância são oferecidos utilizando metodologias de educação a distância, em que a organização da relação ensino/aprendizagem se dá por meio de materiais didáticos disponibilizados por variados meios interativos de comunicação, de interações no Ambiente Virtual de Aprendizagem, coordenadas por professores e da comunicação com docentes, orientadores, tutores ou monitores em polos de apoio presencial, permitindo o estudo em grupo ou individual, no lar, no local de trabalho ou em espaços especificamente reservados para tal fim, permitindo que o aluno estude no local e horário de sua preferência, seguindo um cronograma. Para isso, ele conta com material didático especialmente elaborado pelas Instituições de Ensino Superior (IES) integrantes do Consórcio, além do apoio de tutoria presencial, nos próprios polos, e a distância, por telefone (0800) ou pela internet. Não há aulas presenciais diárias, mas algumas disciplinas exigem um número mínimo de presença no polo para a execução das aulas práticas de laboratório, trabalho de campo, trabalhos em grupo, além dos estágios curriculares obrigatórios.

As principais instituições públicas do Estado do Rio de Janeiro (UFF, UFRJ, UFRRJ, UNIRIO, UERJ, UENF, CEFET-RJ, IFF, IFRJ, UEZO e FAETEC) fazem parte do Consórcio CEDERJ que conta, atualmente, com 18 (dezoito) cursos distribuídos em 43 (quarenta e dois) polos regionais, distribuídos por todas as microrregiões do estado.

Informações específicas por área especializada



A Diretoria de Extensão visa à difusão de conhecimentos filosóficos, artísticos, literários, científicos e administrativos, estando responsável pela parceria com diversas instituições do Estado. O objetivo é oferecer cursos de capacitação, na perspectiva da formação continuada, buscando o aperfeiçoamento individual e

coletivo de docentes e profissionais que cursam e cursaram licenciatura e para aqueles que atuam a serviço do bem público. Neste sentido, a Diretoria disponibiliza: (I) cursos de qualificação em Tutoria, cujo objetivo é ofertar formação técnico-profissional para professores de escolas públicas em exercício e outros profissionais de educação que tenham interesse em trabalhar como tutores em cursos à distância; (II) cursos livres, destinados a proporcionar a estudantes e trabalhadores conhecimentos que lhes permitam atualizar-se para o trabalho; (III) disciplinas em cursos de atualização, voltados para atualização de docentes que atuam no ensino fundamental e médio e (IV) cursos na modalidade MOOC (*massive open online course*), o qual é um tipo de curso aberto, ofertado em plataformas de ensino estruturadas para a participação ativa de grande número de alunos, destinados a quem queira aprimorar seus conhecimentos sobre um tema específico ou aprender algo novo.

Como já mencionado, a Diretoria de Extensão é a área da Fundação CECIERJ responsável pela parceria com diversos órgãos do estado, notadamente a Secretaria de Estado de Educação (SEEDUC); para isso, prepara cursos e encontros específicos para professores da Educação

de Jovens e Adultos, Reforço Escolar e Formação Continuada da rede pública estadual.

O corpo docente da Extensão é formado por profissionais qualificados, com larga experiência na modalidade de ensino a distância. Nos cursos realizados em parceria com outros órgãos do Governo do Estado, a seleção dos conteudistas é de responsabilidade da instituição parceira. A Extensão também publica as revistas de **Educação Pública**, que tem foco na educação básica, aberta para o público em geral e que compreende um espaço de pesquisa e interação entre professores e educadores e **EaD em Foco**, voltada para a discussão e análise de metodologias, legislação e experiências em Educação a Distância, difundindo a produção acadêmica de pesquisadores da área de educação a distância (EaD) inseridos em instituições do Brasil e do exterior.

Outra ação da Diretoria de Extensão compreende o **Canal Cecierj**, um projeto envolvendo diversos setores da Fundação, liderados pela Diretoria de Extensão, com o objetivo de disponibilizar recursos educacionais produzidos pela Fundação para toda a população. O Canal é uma plataforma de recursos educacionais com uma base de dados constantemente atualizada, a fim de oferecer sempre os mais recentes materiais educacionais colocados à disposição de nossos alunos. O material colocado à disposição no Canal Cederj foi elaborado por professores das universidades públicas instaladas no Rio de Janeiro e profissionais da própria Fundação Cecierj. Os artigos das revistas EaD em Foco e Educação Pública também estão disponibilizados no Canal.

Informações específicas por área especializada



Os Centros de Educação de Jovens e Adultos (CEJAs) são escolas da rede estadual de ensino destinadas a jovens e adultos que estão fora da idade escolar e desejam concluir os ensinos fundamental e médio.

A Rede CEJA é uma parceria entre a Fundação Cecierj, que atua na gestão pedagógica, e compartilha a gestão administrativa com a Seeduc/RJ. Conta com 59 escolas distribuídas em todo o estado do Rio e mais de 60 mil alunos.

No CEJA, não existem aulas regulares como nas escolas tradicionais. O material didático é adquirido gratuitamente, em sistema de empréstimo, na escola ou no ambiente virtual de aprendizagem. O aluno estuda a seu tempo, retorna para tirar dúvidas e fazer avaliações. Nos CEJAs, há sempre o apoio de uma equipe de professores capacitados para auxiliar o aluno no estudo das diferentes disciplinas.

Quem pode estudar no CEJA?

O segundo segmento do Ensino Fundamental (6º ao 9º ano) é voltado àqueles que têm pelo menos 15 anos de idade. Já o Ensino Médio é destinado a quem possui no mínimo 18 anos.

Informações específicas por área especializada



A divulgação Científica da Fundação Cecierj tem como principal missão promover a difusão da ciência e tecnologia para toda a população fluminense e, com seu caráter transformador, despertar na população a vocação para ciência. Além disso, pretende ajudar a desmistificar a ciência, contribuir para a melhoria do ensino, com a formação continuada de professores do Ensino Fun-

damental e Médio e promover a inclusão social, ao levar conhecimento àqueles mais afastados dos grandes centros. Dessa forma, visa gerar uma efetiva integração cultural, étnica, social e econômica no estado do Rio de Janeiro.

A Fundação Cecierj se faz cada vez mais presente e atuante nos municípios do Estado por meio de diversos programas e projetos de divulgação científica.

Dentre as atividades que compõem a Divulgação Científica estão: (I) Museu Ciência e Vida, cujas atividades compreendem oficinas diversas; sessões de planetário, oficinas de férias voltadas especialmente ao público infantil, de acordo com a proposta do Museu de oferecer lazer e entretenimento gratuitos; organização de eventos com diversas parcerias; palestras e exibição de exposições; (II) Praça da Ciência Itinerante, cuja missão é promover a capacitação de professores por meio de oficinas com materiais de fácil acesso. Este projeto é desenvolvido em parceria com instituições como o Espaço Ciência e Vida, Espaço UFF de Ciências, Escola de Belas Artes/CAP/UFRJ e Museu de Astronomia e Ciências Afins, cujas atividades são desenvolvidas de forma itinerante, contando ainda com parcerias das secretarias municipais e instituições de ensino da Educação

Básica; (III) Jovens Talentos, cujo programa promove uma pré iniciação científica, com a inserção de jovens do Ensino Médio nos laboratórios de pesquisa das instituições parceiras. O estudante é acompanhado durante o ano por um orientador ao longo do desenvolvimento de um projeto de pesquisa, a título de pré-iniciação científica. No final do ano, o aluno apresenta os resultados de sua pesquisa na Jornada Jovens Talentos, quando tem a oportunidade de conhecer o trabalho de outros colegas e interagir com eles. Esse é um programa bastante exitoso, que contribui significativamente para o amadurecimento dos estudantes e a criação de estratégias para a vida profissional, conforme aponta pesquisa feita com os egressos; (IV) Caravana da Ciência, que é um centro de ciências itinerante que percorre os municípios do Estado do Rio de Janeiro, cuja estrutura física compreende uma carreta especialmente adaptada para se tornar uma sala de exposições, tendas infláveis para disposição dos equipamentos interativos, constituindo uma grande exposição. Os experimentos pertencentes à Caravana da Ciência são, em sua maioria, voltados para as áreas de ciências. A visita, para além de um momento de entretenimento, se constitui também em um momento de apreensão de conhecimentos; (V) FECTI (Feira de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado do Rio de Janeiro) é a maior feira de ciências do Estado do Rio de Janeiro, envolvendo estudantes e professores do Ensino Fundamental II, Médio e Técnico, das redes pública e privada de ensino, que tem a oportunidade de apresentar o resultado dos projetos de pesquisa nas diversas áreas das Ciências e da Matemática, desenvolvidos em escolas localizadas no estado. A FECTI conta também com uma rede de feiras afiliadas (FEMuCTI), que realizam feiras de ciências institucionais, municipais ou regionais; (VI) Cineclubes, que movimentam a exibição de filmes, com oficinas e rodas de conversa com professores, distribuídos em diferentes regiões do município.

Informações específicas por área especializada



Criado em 2003, o Pré-Vestibular Cecierj (PVC) é uma iniciativa do Governo do Estado do Rio de Janeiro, através de sua Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação e da Fundação CECIERJ, e conta com o apoio da Secretaria de Estado de Educação. Compreende um curso preparatório para as provas de acesso às universidades, aten-

dendo por ano cerca de 7 (sete) mil alunos em todo o Rio de Janeiro, sendo totalmente gratuito, inclusive com oferta de material didático impresso para todos os alunos.

O público alvo do PVC são os alunos que concluíram ou estão cursando o terceiro ano do Ensino Médio. Para ingressar no curso, é preciso ficar atento às notícias sobre as datas de inscrição constantemente atualizadas no site e redes sociais da Fundação CECIERJ. São abertos dois processos seletivos por ano: **Extensivo**, com aulas de março a dezembro e inscrições abertas entre dezembro e janeiro e **Intensivo**, com aulas de julho a dezembro e inscrições abertas em maio.

Na maioria dos Polos, as aulas ocorrem aos sábados, em período integral, podendo ocorrer também durante a semana a depender da região. As disciplinas oferecidas presencialmente são Biologia, Física, Geografia, História,

Matemática, Português/Literatura Brasileira, Química e Redação. As línguas estrangeiras Inglês e Espanhol são oferecidas na modalidade à distância, com atendimento telefônico que funciona de segunda a sexta, atendimento eletrônico pela página do PVC e por e-mail. Semanalmente os alunos ainda contam com orientação acadêmica que os oferece suporte relativo a vários aspectos fora dos conteúdos das disciplinas que são importantes para a realização da prova. Os professores são escolhidos mediante processo seletivo que abrange prova de conteúdo e didática que é realizada anualmente.

Tendo como referência esse perfil de alunado, o Pré-Vestibular Cecierj vem construindo, ao longo de sua existência, instrumentos com o objetivo de identificar o potencial, as habilidades e as demandas do aluno para melhor orientá-lo, de apoiá-lo na superação das dificuldades vivenciadas durante o curso, de difundir informações relativas ao vestibular e ao Enem, à inserção na universidade, aos cursos disponíveis, bolsas etc, e de estimular a autonomia do estudante.

O PVC responde a uma demanda legítima dos segmentos economicamente menos favorecidos da população. Ao longo dos seus 18 anos de existência, o PVC já atendeu mais de 200 mil alunos em todo o estado sendo uma importante porta de entrada para o CEDERJ e as demais universidades públicas.

Formas de atendimento e canais de acesso

Atendimento Telefônico

O que faz? Responde às consultas de informações sobre os cursos de Extensão, Rede CEJA, divulgação científica, Pré-Vestibular Cecierj e Consórcio Cederj.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão.

Formas e horário de atendimento: telefone ou internet das 10h às 16h, nos dias úteis.

Telefone: 21 2334-1591

Prazo de resposta: Imediato.

Acesso à internet: <https://www.rj.gov.br/ouverj>

Prazo de resposta: Em obediência à Lei 13.460/17 art.16, até 30 dias, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogada por mais 30 dias mediante justificativa.

Atendimento presencial: Praça Cristiano Ottoni, s/n - 6º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ de 10h às 16h, nos dias úteis.

Área responsável: Ouvidoria.

Formas de atendimento e canais de acesso

Ouvidoria | Recebimento de manifestação

O que faz: É o canal para recebimento eletrônico, presencial e telefônico de reclamação, sugestão, solicitação, elogio e denúncia, nos termos da lei nº 13.460/2017 e decreto estadual nº 46.622/19.

Quem pode acessar: Qualquer cidadão.

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 obesos. Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Formas e horários de atendimento:

- **Atendimento presencial:** Prédio da Central do Brasil – Praça Cristiano Ottoni, s/n – 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ - de 10h às 16h, nos dias úteis.
- **Atendimento telefônico:** 2334-1591 – 10h às 16h, nos dias úteis.
- **Atendimento eletrônico:** Sistema OuveRJ disponível no site: <https://www.rj.gov.br/ouverj> disponível 24 horas.
- **Prazo de resposta:** até 30 dias, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 30 dias, mediante justificativa.

Área responsável: Presidência.

Formas de atendimento e canais de acesso

Etapas:

- 1 No atendimento presencial, o manifestante deve se dirigir à Fundação Cecierj, localizada no Prédio da Central do Brasil, Praça Cristiano Ottoni, s/º, 6º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ.
- 2 No atendimento eletrônico, o usuário deve acessar o OuveRJ (disponível na página da Ouvidoria). O demandante irá selecionar o tipo de manifestação que deseja realizar, informar login e senha e selecionar órgão e assunto desejados; em seguida deve cadastrar sua manifestação. O usuário informará nome completo e e-mail, exceto para reclamações e denúncias que sejam realizadas de forma anônima, tratadas como comunicações (nestes casos, o cidadão não poderá acompanhar e receber resposta conclusiva).

OBS.: Nos dois tipos de atendimento, o usuário receberá um número de protocolo e um código de acesso que permitirá o acompanhamento da manifestação pela internet ou atendimento telefônico. Deve-se aguardar o prazo legal para recebimento de resposta conclusiva, exceto nos casos de anonimato.

Consulta aos relatórios trimestrais da Ouvidoria: <https://www.cecierj.edu.br/sobre/ouvidoria/>

Pedido de acesso à informação

O que é? Recebimento eletrônico ou presencial dos pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11 e do Decreto Estadual nº 46.475/18

Quem pode solicitar: Qualquer cidadão.

Prioridade de atendimento (Lei Federal nº 10.048/00 e 13.466/17): Atendimento prioritário às pessoas com deficiência, 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.

Formas de atendimento: Eletrônico ou presencial.

Requisitos de atendimento eletrônico:

- 1 Acesso à internet.
- 2 Realização de cadastro no site <https://www.rj.gov.br/ouverj>, que deverá conter nome completo, CPF e e-mail.
- 3 Horário de acesso: Internet - 24 horas.
- 4 Prazo de resposta: em até 20 dias corridos, dependendo da complexidade da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias corridos, mediante justificativa.
- 5 Taxa/custo: não há cobrança de taxas.
- 6 Endereço: <https://www.rj.gov.br/ouverj>

Pedido de acesso à informação

Etapas:

- 1 Acessar o site informado, efetuar o cadastro e registrar, da forma mais detalhada possível, o pedido de acesso à informação. O pedido pode ser monitorado pelo site <https://www.rj.gov.br/ouverj>
- 2 Após a finalização do pedido de acesso à informação será informado o número do protocolo gerado pela solicitação, que deverá ser mantido em poder do usuário para posterior consulta.
- 3 Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar recurso.

Requisitos de atendimento presencial

Apresentar documento de identificação com foto, CPF e endereço físico ou eletrônico.

Endereço: Prédio da Central do Brasil - Praça Cristiano Ottoni, s/nº - 6º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ, de 10h às 16h, nos dias úteis.

Formas de atendimento e canais de acesso

Etapas:

- 1** O cidadão deve se dirigir ao endereço acima informado e preencher o formulário contendo o pedido de acesso à informação.
- 2** Ao entregar o formulário, deverá escolher o meio de recebimento da informação: presencialmente ou eletronicamente.
- 3** Será informado o número de protocolo da solicitação, que deverá ser guardado pelo cidadão.
- 4** Se o pedido de acesso à informação for indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar recurso.
- 5** Taxa/custo: não há cobranças de taxas.
- 6** Endereço: Prédio da Central do Brasil, Praça Cristiano Ottoni, s/nº, 6º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ, das 10h às 16h, nos dias úteis.

Recursos de pedidos de acesso à informação

O que é? Recebimento eletrônico ou presencial dos recursos de pedidos de acesso à informação indeferidos, nos termos da lei federal nº 12.527/11 e do decreto estadual nº 46.475/18.

Quem pode solicitar? Qualquer cidadão

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 assegurado prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos.

Formas de atendimento: eletrônico ou presencial

Requisitos de atendimento:

- 1 acesso à internet nos casos de utilização do sistema eletrônico;
- 2 ter uma solicitação de acesso à informação ou um recurso em instância recursal inferior indeferido(s);
- 3 apresentação do protocolo da solicitação de acesso à informação;
- 4 horário de acesso: 24h na internet / 10h às 16h em dias úteis na Fundação Cecierj, Praça Cristiano Ottoni, s/nº, 6º andar, Centro, Rio de Janeiro/RJ;
- 5 prazo de resposta: 05 (cinco) dias corridos em cada instância recursal;
- 6 taxa/custo: não há cobrança de taxas.

Formas de atendimento e canais de acesso

Etapas:

- 1 Acessar o site www.rj.gov.br/ouverj, nos casos de utilização do sistema eletrônico, ou dirigir-se ao endereço físico informado no atendimento presencial;
- 2 Solicitar o pedido de recurso (seja de forma eletrônica ou presencial);
- 3 Aguardar o prazo para o recebimento da resposta ao recurso impetrado;
- 4 Caso o recurso seja indeferido, o cidadão tem o direito a protocolar novo recurso em instância superior (até a 3ª instância), conforme fluxo de recursos abaixo:

Recursos:

1ª instância: para a autoridade imediatamente superior a que negou o pedido de acesso à informação;

2ª instância: para a autoridade máxima do órgão/entidade;

3ª instância: para a Corregedoria Geral do Estado, por intermédio da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado (OGE).

Prazos para interposição dos recursos: até 10 (dez) dias a contar da ciência do indeferimento do acesso à informação pelo interessado.

Consulta aos relatórios e-SIC: <https://www.rj.gov.br/ouverj/painel-de-ouvidoria>