



CARTA DE SERVIÇOS DA SEDETEC - 2024

1 – PROTOCOLO PRESENCIAL DA SEDETEC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Realizar protocolos presenciais de documentos
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Não é necessária a apresentação de documentos de identificação ou cadastro.
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	De Segunda a sexta-feira de 07h as 13h - 14h às 17h / (79) 3218-1128 Setor de protocolo da SEDETEC Av. Empresário José Carlos Silva, 4.444, Bairro Inácio Barbosa – Aracaju/SE, CEP: 49.040-850
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Atendimento por ordem de chegada.
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato (por ordem de chegada)
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Tempo médio de 20 (vinte) dias prorrogável por mais 10 (dez), a depender da complexidade, conforme Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
SERVIÇO DIGITAL	Não

2 - PROTOCOLO DIGITAL - SEDETEC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Realizar protocolos de forma digital
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Necessário realizar cadastro no e-Doc (Tutorial: https://www.edocsergipe.se.gov.br/wp-content/uploads/2021/08/Tutorial-Protocolo-Externo_2.5.pdf)
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	Disponível 24h - https://www.edocsergipe.se.gov.br/protocolo-externo/
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Prazo de Lei (LAI: Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)
TEMPO DE ATENDIMENTO	Tempo médio de 20(vinte) dias prorrogável por mais 10(dez), a depender da complexidade.
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Prazo de Lei – LAI: Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm
SERVIÇO DIGITAL	Sim



3 - SIC PRESENCIAL

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	SIC PRESENCIAL - SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC) – Atender e orientar o Cidadão a ter acesso às informações das atividades relacionadas à SEDETEC
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Apresentação da Identificação, número de telefone e e-mail para contato.
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	De Segunda a sexta-feira de 07h às 13h - 14h às 17h / (79) 3218-1128 Setor de protocolo da SEDETEC ou Ouvidoria da SEDETEC Av. Empresário José Carlos Silva, 4.444, Bairro Inácio Barbosa – Aracaju/SE, CEP:49.040-850
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato (por ordem de chegada)
TEMPO DE ATENDIMENTO	De 05 a 10 min. a depender da complexidade das informações solicitadas.
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Tempo médio de 20(vinte) dias prorrogável por mais 10(dez), a depender da complexidade, conforme Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm
SERVIÇO DIGITAL	Não

4 - E-SIC - SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - Acesso eletrônico à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada, faça elogios e reclamações
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Cadastro do nome completo, da senha e confirmação da senha (Sem apresentação de documentos)
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	Plataforma web (internet) via SE-OUV https://www.ouvidoria.se.gov.br/index
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato (via Web)
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato (via Web)
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Tempo médio de 20(vinte) dias prorrogável por mais 10(dez), a depender da complexidade, conforme Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/12527.htm
SERVIÇO DIGITAL	Sim



5 - ACOMPANHAMENTO ELETRÔNICO DE PROCESSO NA SEDETEC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Acompanhamento do andamento do processo na SEDETEC
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Não é necessária a apresentação de documentos (Basta colocar o número do protocolo)
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	Acesso 24h – (Sistema eletrônico) Plataforma web https://www.edocsergipe.se.gov.br/consultapublica/
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	De imediato (via Web)
TEMPO DE ATENDIMENTO	De imediato (via Web)
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	De imediato (via Web)
SERVIÇO DIGITAL	Sim

6 - FALE CONOSCO – SEDETEC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Canal direto de acesso à informação , fazer solicitações, denúncias, elogios, reclamações e etc.
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Preenchimento de cadastro simples (nome, e-mail e descrição do desejado)
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	Acesso 24h – (Sistema eletrônico) - Plataforma web
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	De imediato via Web https://sedetec.se.gov.br/fale-conosco/
TEMPO DE ATENDIMENTO	De imediato via Web
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Tempo médio de 20(vinte) dias prorrogável por mais 10(dez), a depender da complexidade, conforme Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112527.htm
SERVIÇO DIGITAL	Sim



7 – OUVIDORIA DA SEDETEC

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	A Ouvidoria da SEDETEC recebe elogios, as reclamações, problemas e solicitações E encaminham para os setores responsáveis, que acompanham de perto a solução do problema.
DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA	Apresentação da Identificação, número de telefone e e-mail para contato.
HORÁRIO E LOCAL DE ATENDIMENTO	De Segunda a sexta-feira de 07h às 13h / (79) 3218-1110 Asplan da SEDETEC Av. Empresário José Carlos Silva, 4.444, Bairro Inácio Barbosa – Aracaju/SE, CEP:49.040-850 Ouvidora da SEDETEC Dr. ^a Vaneska Teixeira Dantas Prudente E-mail: ouvidoria@sedetec.se.gov.br vaneska.prudente@sedetec.se.gov.br
TEMPO DE ESPERA PREVISTO PARA O ATENDIMENTO	Imediato (por ordem de chegada)
TEMPO DE ATENDIMENTO	Imediato (por ordem de chegada)
PRAZO PARA A ENTREGA DO DOCUMENTO	Tempo médio de 20(vinte) dias prorrogável por mais 10(dez), a depender da complexidade, conforme Lei de acesso a Informação - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-
SERVIÇO DIGITAL	2014/2011/lei/112527.htm
	NÃO

CARLOS HENRIQUE XAVIER DE SANTANA

Coordenador da Unidade Setorial de Controle Interno (USCI)

Membro da Comissão Intersetorial (C.I.)

Encarregado Setorial da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Apoio Jurídico da Assessoria de Planejamento

Encarregado da Carta de Serviços

Encarregado das atualizações/publicações na Transparência

Presidente da Comissão Permanente de Apuração de Infrações e Irregularidades cometidas por empresas contratadas

Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e da Ciência e Tecnologia - SEDETEC

Tel.: (79)3218-1110