

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO
SEM TEMPO A PERDER

Relatório Trimestral de Gestão

Ouvidoria e Transparência

Primeiro Trimestre/2022

Nelson Rocha

Secretário de Estado de Fazenda

Elizabeth Mauro

Subsecretária de Controladoria Interna

Myrla Raianne Ferreira dos Santos

Ouvidora Geral

Equipe da Ouvidoria da SEFAZ

Manuella Guerreiro Barata

Onna Batista Ferreira

Paula Silva Agostinho de Melo

Tamires Gouveia de Faria Alvim

Apresentação

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ-RJ é responsável pela gestão dos sistemas Fala.br, canal para recebimento de manifestações de ouvidoria, e o e-SIC – Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão, para pedidos de acesso à informação.

Além dos sistemas de ouvidoria e transparência, outras ferramentas, implementadas na Ouvidoria, servem de base para o gerenciamento e o desenvolvimento de atividades de competência da área, permitindo a extração de dados e informações que subsidiam a elaboração deste Relatório Trimestral de Gestão.

Este documento contempla os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, durante o primeiro trimestre de 2022, utilizando as bases de dados dos relatórios mensais, em atendimento ao inciso III, art. 3^a, Resolução CGE nº 13/2019, e com o objetivo de auxiliar a gestão no que tange as questões de ouvidoria e transparência de forma a contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela SEFAZ-RJ.

Sumário

1. Manifestações de Ouvidoria	5
1.1 Manifestações de Ouvidoria	5
1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria	6
1.2.1 Comunicação	7
1.2.2 Denúncia	7
1.2.3 Elogio	7
1.2.4 Sugestão	7
1.2.5 Reclamação	7
1.2.6 Solicitação	7
1.4 Assuntos mais Demandados.....	10
1.4.1 Atendimento ao Público	11
1.4.2 Imposto sobre Transmissão de Bens Causa-mortis e Doação de Bens e Direitos – ITD	12
1.4.3 Notas Fiscais Eletrônicas.....	13
1.4.4 IPVA.....	14
2. Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação	14
2.1 Quantitativo de manifestações de Ouvidoria.....	14
2.2 Cobranças	15
3. Pedidos de Acesso à Informação.....	16
3.1 Quantitativo de Pedidos de Informação	16
3.2 Recursos	17
4. Monitoramento da LAI.....	17
4.1. Transparência Ativa	17
4.1.1 Site SEFAZ	17
4.1.2 Portal da Transparência Fiscal	18
4.2. Transparência Passiva.....	18
5. Considerações Finais.....	19

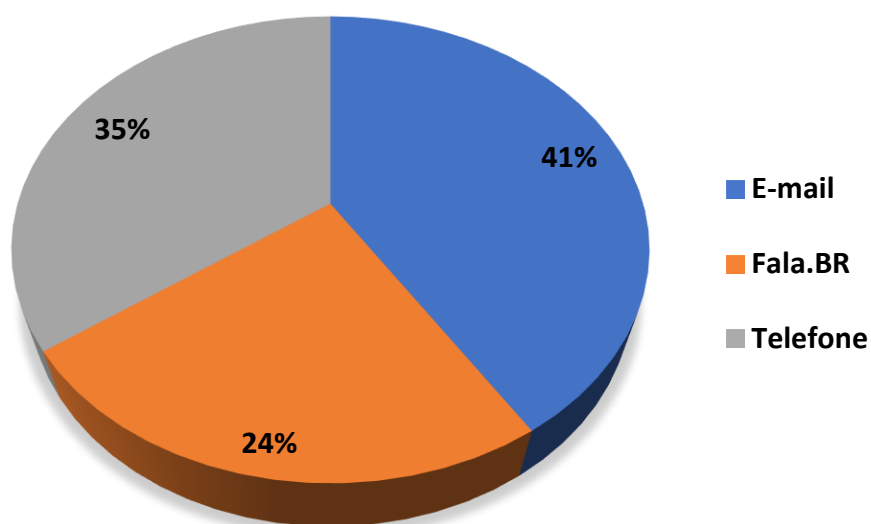
1. Manifestações de Ouvidoria

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

1.1 Manifestações de Ouvidoria

Canal de Entrada	Janeiro	Fevereiro	Março	Quantidade de Manifestações
Fala.BR	109	147	157	413
Tratamento de manifestações encaminhadas à área competente por e-mail cadastradas no sistema Redmine.	235	242	225	702
Ligações Telefônicas	171	258	169	598
Total	515	647	551	1.713

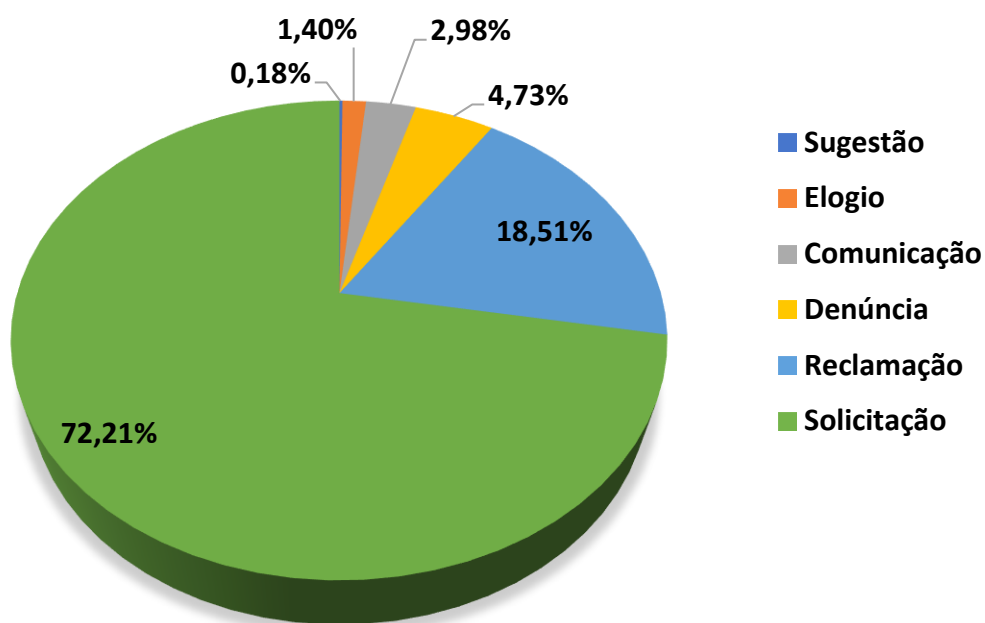
Manifestações por canal de entrada



1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Quantidade
Comunicação	12	22	17	51
Denúncia	32	26	23	81
Elogio	6	7	11	24
Reclamação	96	116	105	317
Sugestão	1	2	0	3
Solicitação	368	474	395	1.237
Total de Manifestações	515	647	551	1.713

Manifestações por Tipo



As solicitações que tratam de pedido de informação, com base na Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria orienta ao usuário a utilização do sistema e-SIC.

1.2.1 Comunicação

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, registrada de forma anônima.

1.2.2 Denúncia

Comunica ato ilícito ou prática de irregularidade, e chega ao órgão de forma Pseudonimizada, ou seja, 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.

1.2.3 Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

1.2.4 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

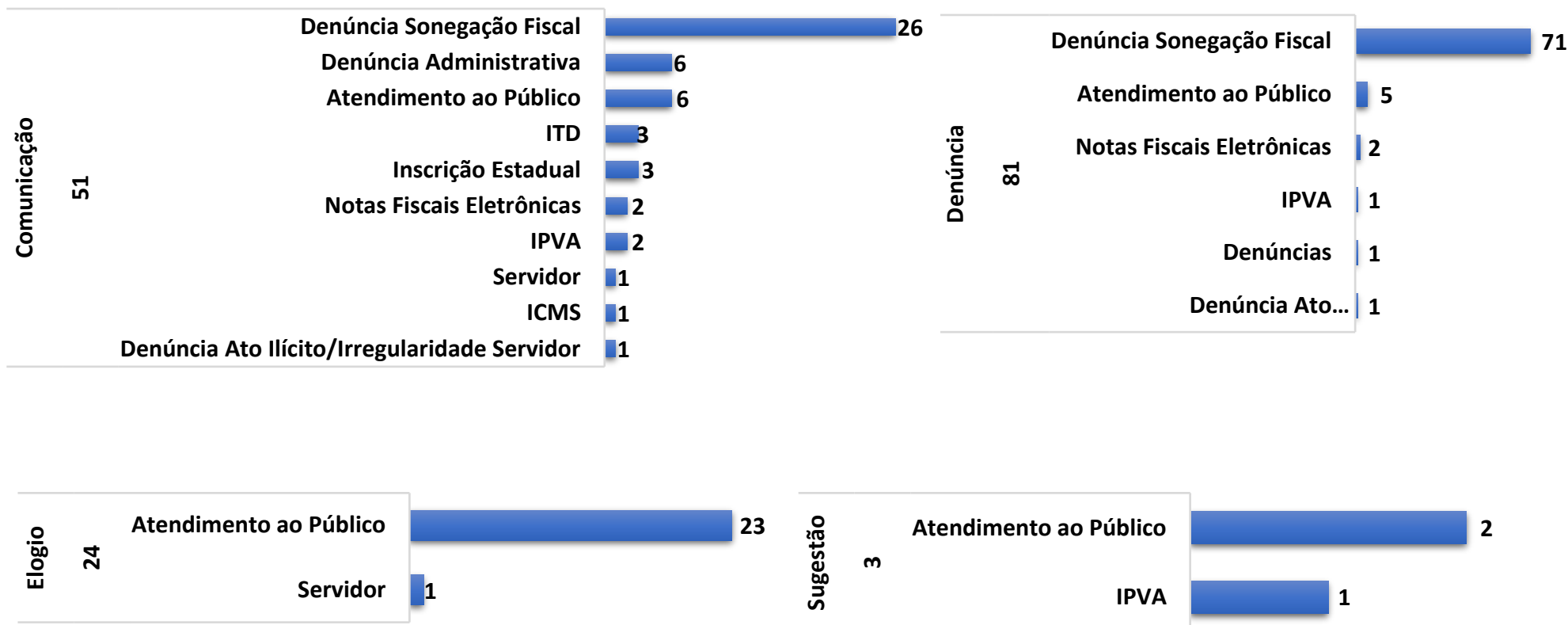
1.2.5 Reclamação

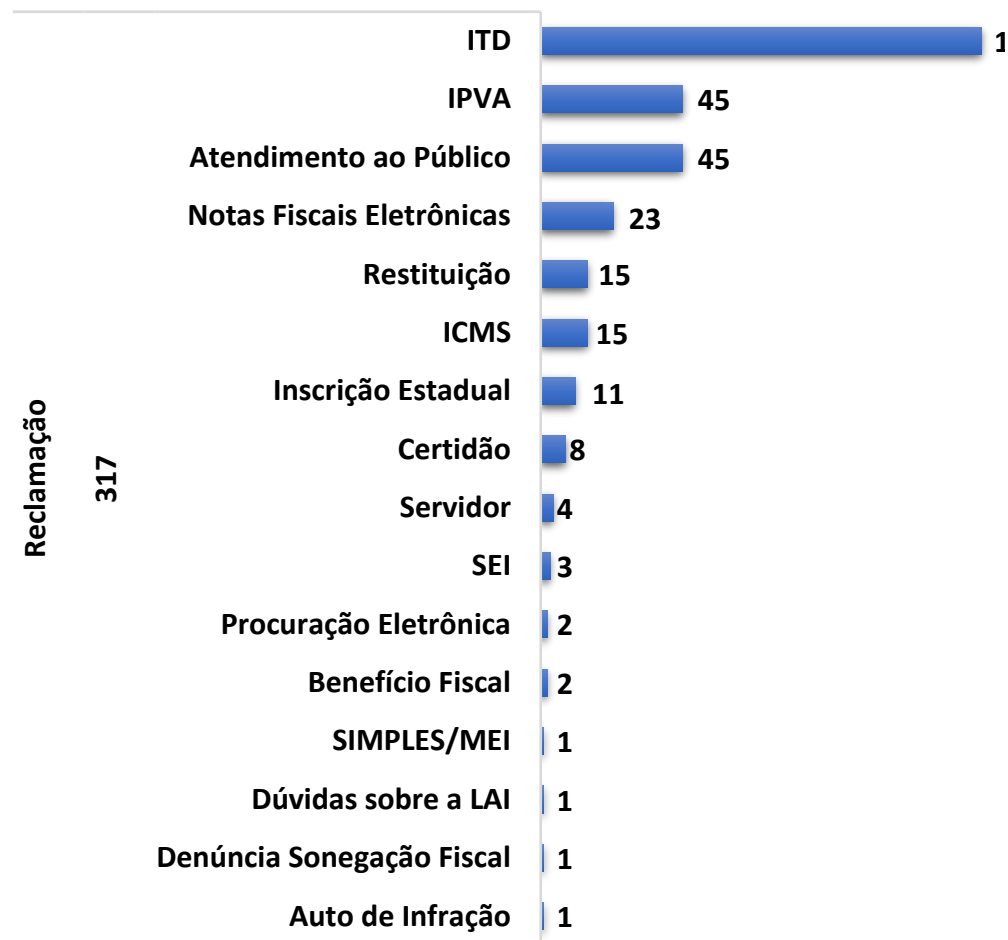
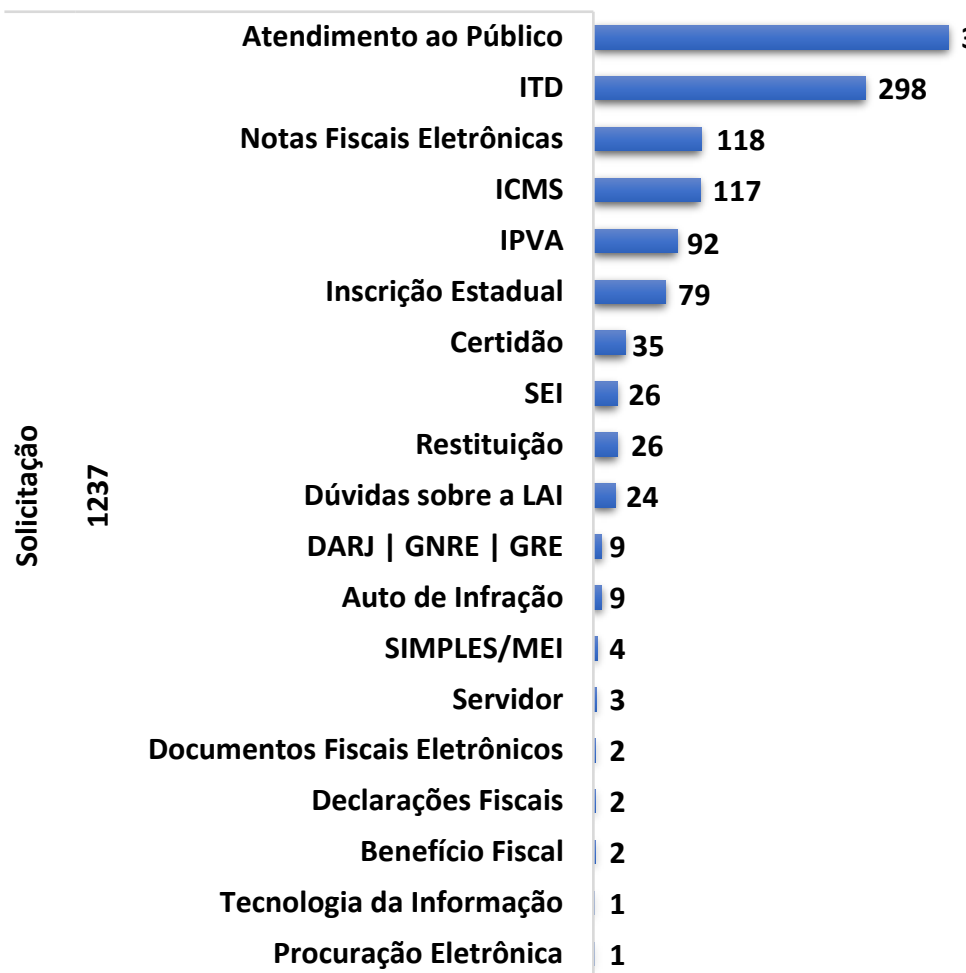
Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

1.2.6 Solicitação

Manifestações que solicitam um atendimento ou prestação de serviço adequado.

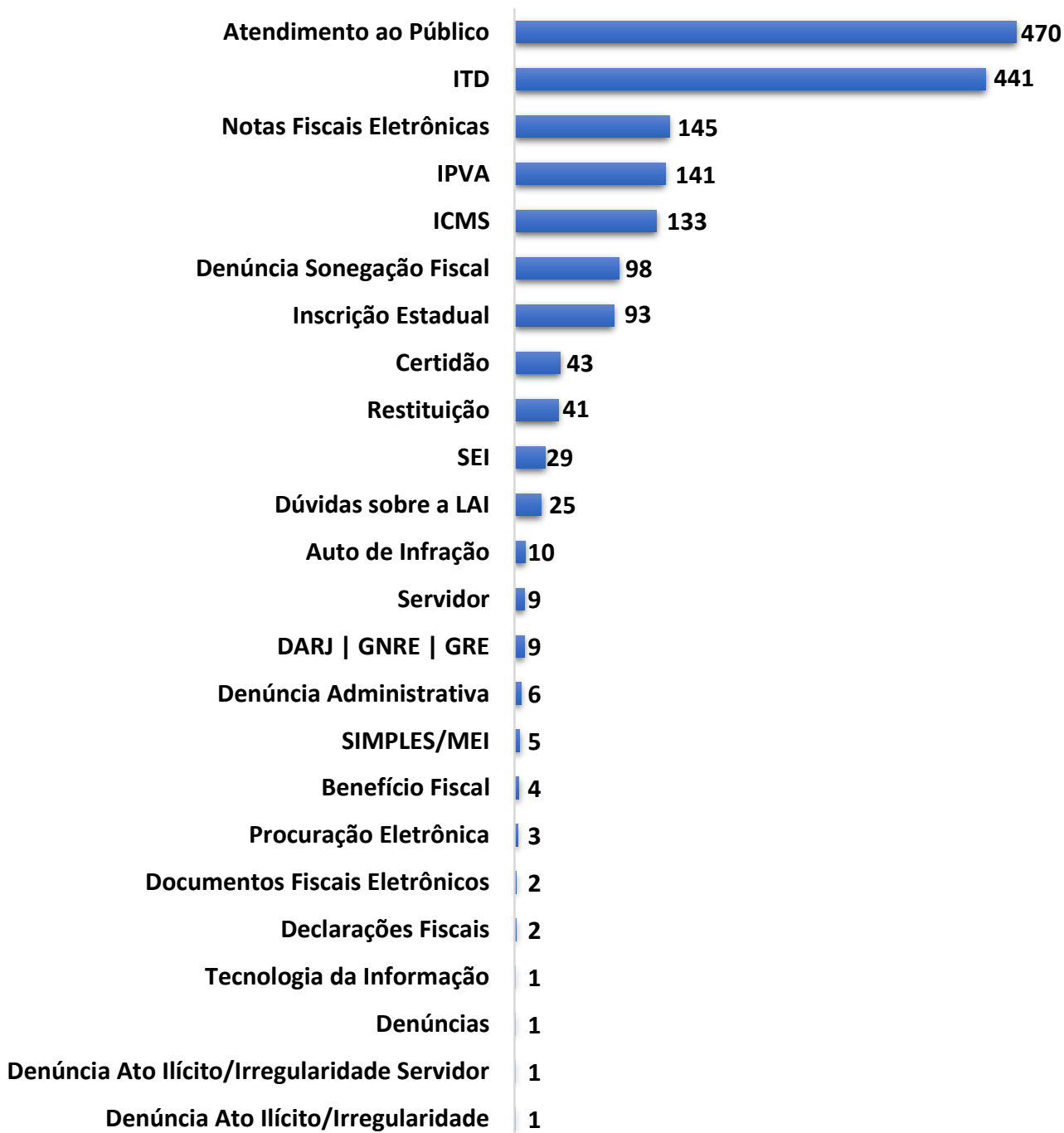
1.3 Tipo de Manifestações por Tema





1.4 Assuntos mais Demandados

Comparativo Trimestral dos Assuntos Demandados



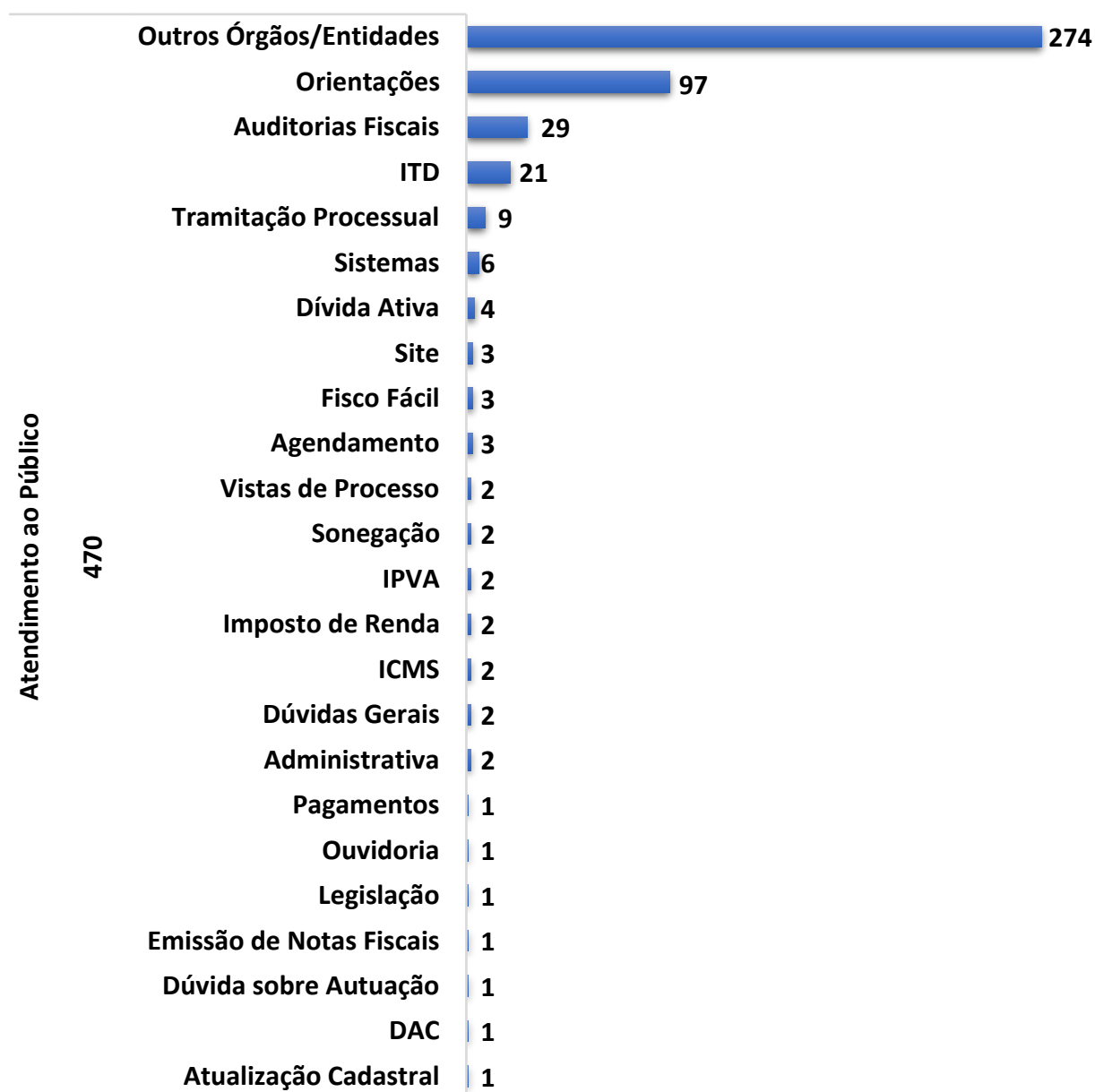
Com relação às Denúncias, informamos que durante o primeiro trimestre, das 132 manifestações encaminhadas à Ouvidoria, 51 manifestações foram cadastradas como Comunicação pelo usuário dentro sistema Fala.BR.

Com base no gráfico anterior, reportaremos abaixo os assuntos mais demandados:

1.4.1 Atendimento ao Público

Manifestação de Ouvidoria – Atendimento ao público

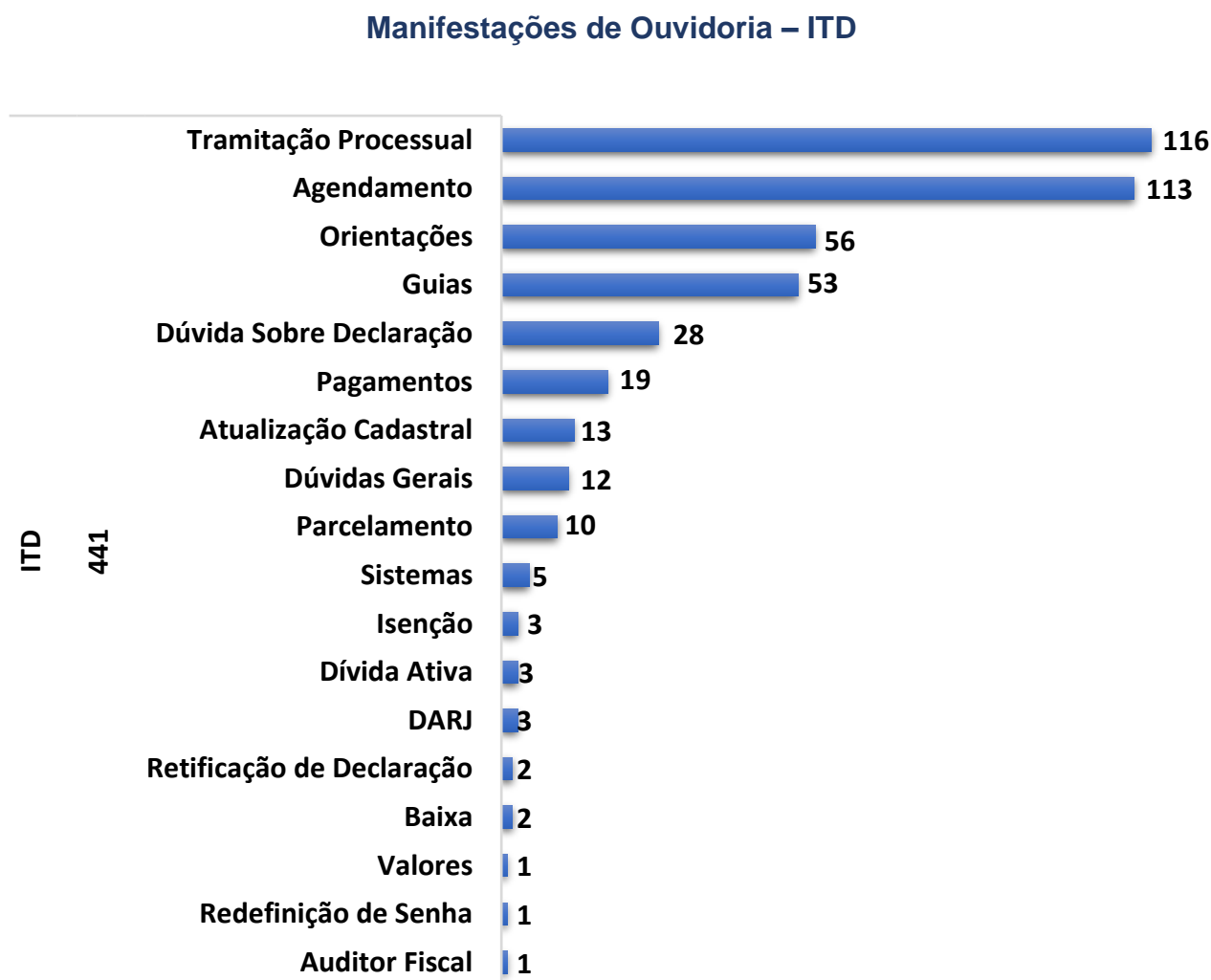
Manifestações de Ouvidoria – Atendimento ao Público



Sobre o Atendimento ao Público, o usuário tem buscado esclarecimentos quanto aos procedimentos e informações de outros órgãos/entidades.

1.4.2 Imposto sobre Transmissão de Bens Causa-mortis e Doação de Bens e Direitos – ITD

A seguir, quadro descritivo dos subtemas do ITD abordados nas manifestações de ouvidoria e pedidos de informação:



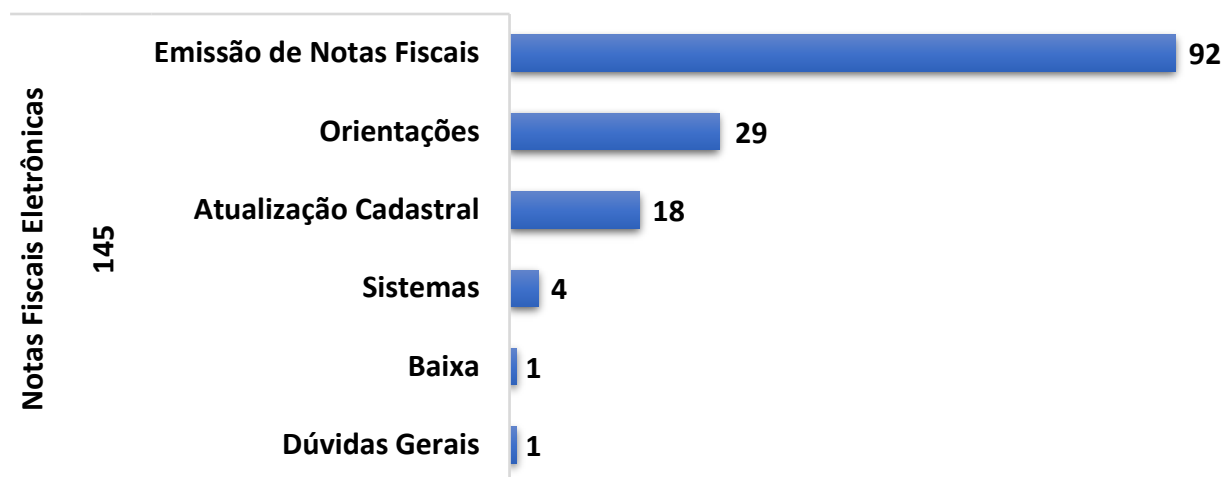
Sobre o ITD, recebemos grande volume de e-mails solicitando esclarecimentos para dúvidas de procedimentos operacionais, por exemplo: Tramitação Processual, Agendamento e Orientações diversas.

Sobre o Agendamento, a maioria das demandas são solicitações de como comunicar-se com a área, neste caso a Ouvidoria busca auxiliar o usuário no que é possível, conforme orientação da área de técnica, para indicarmos que o usuário busque o atendimento virtual da Especializada em ITD.

Já em relação as Reclamações sobre o Agendamento, os usuários reclamam sobre a funcionalidade do atendimento virtual, em que ele aguarda uma resposta imediata no horário para qual foi agendado, esperando que tal atendimento seja via chat ou por meio de uma chamada de vídeo. Nesses casos a Ouvidoria orienta ao usuário que a resposta encaminhada pela área de ITD é dada via e-mail, e que a área tem um prazo de resposta para com o usuário, a partir da data e hora daquele agendamento inicial.

1.4.3 Notas Fiscais Eletrônicas

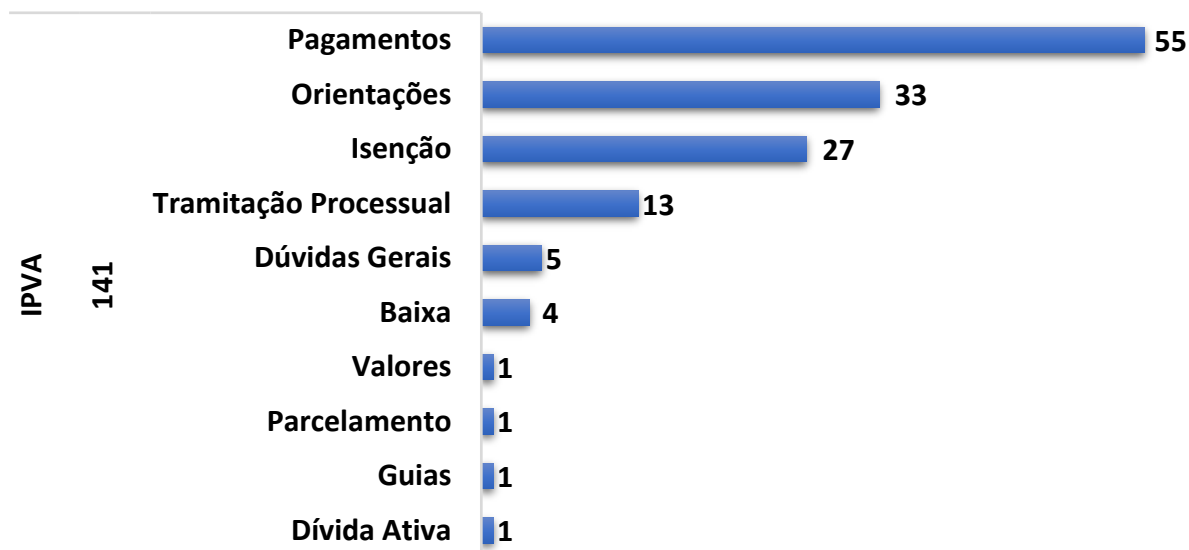
Manifestações de Ouvidoria – Notas Fiscais Eletrônicas



Sobre Notas Fiscais Eletrônicas, recebemos um grande volume de manifestações solicitando esclarecimentos para dúvida relacionados a procedimentos operacionais, como por exemplo emissão de Notas Fiscais, o qual representa um total de 63,45% das manifestações e na sua maioria os usuários mencionam sobre a “não funcionalidade do sistema de emissão de notas fiscais”.

1.4.4 IPVA

Manifestações de Ouvidoria – IPVA



Das manifestações sobre o IPVA, sua maioria se trata sobre dúvidas de como realizar pagamentos do imposto de IPVA, representando um total de 39,01% das manifestações.

2. Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Com o objetivo de auxiliar as áreas, para que as respostas possam ser enviadas ao usuário do serviço público, baseando-se no art. 13 do Decreto nº 46.622/2019, a Ouvidoria da SEFAZ utiliza o sistema Fala.BR (antigo e-Ouv), como canal oficial para registro eletrônico das manifestações: Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

2.1 Quantitativo de manifestações de Ouvidoria

Fala.BR							
Origem	Resposta enviada	Em andamento	Prorrogada	Arquivada	Encaminhada para Outros Órgãos	Total de Pedidos	Prazo Médio de Respostas
Fala.BR	299	8	42	63	1	413	7 dias

Fonte: Fala.BR

2.2 Cobranças

Com base no art. 16, da Lei 13.460/17: “**Art. 16 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período**”. A Ouvidoria adota procedimentos para o monitoramento das manifestações cadastradas pelos usuários no sistema Fala.BR, que se encontram fora do prazo que é de 30 dias prorrogáveis por mais 30, totalizando 60 dias para a resposta da área responsável ao usuário. A Ouvidoria tem alcançado um prazo médio de resposta de 7 dias.

Considerando os prazos legais, a Ouvidoria encaminhou durante o mês de março 6 e-mails de cobranças às áreas técnicas por omissão de respostas, das quais algumas foram cobranças recorrentes, buscando melhor atender o pleito dos usuários.

Vale ressaltar que das 6 manifestações, 4 que se encontram fora do prazo são referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro, e as outras 2 são relativas a janeiro.

Relacionamos a seguir os protocolos cadastrados no Fala.BR que se encontram com os prazos de respostas vencidos:

Protocolo	Data de abertura	Data Limite	Forma de encaminhamento	Data Cobrança	Área	Dias em Atraso
01355.2021.001524-67	02/10/2021	03/12/2021	gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	119
01355.2021.001754-08	10/11/2021	10/01/2022	gabdgaf@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Assessoria de Finanças	81
01355.2021.001882-24	01/12/2021	02/02/2022	srh@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Superintendência de Recursos Humanos	58
01355.2022.000040-36	12/01/2022	14/03/2022	gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	18
01355.2021.001809-16	22/11/2021	21/01/2022	gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	70
01355.2022.000039-00	12/01/2022	14/03/2022	gabsuar@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Superintendência de Arrecadação	18
01355.2022.000046-21	13/01/2022	16/03/2022	ife08@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	AFE 08 - ITD	16
01355.2022.000041-17	12/01/2022	14/03/2022	irf6412@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Auditoria-Fiscal Regional - Capital 64.12	18
01355.2022.000030-64	10/01/2022	11/03/2022	ife08@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	AFE 08 - ITD	21

**Relatório Trimestral de Gestão – Ouvidoria e Transparência
Primeiro Trimestre/2022**

01355.2022.0 00029-20	10/01/2022	11/03/2022	suporteadrj@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Subsecretaria de Estado de Receita	21
01355.2021.0 01994-48	27/12/2021	25/02/2022	suporteadrj@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Subsecretaria de Estado de Receita	35
01355.2021.0 01923-54	08/12/2021	08/03/2022	ipva.atendimento@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	AFE 09 - IPVA	24
01355.2021.0 01583-17	11/10/2021	13/12/2021	gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	109
00557.2022.0 00025-68	07/01/2022	11/03/2022	ife08@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	AFE 08 - ITD	21
01355.2022.0 00021-73	06/01/2022	09/03/2022	ife08@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	AFE 08 - ITD	23
01355.2022.0 00019-59	06/01/2022	07/03/2022	ife08@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	AFE 08 - ITD	25

3. Pedidos de Acesso à Informação

A Ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), para o cumprimento da transparência passiva, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada à Ouvidoria.

3.1 Quantitativo de Pedidos de Informação

Pedidos de Informação					
Origem	Resposta enviada	Em andamento	Total de Pedidos	Negativa Enviada	Prazo Médio de Respostas
e-SIC	156	10	166	0	6 dias

Fonte: e-SIC

Do total de solicitações de Pedido de Acesso à Informação cadastradas no sistema e-SIC, 93,98% foram respondidos e 6,02% encontravam-se em andamento, no momento de elaboração deste.

Com base na Lei nº 12.527/2011, regulamentada no estado pelo Decreto nº 46.745/2018 o prazo para atendimento de pedido de informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Conforme quadro anterior, considerando as informações extraídas do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC, **o prazo médio de resposta durante o primeiro trimestre foi de 6 dias, a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**

3.2 Recursos

Pedidos de Informação - Recursos					
	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total de Recursos	Prazo Médio de Respostas
Recurso	11	2	2	15	6 dias

Fonte: e-SIC

Com base na Lei nº 12.527/2011, regulamentada no estado pelo Decreto nº 46.745/2018 o prazo para atendimento de recurso é de 5 dias. Conforme quadro anterior, considerando as informações extraídas do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC, o **prazo médio de resposta dos recursos durante o primeiro trimestre foi de 6 dias, a SEFAZ não atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**

4. Monitoramento da LAI

4.1. Transparência Ativa

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/11, que estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativamente, independente de solicitação, e ao Decreto nº 46.475/2018, que regulamentou em âmbito estadual, as informações mínimas que os órgãos devem divulgar nas suas páginas oficiais de internet, em menu denominado TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria, com o objetivo de orientar as áreas de negócio para produção e a forma de divulgação dessas informações no site da SEFAZ e aprimorar a Transparência Ativa desta Pasta realizou monitoramento das informações divulgadas em nosso sítio institucional (http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/faces/menu_structure/servicos?_afLoop=50717127292250913&_afWindowMode=0&_afWindowId=null&_adf.ctrl-state=1d5zvelbem_278).

4.1.1 Site SEFAZ

Para atendimentos às legislações vigentes, e com base no Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2021 (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/09/Guia-de-Transparencia-Ativa-do-Estado-do-Rio-de-Janeiro-2021.pdf>) a Ouvidoria, por intermédio da Subsecretaria de Integridade e Gestão de Riscos, juntamente com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação realizou reunião para apresentação das necessidades da Ouvidoria, relacionadas às atualizações no site institucional da SEFAZ.

Foi instruído o processo SEI-040001/000215/2021 para solicitação das ações necessárias às áreas técnicas da SEFAZ para posterior monitoramento das atualizações por esta Ouvidoria.

4.1.2 Portal da Transparência Fiscal

Em atendimento a Lei Complementar nº 101/2000 e a Lei nº 12.527/2011, a SEFAZ instituiu o Portal da Transparência Fiscal, com o objetivo de dar ampla divulgação das informações e dados contábeis, orçamentários e fiscais da gestão do governo do estado, em meio eletrônico de acesso público.

A Ouvidoria busca auxiliar as áreas da SEFAZ na forma de divulgação de tais informações e dados, formato de conteúdo (pdf., excel, csv), bem como orientar quanto a atualização e disponibilização de novos itens no Portal da Transparência Fiscal.

4.2. Transparência Passiva

No cumprimento da competência do monitoramento do atendimento da LAI, a Ouvidoria adota procedimentos de rotina para monitoramento dos pedidos de informação, principalmente quanto aos processos encaminhados que se encontram fora do prazo, com o objetivo de auxiliar as áreas, para que as respostas possam ser enviadas ao usuário do serviço público, baseando-se na Lei nº 12.527/2011 e no “Guia de Boas Práticas para Atendimento no Sistema e-SIC”, de 2021, divulgado pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ (<http://www.cge.rj.gov.br/wp-content/uploads/2021/01/GUIA-DE-BOAS-PR%C3%81TICAS-PARA-ATENDIMENTO-NO-SISTEMA-e-SIC.pdf>).

Durante o mês de março a Ouvidoria encaminhou 6 e-mails de cobranças por omissão de respostas às áreas técnicas, das quais algumas foram cobranças recorrentes, buscando atender o pleito dos usuários.

Relacionamos, a seguir, os processos inaugurados no SEI, oriundos de pedidos de acesso à informação, cadastrados no e-SIC que se encontram com prazos vencidos.

Vale ressaltar que das 6 manifestações, 1 que se encontram fora do prazo é referente ao mês de dezembro e as outras 5 são relativas a janeiro e fevereiro.

Protocolo	Data de abertura	Data Limite	Forma de encaminhamento	Data Cobrança	Área	Dias em Atraso
23888	31/01/2022	02/03/2022	subfin@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Subsecretaria de Finanças	30

Relatório Trimestral de Gestão – Ouvidoria e Transparência Primeiro Trimestre/2022

23335	28/12/2021	02/01/2022	ife10@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	AFE 10 - Produtos Alimentícios	89
23826	27/01/2022	26/02/2022	ife01@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	AFE 01 - Prestação de Serviços de Transportes Intermunicipais e Interestaduais	33
23832	27/01/2022	26/02/2022	irf6409@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Auditoria-Fiscal Regional – Capital 64.09	33
23915	01/02/2022	03/03/2022	gabreceita@fazenda.rj.gov.br	08/03/2022	Subsecretaria de Estado de Receita	29
24013	04/02/2022	06/03/2022	gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	22/03/2022	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	25

Os protocolos mencionados anteriormente encontram-se atrasados, no entanto esta Ouvidoria vem realizando cobrança periodicamente a área responsável pela demanda.

5. Considerações Finais

Os sistemas eletrônicos permitem aos usuários o acompanhamento das manifestações e pedidos de informações através de protocolos gerados pelos sistemas, dando transparência quanto ao andamento e tratamento pelas áreas responsáveis da SEFAZ.

O objetivo do e-mail institucional disponibilizado pela Ouvidoria é estreitar o relacionamento do usuário do serviço público, para dar tratamento as suas demandas. Porém, o maior número de manifestações são dúvidas de caráter técnico e operacional, as quais são prontamente dirimidas e ou encaminhadas as respectivas áreas competentes da SEFAZ. Tais procedimentos, assemelham-se àqueles adotados via atendimento telefônico pela equipe da Ouvidoria. Assim, orientando o usuário a cadastrar suas manifestações nos sistemas Fala.BR e e-SIC, de forma que essas demandas possam ser assistidas com mais eficiência junto às áreas de negócio da SEFAZ e respondidas de forma mais eficaz ao usuário do serviço público.

Em relação as denúncias recebidas, a Ouvidoria realiza análise preliminar, para verificação de elementos suficientes e posterior encaminhamento às áreas competentes para apuração, sendo devidamente respondida ao usuário quanto ao recebimento da manifestação, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações. Em muitos casos as denúncias não apresentam informações suficientes para seu prosseguimento, ocasionando seu arquivamento, via sistema Fala.BR.

É importante frisar que as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação possuem previsão legal, e que compete às áreas técnicas demandadas da SEFAZ a elaboração e encaminhamento das respostas ao solicitado por esta Ouvidoria em atendimento ao pleito do usuário do serviço público.

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

SEM TEMPO A PERDER

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda
ouvidoria@fazenda.rj.gov.br