



Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria e Transparência

Exercício 2021

Leonardo Lobo Pires

Secretário de Estado de Fazenda

Rodrigo dos Santos Neves

Subsecretário de Controladoria Interna

Fernanda Calil Tannus de Oliveira

Ouvidora

Equipe de Ouvidoria

Karina Leão Souza Lisboa

Léo Cunha Albuquerque Salgado

Manuella Guerreiro Barata

Paula Silva Agostinho de Melo

Thaís Batista Fernandes do Nascimento

Sumário

Introdução.....	4
1. Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ	4
1.1. Valores	5
1.2. Atribuições	6
1.3. Canais de Atendimento	7
1.4. Base Legal	8
1.4.1. Leis Federais.....	8
1.4.2. Leis Estaduais	8
1.4.3. Decretos.....	9
1.4.4. Resoluções.....	9
2. Manifestações de Ouvidoria.....	10
2.1. Classificação.....	11
2.2. Fluxos de Atendimento	12
2.2.1. Manifestações de Ouvidoria – Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.....	12
2.2.2. Manifestação de Ouvidoria – Denúncia.....	13
2.3. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria	14
2.3.1. Distribuição por Mês	15
2.3.2. Por Canal de Entrada.....	16
2.3.3. Por Tipo	17
2.3.4. Por Assunto.....	18
3. Pedidos de Acesso à Informação	18
3.1. Fluxo de Atendimento	20
3.1.1. Pedidos de Acesso à Informação.....	20
3.2. Números e Análises dos Pedidos de Acesso à Informação	21
3.2.1. Distribuição por Mês	21
3.2.2. Situação	22
3.2.3. Perfil do Solicitante	22
3.3. Números e Análises dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação	24
3.3.1. Distribuição por Mês	24
3.3.2. Situação	25
3.3.3. Perfil do Recursante	25
4. Transparência Ativa	27
4.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	27
4.2. Portal da Transparência Fiscal.....	29
4.3. Carta de Serviços da SEFAZ/RJ	29
GLOSSÁRIO.....	30

Introdução

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro – SEFAZ/RJ, com o intuito dar transparência às suas atividades e contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela Secretaria, e em cumprimento à Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, apresenta o **Relatório Anual de Gestão do Exercício de 2021**.

Em tempo, cabe registrar que, ao longo do ano de 2021, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ experienciou duas mudanças de gestão, tendo a primeira atuado no período de janeiro a abril, e a segunda, no período de maio a dezembro.

Isto posto, no presente documento, além dos pilares normativos, valores, atribuições e canais de atendimento da Ouvidoria da SEFAZ/RJ, serão contemplados os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como as iniciativas relacionadas à transparência ativa do órgão, com base nas atividades desenvolvidas pelas gestões anteriores no decorrer do exercício de 2021.

1. Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro é integrante da estrutura organizacional do órgão, sendo hierarquicamente subordinada à Subsecretaria de Controladoria Interna e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria da Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

No desempenho de sua missão institucional, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ, por meio do recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados pelo usuário de serviços públicos, e por meio de iniciativas relacionadas à promoção da transparência ativa, visa fomentar o controle social e a participação popular, bem como subsidiar a Administração Pública em busca de constante melhoria na adequada prestação de serviços ao cidadão.

1.1. Valores

- ✓ Excelência
- ✓ Busca permanente da qualidade na formulação, execução e avaliação das ações.
- ✓ Motivação
- ✓ Realizar o trabalho com dedicação e orgulho, direcionado à obtenção dos resultados que a sociedade espera.
- ✓ Ética
- ✓ Cumprimento do dever com a constante observância da lei e da moralidade pública.
- ✓ Equidade
- ✓ As ações devem ter caráter impessoal e imparcial, no que diz respeito aos contribuintes, órgãos públicos e servidores.
- ✓ Sustentabilidade
- ✓ Compromisso com o trabalho feito, prevendo consequências e impactos futuros.
- ✓ Independência
- ✓ Trabalhar com parâmetros técnicos, garantindo as soluções mais adequadas para a sociedade em observância da lei.

- ✓ Transparência
- ✓ Comunicar à sociedade prioridades, desafios, resultados e realizações com transparência e precisão, ouvindo as demandas de serviços e atividades por parte dos contribuintes e cidadãos

1.2. Atribuições

As atribuições desta Ouvidoria, definidas pelo art. 4º da Resolução SEFAZ nº 168, de 04 de setembro de 2020, são:

I - gerenciar e zelar pela Lei de Acesso à Informação - LAI - e o cumprimento dos prazos previstos na legislação;

II - recepcionar, organizar, examinar e dar tratamento às manifestações recebidas do cidadão, sejam elas de maneira sistêmica, presencial, ligação telefônica ou correio eletrônico;

III - realizar a mediação administrativa com os setores para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas com o objetivo de manter o cidadão ciente quanto ao andamento e resultado de sua manifestação, a fim de que a conclusão ocorra dentro do prazo legal estabelecido;

IV - executar, apoiar e coordenar, no âmbito da SEFAZ, campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação, para o incentivo à participação popular e ao controle social, de forma interna ou externa;

V - responder pelo Sistema de Ouvidoria Fala.BR no âmbito da SEFAZ;

VI - elaborar relatórios gerenciais trimestrais, ou outra periodicidade solicitada em norma própria, com indicadores e análises técnicas sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação, encaminhando ao Subsecretário de Controle Interno para ciência e posterior envio ao Secretário de Estado de Fazenda e publicação no Portal da Ouvidoria no site da SEFAZ;

VII - prover os gestores com informações a partir de dados e estatísticas oriundos das manifestações dos usuários, de modo a revelar oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos institucionais, melhora no atendimento ao contribuinte, bem como possíveis riscos a imagem e operacionalização da SEFAZ;

VIII - assessorar o titular da Subsecretaria de Controle Interno da SEFAZ nos assuntos relacionados com as atividades de ouvidoria e transparência pública, incluindo a página na internet da SEFAZ;

IX - cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado;

X - responder pelas atribuições previstas nos termos dos artigos 113-B, 113-C e 113-D da Lei Complementar nº 69/1990, com nova redação dada pela Lei Complementar nº 135/2009.

1.3. Canais de Atendimento

O usuário de serviços públicos pode entrar em contato com a Ouvidoria da SEFAZ/RJ por meio dos seguintes canais:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria (Fala.BR): acessível em <https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;
- ✓ Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ): acessível em <http://www.esicrj.rj.gov.br/>;
- ✓ Telefone institucional: (21) 2334-4770;
- ✓ Email institucional: ouvidoria@fazenda.rj.gov.br;
- ✓ Atendimento presencial: das 10h às 16h, mediante agendamento por telefone; e
- ✓ Correspondência endereçada à Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro: Av. Presidente Vargas, 670 / 16º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20071-001.

1.4. Base Legal

1.4.1. Leis Federais

- ✓ **Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;
- ✓ **Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e
- ✓ **Lei Federal nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

1.4.2. Leis Estaduais

- ✓ **Lei Estadual nº 6.052**, de 23 de setembro de 2011, dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos” e dá outras providências.

1.4.3. Decretos

- ✓ **Decreto Estadual nº 46.475**, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da constituição da república, e dá outras providências;
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.622**, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do rio de janeiro, e dá outras providências;
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.836**, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências; e
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.873**, de 13 de dezembro de 2019, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências.

1.4.4. Resoluções

- ✓ **Resoluções CGE nº 13**, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- ✓ **Resolução CGE nº 37**, de 07 de agosto de 2019, que também estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460/2017;

- ✓ **Resolução SEFAZ nº 168**, de 04 de setembro de 2020, que estabelece as competências e siglas dos órgãos da Subsecretaria de Controle Interno, a vigorarem enquanto não atualizado o Regimento Interno da SEFAZ; e
- ✓ **Resolução SEFAZ nº 280**, de 05 de novembro de 2021, que estabelece procedimentos para a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 46.475/2018, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, e dá outras providências.

2. Manifestações de Ouvidoria

A Lei Federal nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, garante ao cidadão o direito de se manifestar acerca da prestação de serviços públicos e da conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Com a adesão¹ ao Programa Federal de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, intermediada pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, o sistema Fala.BR foi disponibilizado aos órgãos e entidades da administração pública estadual integrantes da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, para recebimento e tratamento das manifestações do usuário de serviços públicos (também conhecidas como “manifestações de ouvidoria”), sendo a obrigatoriedade de utilização do referido sistema estabelecida no Decreto Estadual nº 46.622/2019 e ratificada na Resolução CGE nº 13/2019.

Em cumprimento aos normativos supracitados, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ utiliza a plataforma Fala.BR como canal oficial para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria – Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão – no âmbito da Secretaria.

¹ Termo assinado em 10 de agosto de 2018, conforme extrato publicado no DOE/RJ de 31 de agosto de 2018.

Ressaltamos que as manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas via e-mail e telefone institucionais ao longo do exercício de 2021, que tiveram os respectivos atendimentos registrados e classificados no Sistema *Redmine*, foram contempladas nos números e análises deste relatório e referenciadas pelo respectivo canal de entrada.

Ressaltamos ainda que, independente do canal de recebimento, a Ouvidoria encaminha, quando pertinente, a manifestação à área técnica, realizando mediação administrativa para que a resposta conclusiva ocorra dentro do prazo legal², sendo o conteúdo das respostas fornecido em sua integralidade ao cidadão.

2.1. Classificação

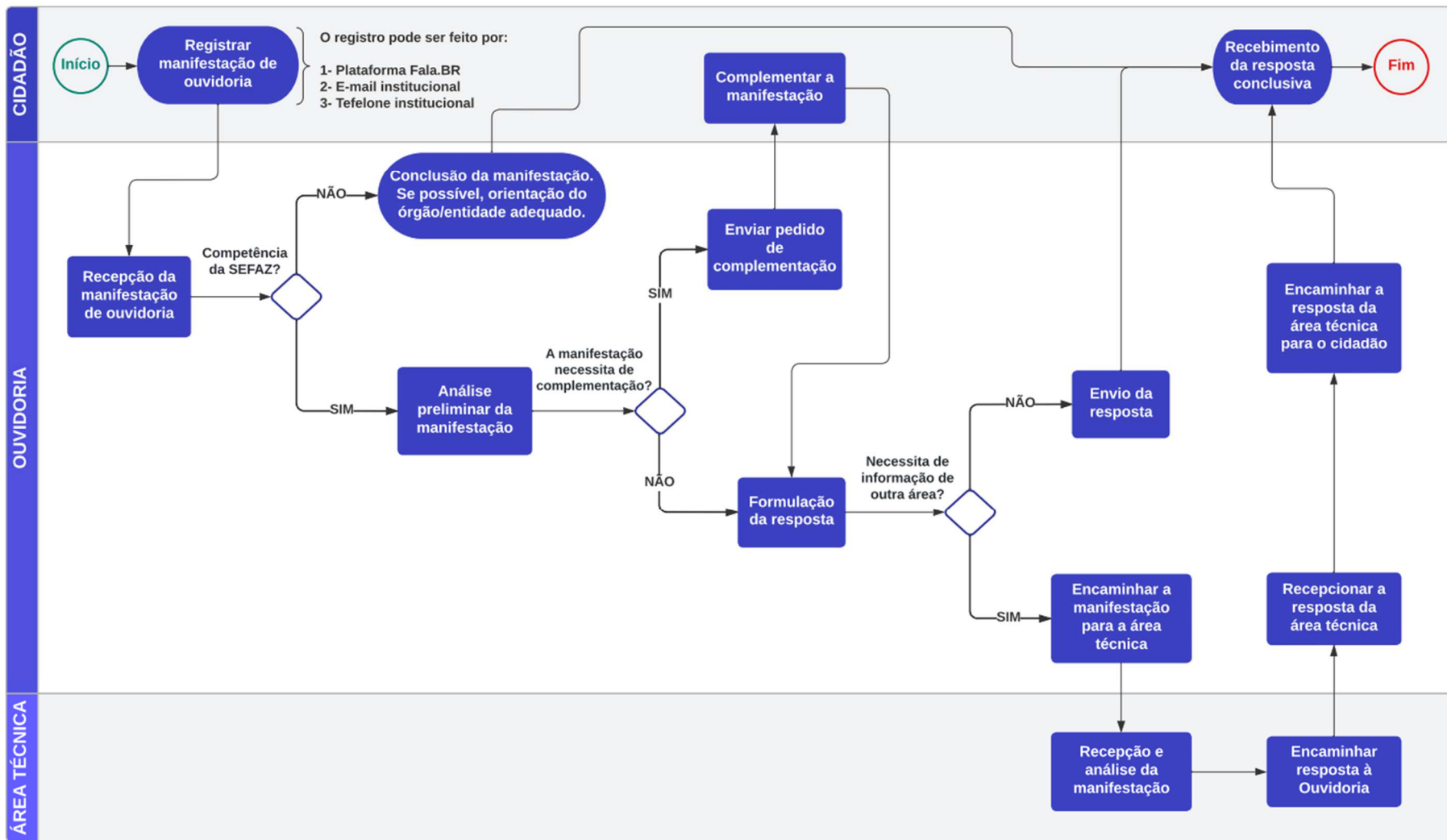
Os tipos (classificação) de manifestações de ouvidoria que atualmente podem ser encaminhadas à SEFAZ/RJ por meio da plataforma Fala.BR são:

Tipo	Definição
Denúncia	Comunicação de ato que indica a prática de irregularidade ou ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Solicitação	Pedido para adoção de providências por parte da Administração.
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

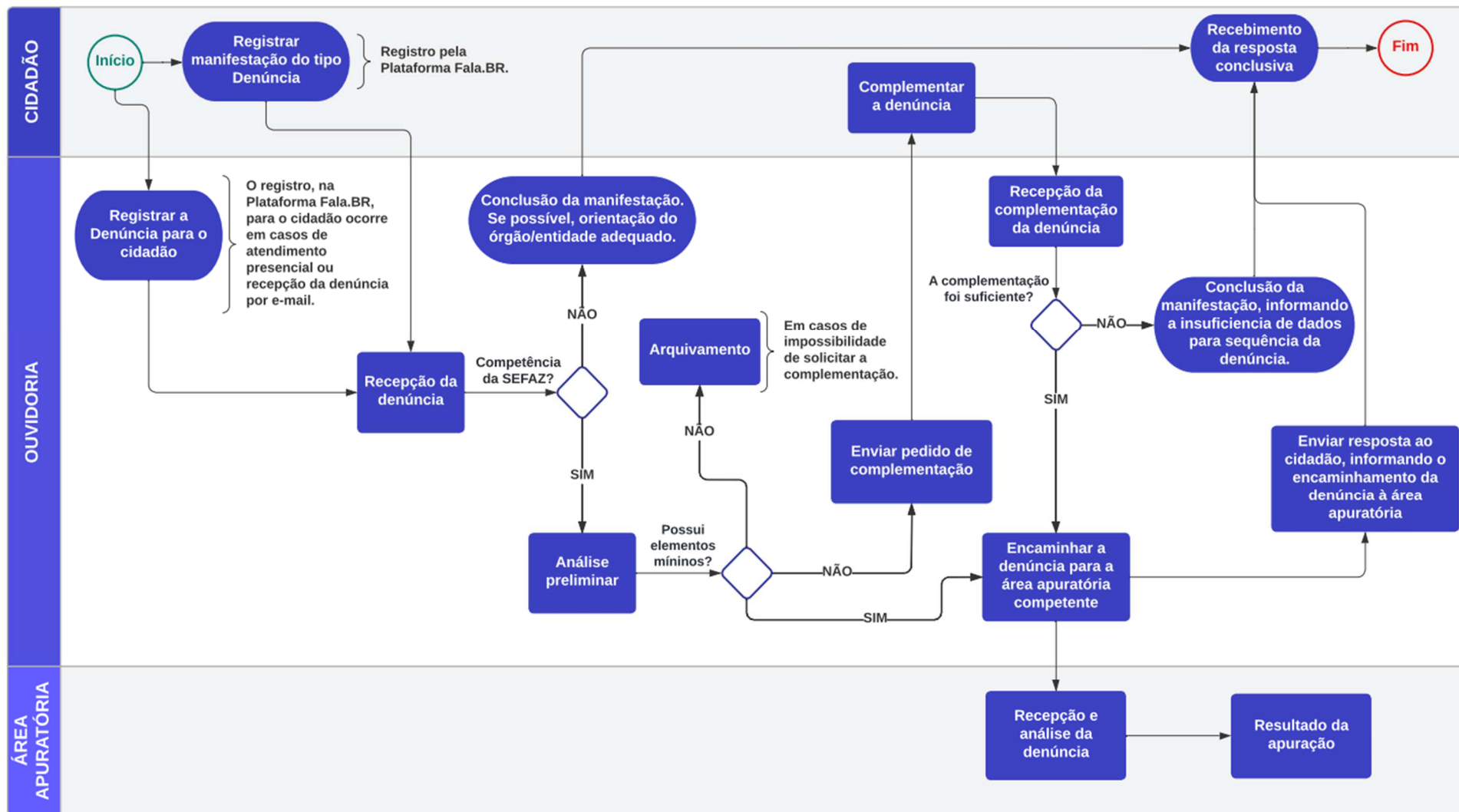
² Conforme disposto no art.16 da Lei Federal nº 13.460/2017, o prazo limite para as respostas conclusivas das manifestações de ouvidoria oriundas do Fala.BR é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada por igual período.

2.2. Fluxos de Atendimento

2.2.1. Manifestações de Ouvidoria – Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão



2.2.2. Manifestação de Ouvidoria – Denúncia



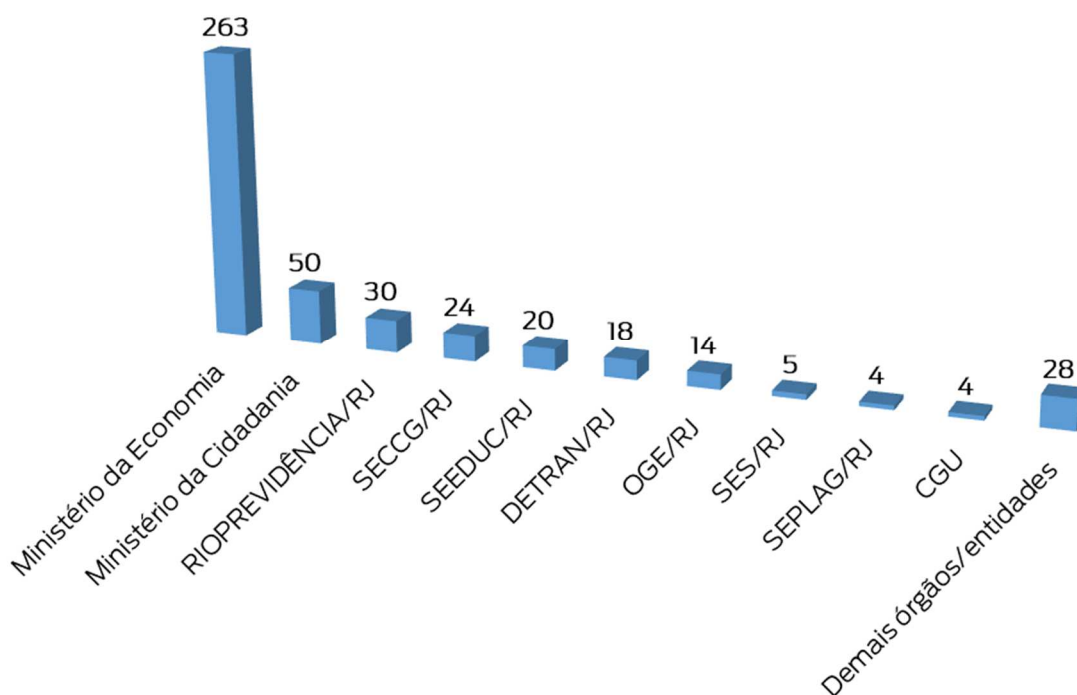
As manifestações de ouvidoria do tipo denúncia, são recepcionadas, no âmbito da SEFAZ, pela Ouvidoria, que realiza análise preliminar para verificação de elementos mínimos e procede com o encaminhamento às áreas apuratórias competentes, sendo devidamente respondidas ao usuário quanto ao recebimento e encaminhamento da manifestação, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações pessoais.

Nos casos cuja denúncia não apresenta os elementos mínimos para o seu prosseguimento, se for possível, procede-se com a solicitação de complementação da manifestação. Não sendo possível tal solicitação, procede-se com o seu arquivamento.

2.3. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria

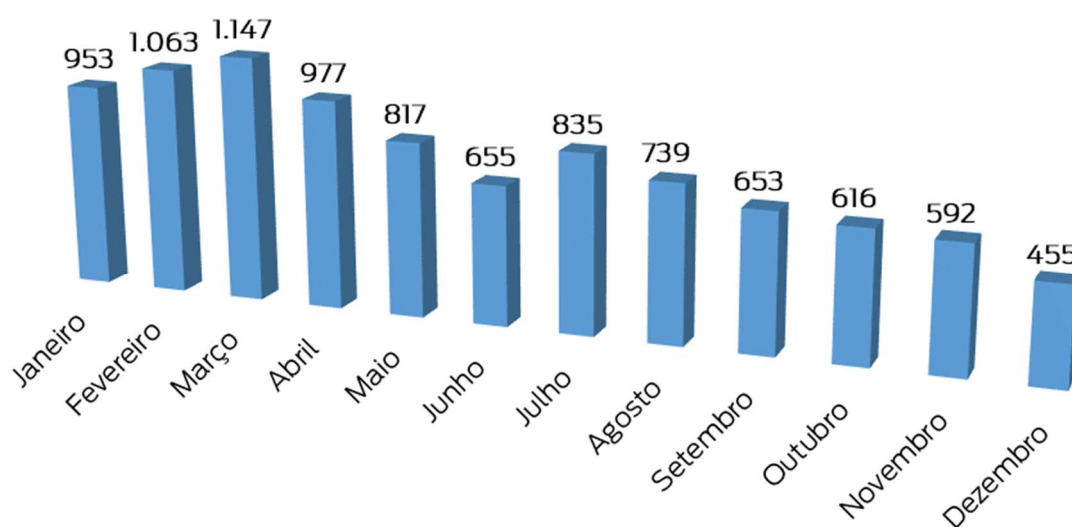
Durante o exercício de 2021, foram recepcionadas 9.962 (nove mil e novecentas e sessenta e duas) manifestações de ouvidoria, dentre as quais 9.502 (nove mil e quinhentas e duas) foram efetivamente tratadas por serem de competência da SEFAZ/RJ.

Ao receber manifestações que versam sobre assuntos que não competem à Secretaria, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ procede com o redirecionamento da manifestação ao órgão/entidade que julgar pertinente. Do total de manifestações recebidas, 460 (quatrocentas e sessenta) foram encaminhadas a outros órgãos/entidades, no decorrer do ano de 2021, em razão da matéria a ser analisada:



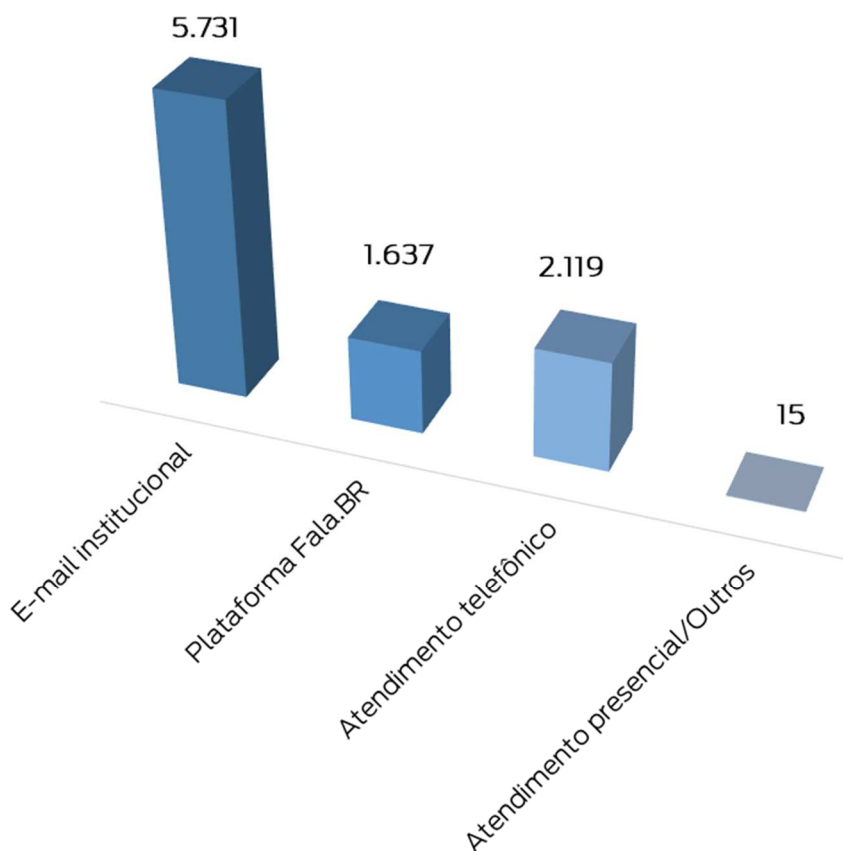
Nos próximos subitens, apresentaremos análises das 9.502 manifestações efetivamente tratadas pela Ouvidoria, no que tange à distribuição por mês, origem (canais de entrada), natureza (tipos) e temática (assuntos).

2.3.1. Distribuição por Mês



Fonte: Fala.BR e Redmine.
Dados extraídos em 19/07/2022.

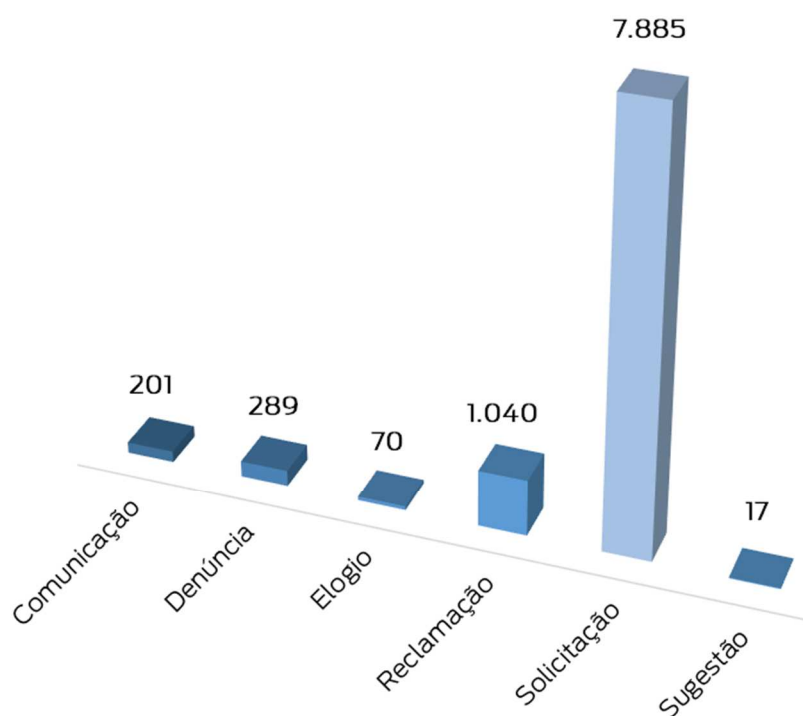
2.3.2. Por Canal de Entrada



Fonte: Fala.BR e Redmine.
Dados extraídos em 19/07/2022.

Durante o exercício de 2021, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e efetivamente tratadas, verifica-se a prevalência de uso do e-mail institucional pelo cidadão, com 5.731 (cinco mil e setecentas e trinta e um) registros, representando 61% das demandas, o que demonstra ser o canal de comunicação que mais impactou nas atividades da equipe.

2.3.3. Por Tipo

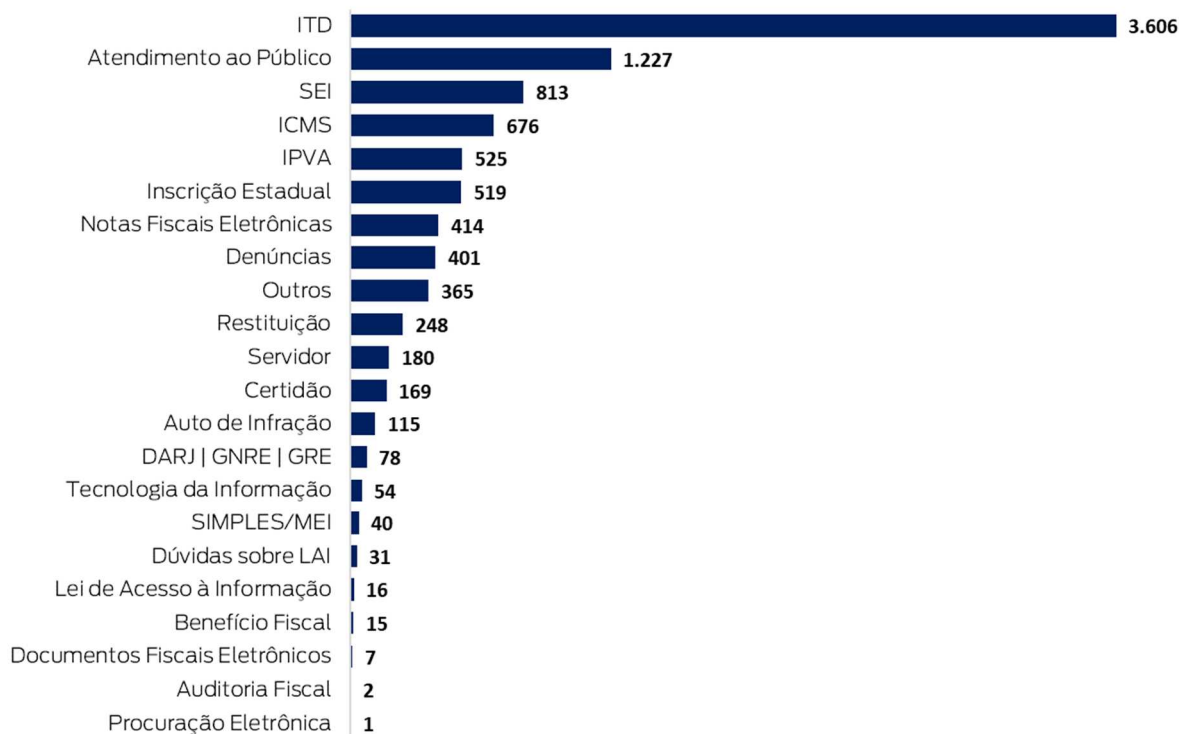


Fonte: Fala.BR e Redmine.
Dados extraídos em 19/07/2022.

Durante o exercício de 2021, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas, verifica-se que 7.885 (sete mil e oitocentas e oitenta e cinco) foram do tipo Solicitação, representando 83% das demandas enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 1.040 (um mil e quarenta) registros, alcançando 11% do total.

2.3.4. Por Assunto

Durante o exercício de 2021, os assuntos das manifestações de ouvidoria recepcionadas foram:



Fonte: Fala.BR e Redmine.
 Dados extraídos em 19/07/2022.

3. Pedidos de Acesso à Informação

A **Transparência Passiva** se dá quando o órgão ou entidade é demandado pela sociedade – por meio de Pedidos de Acesso à Informação – a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo.

A obrigatoriedade de prestar as informações solicitadas está prevista na Lei Federal nº 12.527/2011, que foi regulamentada no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018 e, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, teve os procedimentos estabelecidos por meio da Resolução SEFAZ nº 280/2021.

Para cumprimento da transparência passiva, permitindo que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe, acompanhe o prazo e receba a resposta de sua solicitação, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ, além de disponibilizar o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC³, adota como canal oficial o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em consonância à legislação pertinente.

O prazo legal de resposta para os pedidos de acesso à informação recepcionados pela Ouvidoria é de até 20 (vinte) dias, contados da data da solicitação, podendo ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial.

Nos casos de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o requerente pode apresentar, em até 10 (dez) dias contados da ciência da decisão, recurso em primeira instância, que será encaminhado à autoridade hierarquicamente superior àquela que adotou a decisão inicial, devendo a apreciação ocorrer no prazo de 05 (cinco) dias, a partir da sua apresentação.

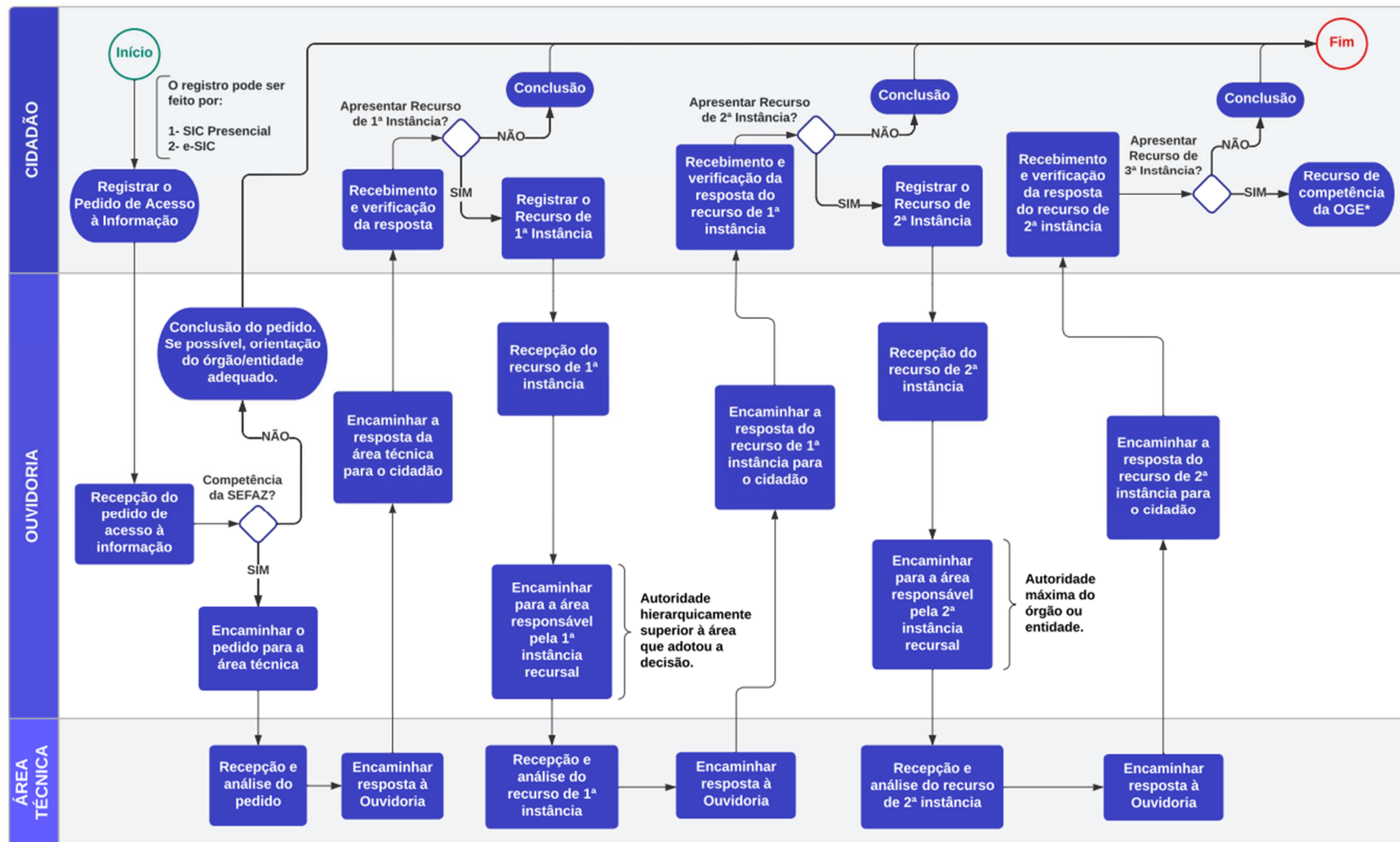
Desprovido o recurso de primeira instância, poderá ser apresentado recurso em segunda instância, que será direcionado à autoridade máxima do órgão ou entidade, sendo os prazos de apresentação do novo recurso e respectiva manifestação idênticos ao do recurso anterior.

Por fim, nas hipóteses de desprovimento do recurso de segunda instância, o requerente poderá direcionar, no prazo de 10 (dez) dias, terceira instância de recurso à Controladoria Geral do Estado, que opinará no prazo de 05 (cinco) dias contados do recebimento e encaminhará o respectivo processo administrativo ao Governador do Estado, para decisão.

³ O SIC destina-se ao atendimento presencial ao usuário que não disponha de meios eletrônicos para realizar seu pedido de acesso à informação, sendo que todas as demandas advindas do SIC são registradas pela Ouvidoria no e-SIC para fins de tratamento.

3.1. Fluxo de Atendimento

3.1.1. Pedidos de Acesso à Informação

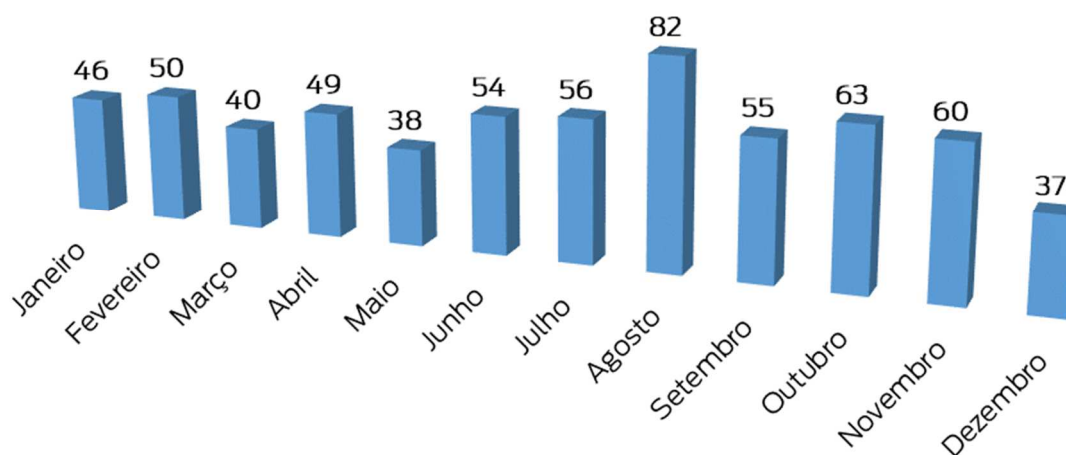


*Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

3.2. Números e Análises dos Pedidos de Acesso à Informação

Por meio do e-SIC, no exercício de 2021, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 630 (seiscentos e trinta) pedidos de acesso à informação, cujas análises foram representadas nos gráficos a seguir:

3.2.1. Distribuição por Mês



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

3.2.2. Situação

Pedidos de Acesso à Informação - Exercício 2021					
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total	Prazo Médio de Resposta (em dias)
e-SIC	0	616	14	630	9

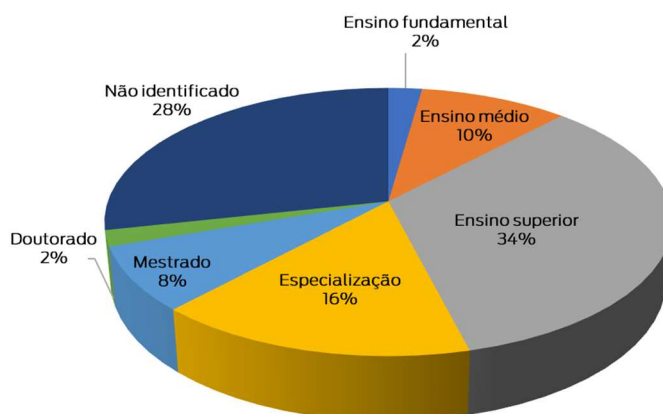
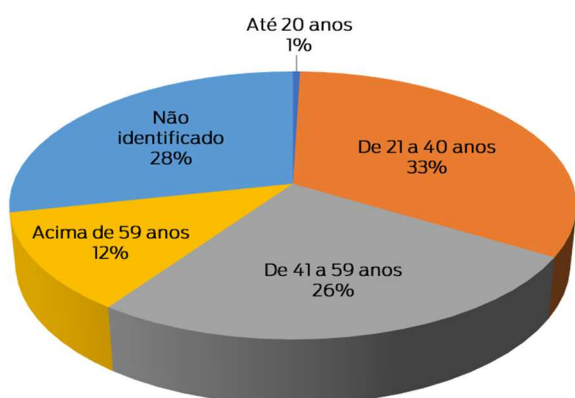
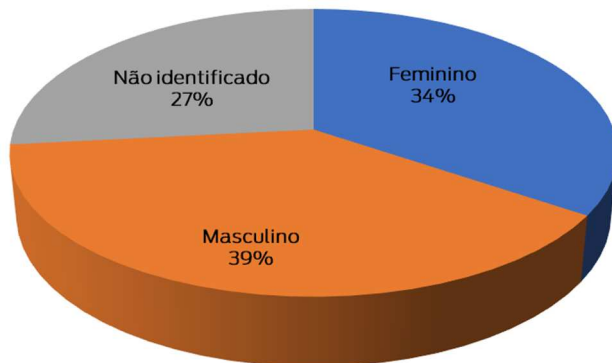
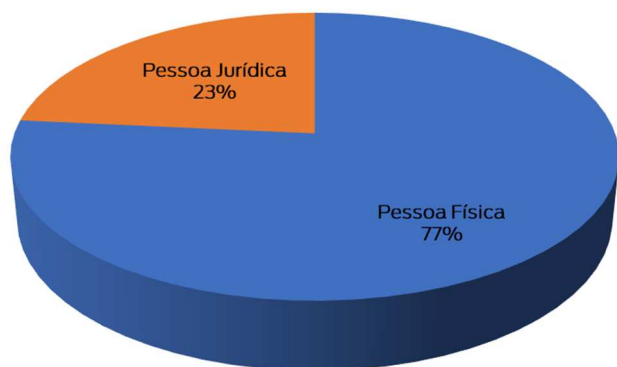


Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

3.2.3. Perfil do Solicitante

Ao dar entrada a um pedido de acesso à informação, o requerente pode (facultativo) fornecer dados sobre seu perfil, informando o tipo de pessoa, o sexo, a faixa etária e a escolaridade. Tais características permitem traçar um perfil dos cidadãos que utilizam o e-SIC para solicitar informações à SEFAZ/RJ.

A análise do perfil dos solicitantes evidencia que 77% são pessoas físicas, 39% são do gênero masculino, 33% se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos e 34% apresentam escolaridade em nível superior.

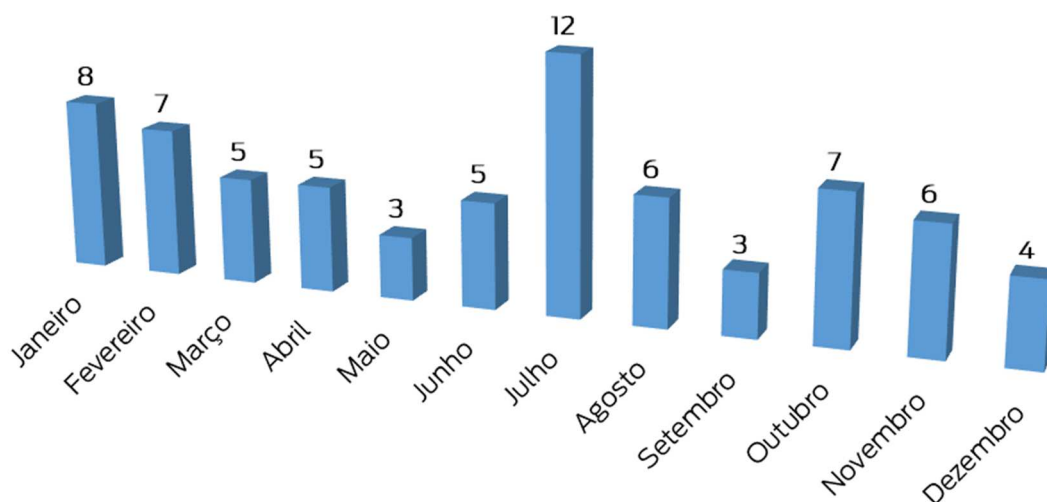


Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

3.3. Números e Análises dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o exercício de 2021, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 71 (setenta e um) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujas análises foram representadas nos gráficos a seguir:

3.3.1. Distribuição por Mês



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

3.3.2. Situação

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Exercício 2021					
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total	Prazo Médio de Resposta (em dias)
e-SIC	0	69	2	71	18

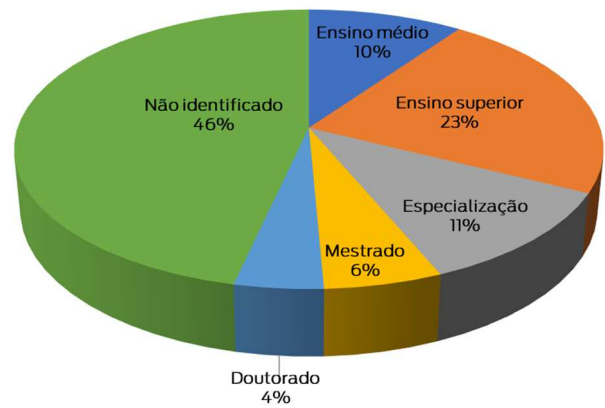
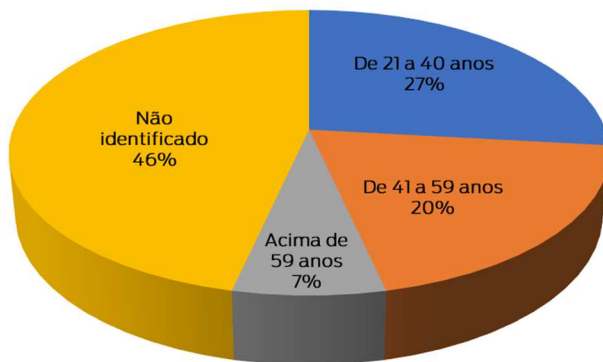
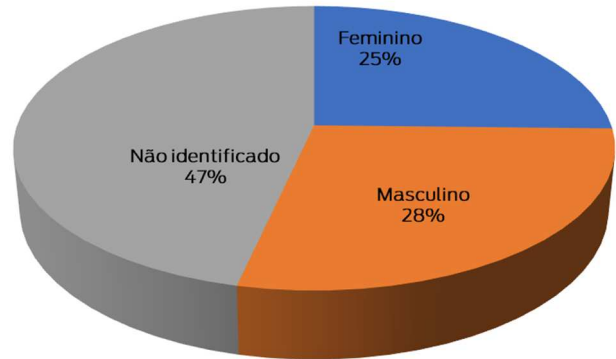
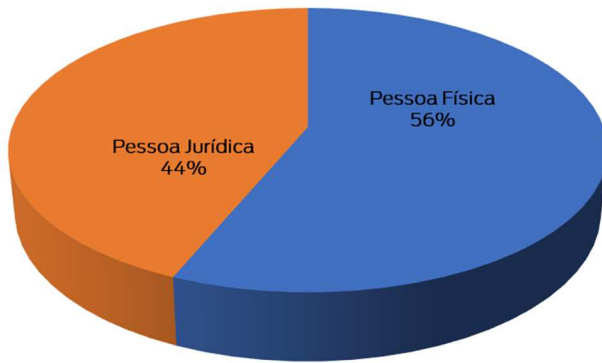


Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

3.3.3. Perfil do Recursante

De modo facultativo, ao ingressar com um recurso no e-SIC, o requerente também pode fornecer informações que permitem traçar um perfil do geral dos recursantes da SEFAZ.

A análise do perfil do recursante evidencia que 56% são pessoas físicas, 28% são do gênero masculino, 27% se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos e 23% apresentam escolaridade em nível superior.



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados extraídos em 15/08/2022.

4. Transparência Ativa

Em face da obrigatoriedade estabelecida pela Lei de Acesso à Informação acerca da divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitação⁴, bem como do disposto no Decreto Estadual nº 46.475/2018, no que se refere às informações mínimas que devem ser divulgadas nas páginas oficiais de internet dos órgãos e entidades estaduais, em seção específica denominada TRANSPARÊNCIA, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ realiza o monitoramento das informações disponibilizadas no sítio eletrônico institucional da Secretaria, orientando as áreas técnicas acerca das necessidades de publicação, manutenção e atualização dessas informações.

As ações realizadas pela Ouvidoria, ao longo do exercício de 2021, decorrentes do processo de monitoramento das informações divulgadas, visando o aprimoramento da transparência ativa do órgão, estão descritas nos tópicos a seguir:

4.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ

O *Menu* Transparência foi um ponto de atenção no exercício de 2021. Inicialmente foi solicitada à Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação a migração desta seção (anteriormente denominada “Acesso à Informação”) para o *menu* principal, com nova denominação para “Transparência”, conforme previsto no Decreto Estadual nº 46.475/2018.

No mês de setembro foi inaugurado o processo SEI-040001/000215/2021 para tratar da atualização do conteúdo do referido *menu* Transparência, objetivando atender às legislações vigentes e o Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2021.

⁴ Conjuntura conhecida como TRANSPARÊNCIA ATIVA.

Ao final do exercício de 2021, as seguintes solicitações foram atendidas:

✓ **Item Ações e Programas:**

a. Divulgação da [Carta de Serviços](#)

b. Divulgação do [Plano Estratégico Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação](#) - PEDTIC

✓ **Item Convênios e Transferências:**

a. Criação do botão *Convênios de receitas*.

b. Criação do botão *Convênios de despesas*.

✓ **Item Servidores:**

a. Criação do botão *Consulta a remuneração de servidores ativos*.

b. Criação do botão *Consulta a remuneração de servidores aposentados e pensionistas*.

✓ **Item Perguntas Frequentes:**

a. Atualização do link do item *ITD (Dúvidas Frequentes)*.

b. Criação do item *SEI - Dúvidas Frequentes*.

Além das alterações promovidas no menu Transparência, foram realizadas, junto às áreas técnicas competentes, a atualização de informações pertinentes ao cidadão, como canais de atendimento e inclusão de legislações⁵, conforme mudanças ocorridas ao longo do exercício, além da publicação de relatórios trimestrais de gestão que contemplam os números das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da SEFAZ/RJ.

⁵ Resolução SEFAZ nº 248/2021 e Resolução nº 280/2021 no item "Legislação" da página da Ouvidoria.

4.2. Portal da Transparência Fiscal

Em atendimento à Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal) e à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a SEFAZ/RJ 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 Secretaria na forma de divulgação de tais informações e dados, bem como monitora o funcionamento dos itens disponíveis no [Portal da Transparência Fiscal](#).

4.3. Carta de Serviços da SEFAZ/RJ

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento previsto pelo Decreto Estadual nº 46.836/2019 e tem por objetivo informar ao usuário os serviços prestados pela SEFAZ/RJ, sobre a forma de acesso visando tornar transparentes suas atividades, estabelecer relacionamento com os cidadãos e promover o controle social, externando seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

No exercício de 2021, a Ouvidoria promoveu a divulgação da Carta de Serviços da SEFAZ/RJ, que pode ser acessada no caminho “Transparência > Ações e Programas” do sítio institucional da Secretaria (www.fazenda.rj.gov.br), no carrossel localizado ao final da página inicial do sítio, ou ainda, na [página da Ouvidoria](#).

Ressaltamos que a Carta de Serviço é objeto de constante atualização e melhoria e, por isso, é disponibilizada ao cidadão sempre a versão mais atualizada desse importante instrumento de transparência.

GLOSSÁRIO

Comunicação: Manifestação anônima, que comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos ou uma violação dos direitos humanos. Na Comunicação, o acompanhamento do tratamento e a resposta conclusiva permanecem inacessíveis ao demandante.

Denúncia: Manifestação em que comunica a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos ou uma violação dos direitos humanos.

Elogio: Manifestação com expressão de satisfação com o bom atendimento ou o bom serviço prestado pelo Estado.

Em andamento: Pedido de acesso à informação em fase de tramitação.

e-SIC.RJ: Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão.

Negativa enviada: Pedido de acesso à informação restringido pelo órgão por conter alguma impossibilidade de fornecimento do solicitado.

Plataforma Fala.BR: plataforma informatizada para recebimentos e tratamento das manifestações de ouvidoria.

Reclamação: Manifestação que visa demonstrar a insatisfação com um serviço público, seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

Resposta enviada: Pedido de acesso à informação concluído com o envio da informação almejada/solicitada.

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

Redmine: Sistema de gestão de projetos.

Solicitação: Manifestação referente a um atendimento ou à prestação de um serviço. Pode estar relacionada ao fornecimento de algo material ou à prática de uma ação por parte do Estado.

Sugestão: Manifestação pela qual se apresenta uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda

ouvidoria@fazenda.rj.gov.br