



# Relatório Trimestral de Gestão

**Ouvidoria e Transparência**

**Segundo Trimestre**

**2021**

**Nelson Rocha**

Secretário de Estado de Fazenda

**Elizabeth Mauro**

Subsecretária de Integridade e Gestão de Riscos

**Myrla Raianne Ferreira dos Santos**

Ouvidora

Equipe da Ouvidoria da SEFAZ

**Manuella Guerreiro Barata**

**Marcileide 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 segundo trimestre de 2021, em atendimento ao inciso III, art. 3ª, 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
1.1.1 Comparativo Mensal do Quantitativo de Manifestações .....	5
1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria .....	6
1.3 Tipo de manifestações por tema.....	7
1.4 Assuntos Demandados .....	8
1.4.1 Comparativo Mensal dos Assuntos Demandados .....	8
1.4.2 Imposto sobre Transmissão de Bens Causa-mortis e Doação de Bens e Direitos – ITD ...	10
1.4.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI .....	11
1.5 Atendimento Presencial .....	12
2. Pedidos de Acesso à Informação .....	12
2.1 Quantitativo de Pedidos de Informação .....	12
2.2 Recursos .....	13
3. Monitoramento da LAI .....	13
3.1. Transparência Ativa .....	13
3.1.1 Site SEFAZ.....	14
3.1.2 Portal da Transparência Fiscal .....	14
3.2. Transparência Passiva .....	14
5. Normativos.....	15
6. Considerações Finais.....	16

## 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	Abril	Maio	Junho	Quantidade de Manifestações
Fala.BR	112	89	245	446
E-mail tratamento de manifestação no redmine	793	717	155	1.665
E-mail tratamento de dúvidas respondida diretamente ao usuário ou a área técnica	867	1.287	1.561	3.715
Ligações Telefônicas	121	39	254	414
<b>Total</b>	<b>1.893</b>	<b>2.132</b>	<b>2.215</b>	<b>6.240</b>

#### 1.1.1 Comparativo Mensal do Quantitativo de Manifestações



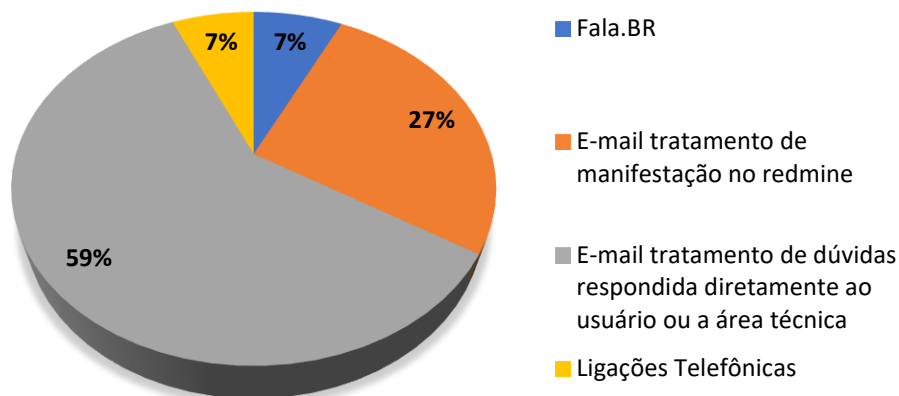
Em maio de 2021 a equipe de Ouvidoria e Transparência da SEFAZ iniciou um trabalho de conscientização através do e-mail institucional e durante os atendimentos telefônicos junto aos usuários do serviço público para que as manifestações de ouvidoria pudessem chegar via sistema Fala.BR.

Apesar do grande volume de e-mails recepcionados, a Ouvidoria tem envidado esforços para atender e orientar o usuário da melhor forma possível. O e-mail apresentou um crescimento de aproximadamente 180%, quando comparado junho em relação ao mês de maio.

Foi perceptível o crescimento de manifestações cadastradas no referido sistema com aumento aproximado de 276%, quando comparados os números de maio e junho.

As ligações telefônicas cresceram aproximadamente 646%, no comparativo de maio e junho.

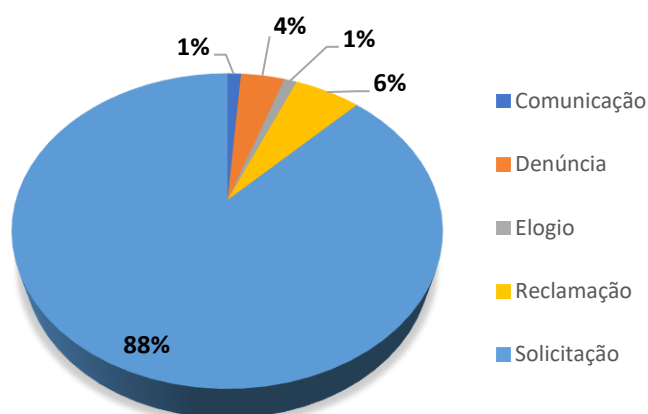
### Manifestações por canal de entrada



### 1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

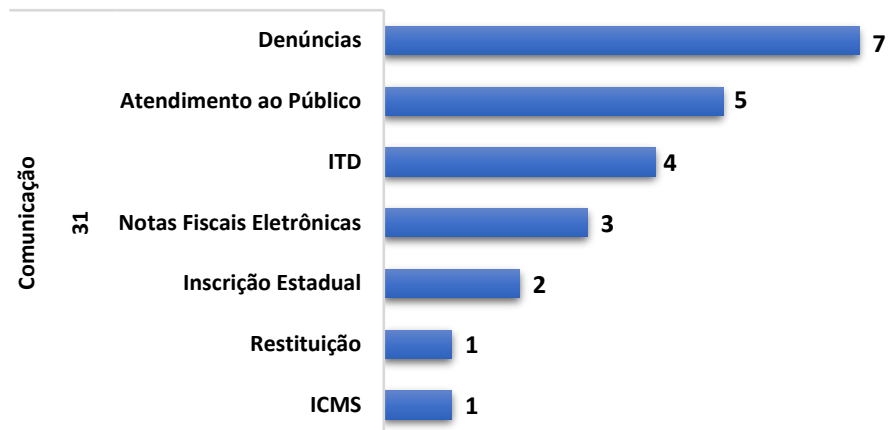
Tipo	Abril	Maio	Junho	Quantidade
Comunicação	4	6	21	31
Denúncia	37	44	19	100
Elogio	9	14	6	29
Reclamação	42	28	81	151
Solicitação	934	753	527	2.214
<b>Total de Manifestações</b>				<b>2.525</b>

### 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.

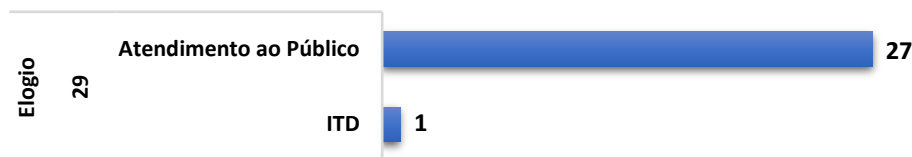
### 1.3 Tipo de manifestações por tema



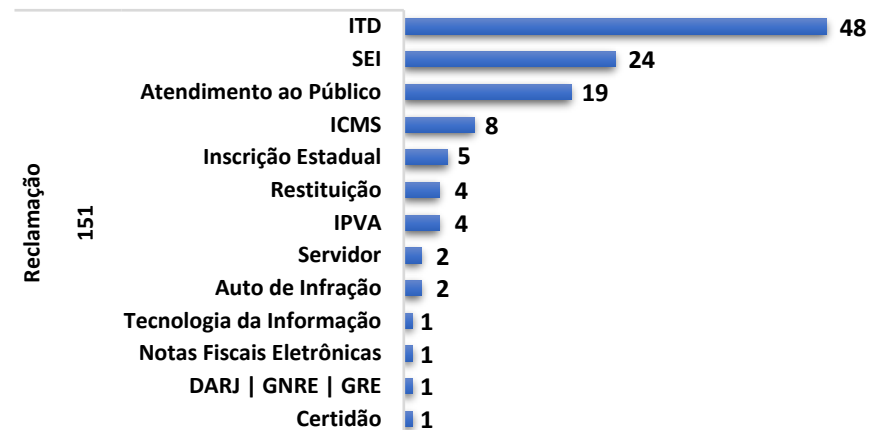
\*Do total de **Comunicações** recebidas pela Ouvidoria 8 (oito) foram classificadas como “Outros” por serem de competência de outros órgãos e entidades.



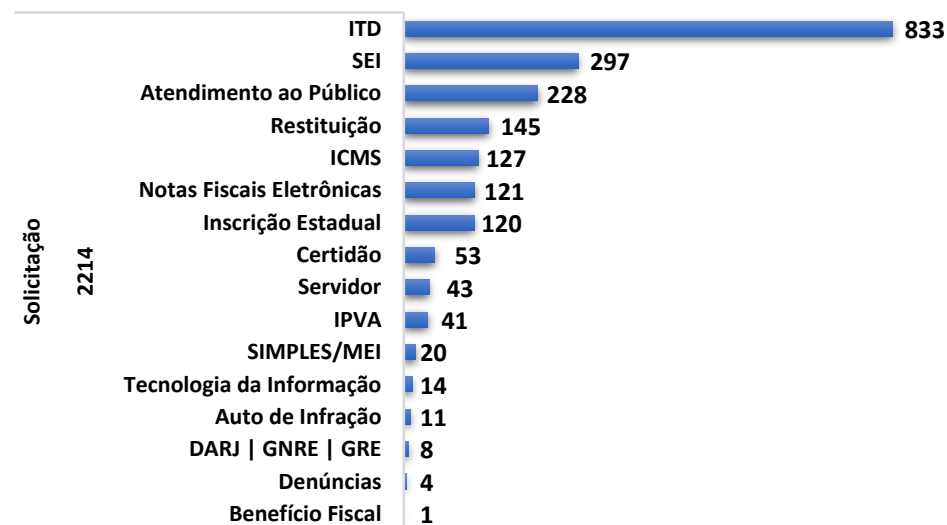
\*Do total de **Denúncias** recebidas pela Ouvidoria 2 (duas) foram classificadas como “Outros” ou serem de competência de outros órgãos e entidades.



\*Do total de **Elogio** recebido pela Ouvidoria 1 (um) foi classificado como “Outros” por serem de competência de outro órgão/entidade.

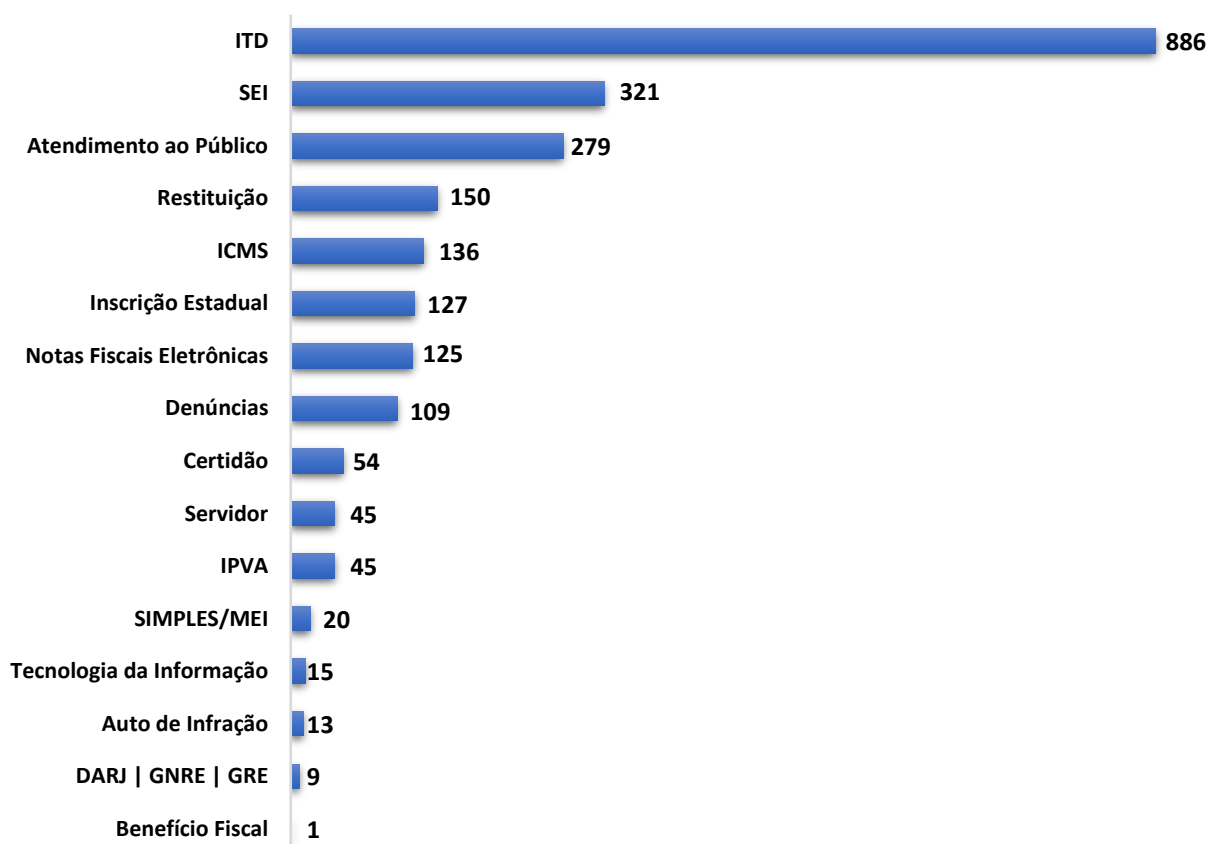


\*Do total de **Reclamação** recebidas pela Ouvidoria 31 (trinta e uma) foram classificadas como “Outros” por serem de competência de outros órgãos e entidades.



\*Do total de **Solicitação** recebidas pela Ouvidoria 148 (cento e quarenta e oito) foram classificadas como “Outros” por serem de competência de outros órgãos e entidades.

## 1.4 Assuntos Demandados



Dentre as 2.525 manifestações de ouvidoria cadastradas e categorizadas de acordo com os serviços prestados pela SEFAZ, 190 foram classificadas como “**Outros**” por serem de competência de outros órgãos e entidades.

### 1.4.1 Comparativo Mensal dos Assuntos Demandados

Apresentamos a seguir um demonstrativo com a variação percentual das manifestações de ouvidoria, por assunto, em relação ao período ao quantitativo do mês de abril.

Assunto	Abril	Maio	Junho	Variação Abril - Maio %	Variação Maio – Junho %
ITD	342	298	246	-12,87%	-17,45%
Atendimento ao Público	36	77	166	113,89%	115,58%
SEI	165	105	51	-36,36%	-51,42%
Notas Fiscais Eletrônicas	34	46	45	35,29%	-2,17%
Denúncias	38	44	27	15,79%	-38,64%
Inscrição Estadual	41	60	26	46,34%	-56,67%
ICMS	56	55	25	-1,78%	-54,54%



IPVA	17	13	15	-23,52%	15,38%
Restituição	127	15	8	-88,19%	-46,67%
Certidão	16	30	8	87,50%	-73,33%
Servidor	26	16	3	-38,46%	-81,25%
Auto de Infração	5	5	3	0,00%	-40,00%
SIMPLES/MEI	11	7	2	-36,36%	-71,42%
DARJ   GNRE   GRE	2	6	1	200,00%	-83,33%
Tecnologia da Informação	6	8	1	33,33%	-87,50%
Benéfico Fiscal	1	-	-	-100,00%	0,00%
*Dúvidas gerais respondidas ao usuário	-	-	1.561	-	-
<b>Total Geral</b>	<b>923</b>	<b>785</b>	<b>2.188</b>	-	-

A partir de junho de 2021 a Ouvidoria e Transparência iniciou a mensuração daqueles e-mails recebidos de dúvidas gerais que são respondidos diretamente ao usuário e os que são encaminhados às áreas técnicas da SEFAZ, que necessitam de tratamento por parte da nossa equipe.

De acordo com o quadro anterior, em relação às demandas por assunto, destacamos:



- **Atendimento ao Público**

Apresentou um aumento aproximado de 77% de manifestações do tipo solicitação relacionadas a orientações de caráter geral de procedimentos internos da SEFAZ e dúvidas que são de competência de outros órgão ou entidade.

- **Inscrição Estadual**

Apresentou uma diminuição aproximada de 88% das manifestações do tipo solicitação relacionadas à reativação da Inscrição Estadual.

- **ICMS**

Apresentou uma diminuição aproximada de 61% das manifestações do tipo solicitação relacionadas a Pagamentos, Fisco Fácil e Tramitação Processual.

- **ITD**

Apresentou uma diminuição aproximada de 30% das manifestações do tipo solicitação com relacionadas à agendamento, dúvidas sobre preenchimento, parcelamento, abertura de processo e declarações.

- **SEI**

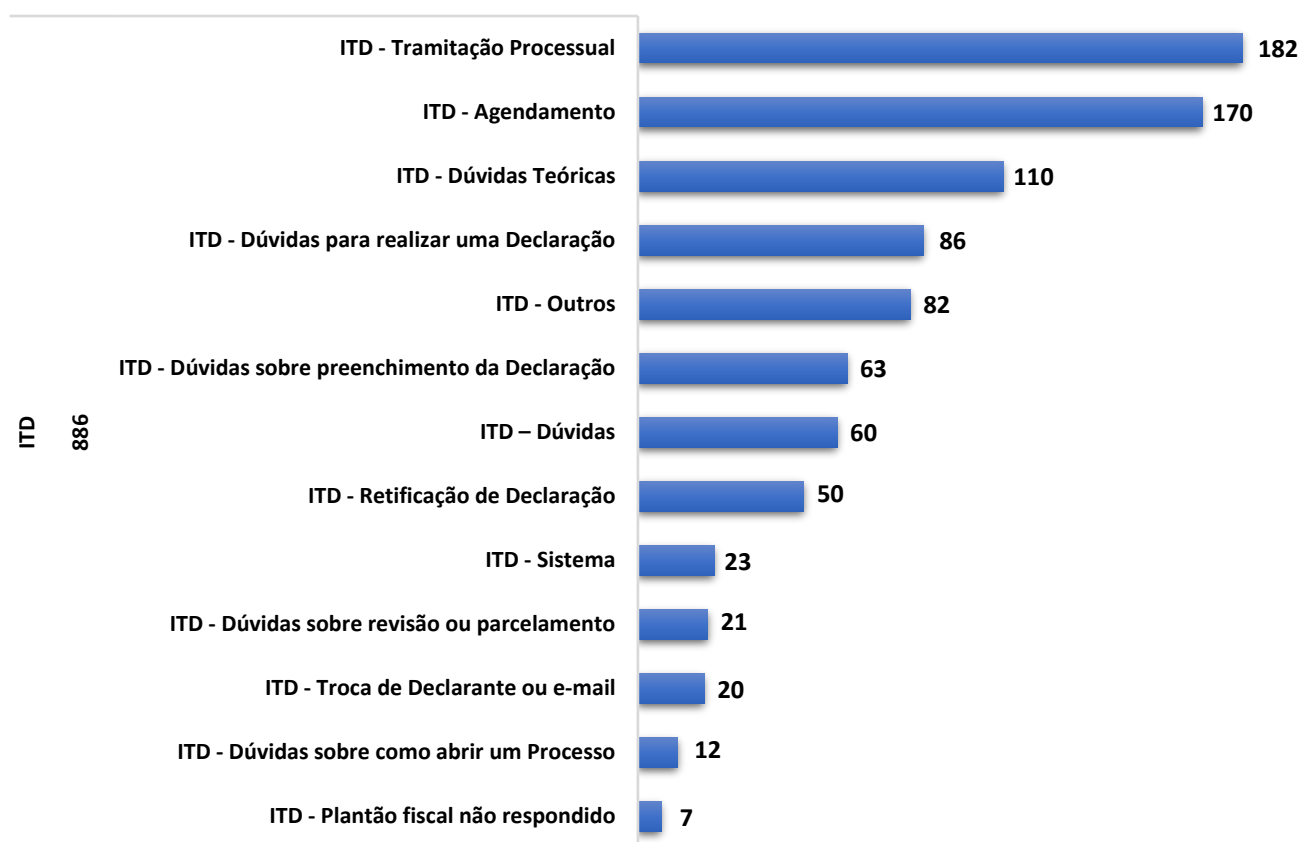
Apresentou uma diminuição aproximada de 70% das manifestações do tipo solicitação relacionadas à Validação de Login e demais orientações quanto aos procedimentos de cadastro como usuário externo SEI.

Com base no demonstrativo item 1.4.1, Assuntos mais demandados, a seguir abordaremos os temas ITD e SEI que apresentaram aproximadamente 47% das manifestações recebidas por esta ouvidoria.

#### 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:

##### Manifestações de Ouvidoria – ITD

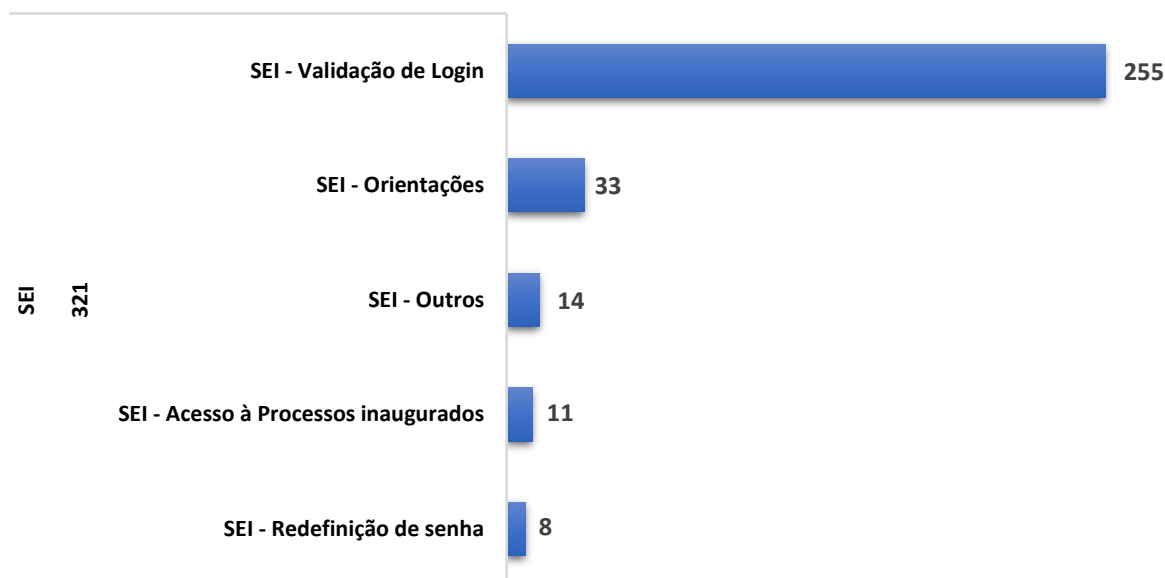


Sobre o assunto ITD, recebemos grande volume de e-mails solicitando esclarecimentos para dúvidas de procedimentos operacionais, por exemplo: Agendamento, Tramitação Processual, Dúvidas Técnicas da área e Dúvidas para realizar uma Declaração. De maneira geral, a Ouvidoria busca auxiliar o usuário do serviço público, no que é possível, e na maioria das vezes, conforme orientação da área de negócio, indicamos que o usuário busque o atendimento virtual da Especializada em ITD.

Caso o assunto a ser tratado exija uma resposta mais detalhada, ou até mesmo, que se refira a um pedido de acesso à informação, a Ouvidoria orienta ao usuário a utilizar os canais oficiais de comunicação, a saber o Fala.BR e o e-SIC, no intuito de direcionar a manifestação à área específica, assim, agilizando o atendimento ao cidadão de forma célere e satisfatória.

### 1.4.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI

#### Manifestações de Ouvidoria – SEI



Em relação ao SEI, as manifestações de ouvidoria, cadastradas via sistema Fala.BR e e-mail, na sua maioria, o usuário busca esclarecimentos quanto a procedimentos operacionais e principalmente a Manifestações do Tipo Reclamação quanto a demora na Validação de Acesso, Login do usuário externo SEFAZ, com 237 manifestações. Essas manifestações são encaminhadas a área de negócio. Porém, é importante frisar que a demora nesse tipo atendimento ao usuário causa impedimento na inauguração de processos junto a SEFAZ, ocasionando por vezes manifestações do tipo reclamação, solicitação e comunicação, encaminhadas a esta Ouvidoria via e-mail institucional.

Em junho, a Ouvidoria realizou junto com a equipe da Subsecretaria de Administração da SEFAZ reunião de conciliação a pedido de representantes da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, pedido esse oriundo de manifestação de ouvidoria cadastrada no sistema Fala.BR, para que pudessem ser esclarecidas ações por parte da SEFAZ diante às dificuldades encontradas pelos Advogados, representantes de contribuintes, no que se refere à usuário externo do SEI.

Na oportunidade a Subsecretaria de Administração explicou seu plano de ação, que contará com um laboratório e equipe dedicada a atividade de análise documental e validação de login dos usuários externos do SEI, ligados à SEFAZ, com o objetivo de zerar a fila de aproximadamente 6.000 processos. O prazo informado pela área técnica para execução desse plano de ação é de em até 45 dias concluir as demandas em atraso, a partir do início de julho/2021.

Aproveitamos para reiterar que teve uma diminuição nas manifestações do tipo Reclamação em relação ao assunto de Validação de Login.



## 1.5 Atendimento Presencial

A Ouvidoria durante o segundo trimestre realizou 3 atendimentos presenciais, classificados da seguinte forma:

Tipo	Abril	Maio	Junho	Quantidade
Manifestação de Ouvidoria – Solicitação	0	0	2	2
Pedido de Acesso à Informação	0	0	1	1
			<b>Total</b>	<b>3</b>

Esses atendimentos foram cadastrados nos referidos sistemas de ouvidoria e transparência, com a geração de protocolo para acompanhamento da demanda por parte do usuário.

## 2. 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.

### 2.1 Quantitativo de Pedidos de Informação

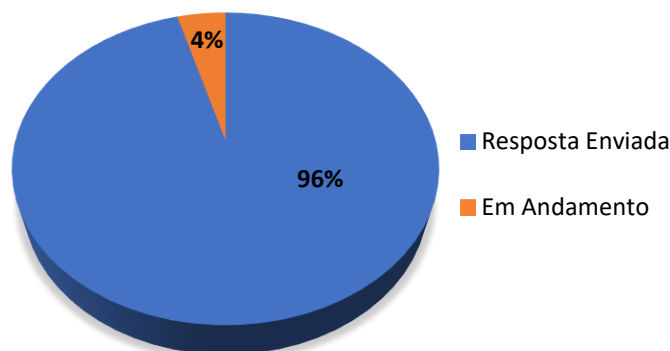
Pedidos de Informação				
Origem	Resposta enviada	Em andamento	Total de Pedidos	Prazo Médio de Respostas
e-SIC	132	6	141	16 dias

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 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, a média de prazo de resposta durante o segundo trimestre foi de 16 dias, isto é, **a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**



### Situação – Pedido de Informação



## 2.2 Recursos

Pedidos de Informação - Recursos					
	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total de Recursos	Prazo Médio de Respostas
<b>Recurso</b>	13	-	-	13	7 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, a média de prazo de resposta durante o segundo trimestre foi de 7 dias, isto é, durante o segundo trimestre **a SEFAZ apresentou perda de prazo das respostas em processos apresentados em instância recursal.**



## 3. Monitoramento da LAI

### 3.1. 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. Apesar das orientações terem sido indicadas no relatório de gestão desta ouvidoria, período maio de 2021, não houve tratativas com as áreas envolvidas para que as atualizações necessárias ao tema em questão pudessem ser executadas.

### 3.1.1 Site SEFAZ

Na tentativa de iniciarmos as ações para atendimentos às legislações vigentes, sugerimos:

1. Reunião com a área de TIC para apresentação das necessidades da Ouvidoria e Transparência;
2. Elaboração e publicação de Resolução com procedimentos internos relacionados a produção e publicação de conteúdo digital;
3. Reunião com as áreas técnicas, caso necessário, para apresentação e esclarecimentos quanto ao monitoramento dos sites por parte desta Ouvidoria e Transparência.

### 3.1.2 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.

### 3.2. 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.

Durante o mês de junho a Ouvidoria encaminhou 9 e-mails de cobranças por omissão de respostas às áreas técnicas, 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**.



Data de abertura	Data Limite	Processo	Status em 30/06/2021	Dias de atraso
15/09/2020	05/10/2020	SEI -04/0001/000296/2020	CSFT - Conselho Superior de Fiscalização Tributária	268
01/02/2021	06/02/2021	SEI-040001/000016/2021	SUPIFIS -Superintendência de Fiscalização da Subsecretaria de Estado de Receita	144
17/02/2021	22/02/2021	SEI-04/001/049797/2019	CSFT - Conselho Superior de Fiscalização Tributária	128
17/02/2021	22/02/2021	SEI-04/001/052172/2019	CSFT - Conselho Superior de Fiscalização Tributária	128

17/02/2021	22/02/2021	SEI-04/001/053287/2019	CSFT -Conselho Superior de Fiscalização Tributária	128
05/02/2021	07/03/2021	SEI-04/0001/000020/2021	CTCE- Corregedoria Tributária de Controle Externo.	115
04/03/2021	03/04/2021	SEI-040001/000030/2021	SUPFIS - Superintendência de Fiscalização da Subsecretaria de Estado de Receita	88
17/05/2021	16/06/2021	SEI -04/0001/000072/2020	COOSCONT -Coordenadoria de Suprimentos, Serviços e Contratos do Departamento Geral de Administração e Finanças	14
25/05/2021	24/06/2021	SEI-04/0001/000103/2021	DGAF - Departamento Geral de Finanças	6
27/05/2021	26/06/2021	SEI -04/0001/000079/2021	Chefia de Gabinete	4

Ressaltamos que os processos SEI 04/001/049797/2019; 04/001/052172/2019; 04/001/053287/2019 e 040001/000016/2021, na data de elaboração deste relatório, apresentam-se em recurso de 1ª Instância.

## 5. Normativos

Durante o segundo trimestre a Ouvidoria buscou normatizar procedimentos internos com o objetivo de auxiliar as áreas técnicas no cumprimento de demandas legais.

- **Carta de Serviços** - Publicação da Resolução SEFAZ nº 248, de 23 de julho de 2021  
Link de acesso ao conteúdo da Carta de Serviços da SEFAZ  
<http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/content/conn/UCMServer/uuid/dDocName%3aWCC42000022109>
- **Resolução da LAI** – Procedimentos internos (em análise jurídica) Processo SEI 040077/000144/2021
- **Resolução do Site** – Política de Governança de Site Institucional (em fase de revisão)

## **6. 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.

A Ouvidoria com o trabalho de conscientização iniciado em maio de 2021 tem alcançado o objetivo de migrar as manifestações recebidas via e-mail e por contato telefônico para os 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.