



Relatório Trimestral de Gestão

Ouvidoria e Transparência

Segundo Trimestre/2022

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. Manifestações de Ouvidoria | 5 |
| 1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria..... | 6 |
| 1.2. Por Canal de Entrada | 7 |
| 1.3. Por Tipo..... | 8 |
| 1.4. Por Assunto | 9 |
| 1.4.1. Assuntos mais Demandados..... | 10 |
| 1.4.1.1. Atendimento da Ouvidoria..... | 10 |
| 1.4.1.2. IPVA..... | 11 |
| 2. Pedidos de Acesso à Informação..... | 12 |
| 2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação..... | 12 |
| 2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação | 13 |
| 3. Monitoramento da Transparência..... | 14 |
| 3.1. Transparência Ativa..... | 14 |
| 3.1.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ | 15 |
| 3.1.2. Portal da Transparência Fiscal..... | 16 |
| 3.2. Transparência Passiva..... | 16 |
| Considerações Finais..... | 17 |

Introdução

Com o intuito de dar transparência à atuação desta Ouvidoria e contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ, apresentamos o presente relatório gerencial, referente às atividades desempenhadas nos meses de abril, maio e junho, segundo trimestre de 2022, contemplando os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, bem como as ações relacionadas à transparência ativa do órgão.

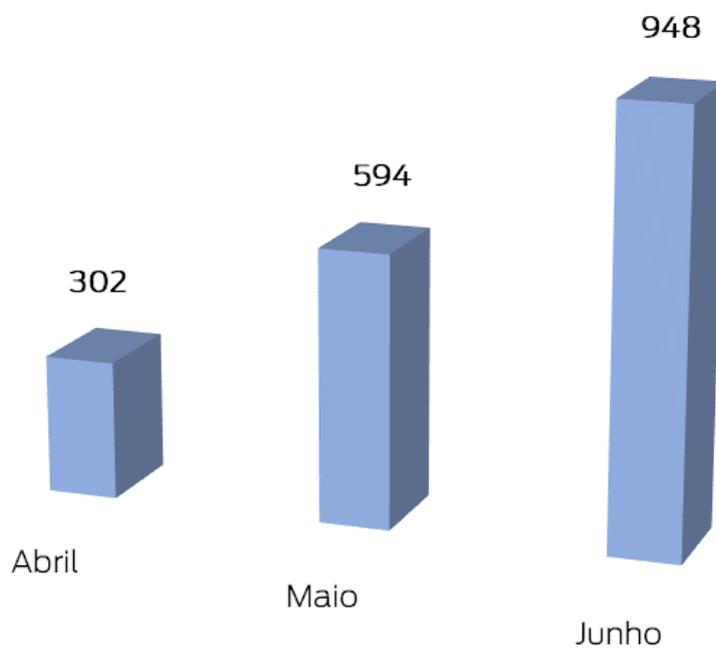
1. Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao disposto no Decreto Estadual nº 46.622/2019 e na Resolução CGE nº 13/2019, esta Ouvidoria 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 de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ.

Além do sistema Fala.BR, são disponibilizados e-mail e telefone institucionais como canais de recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, sendo os respectivos atendimentos registrados e classificados no Sistema Redmine para fins de gerenciamento.

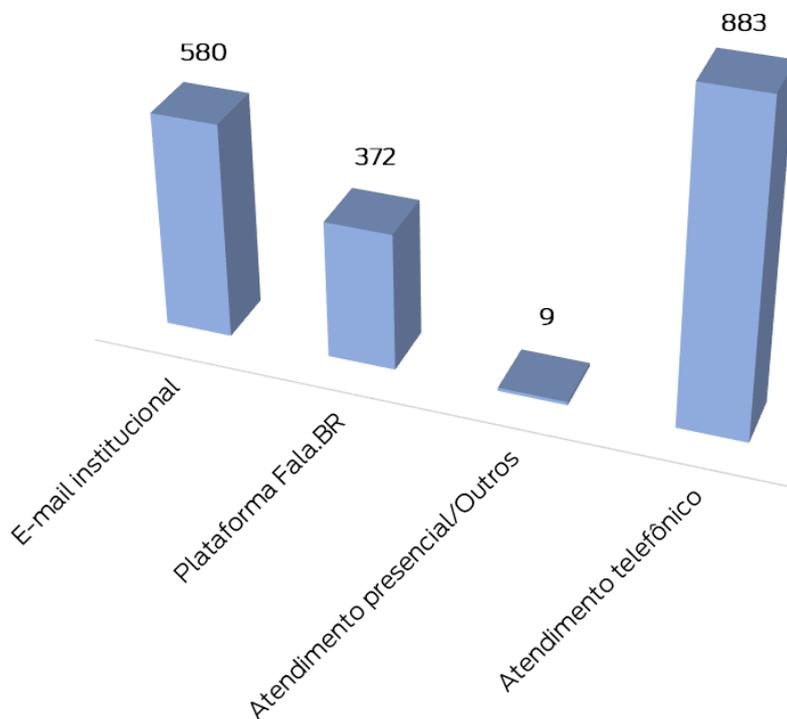
No 2º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu e tratou 1.844 (um mil e oitocentas e quarenta e quatro) manifestações, cujos dados comparativos relacionados à distribuição mensal, origem (canais de entrada), natureza (tipos) e temática (assuntos) serão apresentados na sequência.

1.1. Distribuição, por mês, das manifestações de ouvidoria



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

1.2. Por Canal de Entrada

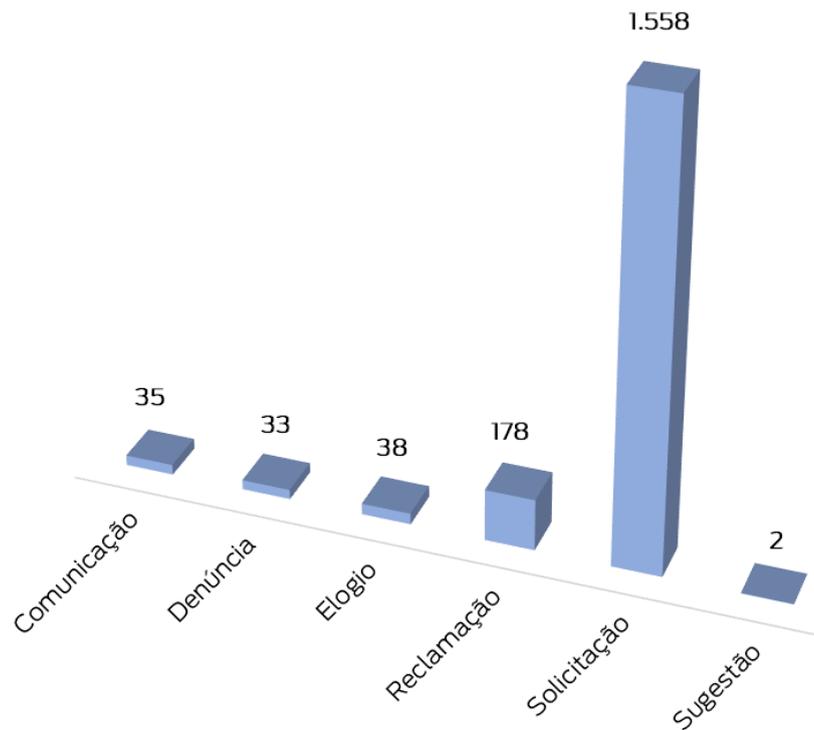


Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 883 (oitocentos e oitenta e três) registros, representando 48% das demandas, o que demonstra ser o canal de comunicação que mais impactou nas atividades da equipe no período analisado.

Ressaltamos que, nas respostas das demandas recebidas pelo e-mail institucional, acrescentamos a orientação de uso da plataforma Fala.BR para futuras manifestações de ouvidoria.

1.3. Por Tipo

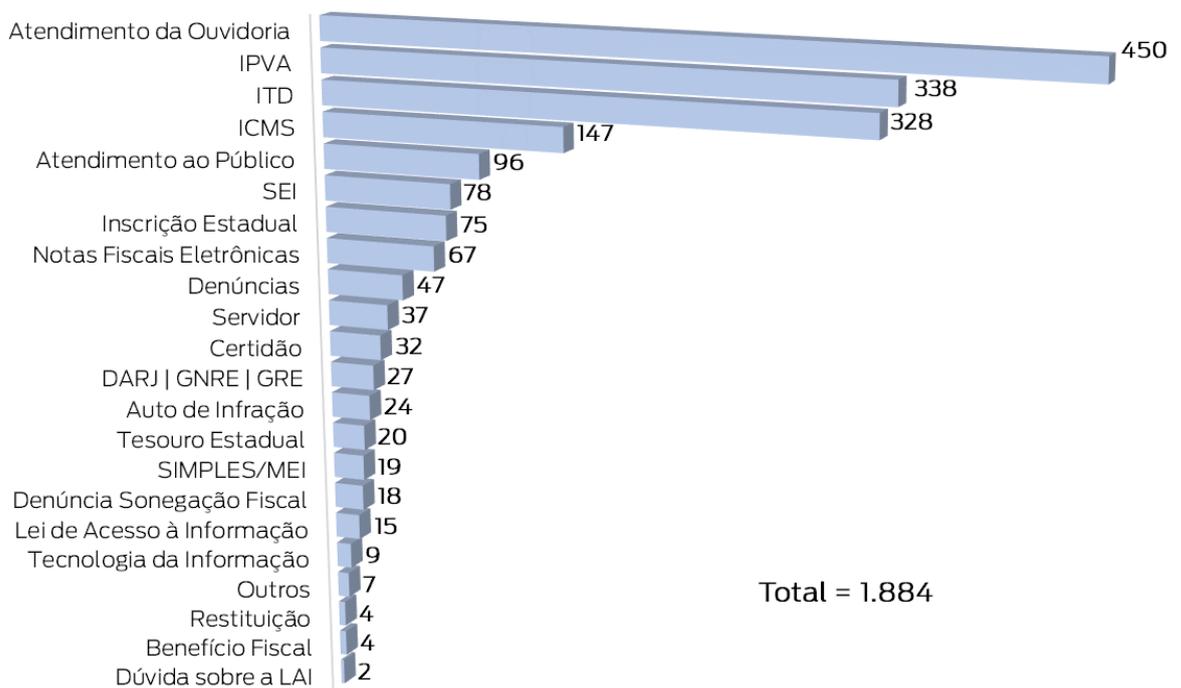


Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas ao longo do trimestre analisado, verificamos que 1.558 (hum mil e quinhentas e cinquenta e oito) foram do tipo Solicitação, representando 84% das demandas, enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 178 (cento e setenta e oito) registros, alcançando 10% do total.

1.4. Por Assunto

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria são classificadas por assuntos, de acordo com o conteúdo nelas registrado, e apresentaram os seguintes dados quantitativos ao longo do 2º trimestre de 2022:



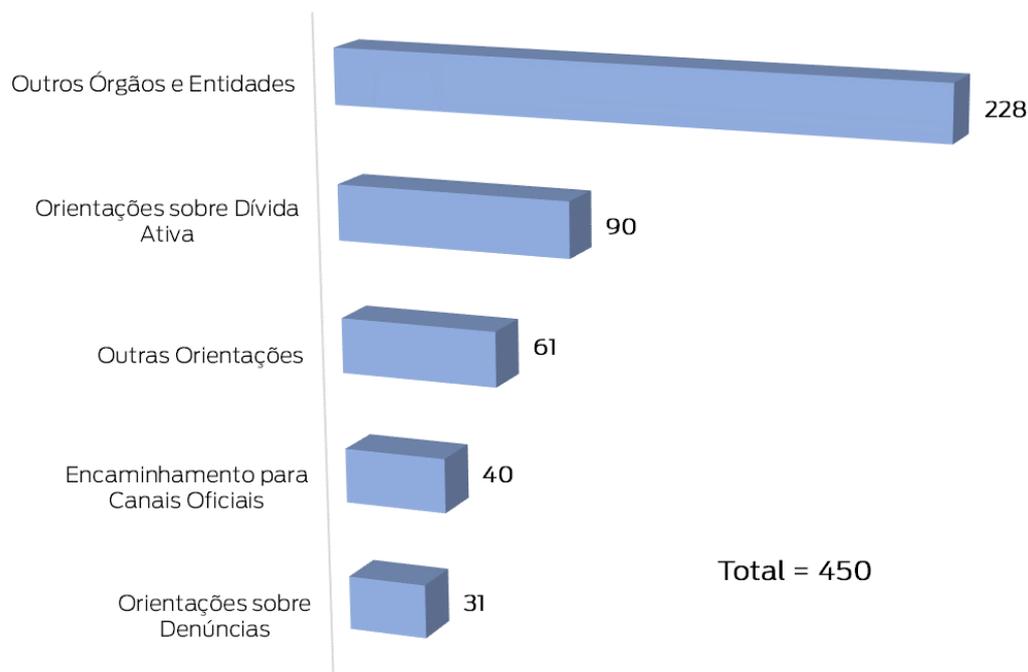
Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

1.4.1. Assuntos mais Demandados

1.4.1.1. Atendimento da Ouvidoria

O assunto Atendimento de Ouvidoria foi criado para classificar e, conseqüentemente, quantificar manifestações que não se enquadravam nas temáticas específicas já existentes, mas que se demonstraram frequentes nas atividades de atendimento desta subpasta, como: (i) demandas cuja competência seja de outros órgãos e entidades, situações em que a equipe de Ouvidoria orienta quanto ao órgão ou entidade competente, bem como a forma de contato; (ii) orientações sobre formalização de denúncias; (iii) orientações sobre dívida ativa; (iv) redirecionamento para os canais oficiais de Ouvidoria, Fala.BR e e-SIC, com as devidas orientações de acesso; e (v) orientações sobre procedimentos, canais de atendimento (sites e telefones) e assuntos pertinentes a esta SEFAZ.

No 2º trimestre de 2022, esse foi o assunto mais demandado, apresentando 450 (quatrocentas e cinquenta) manifestações.

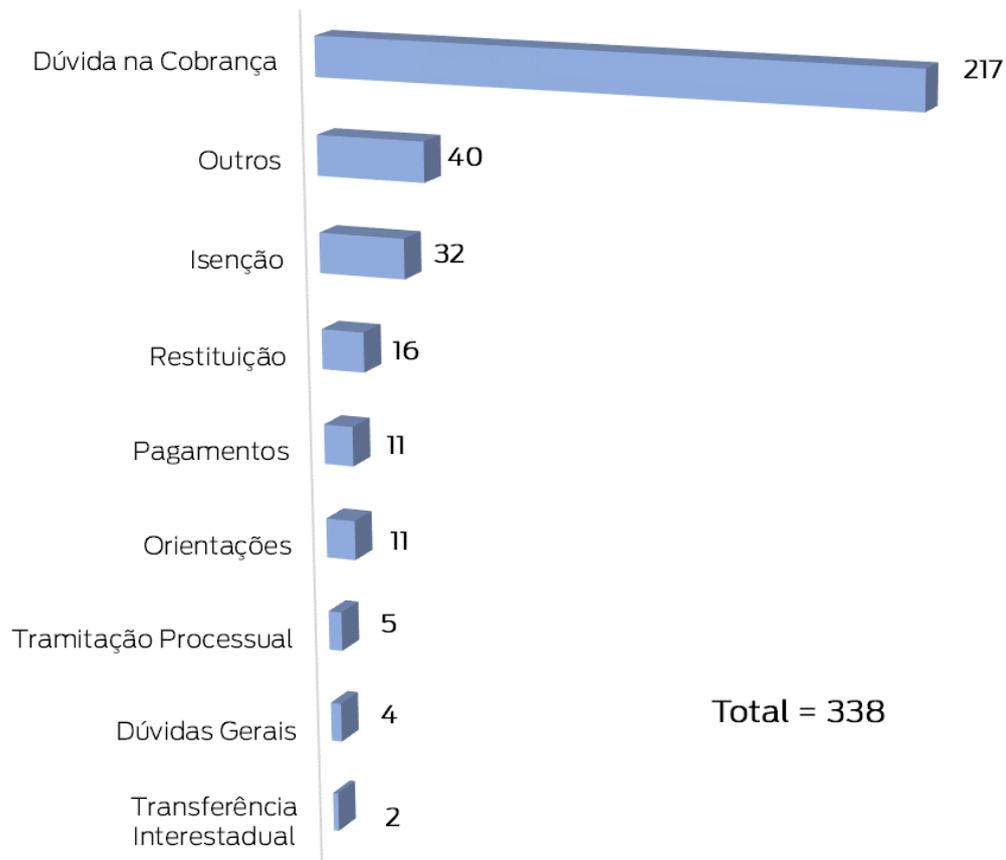


Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

1.4.1.2. IPVA

No 2º trimestre de 2022, esse foi o segundo assunto mais demandado, apresentando 338 (trezentas e trinta e oito) manifestações.

As manifestações de ouvidoria relacionadas ao Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores – IPVA recebe as seguintes subclassificações, objetivando possibilitar o tratamento adequado as manifestações recepcionadas.



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

2. Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação são regulamentados pela Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), que foi regulamentada no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018 e, no âmbito da SEFAZ/RJ, teve os procedimentos estabelecidos por meio da Resolução SEFAZ nº 280/2021.

Por meio dos pedidos de acesso à informação realizados, o órgão ou entidade é solicitado a prestar informações que sejam de interesse geral ou coletivo, desde que não sejam resguardadas por sigilo, conjuntura denominada Transparência Passiva.

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 Cidadão¹ (SIC), adota como canal oficial o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em consonância à legislação vigente pertinente.

2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o 2º trimestre de 2022 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 102 (cento e dois) pedidos de acesso à informação, cuja situação está demonstrada a seguir:

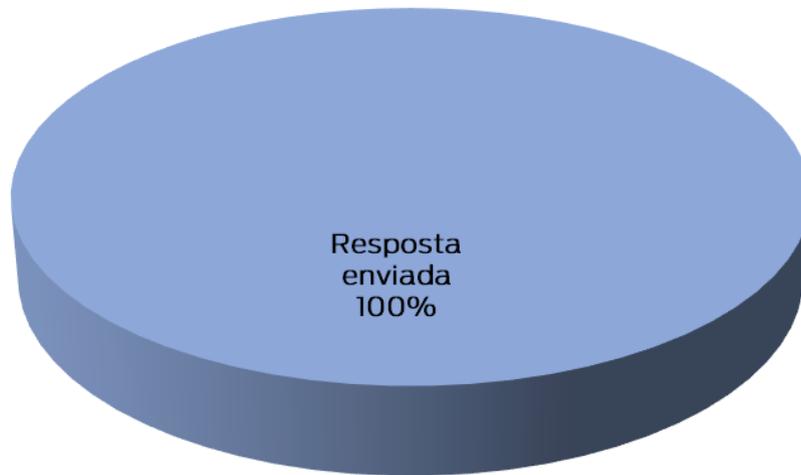
| Pedidos de Acesso à Informação - Segundo Trimestre de 2022 | | | | |
|--|---------------------------|------------------|-------------------------------|------------|
| Origem | Em andamento ² | Resposta enviada | Negativa enviada ³ | Total |
| e-SIC | 0 | 101 | 0 | 101 |
| SEI | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Total | | | | 102 |

¹ O Serviço de Informação ao Cidadão (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.

² **Em andamento** são as demandas que estão em tratamento atualmente junto aos setores da SEFAZ/RJ.

³ **Negativa enviada** são demandas em que há justificativa legal para negar a informação ao cidadão.

Pedidos de Acesso à Informação Segundo Trimestre de 2022



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

No 2º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 09 (nove) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 10 (dez) dias.

| Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Segundo Trimestre de 2022 | | | | |
|---|--------------|------------------|------------------|----------|
| Instância | Em andamento | Resposta enviada | Negativa enviada | Total |
| 1ª | 0 | 7 | 0 | 7 |
| 2ª | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Total | | | | 9 |

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação
Segundo Trimestre de 2022



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas

3. Monitoramento da Transparência

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, esta Ouvidoria realiza o monitoramento das informações divulgadas no sítio institucional da SEFAZ/RJ, com o objetivo de orientar as áreas técnicas acerca da necessidade de novas publicações, bem como manutenção e atualização das informações, visando o aprimoramento da Transparência Ativa.

3.1.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ

No 2º trimestre de 2022, esta Ouvidoria finalizou o procedimento de verificação e consolidação das necessidades de atualização do conteúdo do Menu Transparência, ferramenta importante no aprimoramento do controle social, visto que hospeda informações de interesse público e coletivo, divulgadas independente de solicitação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 46.475/2018, assim como no Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2022.

Por intermédio da Resolução CGE nº 140/2022, foi instituído o *RANKING* de Transparência da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, fomentando a melhoria da qualidade das informações disponibilizadas nos sites institucionais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e nas respostas disponibilizadas em atendimento aos pedidos e recursos de acesso à informação recepcionados, bem como o cumprimento dos prazos legais no sistema e-SIC.

Com intuito de aprimorar a Transparência Ativa e colocar a SEFAZ/RJ em posição de destaque no *RANKING* supracitado, foram inaugurados 13 processos administrativos, via SEI, para tratar da atualização dos itens do Menu Transparência, que foram encaminhados às áreas pertinentes desta Secretaria e à Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação para devida atualização do site.

Elencamos abaixo os processos inaugurados e os assuntos demandados:

| Número do processo SEI | Assunto Demandado |
|------------------------|--|
| SEI-040001/000165/2022 | Item Institucional |
| SEI-040001/000166/2022 | Item Ações e Programas |
| SEI-040001/000167/2022 | Item Participação Social |
| SEI-040001/000169/2022 | Item Auditorias |
| SEI-040001/000172/2022 | Item Receitas e Despesas |
| SEI-040001/000173/2022 | Item Serviço de Informação ao Cidadão-SIC |
| SEI-040001/000177/2022 | Item - Dados Abertos |
| SEI-040001/000178/2022 | Item Licitações e Contratos |
| SEI-040001/000179/2022 | Item Convênios e Transferências |
| SEI-040001/000180/2022 | Item Perguntas Frequentes |
| SEI-040001/000187/2022 | Posicionamento dos Itens |
| SEI-040001/000190/2022 | Orientações para divulgação da Agenda de Autoridades |
| SEI-040001/000205/2022 | Criação da Agenda de Autoridades |

Diante do exposto, cabe informar que os referidos processos estão sendo monitorados por esta Ouvidoria até que possam ser concluídos e as devidas atualizações sejam realizadas no sítio institucional da Secretaria de Estado de Fazenda.

Por fim, ressaltamos a publicação do relatório trimestral na página da Ouvidoria, elaborado pela gestão anterior, referente às atividades desempenhadas por esta subpasta nos meses de janeiro, fevereiro e março.

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 e csv), bem como monitorar quanto à 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 acesso à informação que estão com prazo legal expirado e que se encontram próximos à data limite de atendimento, com o objetivo de auxiliar as áreas para que as respostas possam ser enviadas ao usuário do serviço público.

Considerações Finais

Considerando que os sistemas eletrônicos Fala.BR e e-SIC são os canais oficiais para recebimento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, respectivamente, e que permitem aos usuários o acompanhamento dos prazos legais, por meio dos protocolos gerados, esta Ouvidoria mantém o trabalho, iniciado em maio de 2021, de redirecionamento das demandas recepcionadas via e-mail e telefone institucionais para as plataformas eletrônicas oficiais.

Tal metodologia objetiva cumprir os dispositivos legais, quanto ao uso dos canais oficiais, ao passo que viabiliza a adequada prestação dos serviços oferecidos por esta Secretaria de Estado de Fazenda aos seus usuários.

Por fim, em relação às denúncias recebidas, esta Ouvidoria realiza análise preliminar, para verificação de elementos mínimos e posterior encaminhamento às áreas competentes para apuração, sendo devidamente respondidas ao usuário quanto ao recebimento, acolhimento e encaminhamento da manifestação, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações. Em muitos casos, no entanto, as denúncias não apresentam informações mínimas para o seu prosseguimento, ocasionando o seu arquivamento no sistema Fala.BR.

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda

ouvidoria@fazenda.rj.gov.br