



# Relatório Trimestral de Gestão

**Ouvidoria e Transparência**

**Terceiro 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 terceiro trimestre de 2021, em atendimento ao inciso III, art. 3<sup>a</sup>, 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.....  | 7  |
| 1.3 Tipo de Manifestações por Tema .....   | 8  |
| 1.4 Assuntos Demandados .....  | 11 |
| 1.4.1 Comparativo Mensal dos Assuntos Demandados .....   | 12 |
| 1.4.1.1 Imposto sobre Transmissão de Bens Causa-mortis e Doação de Bens e Direitos – ITD ..... | 13 |
| 1.4.1.2 Notas Fiscais Eletrônicas.....   | 14 |
| 1.4.1.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI.....  | 15 |
| 1.5 Atendimento Presencial .....   | 15 |
| 2. Pedidos de Acesso à Informação.....   | 16 |
| 2.1 Quantitativo de Pedidos de Informação .....  | 16 |
| 2.2 Recursos.....  | 16 |
| 3. Monitoramento da LAI .....  | 17 |
| 3.1. Transparência Ativa .....   | 17 |
| 3.1.1 Site SEFAZ .....   | 17 |
| 3.1.2 Portal da Transparência Fiscal.....  | 17 |
| 3.2. Transparência Passiva.....  | 17 |
| 5. Normativos .....  | 18 |
| 6. 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  | Jul          | Ago          | Set          | Quantidade de Manifestações |
|---|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|
| <b>Fala.BR</b>  | 287          | 232          | 185          | 704                         |
| Tratamento de manifestações encaminhadas à área competente por e-mail                 | 128          | 125          | 244          | 497                         |
| Tratamento de dúvidas respondidas diretamente ao usuário ou a área técnica por e-mail | 663          | 477          | 557          | 1.697                       |
| Ligações Telefônicas  | 415          | 380          | 241          | 1.036                       |
| <b>Total</b>  | <b>1.493</b> | <b>1.214</b> | <b>1.227</b> | <b>3.934</b>                |

#### 1.1.1 Comparativo Mensal do Quantitativo de Manifestações

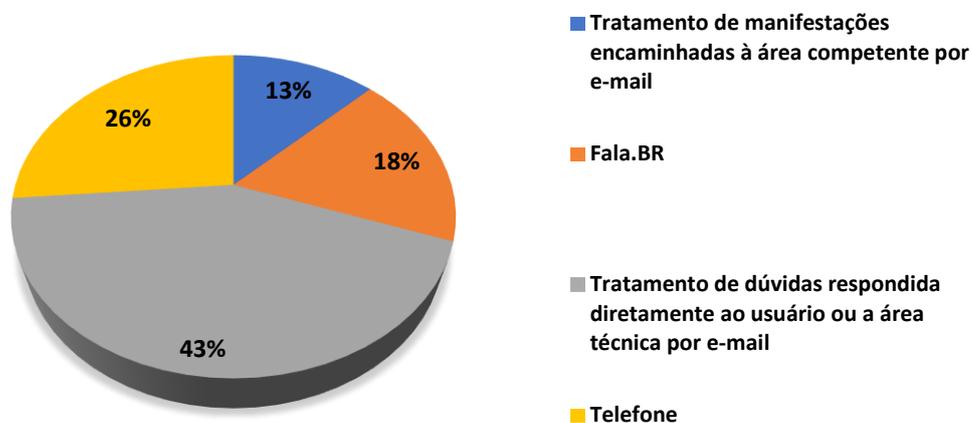


Mesmo com o grande volume de e-mails recepcionados, a Ouvidoria tem envidado esforços para atender e orientar o usuário da melhor forma possível. O e-mail apresentou uma redução de aproximadamente 54,32%, em relação ao segundo trimestre.

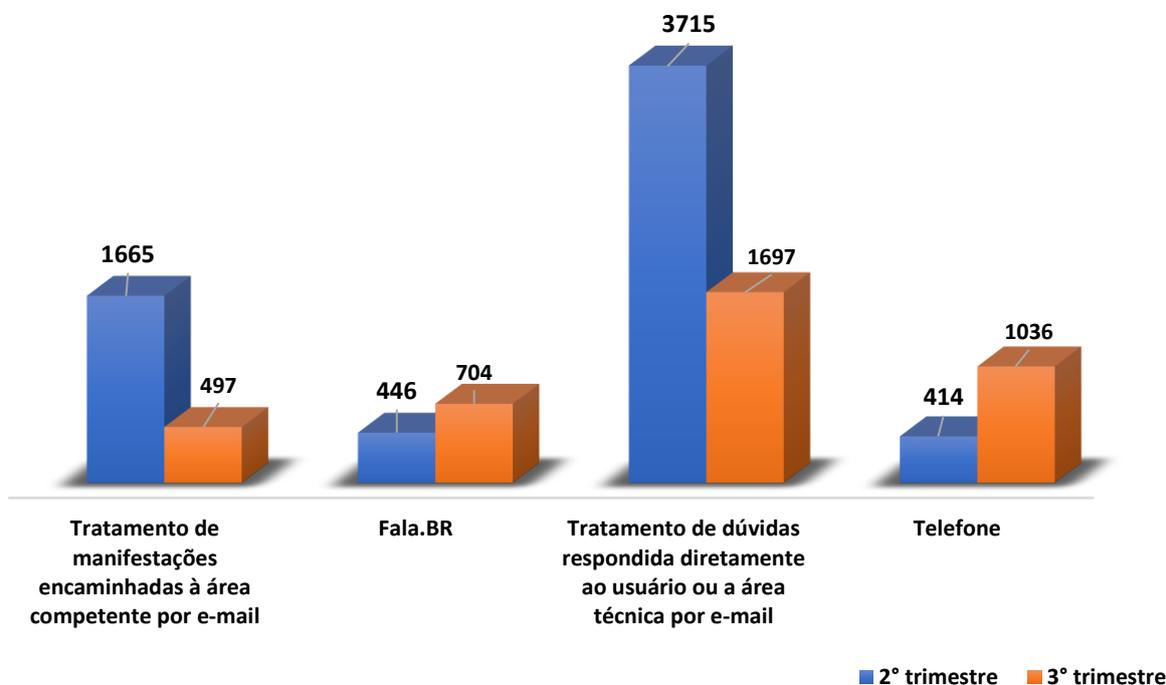
Foi perceptível o crescimento de manifestações cadastradas no referido sistema com aumento aproximado de 57,85%, quando comparados os números do segundo trimestre.

As ligações telefônicas cresceram aproximadamente 154,24%, no comparativo com o segundo trimestre.

### Manifestações por canal de entrada

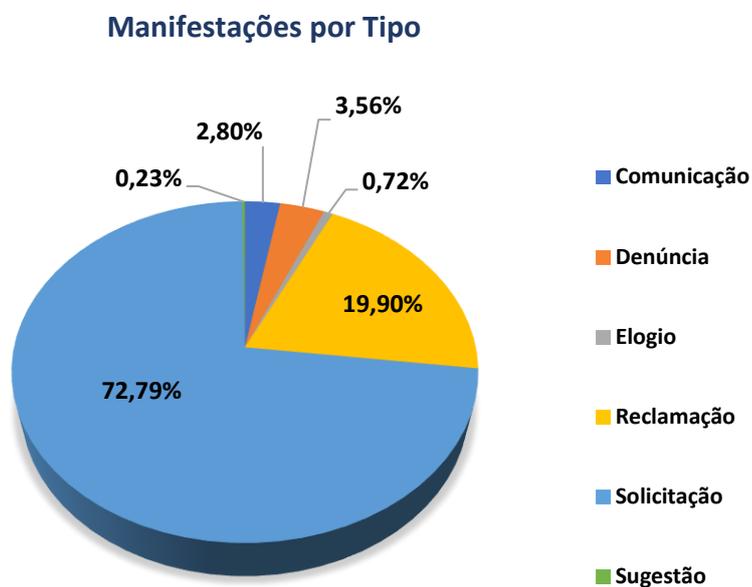


### Comparativo Trimestral das Manifestações



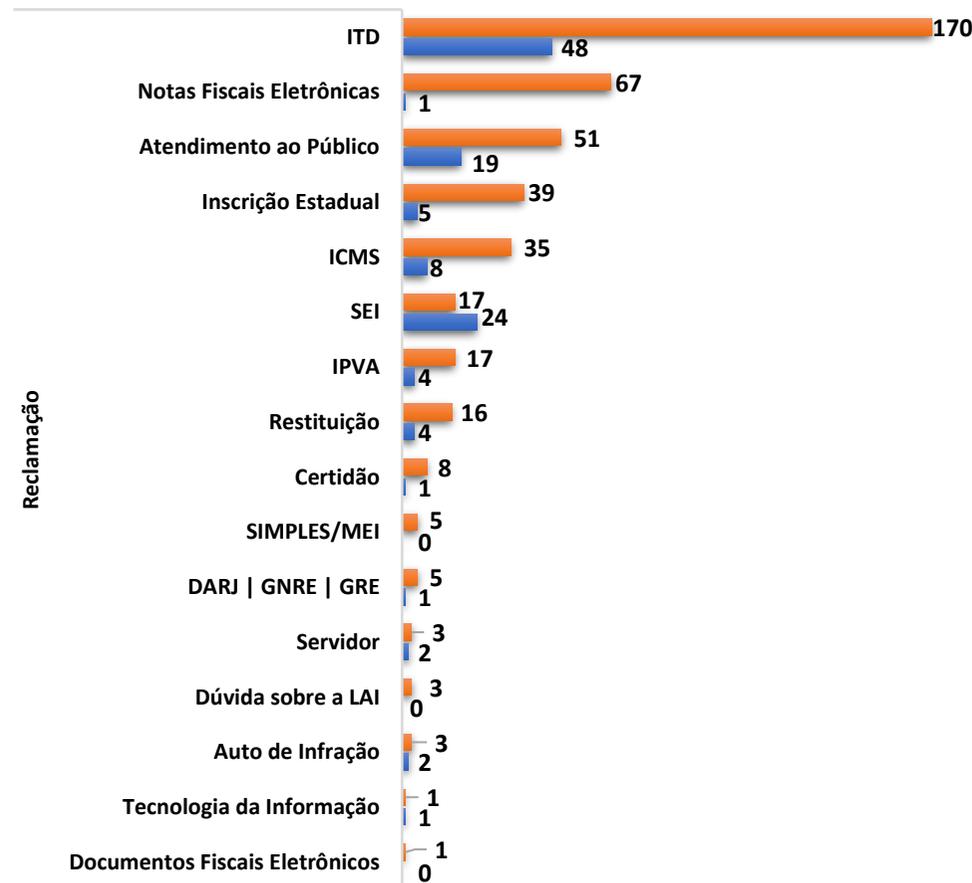
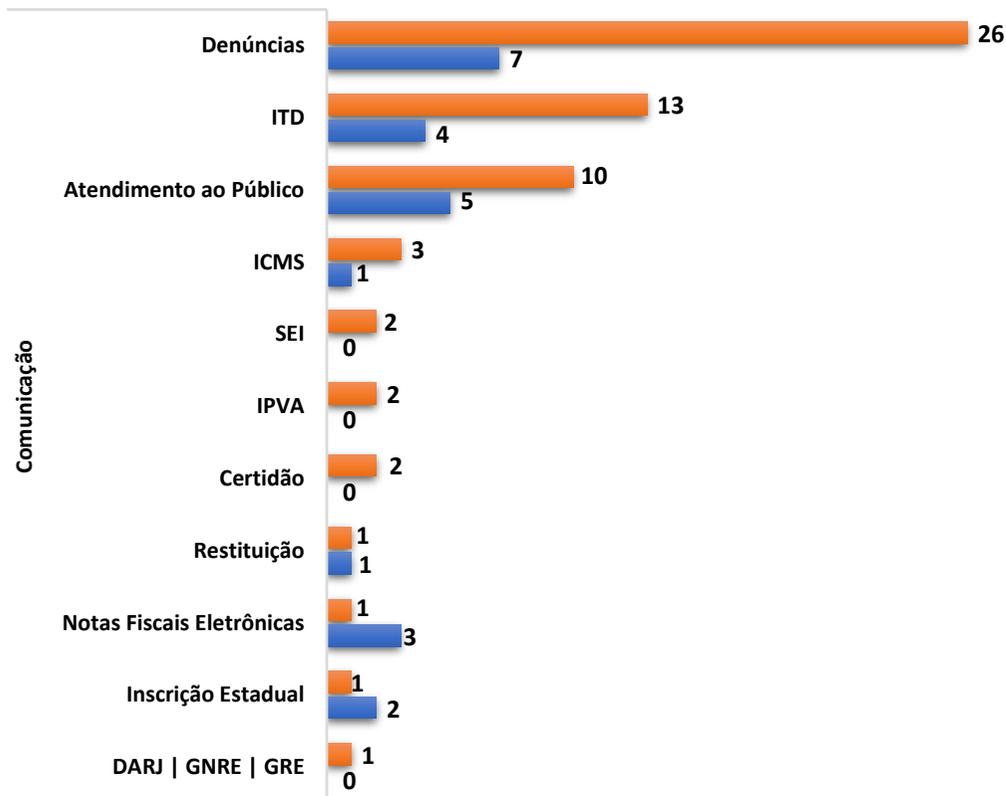
## 1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

| Tipo                          | Julho      | Agosto     | Setembro   | Quantidade   |
|-------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Comunicação                   | 20         | 22         | 20         | 62           |
| Denúncia                      | 31         | 16         | 32         | 79           |
| Elogio                        | 4          | 10         | 2          | 16           |
| Reclamação                    | 169        | 145        | 126        | 440          |
| Sugestão                      | 3          | -          | 2          | 5            |
| Solicitação                   | 607        | 547        | 461        | 1.615        |
| <b>Total de Manifestações</b> | <b>834</b> | <b>740</b> | <b>643</b> | <b>2.217</b> |

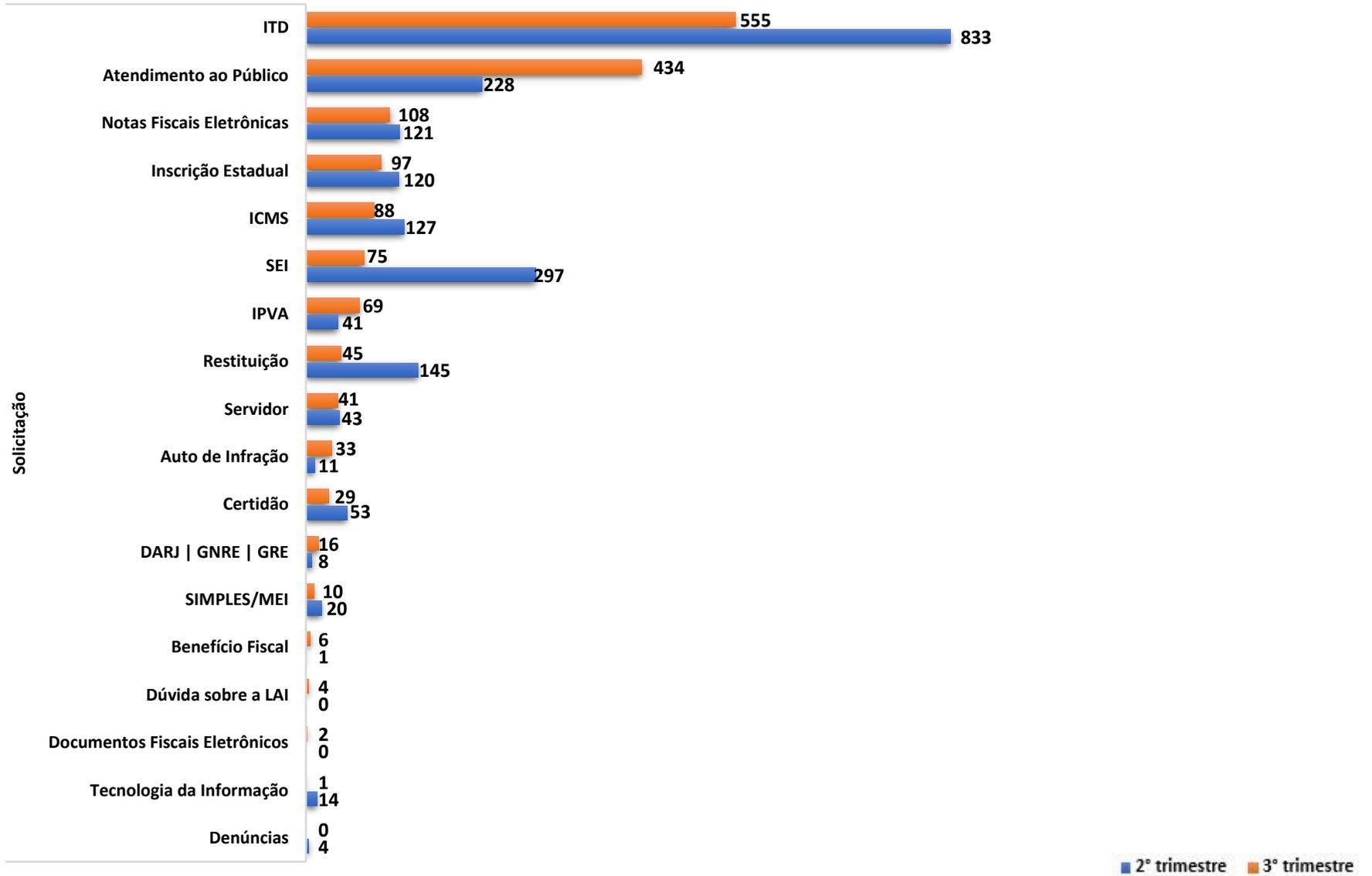


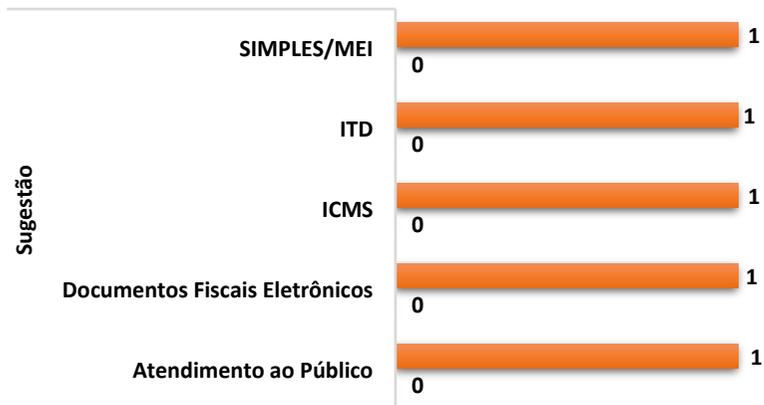
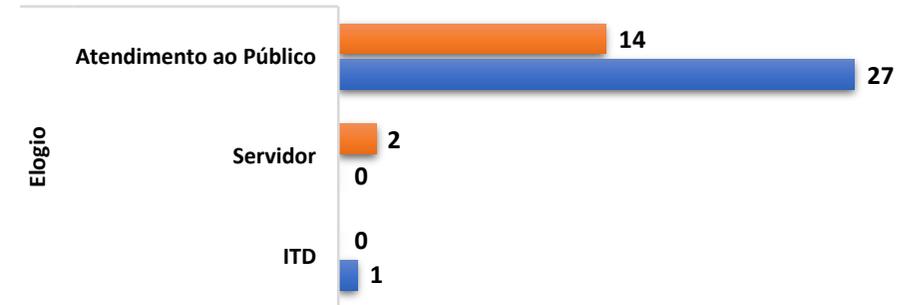
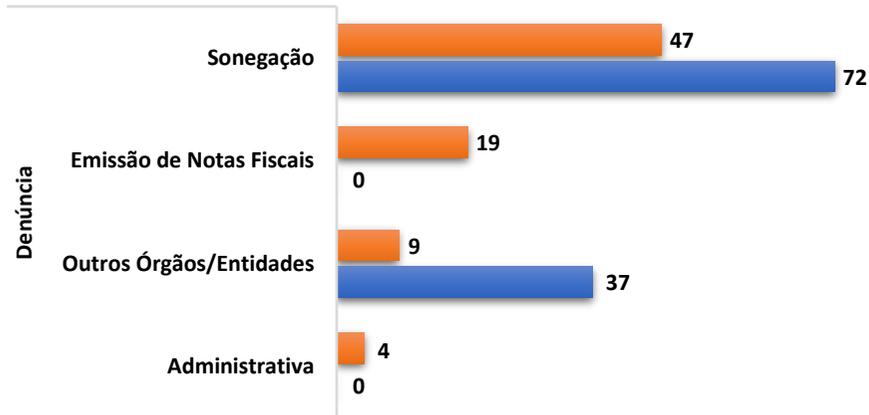
As solicitações que tratam de pedido de informação, com base na Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria orienta ao usuário a utilização do sistema e-SIC.

### 1.3 Tipo de Manifestações por Tema



■ 2º trimestre ■ 3º trimestre

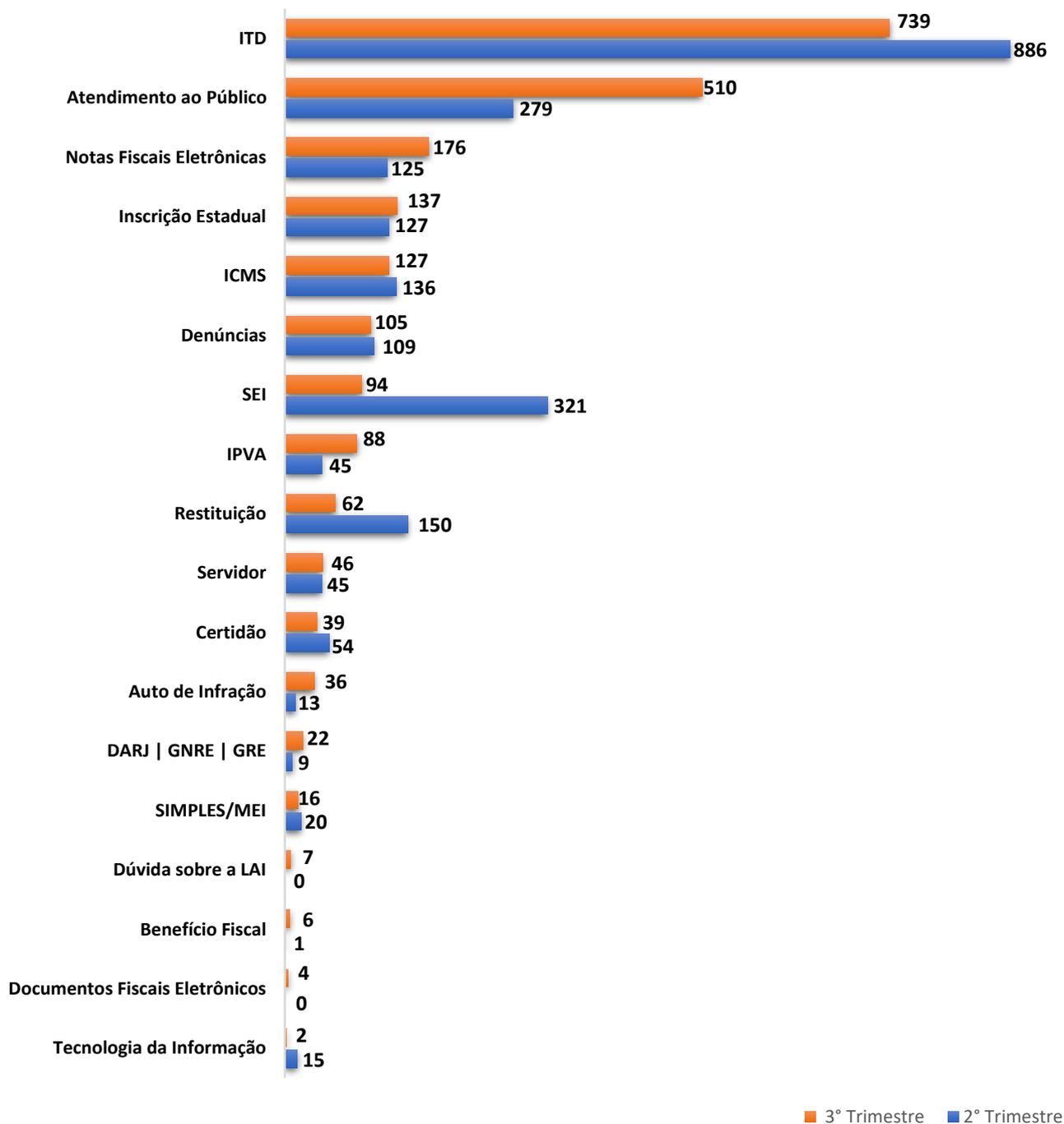




■ 2º trimestre ■ 3º trimestre

## 1.4 Assuntos Demandados

Comparativo Trimestral dos Assuntos Demandados



Com relação as Denúncias, informamos que das 105 manifestações encaminhadas à Ouvidoria, 26 manifestações foram cadastradas como Comunicação pelo usuário dentro sistema Fala.BR.

### 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 do terceiro trimestre.

| Assunto  | 2º Trimestre | 3º Trimestre | Varição<br>2ºtri – 3ºtri |
|--|--------------|--------------|--------------------------|
| ITD  | 886          | 741          | -16,36%                  |
| Atendimento ao Público                           | 279          | 516          | 84,95%                   |
| Notas Fiscais Eletrônicas                        | 125          | 185          | 48%                      |
| Denúncias  | 109          | 95           | -12,84%                  |
| Inscrição Estadual                               | 127          | 137          | 7,87%                    |
| ICMS   | 136          | 127          | -6,61%                   |
| IPVA   | 45           | 88           | 95,55%                   |
| SEI  | 321          | 94           | -70,72%                  |
| Restituição                                      | 150          | 62           | -58,67%                  |
| Certidão   | 54           | 41           | -24,07%                  |
| Servidor   | 45           | 46           | 2,22%                    |
| Auto de Infração                                 | 13           | 37           | 184,6%                   |
| Benefício Fiscal                                 | 1            | 6            | 500%                     |
| DARJ   GNRE   GRE                                | 9            | 22           | 144,44%                  |
| SIMPLES/MEI                                      | 20           | 16           | -20%                     |
| Documentos Fiscais Eletrônicos                   | 0            | 4            | -                        |
| Dúvida sobre a LAI                               | 0            | 7            | -                        |
| Tecnologia da Informação                         | 15           | 2            | -86,87%                  |
| Dúvidas gerais respondidas ao usuário via e-mail | 1.561        | 1.697        | 8,71%                    |
| <b>Total Geral</b>                               | <b>3.896</b> | <b>3.923</b> | <b>0,7%</b>              |

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

- **Atendimento ao Público**

Apresentou um **aumento de aproximadamente 85% das manifestações**, em relação ao segundo trimestre em que a sua maioria é do tipo solicitação relacionada a orientações de caráter geral de procedimentos internos da SEFAZ e dúvidas que são de competência de outros órgão ou entidade.

- **Notas Fiscais**

Apresentou um **aumento de aproximadamente de 48% das manifestações**, em relação ao segundo trimestre, sendo 58,7% manifestação do tipo solicitação e 36,41% do tipo **Reclamação sobre emissão de Notas Fiscais**.

- **IPVA**

Apresentou um **aumento de 95,55% das manifestações**, em relação ao trimestre anterior, do tipo **Solicitação relacionadas Dúvida sobre Autuação**.



- **ITD**

Apresentou uma **diminuição aproximadamente de 17% das manifestações** com relação ao trimestre anterior, sendo manifestações do tipo solicitação relacionadas à agendamento, dúvidas sobre preenchimento de Guias e parcelamento.

- **SEI**

Apresentou uma **diminuição de aproximadamente 70% das manifestações** em relação ao trimestre anterior, sendo relacionado a manifestações tipo solicitação referente à Validação de Login e demais orientações quanto aos procedimentos de cadastro como usuário externo SEI.



- **Restituição**

Apresentou uma **redução de aproximadamente de 59% das manifestações** em relação ao segundo trimestre, em que a maioria são do tipo solicitações relacionadas a orientações de como realizar a restituição ou quando recebê-la.

Com base no demonstrativo item 1.4.1, Comparativo Mensal dos Assuntos Demandados, abordaremos a seguir os temas ITD, Notas Fiscais Eletrônica e SEI que juntos apresentaram aproximadamente 35% das manifestações recebidas por esta Ouvidoria.

#### 1.4.1.1 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**



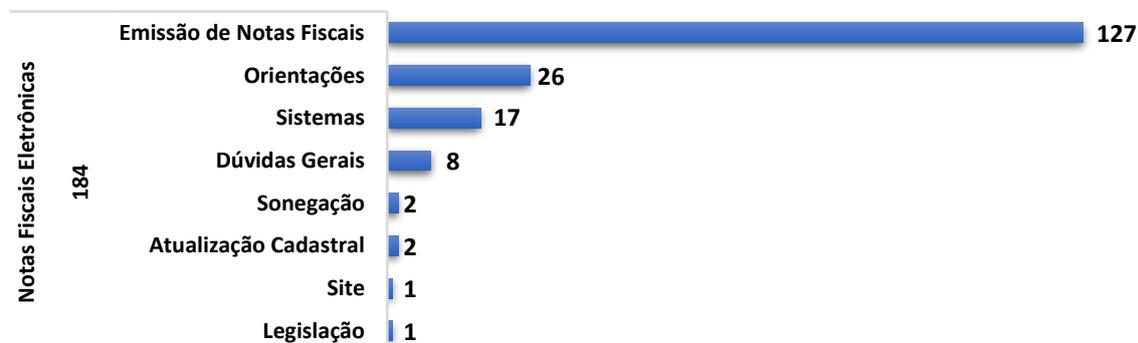
Sobre o assunto ITD, recebemos grande volume de e-mails solicitando esclarecimentos para dúvidas de procedimentos operacionais, por exemplo: Agendamento, Tramitação Processual, Dúvidas Técnicas da área, Guias e Dúvidas sobre Declaração. Com relação ao segundo trimestre teve uma redução de 16,60% no total de manifestações.

**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, e na maioria das vezes, conforme orientação da área de técnica, indicamos que o usuário busque o atendimento virtual da Especializada em ITD.

Já em relação as **Reclamações**, 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. Neste caso a Ouvidoria orienta que a resposta encaminhada pela área de ITD é dada via e-mail, e que a área tem um prazo de resposta para o usuário, a partir da data e hora daquele agendamento inicial.

#### 1.4.1.2 Notas Fiscais Eletrônicas

##### Manifestações de Ouvidoria – Notas Fiscais Eletrônicas

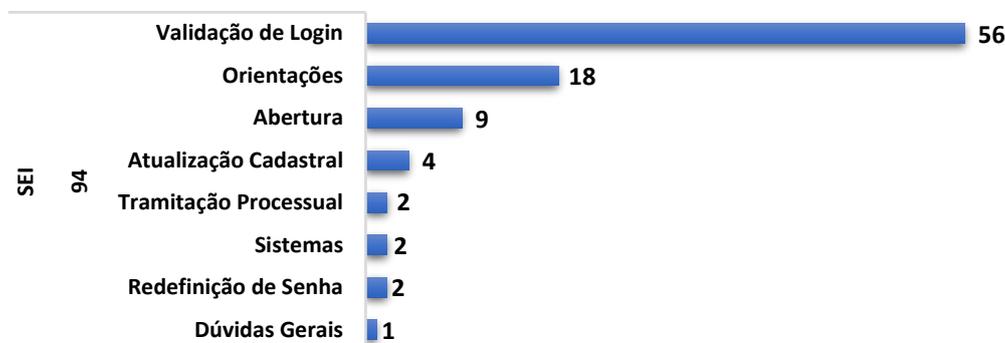


Sobre Notas Fiscais Eletrônicas, recebemos um grande volume de manifestações solicitando esclarecimentos para dúvida relacionados a procedimentos operacionais, como por exemplo emissão de Notas Fiscais. Em relação ao segundo trimestre, quando comparados os quantitativos, o assunto Notas Fiscais Eletrônicas teve uma redução de 48% no total de manifestações.

Já em relação as **Reclamações**, os usuários mencionam sobre a “não funcionalidade do sistema de emissão de notas fiscais”, o qual tem apresentado erro.

### 1.4.1.3 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, o usuário busca esclarecimentos quanto a procedimentos operacionais e principalmente a quanto a demora na Validação de Acesso de Login do usuário externo SEFAZ.

Com relação as Reclamação quanto à demora de Validação de Acesso de Login do usuário externo SEFAZ, apresentamos uma diminuição de 78,04% das manifestações cadastradas quando comparadas com o segundo trimestre.



### 1.5 Atendimento Presencial

A Ouvidoria durante o terceiro trimestre realizou 8 atendimentos presenciais.

| Tipo                                    | Julho | Agosto | Setembro | Total |
|---|-------|--------|----------|-------|
| Manifestação de Ouvidoria – Solicitação | 4     | 3      | 1        | 8     |

Esses atendimentos foram cadastrados no sistema de ouvidoria Fala.BR, 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                 | 178              | 13           | 193              | 6 dias                   |

Fonte: e-SIC

Do total de solicitações de Pedido de Acesso à Informação cadastradas no sistema e-SIC, 93% foram respondidos e 7% 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, a média de **prazo médio de resposta durante o terceiro trimestre foi de 6 dias, a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**



### 2.2 Recursos

| Pedidos de Informação - Recursos |              |              |              |                   |                          |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|--------------------------|
|                                  | 1ª Instância | 2ª Instância | 3ª Instância | Total de Recursos | Prazo Médio de Respostas |
| Recurso                          | 19           | 1            | 1            | 21                | 2 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 terceiro trimestre foi de 2 dias, a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**



### **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 e aprimorar a Transparência Ativa desta Pasta realizou monitoramento das informações divulgadas em nosso site institucional ([http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/faces/menu\\_structure/servicos?\\_afLoop=50717127292250913&\\_afWindowMode=0&\\_afWindowId=null&\\_adf.ctrl-state=1d5zvelbem\\_278](http://www.fazenda.rj.gov.br/sefaz/faces/menu_structure/servicos?_afLoop=50717127292250913&_afWindowMode=0&_afWindowId=null&_adf.ctrl-state=1d5zvelbem_278)).

##### **3.1.1 Site SEFAZ**

Na tentativa de iniciarmos as ações 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.

##### **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 atendimento e monitoramento dos pedidos de informação, principalmente quanto aos processos encaminhados que se encontram próximos a data limite para resposta e aqueles 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 terceiro trimestre de 2021 a Ouvidoria encaminhou 25 e-mails de cobranças por omissão de respostas às áreas técnicas, buscando atender ao 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 30/09/2021   | Dias de atraso |
|------------------|-------------|--------------------------|--|----------------|
| 30/07/2021       | 04/08/2021  | SEI -04/0001/000152/2021 | Secretaria Executiva do Comitê de Programação das Despesas Públicas do Estado do Rio de Janeiro - CPDP | 62             |
| 28/07/2021       | 27/08/2021  | SEI -04/0001/000149/2021 | Coordenadoria de Benefícios Fiscais- COOGBF  | 39             |

## 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.

- **Resolução da LAI** – Procedimentos internos (encaminhamento para publicação) 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. 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.