



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^a, Resolução CGE nº 13/2019, e com o objetivo de auxiliar a gestão, no que tange as questões de ouvidoria e transparência, de forma a contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela SEFAZ-RJ.

Sumário

1. Manifestações de Ouvidoria.....	5
1.1 Manifestações de Ouvidoria.....	5
1.1.1 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
Fala.BR	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
Total	1.493	1.214	1.227	3.934

1.1.1 Comparativo Mensal do Quantitativo de Manifestações

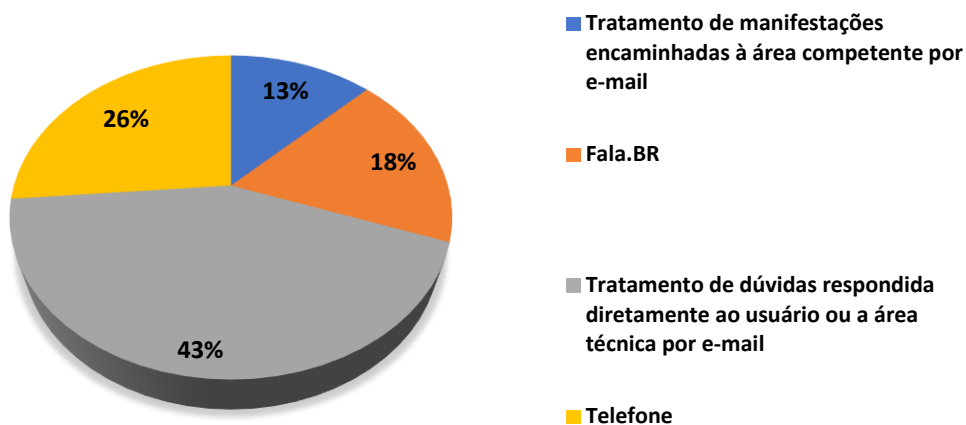


Mesmo com o grande volume de e-mails recepcionados, a Ouvidoria tem envidado esforços para atender e orientar o usuário da melhor forma possível. O e-mail apresentou uma redução de aproximadamente 54,32%, em relação ao segundo trimestre.

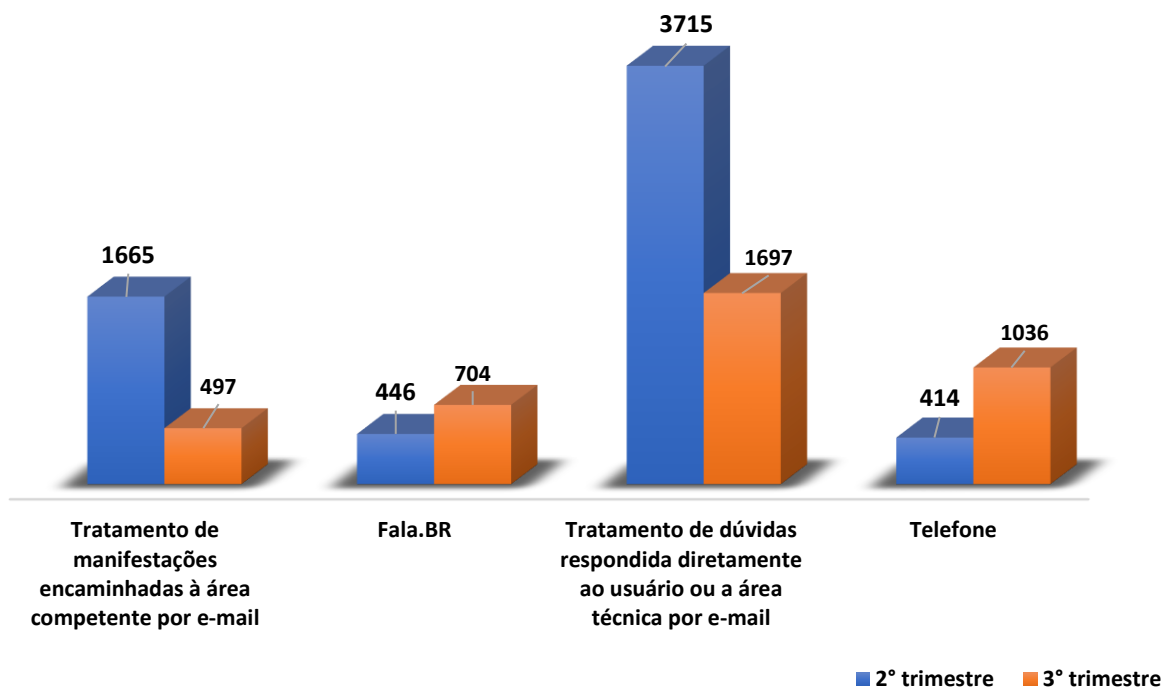
Foi perceptível o crescimento de manifestações cadastradas no referido sistema com aumento aproximado de 57,85%, quando comparados os números do segundo trimestre.

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

Manifestações por canal de entrada

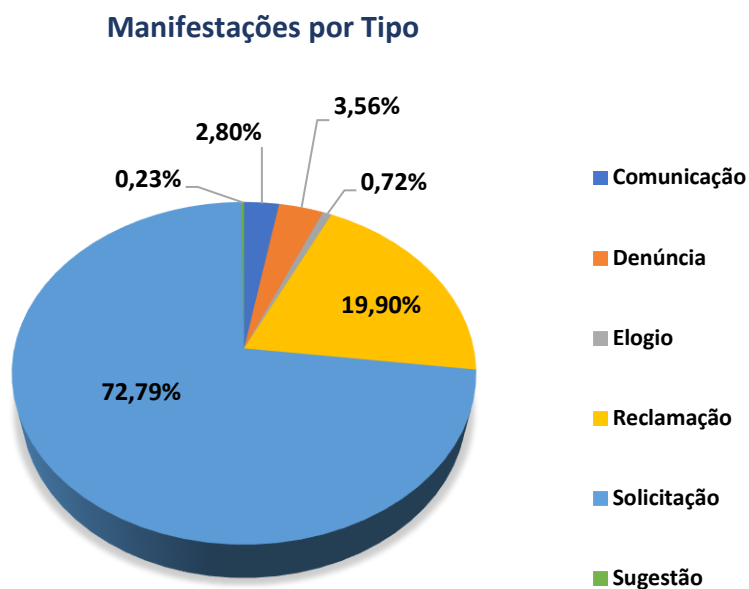


Comparativo Trimestral das Manifestações



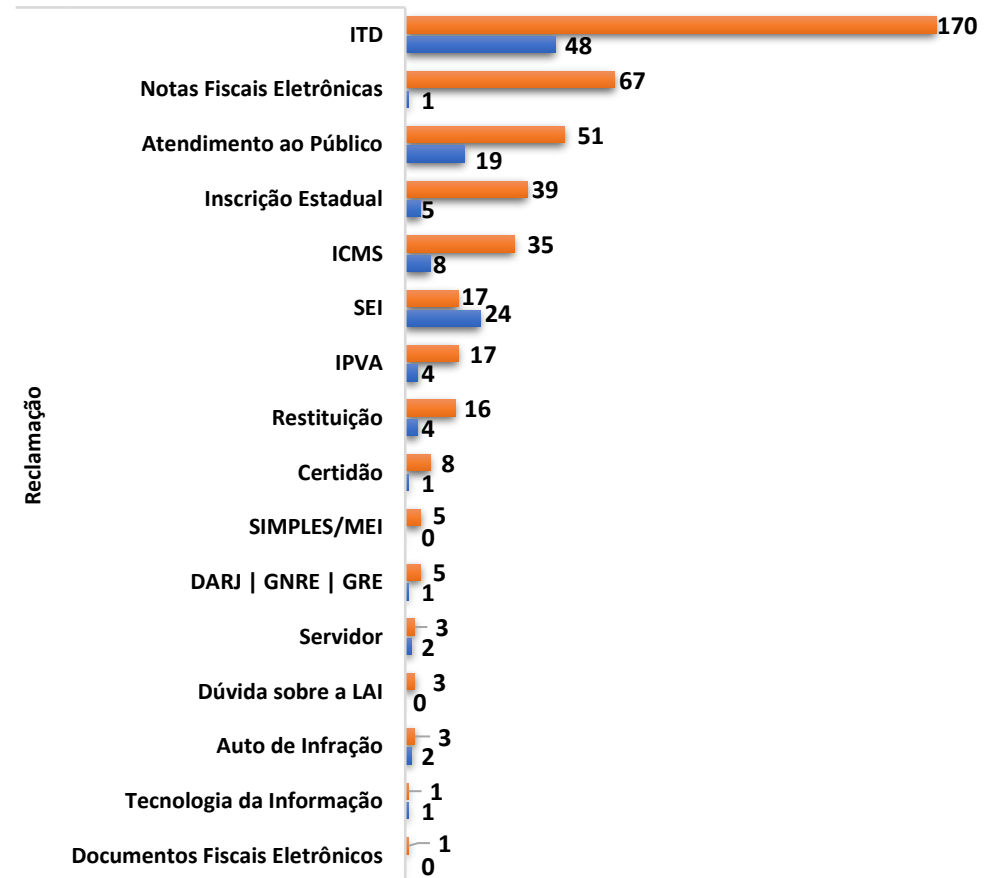
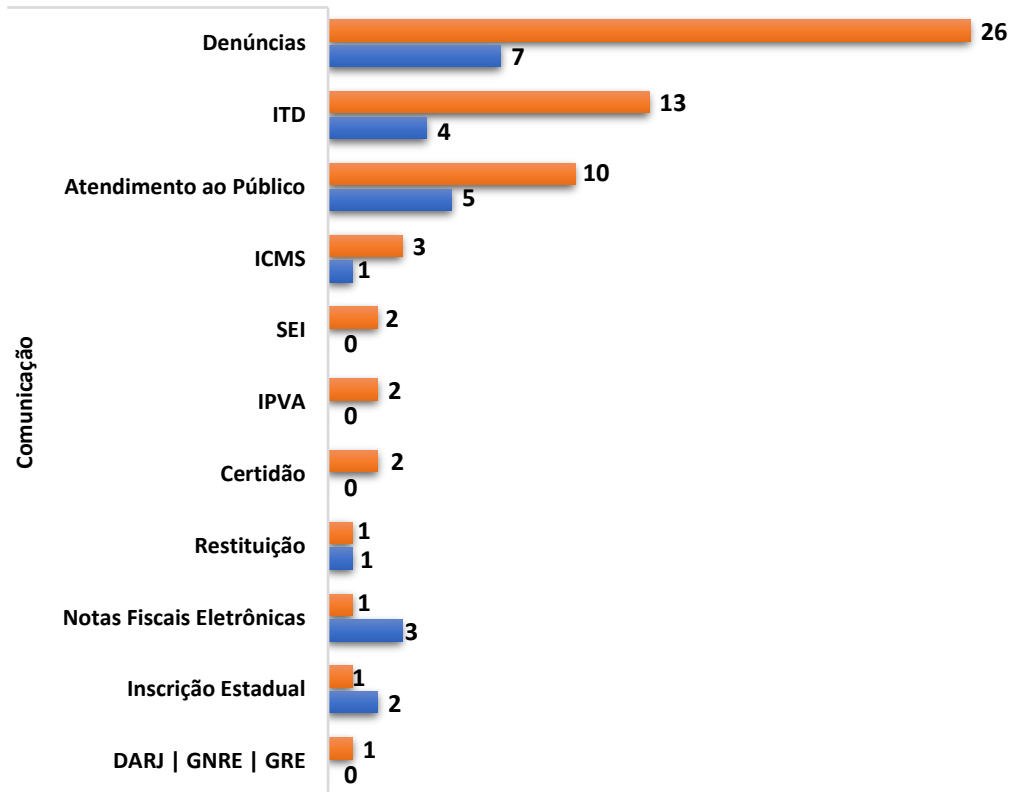
1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

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
Total de Manifestações	834	740	643	2.217

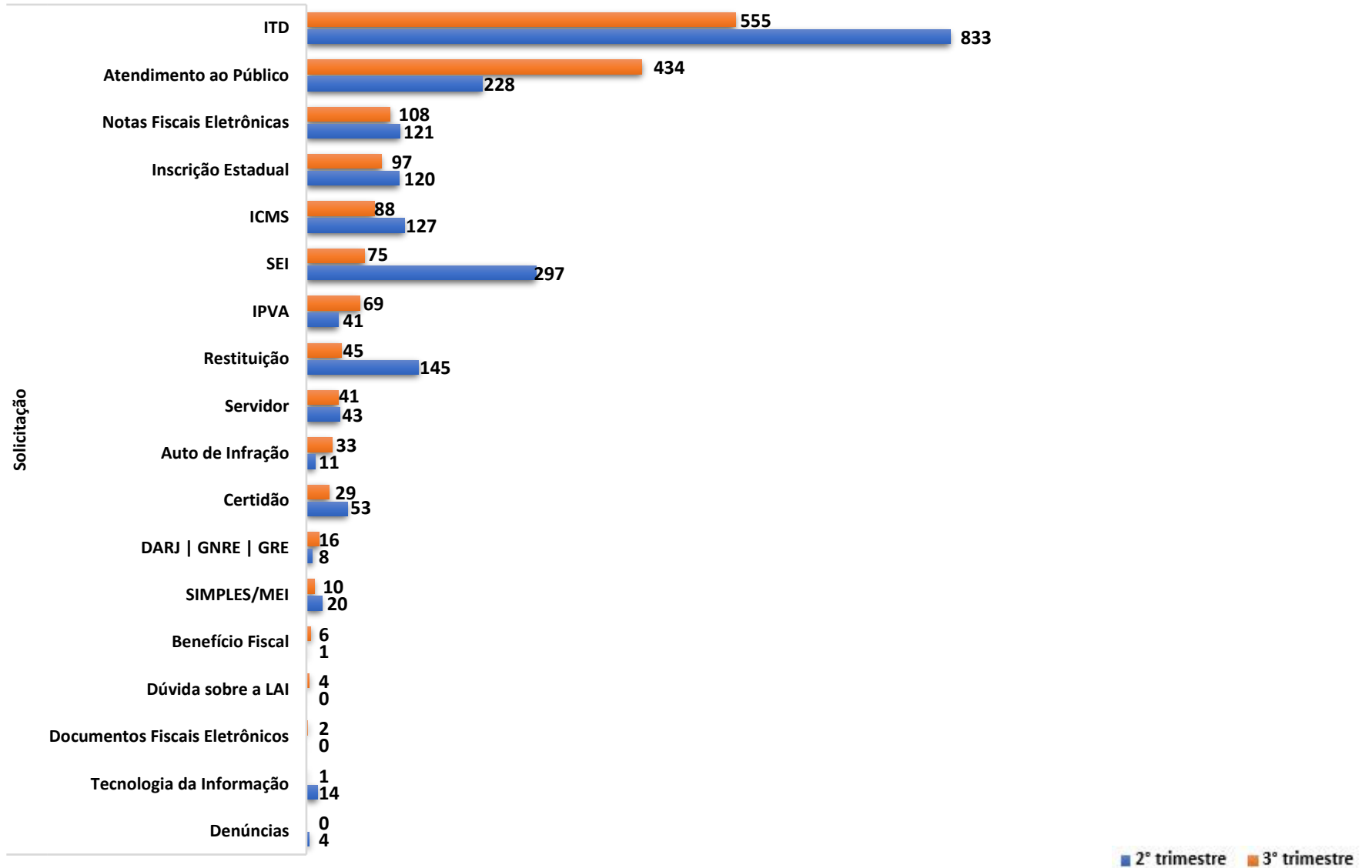


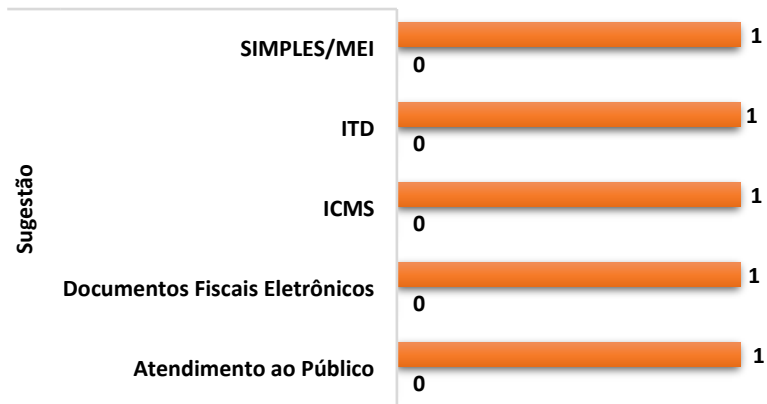
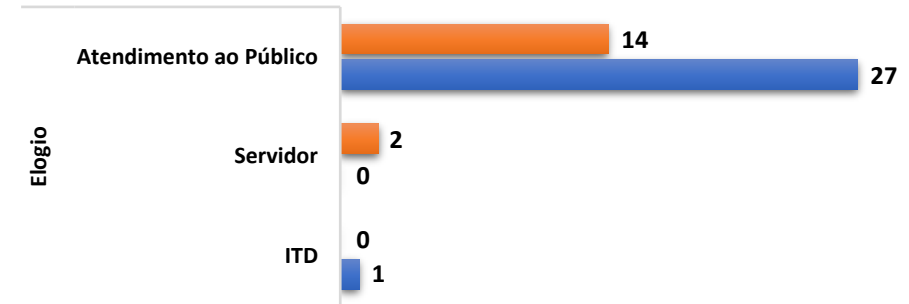
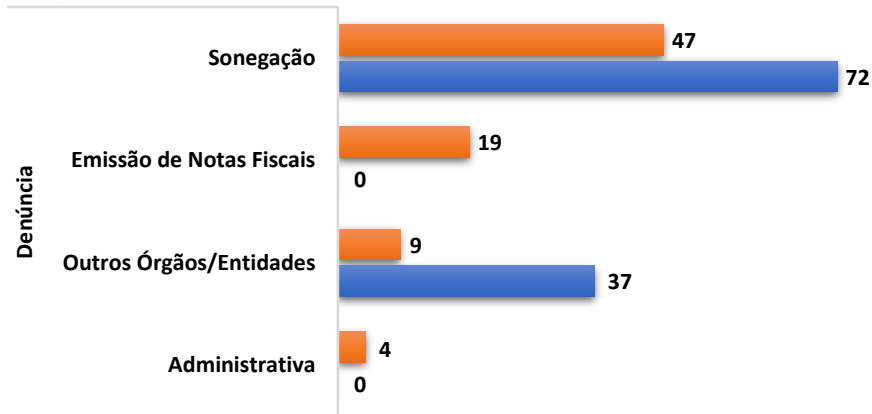
As solicitações que tratam de pedido de informação, com base na Lei nº 12.527/2011, a Ouvidoria orienta ao usuário a utilização do sistema e-SIC.

1.3 Tipo de Manifestações por Tema



■ 2º trimestre ■ 3º trimestre

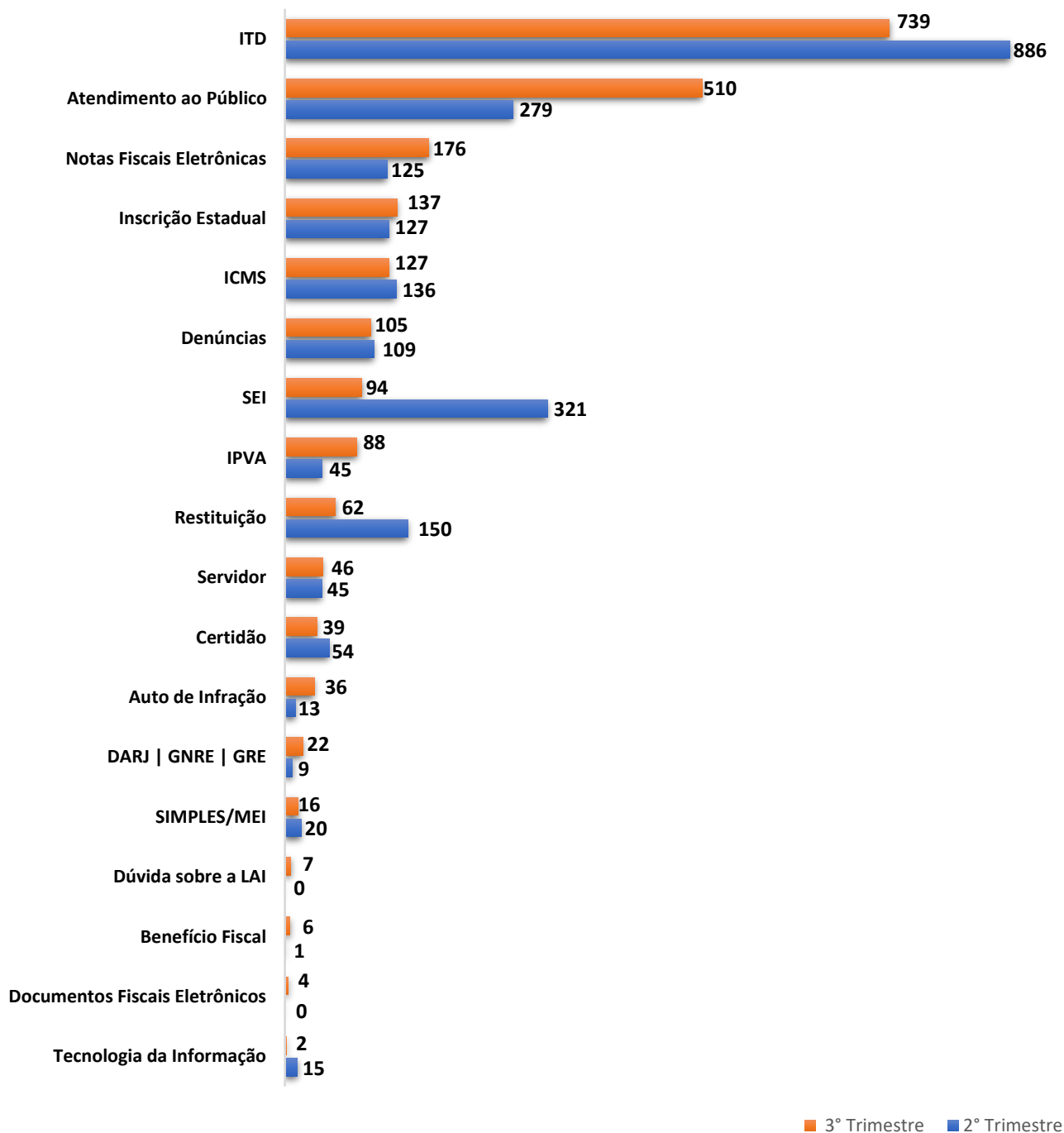




■ 2º trimestre ■ 3º trimestre

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	Variação 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%
Total Geral	3.896	3.923	0,7%

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**

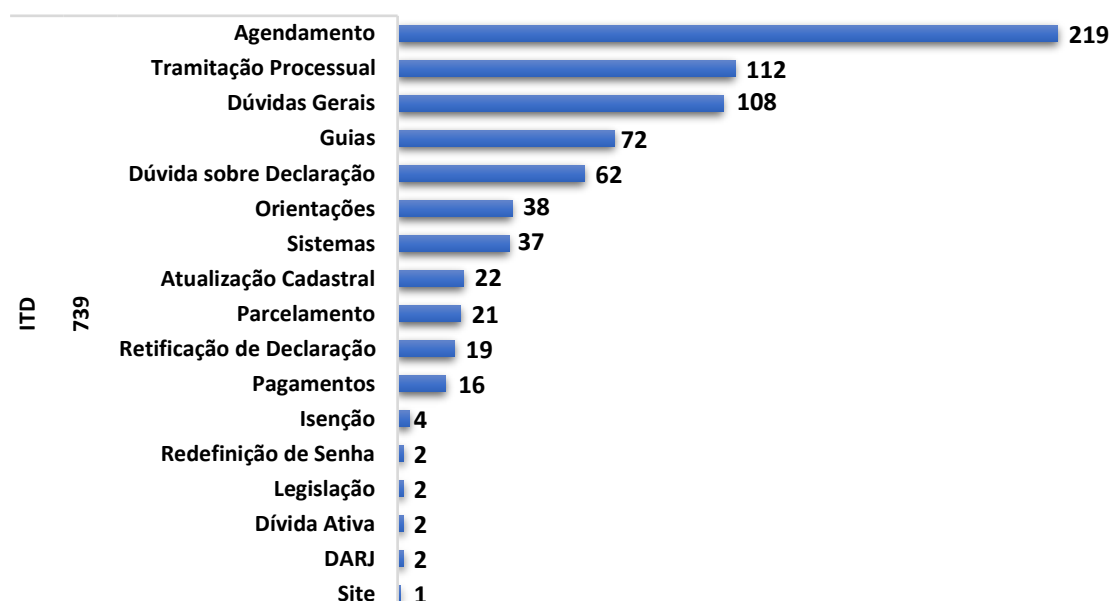
Apresentou uma **redução de aproximadamente de 59% das manifestações** em relação ao segundo trimestre, em que a maioria são do tipo solicitações relacionadas a orientações de como realizar a restituição ou quando recebê-la.

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



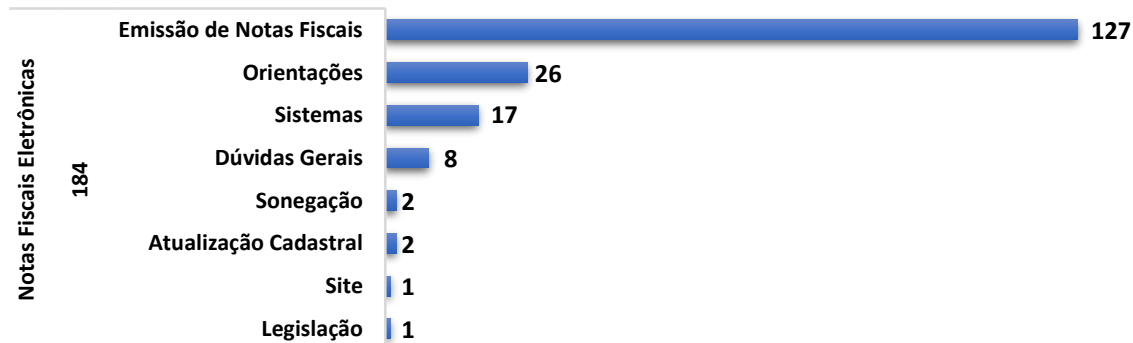
Sobre o assunto ITD, recebemos grande volume de e-mails solicitando esclarecimentos para dúvidas de procedimentos operacionais, por exemplo: Agendamento, Tramitação Processual, Dúvidas Técnicas da área, Guias e Dúvidas sobre Declaração. Com relação ao segundo trimestre teve uma redução de 16,60% no total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

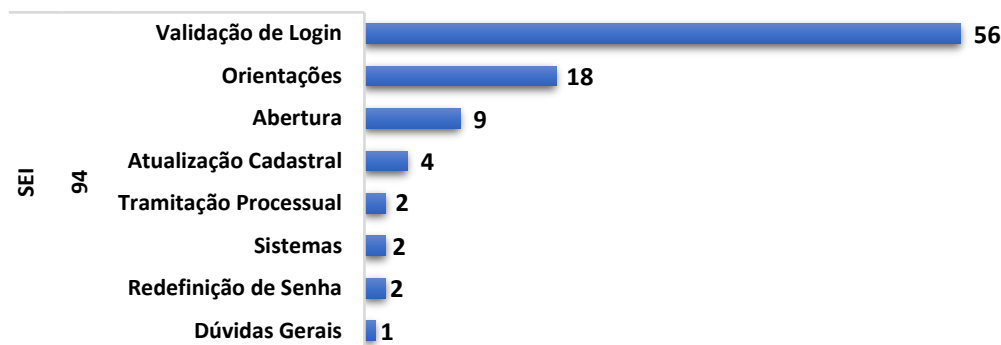


Sobre Notas Fiscais Eletrônicas, recebemos um grande volume de manifestações solicitando esclarecimentos para dúvida relacionados a procedimentos operacionais, como por exemplo emissão de Notas Fiscais. Em relação ao segundo trimestre, quando comparados os quantitativos, o assunto Notas Fiscais Eletrônicas 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).

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.