



# Relatório Trimestral de Gestão

**Ouvidoria e Transparência**

**Terceiro 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. ITD.....	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. 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 julho, agosto e setembro, terceiro 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.

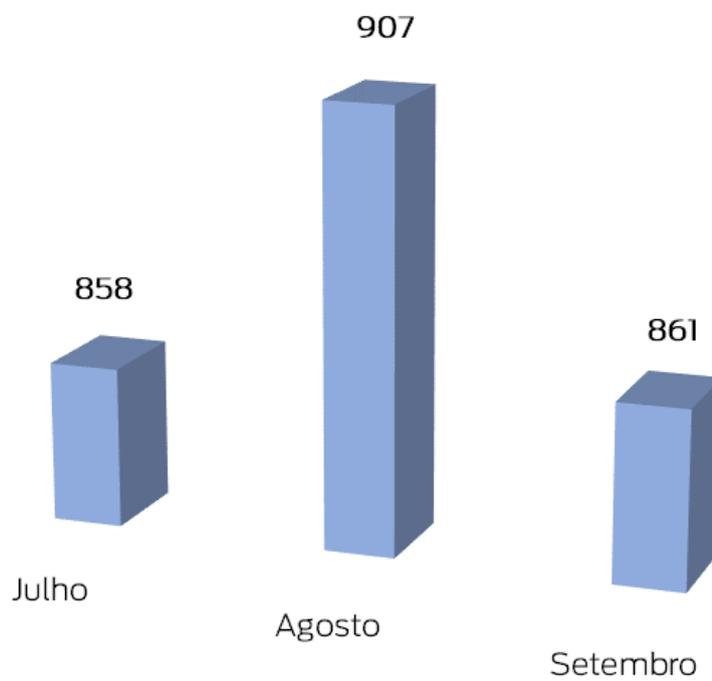
## 1. Manifestações de Ouvidoria

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.

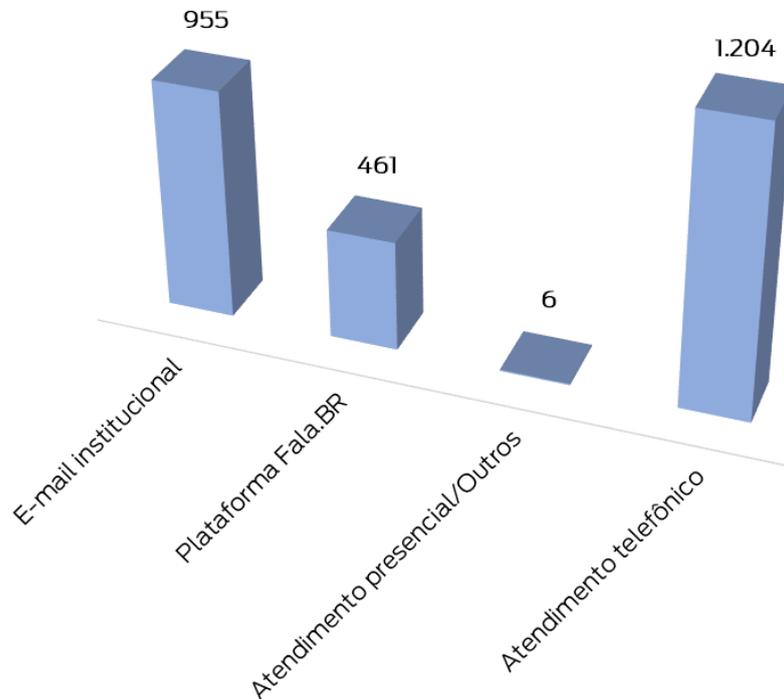
No 3º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu e tratou 2.626 (duas mil e seiscentas e vinte e seis) manifestações, cujos comparativos relacionadas à distribuição mensal, origem (canais de entrada), natureza (tipos) e temática (assuntos) serão apresentados na sequência.

## 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

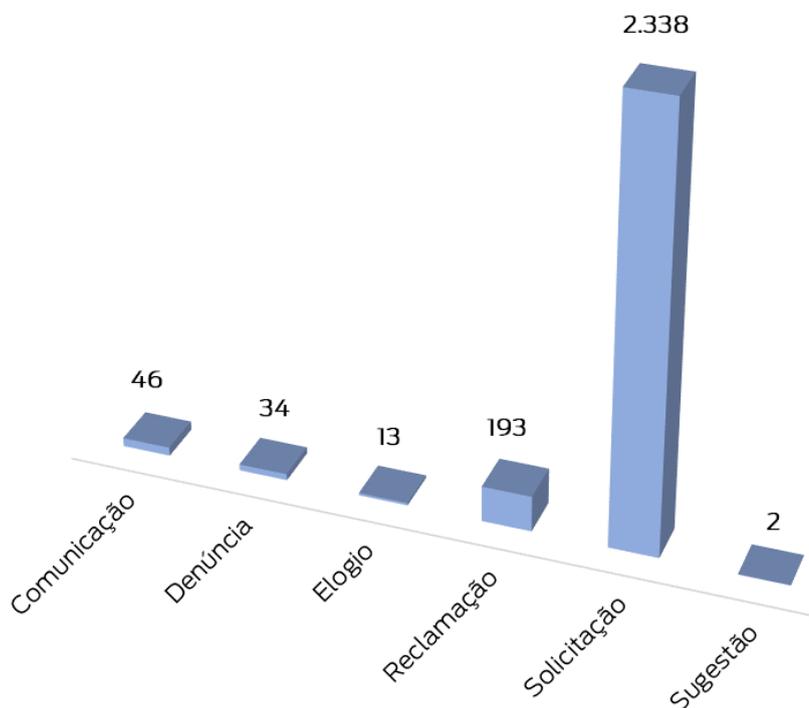


Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e efetivamente tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 1.204 (hum mil e duzentos e quatro) registros, representando 46% 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

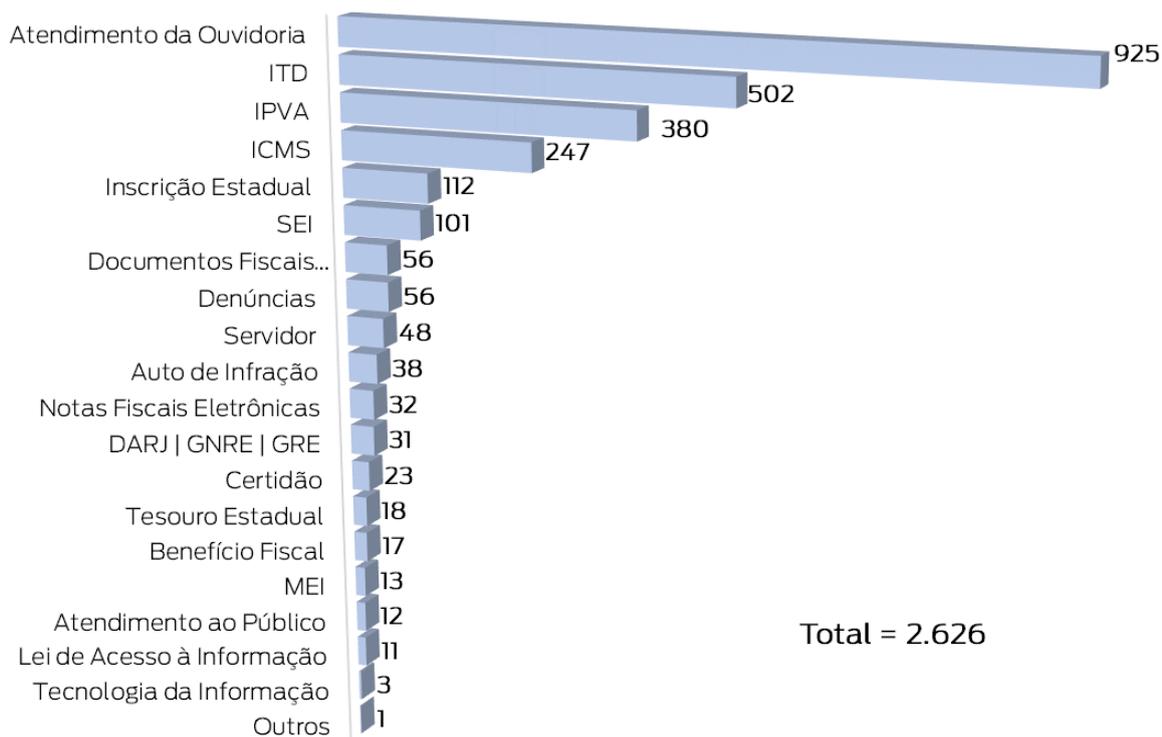


Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas, verificamos que 2.338 (duas mil e trezentas e trinta e oito) foram do tipo Solicitação, representando 89% das demandas, enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 193 (cento e noventa e três) registros, alcançando 07% do total.

## 1.4. Por Assunto

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas por assuntos, de acordo com o conteúdo nelas registrado, e apresentaram os seguintes dados quantitativos ao longo do 3º trimestre de 2022:



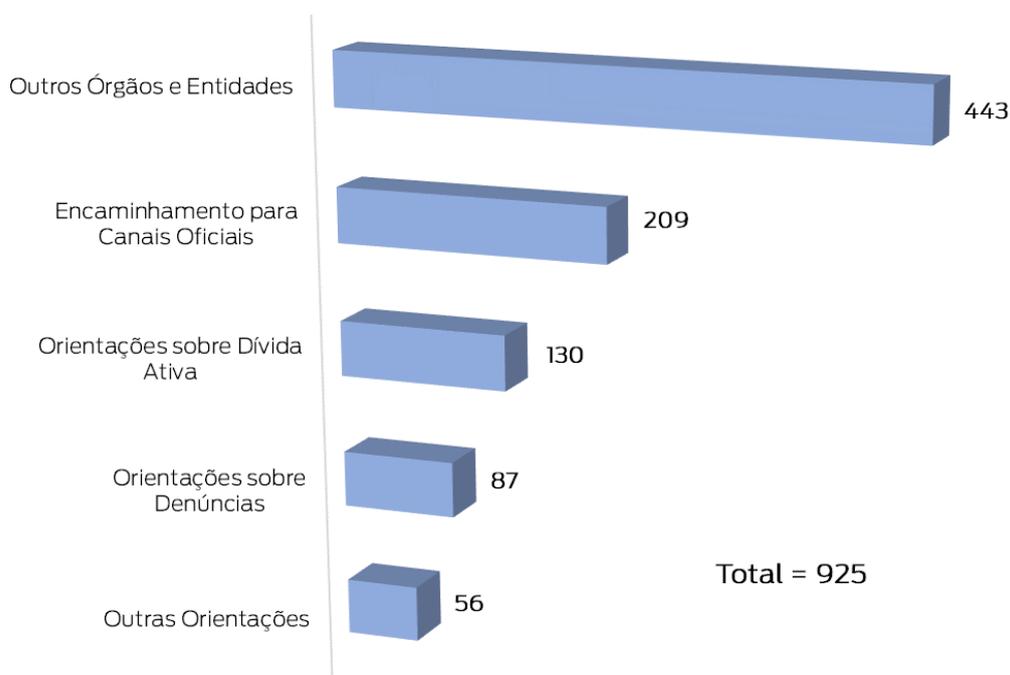
Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

## 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 3º trimestre de 2022, esse foi o assunto mais demandado, apresentando 925 (novecentas e vinte e cinco) manifestações.

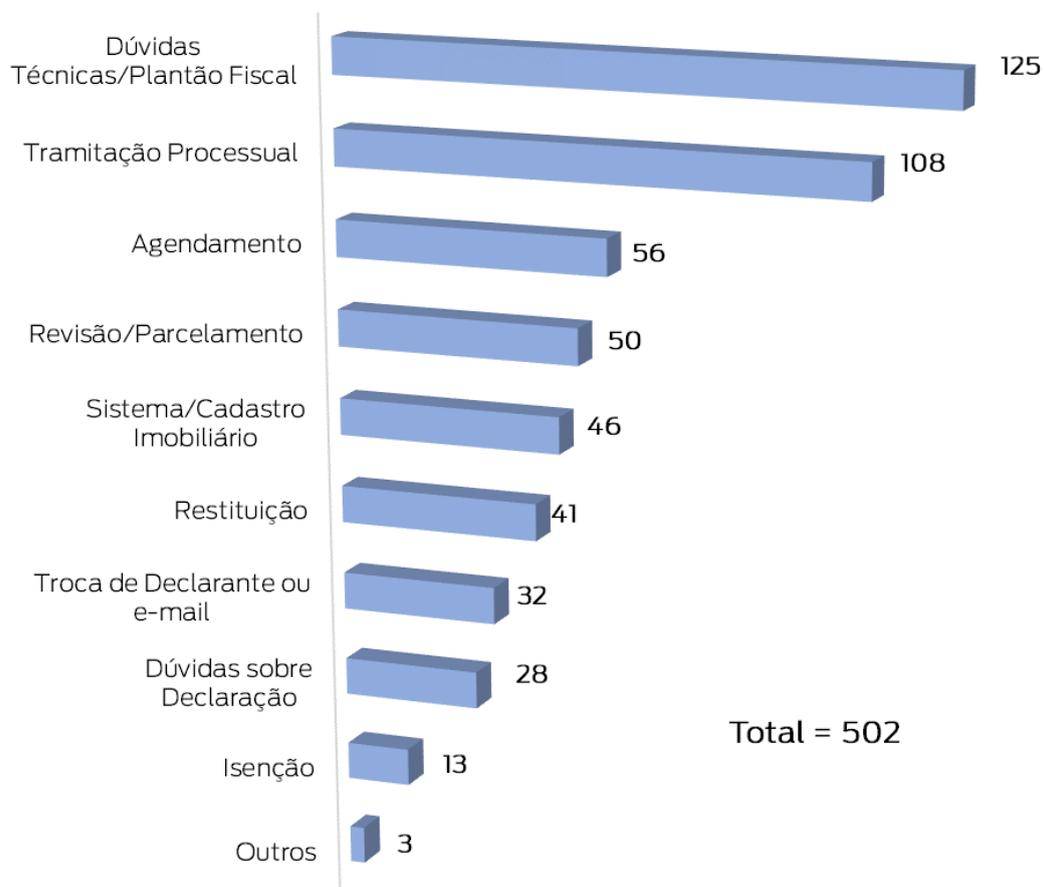


Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

### 1.4.1.2. ITD

No 2º trimestre de 2022, esse foi o segundo assunto mais demandado, apresentando 502 (quinhentas e duas) manifestações.

As manifestações de ouvidoria relacionadas ao Imposto sobre Transmissão de Bens Causa-mortis e Doação e Bens e Direitos – ITD 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 Cidadão<sup>1</sup> (SIC), adota como canal oficial o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC.RJ), em consonância à legislação pertinente.

### 2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o 3º trimestre de 2022 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 81 (oitenta e um) pedidos de acesso à informação, cuja situação está demonstrada a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Terceiro Trimestre de 2022				
Origem	Em andamento <sup>2</sup>	Resposta enviada	Negativa enviada <sup>3</sup>	Total
e-SIC	2	72	4	78
SEI	0	3	0	3
<b>Total</b>				<b>81</b>

<sup>1</sup> 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.

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

<sup>3</sup> Negativa enviada são demandas em que há justificativa legal para negar a informação ao cidadão.

### Pedidos de Acesso à Informação Terceiro Trimestre de 2022



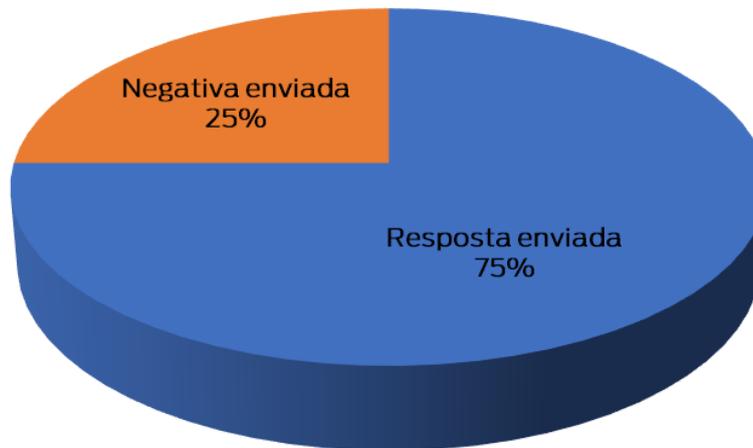
Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

## 2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

No 3º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recepcionou 08 (oito) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 05 (cinco) dias.

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Terceiro Trimestre de 2022				
Instância	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
1ª	0	5	2	7
2ª	0	0	0	0
3ª	0	1	0	1
<b>Total</b>				<b>8</b>

### Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Terceiro Trimestre de 2022



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

## 3. 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 3º trimestre de 2022, o ponto de atenção desta Ouvidoria, no que se refere à Transparência Ativa do Órgão, focou na atualização e melhorias no conteúdo do Menu Transparência, que hospeda informações de interesse público e coletivo, divulgadas independentemente de solicitação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto nº 46.475/2018, bem como no Guia de Transparência Ativa do Estado do Rio de Janeiro 2022.

Neste contexto, ressaltamos ainda o *RANKING* de Transparência da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, instituído por intermédio da Resolução CGE nº 140/2022.

Com intuito de aprimorar a Transparência Ativa e colocar a SEFAZ/RJ em posição de destaque no ranking supracitado, a atualização do Menu Transparência ocorreu por meio de um trabalho em conjunto desta subpasta com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, subsidiado pelas informações e conteúdos disponibilizados pelas áreas técnicas demandadas nos processos administrativos inaugurados para tratar dos itens do referido Menu.

No mês de setembro destacamos a conclusão do processo de atualização com a devida publicação da versão 2022 da Carta de Serviços ao Cidadão (que contém informações pertinentes sobre esta Secretaria, como sua respectiva estrutura organizacional, serviços prestados e suas formas de acesso, prazos, canais de comunicação e compromissos assumidos no atendimento ao público), bem como o acompanhamento da funcionalidade da Agenda de Autoridades, implementada em agosto de 2022, hospedada no item Institucional do Menu Transparência.

Diante do exposto, esclarecemos que o monitoramento da Transparência Ativa deste Órgão é atividade importante e rotineira da Ouvidoria, que busca mapear fragilidades encontradas na disponibilização de conteúdos oferecidos em nosso sítio institucional, subsidiando e requisitando a devida atualização.

### **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, 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.

## 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 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](mailto:ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)