



# Relatório Trimestral de Gestão

**Ouvidoria e Transparência**

**Quarto Trimestre**

**2021**

**Nelson Rocha**

Secretário de Estado de Fazenda

**Elizabeth Mauro**

Subsecretária de Controladoria Interna

**Myrla Raianne Ferreira dos Santos**

Ouvidora

Equipe da Ouvidoria da SEFAZ

**Manuella Guerreiro Barata**

**Onna 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 quarto trimestre de 2021, utilizando as bases de dados dos relatórios mensais, 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 do Quantitativo de Manifestações.....	6
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 .....	14
1.4.1.2 Notas Fiscais Eletrônicas .....	15
1.4.1.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI.....	16
1.5 Atendimento Presencial.....	16
2. Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação .....	17
2.1 Quantitativo de manifestações de Ouvidoria .....	17
2.2 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria – Fala.BR.....	17
3. Pedidos de Acesso à Informação .....	18
3.1 Quantitativo de Pedidos de Informação.....	18
3.2 Recursos.....	19
4. Monitoramento da LAI .....	19
4.1. Transparência Ativa .....	19
4.1.1 Site SEFAZ .....	19
4.1.2 Portal da Transparência Fiscal.....	20
4.2. Transparência Passiva .....	20
5. Normativos .....	21
6. Considerações Finais .....	21

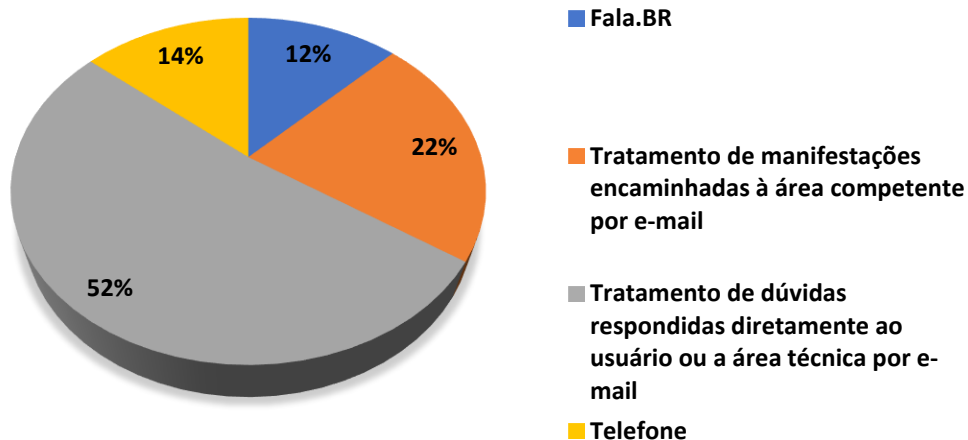
## 1. Manifestações de Ouvidoria

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	Outubro	Novembro	Dezembro	Quantidade de Manifestações
Fala.BR	176	141	112	429
Tratamento de manifestações encaminhadas à área competente por e-mail cadastradas no sistema Redmine.	285	260	210	755
Tratamento de dúvidas respondidas diretamente ao usuário ou a área técnica por e-mail	658	395	726	1.779
Ligações Telefônicas	155	191	128	475
<b>Total</b>	<b>1.301</b>	<b>987</b>	<b>1.176</b>	<b>3.437</b>

Manifestações por canal de entrada

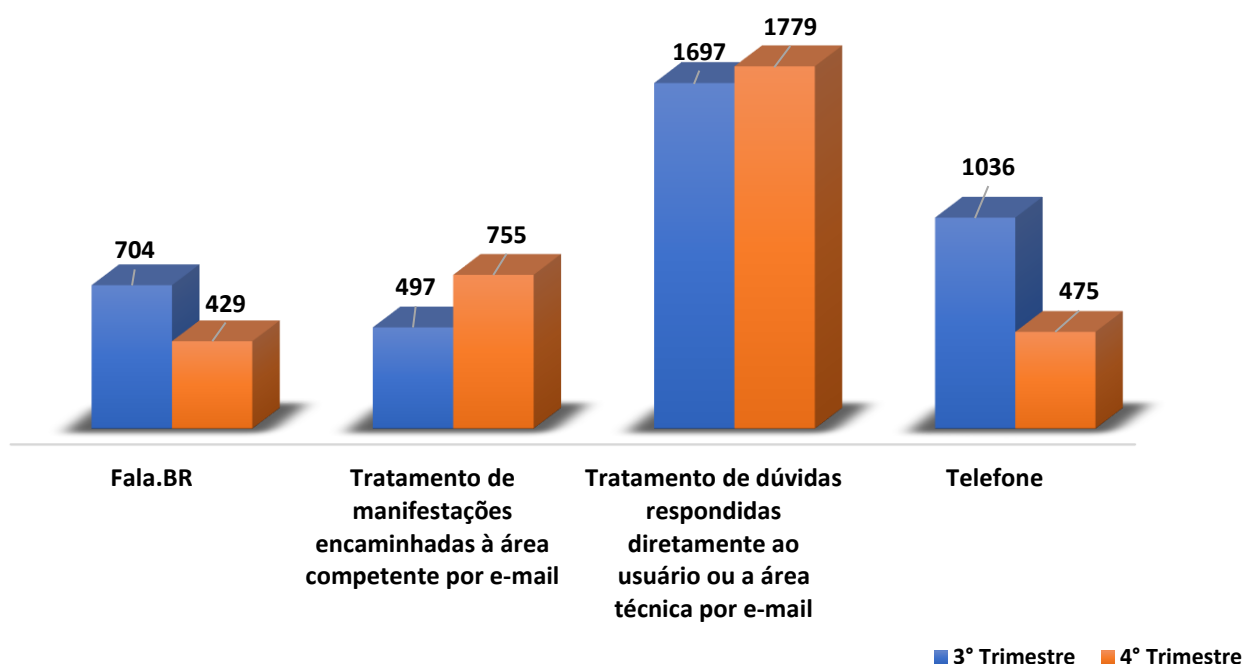


### 1.1.1 Comparativo do Quantitativo de Manifestações

Comparativo Mensal das Manifestações



Comparativo Trimestral das Manifestações



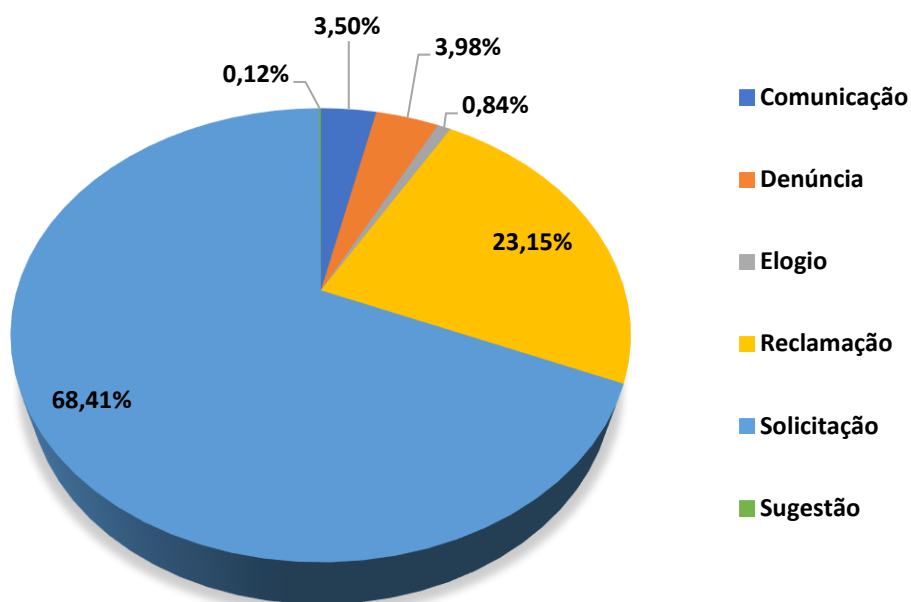
Mesmo com o grande volume de e-mails recepcionados, a Ouvidoria tem envidado esforços para atender e orientar o usuário da melhor forma possível. O e-mail apresentou um aumento de aproximadamente 15,50%, em relação ao terceiro trimestre.

As ligações telefônicas diminuíram aproximadamente 54,15%, comparado com o terceiro trimestre.

## 1.2 Tipo de Manifestações de Ouvidoria

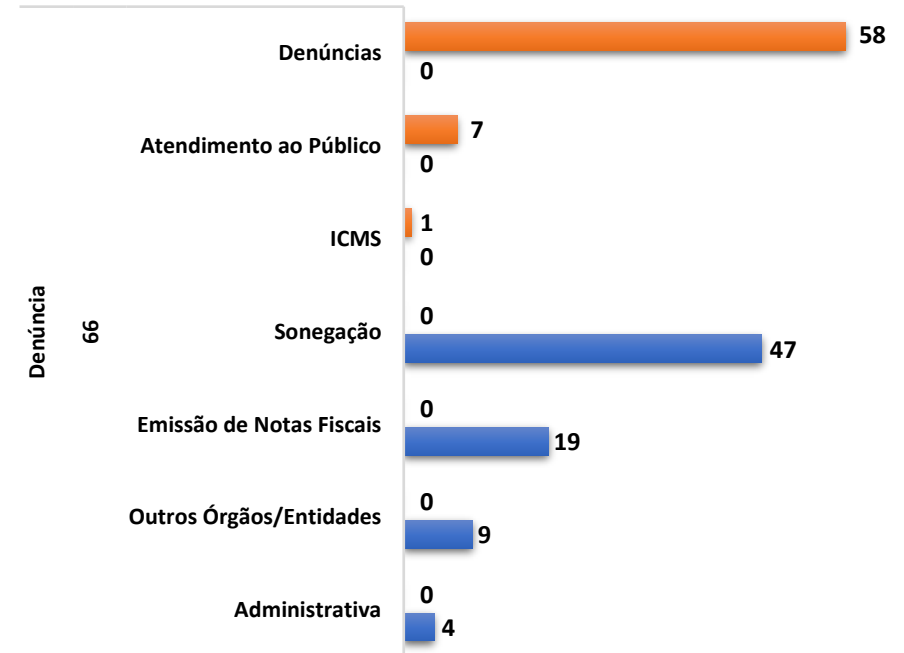
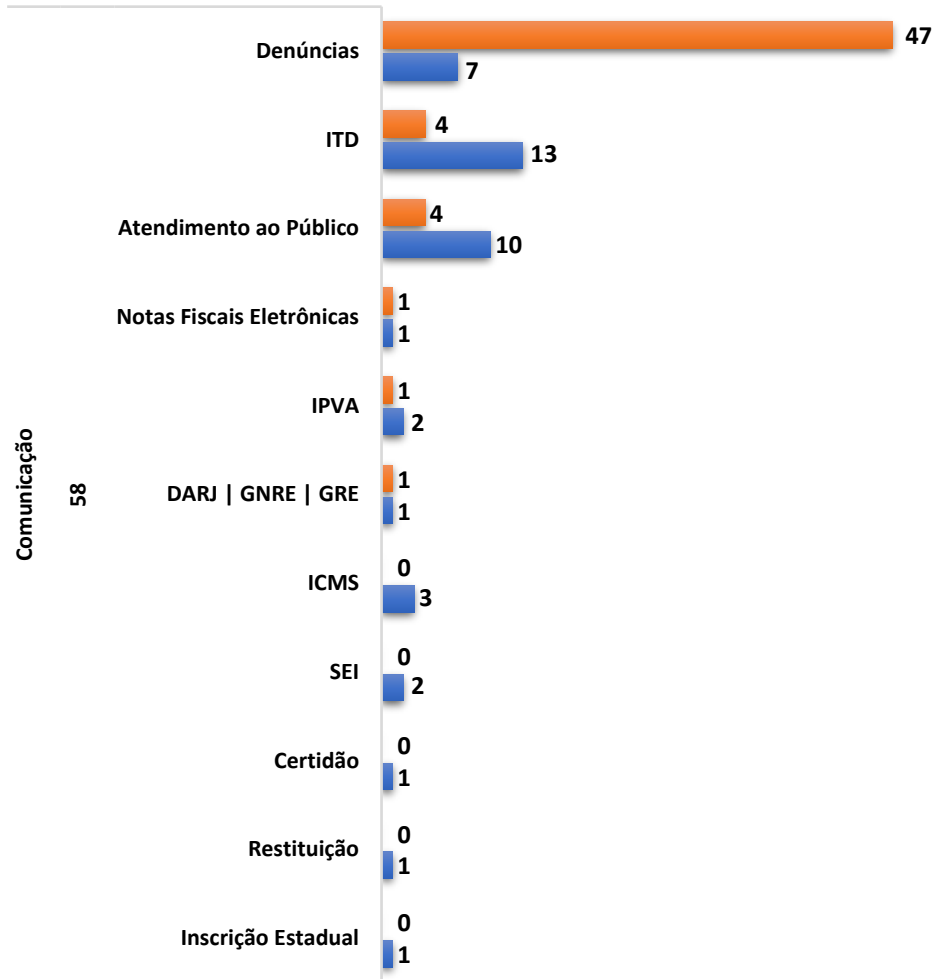
Tipo	Outubro	Novembro	Dezembro	Quantidade
Comunicação	18	18	22	58
Denúncia	15	25	27	66
Elogio	2	4	8	14
Reclamação	125	161	97	384
Sugestão	-	-	2	2
Solicitação	456	384	295	1135
<b>Total de Manifestações</b>	<b>616</b>	<b>592</b>	<b>451</b>	<b>1.659</b>

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.

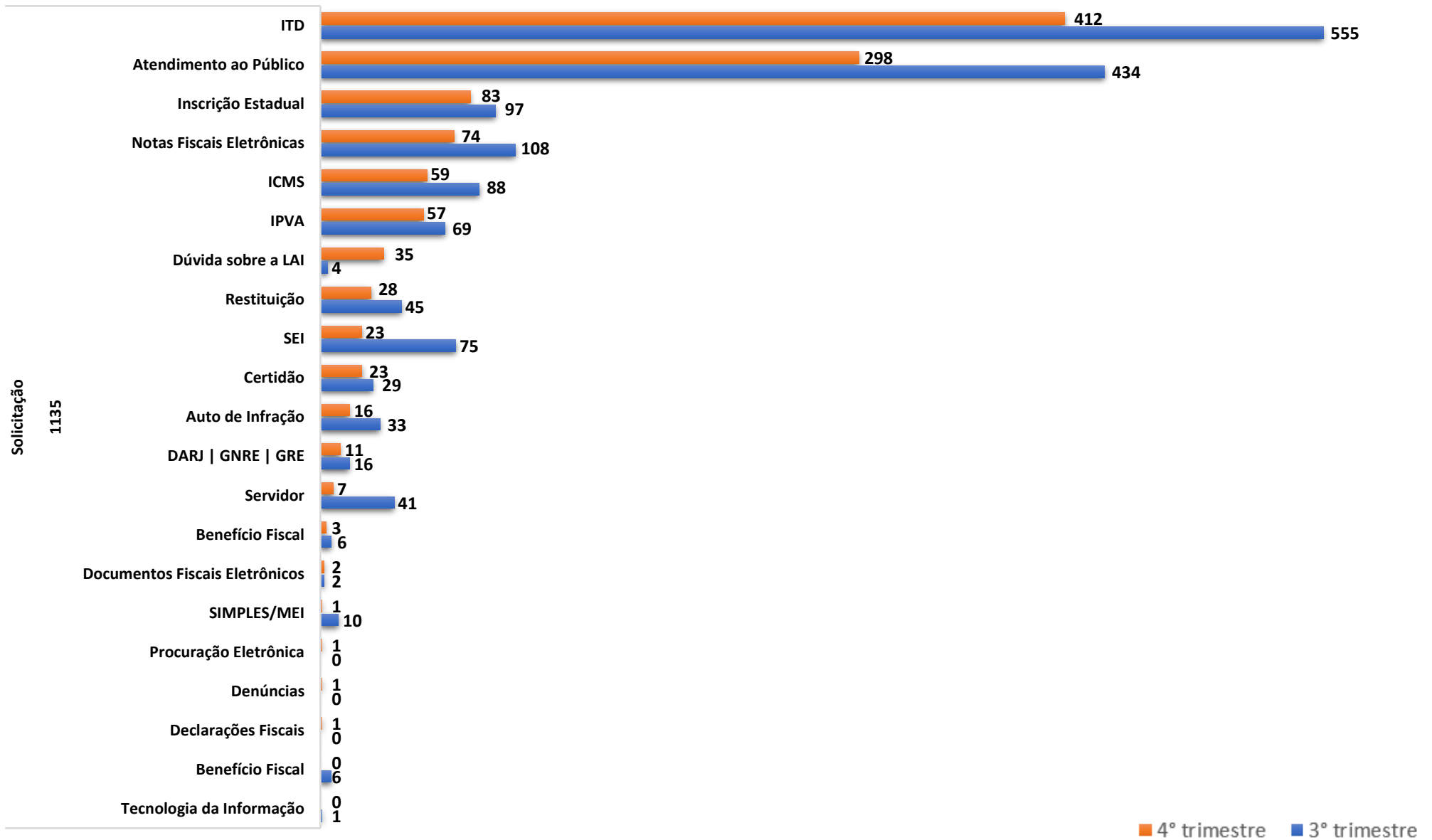
### 1.3 Tipo de Manifestações por Tema

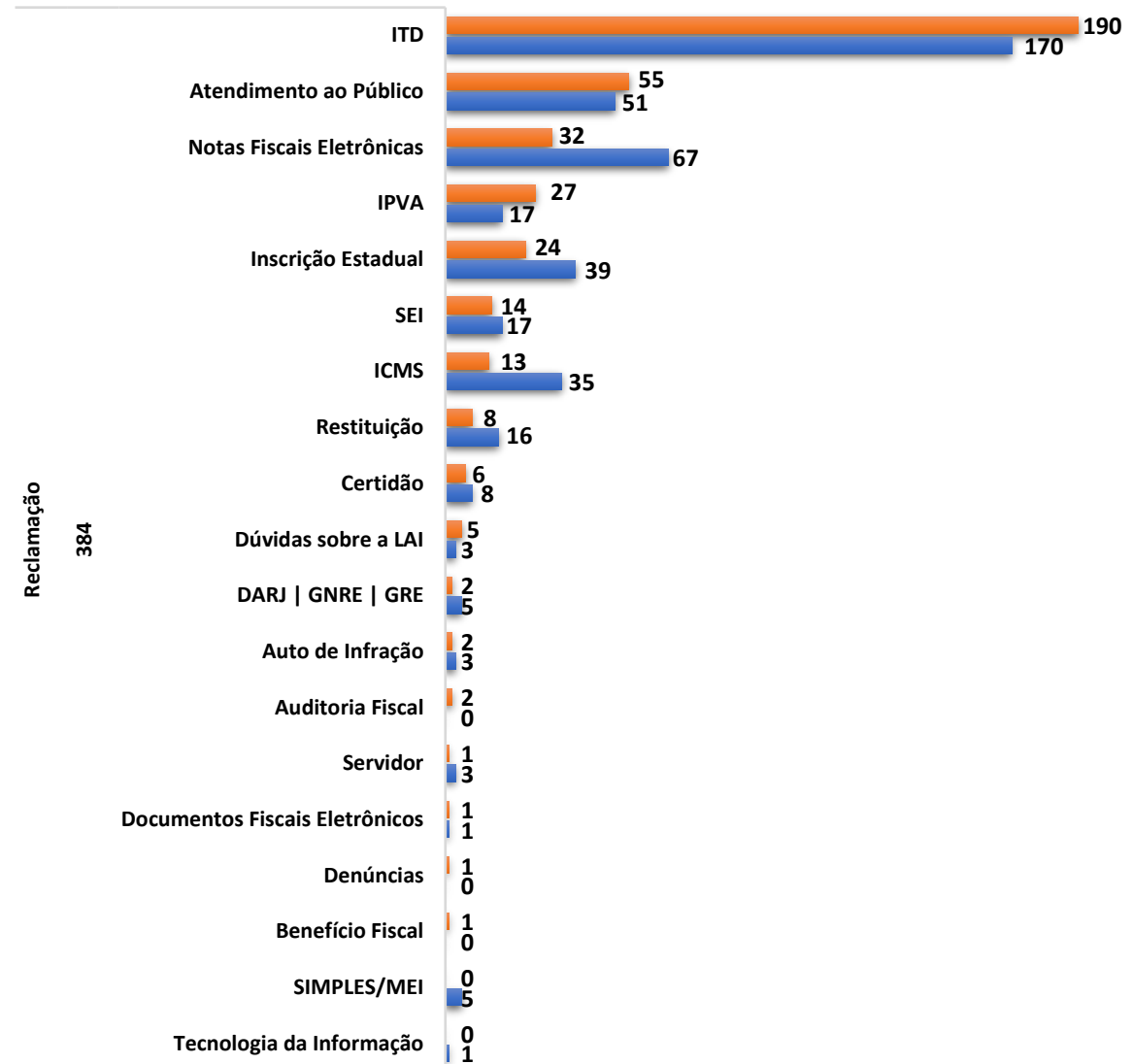
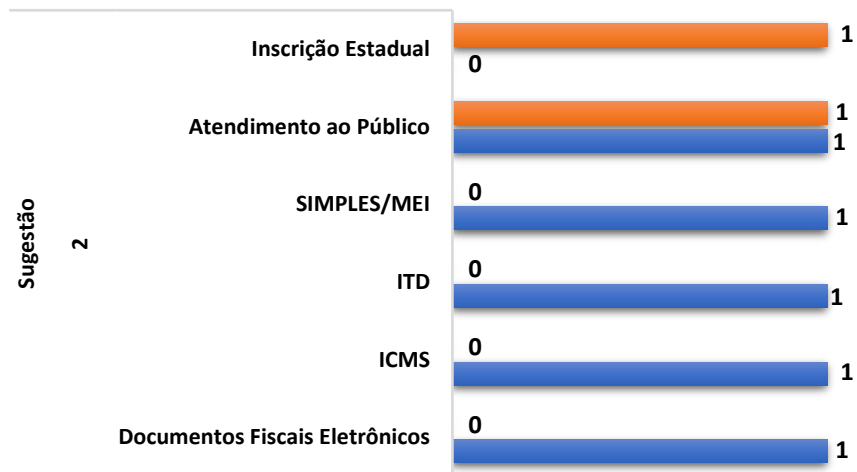
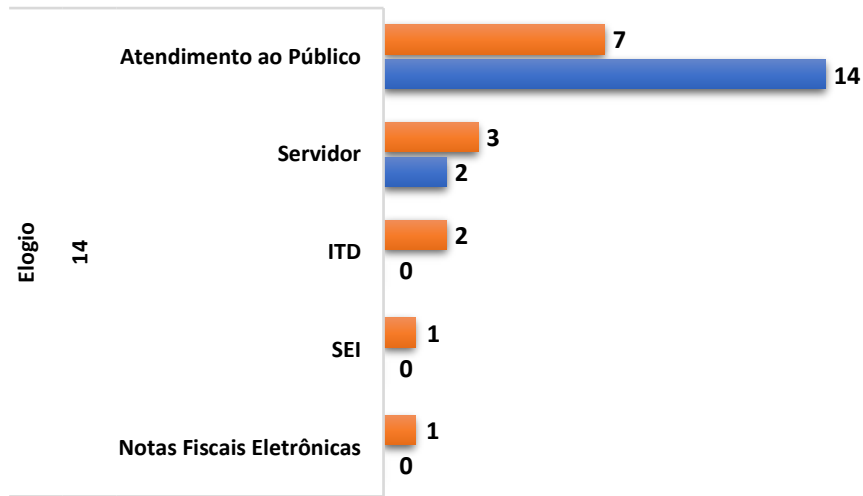


4º trimestre 3º trimestre



Relatório Trimestral de Gestão – Ouvidoria e Transparência  
Terceiro Trimestre/2021

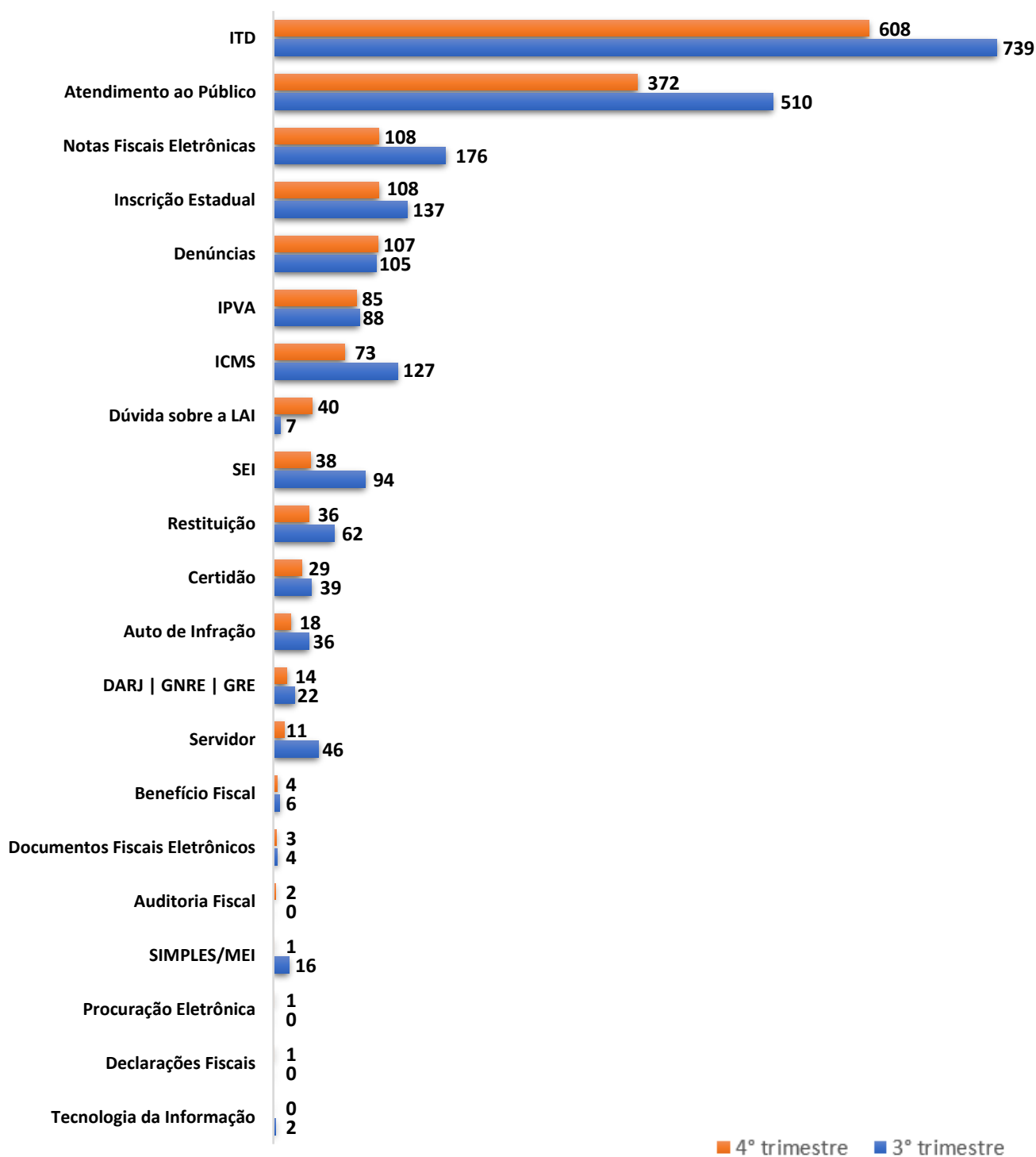




■ 4º trimestre ■ 3º trimestre

## 1.4 Assuntos Demandados

### Comparativo Trimestral dos Assuntos Demandados



Com relação às Denúncias, informamos que durante o quarto trimestre, das 107 manifestações encaminhadas à Ouvidoria, 47 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 quarto trimestre.

Assunto	3° Trimestre	4° Trimestre	Variação 3°tri – 4°tri
ITD	741	608	17,95%
Atendimento ao Público	516	372	-27,91%
Notas Fiscais Eletrônicas	185	108	41,62%
Denúncias	95	107	-12,63%
Inscrição Estadual	137	108	21,17%
ICMS	127	73	42,52%
IPVA	88	85	-3,41%
SEI	94	38	59,57%
Restituição	62	36	41,94%
Certidão	41	29	29,27%
Servidor	46	11	76,09%
Auto de Infração	37	18	51,35%
Benefício Fiscal	6	4	33,33%
DARJ   GNRE   GRE	22	14	-36,36%
SIMPLES/MEI	16	1	-93,75%
Documentos Fiscais Eletrônicos	4	3	-25%
Dúvida sobre a LAI	7	40	471,42%
Tecnologia da Informação	2	0	100
*Dúvidas gerais respondidas ao usuário via e-mail	1.697	1.779	4,80%

\* Os e-mails recebidos de dúvidas respondidos diretamente ao usuário ou encaminhados às áreas técnicas da SEFAZ, que necessitam de tratamento por parte da nossa equipe, são categorizados como Dúvidas Gerais.

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

- **Atendimento ao Público**

Apresentou uma **redução de aproximadamente 28% das manifestações**, em relação ao terceiro 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 uma **redução de aproximadamente de 42% das manifestações**, em relação ao terceiro trimestre, sendo 68,5% manifestação do tipo solicitação e 29,62% do tipo **Reclamação sobre emissão de Notas Fiscais**.

- **Inscrição Estadual**

Apresentou uma **redução de 21,17% das manifestações**, em relação ao trimestre anterior, do tipo **Solicitação relacionadas a Reativação, Baixa e Atualização Cadastral**.

- **ITD**

Apresentou uma **redução aproximadamente de 18% 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 **redução de aproximadamente 60% 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 42% das manifestações** em relação ao terceiro trimestre, em que a maioria são do tipo solicitações relacionadas a orientações de como realizar a restituição ou quando recebê-la.

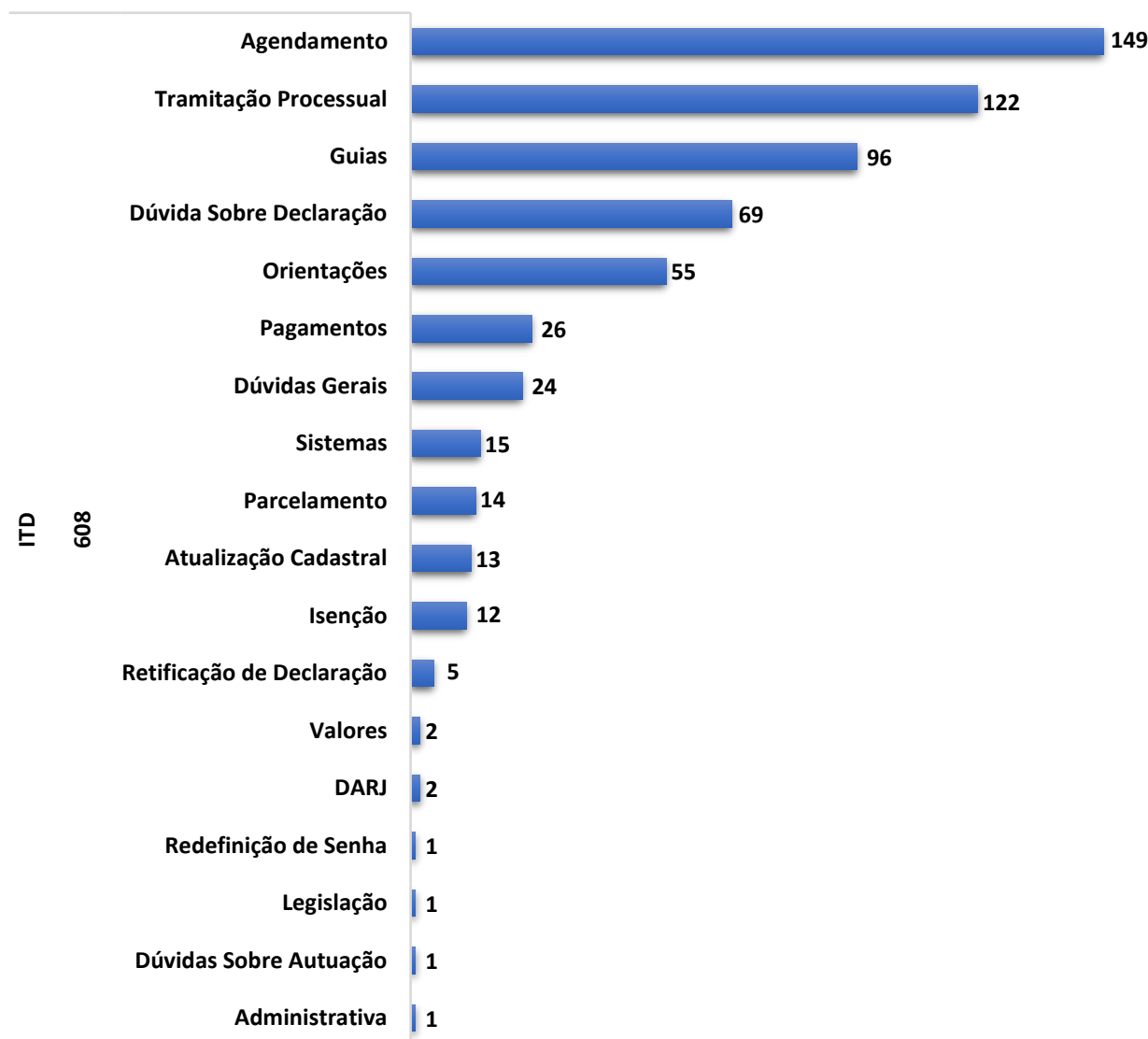


Com base no demonstrativo do item 1.4.1, Comparativo Mensal dos Assuntos Demandados, abordaremos a seguir os temas ITD, Notas Fiscais Eletrônica e SEI que juntos apresentaram aproximadamente 46% das manifestações recebidas por esta Ouvidoria.

#### 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 ITD**, recebemos grande volume de e-mails solicitando esclarecimentos para dúvidas de procedimentos operacionais, por exemplo: Agendamento, Tramitação Processual, Guias e Dúvidas sobre Declaração. Quando comparados os números de quarto trimestre apresentou uma **redução de 17,72%** no total de manifestações, em relação ao terceiro trimestre.

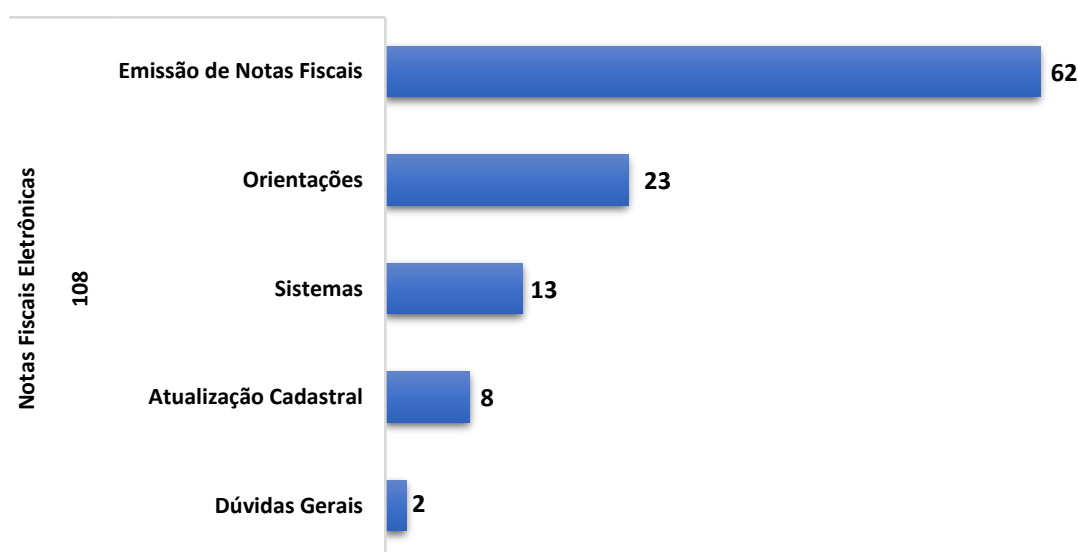
**Sobre o Agendamento**, a maioria das demandas são solicitações de como comunicar-se com a área, neste caso a Ouvidoria busca auxiliar o usuário no que é possível, e na maioria das vezes, conforme orientação da área de técnica, indicamos que o usuário busque o atendimento virtual da Especializada em ITD.

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



#### 1.4.1.2 Notas Fiscais Eletrônicas

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



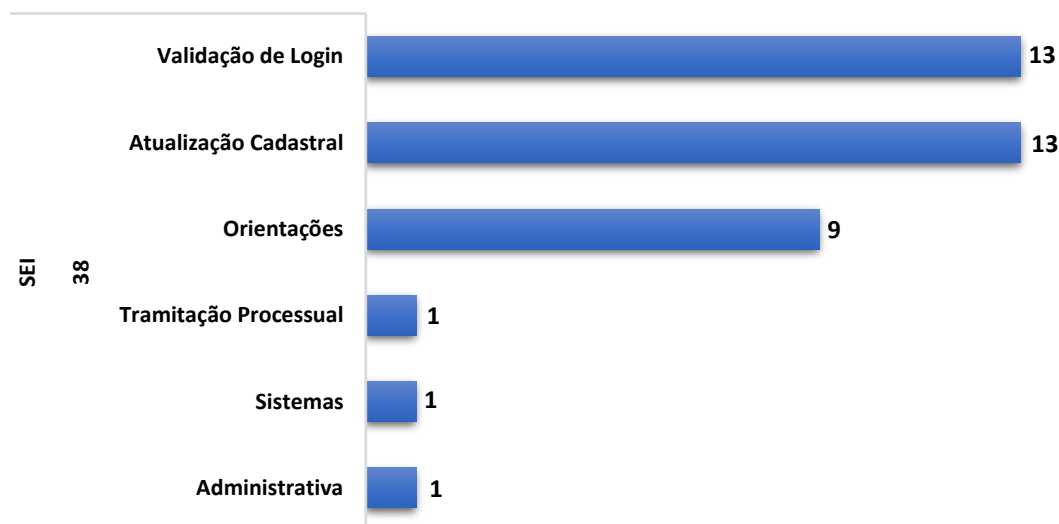
**Sobre Notas Fiscais Eletrônicas**, recebemos um grande volume de manifestações solicitando esclarecimentos para dúvida relacionados a procedimentos operacionais, como por exemplo emissão de Notas Fiscais. Quando comparados os números do quatro trimestre, o assunto Notas Fiscais Eletrônicas apresentou uma **redução de 39% no total de manifestações**, em relação ao terceiro trimestre.



29,62% das manifestações de Notas Fiscais Eletrônicas são do tipo **Reclamações**, e na sua maioria os usuários mencionam sobre a “não funcionalidade do sistema de emissão de notas fiscais”.

### 1.4.1.3 Sistema Eletrônico de Informação – SEI

#### Manifestações de Ouvidoria – SEI



**Sobre o SEI**, as manifestações apresentaram uma diminuição de aproximadamente 60%. O usuário tem buscado esclarecimentos quanto a procedimentos operacionais e principalmente a quanto a demora na Validação de Acesso de Login do usuário externo SEFAZ.

Das manifestações sobre o SEI categorizadas como Reclamação apresentaram uma redução de 76,78%, quando comparados os números do quarto e terceiro trimestre.



### 1.5 Atendimento Presencial

A Ouvidoria durante o quarto trimestre realizou 13 atendimentos presenciais.

Tipo	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Manifestação de Ouvidoria – Solicitação	7	3	3	13

Esses atendimentos foram cadastrados nos sistemas de ouvidoria Fala.BR e e-SIC, com a geração de protocolo para acompanhamento da demanda por parte do usuário.



## 2. Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria

Com o objetivo de auxiliar as áreas, para que as respostas possam ser enviadas ao usuário do serviço público, baseando-se no art. 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.

### 2.1 Quantitativo de manifestações de Ouvidoria

Fala.BR							
Origem	Resposta enviada	Em andamento	Fora do prazo	Arquivada	Encaminhada para Outros Órgãos	Total de Pedidos	Prazo Médio de Respostas
Fala.BR	257	106	12	53	1	112	3 dias

Fonte: Fala.BR

### 2.2 Monitoramento das Manifestações de Ouvidoria – Fala.BR

A Ouvidoria adota procedimentos para o monitoramento das manifestações cadastradas pelos usuários no sistema Fala.BR, que se encontram fora do prazo que é de 30 dias prorrogáveis por mais 30, totalizando um total de 60 dias para a resposta da área responsável ao usuário com base na Lei 13460/17 em seu Art. 16 que diz a **“ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”**.

Considerando os prazos legais, a Ouvidoria encaminhou 77 e-mails de cobranças às áreas técnicas por omissão de respostas, das quais algumas foram cobranças recorrentes, buscando melhor atender o pleito dos usuários, durante o quarto trimestre.

Relacionamos a seguir os protocolos cadastrados no Fala.BR que se encontram com os prazos de respostas vencidos em relação ao mês de novembro e dezembro.

Protocolo	Data de abertura	Data Limite	Forma de encaminhamento	Data última cobrança	Status em 03/01/2022	Dias em Atraso
01355.2021.001370-77	10/09/2021	12/11/2021	SEI-040001/000305/2021	03/12/2021	Coordenadoria de Cobrança da Superintendência de Arrecadação	52
01355.2021.001444-48	21/09/2021	22/11/2021	e-mail encaminhado para: gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	03/12/2021	Auditoria Fiscal Especializada de IPVA	42
01355.2021.001448-71	22/09/2021	22/11/2021	e-mail encaminhado para: irf6412@fazenda.rj.gov.br	03/12/2021	Auditoria-Fiscal Regional - Capital 64.12	42

01355.2021.001524-67	02/10/2021	03/12/2021	e-mail encaminhado para: gabinetesufis@fazenda.rj.gov.br	10/12/2021	Subsecretaria Adjunta de Fiscalização	31
01355.2021.001527-00	04/10/2021	03/12/2021	e-mail encaminhado para: gabinetesuaf@fazenda.rj.gov.br	03/12/2021	Superintendência de Automatização da Fiscalização e do Atendimento	31
01355.2021.001534-39	04/10/2021	03/12/2021	e-mail encaminhado para: gabinetesuaf@fazenda.rj.gov.br	03/12/2021	Superintendência de Automatização da Fiscalização e do Atendimento	31
01355.2021.001583-17	11/10/2021	13/12/2021	SEI-040001/000245/2021	13/12/2021	Superintendência da Fiscalização da Subsecretaria de Estado de Receita	21

### 3. 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.

#### 3.1 Quantitativo de Pedidos de Informação

Pedidos de Informação					
Origem	Resposta enviada	Em andamento	Total de Pedidos	Negativa Enviada	Prazo Médio de Respostas
e-SIC	154	5	160	1	7 dias

Fonte: e-SIC

Do total de solicitações de Pedido de Acesso à Informação cadastradas no sistema e-SIC, 96% foram respondidos e 3% 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, o **prazo médio de resposta durante o quarto trimestre foi de 7 dias, a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**



### 3.2 Recursos

Pedidos de Informação - Recursos					
	1ª Instância	2ª Instância	3ª Instância	Total de Recursos	Prazo Médio de Respostas
Recurso	16	1	-	17	3 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 quarto trimestre foi de 3 dias, a SEFAZ atendeu ao usuário dentro do prazo legal.**



## 4. Monitoramento da LAI

### 4.1. 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 sítio 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)).

#### 4.1.1 Site SEFAZ

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.

#### 4.1.2 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.

#### 4.2. 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 quarto trimestre a Ouvidoria encaminhou 43 e-mails de cobranças por omissão de respostas às áreas técnicas, das quais algumas foram cobranças recorrentes, 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**.



Instância	Protocolo	Data de abertura	Data Limite	Processo	Status Atual – 31/12/2021	Dias em Atraso
1	22792	02/12/2021	07/12/2021	SEI-04/0001/000303/2021	Auditoria Regional - 64.15	27
	22158	03/12/2021	19/11/2021	SEI-04/0001/000257/2021	Auditoria Regional - 08	45
	22160	04/12/2021	19/11/2021	SEI-04/0001/000259/2021	Divisão de Atendimento ao Contribuinte	45
	22372	05/12/2021	26/11/2021	SEI-04/0001/000274/2021	Auditoria Regional - 64.09	38
	Claro S/A	25/02/2021	24/03/2021	SEI-04/0132/000741/2021	DEPGAF - Departamento Geral de Administração e Finanças	254

## 5. Normativos

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

- **Resolução da LAI** – Publicação da RESOLUÇÃO SEFAZ Nº 280 DE 05 DE NOVEMBRO DE 2021 que versa sobre Procedimentos para a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 46.475/2018, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, e dá outras providências.
- **Resolução do Site** – Política de Governança de Site Institucional (em fase de revisão)
- **Resolução Denúncia** – Procedimentos Internos para tratamento de denúncias recebidas pela Ouvidoria (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.