



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Fazenda

# Relatório Trimestral de Gestão

## OUVIDORIA

**1º Trimestre/2023**

## **Leonardo Lobo Pires**

Secretário de Estado de Fazenda

## **Rodrigo dos Santos Neves**

Subsecretário de Controle Interno

## **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

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>5</b>
1.1. Por Mês.....	6
1.2. Por Canal de Entrada .....	7
1.3. Por Tipo.....	8
1.4. Por Assunto .....	9
1.4.1. Assuntos mais Demandados.....	9
1.5. Por Comparação – Trimestre Anterior .....	11
<b>2. Pedidos de Acesso à Informação.....</b>	<b>13</b>
2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação .....	14
2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação .....	15
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação .....	16
2.1.2. Comparativo Trimestral dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação .....	17
<b>3. Transparência Ativa – Ações de Monitoramento e Aprimoramento.....</b>	<b>18</b>
3.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	18
3.2. Portal da Transparência Fiscal .....	19
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>20</b>

## **Introdução**

Em observância ao que estabelece a Lei nº 11.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), o Decreto Estadual nº 46.475/2018, a Resolução CGE nº 13/2021 e a Resolução SEFAZ nº 431/2023, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ – divulga o **Relatório de Gestão do 1º Trimestre de 2023**.

O presente documento contempla dados gerenciais relacionados às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, bem como discorre sobre as ações realizadas por esta unidade frente o monitoramento e aprimoramento da Transparência Ativa do órgão, no período de janeiro a março de 2023.

A publicação deste relatório, além de reforçar a transparência junto ao cidadão, perpassa o cumprimento das exigências normativas, uma vez que possibilita à própria Ouvidoria acompanhar, periodicamente, o desempenho de suas atividades e processos internos, bem como auxilia a alta gestão da Secretaria na tomada de decisões para melhorar os serviços públicos prestados à sociedade.

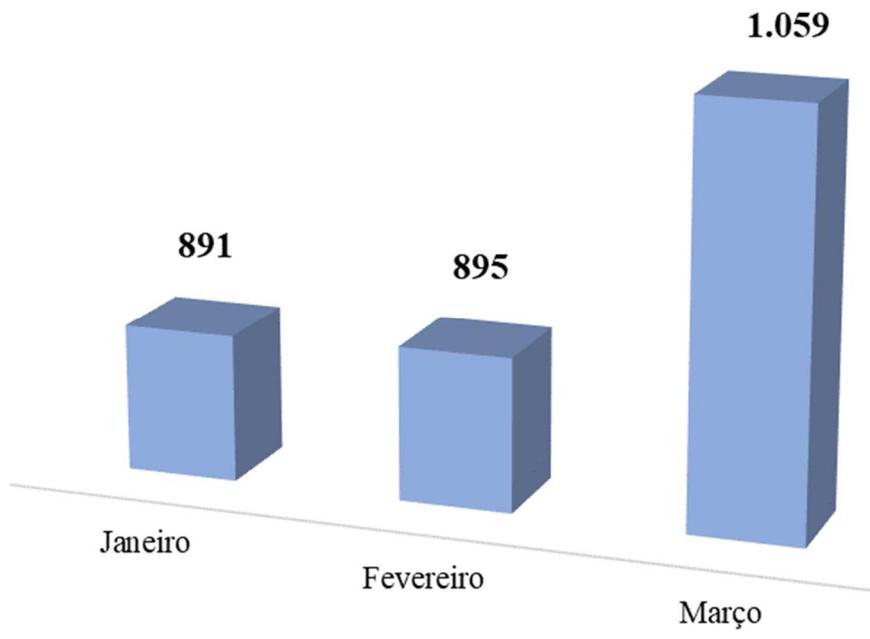
## 1. Manifestações de Ouvidoria

Em cumprimento ao disposto no Decreto Estadual nº 46.622/2019 e na Resolução CGE nº 13/2019, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ passou a utilizar a plataforma Fala.BR como canal oficial para recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria (Comunicação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão), que é acessada por meio do endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>.

Salientamos que, quando as manifestações são recepcionadas pelo *e-mail* e/ou telefone institucionais da Ouvidoria, a unidade procede com o devido tratamento, bem como orienta o manifestante a utilizar o canal oficial (Fala.BR) para registrar futuras manifestações que se fizerem necessárias, sendo os respectivos atendimentos lançados no Sistema *Redmine*, de acordo com o assunto demandado, para fins de gerenciamento.

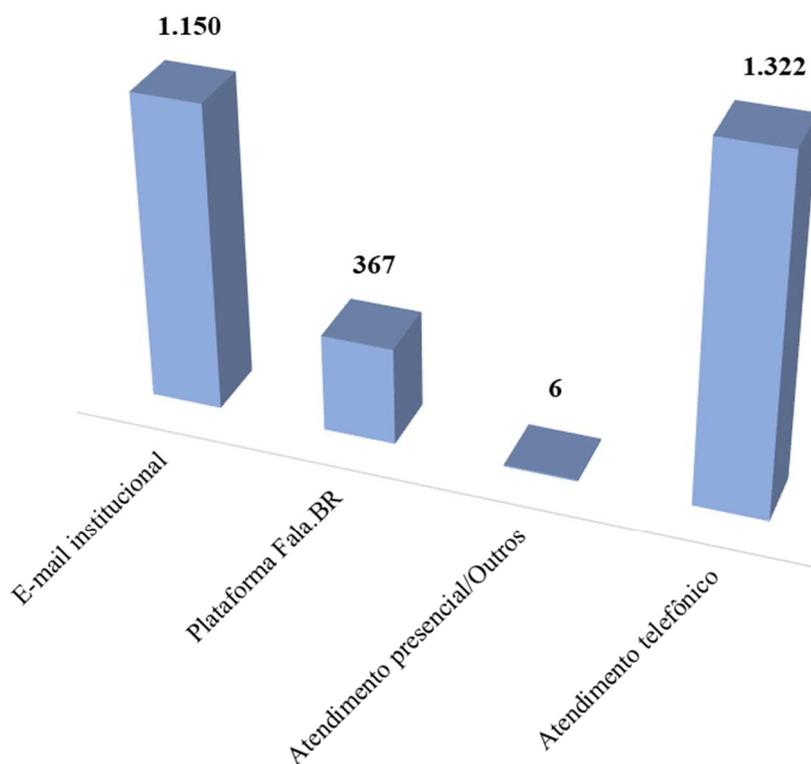
No 1º trimestre de 2023, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 2.845 (duas mil oitocentos e quarenta e cinco) manifestações de ouvidoria, sobre as quais foram realizadas análises – por mês, por origem (canais de entrada), por natureza (tipos), por tema (assuntos) e análise comparativa com o trimestre anterior – que serão apresentadas na sequência.

## 1.1. Por Mês



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

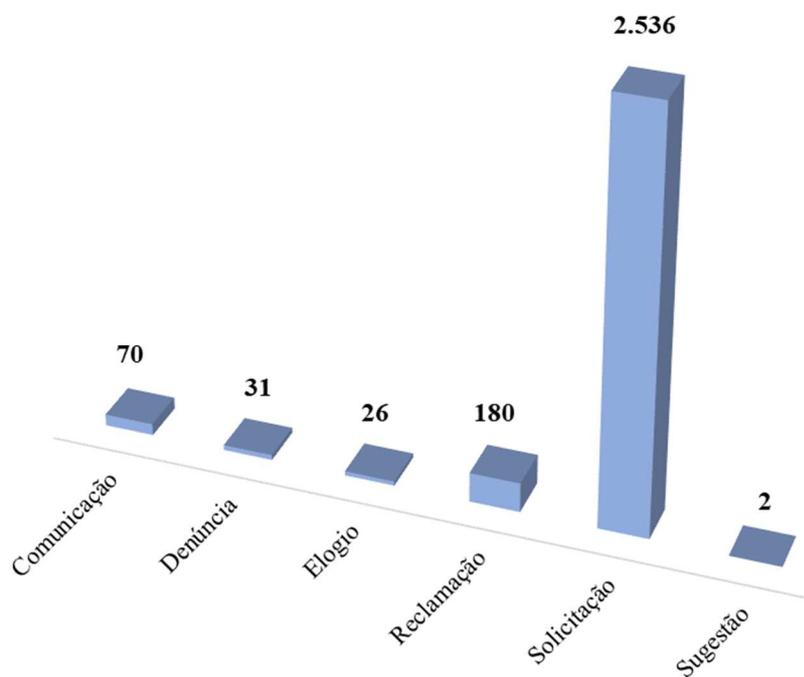
## 1.2. Por Canal de Entrada



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

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 1.322 (um mil trezentos e vinte e dois) registros, representando 46% (quarenta e seis por cento) das demandas, o que demonstra ser o canal de comunicação que mais impactou nas atividades da equipe no período analisado.

### 1.3. Por Tipo



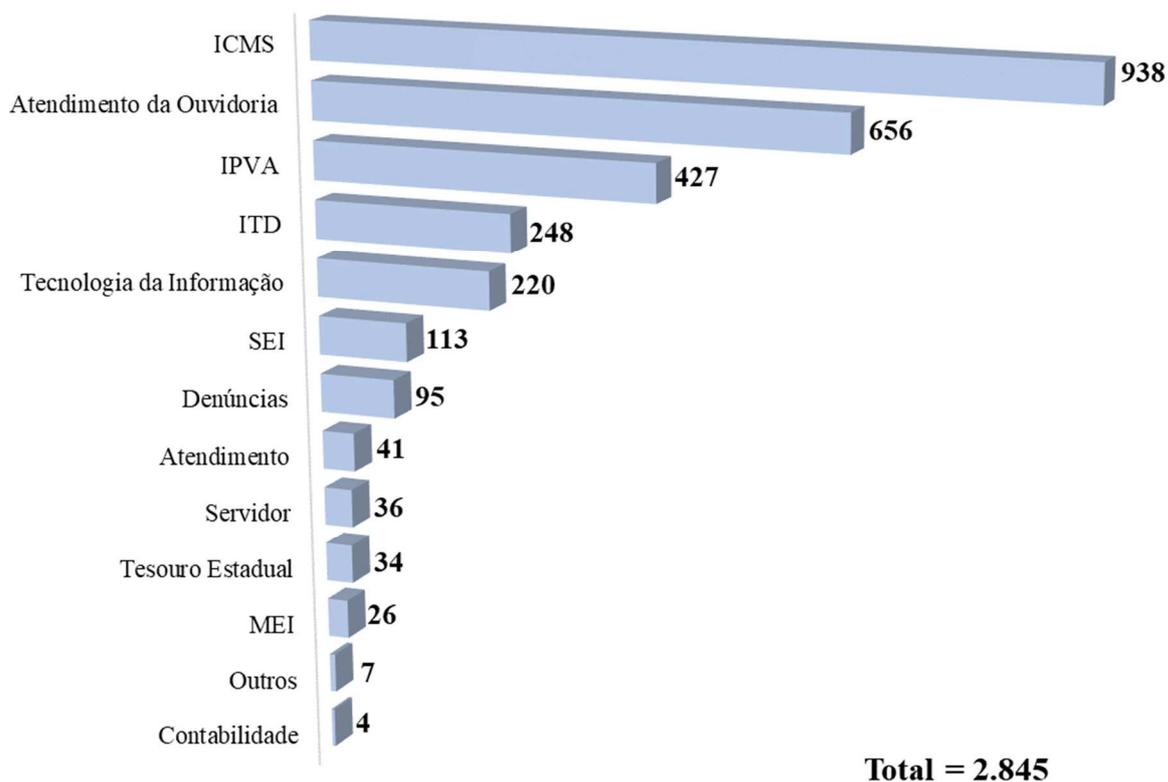
Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas, verificamos que 2.536 (duas mil quinhentas e trinta e seis) foram do tipo Solicitação, representando 89% (oitenta e nove por cento) das demandas, enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 180 (cento e oitenta) registros, alcançando 06% (seis por cento) do total.

No que se refere às denúncias recebidas, a Ouvidoria realiza análise preliminar, verificando a existência de elementos mínimos que possibilitem o encaminhamento às unidades apuratórias competentes, sendo devidamente respondidas ao usuário quanto ao recebimento e tratamento, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações.

## 1.4. Por Assunto

As manifestações recepcionadas pela Ouvidoria são classificadas por assuntos, de acordo com o conteúdo nelas registrado, e ao longo do 1º trimestre de 2023 apresentaram os seguintes dados quantitativos:



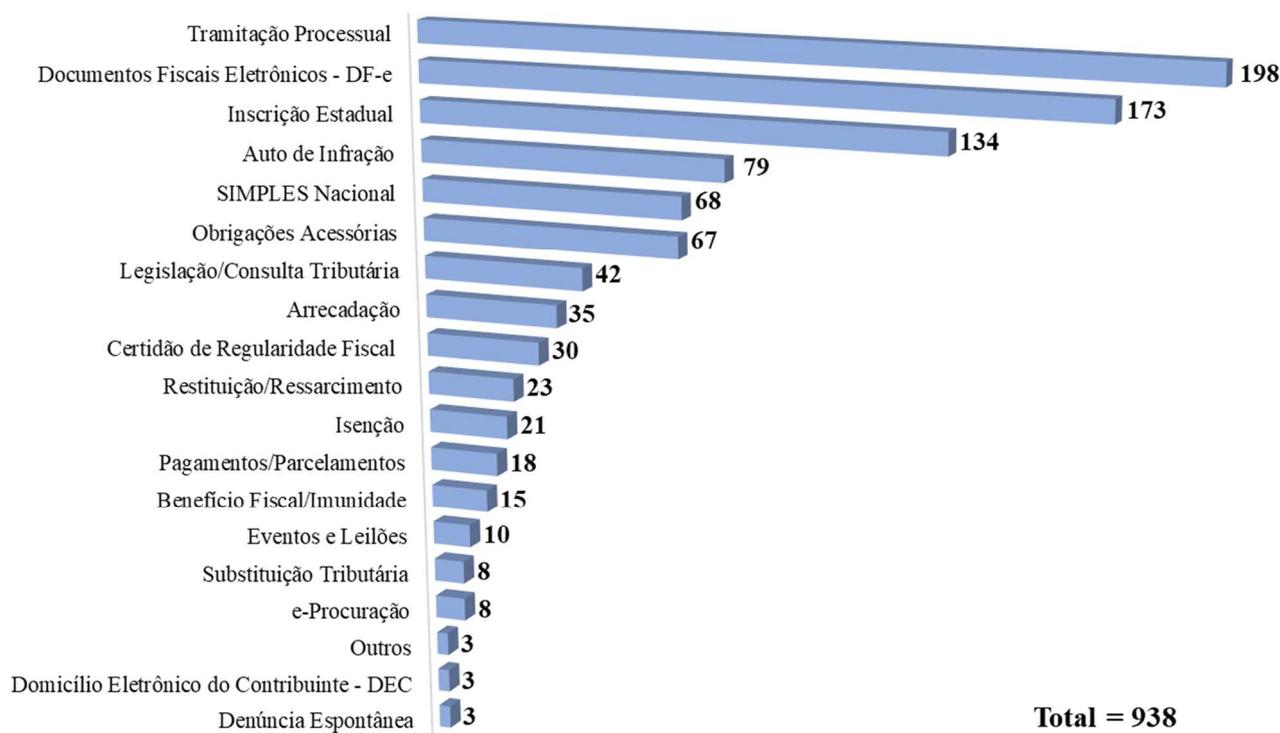
Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

### 1.4.1. Assuntos mais Demandados

#### 1.4.1.1. ICMS

O Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação – ICMS – foi o assunto mais demandado no 1º trimestre de 2023, apresentando 938 (novecentas e trinta e oito) manifestações de ouvidoria.

Com o intuito de possibilitar o tratamento adequado das demandas recepcionadas, as manifestações relacionadas ao ICMS recebem as seguintes subclassificações:



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

Pode-se observar que no período em análise, a maior parte das demandas de ICMS se concentrou nos subassuntos “Tramitação Processual” e “Documentos Fiscais Eletrônicos – DF-e”.

Em relação à “Tramitação Processual”, a maioria dos casos aborda questionamentos sobre o andamento do processo. Nessas situações, a Ouvidoria realiza consulta ao processo demandado, indicando o canal de atendimento do setor em que o administrativo tramita no momento da manifestação e, quando necessário, a unidade orienta o contribuinte sobre como realizar um peticionamento intercorrente no processo, solicitação de vistas, ou ainda, desarquivamento (caso o processo seja físico). Nos casos em que o contribuinte relata já ter realizado contato junto ao canal primário, a Ouvidoria procede com o encaminhamento da manifestação à área técnica pertinente para análise e pronunciamento.

No que tange aos “Documentos Fiscais Eletrônicos – DF-e”, segundo subassunto mais demandado em relação ao ICMS, a maioria das demandas está relacionada à emissão de documentos fiscais, casos em que a Ouvidoria indica o canal de atendimento dos Documentos Fiscais Eletrônicos disponível no *site* institucional ou, quando necessário, procede com o encaminhamento da manifestação à área

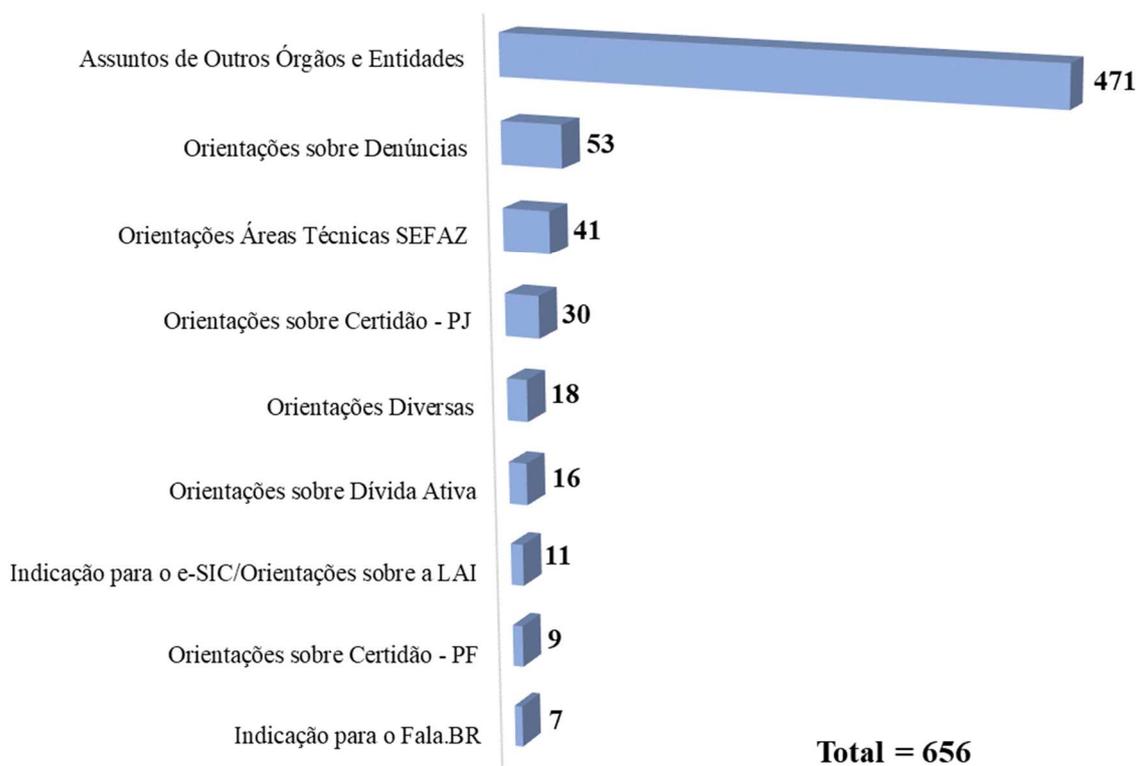
técnica pertinente para análise e pronunciamento.

Todas as orientações prestadas pela Ouvidoria buscam tornar o atendimento ao cidadão/contribuinte célere e satisfatório.

#### 1.4.1.2. Atendimento da Ouvidoria

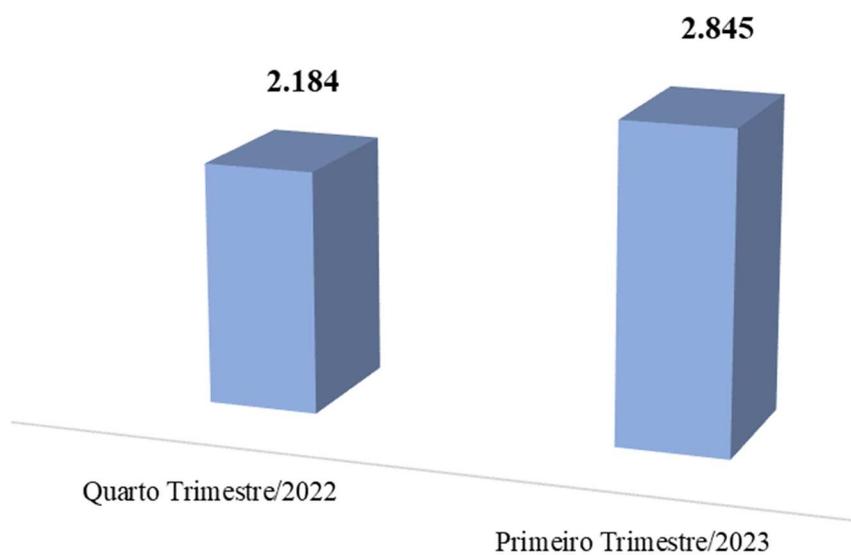
No assunto “Atendimento da Ouvidoria” são classificadas as manifestações em que a unidade presta esclarecimentos e orientações sobre: (i) o órgão/entidade competente quando a demanda não compete à SEFAZ/RJ; (ii) como formalizar denúncias; (iii) como acessar os sistemas oficiais para registro das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (Fala.BR e e-SIC, respectivamente); e (iv) procedimentos, canais de atendimento (*sites* e telefones) e outros assuntos pertinentes ao Órgão.

No 1º trimestre de 2023, foram classificadas no tema “Atendimento da Ouvidoria” um total de 656 (seiscentas e cinquenta e seis) manifestações, distribuídas em subassuntos da seguinte forma:



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

#### 1.5. Por Comparação – Trimestre Anterior



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

Em relação ao trimestre anterior, é possível verificar um aumento de, aproximadamente, 30% no quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na Secretaria.

## 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. Tal conjuntura é 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, que pode ser acessado por meio do endereço eletrônico <http://www.esicrj.rj.gov.br/>.

No que tange ao recebimento e tratamento dos pedidos de acesso à informação, a equipe de Ouvidoria desenvolve suas atividades observando as boas práticas recomendadas no [Guia de Boas Práticas para Atendimento no Sistema e-SIC](#), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ e, em paralelo, adota procedimentos internos de controle e monitoramento dos protocolos encaminhados às áreas técnicas, enviando notificações de alertas e cobranças dos prazos, buscando dirimir os riscos na gestão dos pedidos de acesso à informação no âmbito da Secretaria.

---

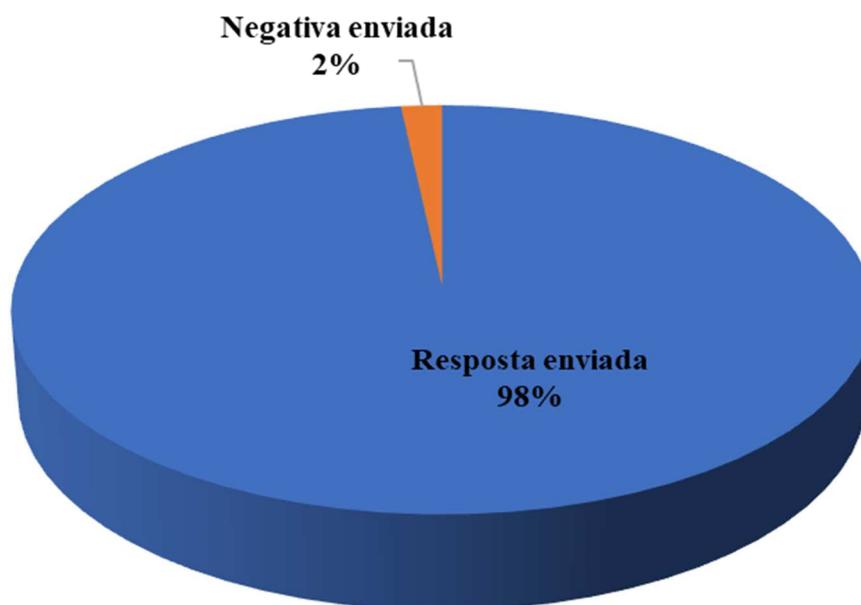
<sup>1</sup> O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) destina-se ao atendimento presencial ao usuário que não disponha de meios eletrônicos para realizar seu pedido de acesso à informação, sendo que todas as demandas advindas do SIC são registradas pela Ouvidoria no e-SIC para fins de tratamento.

## 2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o 1º trimestre de 2023 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 58 (cinquenta e oito) pedidos de acesso à informação, cuja situação está demonstrada a seguir:

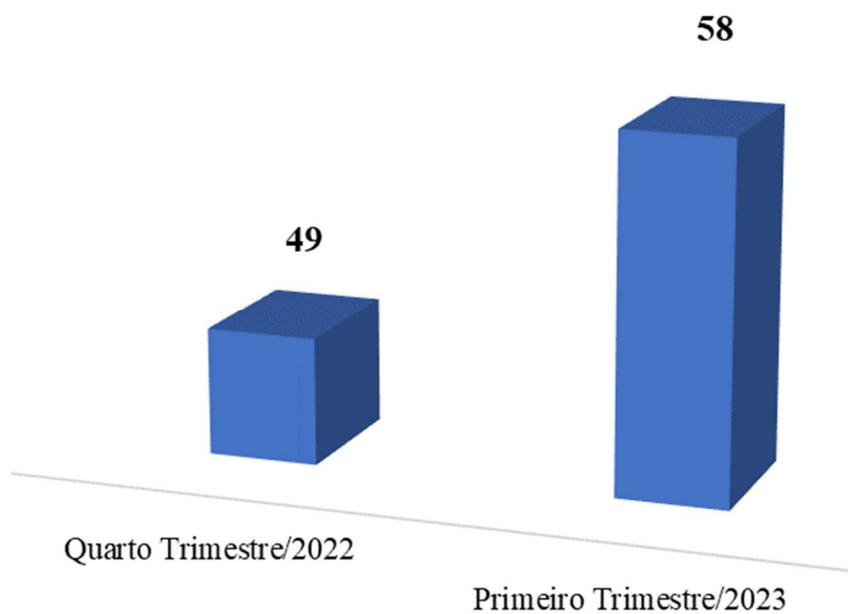
Pedidos de Acesso à Informação - Primeiro Trimestre de 2023				
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
e-SIC	0	57	1	58
SEI	0	0	0	0
<b>Total</b>				<b>58</b>

### Pedidos de Acesso à Informação Primeiro Trimestre de 2023



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

### 2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação



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

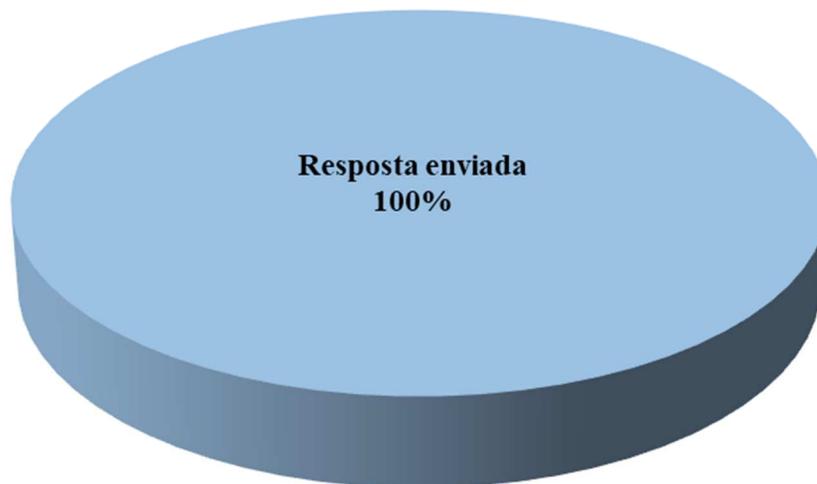
Em relação ao trimestre anterior, é possível verificar um aumento de, aproximadamente, 18% no quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados na Secretaria.

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

No 1º trimestre de 2023, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 04 (quatro) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 03 (três) dias.

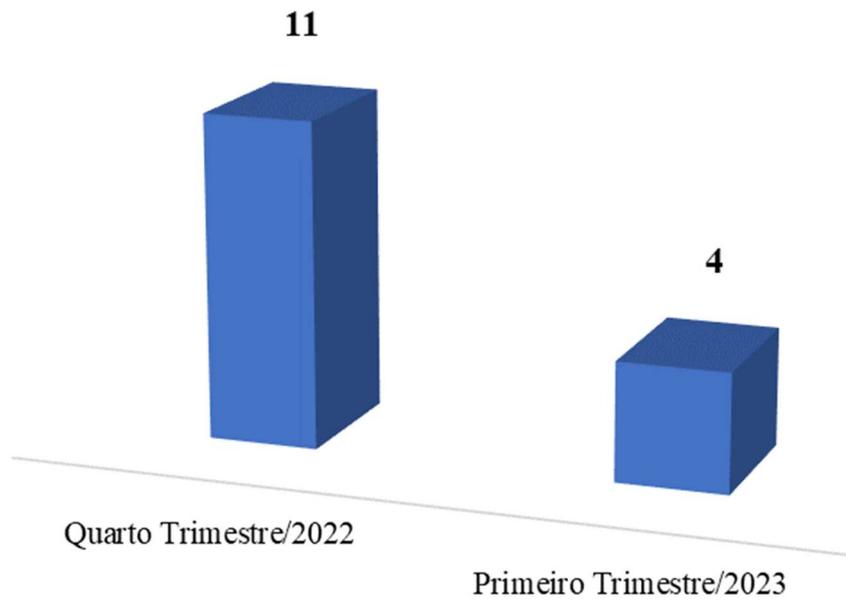
<b>Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Primeiro Trimestre de 2023</b>				
<b>Instância</b>	<b>Em andamento</b>	<b>Resposta enviada</b>	<b>Negativa enviada</b>	<b>Total</b>
1ª	0	4	0	4
2ª	0	0	0	0
3ª	0	0	0	0
<b>Total</b>				<b>4</b>

### **Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Primeiro Trimestre de 2023**



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

## 2.1.2. Comparativo Trimestral dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação



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

Em relação ao trimestre anterior, é possível verificar uma redução de, aproximadamente, 64% no quantitativo de recursos aos pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados na Secretaria.

### **3. Transparência Ativa – Ações de Monitoramento e Aprimoramento**

A Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) também 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 Estadual 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. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ**

Durante o 1º trimestre de 2023, visando cumprir com suas obrigações acerca da Transparência Ativa, a Ouvidoria realizou o acompanhamento periódico do *Menu* Transparência, verificando se os conteúdos e *links* disponibilizados estavam em pleno funcionamento, intermediando as solicitações de correções e atualizações junto às áreas técnicas pertinentes.

Neste contexto, destacamos a atualização da estrutura organizacional da Secretaria, alterada com base nos Decretos nº 48.305/2023 e 48.360/2023, publicados no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro, bem como a publicação do Relatório do 4º trimestre de 2022, referente aos pedidos de acesso à informação recepcionados à época, no item “Serviço de Informação ao Cidadão – SIC” do *Menu* Transparência e na página da Ouvidoria.

Além do exposto, foram implementadas melhorias institucionais na ferramenta de divulgação dos compromissos públicos e, com isso, foi iniciada a atualização do Guia de Divulgação da Agenda de Autoridades, de modo a aprimorar as orientações referentes aos procedimentos de registro na ferramenta.

### **3.2. 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.

## Considerações Finais

O presente relatório contempla os dados estatísticos referentes ao 1º trimestre de 2023, no qual foi observado um aumento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, quando comparados aos dados do último trimestre de 2022, verificando-se que os assuntos mais demandados se concentraram nas classificações “ICMS” e “Atendimento da Ouvidoria”.

Para o recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ utiliza como canais oficiais os sistemas eletrônicos Fala.BR e e-SIC, respectivamente, em atendimento às legislações vigentes, permitindo aos usuários do serviço público o acompanhamento dos prazos legais, por meio dos protocolos gerados.

Além dos sistemas oficiais, são disponibilizados *e-mail* ([ouvidoria@fazenda.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)) e telefone (21 2334-4770) institucionais, bem como é oferecido atendimento presencial, de segunda a sexta, das 10h às 16h, na sala da Ouvidoria, localizada no endereço Av. Presidente Vargas, 670/16º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ.

A equipe de Ouvidoria reforça seus compromissos institucionais de intermediar o diálogo entre a SEFAZ/RJ e o cidadão/contribuinte e de subsidiar a alta gestão na melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão. Para isso, dedica-se constantemente em aperfeiçoar seus procedimentos internos, visando aprimorar suas atividades e atendimento, em prol do fortalecimento do exercício da cidadania, da participação social e do controle social difuso.

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)