



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Fazenda

# Relatório Trimestral de Gestão

## OUVIDORIA

**2º Trimestre/2023**

## **Leonardo Lobo Pires**

Secretário de Estado de Fazenda

## **Francisco Pereira Iglesias**

Subsecretário de Controle Interno

## **Fernanda Calil Tannus de Oliveira**

Ouvidora

### **Equipe de Ouvidoria**

Karina Leão Souza Lisboa

Léo Cunha Albuquerque Salgado

Manuella Guerreiro Barata

Thaís Batista Fernandes do Nascimento

## Sumário

<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>5</b>
1.1. Distribuição Por Mês.....	5
1.2. Por Canal de Entrada .....	6
1.3. Por Natureza.....	7
1.4. Por Assunto .....	8
1.4.1. Assuntos mais Demandados.....	8
1.5. Comparativa – Trimestre Anterior.....	11
<b>2. Pedidos de Acesso à Informação.....</b>	<b>12</b>
2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação .....	13
2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação .....	14
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação .....	15
2.2.1. Comparativo Trimestral dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação .....	16
<b>3. Transparência Ativa – Ações de Monitoramento e Aprimoramento.....</b>	<b>17</b>
3.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	17
3.2. Portal da Transparência Fiscal .....	18
<b>Considerações Finais .....</b>	<b>19</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 Segundo 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 abril a junho 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.

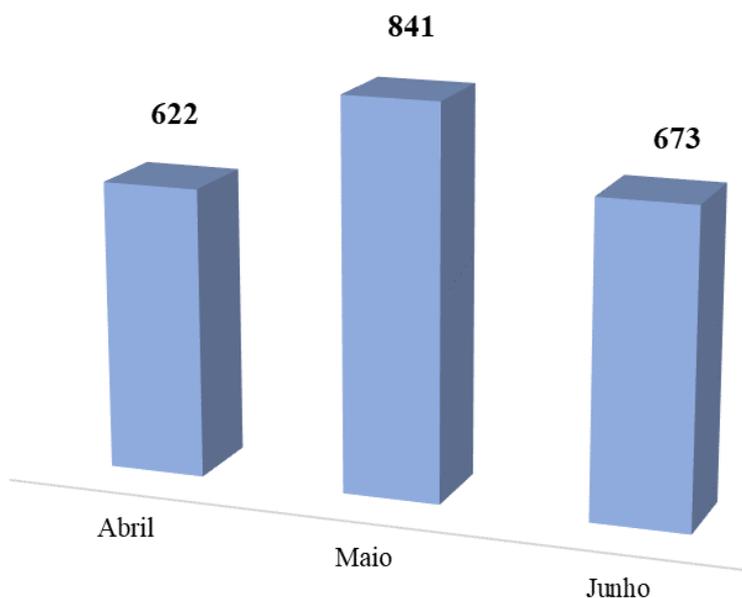
## 1. Manifestações de Ouvidoria

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.

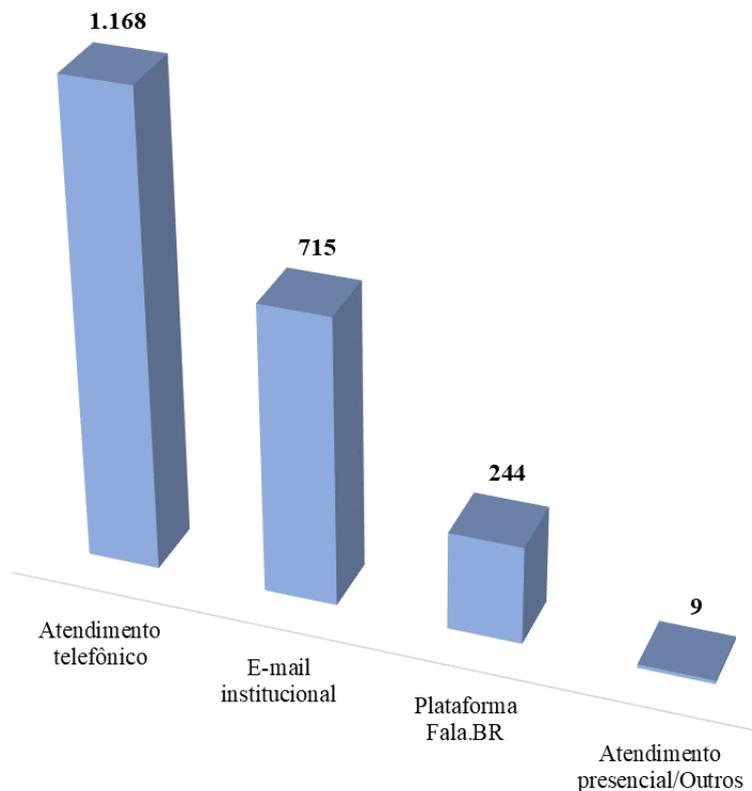
No 2º trimestre de 2023, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 2.136 (duas mil cento e trinta e seis) manifestações de ouvidoria, sobre as quais foram realizadas análises – por mês, por canais de entrada, por natureza, por assuntos e comparativa com o trimestre anterior – que serão apresentadas na sequência.

### 1.1. Distribuição Por Mês



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

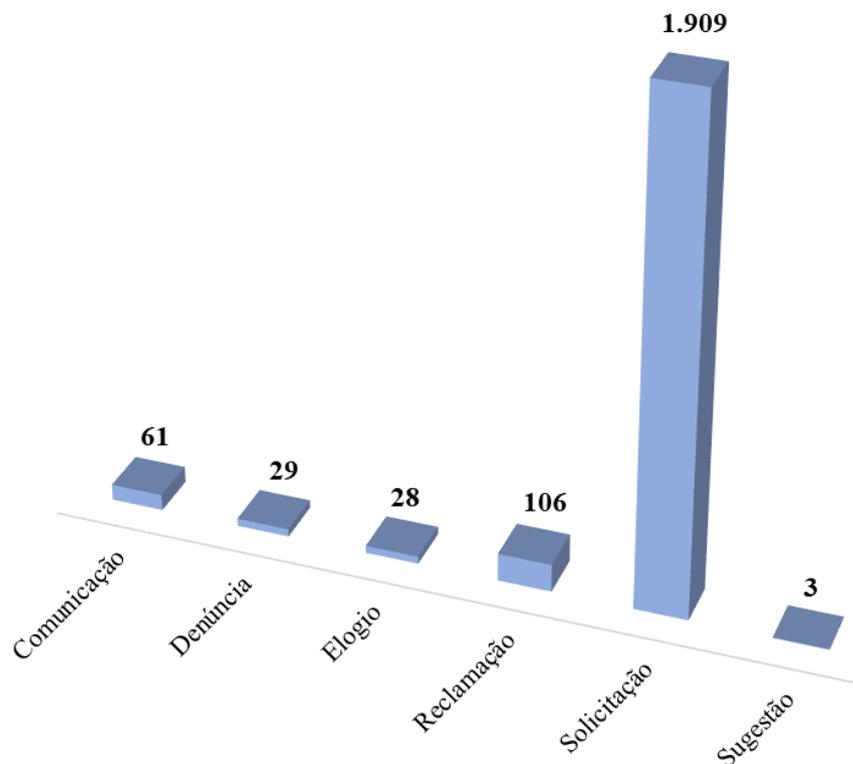
## 1.2. Por Canal de Entrada



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

No 2º trimestre de 2023, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 1.168 (um mil cento e sessenta e oito) registros, representando 55% (cinquenta e cinco por cento) das demandas.

### 1.3. Por Natureza



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

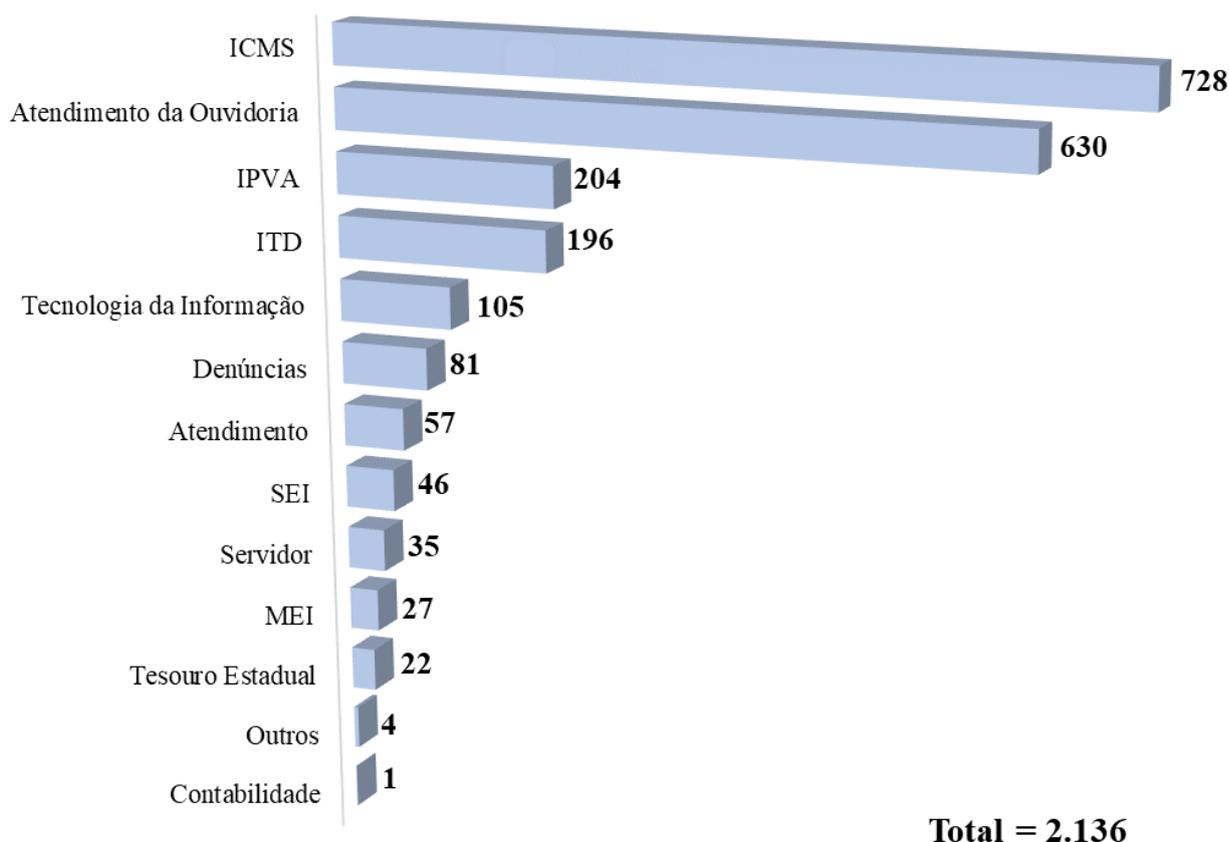
No 2º trimestre de 2023, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas, verificamos que 1.909 (um mil novecentas e nove) foram de natureza “solicitação”, representando 89% (oitenta e nove por cento) das demandas, enquanto manifestações de natureza “reclamação” atingiram o quantitativo de 106 (cento e seis) registros, alcançando 5% (cinco por cento) do total.

No que se refere às denúncias recebidas, a Ouvidoria realiza triagem e 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 recebidas pela Ouvidoria são classificadas por assuntos, de acordo com o conteúdo.

No 2º trimestre de 2023, as manifestações de ouvidoria, recebidas e tratadas, apresentaram os seguintes assuntos:



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

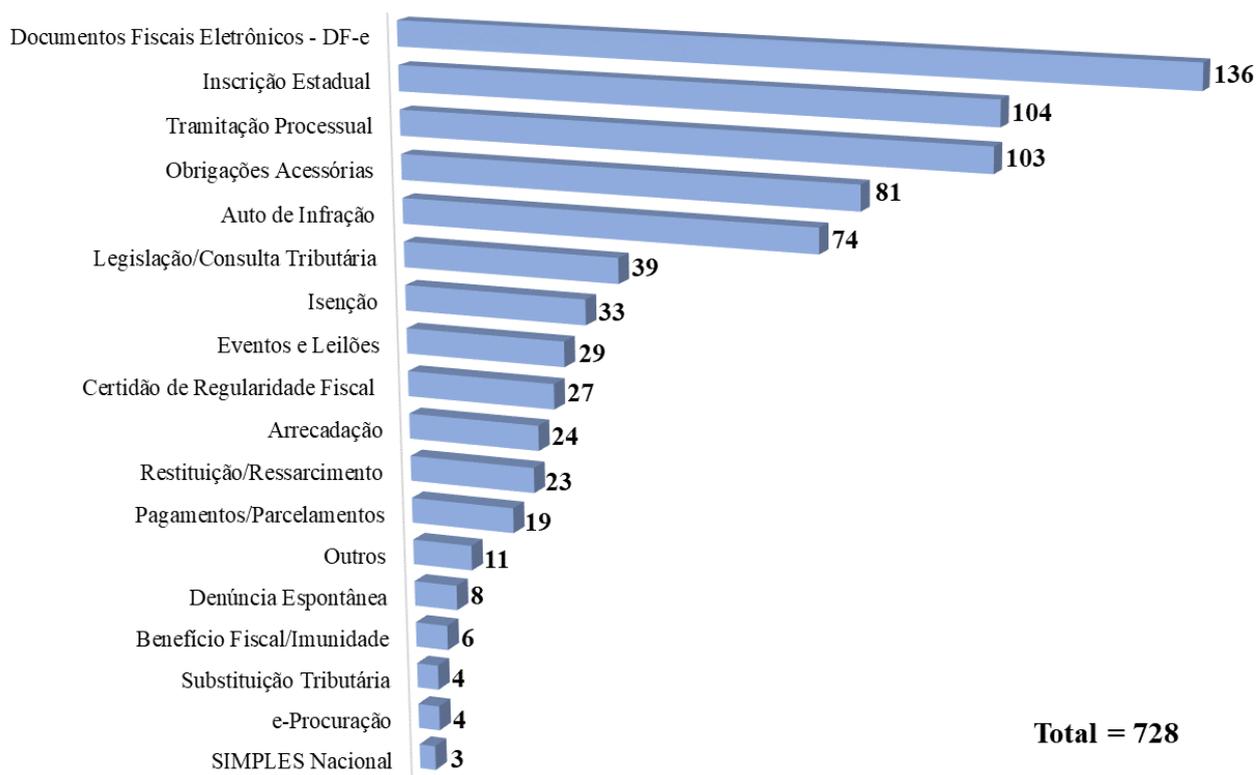
### 1.4.1. Assuntos mais Demandados

As manifestações de ouvidoria são, ainda, pormenorizadas em subassuntos. A seguir serão apresentados os dois assuntos com os quantitativos mais expressivos:

### 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 2º trimestre de 2023, apresentando 728 (setecentas e vinte 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, em 18/07/2023, 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 “Documentos Fiscais Eletrônicos – DF-e” e “Inscrição Estadual”.

Em relação aos “Documentos Fiscais Eletrônicos – DF-e”, subassunto mais demandado em relação ao ICMS, a maioria das demandas está relacionada a dúvidas e/ou dificuldades na emissão documentos fiscais eletrônicos, 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.

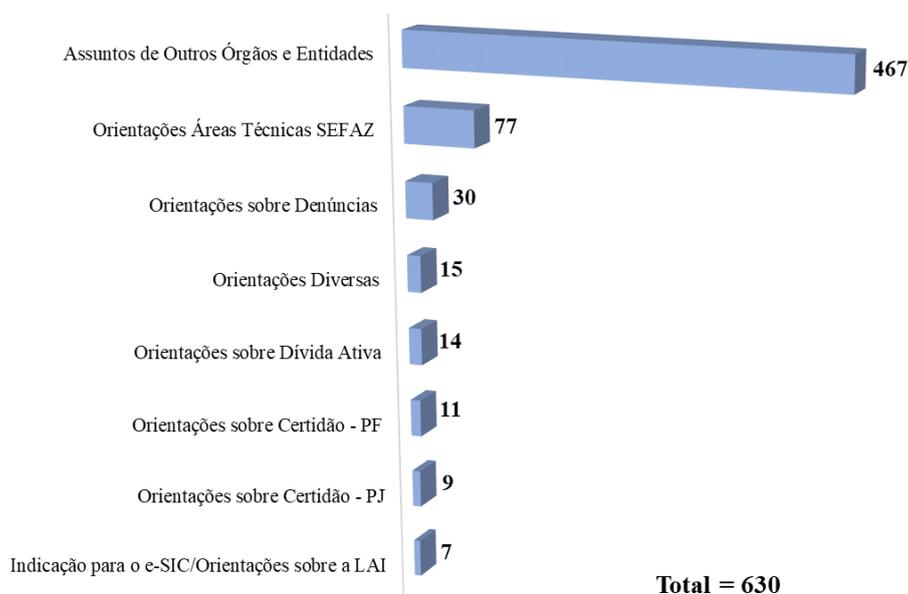
No que tange a “Inscrição Estadual”, segundo subassunto mais demandado em relação ao ICMS, a maioria das demandas está relacionada à reativação da inscrição estadual, casos em que a Ouvidoria indica o canal de atendimento do Cadastro de Contribuintes do ICMS disponível no *site* institucional ou, quando 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

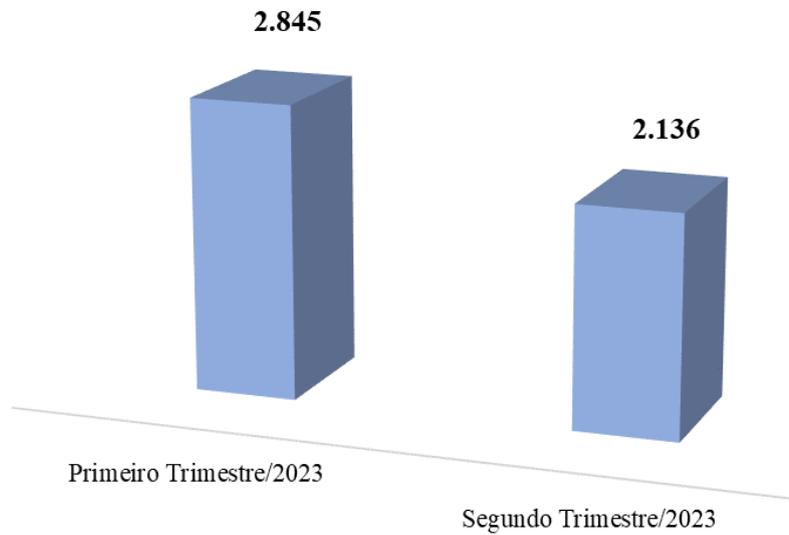
No assunto “Atendimento da Ouvidoria” são classificadas as manifestações em que a unidade presta esclarecimentos e orientações sobre: (i) outro órgão/entidade quando a demanda não compete à SEFAZ/RJ; (ii) como formalizar denúncias; (iii) como acessar os sistemas oficiais para registro das manifestações 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 2º trimestre de 2023, foram classificadas no tema “Atendimento da Ouvidoria” um total de 630 (seiscentas e trinta) manifestações, distribuídas em subassuntos da seguinte forma:



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

### 1.5. Comparativa – Trimestre Anterior



Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados, em 18/07/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Em relação ao primeiro trimestre de 2023, é possível verificar uma redução de, aproximadamente, 25% (vinte e cinco por cento) 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, promovendo, desta forma, a 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 recomendações do [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 2º trimestre de 2023 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 61 (sessenta e um) pedidos de acesso à informação, cuja situação, em 12/07/2023, está demonstrada na tabela e gráfico a seguir:

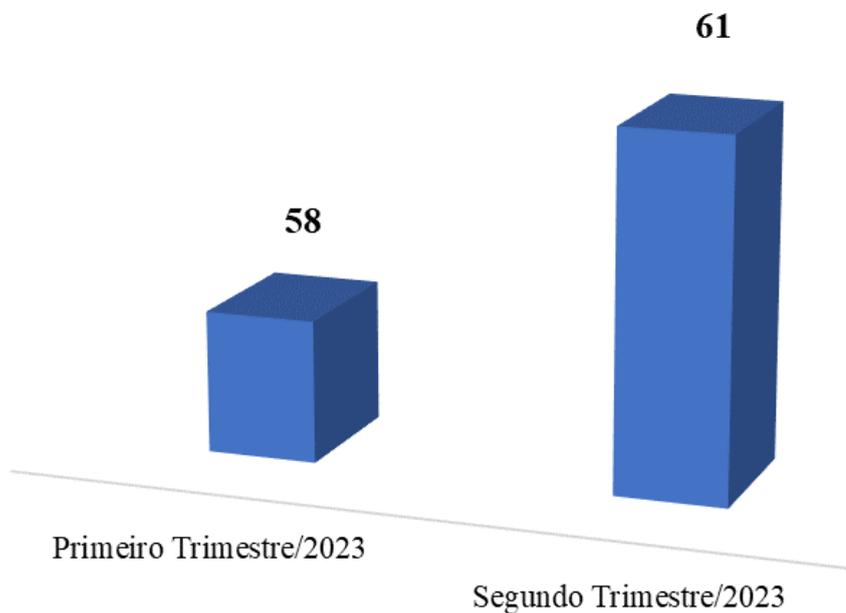
Pedidos de Acesso à Informação - Segundo Trimestre de 2023				
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
e-SIC	1	58	2	61
SEI	0	0	0	0
<b>Total</b>				<b>61</b>

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



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 12/07/2023.

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



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 12/07/2023.

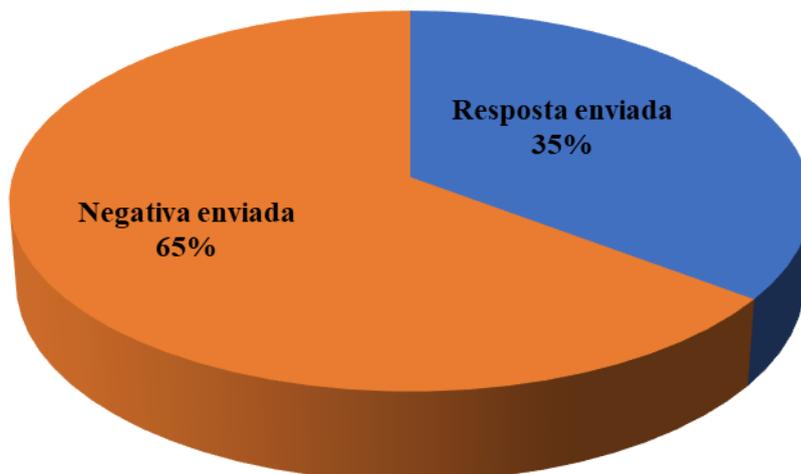
Em relação ao primeiro trimestre, é possível verificar um aumento de, aproximadamente, 5% (cinco por cento) no quantitativo de pedidos de acesso à informação recebidos e tratados na Secretaria.

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

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 17 (dezessete) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 6 (seis) dias.

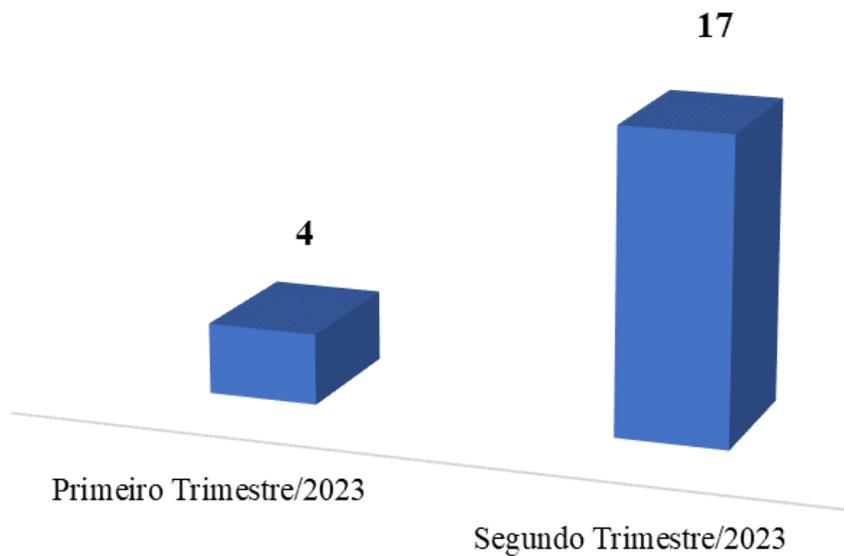
Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Segundo Trimestre de 2023				
Instância	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
1ª	0	3	4	7
2ª	0	3	3	6
3ª	0	0	4	4
<b>Total</b>				<b>17</b>

### Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Segundo Trimestre de 2023



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados extraídos em 12/07/2023.

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



Fonte: Sistema e-SIC.  
Dados consolidados em 12/07/2023.

Em relação ao primeiro trimestre, é possível verificar um aumento de, aproximadamente, 325% (trezentos e vinte e cinco por cento) 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) - estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações. No âmbito do Poder Executivo Estadual, a LAI é regulamentada pelo Decreto nº 46.475/2018, que determina a implementação de seção específica, denominada TRANSPARÊNCIA, nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades, para a divulgação das informações supracitadas.

Neste contexto, a Ouvidoria realiza o monitoramento das informações divulgadas no sítio institucional da SEFAZ/RJ, em especial o [Menu Transparência](#), com o objetivo de orientar as áreas técnicas acerca das necessidades de correções, atualizações e/ou novas publicações, aprimorando a Transparência Ativa do órgão e o controle social.

#### 3.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ

Durante o 2º trimestre de 2023, com intuito de garantir o acesso dos cidadãos às informações de interesse coletivo ou geral, potencializando e contribuindo para a Transparência Ativa do órgão, bem como cumprir com as obrigações previstas na legislação aplicável, a Ouvidoria realizou o monitoramento do *Menu* Transparência, verificando se os conteúdos e *links* disponibilizados estavam atualizados e em pleno funcionamento, intermediando as solicitações de correções e atualizações junto às áreas técnicas pertinentes.

Neste contexto, considerando as melhorias institucionais implementadas na ferramenta de divulgação dos compromissos públicos (Agenda de Autoridades) no 1º trimestre de 2023, ressaltamos a reunião de alinhamento junto aos pontos focais designados no âmbito da SEFAZ/RJ, realizada no mês de abril, com intuito de elucidar os novos procedimentos de divulgação de compromissos públicos, bem como a atualização do Guia de Divulgação da Agenda de Autoridades, disponibilizado aos pontos focais após a realização da reunião supracitada.

Além do exposto, a Ouvidoria publicou os relatórios trimestrais de gestão referentes ao 4º trimestre de 2022 e ao 1º trimestre de 2023, bem como a publicação do relatório dos pedidos de acesso à informação, relativo ao 1º trimestre de 2023.

Por fim, destaca-se a consolidação do Relatório Anual de Gestão 2022 em junho deste ano, e a devida solicitação da publicação na [página da Ouvidoria](#).

### **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 a necessidade de atualização e/ou disponibilização de novos itens no Portal da Transparência Fiscal.

## Considerações Finais

O presente relatório contempla os dados estatísticos referentes ao segundo trimestre de 2023, no qual foram observados uma redução das manifestações de ouvidoria, um aumento dos pedidos de acesso à informação e dos recursos aos pedidos, quando comparados aos dados do primeiro trimestre de 2023.

Cabe destacar que, os assuntos mais demandados dentre as manifestações de ouvidoria se concentraram em “ICMS” e “Atendimento da Ouvidoria”.

Ressaltamos que, 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.

No que se refere a Transparência Ativa, esta Ouvidoria dedicou-se ao contínuo desenvolvimento do trabalho de monitoramento e aprimoramento das informações disponibilizadas no Menu Transparência, localizado no sítio institucional da SEFAZ/RJ, destacando-se, neste contexto, a reunião realizada para os pontos focais responsáveis pela publicação dos compromissos públicos das autoridades no âmbito desta Secretaria, para tratar das melhorias e dos novos procedimentos de divulgação, relativos a Agenda de Autoridades.

Além disso, ressaltamos a publicação dos relatórios trimestrais periódicos de gestão na página da Ouvidoria do sítio institucional da SEFAZ/RJ, e a consolidação do Relatório Anual de Gestão de 2022.

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)