



# Relatório Trimestral de Gestão

**Ouvidoria e Transparência**

**Quarto Trimestre/2022**

## **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

Introdução.....	4
1. Manifestações de Ouvidoria.....	5
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
1.4.1.1. Atendimento da Ouvidoria.....	9
1.4.1.2. IPVA.....	11
1.5. Comparativo Trimestral das Manifestações de Ouvidoria.....	12
2. Pedidos de Acesso à Informação.....	13
2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação.....	13
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação.....	14
2.3. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação.....	15
2.4. Monitoramento.....	16
3. Monitoramento da Transparência Ativa.....	17
3.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	17
3.2. Portal da Transparência Fiscal.....	18
Considerações Finais.....	19

## 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 outubro, novembro e dezembro de 2022 (4º trimestre/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.

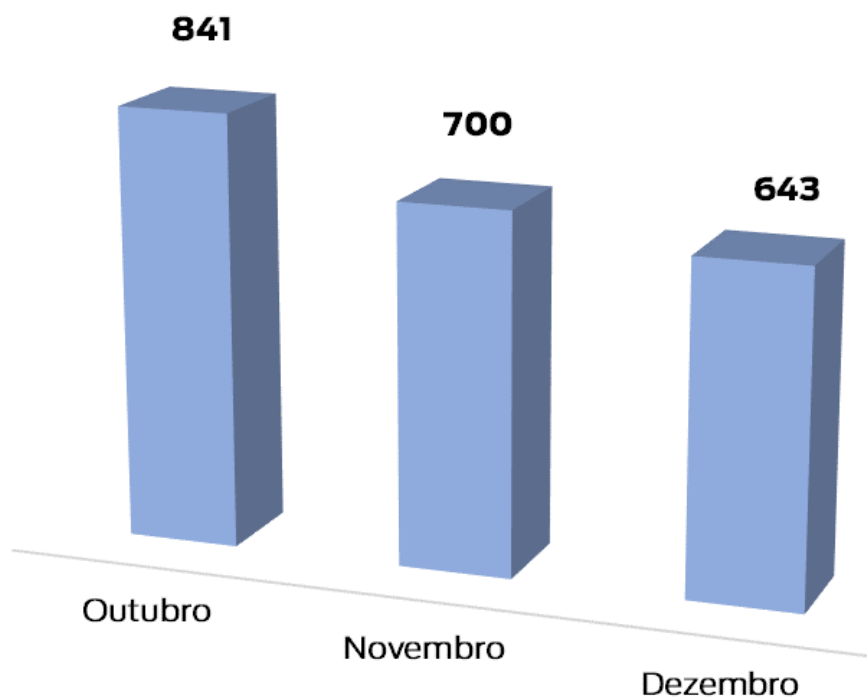
## 1. Manifestações de Ouvidoria

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.

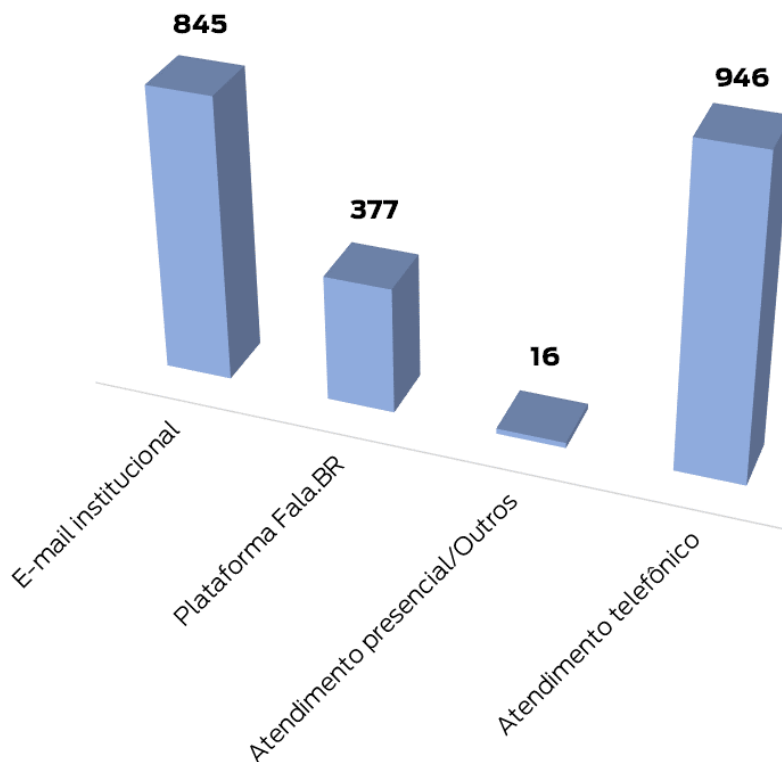
No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recepcionou e tratou 2.184 (duas mil cento e oitenta e quatro) manifestações, cujos comparativos relacionadas à distribuição mensal, origem (canais de entrada), natureza (tipos) e temática (assuntos) serão apresentados na sequência.

## 1.1. Por Mês



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

## 1.2. Por Canal de Entrada

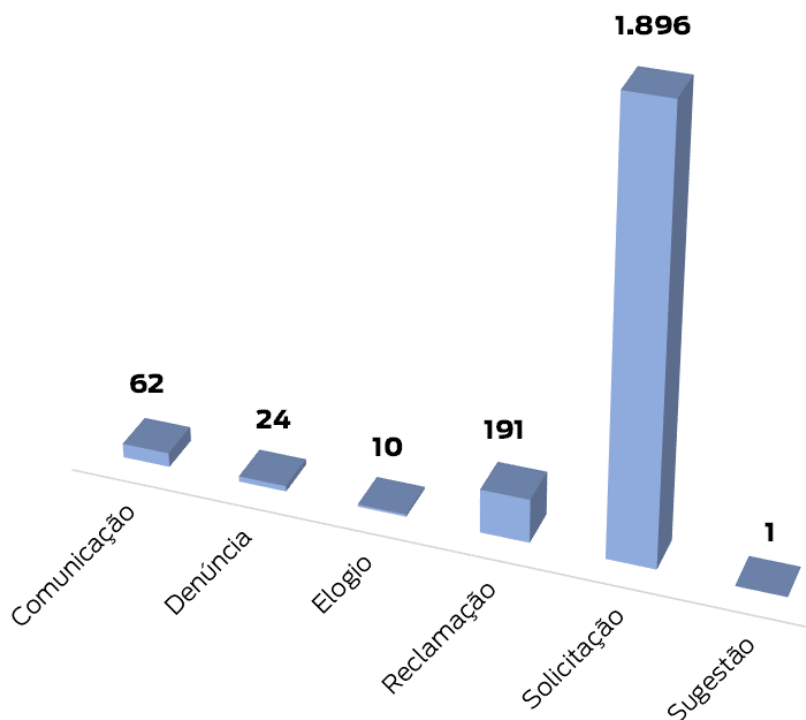


Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 946 (novecentos e quarenta e seis) registros, representando 43% 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



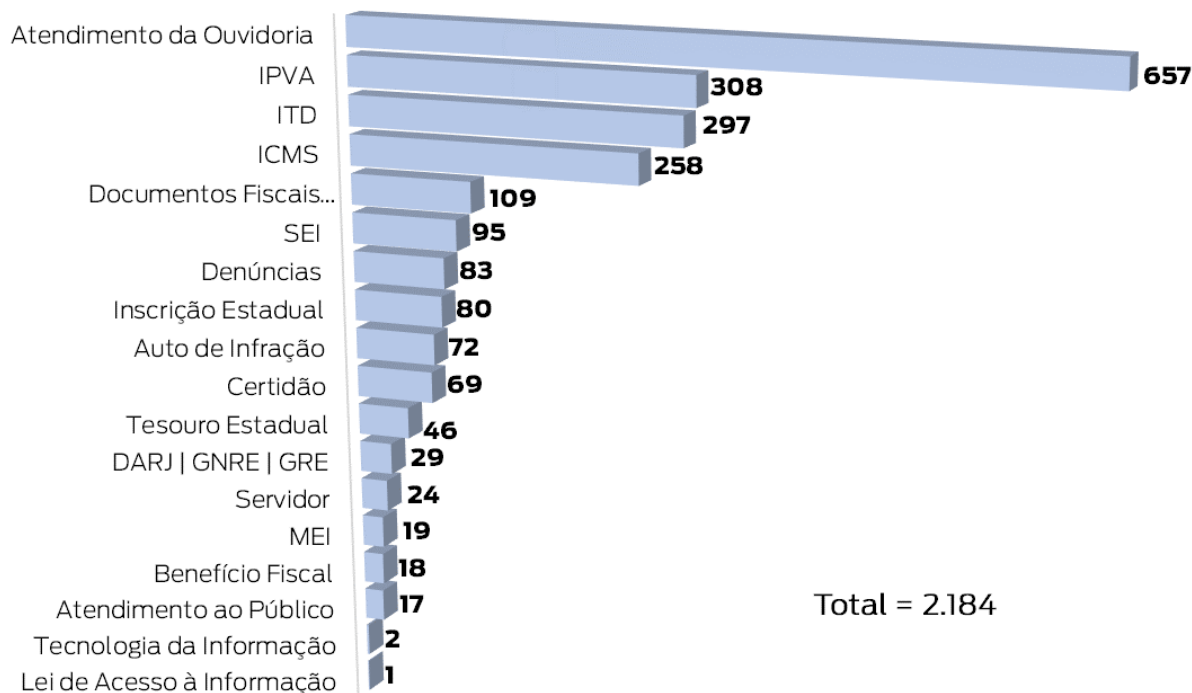
Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Neste trimestre, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e efetivamente tratadas, verificamos que 1.896 (mil oitocentas e noventa e seis) foram do tipo Solicitação, representando 87% das demandas, enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 191 (cento e noventa e um) registros, alcançando 09% 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 4º trimestre de 2022:



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

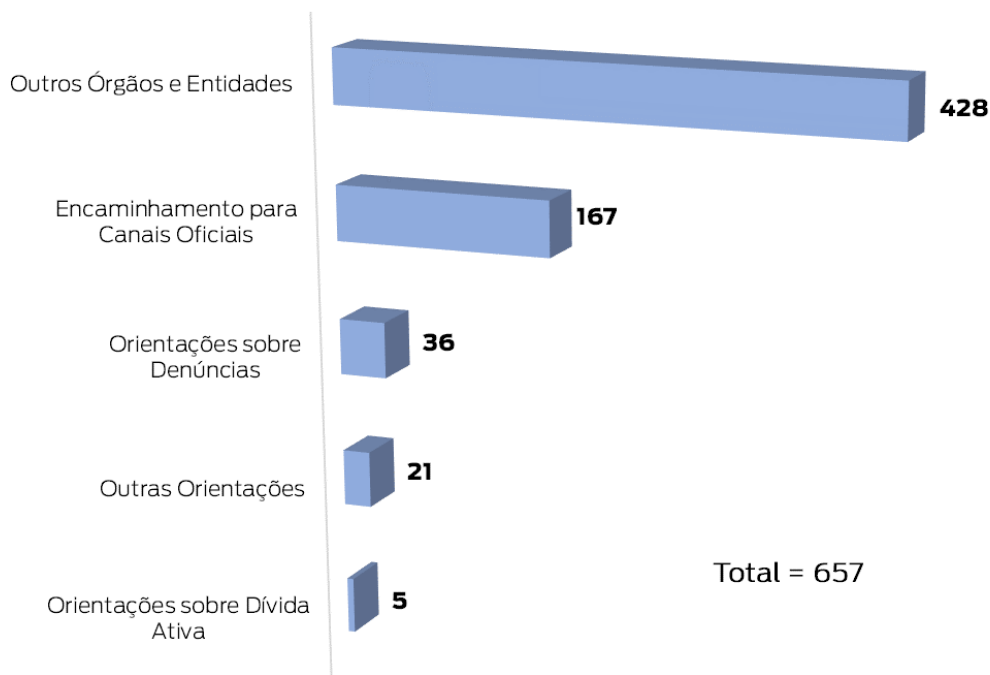
### 1.4.1. Assuntos mais Demandados

#### 1.4.1.1. Atendimento da Ouvidoria

O assunto “Atendimento de Ouvidoria” foi criado para mensurar manifestações que não se enquadravam nas temáticas específicas já existentes, mas que se demonstravam frequentes nas atividades de atendimento da Ouvidoria, 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 4º trimestre de 2022, esse foi o assunto mais demandado, apresentando 657 (seiscentas e cinquenta e sete) manifestações.

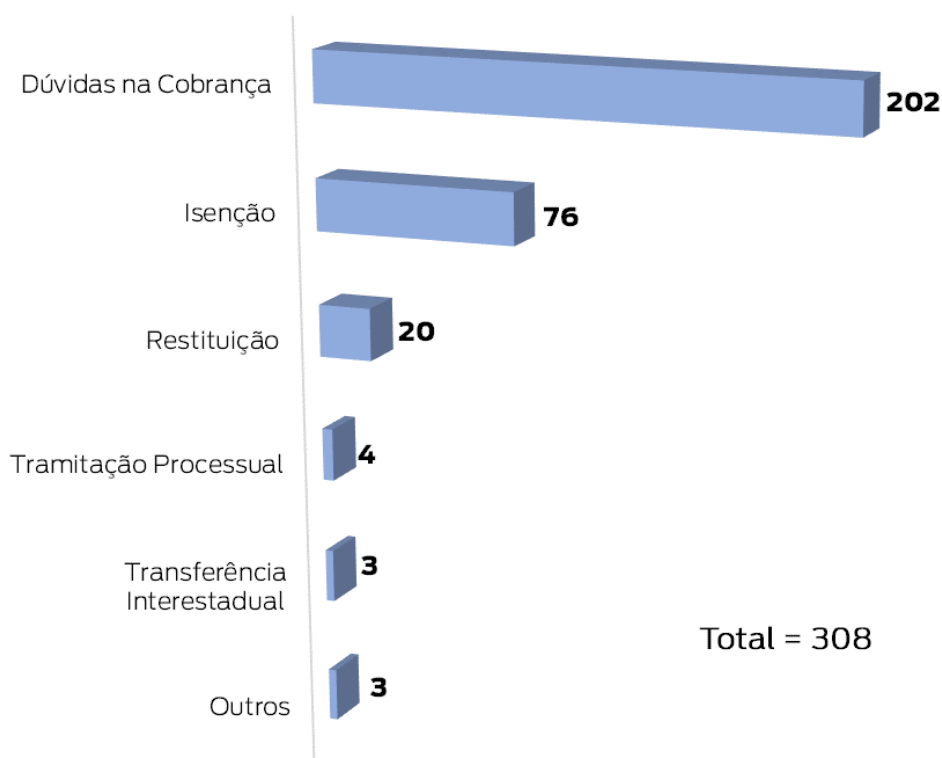


Fonte: Fala.BR e Redmine  
Dados consolidados a partir dos extratos mensais dos sistemas.

### 1.4.1.2. IPVA

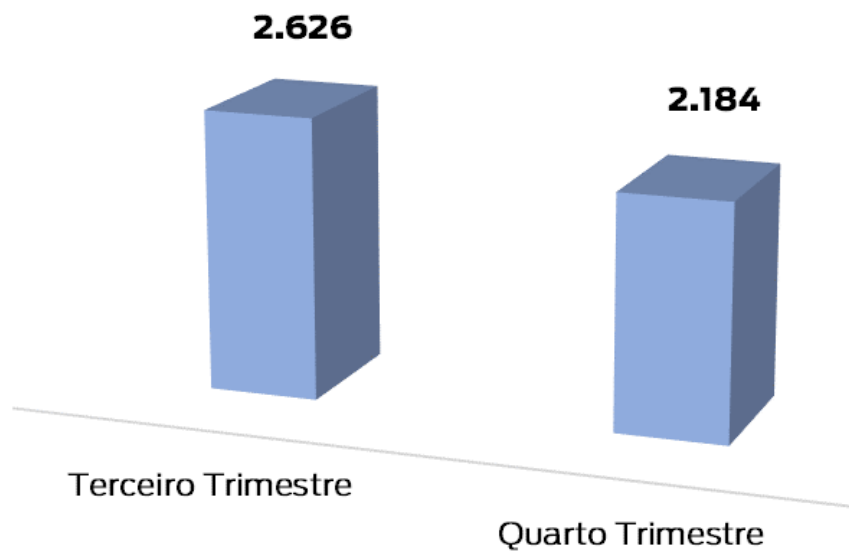
O Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores – IPVA foi o segundo assunto mais demandado no 4º trimestre de 2022, apresentando 308 (trezentas e oito) manifestações de ouvidoria.

As manifestações de ouvidoria relacionadas ao IPVA recebem 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.

## 1.5. Comparativo Trimestral das Manifestações de Ouvidoria



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

Em relação ao trimestre anterior, é possível verificar uma redução de, aproximadamente, 17% no quantitativo de manifestações de ouvidoria recepcionadas 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, 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.

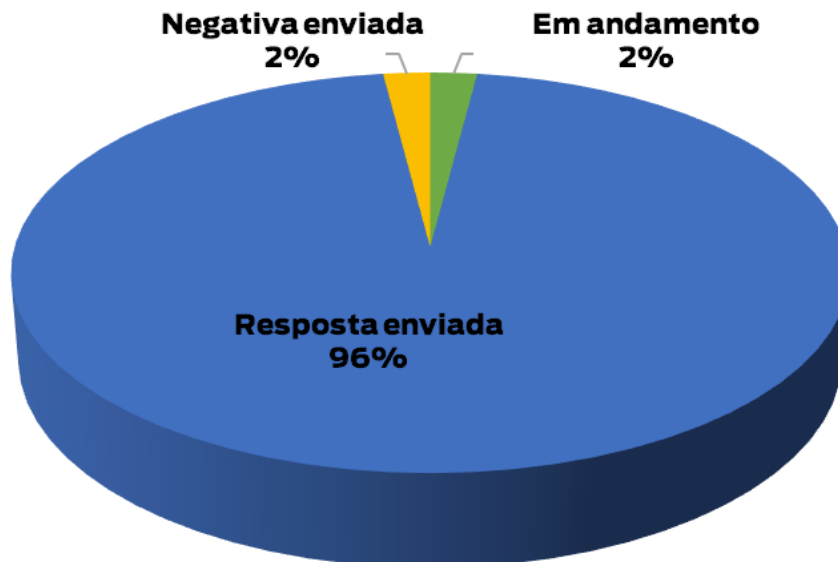
### 2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o 4º trimestre de 2022 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recepcionou um total de 49 (quarenta e nove) pedidos de acesso à informação, cuja situação está demonstrada a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Quarto Trimestre de 2022				
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
e-SIC	1	47	1	49
SEI	0	0	0	0
<b>Total</b>				<b>49</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.

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



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

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

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 11 (onze) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 05 (cinco) dias.

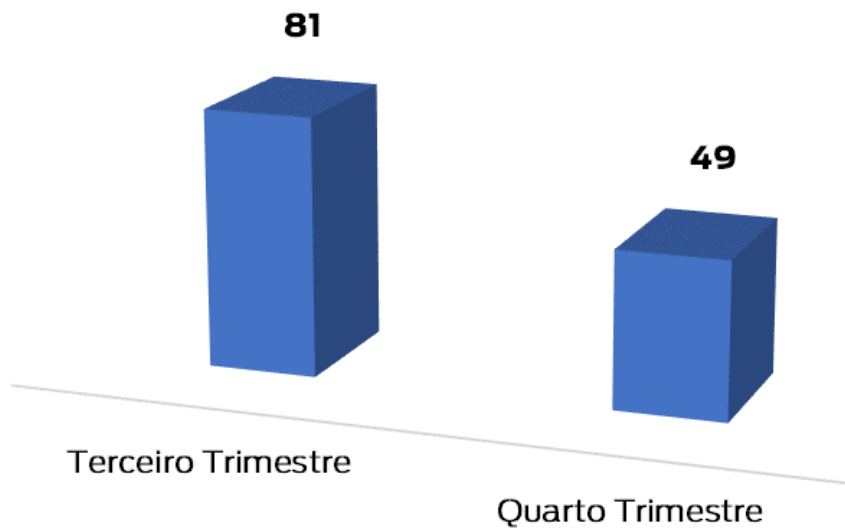
Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Quarto Trimestre de 2022				
Instância	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
1ª	0	5	4	9
2ª	0	0	1	1
3ª	0	1	0	1
<b>Total</b>				<b>11</b>

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



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

### 2.3. 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 uma redução de, aproximadamente, 40% no quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados na Secretaria.

## 2.4. Monitoramento

No cumprimento de suas competências legais e com base no [Guia de Boas Práticas para Atendimento no Sistema e-SIC](#), disponibilizado pela Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ adota procedimentos para monitorar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, principalmente quanto àqueles que se encontram próximos à data limite (*e-mails* de alerta de prazo) e que estão com prazo legal expirado (*e-mails* de cobrança de resposta).



### 3. Monitoramento da Transparência Ativa

A 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

No último trimestre de 2022, visando cumprir com as obrigações previstas na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 46.475/2018, acerca da Transparência Ativa, assim como alcançar uma posição de destaque no *Ranking* de Transparência, instituído pela Resolução CGE nº 140/2022, esta Ouvidoria realizou o monitoramento do *Menu* Transparência, atividade constante desta unidade, verificando, por exemplo, se os conteúdos e *links* disponibilizados estavam em pleno funcionamento, bem como o correto preenchimento da Agenda de Autoridades, subsidiando as solicitações de correções e atualizações às áreas técnicas pertinentes.

O *Ranking* de Transparência, instituído pela Resolução CGE nº 140/2022, teve seu período de avaliação postergado: iniciou no mês de setembro, finalizando no mês de outubro.

Neste contexto, destacamos a realização do evento relacionado ao *Ranking* de Transparência, organizado pela Controladoria Geral do Estado – CGE/RJ no mês de dezembro, que reuniu a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro, e consolidou a Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro com Conceito “A”, nos moldes da Resolução supracitada.

Na ocasião, a SEFAZ/RJ foi o órgão com maior pontuação alcançada no quesito Transparência Ativa, o que evidencia os esforços desta Ouvidoria, juntamente com as áreas técnicas demandadas, em aprimorar a Transparência da SEFAZ/RJ.

Ressaltamos ainda, a publicação dos relatórios de gestão da Ouvidoria, referentes ao 2º e 3º trimestres do ano de 2022, que contemplam informações acerca das atividades desempenhadas por esta unidade nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro, fortalecendo o controle social no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro.

### **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

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 unidades 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 elementos mínimos formais que possibilitem o seu encaminhamento para a área técnica de apuração, ocasionando o seu arquivamento, expressamente justificado, 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)