



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Fazenda

Relatório Trimestral de Gestão

OUVIDORIA

3º 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

Manuella Guerreiro Barata

Onna Ferreira

Thaís Batista Fernandes do Nascimento

Thalita Darlen Matias

Vanessa Monteiro da Costa

Sumário

Introdução	4
1. Manifestações de Ouvidoria	5
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
2. Pedidos de Acesso à Informação.....	12
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
3. Transparência Ativa – Ações de Monitoramento e Aprimoramento.....	17
3.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	17
3.2. Portal da Transparência Fiscal	18
Considerações Finais	19

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 Terceiro 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 julho a setembro de 2023 – 3º trimestre/2023.

Além de reforçar a transparência junto ao cidadão, a publicação deste relatório 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.

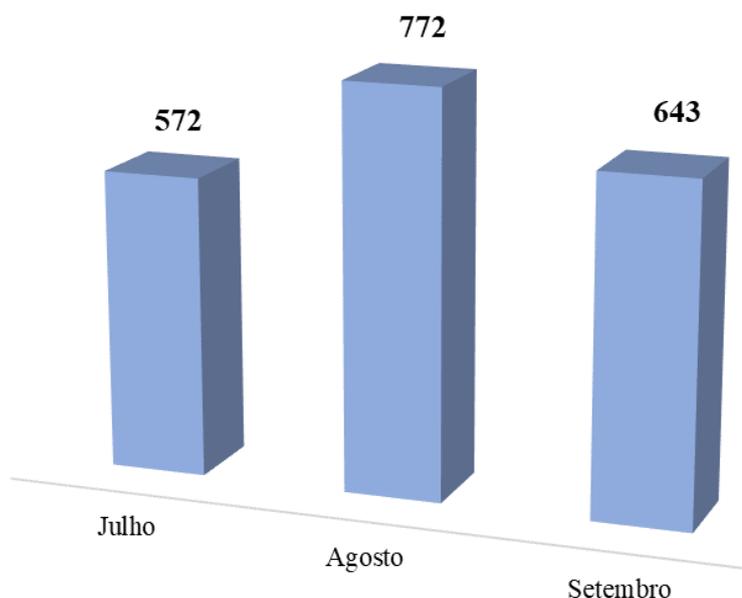
1. Manifestações de Ouvidoria

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 3º trimestre de 2023, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 1.987 (um mil novecentas e oitenta e sete) 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.

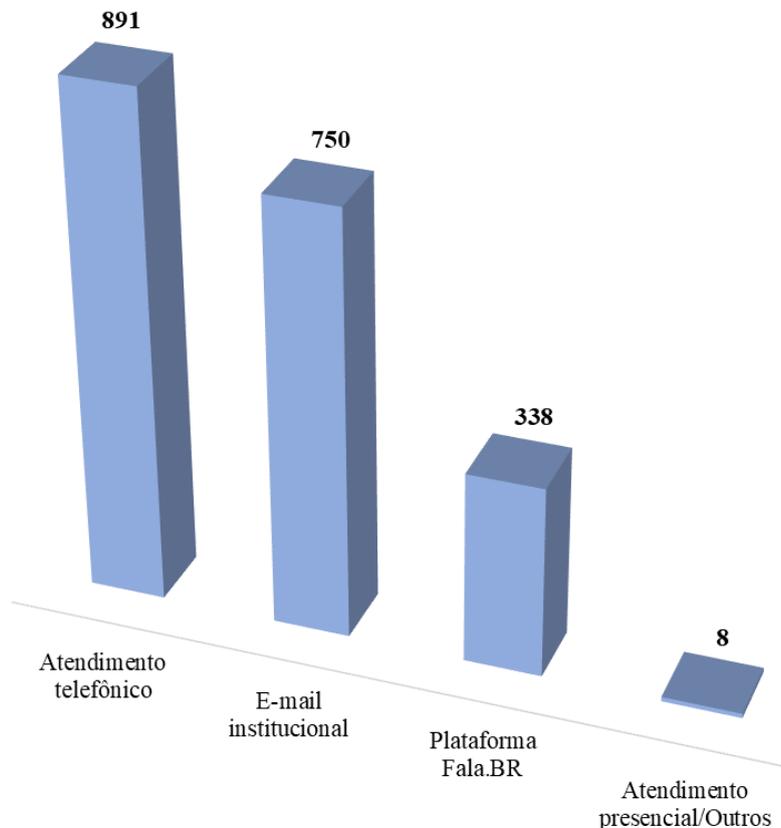
1.1. Distribuição Por Mês



Fonte: Fala.BR e Redmine

Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

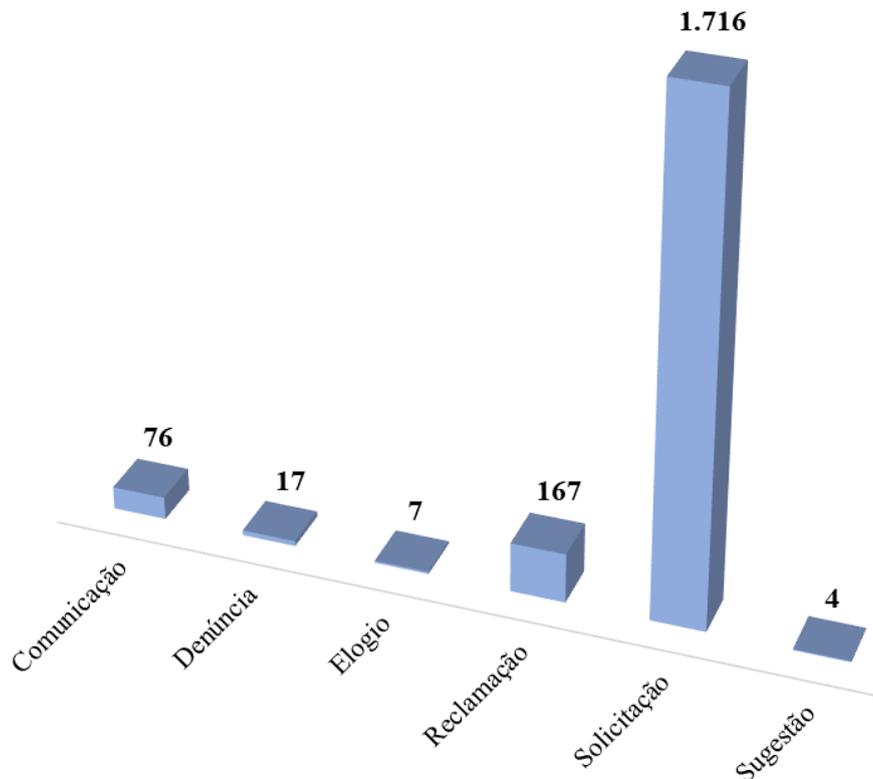
1.2. Por Canal de Entrada



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

No 3º trimestre de 2023, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas, verificamos a prevalência de uso do telefone institucional pelo cidadão, com 891 (oitocentos e noventa e um) registros, representando 45% (quarenta e cinco por cento) das demandas.

1.3. Por Natureza



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

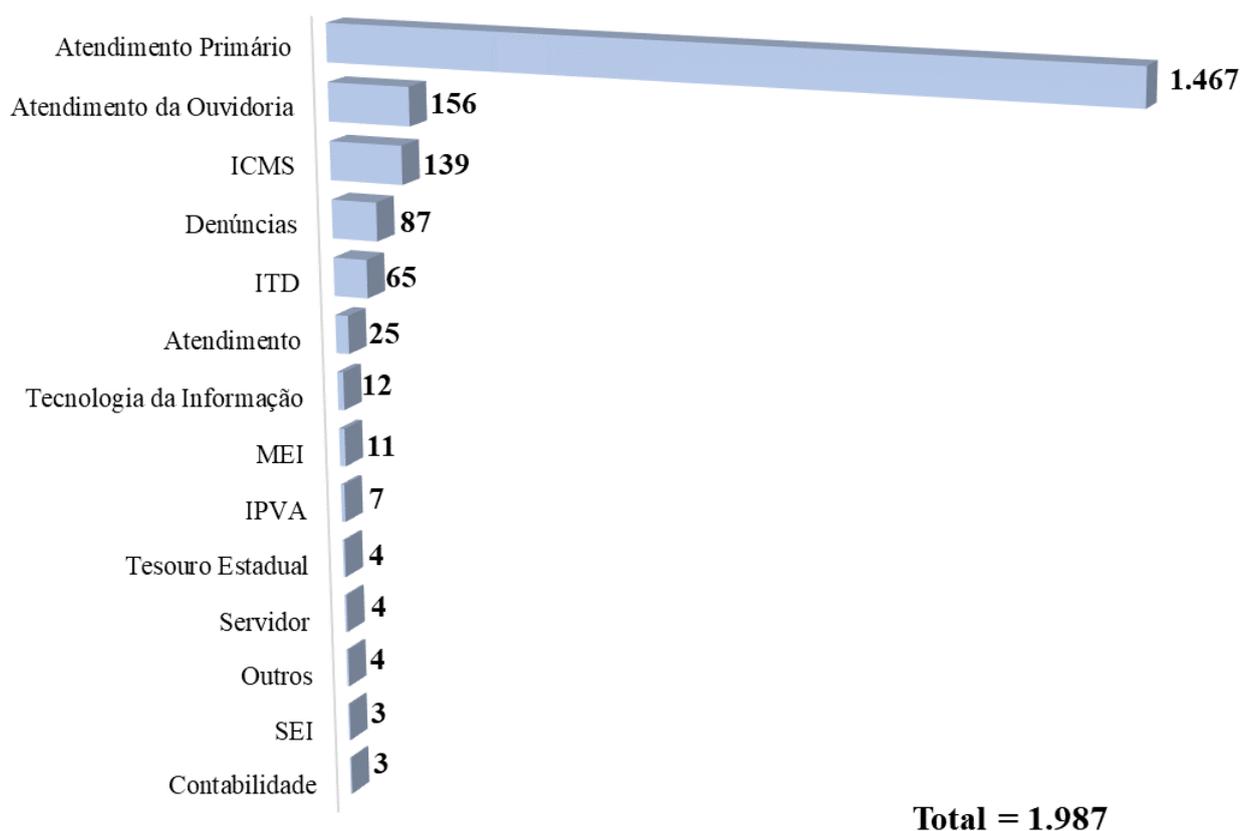
No 3º trimestre de 2023, do total das manifestações de ouvidoria recepcionadas e tratadas, verificamos que 1.716 (um mil setecentas e dezesseis) foram de natureza “solicitação”, representando 86% (oitenta e seis por cento) das demandas, enquanto manifestações de natureza “reclamação” atingiram o quantitativo de 167 (cento e sessenta e sete) registros, alcançando 9% (nove 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 3º trimestre de 2023, as manifestações de ouvidoria, recebidas e tratadas, apresentaram os seguintes assuntos:



Fonte: Fala.BR e Redmine

Dados consolidados, em 25/10/2023, 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:

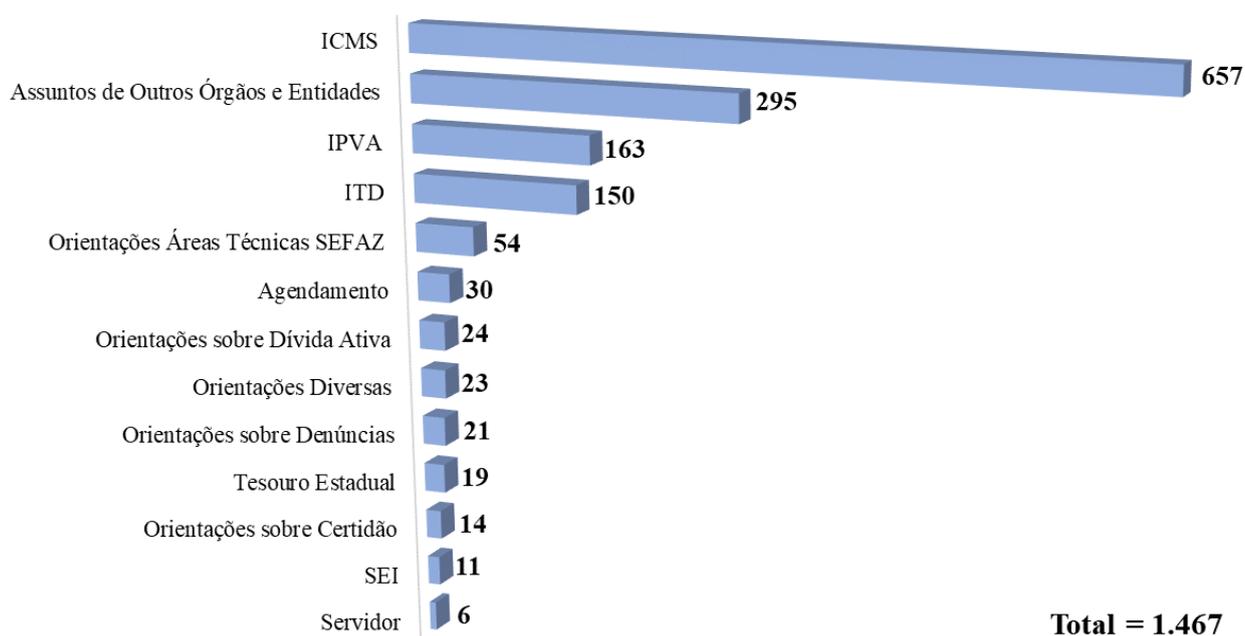
1.4.1.1. Atendimento Primário

O assunto “Atendimento Primário” foi criado para identificar e contabilizar, principalmente, as demandas dos cidadãos que buscam a Ouvidoria anteriormente a um atendimento nos canais primários da Secretaria.

Dentre as situações classificadas no assunto “Atendimento Primário”, as mais recorrentes são: (i) informações sobre os canais primários da Secretaria; (ii) orientações sobre certidão de regularidade fiscal; (iii) orientações sobre dívida ativa; (iv) orientações sobre agendamentos e atendimentos das repartições fiscais; e (v) questões relativas a outro(s) órgão(s)/entidade(s);

Essa nova classificação foi implementada neste 3º trimestre/2023 e apresentou um total de 1.467 (um mil quatrocentas e sessenta e sete) demandas, destacando-se como o assunto mais demandado das manifestações de ouvidoria no período analisado.

Com o intuito de possibilitar o tratamento adequado das demandas recepcionadas, as manifestações relacionadas ao “Atendimento Primário” recebem as seguintes subclassificações:



Fonte: Fala.BR e Redmine

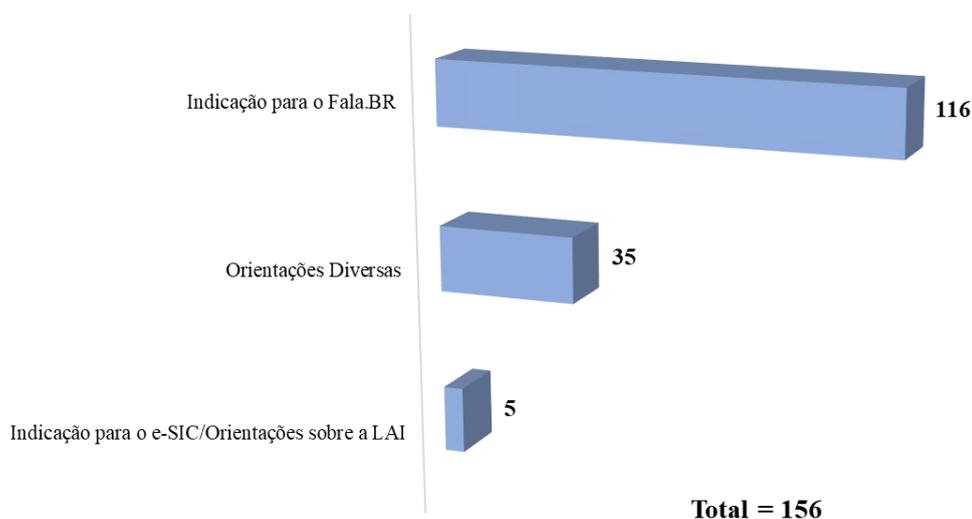
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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 Ouvidoria da SEFAZ/RJ presta esclarecimentos e orientações sobre: (i) como acessar o sistema oficial para registro das manifestações de ouvidoria (Fala.BR); (ii) como acessar o sistema oficial para registro dos pedidos de acesso à informação (e-SIC); (iii) e demais assuntos pertinentes ao Órgão.

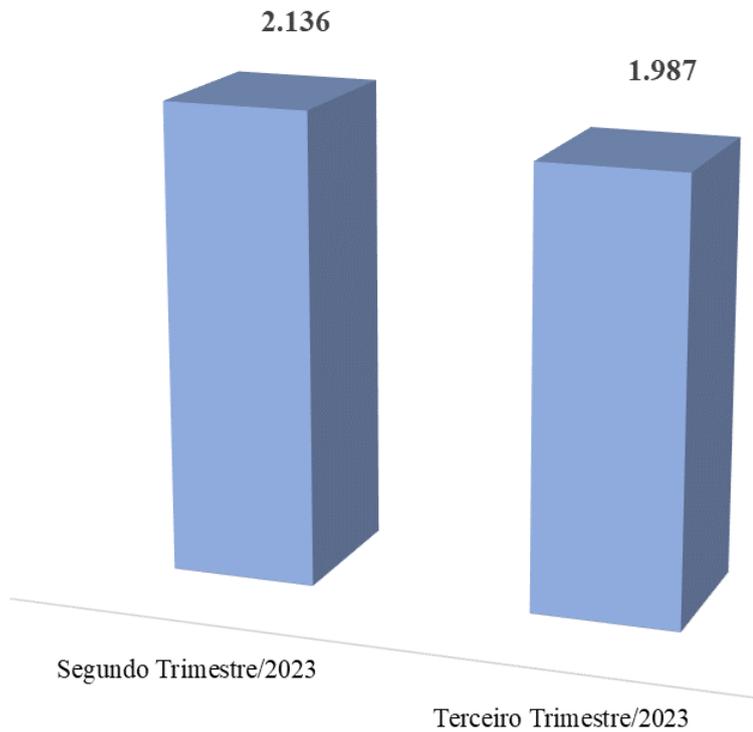
No 3º trimestre de 2023, foram classificadas no tema “Atendimento da Ouvidoria” um total de 156 (cento e cinquenta e seis) manifestações, distribuídas em subassuntos da seguinte forma:



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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

1.5. Comparativa – Trimestre Anterior



Fonte: Fala.BR e Redmine
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

No 3º trimestre de 2023, observamos que o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na Secretaria apresentou uma redução de, aproximadamente, 7% (sete por cento) em relação ao trimestre anterior.

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 Cidadão¹ (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.

¹ 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 3º trimestre/2023 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 64 (sessenta e quatro) pedidos de acesso à informação, cuja situação, em 25/10/2023, está demonstrada na tabela e gráfico a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Terceiro Trimestre de 2023			
Origem	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada
e-SIC	0	60	4
Total			64

Fonte: Sistema e-SIC.

Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

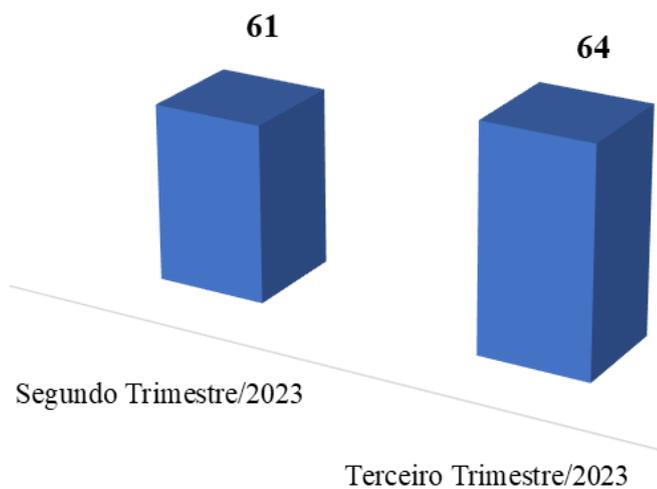
Pedidos de Acesso à Informação Terceiro Trimestre de 2023



Fonte: Sistema e-SIC.

Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

Pode-se observar que o quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados no 3º trimestre de 2023 apresentou um aumento de, aproximadamente, 5% (cinco por cento) em relação ao trimestre anterior.

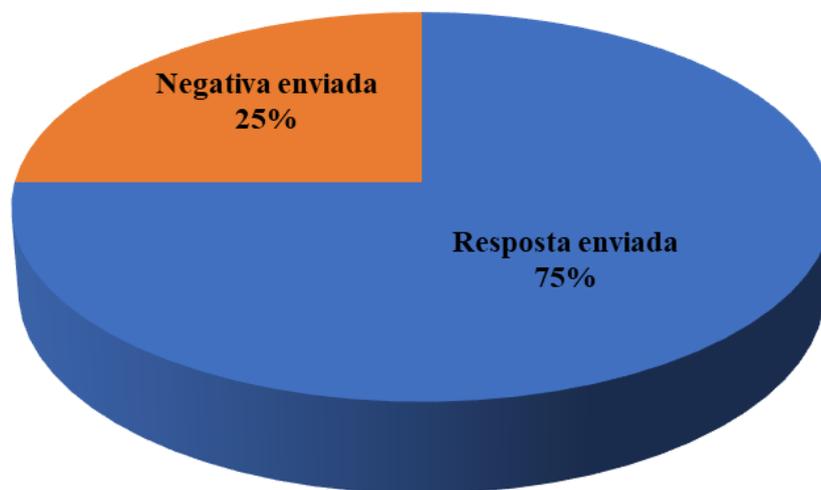
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

No 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 4 (quatro) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 4 (quatro) dias.

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Terceiro Trimestre de 2023				
Instância	Em andamento	Resposta enviada	Negativa enviada	Total
1ª	0	2	1	3
2ª	0	0	0	0
3ª	0	1	0	1
Total				4

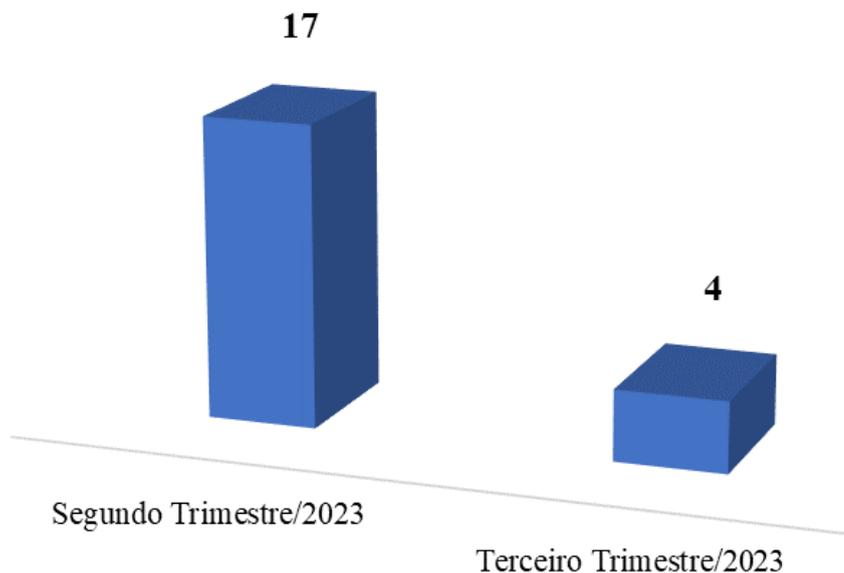
Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Terceiro Trimestre de 2023



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

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



Fonte: Sistema e-SIC.
Dados consolidados, em 25/10/2023, a partir dos extratos mensais do sistema.

Em relação ao trimestre anterior, é possível observar que o quantitativo de recursos aos pedidos de acesso à informação apresentou uma redução de, aproximadamente, 76% (setenta e seis por cento).

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 3º 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.

Nesse contexto, destaca-se que, no mês de agosto, a Ouvidoria realizou a publicação do [Guia de Divulgação da Agenda de Autoridades](#), na página da ferramenta “Agenda de Autoridades” (<https://portal.fazenda.rj.gov.br/transparencia/agendas/>), promovendo transparência acerca das diretrizes de divulgação dos compromissos públicos das autoridades no âmbito da SEFAZ/RJ.

No mês de setembro, iniciamos o processo de revisão e atualização da Carta de Serviços (documento hospedado no item “Ações e Programas” do *menu* Transparência e na página da Ouvidoria), principalmente no que se refere ao conteúdo das informações relacionadas aos serviços oferecidos pela Secretaria.

Para a atualização da Carta de Serviços, um processo administrativo eletrônico foi inaugurado e remetido às áreas de negócio pertinentes para que disponibilizassem informações importantes ao cidadão sobre os serviços prestados, tais como: “O que é”, “Quem pode acessar”, “Requisitos para acesso” etc.).

Além disso, com base no Decreto nº 46.659/2023, a Ouvidoria providenciou a atualização da estrutura organizacional e do organograma desta Secretaria, conteúdos constantes do item Institucional do *menu* Transparência.

Adicionalmente às atividades relacionadas ao *menu* Transparência, neste 3º trimestre/2023 a Ouvidoria elaborou uma proposta de reformulação da página da Ouvidoria na internet, para proporcionar melhorias nas informações divulgadas sobre a Ouvidoria e seus canais, oferecendo ao cidadão uma melhor experiência ao acessar o Portal da unidade.

Por fim, ressaltamos que, no 3º trimestre, publicamos o relatório de gestão desta Ouvidoria em nosso Portal, referente ao 2º trimestre, que contempla as atividades exercidas pela unidade no período.

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 terceiro trimestre de 2023, no qual foram observados uma redução das manifestações de ouvidoria, um aumento dos pedidos de acesso à informação e uma redução dos recursos aos pedidos, quando comparados aos dados do segundo trimestre de 2023.

Cabe destacar que, os assuntos mais demandados dentre as manifestações de ouvidoria se concentraram em “Atendimento Primário” 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) 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 à Agenda de Autoridades.

Por fim, a equipe de Ouvidoria reforça seus compromissos institucionais de intermediar o diálogo entre a SEFAZ/RJ e o cidadão/contribuinte, bem como subsidiar a alta gestão na melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão e, 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