



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Fazenda

# Relatório Trimestral de Gestão

## OUVIDORIA

4º 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

<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.....	6
1.4. Por Assunto.....	7
1.4.1. Assuntos mais Demandados.....	7
1.4.1.1. Atendimento Primário.....	7
1.4.1.2. Atendimento da Ouvidoria.....	8
1.5. Comparativa – Trimestre Anterior.....	9
<b>2. Pedidos de Acesso à Informação</b> .....	<b>10</b>
2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação.....	10
2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação.....	11
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação.....	12
2.2.1. Comparativo Trimestral dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação.....	13
<b>3. Transparência Ativa - Seção Transparência</b> .....	<b>13</b>
3.1. Ações realizadas.....	14
<b>4. Demais Ações da Ouvidoria</b> .....	<b>14</b>
4.1. Portal da Ouvidoria.....	14
4.2 Participação em Evento Interno.....	15
<b>Considerações Finais</b> .....	<b>15</b>

## Introdução

Em cumprimento às legislações vigentes, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ – apresenta o **Relatório de Gestão do 4º Trimestre de 2023**, com os dados gerenciais das manifestações de ouvidoria (reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões) e dos pedidos de acesso à informação que foram recepcionados e tratados nos meses de outubro a dezembro de 2023, bem como discorre sobre as ações realizadas pela unidade frente o monitoramento e aprimoramento da Transparência Ativa do órgão no período.

Destacamos que, no dia 04 de dezembro de 2023, entrou em vigor o novo canal oficial de ouvidoria e transparência do Estado do Rio de Janeiro, para registro de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação pelo cidadão, descontinuando a utilização das plataformas e-SIC e Fala.BR no âmbito do Executivo Estadual. O novo sistema foi instituído por meio do Decreto Estadual nº 48.727, de 03 de outubro de 2023, e o acesso a ele é realizado através do endereço eletrônico <https://www.rj.gov.br/ouverj/>, com o *login* e senha de acesso à conta Gov.br.

As demandas recepcionadas pelos outros canais institucionais da Ouvidoria – e-mail ([ouvidoria@fazenda.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)) e telefone (021 2334-4770) –, passam por uma triagem para verificar se o cidadão buscou atendimento prévio juntos ao atendimento primário específico da Secretaria. Se constatado que não houve essa tentativa prévia, a Ouvidoria orienta o cidadão, indicando o caminho de atendimento adequado para o tratamento da demanda apresentada. Por outro lado, quando verificado que se trata efetivamente de uma manifestação de ouvidoria, ou de um pedido de acesso à informação, o cidadão é orientado a realizar o registro no atual canal oficial (Sistema OuvERJ). Para fins de gerenciamento, as demandas recepcionadas pela Ouvidoria por canais diversos (e-mail, telefone etc.) são cadastradas no sistema OuvERJ em classificações específicas, observando a natureza da informação prestada e o assunto demandado.

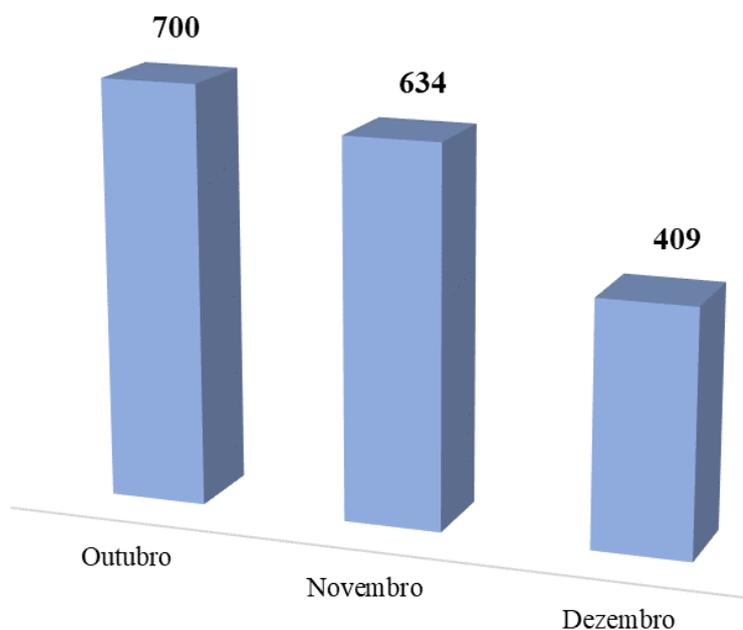
A publicação deste relatório também visa apoiar a gestão na melhoria dos processos de trabalho das áreas, conferir transparência às atividades da Ouvidoria e auxiliar os cidadãos no exercício do controle, por meio da participação social.

## 1. Manifestações de Ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são regulamentadas pela Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público –, que foi regulamentada no Estado do Rio de Janeiro pelo Decreto Estadual nº 46.622/2019.

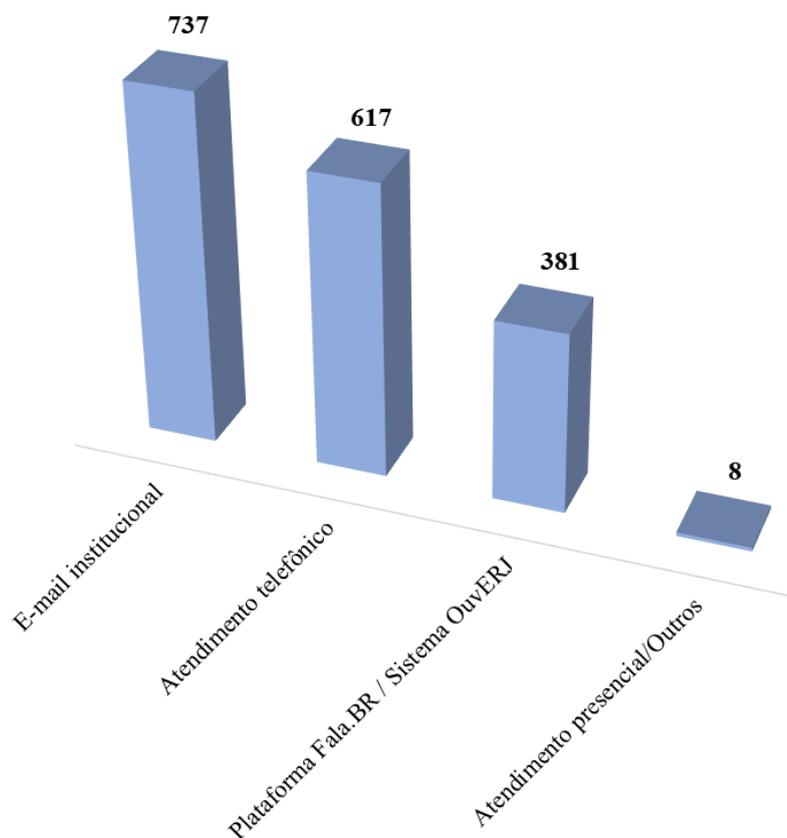
No 4º trimestre de 2023, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 1.743 (um mil setecentas e quarenta e três) manifestações de ouvidoria, sobre as quais foram realizadas análises – por mês, por canais de entrada, por natureza, por assuntos e comparativa com o trimestre anterior – que serão apresentadas na sequência.

### 1.1. Distribuição por Mês



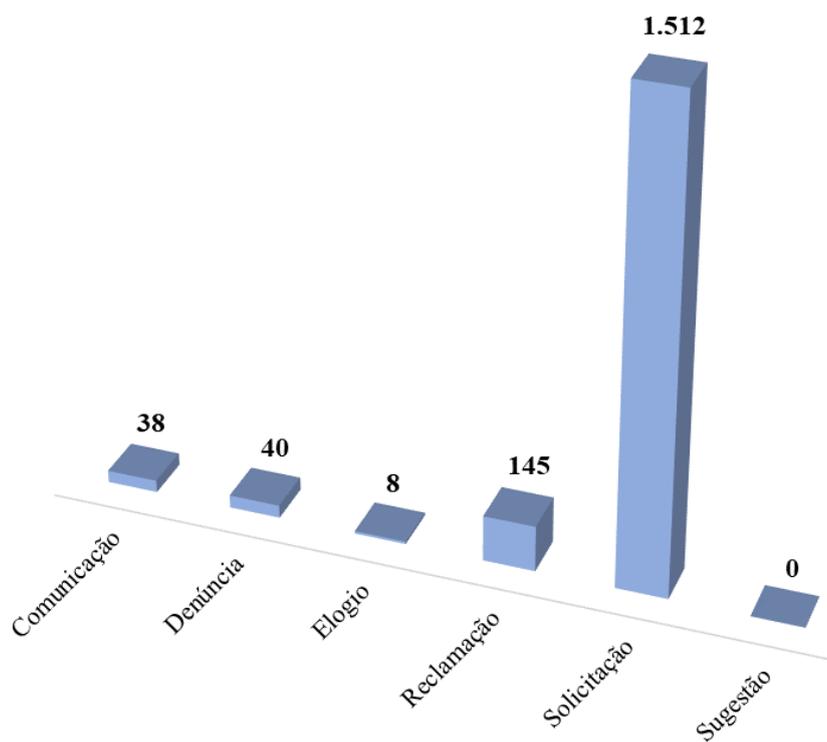
Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

## 1.2. Por Canal de Entrada



Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

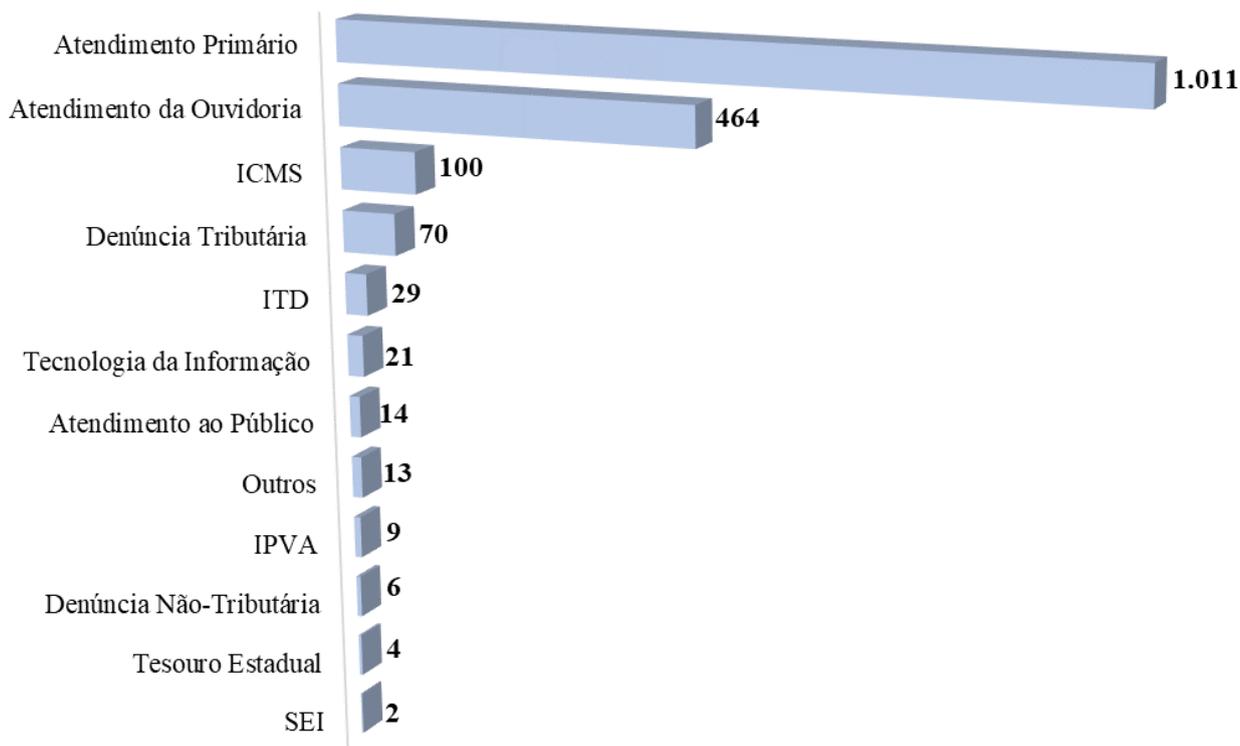
## 1.3. Por Natureza



Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Em relação às denúncias e comunicações (denúncias anônimas) recebidas, a Ouvidoria realiza uma triagem preliminar, verificando a existência de elementos mínimos que possibilitem o encaminhamento às unidades apuratórias competentes, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações.

## 1.4. Por Assunto



**Total = 1.743**

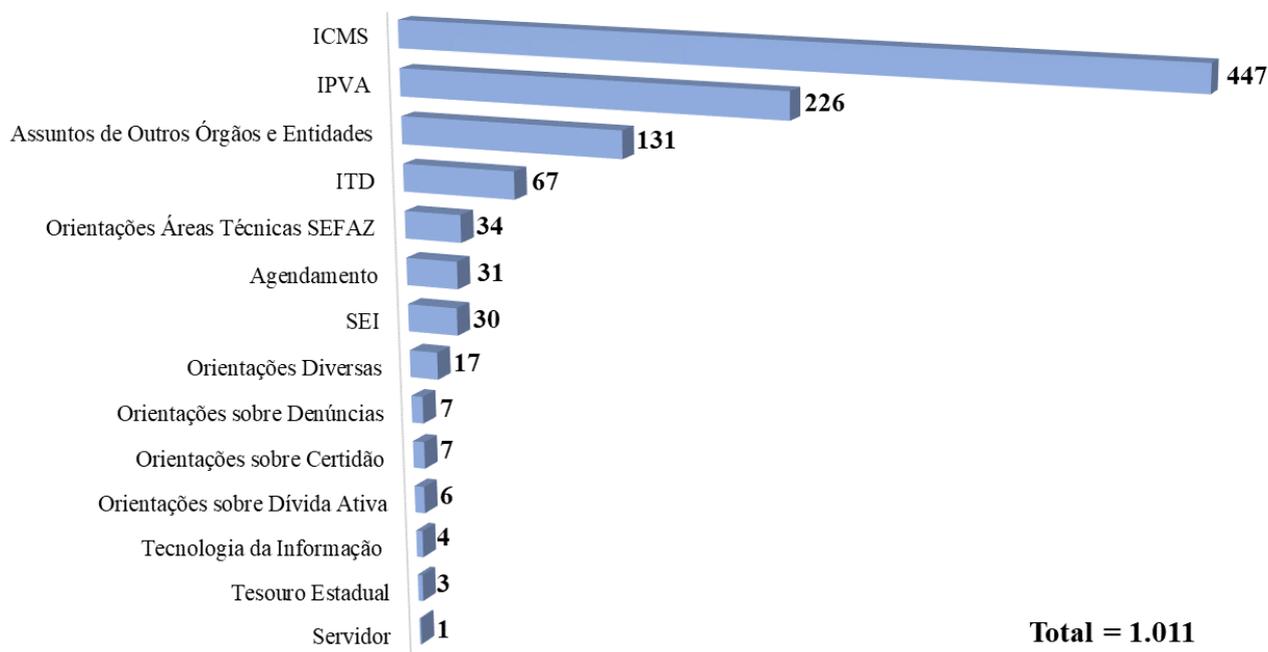
Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

### 1.4.1. Assuntos mais Demandados

#### 1.4.1.1. Atendimento Primário

O assunto “Atendimento Primário” foi criado e implementado no início do segundo semestre de 2023 com o objetivo de identificar as demandas dos cidadãos que buscam a Ouvidoria anteriormente a um atendimento primário da Secretaria. Com 1.011 (um mil e onze) registros, essa nova classificação representou 58% do total das manifestações, destacando-se como o assunto mais demandado no período analisado.

As demandas classificadas como “Atendimento Primário” recebem subclassificações de acordo com o tema apresentado. Neste 4º trimestre/2023, informações sobre os atendimentos primários referentes ao ICMS e ao IPVA foram as orientações prestadas em maior número pela Ouvidoria:



Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.

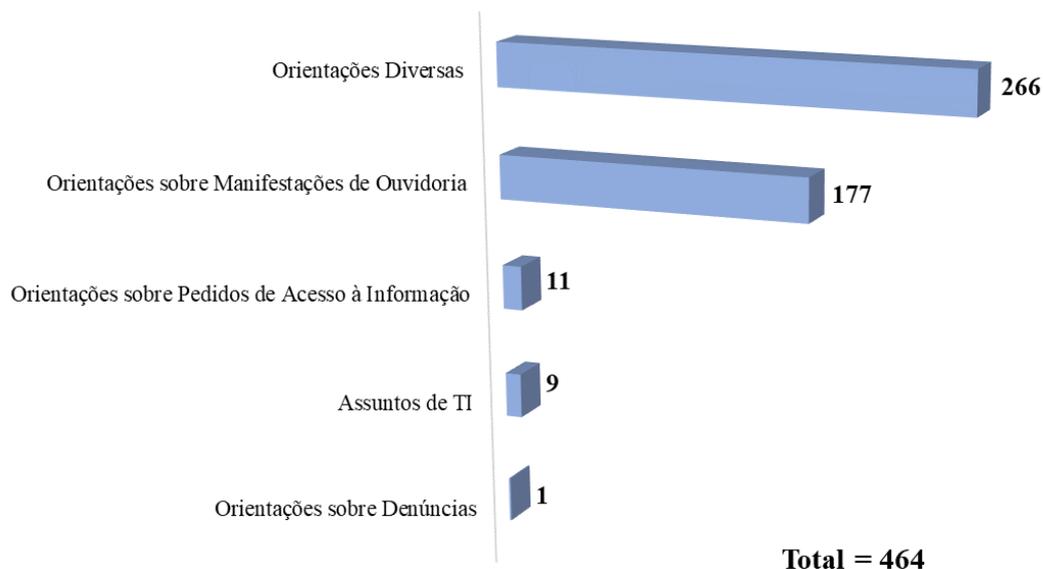
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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 orientações sobre como acessar o sistema oficial para registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, esclarecimentos sobre instabilidades do *site* e/ou sistemas da Secretaria e auxílio em dúvidas diversas, pertinentes ao Órgão, que o cidadão apresente no decurso do atendimento.

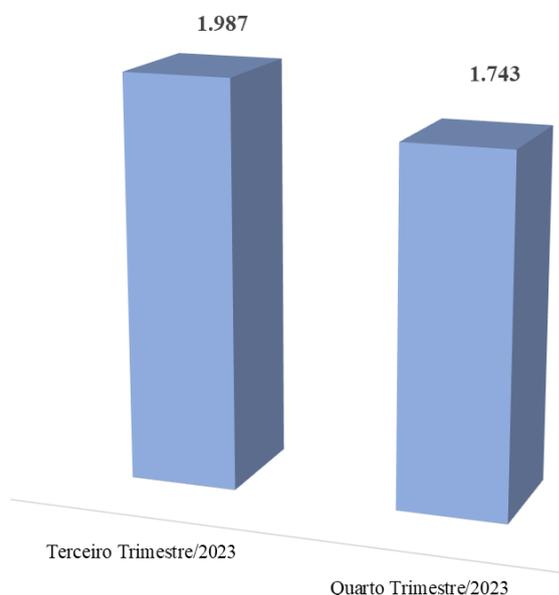
No 4º trimestre de 2023, foram classificadas no tema “Atendimento da Ouvidoria” um total de 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) manifestações, distribuídas da seguinte forma:



Fonte: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, 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: OuvERJ, Fala.BR e Redmine.  
Dados consolidados, em 26/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

No 4º trimestre de 2023, observamos que o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na Secretaria apresentou uma redução de, aproximadamente, 12% (doze por cento) em relação ao trimestre anterior.

## 2. Pedidos de Acesso à Informação

Os pedidos de acesso à informação seguem as diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). A LAI regulamenta o direito fundamental de acesso à informação, previsto na Constituição Federal e, no Estado do Rio de Janeiro, é regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018.

Por meio dos pedidos de acesso à informação, qualquer pessoa, física ou jurídica, pode requerer informações que sejam de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas pelos dos órgãos e entidades. Essa disponibilização de informações públicas, em atendimento a demandas específicas apresentadas como pedidos de informação, é denominada Transparência Passiva.

No âmbito da Secretaria, a matéria é procedimentalizada na Resolução SEFAZ nº 280/2021 e, em paralelo, a Ouvidoria da Secretaria adota procedimentos internos de controle e monitoramento dos protocolos de acesso à informação, enviando notificações de alertas e cobranças dos prazos às áreas técnicas detentoras das informações.

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

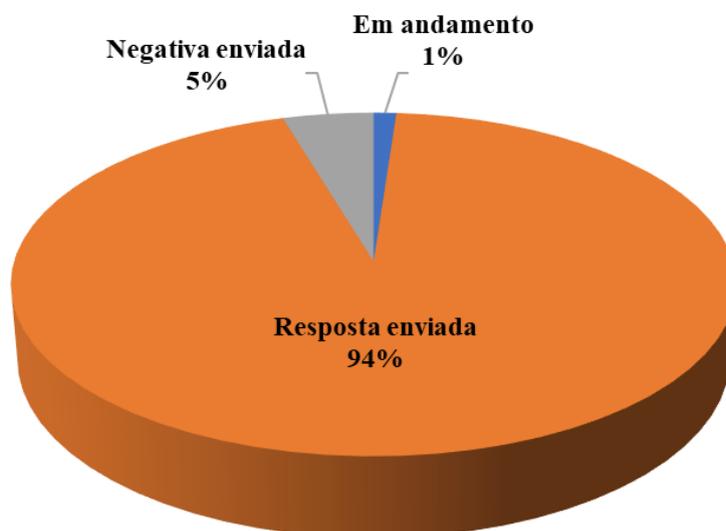
Durante o 4º trimestre/2023 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 87 (oitenta e sete) pedidos de acesso à informação, cuja situação, em 18/01/2024, está demonstrada na tabela e gráfico a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Quarto Trimestre de 2023				
Origem	Em análise	Acesso concedido	Acesso negado	Total
e-SIC	0	72	3	75
OuvERJ	1	10	1	12
<b>Total</b>				<b>87</b>

Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.

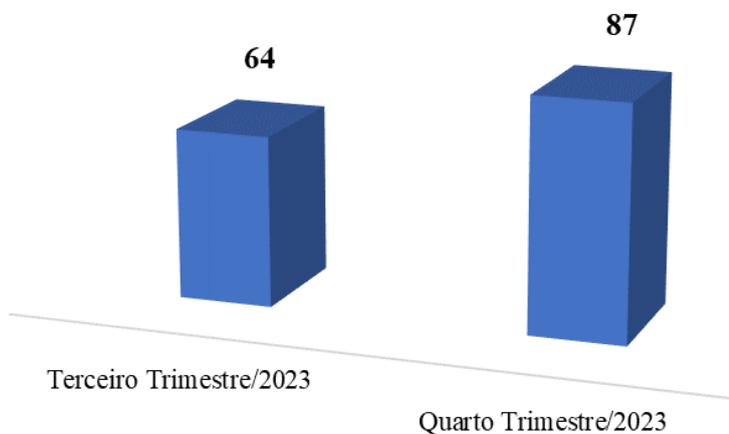
Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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



Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.  
Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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



Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.  
Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Pode-se observar que o quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados no 4º trimestre de 2023 apresentou um aumento de, aproximadamente, 36% (trinta e seis por cento) em relação ao trimestre anterior.

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

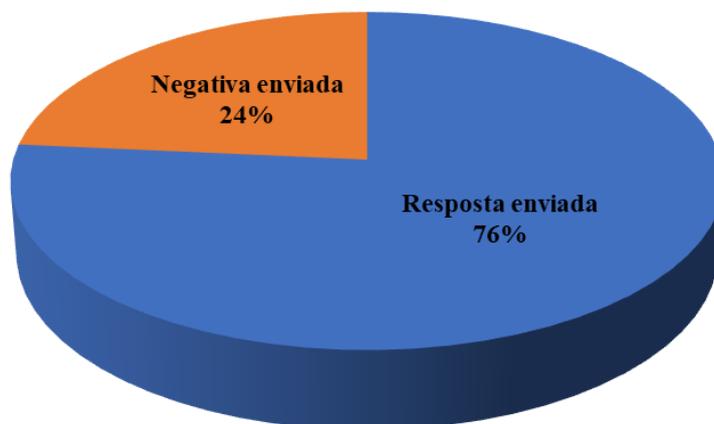
No 4º trimestre/2023, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 17 (dezesete) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujo tempo médio de resposta foi de 7 (sete) dias.

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Quarto Trimestre de 2023				
Instância	Em análise	Provimento	Não Provimento	Total
1ª	0	9	3	12
2ª	0	4	1	5
3ª	0	0	0	0
<b>Total</b>				<b>17</b>

Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.

Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

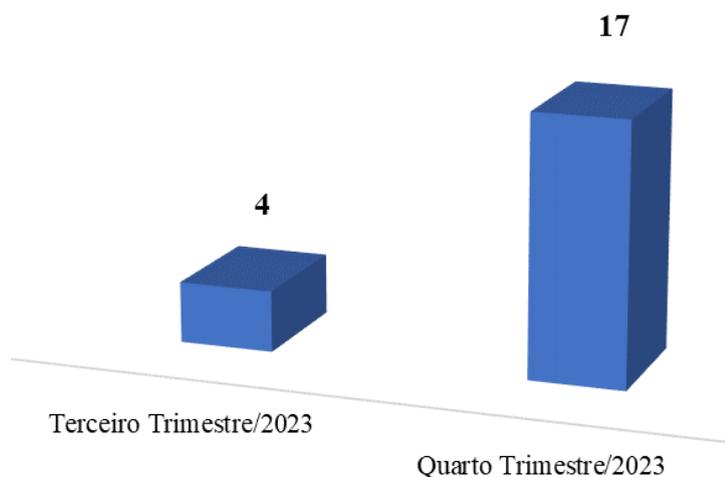
### Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Quarto Trimestre de 2023



Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.

Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

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



Fonte: Sistema OuvERJ e Sistema e-SIC.  
Dados consolidados, em 18/01/2024, a partir dos extratos mensais dos sistemas.

Em relação ao trimestre anterior, é possível observar que o quantitativo de recursos aos pedidos de acesso à informação apresentou um aumento de, aproximadamente, 325% (trezentos e vinte e cinco por cento).

## 3. Transparência Ativa - Seção Transparência

O Decreto nº 46.475/2018, que regulamentada a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, estabelece um rol mínimo de informações, de interesse coletivo ou geral, a ser divulgado pelos órgãos públicos estaduais de forma espontânea e proativa, independentemente de solicitações (Transparência Ativa).

Nos termos do normativo estadual, tais informações devem ser disponibilizadas nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades em uma seção específica, denominada TRANSPARÊNCIA, divulgando minimamente:

- Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;
- Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- Registros das despesas;
- Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

- Dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e
- Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

### **3.1. Ações realizadas**

Durante o 4º trimestre de 2023, com intuito de garantir o acesso dos cidadãos às informações de interesse coletivo ou geral, contribuindo para a Transparência Ativa do órgão, bem como cumprir com as obrigações previstas na legislação aplicável, a Ouvidoria realizou o monitoramento da seção 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 a publicação de uma nova versão da Carta de Serviços, contemplando atualizações, principalmente, no que se refere às informações relacionadas aos serviços oferecidos pela Secretaria. O documento pode ser acessado no item “Ações e Programas” da seção Transparência do portal da SEFAZ-RJ e na página da Ouvidoria.

Além disso, também foi realizada a divulgação do relatório do 3º trimestre dos pedidos de acesso à informação, apresentando a quantidade de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos no período, bem como recursos, além de informações genéricas sobre o perfil dos solicitantes.

## **4. Demais Ações da Ouvidoria**

### **4.1. Portal da Ouvidoria**

No 4º trimestre/2023, em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, foi disponibilizada ao público a nova versão da página da Ouvidoria da SEFAZ/RJ na internet, proporcionando melhorias nas informações divulgadas sobre o trabalho da Ouvidoria e seus canais, oferecendo ao cidadão uma melhor experiência ao acessar o Portal da unidade.

## 4.2 Participação em Evento Interno

No 4º trimestre/2023, a Ouvidoria participou do evento promovido pela Subsecretaria de Controle Interno aos servidores da SEFAZ-RJ, no qual foi apresentado o Programa de Integridade da Secretaria, composto pelo [Portal Gestão de Integridade](#), o [Plano de Integridade](#) e a [Cartilha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral e Sexual](#).

No evento, a Ouvidoria destacou seu papel como um dos pilares da Integridade, enfatizando sua função como o canal oficial de denúncias da Secretaria.

O evento foi divulgado no Instagram da SEFAZ/RJ, cuja matéria pode ser acessada [clikando aqui](#).

## Considerações Finais

O presente relatório apresentou os dados estatísticos referentes ao 4º trimestre de 2023 – nos quais observa-se uma redução no quantitativo de manifestações de ouvidoria e um aumento no número de pedidos de acesso à informação e recursos derivados, quando comparados com os dados do trimestre anterior –, discorreu sobre as ações realizadas pela Ouvidoria no trimestre em prol da Transparência Ativa do órgão, bem como demais ações da Ouvidoria no período.

Com a publicação deste documento, 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. 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)