



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Secretaria de Fazenda

Relatório Trimestral de Gestão

OUVIDORIA

1º Trimestre/2024

Leonardo Lobo Pires

Secretário de Estado de Fazenda

Francisco Pereira Iglesias

Subsecretário de Controle Interno

Fernanda Calil Tannus de Oliveira

Ouvidora

Vanessa Monteiro da Costa

Ouvidora Substituta

Equipe de Ouvidoria

Karina Leão Souza Lisboa

Manuella Guerreiro Barata

Onna Ferreira

Thaís Batista Fernandes do Nascimento

Thalita Darlen Matias

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.....	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
2. Pedidos de Acesso à Informação.....	10
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
3. Transparência Ativa - Seção Transparência.....	13
3.1. Ações Realizadas.....	14
4. Demais Ações da Ouvidoria.....	14
4.1. Portal da Ouvidoria.....	14
4.2. Participação no Evento da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro.....	15
Considerações Finais.....	15

Introdução

Em cumprimento às legislações vigentes, a Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda – SEFAZ/RJ – apresenta o **Relatório de Gestão do 1º Trimestre de 2024**, 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 janeiro a março de 2024, bem como discorre sobre as ações realizadas pela unidade frente o monitoramento e aprimoramento da Transparência Ativa do órgão no período.

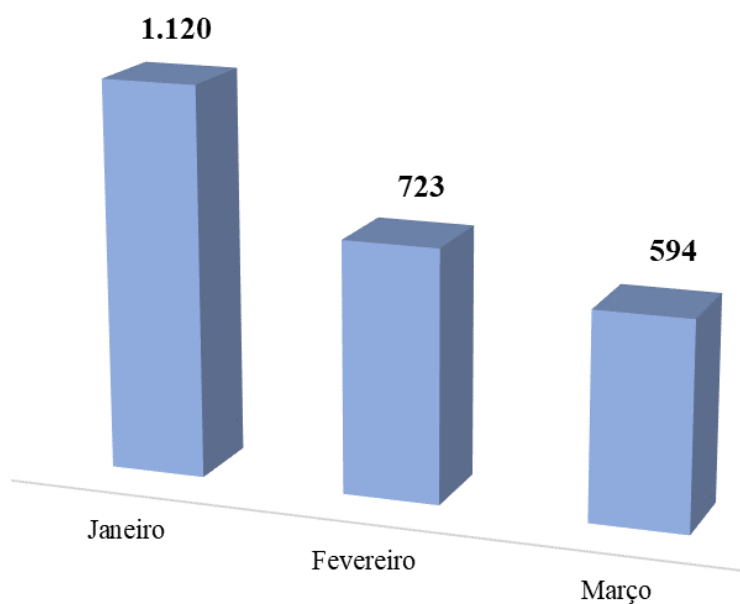
A publicação deste relatório também visa apoiar a gestão na melhoria dos processos de trabalho das áreas, conferir transparência às atividades da Ouvidoria e auxiliar os cidadãos no exercício do controle, por meio da participação social.

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.

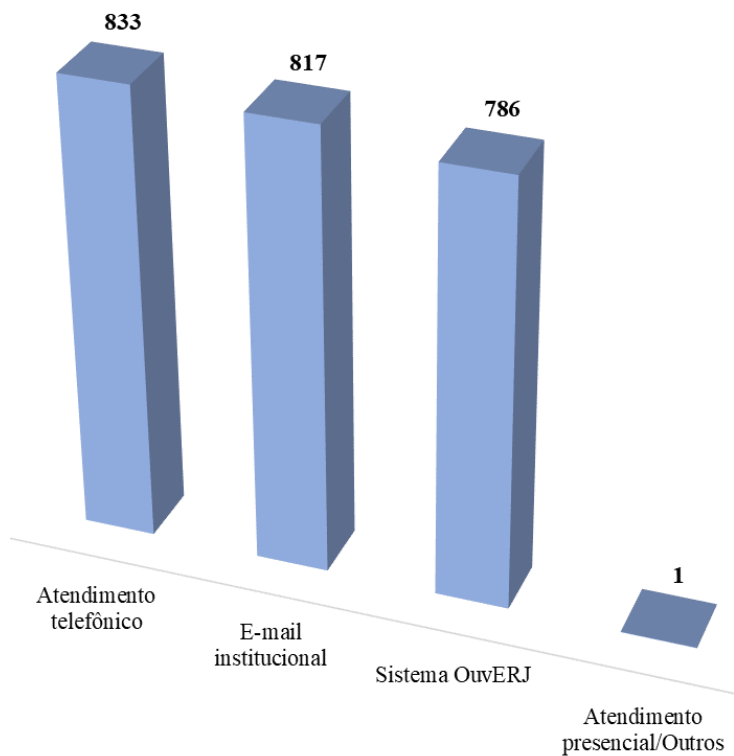
No 1º trimestre de 2024, foram recepcionadas e tratadas por esta unidade um total de 2.437 (duas mil quatrocentas e trinta e sete) manifestações de ouvidoria, sobre as quais foram realizadas análises – por mês, por canais de entrada, por natureza, por assuntos e comparativa com o trimestre anterior – que serão apresentadas na sequência.

1.1. Distribuição por Mês



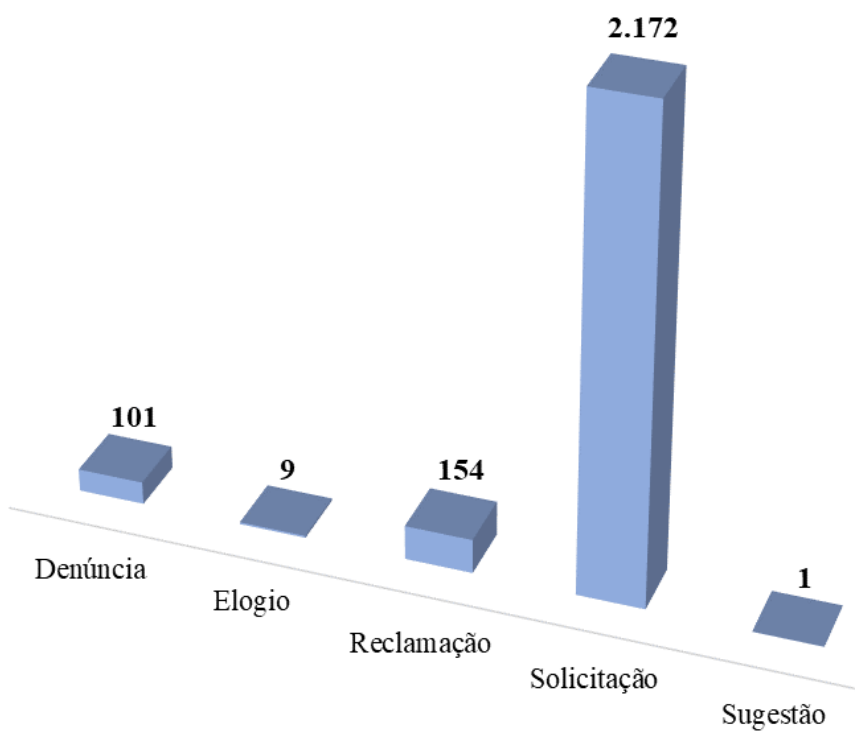
Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

1.2. Por Canal de Entrada



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

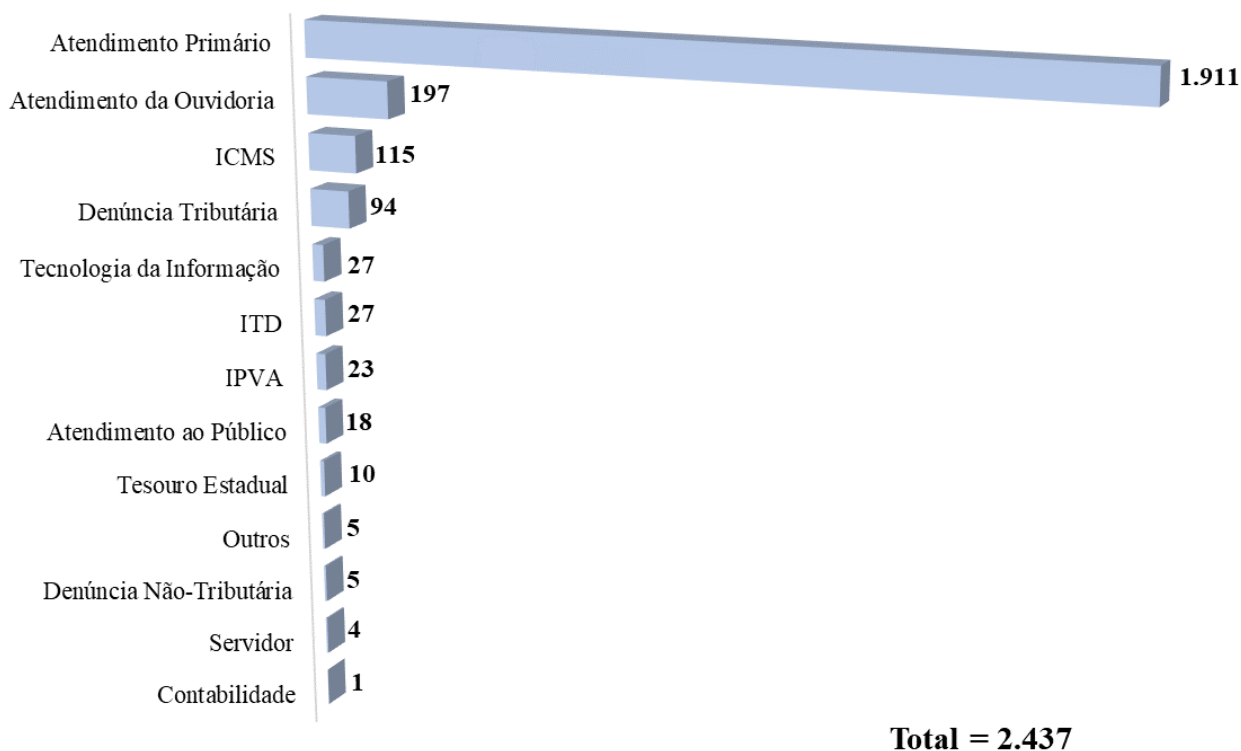
1.3. Por Natureza



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

Em relação às denúncias 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



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

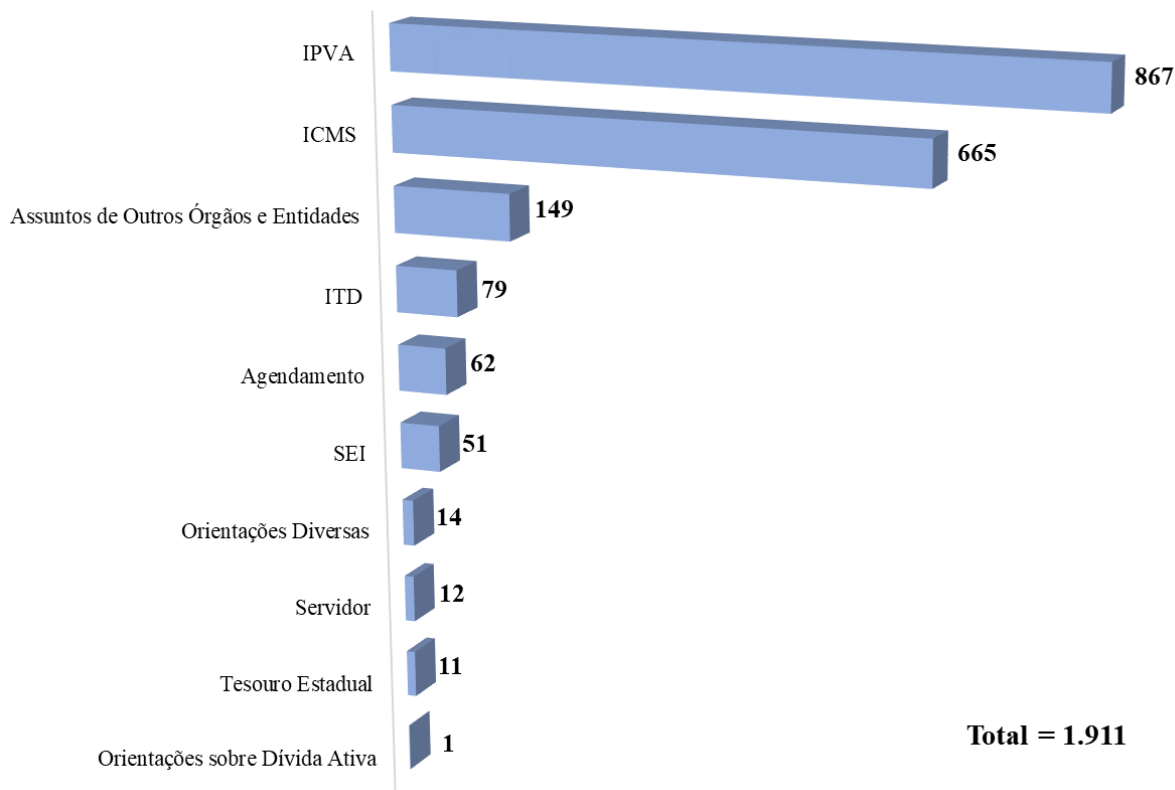
1.4.1. Assuntos mais Demandados

1.4.1.1. Atendimento Primário

O assunto “Atendimento Primário” foi criado e implementado no início do 2º semestre de 2023 com o objetivo de identificar as demandas dos cidadãos que buscam a Ouvidoria antes de um atendimento prévio junto à área técnica competente da Secretaria.

Com 1.911 (um mil novecentos e onze) registros, essa nova classificação representou 78% (setenta e oito por cento) do total das demandas do trimestre, 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 1º trimestre/2024, informações sobre os atendimentos primários referentes ao IPVA e ao ICMS foram as orientações prestadas em maior número pela Ouvidoria.

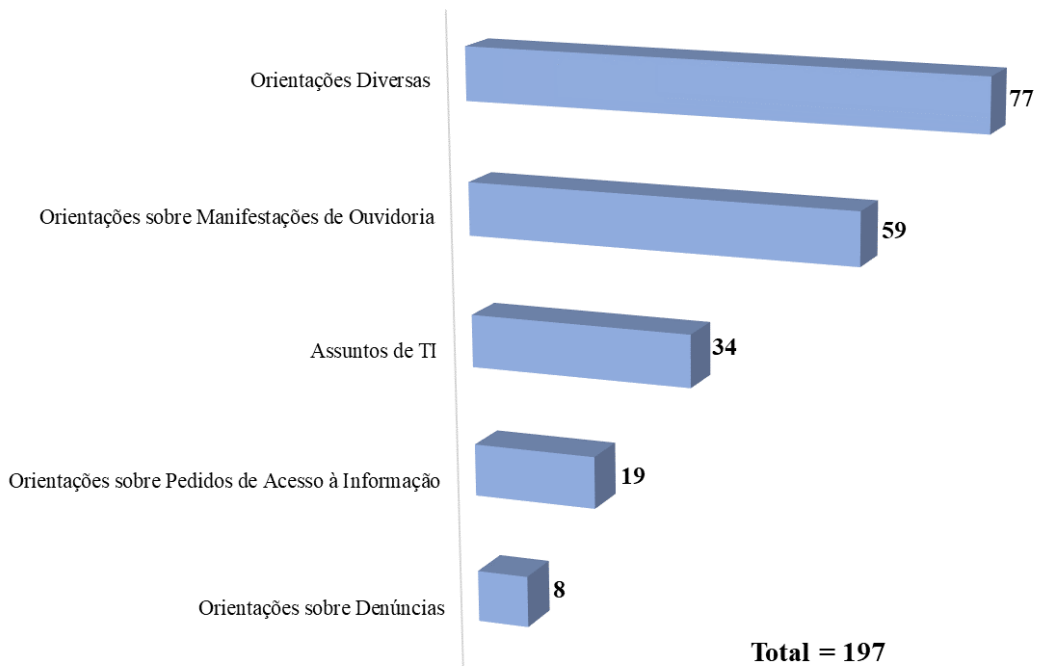


Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

1.4.1.2. Atendimento da Ouvidoria

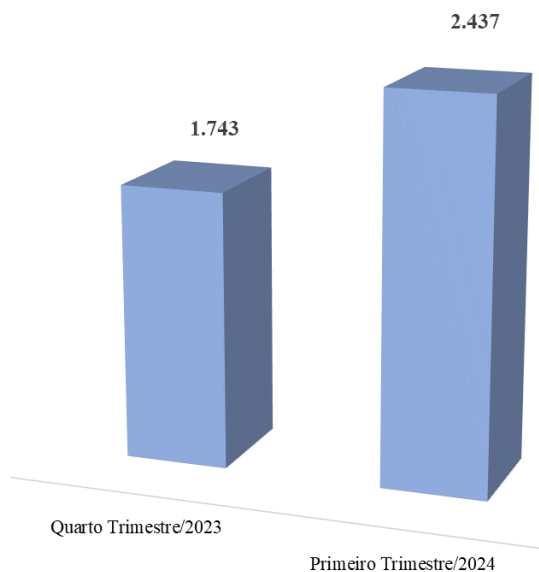
No assunto “Atendimento da Ouvidoria” são classificadas as manifestações em que a Ouvidoria da SEFAZ/RJ presta orientações sobre como acessar o sistema oficial para registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, esclarecimentos sobre instabilidades do *site* e/ou sistemas da Secretaria e auxílio em dúvidas diversas, pertinentes ao Órgão, que o cidadão apresente no decurso do atendimento.

No 1º trimestre de 2024, foram classificadas no tema “Atendimento da Ouvidoria” um total de 197 (cento e noventa e sete) manifestações, distribuídas da seguinte forma:



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

1.5. Comparativa – Trimestre Anterior



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 08/05/2024.

No 1º trimestre de 2024, observamos que o quantitativo de manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas na Secretaria apresentou um aumento de, aproximadamente, 40% (quarenta 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.

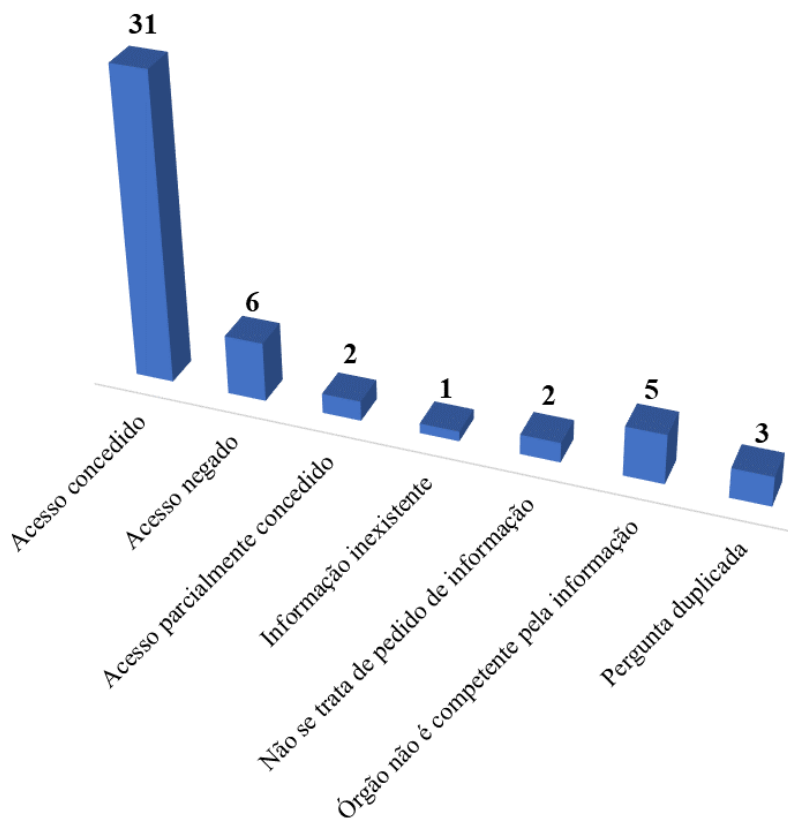
2.1. Situação dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o 1º trimestre/2024 a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu um total de 50 (cinquenta) pedidos de acesso à informação, cuja situação, em 06//05/2024, está demonstrada na tabela e gráfico a seguir:

Pedidos de Acesso à Informação - Primeiro Trimestre de 2024		
Situação	Quantitativo	Percentual
Acesso concedido	31	62%
Acesso negado	6	12%
Acesso parcialmente concedido	2	4%
Informação inexistente	1	2%
Não se trata de pedido de informação	2	4%
Órgão não é competente pela informação	5	10%
Pergunta duplicada	3	6%
Total	50	100%

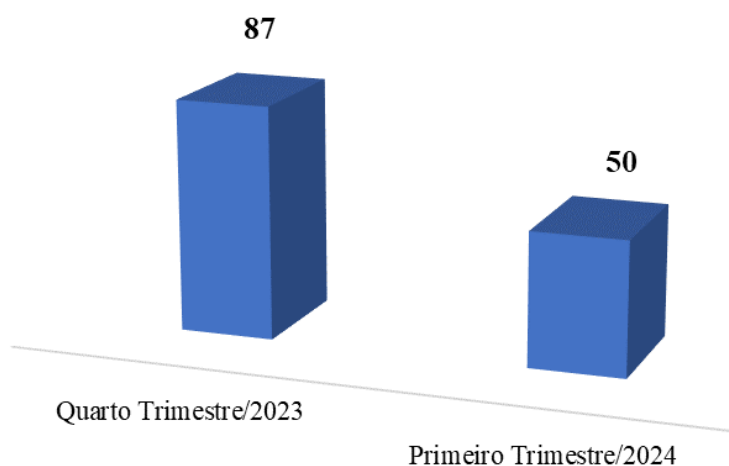
Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

Pedidos de Acesso à Informação Primeiro Trimestre de 2024



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

2.1.1. Comparativo Trimestral dos Pedidos de Acesso à Informação



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

Pode-se observar que o quantitativo de pedidos de acesso à informação recepcionados e tratados no 1º trimestre de 2024 apresentou uma redução de, aproximadamente, 43% (quarenta e três por cento) em relação ao trimestre anterior.

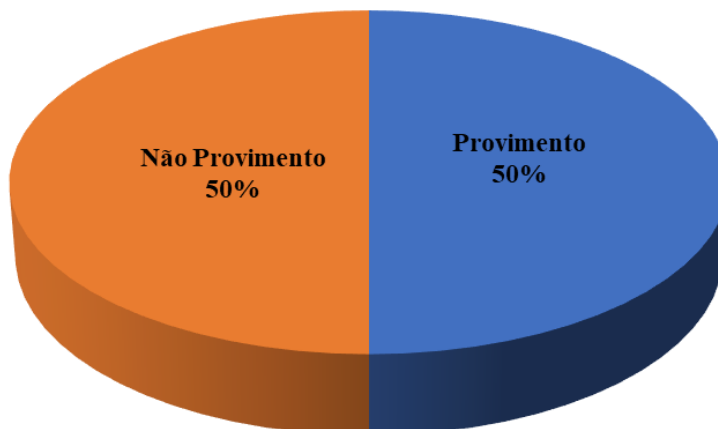
2.2. Situação dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

No 1º trimestre/2024, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ recebeu 10 (dez) 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 - Primeiro Trimestre de 2024			
Instância	Provimento	Não Provimento	Total
1ª	3	4	7
2ª	2	1	3
3ª	0	0	0
Total			10

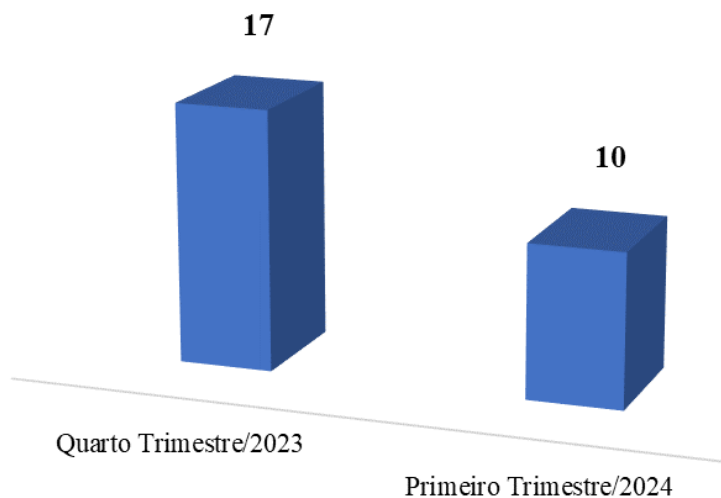
Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação Primeiro Trimestre de 2024



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

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



Fonte: Sistema OuvERJ.
Dados extraídos em 06/05/2024.

Em relação ao trimestre anterior, é possível observar que o quantitativo de recursos aos pedidos de acesso à informação apresentou uma redução de, aproximadamente, 41% (quarenta e um 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 1º trimestre de 2024, 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 atualização da estrutura organizacional e do organograma da Secretaria, itens constantes da pasta “Institucional” da seção Transparência, conforme alterações promovidas por meio do Decreto Estadual nº 48.893/2024.

4. Demais Ações da Ouvidoria

4.1. Portal da Ouvidoria

No 1º trimestre/2024, esta Ouvidoria promoveu a publicação do Relatório Trimestral de Gestão do 3º trimestre de 2023 na seção “Relatórios” do Portal da Ouvidoria, que contempla os dados gerenciais referentes às atividades da Ouvidoria no referido período, bem como a publicação dos normativos afetos ao novo sistema informatizado de Ouvidoria e Transparência do Estado – OuvERJ (Decreto Estadual nº 48.727/2023 e Resolução CGE nº 244/2024).

4.2. Participação no Evento da Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

No mês de março de 2024, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ esteve presente no XII Encontro da Rede de Ouvidorias e Transparência do Estado do Rio de Janeiro, promovido pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado, que abordou temas como Integridade na Ouvidoria, Tratamento dado às denúncias pelas áreas de apuração, SISPATRI, Dados Abertos, Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no RJ, Boas práticas no sistema OuvERJ e apresentou dados dos primeiros 100 (cem) dias de uso do sistema.

Considerações Finais

O presente relatório apresentou os dados estatísticos referentes ao 1º trimestre de 2024 – nos quais observa-se um aumento no quantitativo de manifestações de ouvidoria e uma redução 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