



Relatório Anual de Gestão

Ouvidoria e Transparência

Exercício 2023

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

Sumário

Introdução	4
1. Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ	4
1.1. Valores.....	5
1.2. Atribuições	5
1.3. Canais de Atendimento	7
1.4. Base Legal	7
1.4.1. Leis Federais	7
1.4.2. Leis Estaduais	8
1.4.3. Decretos	8
1.4.4. Resoluções	9
2. Manifestações de Ouvidoria	10
2.1. Classificação.....	10
2.2. Fluxos de Atendimento	11
2.2.1. Manifestações de Ouvidoria – Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.....	11
2.2.2. Manifestação de Ouvidoria – Denúncia.....	12
2.3. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria	13
2.3.1. Distribuição por Mês	13
2.3.2. Por Canal de Entrada.....	14
2.3.3. Por Tipo.....	15
2.3.4. Por Assunto	16
3. Transparência Passiva	17
3.1. Fluxo de Atendimento	18
3.1.1. Pedidos de Acesso à Informação.....	18
3.2. Números e Análises dos Pedidos de Acesso à Informação	19
3.2.1. Distribuição por Mês	19
3.2.2. Situação	20
3.2.3. Perfil do Solicitante	20
3.3. Números e Análises dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação	22
3.3.1. Distribuição por Mês	22
3.3.2. Situação	23
3.3.3. Perfil do Recursante	23
4. Transparência Ativa	25
4.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ.....	25
4.2. Carta de Serviços da SEFAZ/RJ.....	26

Introdução

A **Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro – SEFAZ/RJ**, com o intuito de dar transparência às suas atividades e contribuir com a melhoria dos serviços públicos prestados pela Secretaria, e em cumprimento à Resolução CGE nº 13, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, apresenta o **Relatório Anual de Gestão do Exercício de 2023**.

No presente documento, além dos pilares normativos, valores, atribuições e canais de atendimento da Ouvidoria da SEFAZ/RJ, serão contemplados os dados estatísticos das manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) e dos pedidos de acesso à informação, bem como as iniciativas relacionadas à transparência ativa do órgão realizadas ao longo de 2023.

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.

1. Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro é integrante da estrutura organizacional do órgão, sendo hierarquicamente subordinada à Subsecretaria de Controle Interno – SUBCINT – e tecnicamente subordinada à Ouvidoria e Transparência Geral do Estado – OGE/RJ – da Controladoria Geral do Estado do Rio de Janeiro – CGE/RJ.

No desempenho de sua missão institucional, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ, por meio do recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados pelo usuário de serviços públicos, e por meio de iniciativas relacionadas à promoção da transparência ativa, visa fomentar o controle social e a participação popular, bem como subsidiar a Administração Pública em busca de constante melhoria na adequada prestação de serviços ao cidadão.

1.1. Valores

- ✓ **Excelência:** Busca permanente da qualidade na formulação, execução e avaliação das ações.
- ✓ **Motivação:** Realizar o trabalho com dedicação e orgulho, direcionado à obtenção dos resultados que a sociedade espera.
- ✓ **Ética:** Cumprimento do dever com a constante observância da lei e da moralidade pública.
- ✓ **Equidade:** As ações devem ter caráter impessoal e imparcial, no que diz respeito aos contribuintes, órgãos públicos e servidores.
- ✓ **Sustentabilidade:** Compromisso com o trabalho feito, prevenindo consequências e impactos futuros.
- ✓ **Independência:** Trabalhar com parâmetros técnicos, garantindo as soluções mais adequadas para a sociedade em observância da lei.
- ✓ **Transparência:** Comunicar à sociedade prioridades, desafios, resultados e realizações com transparência e precisão, ouvindo as demandas de serviços e atividades por parte dos contribuintes e cidadãos.

1.2. Atribuições

As atribuições desta Ouvidoria foram definidas no art. 5º da Resolução SEFAZ nº 431, de 08 de setembro de 2022, e consistem em:

- I - assessorar o Subsecretário de Controladoria Interna nos assuntos de competência da Ouvidoria;
- II - operar, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, os canais oficiais de recepção das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, de forma a viabilizar o cumprimento dos prazos previstos nas legislações específicas;
- III - recepcionar, organizar, examinar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria do cidadão, sejam elas recebidas de maneira sistêmica, presencial, ligação telefônica ou e-mail institucional, observando os normativos vigentes pertinentes ao tema;
- IV - recepcionar, organizar, examinar e dar tratamento aos pedidos de acesso à informação, recebidos de maneira sistêmica ou presencial, submetendo-os às áreas competentes para resposta;

V - realizar a mediação administrativa com os setores da Secretaria de Estado de Fazenda, para a correta e ágil instrução das demandas apresentadas, sejam manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação, a fim de que as respostas conclusivas ocorram dentro dos prazos estabelecidos nas legislações pertinentes;

VI - recepcionar as denúncias e comunicações de irregularidade no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, e quando houver elementos mínimos para apuração, distribuir à área técnica competente, observando o disposto na Política de Denúncias da Secretaria de Estado de Fazenda, bem como em normativo interno dela decorrente, garantindo a restrição de acesso à identidade e demais informações pessoais do denunciante;

VII - executar, apoiar e coordenar, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, campanhas de fomento à cultura da transparência e de conscientização do direito fundamental de acesso à informação, para o incentivo à participação popular e ao controle social, de forma interna ou externa;

VIII - elaborar relatórios gerenciais trimestrais, ou outra periodicidade solicitada em norma própria, bem como relatório anual de gestão, cujos conteúdos apresentem indicadores e análises técnicas sobre as atividades de ouvidoria, transparência e de acesso à informação, encaminhando-os ao titular da Subsecretaria de Controladoria Interna para ciência e posterior envio à autoridade máxima do órgão, promovendo a publicação no portal eletrônico da Ouvidoria;

IX - prover os gestores com informações a partir de dados e estatísticas oriundos das manifestações dos usuários, de modo a revelar oportunidades de melhoria ou inovação em seus processos institucionais, melhoria no atendimento ao contribuinte, bem como possíveis riscos a imagem e operacionalização da Secretaria de Estado de Fazenda

X - zelar pelo cumprimento e atualização constante da Carta de Serviços da Secretaria de Estado de Fazenda, nos termos dos normativos vigentes pertinentes ao tema;

XI - observar e fazer cumprir com suas atribuições relacionadas à Política de Governança dos sites institucionais da Secretaria de Estado de Fazenda na internet, instituídas por normativos vigentes pertinentes ao tema;

XII - cumprir as regulamentações e determinações exaradas pela Ouvidoria e Transparência Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado;

XIII - exercer outras atividades que lhe forem designadas pelo Subsecretário de Controladoria Interna, Secretário de Estado de Fazenda, Controladoria Geral do Estado e órgãos de controle externo;

XIV - observar a legislação geral e específica e as diretrizes estabelecidas.

1.3. Canais de Atendimento

O usuário de serviços públicos pode entrar em contato com a Ouvidoria da SEFAZ/RJ por meio dos seguintes canais:

- ✓ Sistema Integrado de Ouvidoria e Transparência do Estado do Rio de Janeiro (Sistema OuvERJ): acessível em <https://www.rj.gov.br/ouverj/>;
- ✓ Telefone institucional: (21) 2334-4770;
- ✓ E-mail institucional: ouvidoria@fazenda.rj.gov.br;
- ✓ Atendimento presencial: das 10h às 16h, mediante agendamento (por telefone ou *e-mail*); e
- ✓ Correspondência endereçada à Ouvidoria da SEFAZ/RJ: Av. Presidente Vargas, 670 / 16º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20071-001.

1.4. Base Legal

1.4.1. Leis Federais

- ✓ **Lei Federal nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, e dá outras providências;
- ✓ **Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e
- ✓ **Lei Federal nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

1.4.2. Leis Estaduais

- ✓ **Lei Estadual nº 6.052**, de 23 de setembro de 2011, dispõe sobre a simplificação do atendimento público, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e a autenticação em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e a “pesquisa de satisfação do usuário de serviços públicos” e dá outras providências;
- ✓ **Lei Estadual nº 9.128/2020**, de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos estaduais em âmbito da Administração Pública estadual direta, autárquica e fundacional.

1.4.3. Decretos

- ✓ **Decreto Estadual nº 46.475**, de 25 de outubro de 2018, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII, do caput do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37, e no §2º, do artigo 216, todos da Constituição da República, e dá outras providências;
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.622**, de 03 de abril de 2019, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, institui a rede de ouvidorias e transparência do poder executivo do estado do Rio de Janeiro, e dá outras providências;
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.836**, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão, e dá outras providências;
- ✓ **Decreto Estadual nº 46.873**, de 13 de dezembro de 2019, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual e dá outras providências;
- ✓ **Decreto nº 47.992**, de 26 de março de 2022 (alterado pelo Decreto nº 47.855, de 20 de outubro de 2023), que recepciona, no âmbito do Poder Executivo estadual, a Lei Federal nº 14.129/2021 e institui a Política Estadual de Simplificação e o Fórum de Simplificação do Estado.
- ✓ **Decreto Estadual nº 48.727**, de 03 de outubro de 2023, que institui no âmbito do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro o sistema OUVÉRJ e dá outras providências.

1.4.4. Resoluções

- ✓ **Resoluções CGE nº 13**, de 02 de maio de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- ✓ **Resolução CGE nº 37**, de 07 de agosto de 2019, que também estabelece orientações para a atuação das unidades da Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo estadual para o exercício das competências definidas pelo capítulo III da Lei nº 13.460/2017;
- ✓ **Resolução SEFAZ nº 248**, de 23 de julho de 2021, que institui a Carta de Serviços ao Cidadão da Secretaria de Estado de Fazenda e sua publicidade;
- ✓ **Resolução SEFAZ nº 280**, de 05 de novembro de 2021, que estabelece procedimentos para a aplicação prática da Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 46.475/2018, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, e dá outras providências;
- ✓ **Resolução CGE nº 114**, de 06 de dezembro de 2021, que estabelece procedimentos para o monitoramento das atribuições de Ouvidoria e Transparência relacionadas aos órgãos e entidades da rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro;
- ✓ **Resolução SEFAZ nº 431**, de 08 de setembro de 2022, que estabelece as competências e siglas dos órgãos da Subsecretaria de Controle Interno, a vigorarem enquanto não atualizado o Regimento Interno da SEFAZ; e
- ✓ **Resolução SEFAZ nº 512**, de 10 de abril de 2023, que estabelece procedimentos de recebimento, tratamento e tramitação de denúncias e comunicações, no âmbito da Secretaria de Estado de Fazenda, e dá outras providências.

2. Manifestações de Ouvidoria

A Lei Federal nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, assegura ao cidadão o direito de se manifestar sobre a prestação de serviços públicos e a conduta dos agentes públicos na execução e fiscalização desses serviços. No estado do Rio de Janeiro, esse direito foi regulamentado pelo Decreto nº 46.622/2019 e pode ser exercido por meio do registro de uma "manifestação de ouvidoria" no sistema oficial de ouvidoria e transparência, o OuvERJ, implementado no final de 2023.

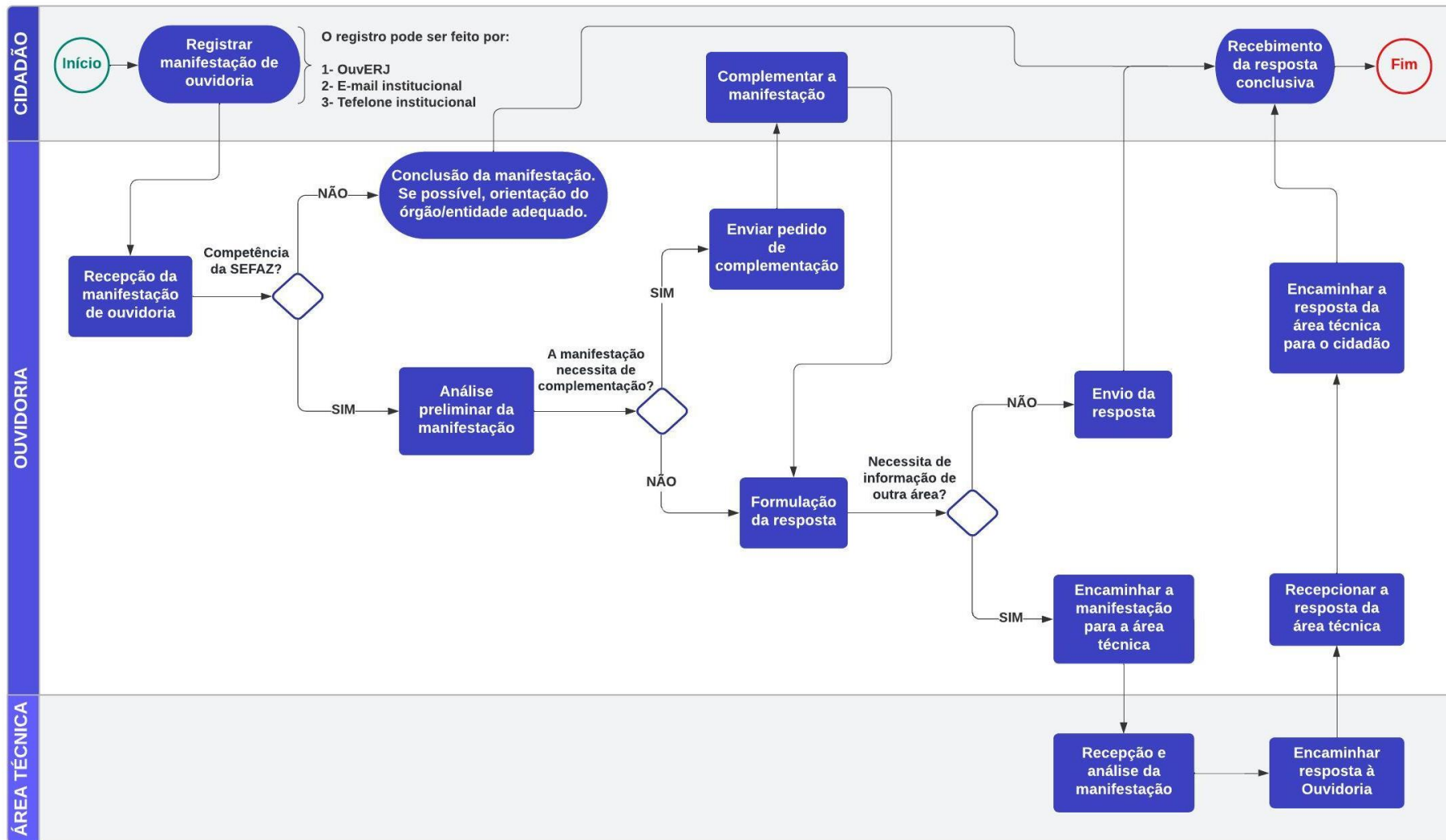
2.1. Classificação

Os tipos (classificação) de manifestações de ouvidoria que atualmente podem ser encaminhadas à SEFAZ/RJ por meio do Sistema OuvERJ são:

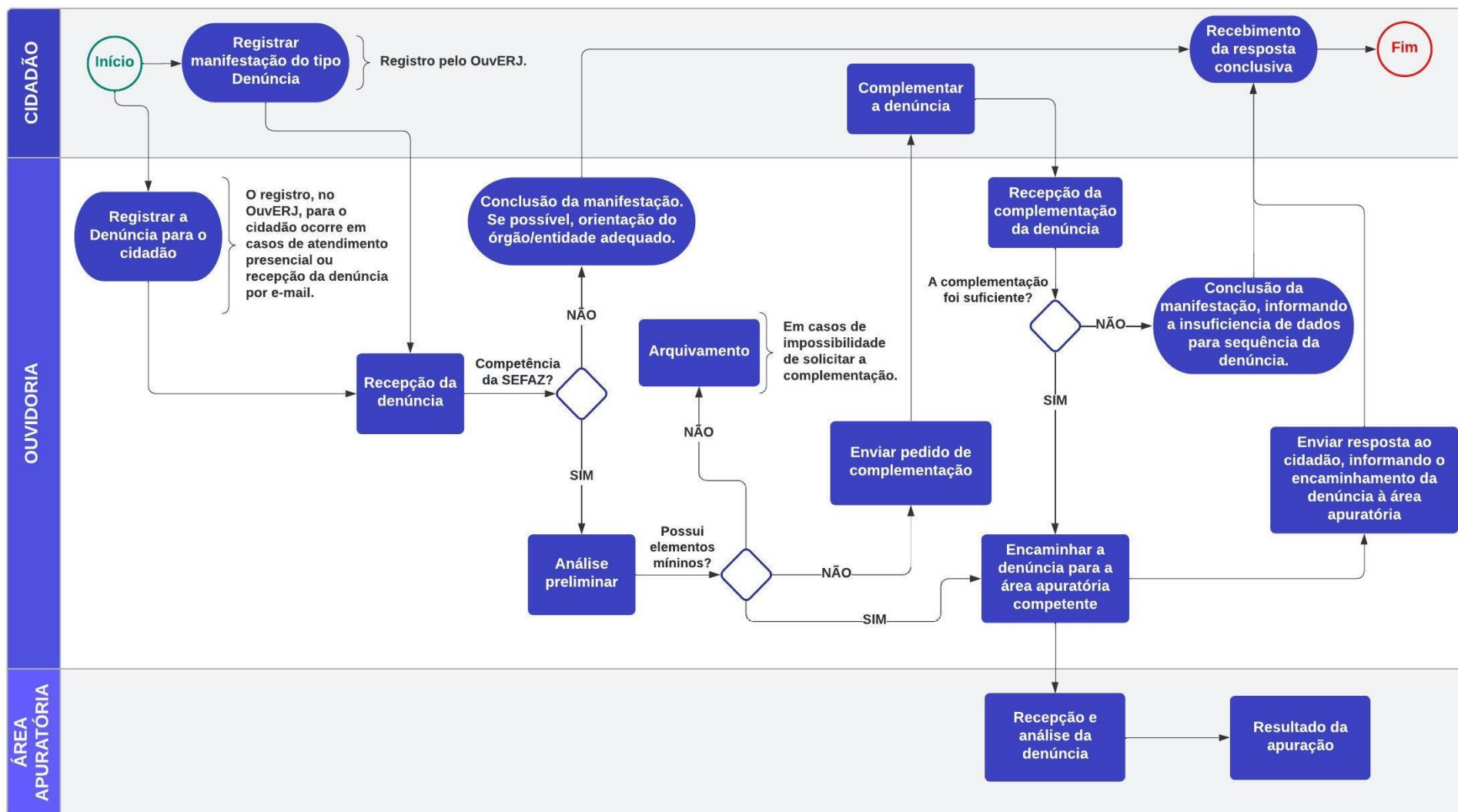
Tipo	Definição
Denúncia	Manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito na administração pública, cuja solução dependa da atuação de unidade de apuração.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Solicitação	Pedido para adoção de providências por parte da Administração.
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública estadual.

2.2. Fluxos de Atendimento

2.2.1. Manifestações de Ouvidoria – Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão



2.2.2. Manifestação de Ouvidoria – Denúncia



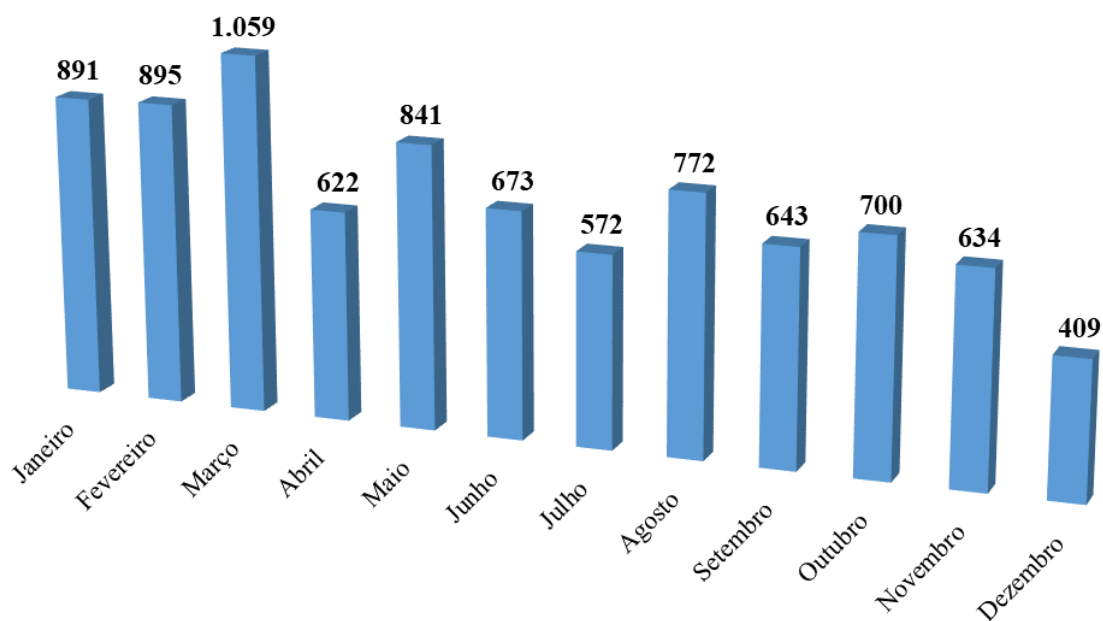
As manifestações de ouvidoria do tipo denúncia, são recepcionadas, no âmbito da SEFAZ, pela Ouvidoria, que realiza análise preliminar para verificação de elementos mínimos e procede com o encaminhamento às áreas apuratórias competentes, sendo devidamente respondidas ao usuário quanto ao recebimento e encaminhamento da manifestação, resguardando sempre o sigilo dos dados e informações pessoais.

Nos casos cuja denúncia não apresenta os elementos mínimos para o seu prosseguimento, se for possível, procede-se com a solicitação de complementação da manifestação. Não sendo possível tal solicitação, procede-se com o seu arquivamento.

2.3. Números e Análises das Manifestações de Ouvidoria

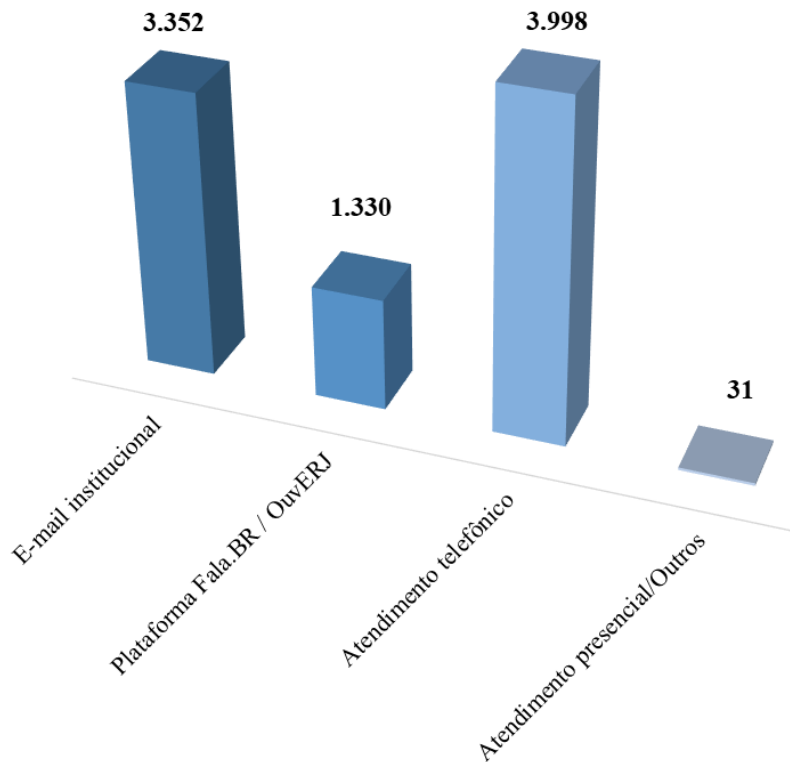
Durante o exercício de 2023, foram recepcionadas e tratadas um total de 8.711 (oito mil setecentas e onze) manifestações de ouvidoria no âmbito da SEFAZ/RJ. Nos próximos subitens, apresentaremos análises dessas manifestações, abordando a distribuição mensal, a origem (canais de entrada), a natureza (tipos) e os temas (assuntos) envolvidos.

2.3.1. Distribuição por Mês



Fonte: Fala.BR, Redmine e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

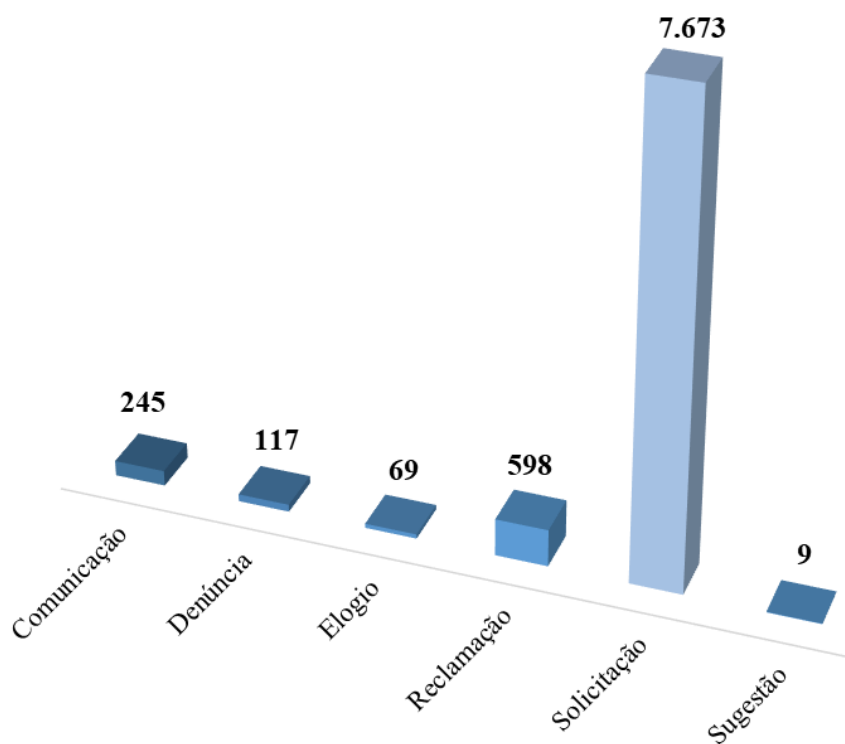
2.3.2. Por Canal de Entrada



Fonte: Fala.BR, Redmine e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

Das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas durante o ano de 2023, observa-se uma prevalência significativa da escolha do telefone institucional da Ouvidoria pelos cidadãos. Esse canal registrou 3.998 (três mil novecentas e noventa e oito) manifestações, representando 46% (quarenta e seis por cento) do total de demandas. Isso evidencia que o telefone institucional foi o meio de comunicação que mais impactou as atividades da equipe.

2.3.3. Por Tipo

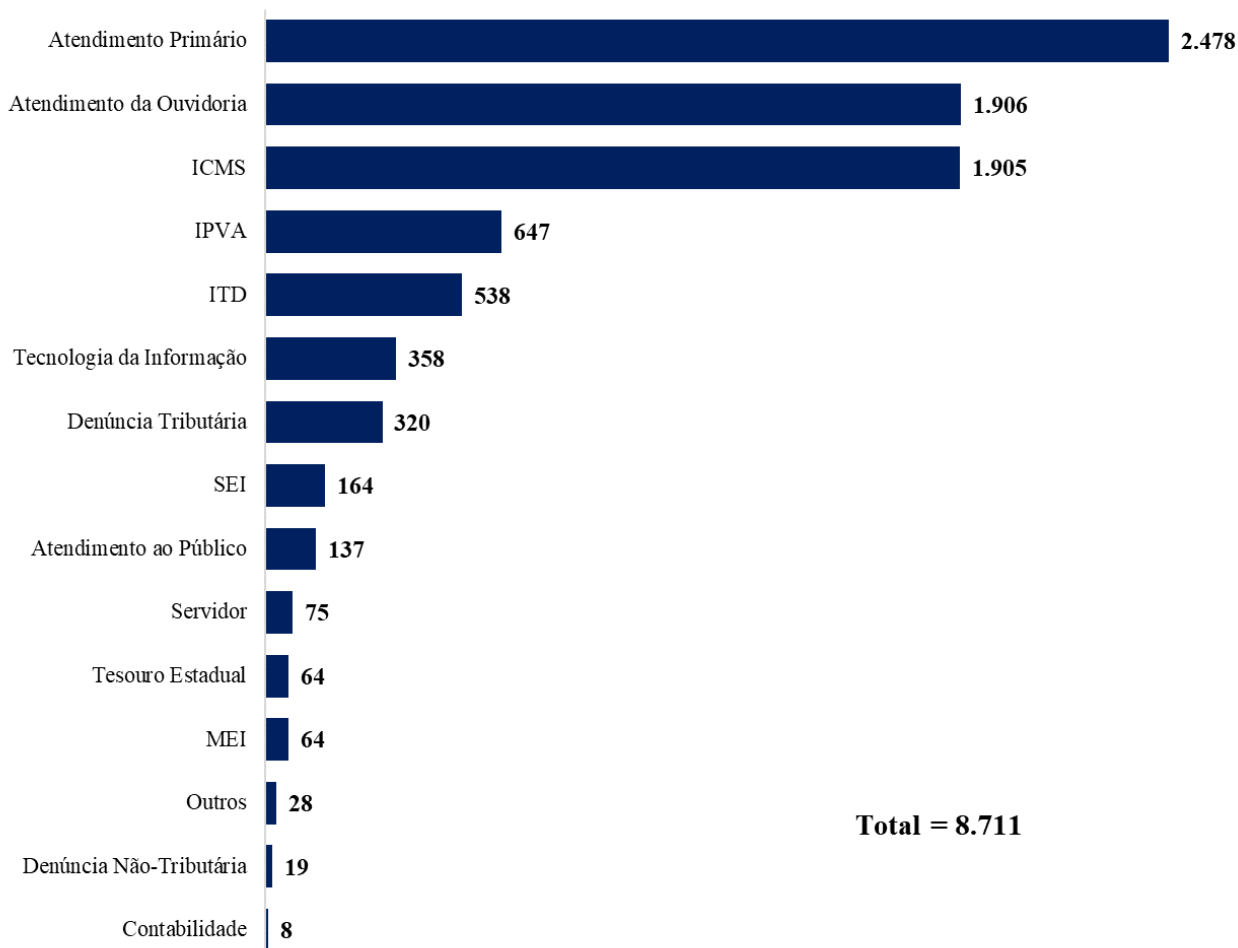


Fonte: Fala.BR, Redmine e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

Durante o exercício de 2023, do total das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas, verifica-se que 7.673 (sete mil seiscentas e setenta e três) foram do tipo Solicitação, representando 88% (oitenta e oito por cento) das demandas enquanto o tipo Reclamação atingiu o quantitativo de 598 (quinhentos e noventa e oito) registros, alcançando 9% (nove por cento) do total.

2.3.4. Por Assunto

Durante o exercício de 2023, os assuntos das manifestações de ouvidoria recebidas e tratadas foram:



Fonte: Fala.BR, Redmine e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

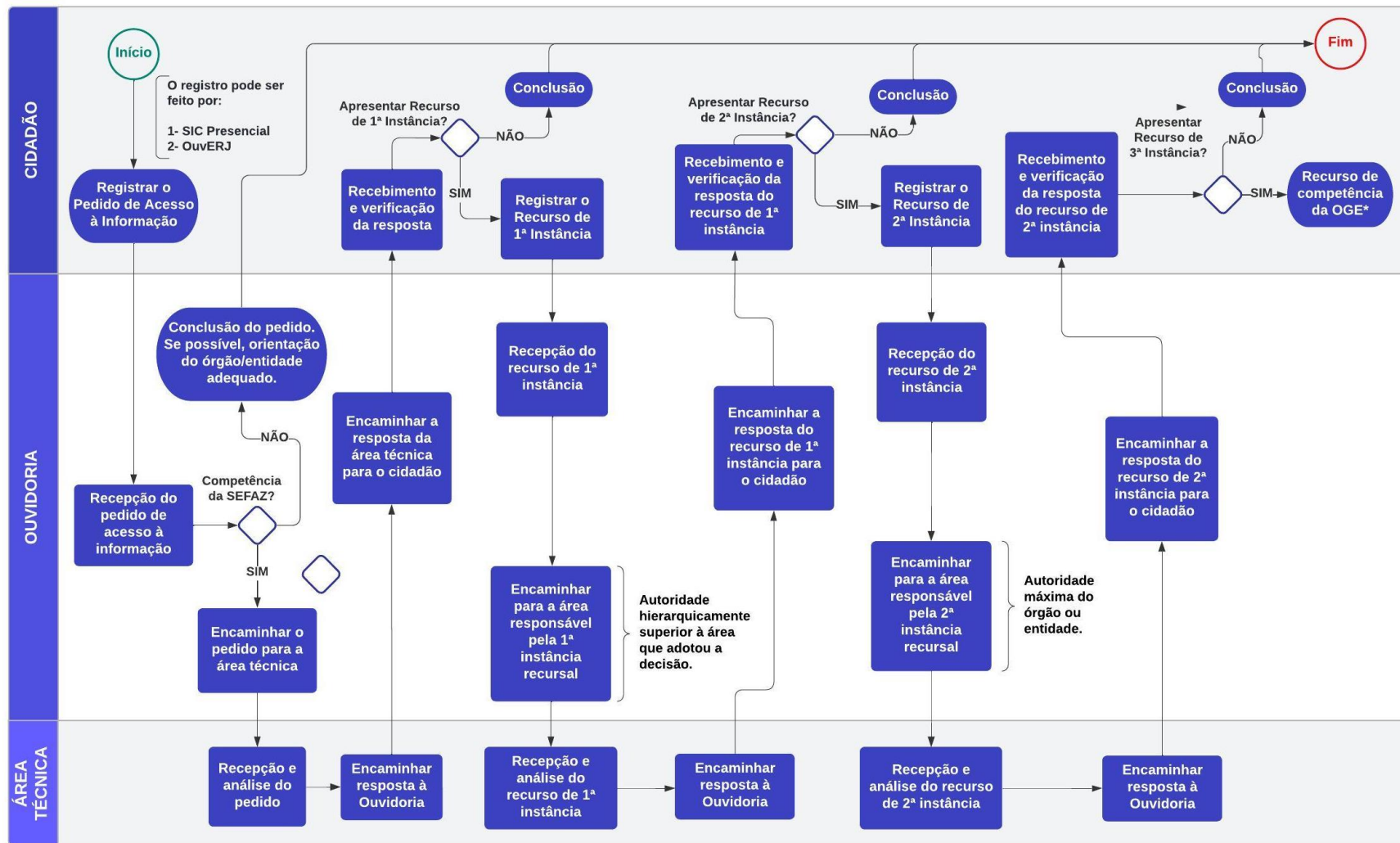
3. Transparência Passiva

A **Transparência Passiva** ocorre quando o órgão ou entidade é solicitado pela sociedade, através de Pedidos de Acesso à Informação, a fornecer dados de interesse geral ou coletivo, desde que não estejam protegidos por sigilo. O acesso à informação é um direito constitucional e foi regulamentado na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). No Estado do Rio de Janeiro, a LAI foi regulamentada pelo Decreto Estadual nº 46.475/2018 e, no âmbito da SEFAZ/RJ, pela Resolução SEFAZ nº 280/2021.

Caso a informação não esteja disponível, o prazo para resposta aos pedidos de acesso à informação é de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa. Em caso de negativa, o requerente pode recorrer em até três instâncias, sendo a última a Controladoria Geral do Estado.

3.1. Fluxo de Atendimento

3.1.1. Pedidos de Acesso à Informação

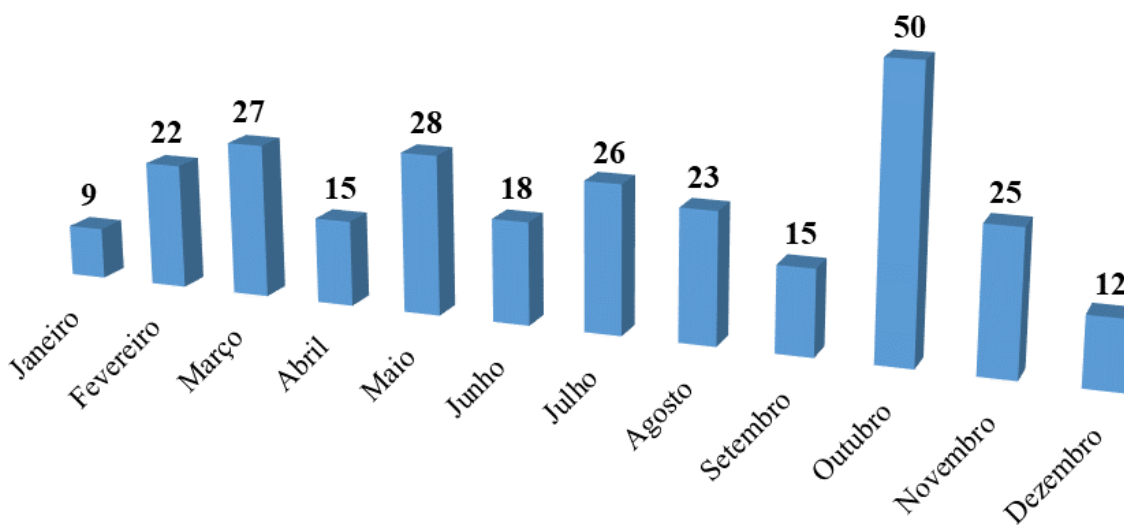


*Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

3.2. Números e Análises dos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o exercício de 2023, foram recepcionados e tratados 270 (duzentos e setenta) pedidos de acesso à informação na SEFAZ/RJ, cujas análises, no que tange à distribuição por mês, situação e perfil do solicitante, são apresentadas nos próximos subitens.

3.2.1. Distribuição por Mês



Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

3.2.2. Situação

Pedidos de Acesso à Informação - Exercício 2023				
Origem	Resposta enviada	Negativa enviada	Total	Tempo Médio de Resposta (em dias)
e-SIC	248	10	258	9
OuvERJ	11	1	12	

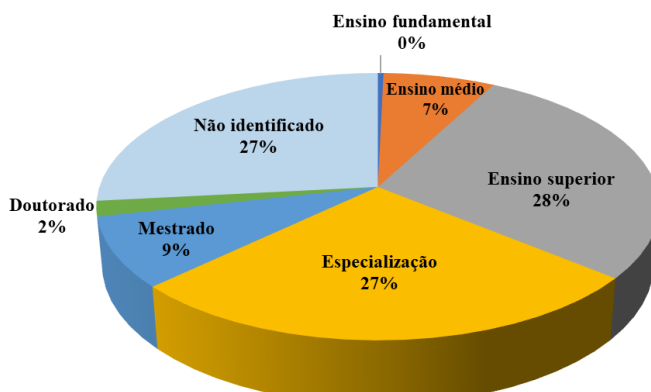
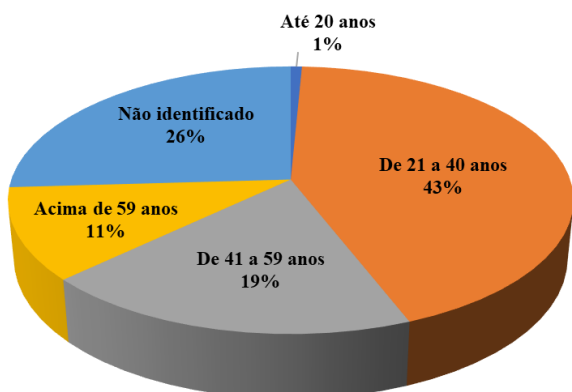
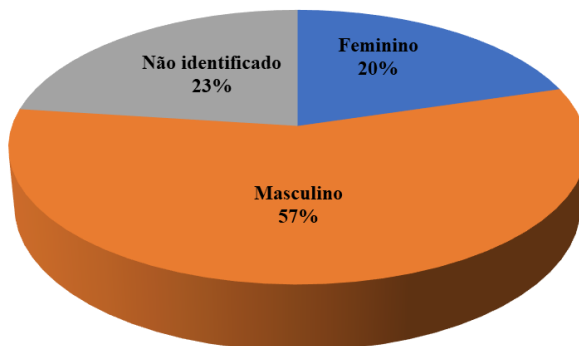
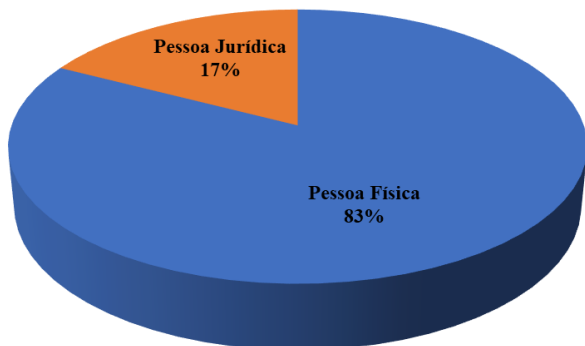


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
 Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

3.2.3. Perfil do Solicitante

Ao dar entrada a um pedido de acesso à informação, o requerente pode (facultativo) fornecer dados sobre seu perfil, informando o tipo de pessoa, o sexo, a faixa etária e a escolaridade. Tais características permitem traçar um perfil dos cidadãos que utilizam o sistema para solicitar informações à SEFAZ/RJ.

A análise do perfil dos solicitantes evidencia que 83% (oitenta e três por cento) são pessoas físicas, 57% (cinquenta e sete por cento) são do sexo masculino, 43% (quarenta e três por cento) se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos e 28% (vinte e oito por cento) apresentam escolaridade em nível superior.

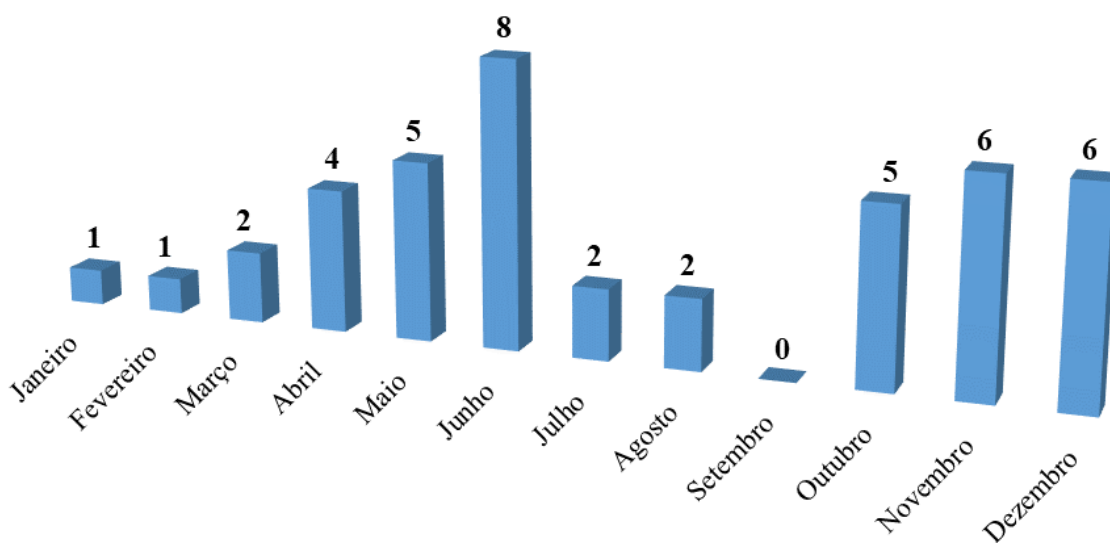


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

3.3. Números e Análises dos Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação

Durante o exercício de 2023, foram recepcionados e tratados 42 (quarenta e dois) recursos relacionados a pedido de acesso à informação, cujas análises, no que tange à distribuição por mês, situação e perfil do solicitante, são apresentadas nos próximos subitens.

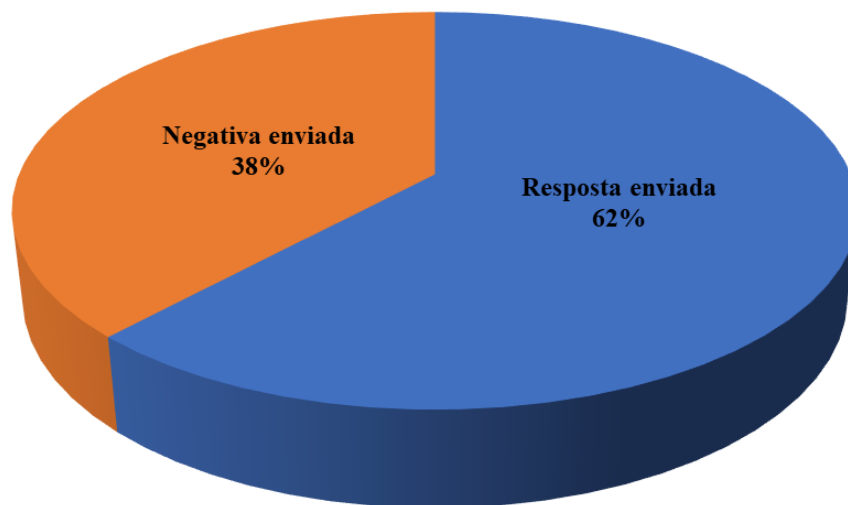
3.3.1. Distribuição por Mês



Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

3.3.2. Situação

Recursos aos Pedidos de Acesso à Informação - Exercício 2023				
Origem	Resposta enviada	Negativa enviada	Total	Tempo Médio de Resposta (em dias)
e-SIC	24	15	39	6
OuvERJ	2	1	3	

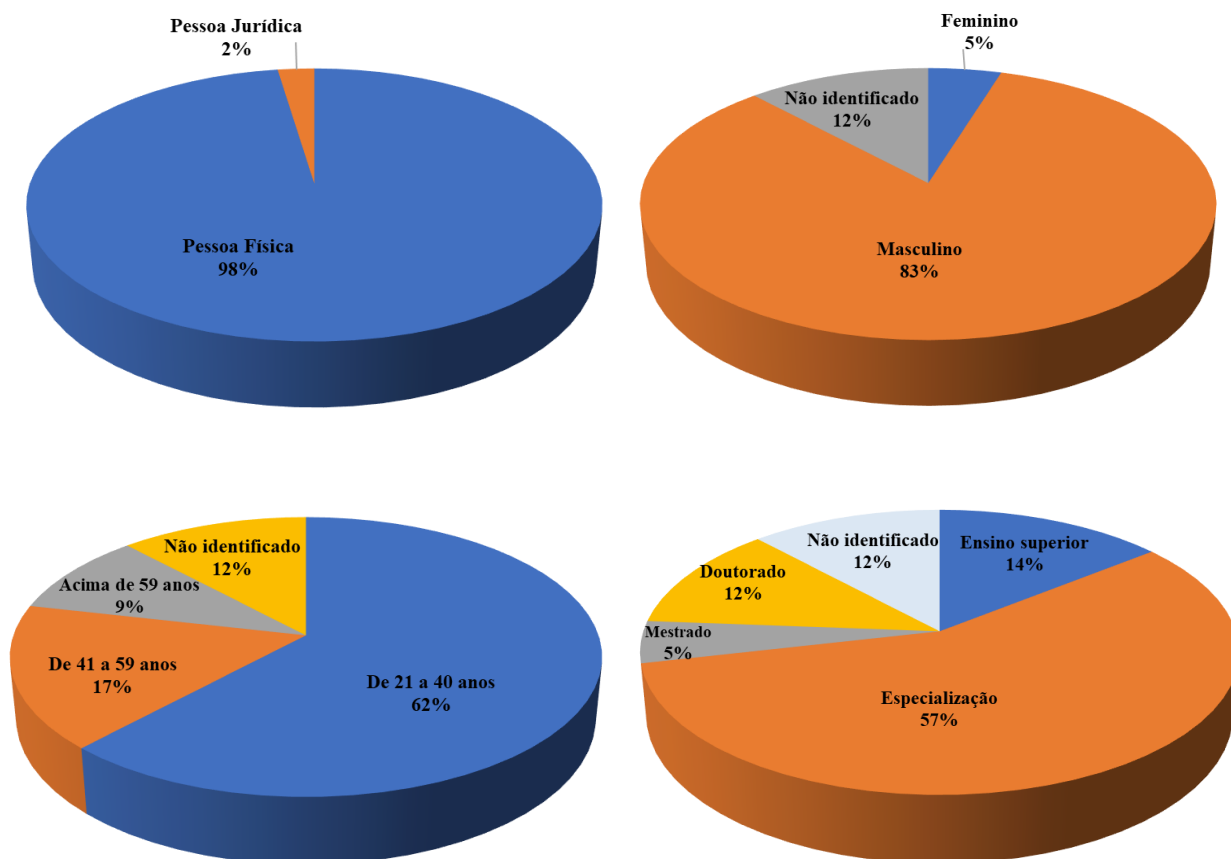


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

3.3.3. Perfil do Recursante

De modo facultativo, ao ingressar com um recurso, o requerente também pode fornecer informações que permitem traçar um perfil do geral dos recursantes da SEFAZ.

A análise do perfil do recursante evidencia que 98% (noventa e oito por cento) são pessoas físicas, 83% (oitenta e três por cento) são do sexo masculino, 62% (sessenta e dois por cento) se concentram na faixa etária de 21 a 40 anos e 57% (cinquenta e sete por cento) apresentam escolaridade em nível de especialização.



Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

4. Transparência Ativa

O Decreto nº 46.475/2018, que regulamenta 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

4.1. Sítio Institucional da SEFAZ/RJ

No ano de 2023, com o objetivo de promover e contribuir com o controle social neste Órgão, bem como cumprir com as obrigações previstas na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Estadual nº 46.475/2018, acerca da Transparência Ativa, a Ouvidoria da SEFAZ-RJ 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, além de realizar a publicação de relatórios trimestrais e anuais de gestão da Ouvidoria, que contemplam as atividades exercidas pela unidade no período e relatórios estatísticos dos pedidos de acesso à informação recebidos.

Destaca-se neste contexto as melhorias institucionais na ferramenta de divulgação dos compromissos públicos e a atualização do Guia de Divulgação da Agenda de Autoridades, publicizado na página da ferramenta na seção Transparência (<https://portal.fazenda.rj.gov.br/transparencia/agendas/>).

Outro marco importante foi a publicação do relatório anual de gestão de 2022 da Ouvidoria, e a publicação da nova versão da Carta de Serviços, atualizada no mês de setembro, principalmente no que tange 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.

Adicionalmente às atividades relacionadas ao menu Transparência, 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. O novo Portal entrou em vigor no 4º trimestre de 2023 e pode ser acessado [clikando aqui](#).

Todas essas ações reafirmam o compromisso da Ouvidoria da SEFAZ-RJ com a transparência, e o fortalecimento do controle social, contribuindo para a promoção dos princípios democráticos e participação cidadã no Estado do Rio de Janeiro.

4.2. Carta de Serviços da SEFAZ/RJ

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento previsto pelo Decreto Estadual nº 46.836/2019 e tem por objetivo informar ao usuário os serviços prestados pela SEFAZ/RJ, sobre a forma de acesso visando tornar transparentes suas atividades, estabelecer relacionamento com os cidadãos e promover o controle social, externando seus compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

No âmbito da SEFAZ/RJ, a [Carta de Serviços ao Cidadão](#) foi instituída por meio da Resolução SEFAZ Nº 248 de 23/07/2021 e sua divulgação é realizada na página da Ouvidoria, e também no item Ações e Programas do *Menu* Transparência (<https://portal.fazenda.rj.gov.br/transparencia/acoes-e-programas/>).

Ressaltamos que a Carta de Serviço é objeto de constante atualização e melhoria e, por isso, é disponibilizada ao cidadão sempre a versão mais atualizada desse importante instrumento de transparência.

Secretaria de
Fazenda



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda

ouvidoria@fazenda.rj.gov.br