



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Fazenda

# **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

<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ</b> .....	<b>4</b>
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
<b>2. Manifestações de Ouvidoria</b> .....	<b>10</b>
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
<b>3. Transparência Passiva</b> .....	<b>17</b>
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
<b>4. Transparência Ativa</b> .....	<b>25</b>
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, prevendo 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](mailto: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 OUPERJ 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.

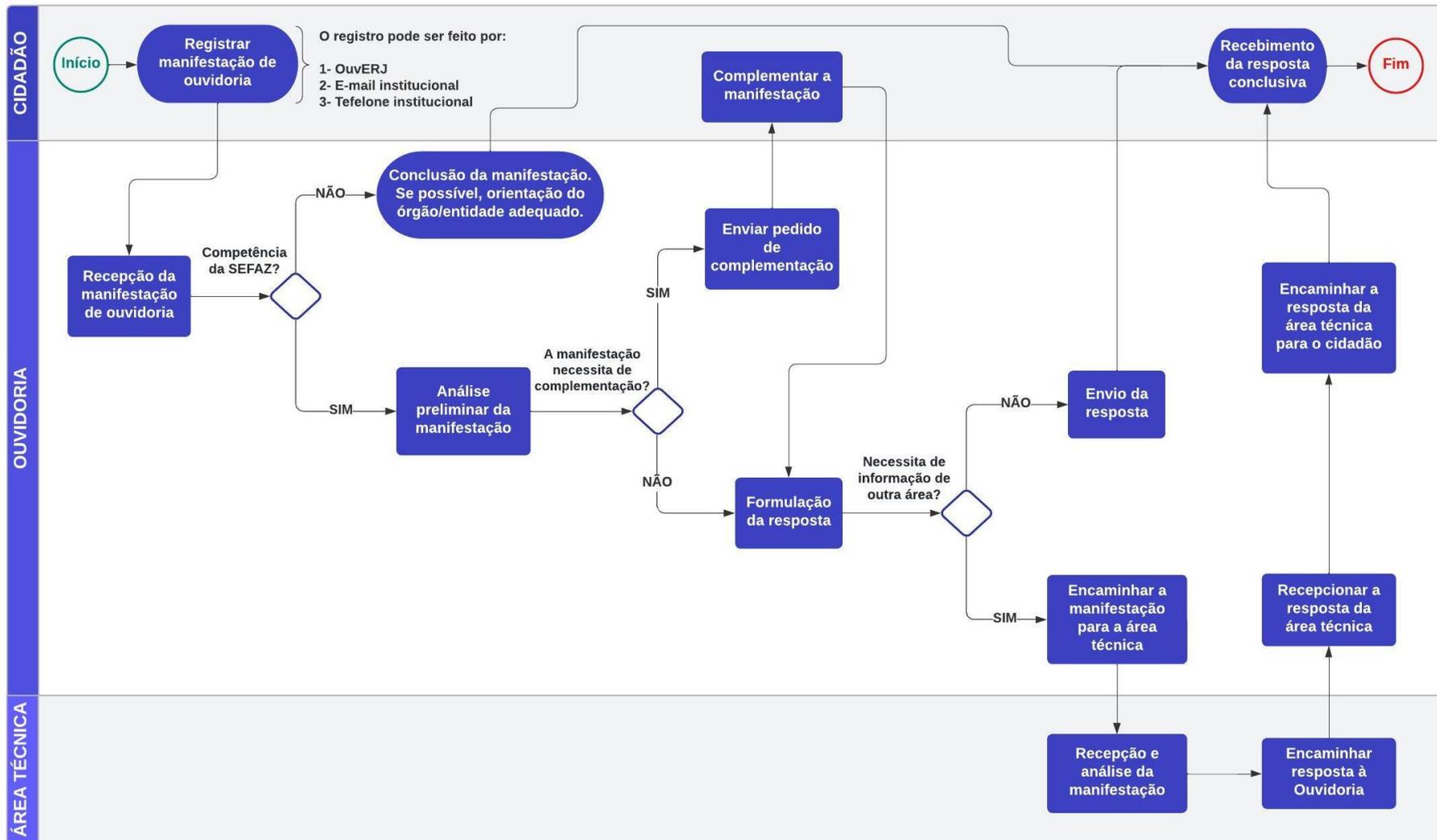
### 2.1. Classificação

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

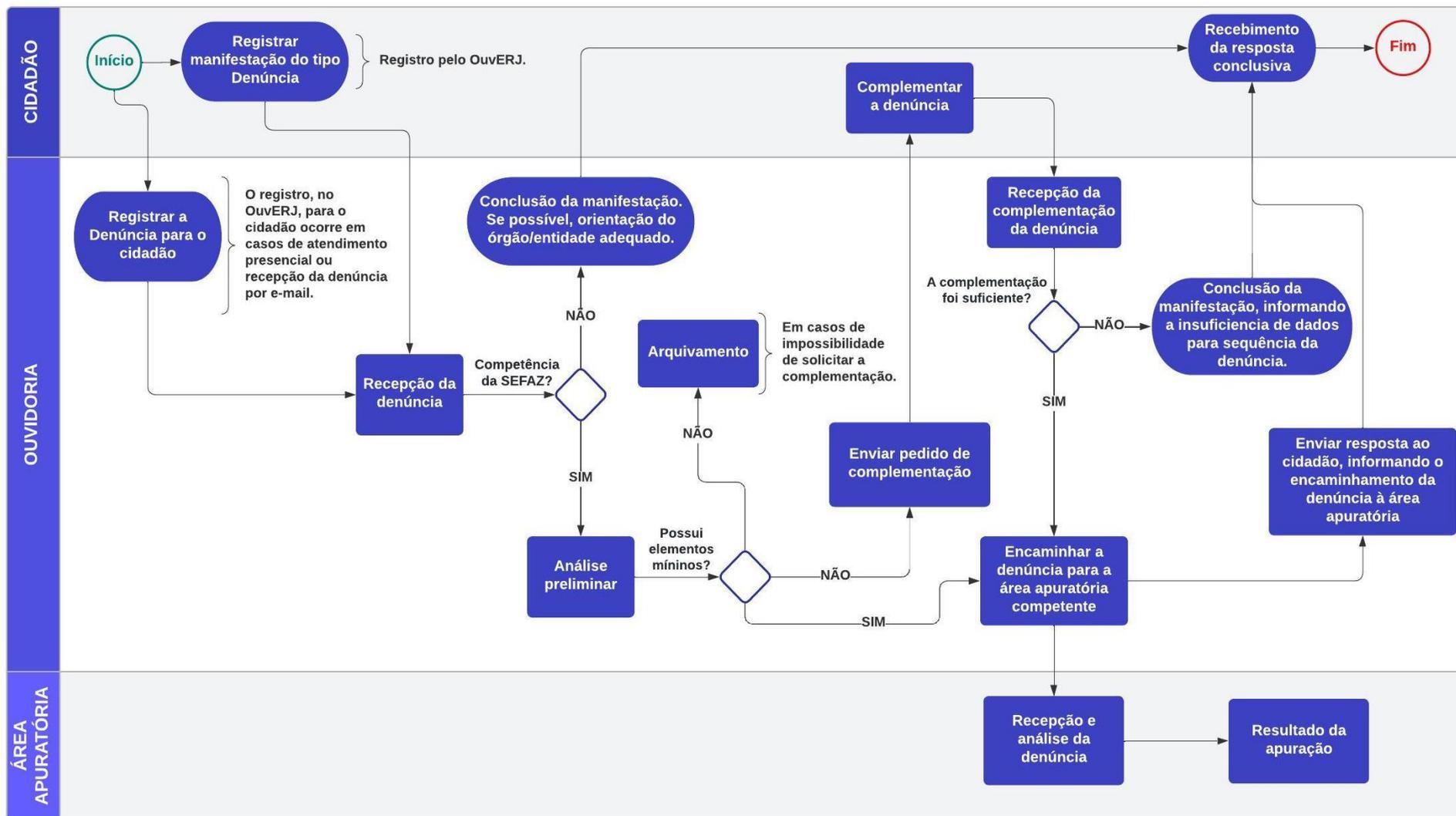
<b>Tipo</b>	<b>Definição</b>
Denúncia	Manifestação que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito na administração pública, cuja solução dependa da atuação de unidade de apuração.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
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



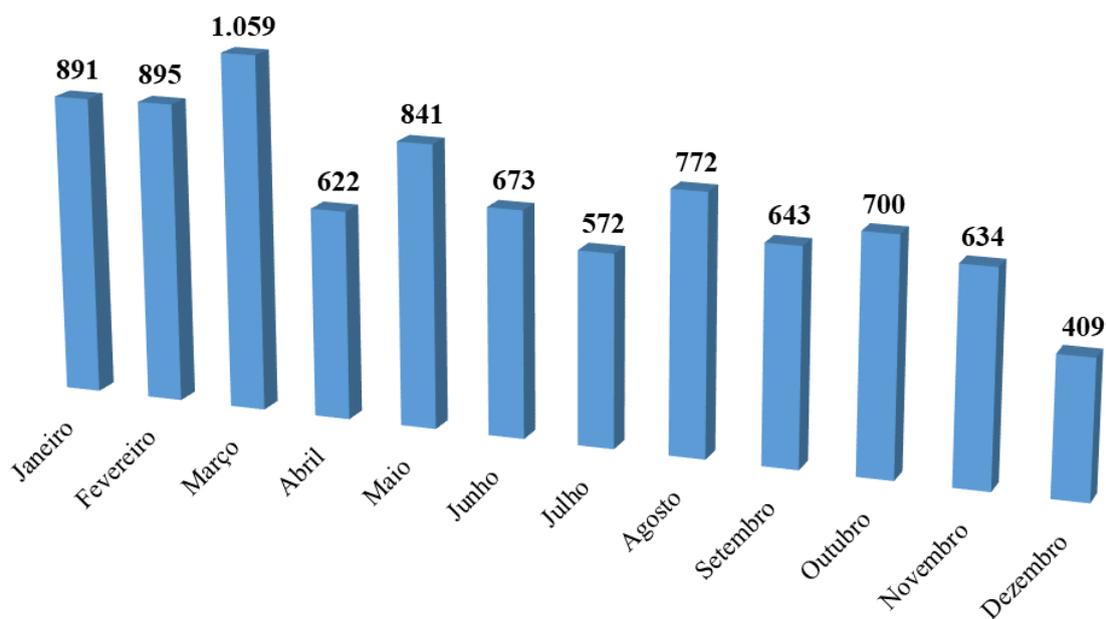
As manifestações de ouvidoria do tipo denúncia, são recepcionadas, no âmbito da SEFAZ, pela Ouvidoria, que realiza análise preliminar para verificação de elementos mínimos e procede com o encaminhamento às áreas apuratórias competentes, sendo devidamente respondidas ao usuário quanto ao recebimento e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

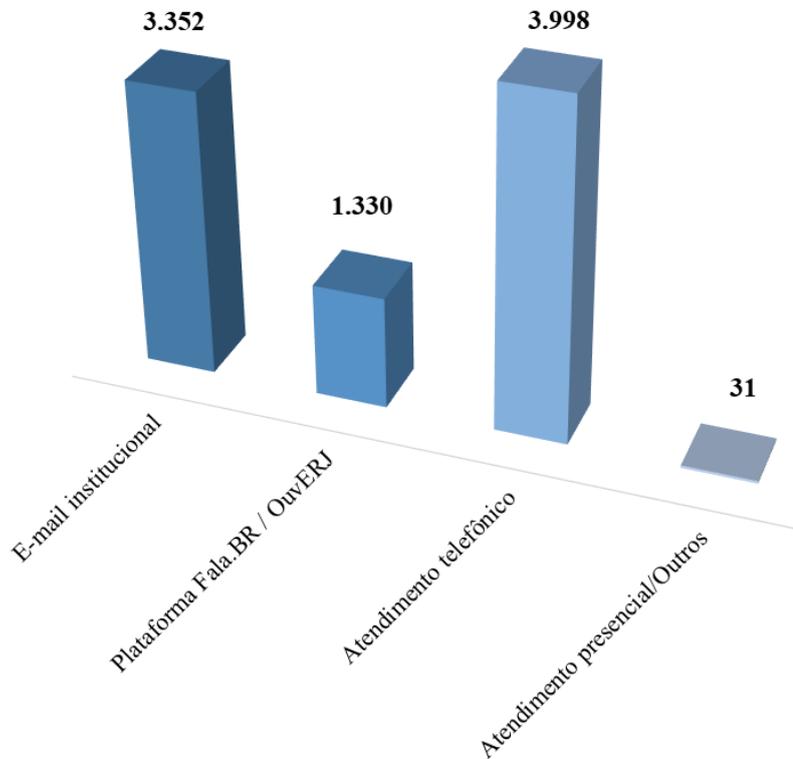
Durante o exercício de 2023, foram recepcionadas e tratadas um total de 8.711 (oito mil setecentas e onze) manifestações de ouvidoria no âmbito da SEFAZ/RJ. Nos próximos subitens, apresentaremos análises dessas manifestações, abordando a distribuição mensal, a origem (canais de entrada), a natureza (tipos)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

#### 2.3.1. Distribuição por Mês



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

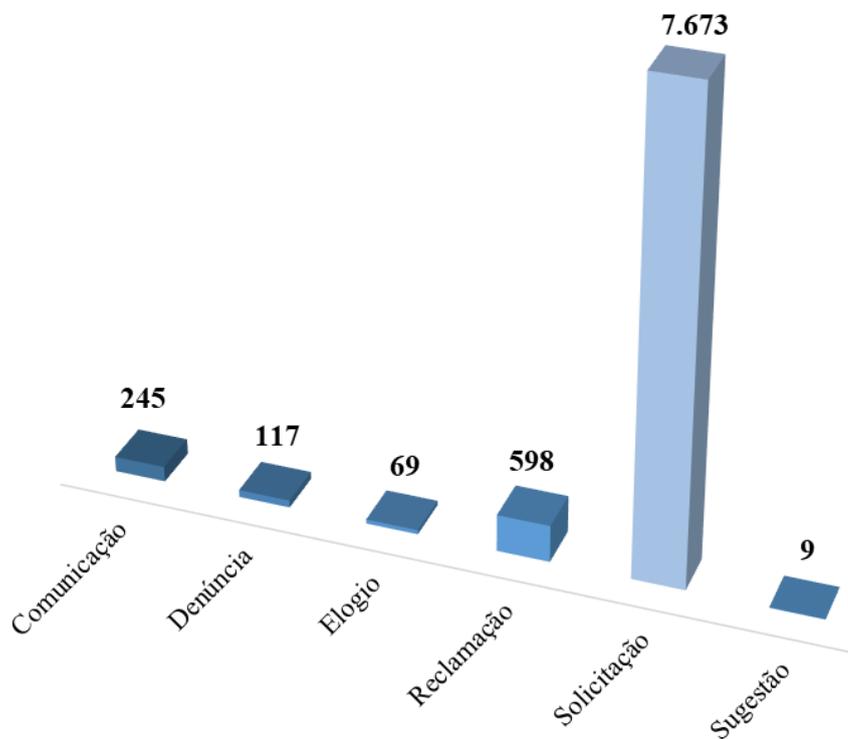
### 2.3.2. Por Canal de Entrada



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

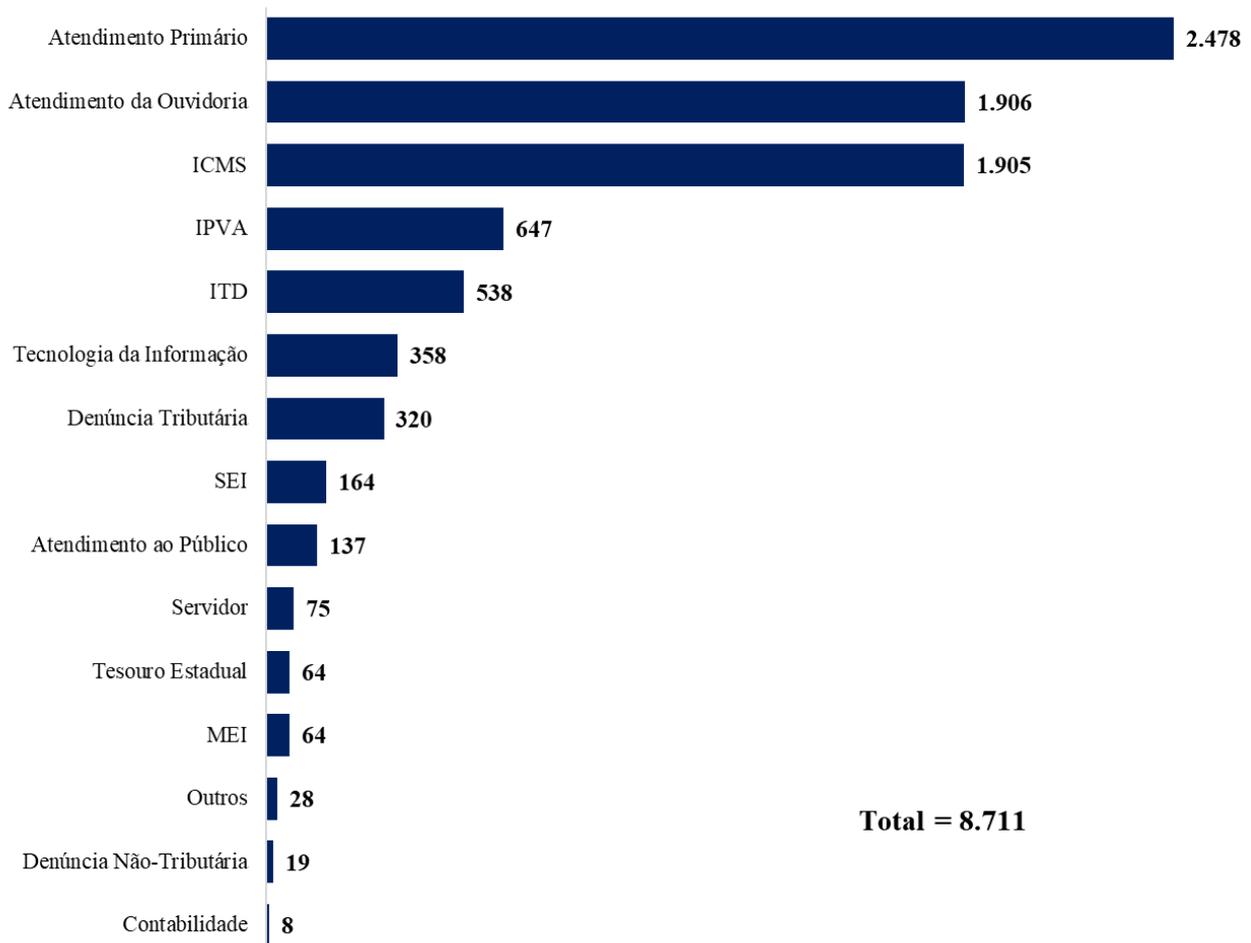


Fonte: Fala.BR, Redmine e OuvERJ.  
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

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.

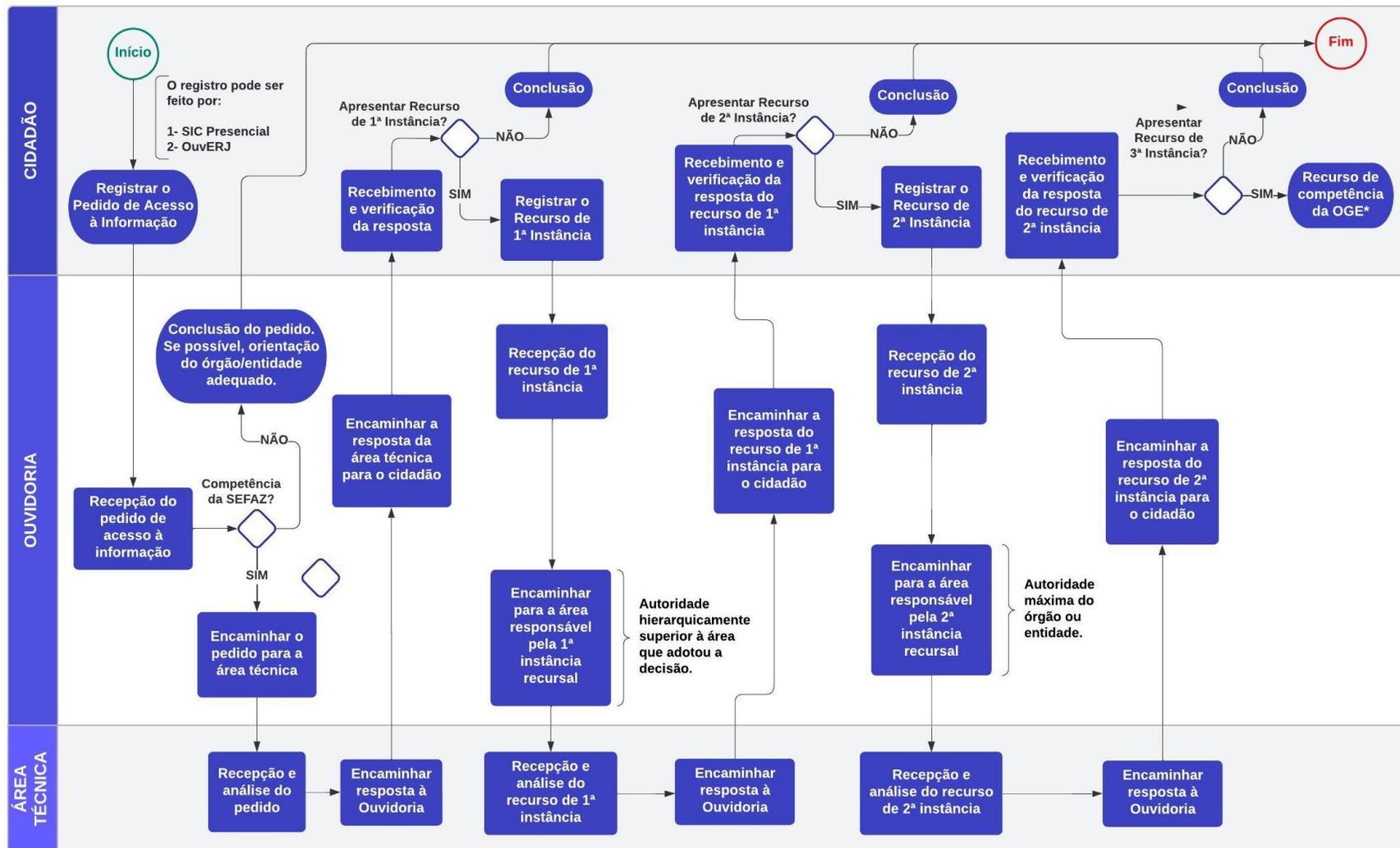
### 3. Transparência Passiva

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

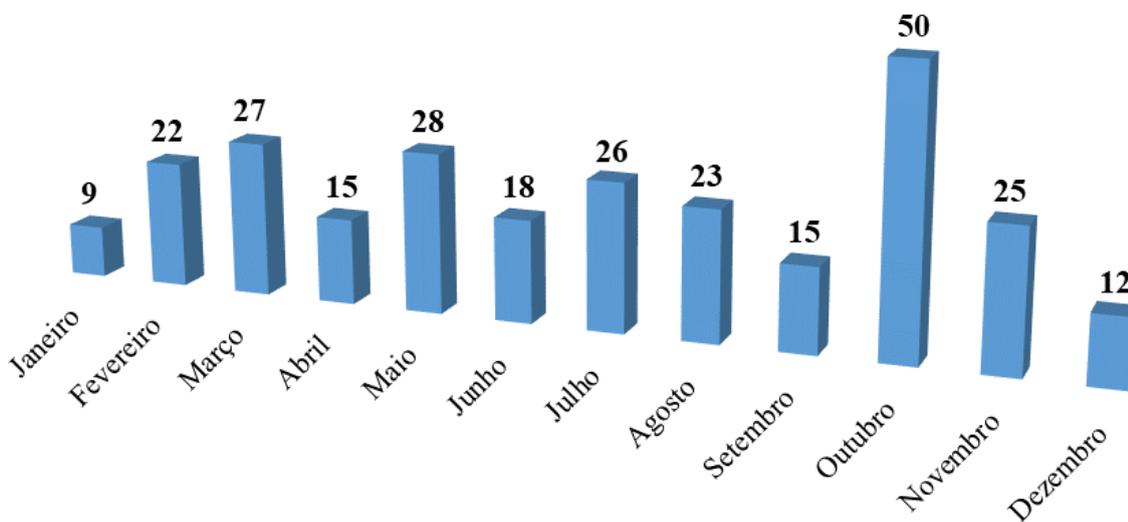


\*Ouvidoria e Transparência Geral do Estado do Rio de Janeiro

### 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	

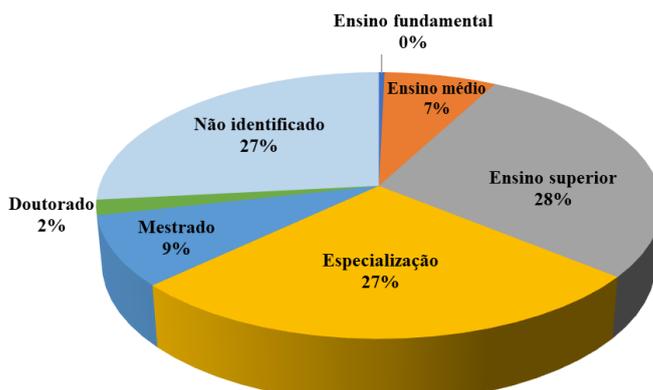
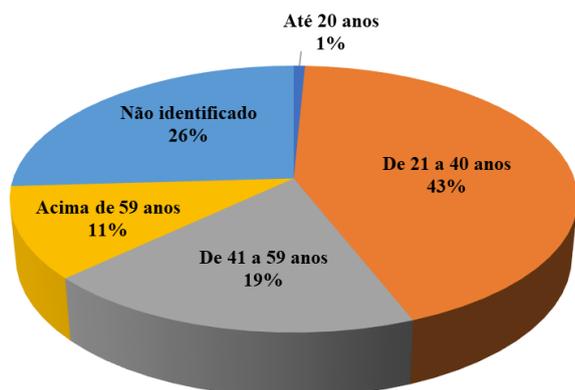
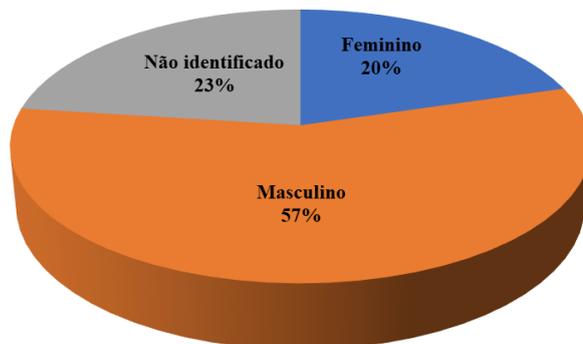
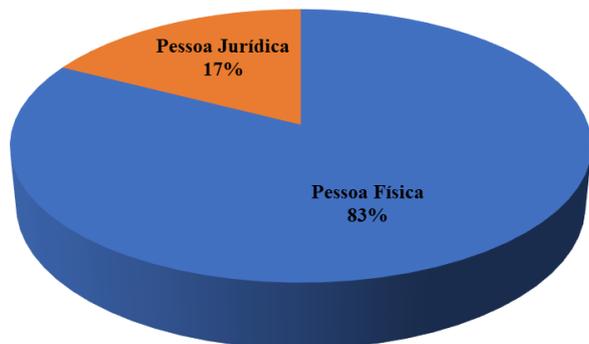


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.  
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

### 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.

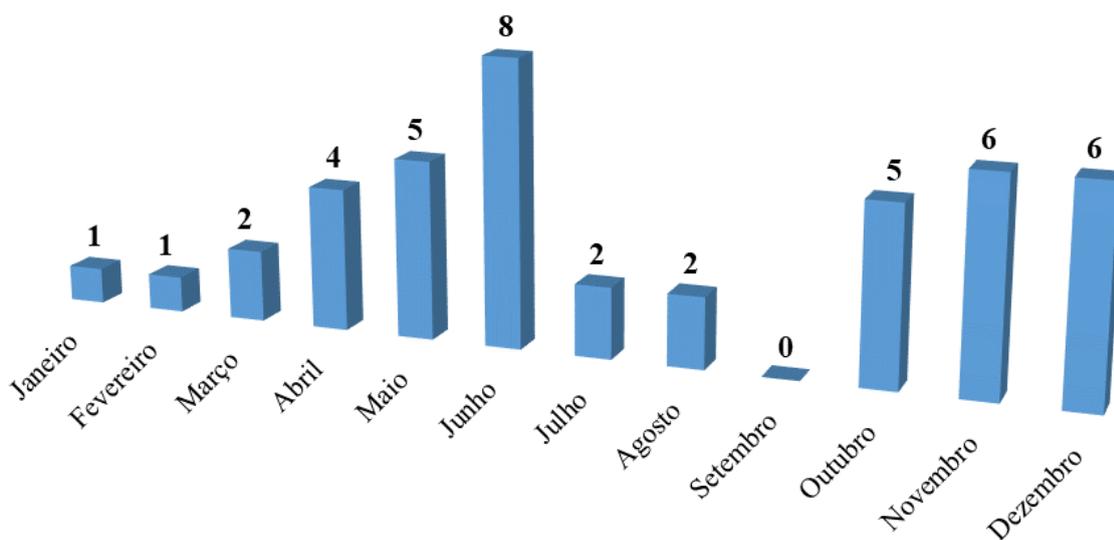


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.  
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

### 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.

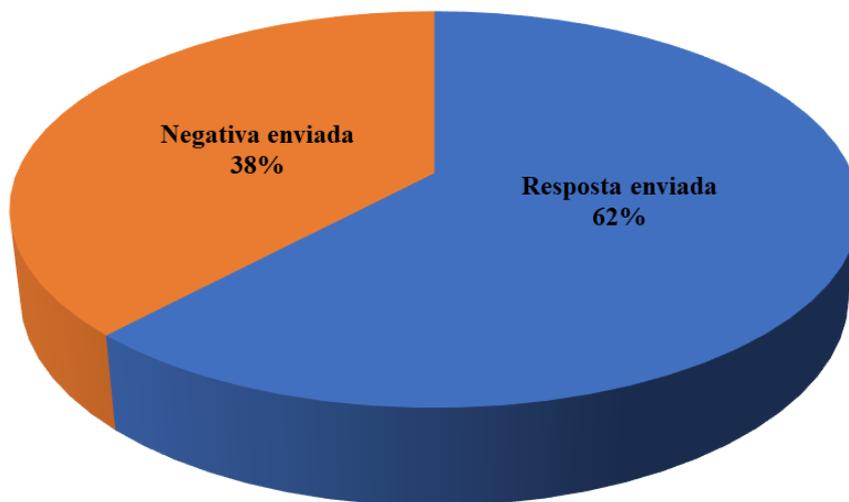
#### 3.3.1. Distribuição por Mês



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	

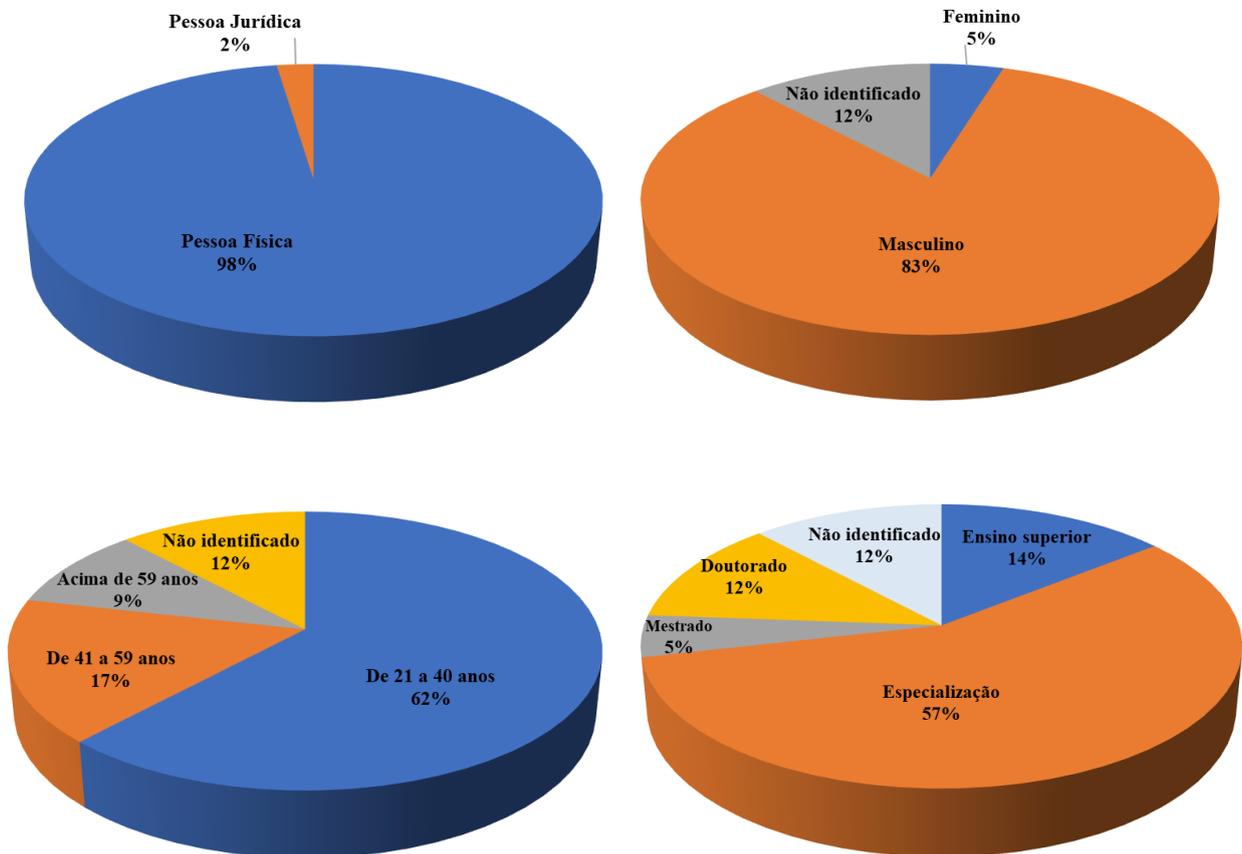


Fonte: Sistema e-SIC e OuvERJ.  
Dados consolidados a partir dos relatórios trimestrais.

### 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 recorrente 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](mailto:ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)