



2024

RELATÓRIO GERENCIAL OUVIDORIA - SEFAZ/RJ

OUVIDORIA

No desempenho de sua missão institucional, a Ouvidoria da SEFAZ/RJ, fomenta o controle social, a participação popular e subsidia a Administração em busca de constante melhoria na prestação dos serviços públicos ao cidadão.

Sobre a Ouvidoria da SEFAZ/RJ

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro (SEFAZ-RJ) é uma instância de controle e participação social que atua como um canal de comunicação entre a sociedade e a Secretaria, sendo responsável por recepcionar e dar tratamento às manifestações de ouvidoria (denúncias, comunicações de irregularidade, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões) e aos pedidos de acesso à informação, além de realizar o monitoramento da Transparência Ativa, com o objetivo de fomentar o exercício da cidadania e contribuir para a excelência dos serviços prestados pelo órgão.

“A Ouvidoria da SEFAZ-RJ é o elo que fortalece a confiança entre o cidadão e a administração pública, assegurando transparência, ética e excelência nos serviços prestados.”

Fernanda Calil Tannus de Oliveira
Ouvidora da SEFAZ/RJ

A Ouvidoria da SEFAZ-RJ integra a Rede de Ouvidorias e Transparência do Poder Executivo Estadual, sujeitando-se às orientações normativas, supervisão técnica e monitoramento da Ouvidoria Geral e Transparência do Estado (OGE-RJ), e suas competências estão estabelecidas internamente na Resolução SEFAZ nº 431/2022. A legislação completa relacionada às atividades da Ouvidoria e aos direitos dos cidadãos pode ser acessada no menu “Legislação”.

Quando recorrer à Ouvidoria

- Para registrar uma reclamação, quando os canais de atendimento especializados da SEFAZ-RJ não resolverem satisfatoriamente sua demanda, ou as respostas e soluções oferecidas não atenderem às suas expectativas;
- Para formalizar denúncias, apresentar sugestões, elogiar um atendimento recebido ou solicitar a adoção de providências à Secretaria; e
- Para encaminhar um pedido de acesso à informação.

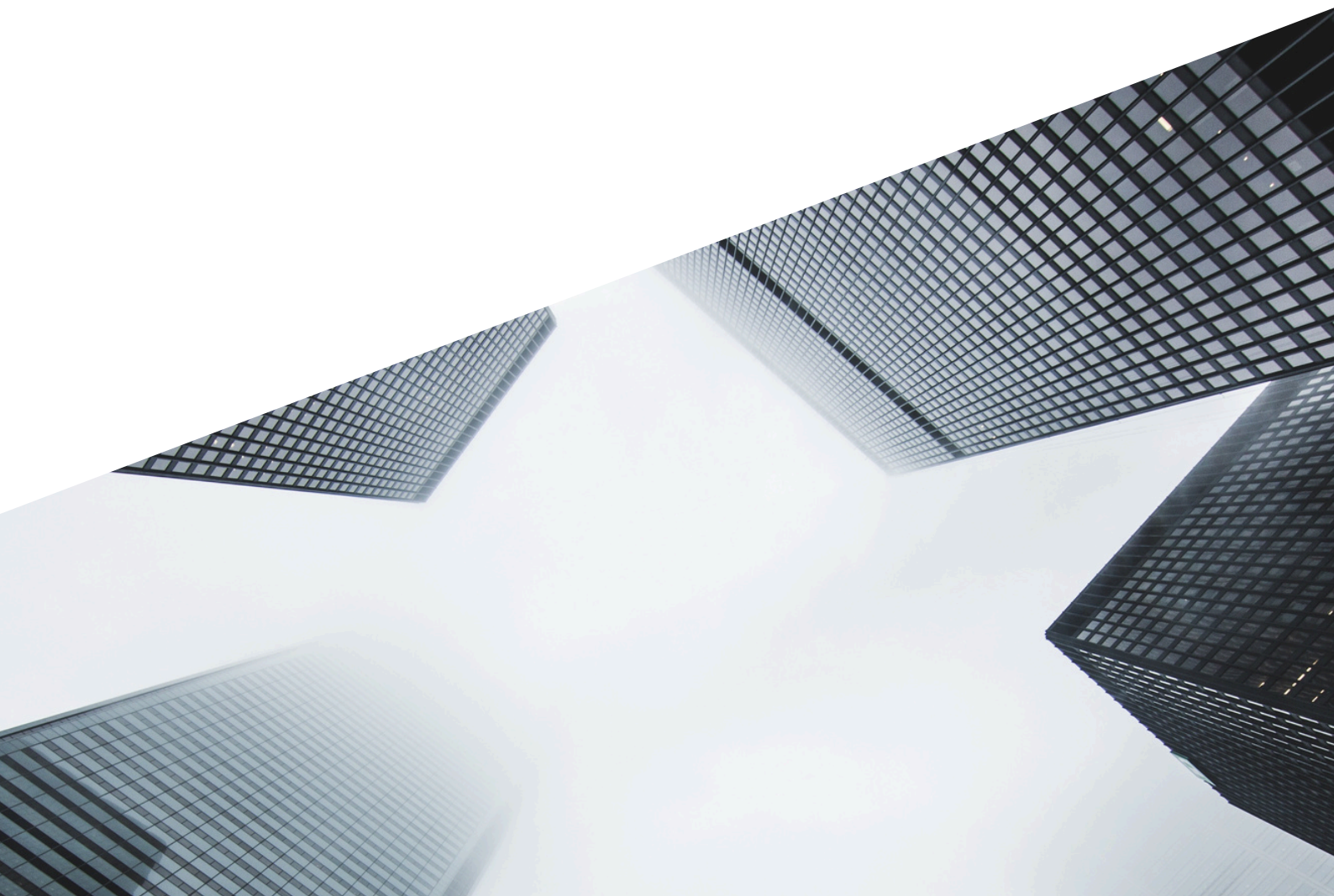
A Ouvidoria recebe e analisa as manifestações (denúncias, reclamações, elogios, solicitações de providências e sugestões), assim como os pedidos de acesso à informação pública relacionados à SEFAZ-RJ, encaminha para as áreas internas responsáveis pelo tratamento e realiza o monitoramento para que as respostas sejam fornecidas dentro dos prazos estabelecidos por lei.

2024

Este relatório apresenta as **principais métricas** e indicadores relacionados às **demandas recebidas pela Ouvidoria da SEFAZ/RJ** ao longo do **ano de 2024**. Foram **mais de 7.000 registros** recepcionados e tratados, abrangendo:

- **Atendimentos primários**, realizados diretamente pela Ouvidoria aos cidadãos que a procuraram antes de contatar as áreas técnicas;
- **Manifestações de ouvidoria**, como denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações; e
- **Pedidos de acesso à informação**, que envolvem solicitações de dados e informações sob a responsabilidade do órgão.

Ao longo do relatório, são apresentados dados como a **evolução do volume de demandas**, os **temas mais recorrentes**, o **índice de satisfação dos usuários**, o **tempo médio de resposta** e o **percentual de atendimentos concluídos dentro dos prazos legais**, entre outros indicadores relevantes.



INDICADORES

GERAIS E ATENDIMENTO PRIMÁRIO

TOTAL DE ATENDIMENTOS

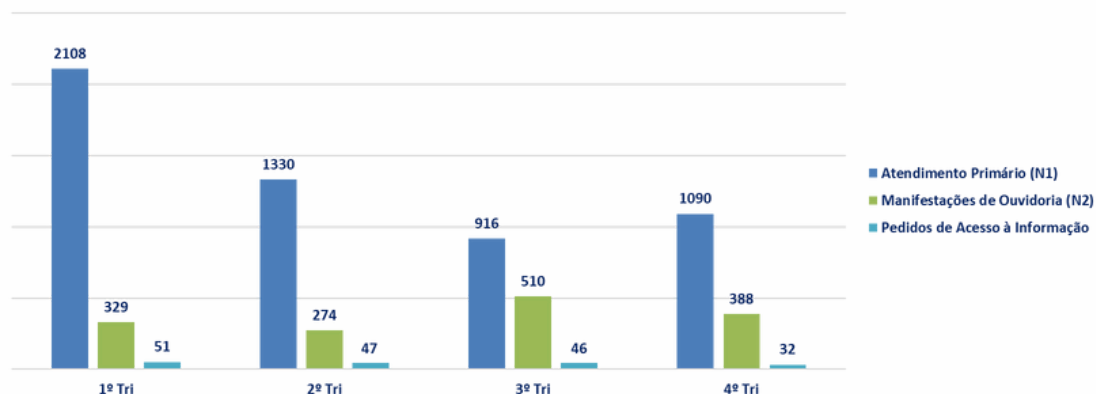
1º TRI	2.488
2º TRI ^(*)	1.651
3º TRI	1.472
4º TRI ^(**)	1.510

(*) Dos 47 pedidos de acesso à informação recebidos, 1 foi identificado como duplicado.

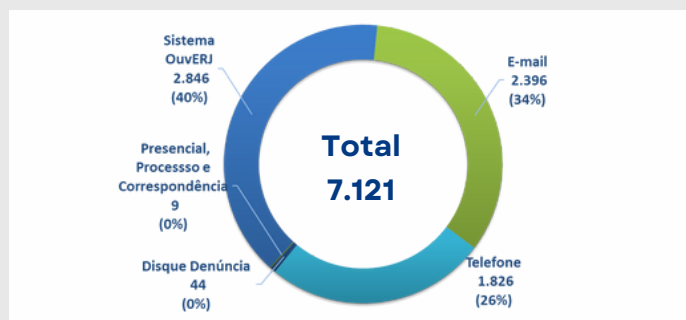
(**) Inclui 9 manifestações em andamento no 4º trim./24, agora concluídas, e 8 protocolos com datas corrigidas.

COMPARATIVO TRIMESTRES

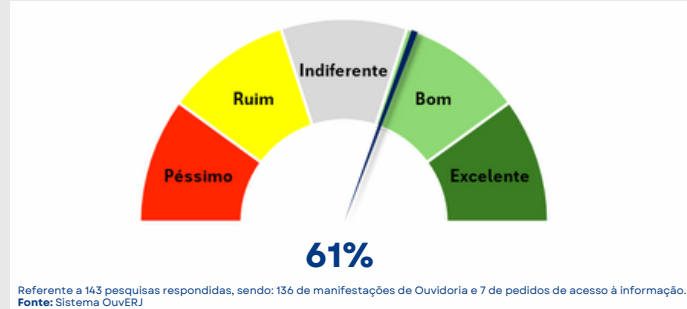
Total
7.121



CANAIS DE ENTRADA



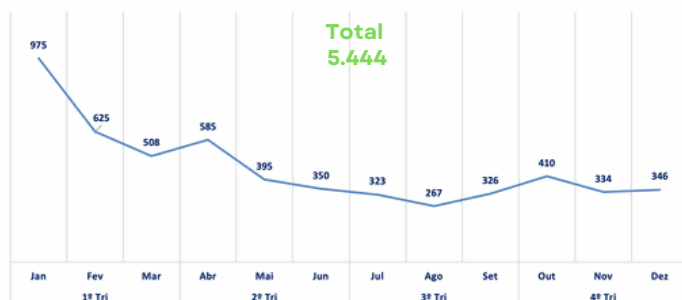
SATISFAÇÃO - SEFAZ



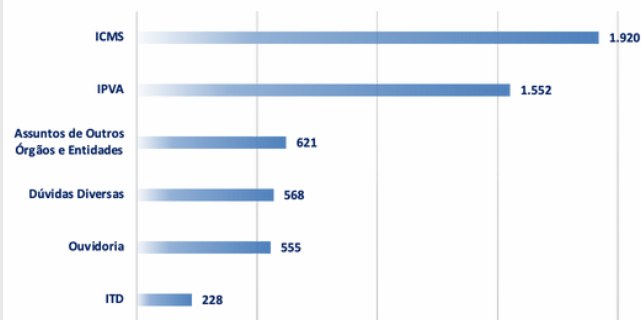
ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS

“Atendimento Primário” é o atendimento realizado pela Ouvidoria aos cidadãos que a procuram diretamente, sem terem passado previamente pela área técnica.

EVOLUÇÃO DOS ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS AO LONGO DO ANO



ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS POR ASSUNTO NO 3º TRIMESTRE



Dúvidas diversas incluem dúvidas sobre o sistema SEI, cópia de processos, certidão de regularidade fiscal e outras.

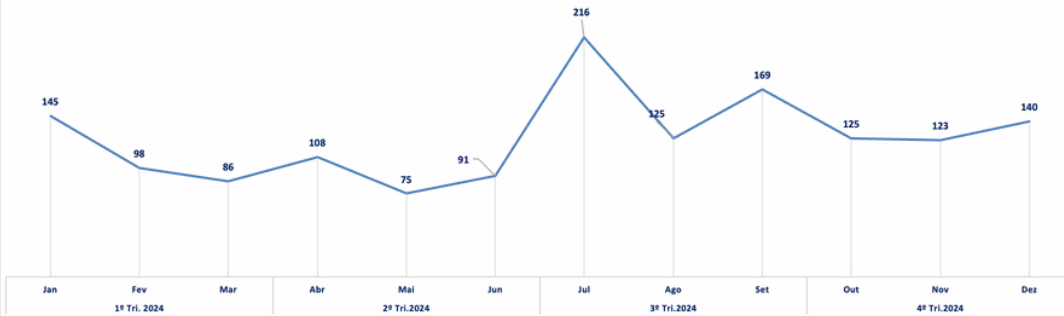
INDICADORES

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA - LEI 13.460/2017

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS

Total
1.501



% RESPONDIDAS NO PRAZO (*)

91%

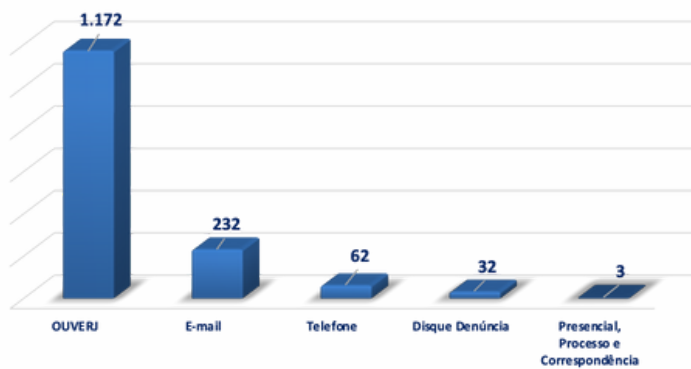


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (*)

15 dias

(*) Não considera elogios, denúncias e respondidas diretamente pela Ouvidoria

DISTRIBUIÇÃO POR CANAL



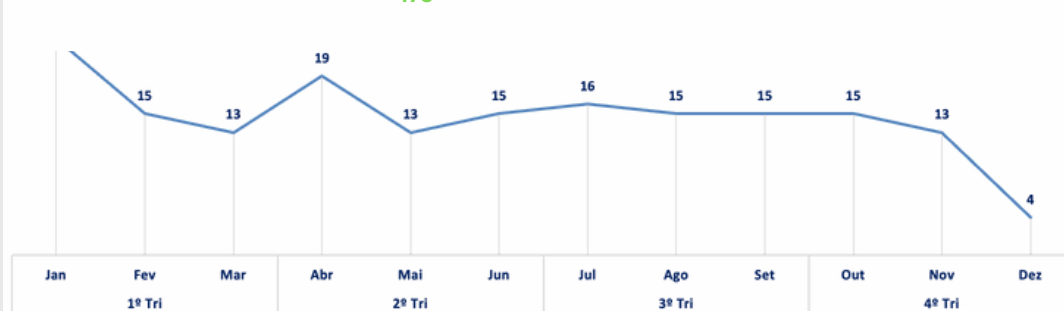
NATUREZA



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LEI 12.527/2011 (LAI)

NÚMERO DE PEDIDOS INICIAIS POR MÊS

Total
176



DENTRO DO PRAZO (**)

84%



(**) 4 em andamento

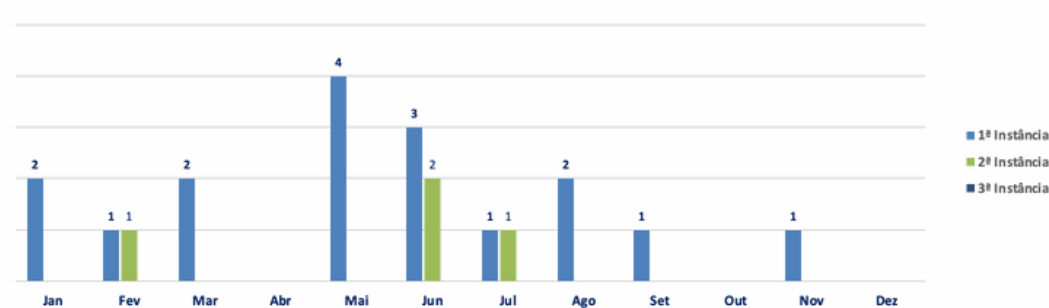
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (***)

18 dias

(***) Não considera os pedidos respondidos diretamente pela Ouvidoria

NÚMERO DE RECURSOS

Total
21



% (RECURSOS/PEDIDOS)

12%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

6 dias

% DENTRO DO PRAZO

52%

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.

Nesse sentido, durante o ano de 2024, com o 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** (<https://portal.fazenda.rj.gov.br/transparencia/>), 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 disso, em 2024, foram elaborados e publicados os **Relatórios Trimestrais de Gestão** referentes ao 1º, 2º e 3º trimestres, com dados gerenciais sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria – incluindo reclamações, denúncias, solicitações, elogios e sugestões –, bem como sobre os pedidos de acesso à informação registrados no período. Também foram divulgados os **Relatórios Trimestrais específicos dos Pedidos de Acesso à Informação**, correspondentes aos mesmos trimestres, que reúnem dados estatísticos das solicitações direcionadas à Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro, incluindo o número de pedidos recebidos, atendidos e indeferidos, os recursos interpostos e informações gerais sobre o perfil dos solicitantes. Todos os relatórios estão disponíveis na página da Ouvidoria: <https://portal.fazenda.rj.gov.br/ouvidoria/relatorios/>.

A publicação desses documentos tem como objetivo 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.



OUVIDORIA

subordinada à Subsecretaria de Controle Interno, tem sua atuação pautada pela ética, transparência, respeito ao cidadão, eficiência, humanização, excelência no atendimento e sigilo profissional.

Francisco Pereira Iglesias

Subsecretário de Controle Interno

Fernanda Calil Tannus de Oliveira

Ouvidora

Vanessa Monteiro da Costa

Ouvidora Substituta

Equipe da Ouvidoria

Karina Leão Souza Lisboa

Manuella Guerreiro Barata

Onna Ferreira

Thaís Batista Fernandes do Nascimento

Elaborado por

Fernando Salavracos Komatsu

Manuella Guerreiro Barata

Thaís Batista Fernandes do Nascimento