

**3º Trimestre de 2025**

# **RELATÓRIO GERENCIAL OVIDORIA - 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, 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.

# INDICADORES

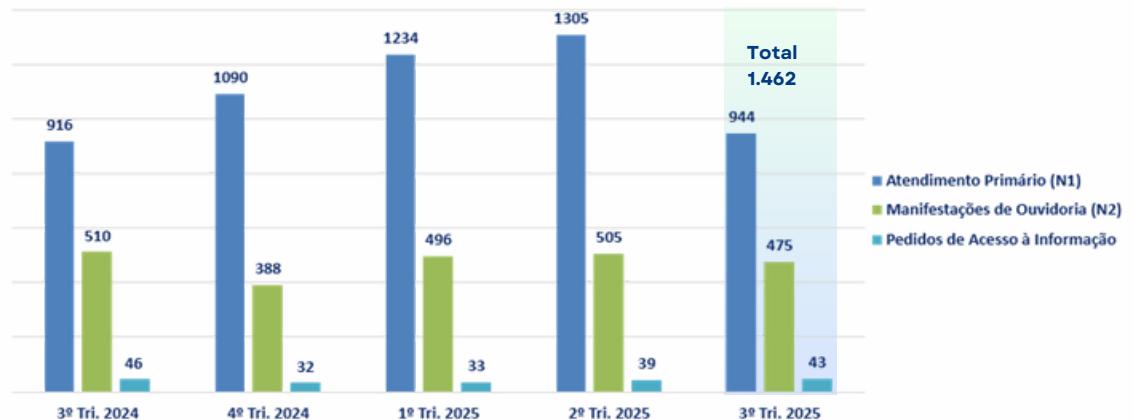
## GERAIS E ATENDIMENTO PRIMÁRIO

### TOTAL DE ATENDIMENTOS

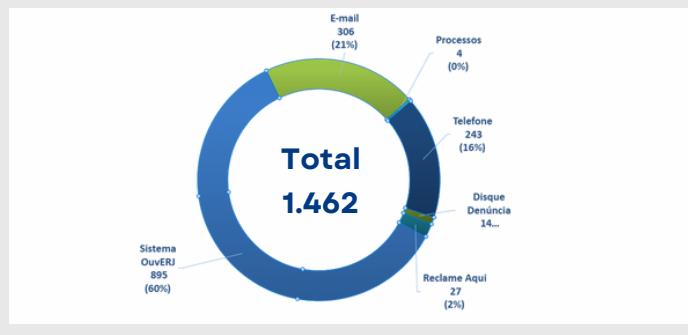
3º TRI/2024	1.472
4º TRI/2024	1.510
1º TRI/2025	1.763
2º TRI/2025	1.849
3º TRI/2025 <sup>(1)</sup>	1.462

(1) Não foram consideradas 28 manifestações em curso no momento da extração dos dados do sistema OuvERJ.

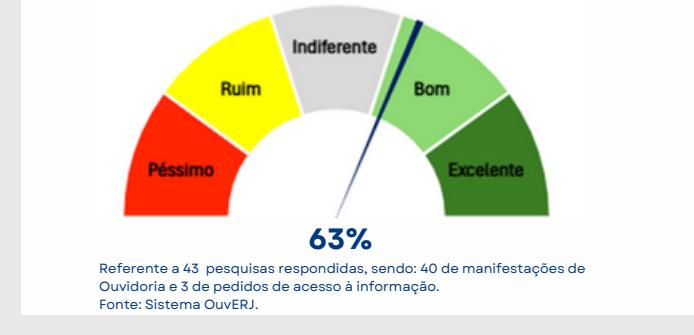
#### COMPARATIVO TRIMESTRES ANTERIORES



### CANAIS DE ENTRADA



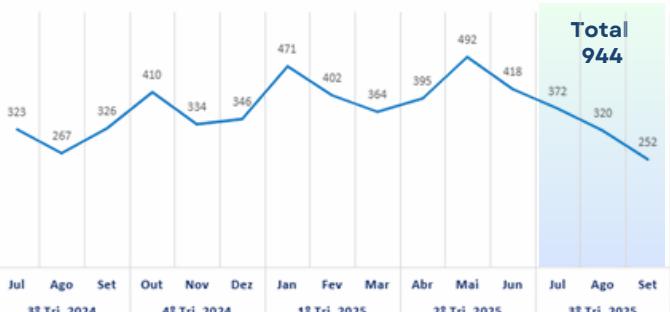
### SATISFAÇÃO - SEFAZ



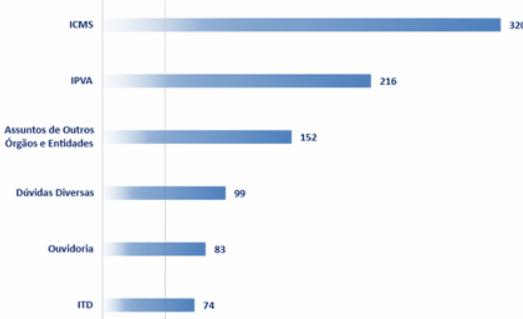
### ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS

“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



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



#### % RESPONDIDAS NO PRAZO (\*\*\*)

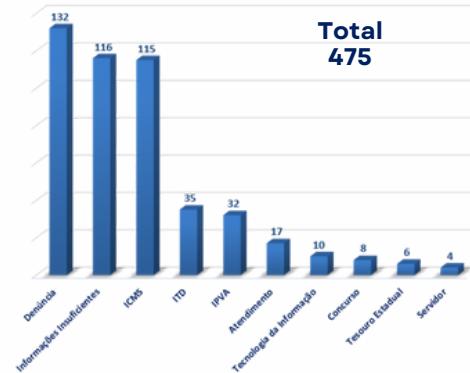
97%

#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (\*\*\*)

15 dias

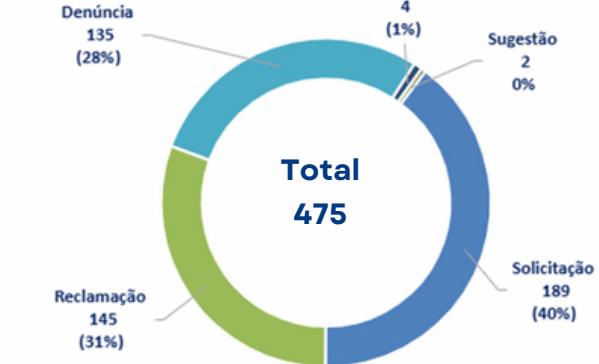
(\*\*\*) Não considera elogios, denúncias e respondidas diretamente pela Ouvidoria

#### DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO



Total  
475

#### NATUREZA



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

#### NÚMERO DE PEDIDOS INICIAIS POR MÊS



#### DENTRO DO PRAZO

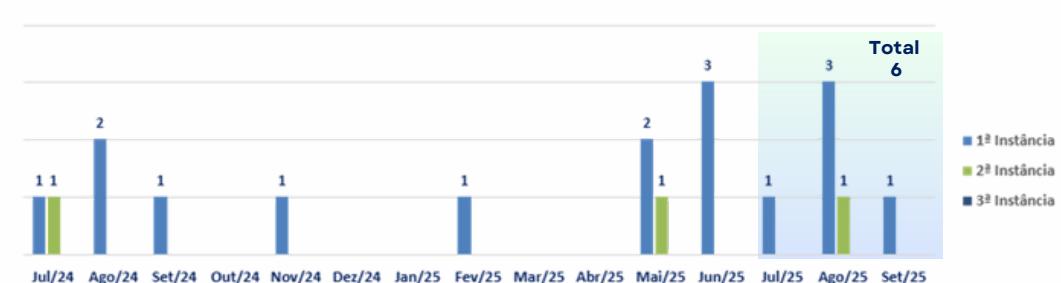
97%

#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (\*\*\*\*)

15 dias

(\*\*\*\*) Não considera os pedidos respondidos exclusivamente pela Ouvidoria

#### NÚMERO DE RECURSOS



#### % (RECURSOS/PEDIDOS)

14%

Do total de seis recursos interpostos no período, 67% foram respondidos no prazo.



# OUVIDORIA

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

**Francisco Pereira Iglesias**  
Subsecretário de Controle Interno

**Fernanda Calil Tannus de Oliveira**  
Ovidora

**Vanessa Monteiro da Costa**  
Ovidora Substituta

**Equipe da Ouvidoria**  
Karina Leão Souza Lisboa  
Manuella Guerreiro Barata  
Onna Ferreira  
Thaís Batista Fernandes do Nascimento

**Elaborado por**  
Manuella Guerreiro Barata  
Thaís Batista Fernandes do Nascimento