



3º Trimestre de 2025

# 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, 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

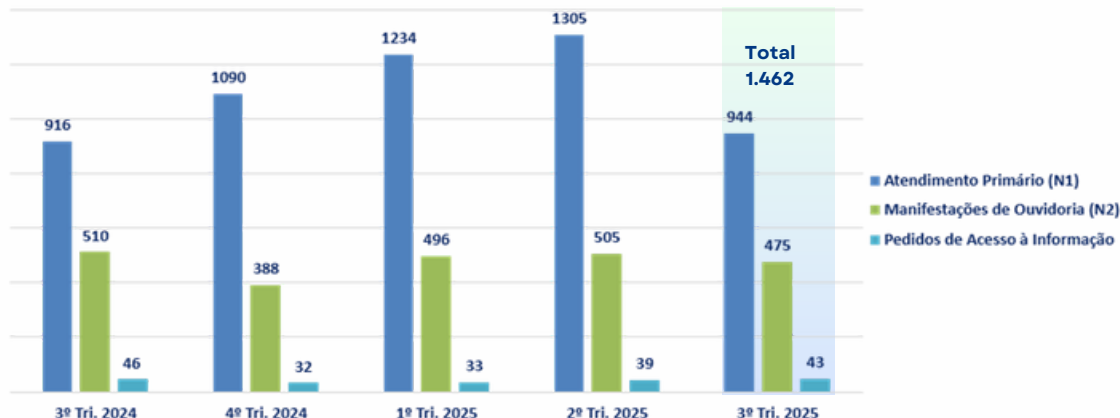
## GERAIS E ATENDIMENTO PRIMÁRIO

### TOTAL DE ATENDIMENTOS

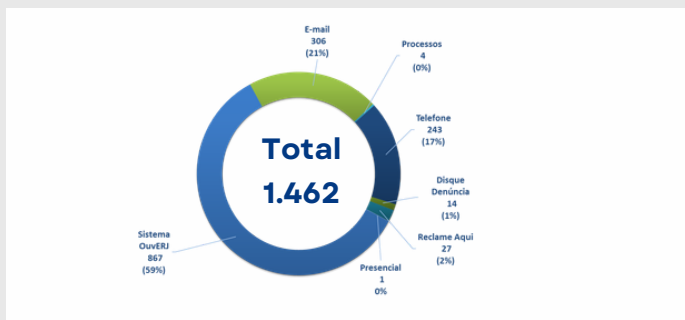
3º TRI/2024	1.472
4º TRI/2024	1.510
1º TRI/2025	1.763
2º TRI/2025	1.849
3º TRI/2025 <sup>(1)</sup>	1.462

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

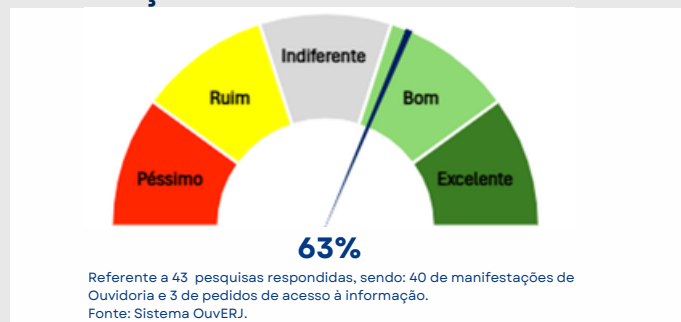
#### COMPARATIVO TRIMESTRES ANTERIORES



### CANAIS DE ENTRADA



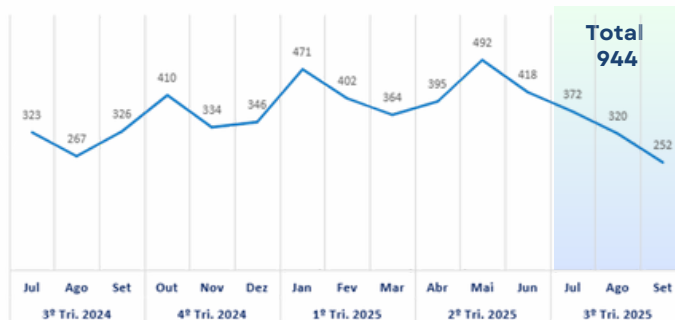
### SATISFAÇÃO - SEFAZ



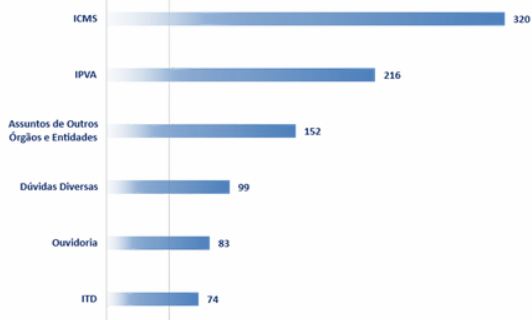
### ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS

“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 (\*\*\*)

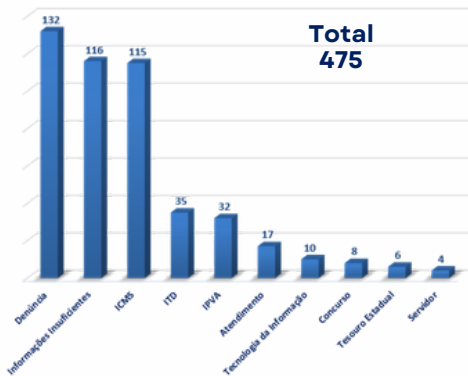
97%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (\*\*\*)

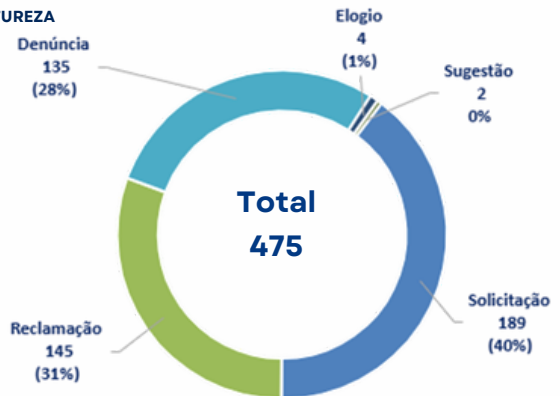
15 dias

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

DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO



NATUREZA



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

NÚMERO DE PEDIDOS INICIAIS POR MÊS



DENTRO DO PRAZO

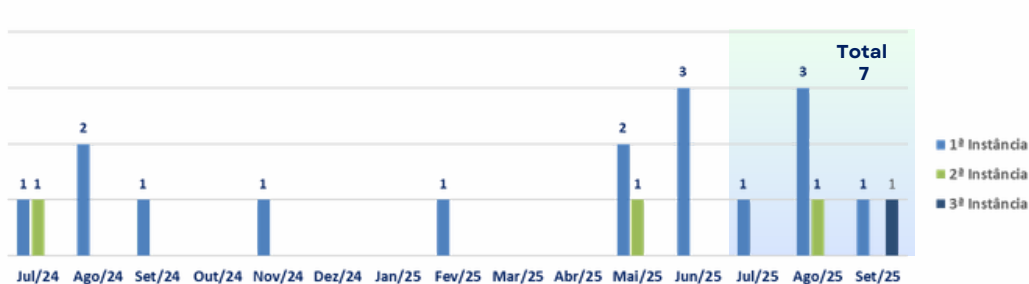
97%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (\*\*\*\*)

15 dias

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

NÚMERO DE RECURSOS



% (RECURSOS/PEDIDOS)

14%

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

Obs.: Os recursos de 3ª instância são apreciados e respondidos pela Controladoria-Geral do Estado (CGE).

# 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**

Ouidora

## **Vanessa Monteiro da Costa**

Ouidora Substituta

## **Equipe da Ouvidoria**

Karina Leão Souza Lisboa

Manuella Guerreiro Barata

Onna Ferreira

Thais Batista Fernandes do Nascimento

## **Elaborado por**

Manuella Guerreiro Barata

Thais Batista Fernandes do Nascimento