



4º 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.

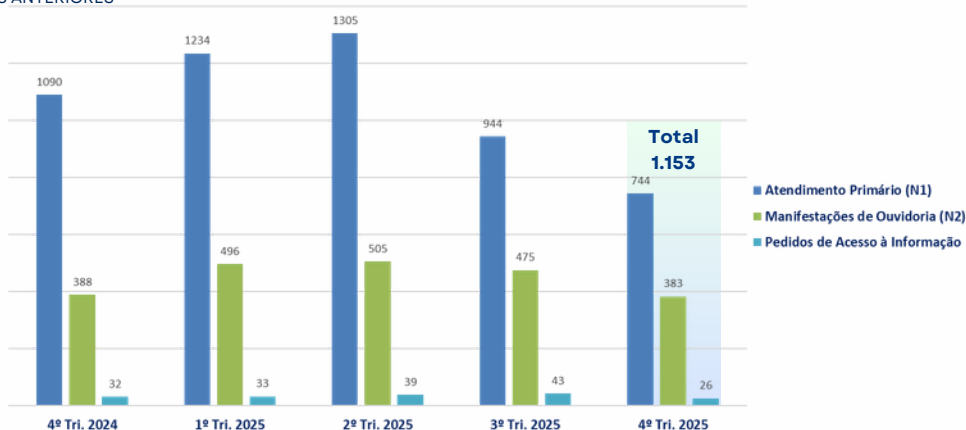
INDICADORES

GERAIS E ATENDIMENTO PRIMÁRIO

TOTAL DE ATENDIMENTOS

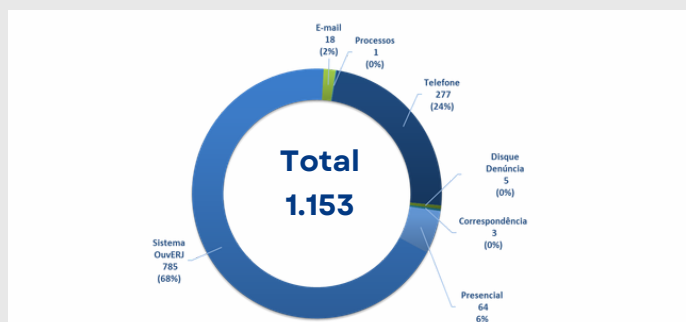
4º TRI/2024	1.510
1º TRI/2025	1.763
2º TRI/2025	1.849
3º TRI/2025	1.462
4º TRI/2025	1.153

COMPARATIVO TRIMESTRES ANTERIORES

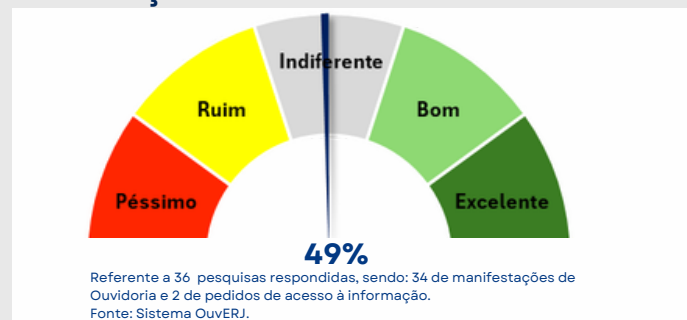


No 4º trimestre de 2025, observou-se uma redução no total de demandas registradas. Esse resultado pode ser associado à implementação da resposta automática no e-mail institucional da Ouvidoria, que passou a orientar os cidadãos sobre os canais adequados de atendimento da Secretaria e, quando cabível, sobre o registro de manifestações no sistema OuvERJ.

CANAIS DE ENTRADA



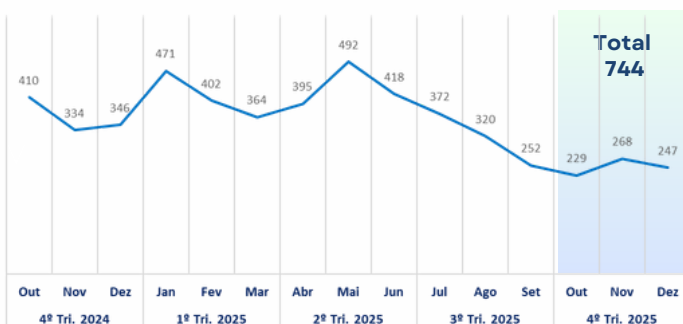
SATISFAÇÃO - SEFAZ



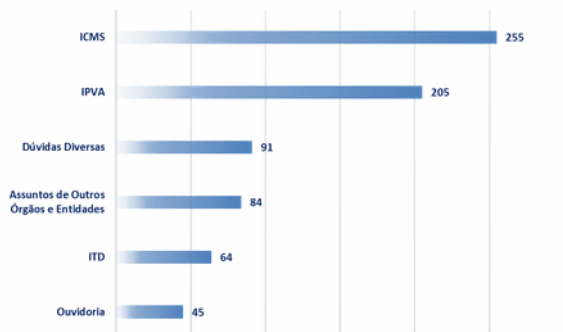
ATENDIMENTOS PRIMÁRIOS

“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



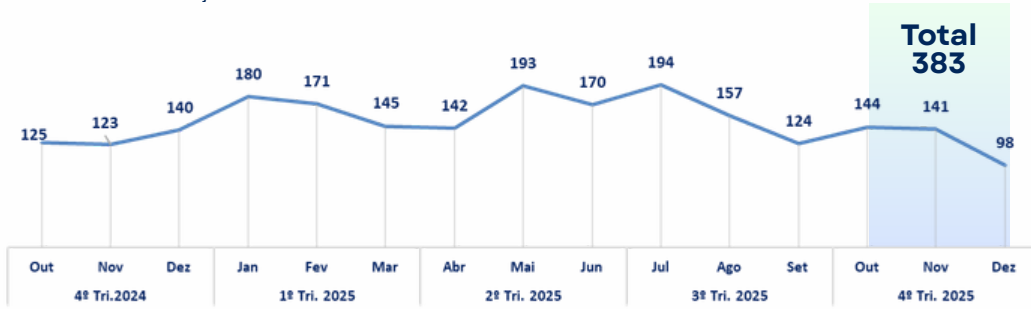
Dúvidas diversas incluem dúvidas sobre o sistema SEI, cópia de processos, certidão de regularidade fiscal e outras.

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 (***)

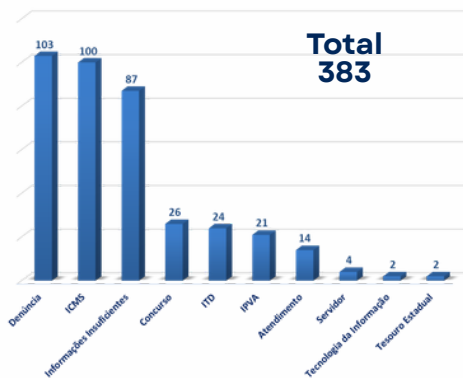
92%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (***)

23 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

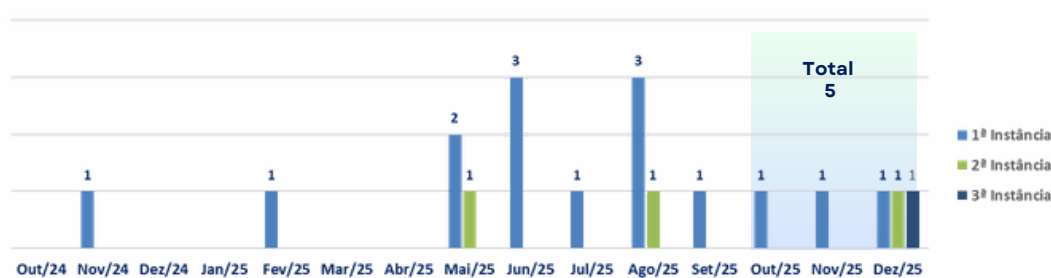
86%

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (****)

24 dias

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

NÚMERO DE RECURSOS



% (RECURSOS/PEDIDOS)

19%

Do total de cinco recursos interpostos no período, 80% 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
Ouvidora

Vanessa Monteiro da Costa
Ouvidora 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