



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

I - APRESENTAÇÃO:

Este Relatório contempla os números e atividades do Primeiro Trimestre de 2021 da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ. Em conformidade com o disposto no art. 3º, III, da Resolução CGE Nº 13, de 02 de maio de 2019.

A Equipe da Ouvidoria neste trimestre foi composta por Eugenio Manuel da Silva Machado, responsável pelo setor, Léo Cunha Albuquerque Salgado, Paula Silva Agostinho de Melo, Tamires Gouveia de Faria Alvim e Thaís Batista Fernandes do Nascimento.

II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Por canais eletrônicos*	917	1.018	1.153	3.088
Por ligações telefônicas	72	86	52	210
TOTAL	989	1.104	1.205	3.298

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021					
DESCRIÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
e-Mail Direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	833	914	1.042	2.789	85%
Fala.BR (e-OUV)	84	104	111	299	9%
Ligação Telefônica	72	86	52	210	6%
Presencial / Outros	0	0	0	0	0%
TOTAL	989	1.104	1.205	3.298	100%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

II.2 - Tipo de demandas para a Ouvidoria

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021					
DESCRIÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
Comunicação	2	9	3	14	0%
Denúncia	27	38	41	106	3%
Elogio	2	3	7	12	0%
Reclamação	60	37	50	147	5%
Solicitação	896	1.014	1.097	3.007	92%
Sugestão	2	3	7	12	0%
TOTAL	989	1.104	1.205	3.298	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTOS DEMANDADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021					
ASSUNTO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
Atendimento ao Público	11	12	29	52	2%
Auto de Infração	10	16	18	44	1%
Benefício Fiscal	2	2	0	4	0%
Certidão	14	17	16	47	1%
DARJ GNRE GRE	11	12	10	33	1%
Denúncias	25	39	43	107	3%
ICMS	110	128	111	349	11%
Inscrição Estadual	47	42	53	142	4%
IPVA	84	86	135	305	10%
ITD	399	468	485	1.352	41%
Outros	108	106	165	379	11%
SEI	106	137	116	359	11%
Servidor	28	36	22	86	3%
Tecnologia da Informação	34	3	2	39	1%
TOTAL	989	1.104	1.205	3.298	100%



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

II.3.1 Os assuntos mais demandados neste trimestre foram:

▪ **ITD**

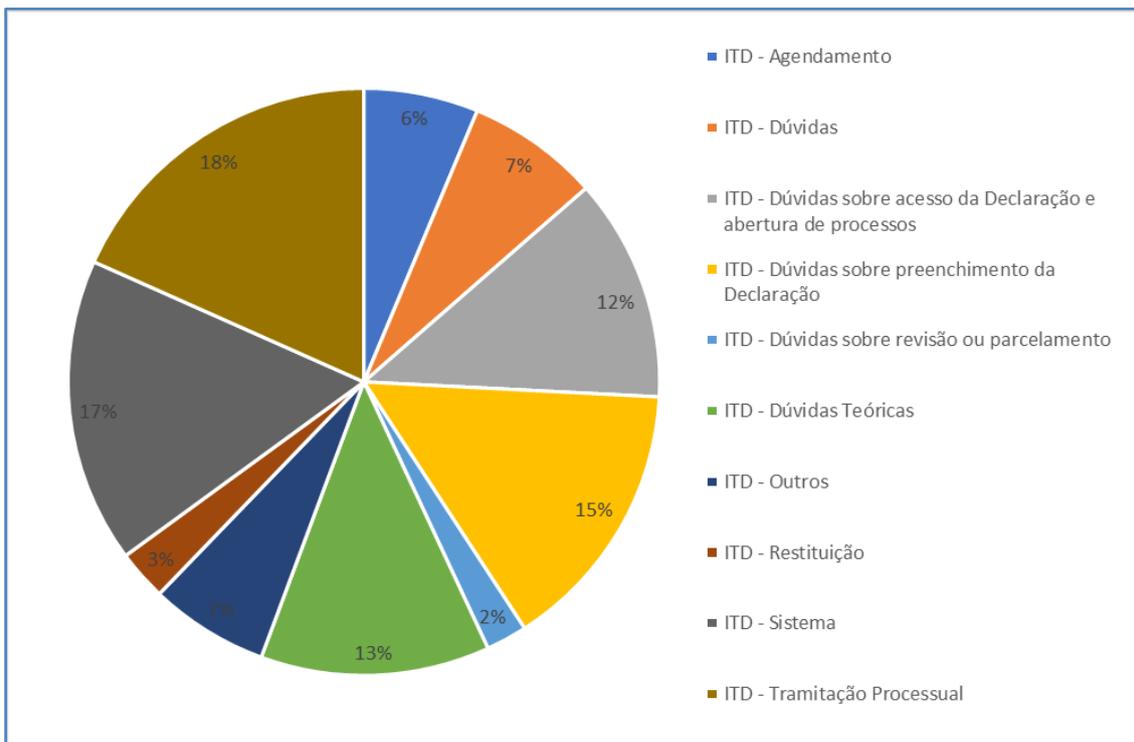
Maior incidência:

- Dúvidas na abertura ou preenchimento da declaração e na emissão de guias.
- Tramitação processual.

JANEIRO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de janeiro, correspondem a 40% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	25
ITD - Dúvidas	29
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	49
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	60
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	9
ITD - Dúvidas Teóricas	50
ITD - Outros	26
ITD - Restituição	11
ITD - Sistema	67
ITD - Tramitação Processual	73
Total Geral	399



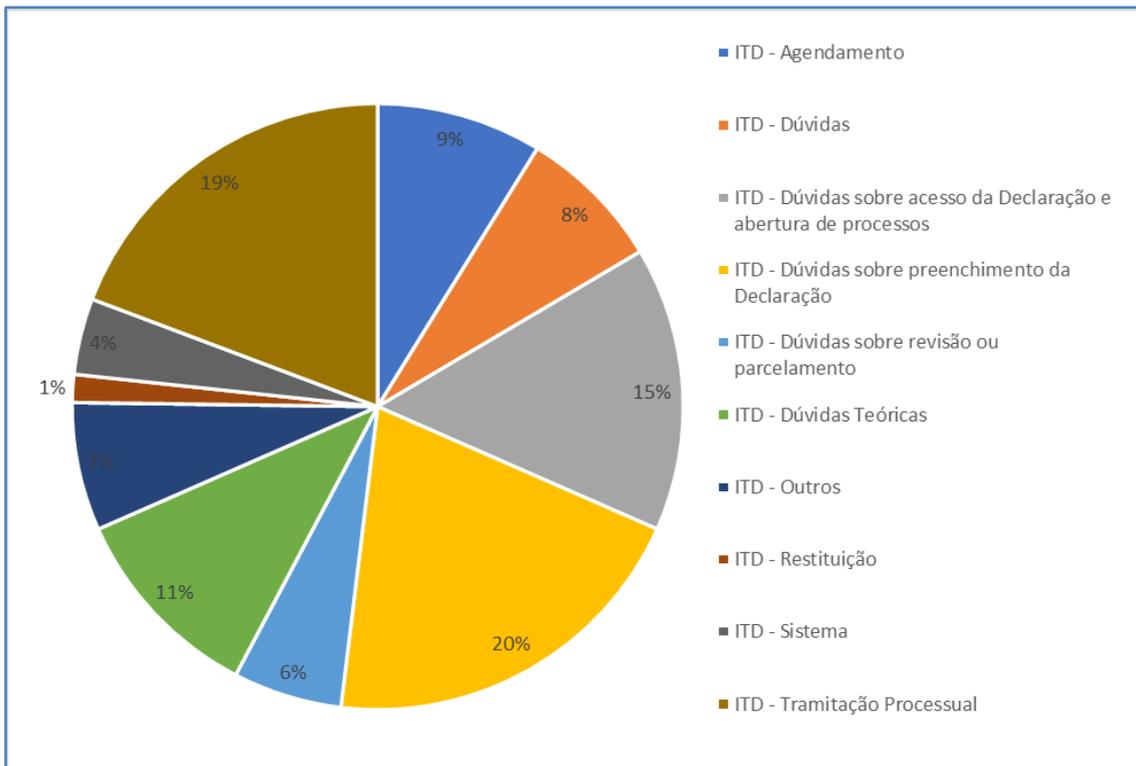


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

FEVEREIRO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de fevereiro, correspondem a 42% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	41
ITD - Dúvidas	36
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	71
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	95
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	27
ITD - Dúvidas Teóricas	50
ITD - Outros	32
ITD - Restituição	7
ITD - Sistema	19
ITD - Tramitação Processual	90
Total Geral	468



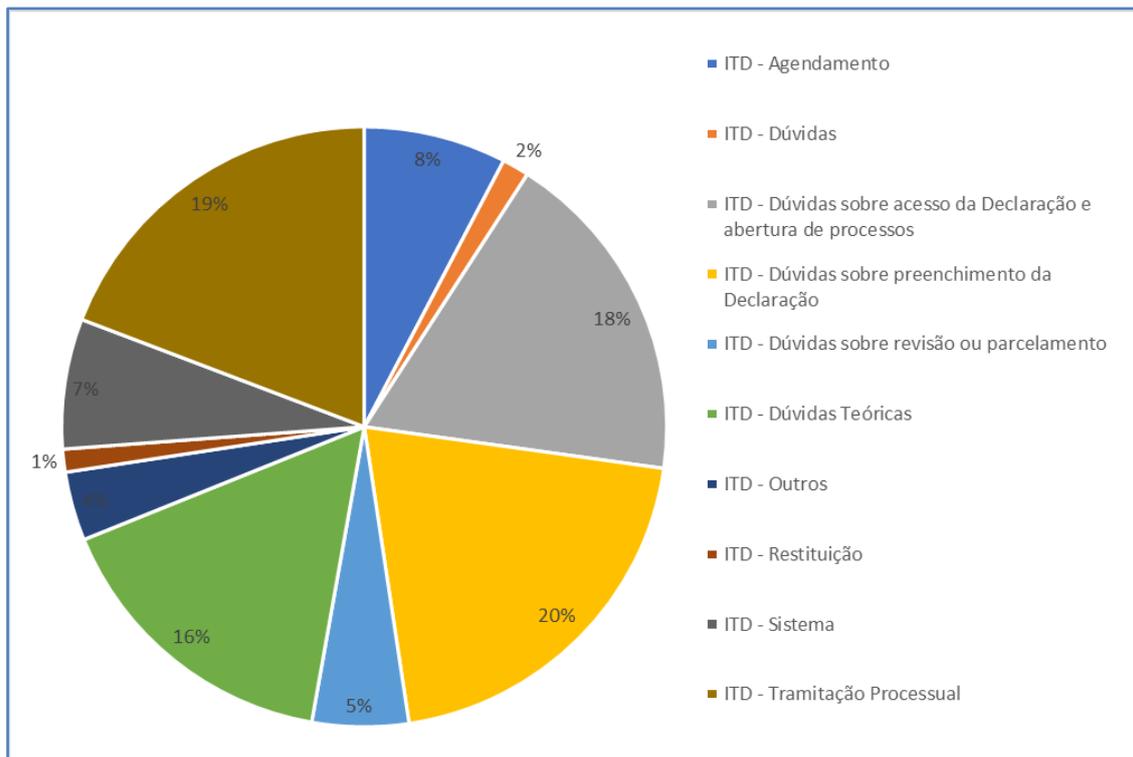


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

As demandas
relativas ao ITD, no
mês de março,
correspondem a 40%
das demandas da
Ouvidoria.

ITD - Agendamento	37
ITD - Dúvidas	7
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	88
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	99
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	25
ITD - Dúvidas Teóricas	78
ITD - Outros	18
ITD - Restituição	6
ITD - Sistema	34
ITD - Tramitação Processual	93
Total Geral	485





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

▪ **SEI**

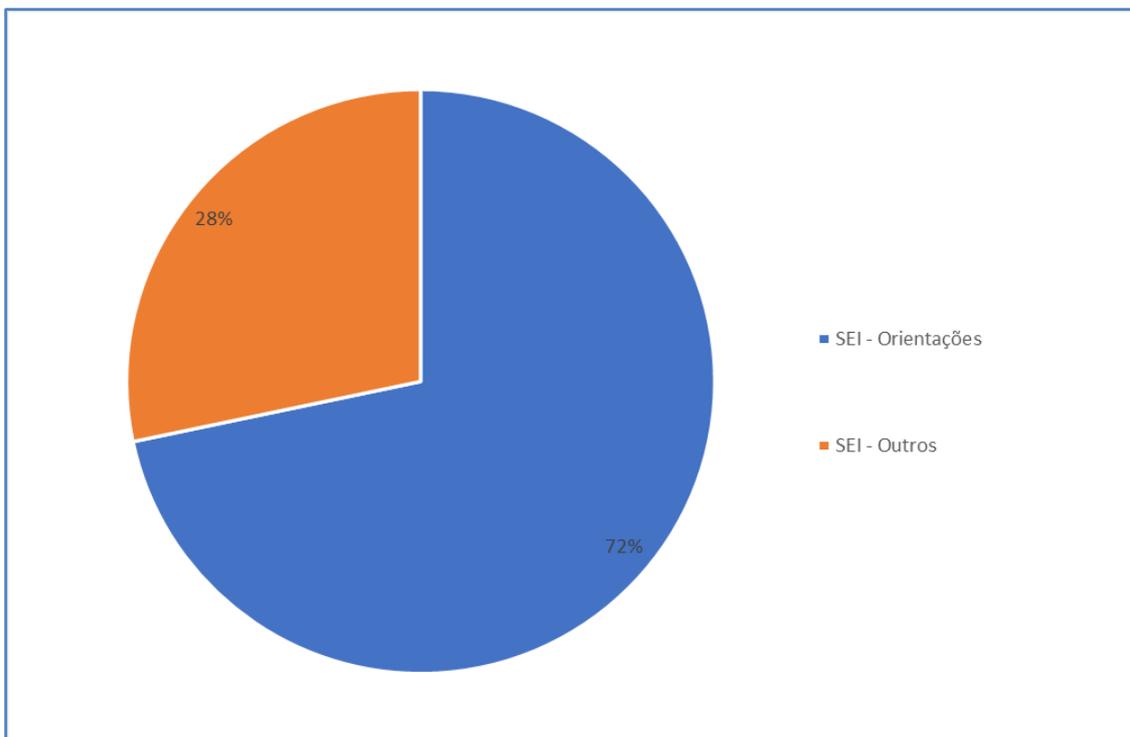
Maior incidência:

- a. Manifestações sobre a tramitação para a concessão da validação do login

JANEIRO – 2020

As demandas relativas ao SEI, no mês de janeiro, correspondem a 11% das demandas da Ouvidoria.

SEI - Orientações	76
SEI - Outros	30
Total Geral	106



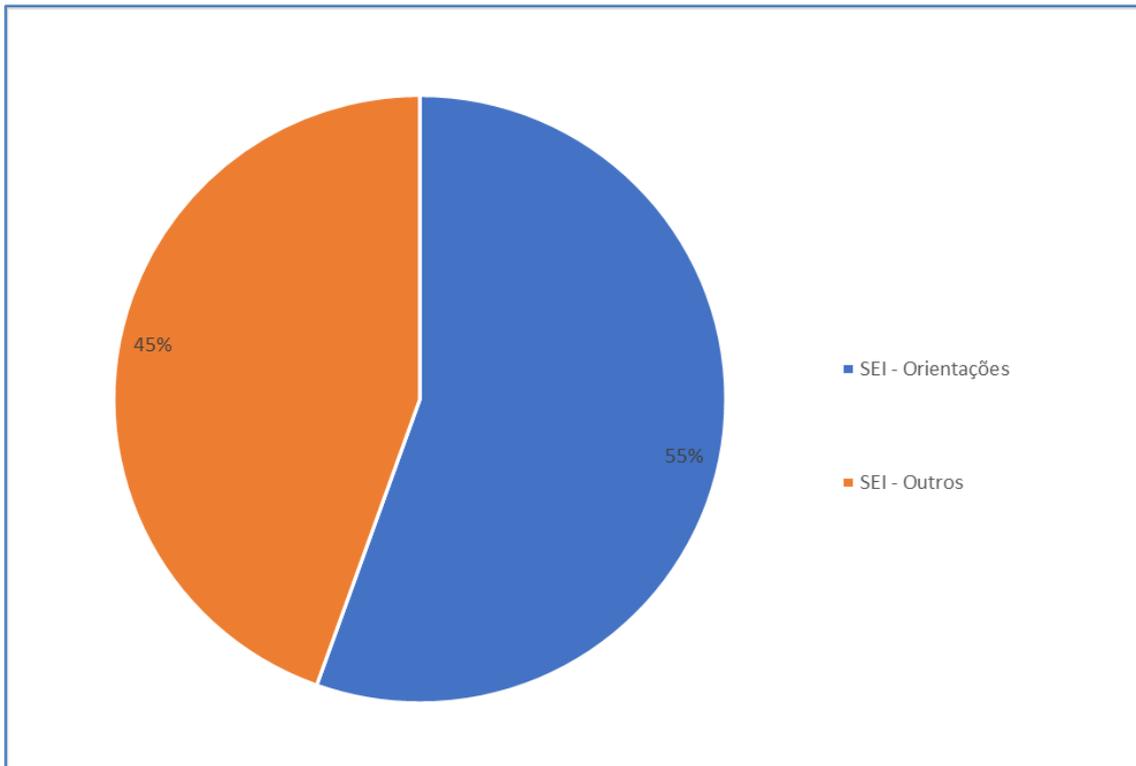


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

FEVEREIRO – 2020

As demandas relativas ao SEI, no mês de fevereiro, correspondem a 12% das demandas da Ouvidoria.

SEI - Orientações	76
SEI - Outros	61
Total Geral	137



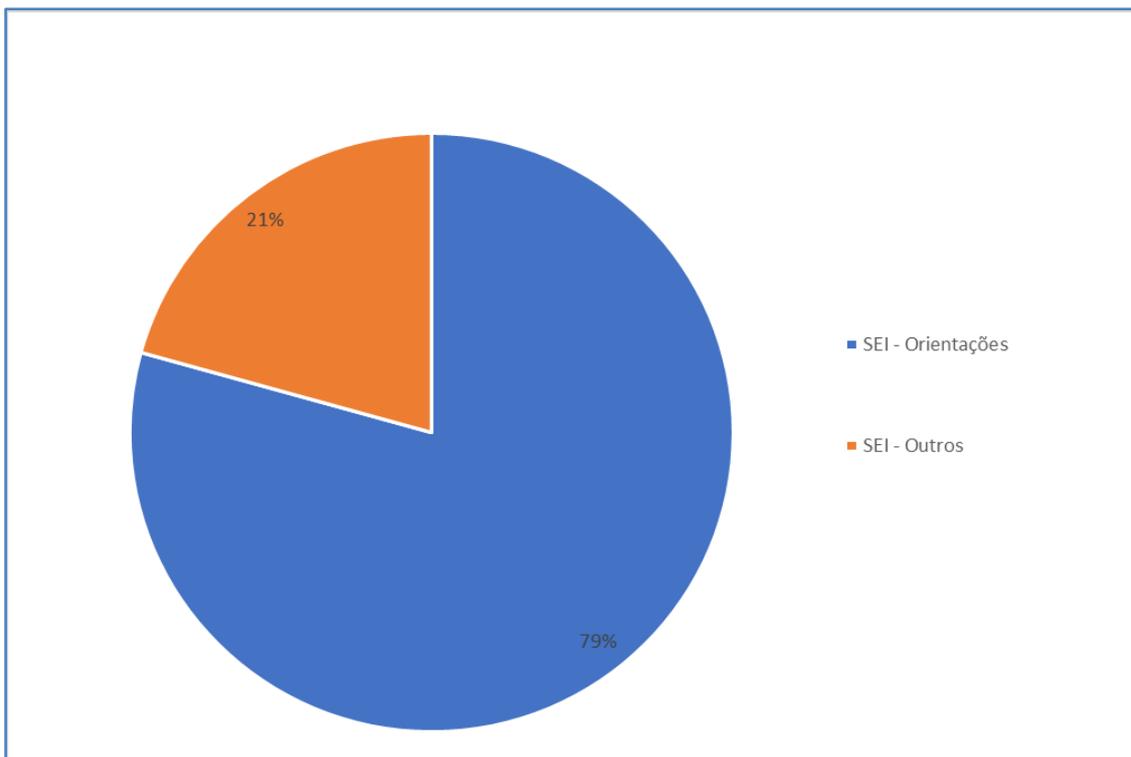


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

As demandas relativas ao SEI, no mês de março, correspondem a 10% das demandas da Ouvidoria.

SEI - Orientações	92
SEI - Outros	24
Total Geral	116





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

▪ **ICMS**

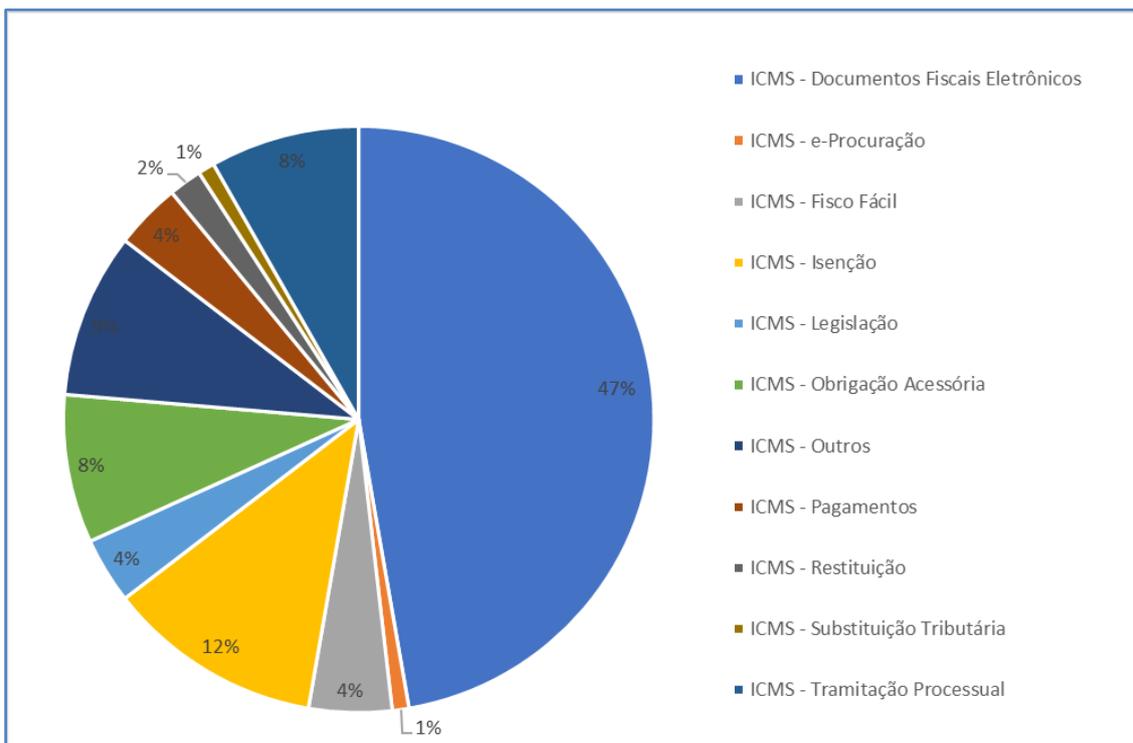
Maior incidência:

- a. Dúvidas relacionadas à emissão de Notas Fiscais.

JANEIRO – 2020

As demandas relativas ao ICMS, no mês de janeiro, correspondem a 11% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	52
ICMS - e-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	5
ICMS - Isenção	13
ICMS - Legislação	4
ICMS - Obrigação Acessória	9
ICMS - Outros	10
ICMS - Pagamentos	4
ICMS - Restituição	2
ICMS - Substituição Tributária	1
ICMS - Tramitação Processual	9
Total Geral	110



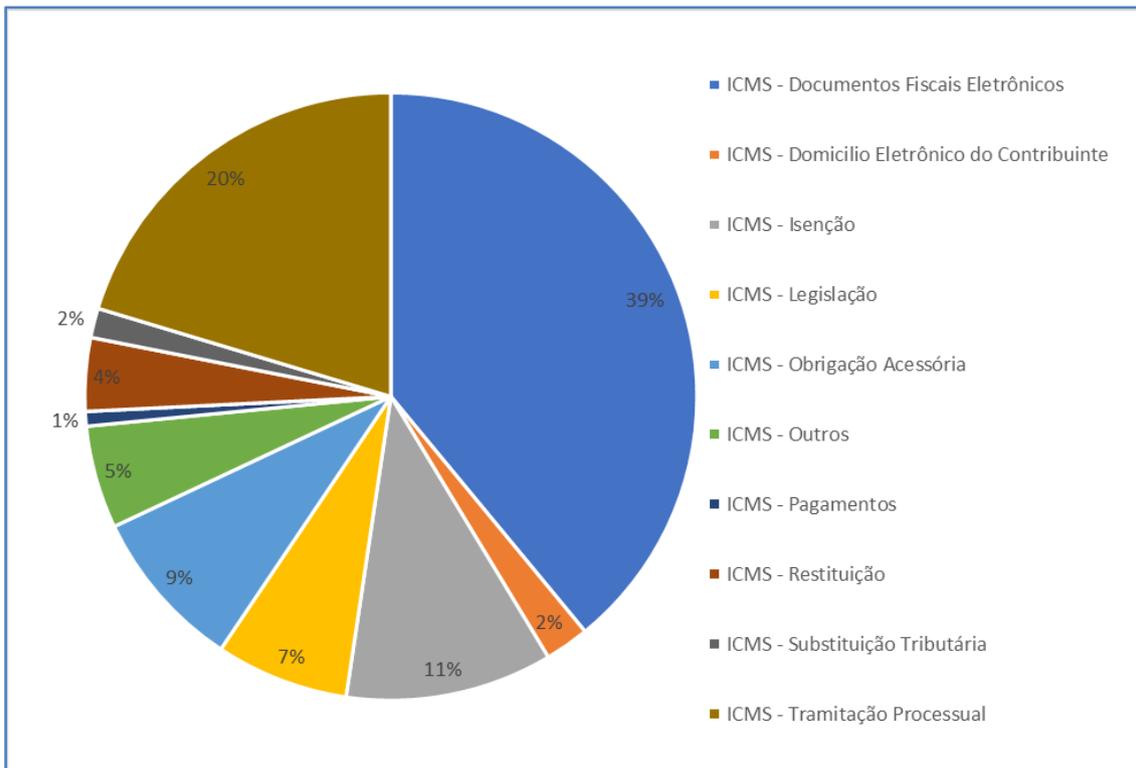


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

FEVEREIRO – 2020

As demandas relativas ao ICMS, no mês de fevereiro, correspondem a 12% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	50
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	3
ICMS - Isenção	14
ICMS - Legislação	9
ICMS - Obrigação Acessória	11
ICMS - Outros	7
ICMS - Pagamentos	1
ICMS - Restituição	5
ICMS - Substituição Tributária	2
ICMS - Tramitação Processual	26
Total Geral	128



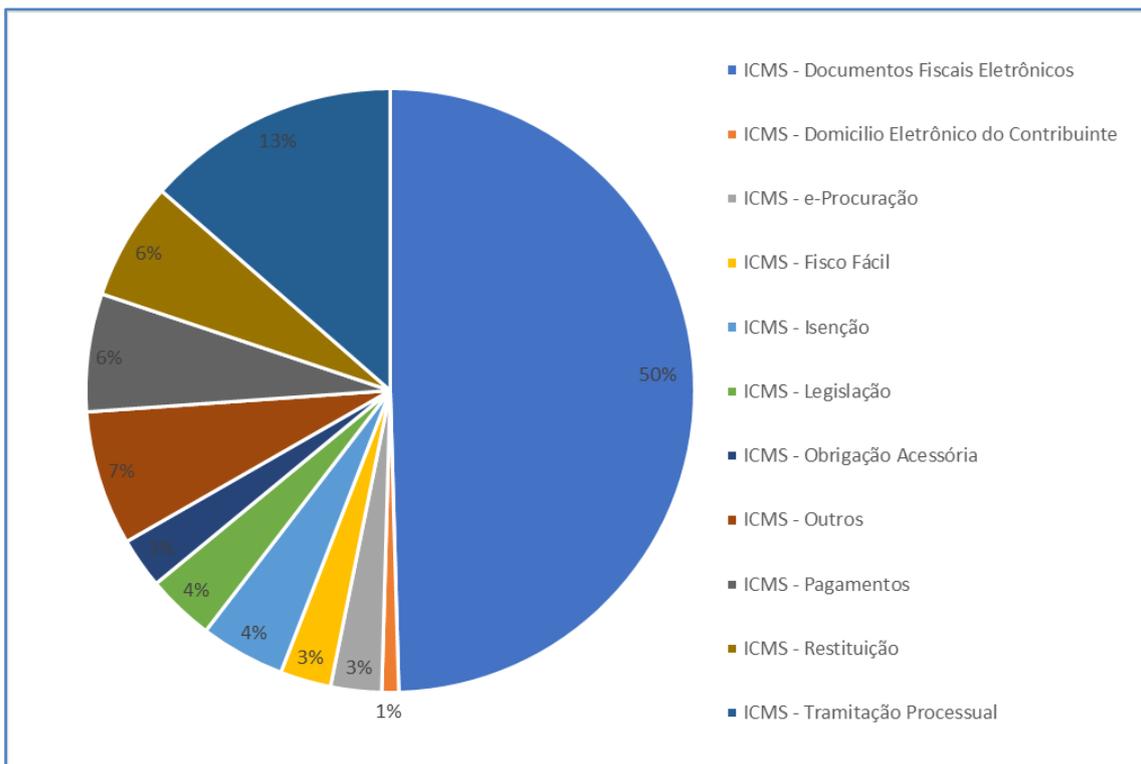


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

As demandas relativas ao ICMS, no mês de março, correspondem a 9% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	55
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	1
ICMS - e-Procuração	3
ICMS - Fisco Fácil	3
ICMS - Isenção	5
ICMS - Legislação	4
ICMS - Obrigação Acessória	3
ICMS - Outros	8
ICMS - Pagamentos	7
ICMS - Restituição	7
ICMS - Tramitação Processual	15
Total Geral	111





Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

III - DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

III.1 – Solicitações

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - <u>SOLICITAÇÃO</u> - PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021				
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	Demandas Concluídas	Demandas em Análise	Demandas Respondidas Direto pela Ouvidoria
e-SIC	137	134	3	101

*Dados extraídos do sistema e-SIC.RJ, em 30 de abril de 2021.

III.2 – Recursos

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - <u>RECURSOS</u> - PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021				
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	Demandas Concluídas	Demandas em Análise	Demandas Respondidas Direto pela Ouvidoria
Recurso de 1º Instância	19	15	4	9
Recurso de 2º Instância	1	1	0	1
Recurso de 3º Instância	-	-	-	-

*Dados extraídos do sistema e-SIC.RJ, em 30 de abril de 2021



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A inclusão no Portal da Ouvidoria de uma lista de endereços eletrônicos de serviços desta SEFAZ, para os quais o contribuinte pode encaminhar suas demandas, continua sendo um diferencial nos atendimentos visto o conhecimento prévio do público alvo de diversos canais de comunicação da SEFAZ.

As respostas das áreas da SEFAZ às demandas desta Ouvidoria têm sido satisfatórias. Quando necessário, é feito um contato direto com os responsáveis, permitindo uma resolução bem célere das manifestações apresentadas pelos contribuintes e proporcionando o conhecimento dos problemas pelos gestores envolvidos.

As denúncias fiscais são repassadas à Superintendência de Fiscalização da Subsecretaria da Receita Estadual, conforme orientação daquela área de negócio, para avaliação, sendo resguardado o sigilo fiscal.

Eugenio Manuel da Silva Machado
Léo Cunha Albuquerque Salgado
Paula Silva Agostinho de Melo
Tamires Gouveia de Faria Alvim
Tháís Batista Fernandes do Nascimento