



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

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2019

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 2019 da Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda do Estado do Rio de Janeiro – SEFAZ.

A Equipe da Ouvidoria neste trimestre foi composta por Eugenio Manuel da Silva Machado, responsável pelo setor, Dayene Aiache Belarmino, Léo Cunha Albuquerque Salgado, Rogério Antero da Cunha e Thais Batista Fernandes do Nascimento.

II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Por canais eletrônicos *	834	395	390	1.619
Por ligações telefônicas	339	235	208	782
Total	1.173	630	598	2.401

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV; Portal.

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO		
DESCRÇÃO					
e-mail direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	370	92	79	541	23%
e-OUV	24	21	37	82	03%
Ligação telefônica	339	235	208	782	33%
Portal no Site da SEFAZ (formulário disponível)	440	282	274	996	41%
TOTAL	1.173	630	598	2.401	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 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO		
Denúncia	78	57	85	220	9%
Elogio	1	3	3	7	0%
Orientação	863	393	376	1.632	68%
Reclamação	224	173	130	527	22%
Sugestão	7	4	4	15	1%
TOTAL	1.173	630	598	2.401	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aproximado)
Benefício Fiscal	15	10	4	29	1%
Bolsistas	0	5	0	5	0%
Cadastro	50	43	31	124	5%
DARJ	5	5	9	19	1%
Denúncias	80	57	91	228	10%
Fornecedor	2	1	2	5	0%
GNRE	0	4	6	10	1%
GRE	0	0	1	1	0%
ICMS	133	143	118	394	16%
IPVA	596	123	105	824	34%
ITD	114	112	74	300	13%
Outros	104	78	57	239	10%
SEI	3	0	3	6	0%
Servidor	68	45	96	209	9%
Tecnologia da Informação	3	4	1	8	0%
TOTAL	1.173	630	598	2.401	100%



II.3.1 Os assuntos mais demandados no primeiro trimestre de 2019 foram:

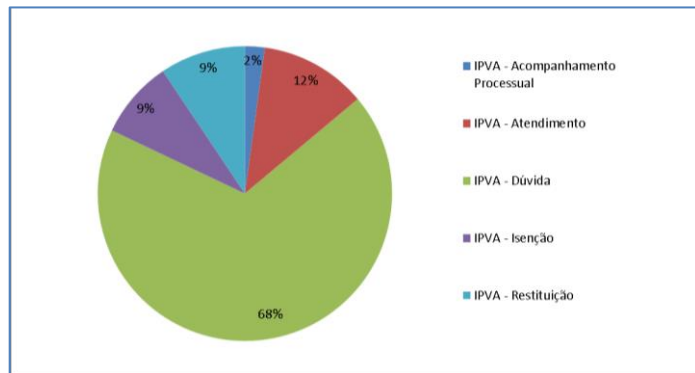
▪ **IPVA**

Maior incidência = Dúvidas relacionadas à emissão de boletos e cobranças em DDA que são emitidas para a cota integral e a primeira parcela no mesmo tempo; reclamações sobre o sistema que permite pagar em duplicidade; reclamações sobre os procedimentos para se pedir restituição dos valores pagos em duplicidade.

JANEIRO – 2019

As demandas relativas ao IPVA, no mês de janeiro, correspondem a 51% das demandas da Ouvidoria.

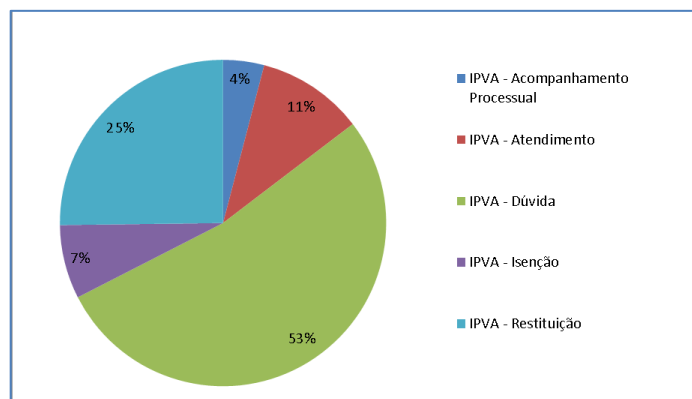
IPVA - Acompanhamento Processual	13
IPVA - Atendimento	70
IPVA - Dúvida	406
IPVA - Isenção	51
IPVA - Restituição	56
Total Geral	596



FEVEREIRO – 2019

As demandas relativas ao IPVA, no mês de fevereiro, correspondem a 20% das demandas da Ouvidoria.

IPVA - Acompanhamento Processual	5
IPVA - Atendimento	13
IPVA - Dúvida	65
IPVA - Isenção	9
IPVA - Restituição	31
Total Geral	123

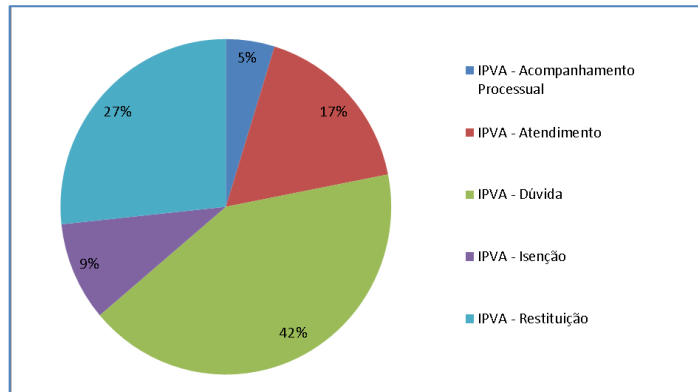




MARÇO – 2019

As demandas relativas ao IPVA, no mês de março, correspondem a 18% das demandas da Ouvidoria.

IPVA - Acompanhamento Processual	5
IPVA - Atendimento	18
IPVA - Dúvida	44
IPVA - Isenção	10
IPVA - Restituição	28
Total Geral	105



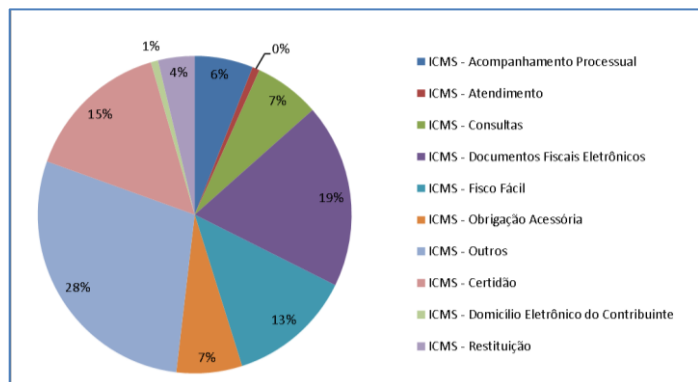
▪ ICMS

Maior incidência = Problemas na emissão de Certidão Negativa de Débitos.

JANEIRO – 2019

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

ICMS - Acompanhamento Processual	8
ICMS - Atendimento	1
ICMS - Consultas	9
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	25
ICMS - Fisco Fácil	17
ICMS - Obrigação Acessória	9
ICMS - Outros	38
ICMS - Certidão	20
ICMS - Domicílio Eletrônico do Contribuinte	1
ICMS - Restituição	5
Total Geral	133



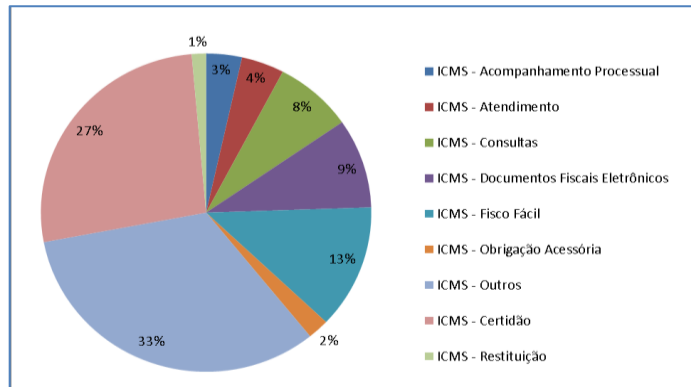


Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Secretaria de Estado de Fazenda
 Ouvidoria

FEVEREIRO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de fevereiro, correspondem a 23% das demandas da Ouvidoria.

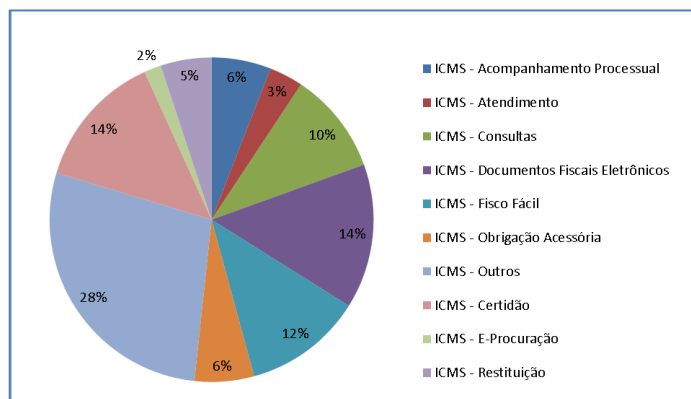
ICMS - Acompanhamento Processual	5
ICMS - Atendimento	6
ICMS - Consultas	11
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	13
ICMS - Fisco Fácil	18
ICMS - Obrigação Acessória	3
ICMS - Outros	47
ICMS - Certidão	38
ICMS - Restituição	2
Total Geral	143



MARÇO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de março, correspondem a 20% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Acompanhamento Processual	7
ICMS - Atendimento	4
ICMS - Consultas	12
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	17
ICMS - Fisco Fácil	14
ICMS - Obrigação Acessória	7
ICMS - Outros	33
ICMS - Certidão	16
ICMS - E-Procuração	2
ICMS - Restituição	6
Total Geral	118





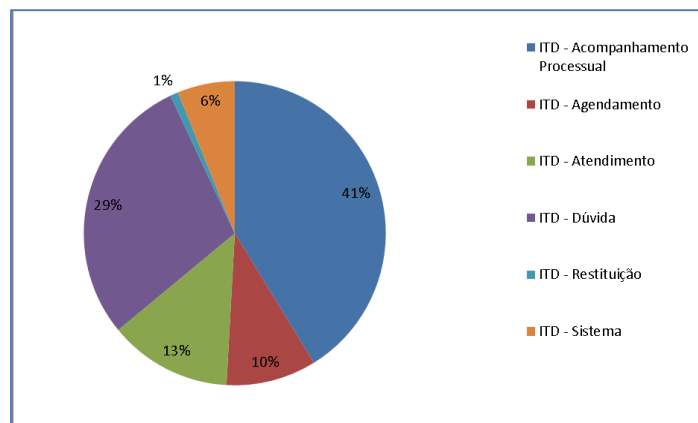
▪ ITD

Maior incidência = Reclamações sobre o tempo de tramitação dos processos e dificuldades no preenchimento de declaração e na emissão de guias sendo algumas destas reclamações oriundas de assistidos da Defensoria Pública.

JANEIRO – 2019

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

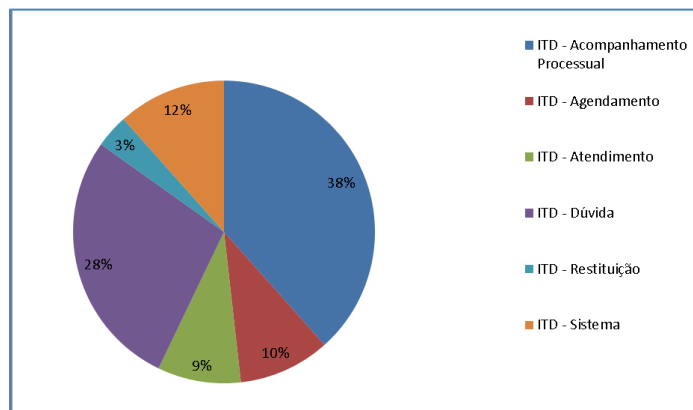
ITD - Acompanhamento Processual	47
ITD - Agendamento	11
ITD - Atendimento	15
ITD - Dúvida	33
ITD - Restituição	1
ITD - Sistema	7
Total Geral	114



FEVEREIRO – 2019

As demandas relativas ao ITD, no mês de fevereiro, correspondem a 18% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Acompanhamento Processual	43
ITD - Agendamento	11
ITD - Atendimento	10
ITD - Dúvida	31
ITD - Restituição	4
ITD - Sistema	13
Total Geral	112

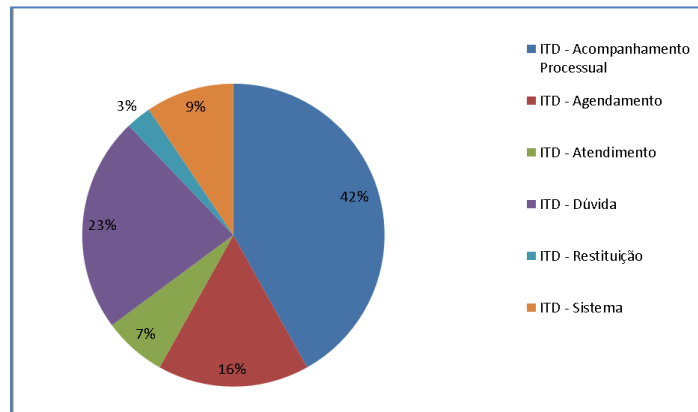




MARÇO – 2019

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

ITD - Acompanhamento Processual	31
ITD - Agendamento	12
ITD - Atendimento	5
ITD - Dúvida	17
ITD - Restituição	2
ITD - Sistema	7
Total Geral	74



III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

Demandas da Lei de Acesso a Informação - 1º Trimestre de 2019							
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	% aproximado	Demandas Prorrogadas por 10 dias	Demandas Indeferidas	Demandas Devolvidas por não ser competência da SEFAZ	Demandas Concluídas	Demandas em Análise
Protocolo Geral da SEFAZ	0	0 %	0	0	0	0	0
E-SIC	59	100 %	21	20	2	57	2
Total	59	100 %	21	20	2	57	2

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, é um diferencial nos atendimentos visto o conhecimento prévio do público alvo de diversos canais de comunicação da SEFAZ, com acesso mais rápido para a solução de seus problemas.

As respostas das áreas da SEFAZ às demandas desta Ouvidoria tem sido satisfatória. Quando necessário, é feito um contato direto com os responsáveis, permitindo uma resolução bem célere das manifestações apresentadas pelos Contribuintes.

Eugenio Manuel da Silva Machado

Dayene Aiache Belarmino, Léo Cunha Albuquerque Salgado, Rogério Antero da Cunha e Thaís Batista Fernandes do Nascimento.