



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

RELATÓRIO DO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020

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 2020 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, Dayene Aiache Belarmino, Léo Cunha Albuquerque Salgado, Rogério Antero da Cunha e Thaís Batista Fernandes do Nascimento.

II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Por canais eletrônicos*	246	184	351	781
Por ligações telefônicas	172	62	87	321
TOTAL	418	246	438	1.102

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020					
DESCRIÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
e-Mail Direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	162	114	288	564	51%
Fala.BR (e-OUV)	79	66	58	203	19%
Ligação Telefônica	172	62	87	321	29%
Presencial / Outros	5	4	5	14	1%
TOTAL	418	246	438	1.102	100%

Em 17 de março foi suspenso o atendimento telefônico e foi disponibilizado no site da SEFAZ o endereço eletrônico da Ouvidoria, face ao início dos trabalhos em home office, e mantido o Sistema Fala.BR de atendimento.



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 2020					
DESCRIÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
Comunicação	19	23	8	50	5%
Denúncia	12	14	32	58	5%
Elogio	2	2	0	4	1%
Reclamação	52	38	56	146	13%
Solicitação	333	169	340	842	76%
Sugestão	0	0	2	2	0%
TOTAL	418	246	438	1.102	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTOS DEMANDADOS NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020					
ASSUNTO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	% (aprox.)
Atendimento ao Público	7	3	31	41	4%
Auto de Infração	5	4	4	13	1%
Benefício Fiscal	7	2	1	10	1%
Certidão	3	7	4	14	1%
DARJ GNRE GRE	2	4	7	13	1%
Denúncias	25	28	35	88	8%
ICMS	49	23	45	117	11%
Inscrição Estadual	24	10	20	54	5%
IPVA	122	33	40	195	18%
ITD	102	99	140	341	30%
Outros	18	9	58	85	8%
Restituição	20	10	11	41	4%
SEI	11	4	9	24	2%
Servidor	22	10	32	64	6%
Tecnologia da Informação	1	0	1	2	0%
TOTAL	418	246	438	1.102	100%



II.3.1 Os assuntos mais demandados neste trimestre foram:

▪ **ITD**

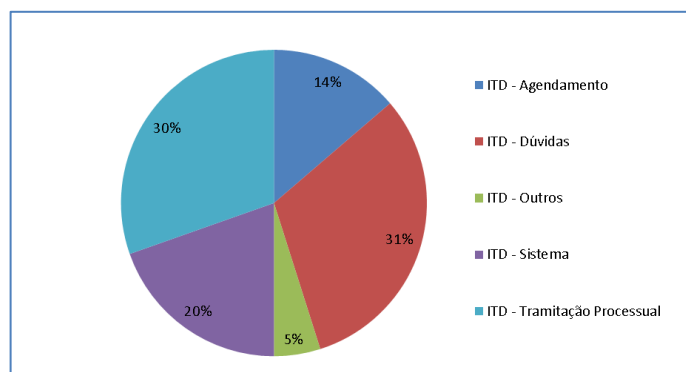
Maior incidência:

1. Reclamações sobre o tempo de tramitação dos processos;
2. Dúvidas no preenchimento de declaração e na emissão de guias; e
3. Dúvidas sobre os horários de agendamento, até então, previamente marcados.

JANEIRO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de janeiro, correspondem a 24% das demandas da Ouvidoria.

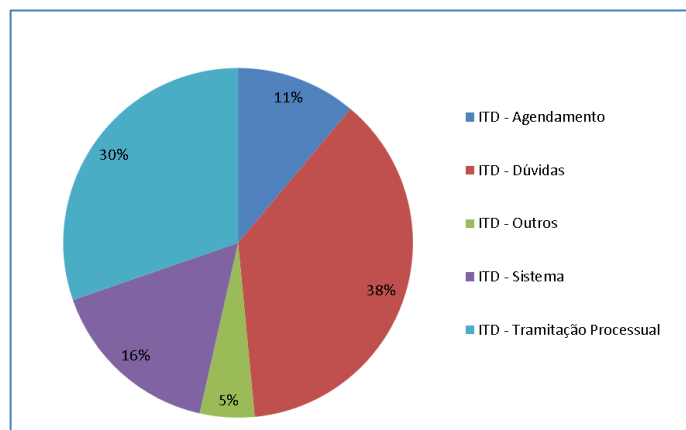
ITD - Agendamento	14
ITD - Dúvidas	32
ITD - Outros	5
ITD - Sistema	20
ITD - Tramitação Processual	31
Total Geral	102



FEVEREIRO – 2020

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

ITD - Agendamento	11
ITD - Dúvidas	37
ITD - Outros	5
ITD - Sistema	16
ITD - Tramitação Processual	30
Total Geral	99



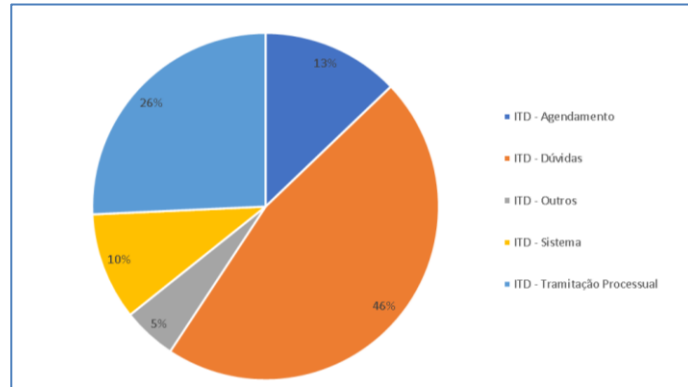


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de março, correspondem a 32% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	18
ITD - Dúvidas	65
ITD - Outros	7
ITD - Sistema	14
ITD - Tramitação Processual	36
Total Geral	140



▪ IPVA

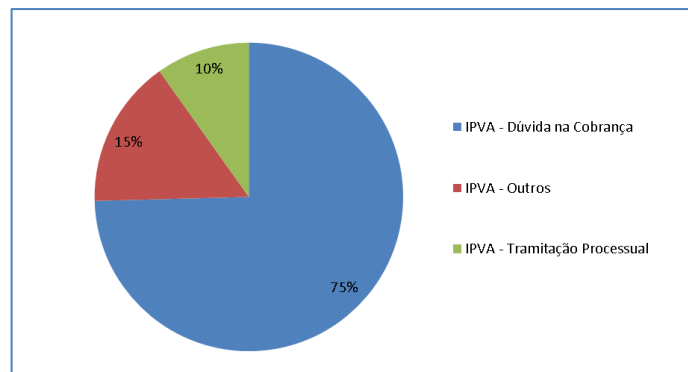
Maior incidência:

1. Dúvidas relacionadas à emissão de boletos e cálculo do IPVA, bem como prorrogação de prazo para pagamentos.

JANEIRO – 2020

As demandas relativas ao IPVA, no mês de janeiro, correspondem a 29% das demandas da Ouvidoria.

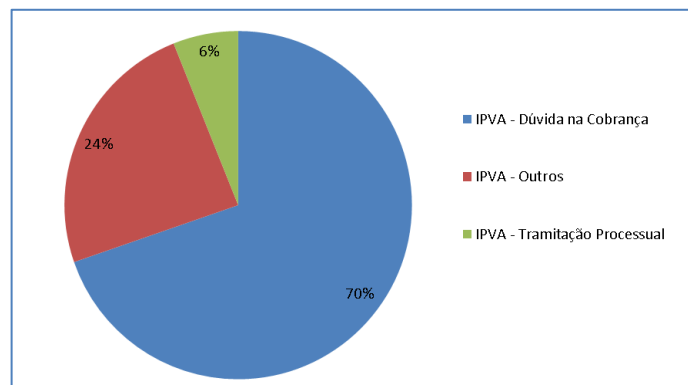
IPVA - Dúvida na Cobrança	91
IPVA - Outros	19
IPVA - Tramitação Processua	12
Total Geral	122



FEVEREIRO – 2020

As demandas relativas ao IPVA, no mês de fevereiro, correspondem a 13% das demandas da Ouvidoria.

IPVA - Dúvida na Cobrança	23
IPVA - Outros	8
IPVA - Tramitação Processua	2
Total Geral	33



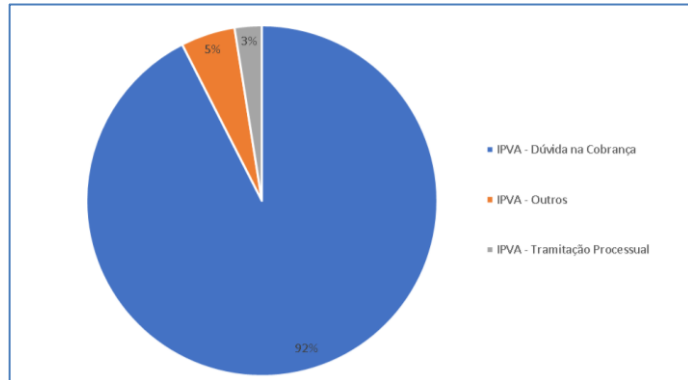


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

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

IPVA - Dívida na Cobrança	37
IPVA - Outros	2
IPVA - Tramitação Processual	1
Total Geral	40



▪ **ICMS**

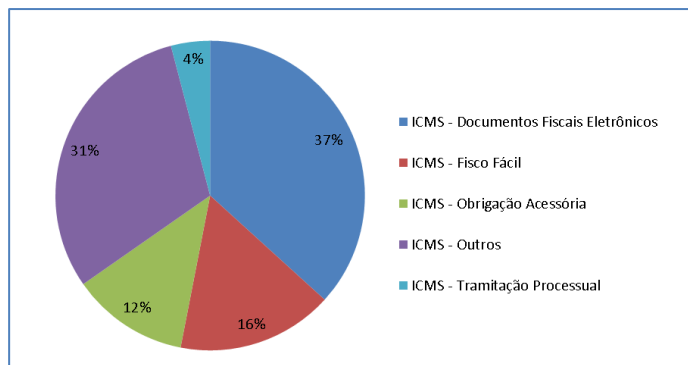
Maior incidência:

1. Solicitação de informações sobre emissão de segunda via de Notas Fiscais.

JANEIRO – 2020

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

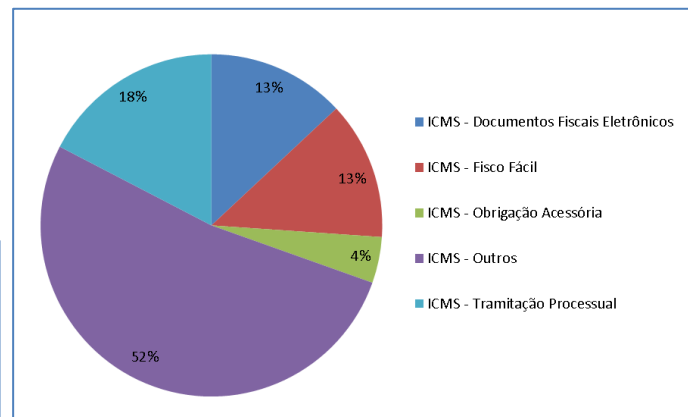
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	18
ICMS - Fisco Fácil	8
ICMS - Obrigação Acessória	6
ICMS - Outros	15
ICMS - Tramitação Processual	2
Total Geral	49



FEVEREIRO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	3
ICMS - Fisco Fácil	3
ICMS - Obrigação Acessória	1
ICMS - Outros	12
ICMS - Tramitação Processual	4
Total Geral	23



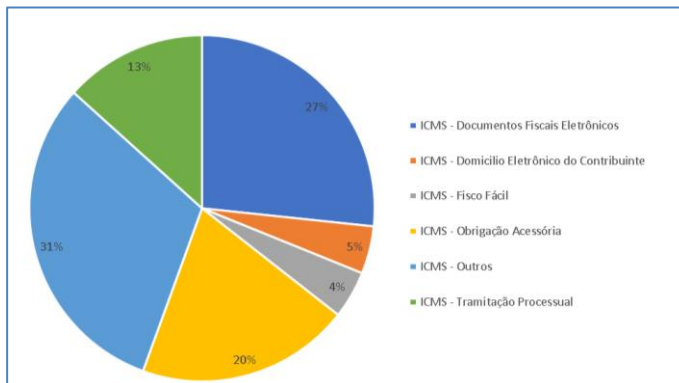


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MARÇO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	12
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	2
ICMS - Fisco Fácil	2
ICMS - Obrigação Acessória	9
ICMS - Outros	14
ICMS - Tramitação Processual	6
Total Geral	45



III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2020					
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	% aproximado	Demandas Prorrogadas por 10 dias	Demandas Concluídas	Demandas em Análise
Protocolo Geral da SEFAZ	2	2%	0	1	1
e-SIC	105	98%	19	99	6
TOTAL	107	100%	19	100	7



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