



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

## RELATÓRIO DO SEGUNDO 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 Segundo 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 Thaís Batista Fernandes do Nascimento.

#### II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	Abril	Mai	Junho	Total
Por canais eletrônicos*	368	379	322	1.069
Por ligações telefônicas	332	246	182	760
<b>Total</b>	<b>700</b>	<b>625</b>	<b>504</b>	<b>1.829</b>

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

#### II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	ABRIL	MAIO	JUNHO		
DESCRIÇÃO					
e-mail direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	40	45	73	158	09%
e-OUV	31	23	10	64	03%
Ligação telefônica	332	246	182	760	42%
Portal no Site da SEFAZ (formulário disponível)	295	310	237	842	46%
Presencial / Outros	2	1	2	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>625</b>	<b>504</b>	<b>1.829</b>	<b>100%</b>



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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	%
	ABRIL	MAIO	JUNHO		
Denúncia	107	89	66	262	14%
Elogio	1	3	2	6	0%
Orientação	481	397	329	1.207	66%
Reclamação	105	131	102	338	19%
Sugestão	6	5	5	16	1%
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>625</b>	<b>504</b>	<b>1.829</b>	<b>100%</b>

## **II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria**

ASSUNTO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
					(aproximado)
Benefício Fiscal	10	11	10	31	2%
Bolsistas		1		1	0%
Cadastro	41	54	46	141	8%
DARJ	5	5	10	20	1%
Denúncias	102	85	69	256	14%
Fornecedor	1	2	3	6	0%
GNRE	3		5	8	0%
GRE					0%
ICMS	117	141	94	352	19%
IPVA	124	84	63	271	15%
ITD	91	102	89	282	16%
Outros	60	56	36	152	8%
SEI	4	3	1	8	0%
Servidor	140	75	73	288	16%
Tecnologia da Informação	2	6	5	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>700</b>	<b>625</b>	<b>504</b>	<b>1.829</b>	<b>100%</b>



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

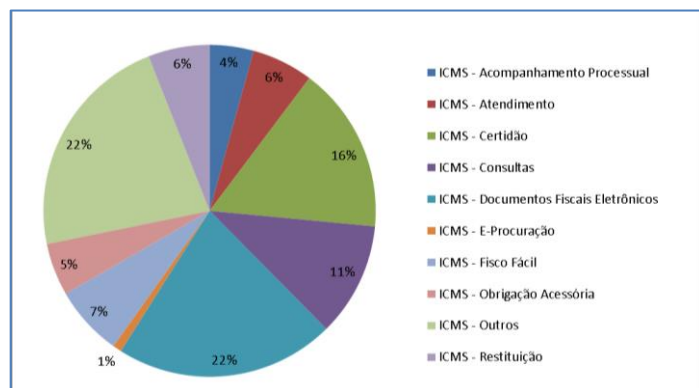
#### ▪ ICMS

Maior incidência = Problemas na emissão de Documentos Fiscais Eletrônicos e de Certidão.

#### **ABRIL – 2019**

As demandas relativas ao ICMS, no mês de abril, correspondem a 17% das demandas da Ouvidoria.

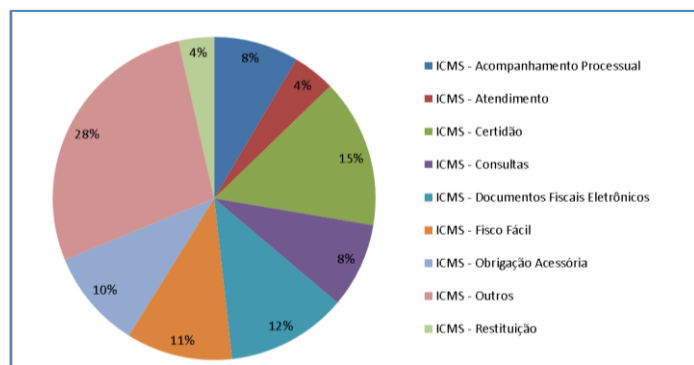
ICMS - Acompanhamento Processual	5
ICMS - Atendimento	7
ICMS - Certidão	19
ICMS - Consultas	13
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	25
ICMS - E-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	8
ICMS - Obrigação Acessória	6
ICMS - Outros	26
ICMS - Restituição	7
<b>Total Geral</b>	<b>117</b>



#### **MAIO – 2019**

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

ICMS - Acompanhamento Processual	12
ICMS - Atendimento	6
ICMS - Certidão	21
ICMS - Consultas	12
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	17
ICMS - Fisco Fácil	15
ICMS - Obrigação Acessória	14
ICMS - Outros	39
ICMS - Restituição	5
<b>Total Geral</b>	<b>141</b>



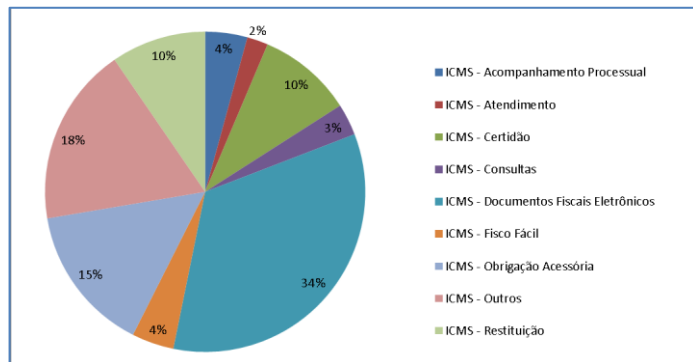


Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

## JUNHO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de junho, correspondem a 19% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Acompanhamento Processual	4
ICMS - Atendimento	2
ICMS - Certidão	9
ICMS - Consultas	3
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	32
ICMS - Fisco Fácil	4
ICMS - Obrigação Acessória	14
ICMS - Outros	17
ICMS - Restituição	9
<b>Total Geral</b>	<b>94</b>



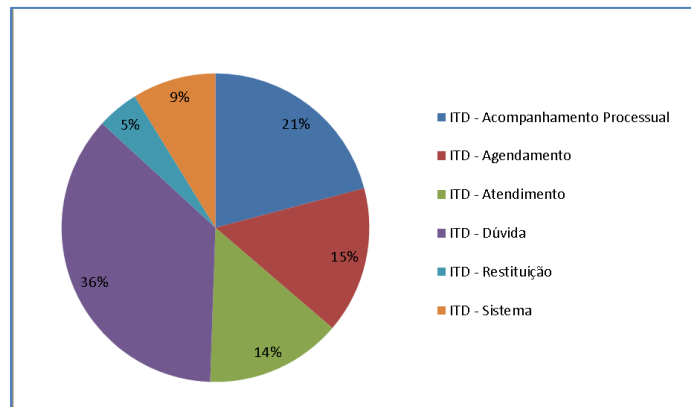
## ▪ ITD

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

## ABRIL – 2019

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

ITD - Acompanhamento Processual	19
ITD - Agendamento	14
ITD - Atendimento	13
ITD - Dúvida	33
ITD - Restituição	4
ITD - Sistema	8
<b>Total Geral</b>	<b>91</b>



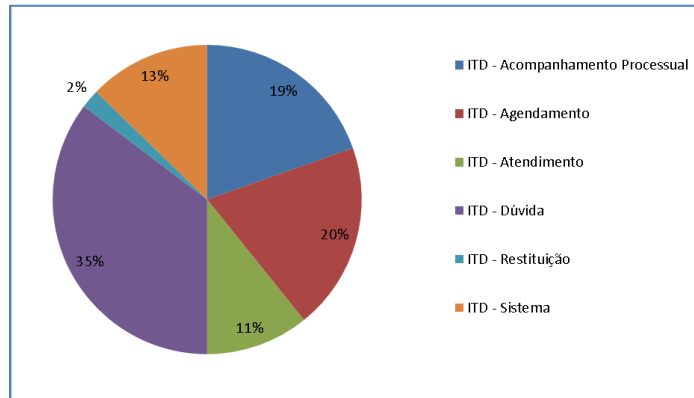


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

### MAIO – 2019

As demandas relativas ao ITD, no mês de maio, correspondem a 16% das demandas da Ouvidoria.

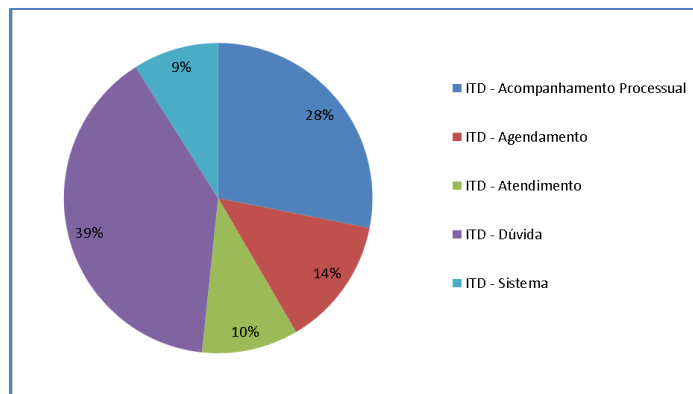
ITD - Acompanhamento Processual	20
ITD - Agendamento	20
ITD - Atendimento	11
ITD - Dúvida	36
ITD - Restituição	2
ITD - Sistema	13
<b>Total Geral</b>	<b>102</b>



### JUNHO – 2019

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

ITD - Acompanhamento Processual	25
ITD - Agendamento	12
ITD - Atendimento	9
ITD - Dúvida	35
ITD - Sistema	8
<b>Total Geral</b>	<b>89</b>





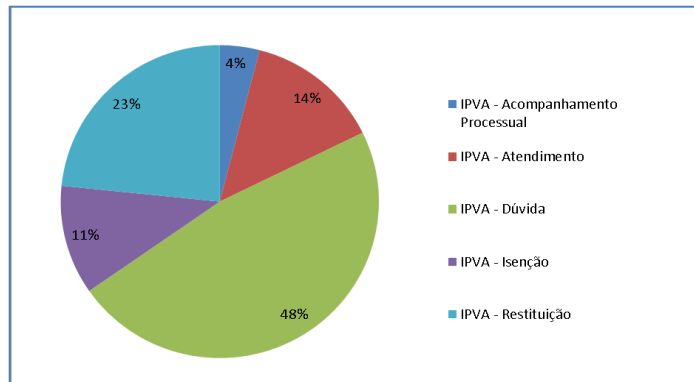
## ▪ IPVA

Maior incidência = Dúvidas relacionadas à valores do IPVA; reclamações sobre os procedimentos para se pedir restituição dos valores pagos em duplicidade.

### ABRIL – 2019

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

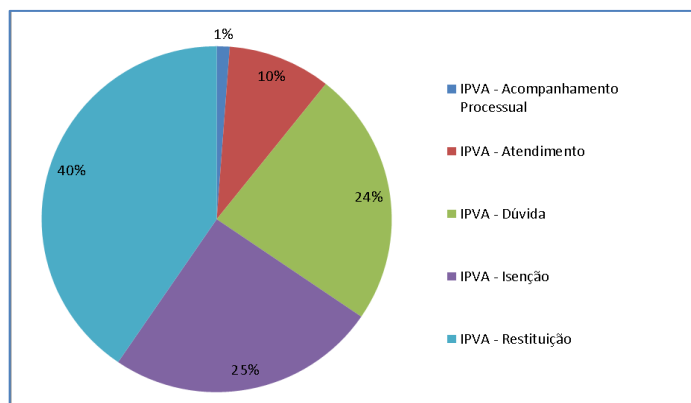
IPVA - Acompanhamento Processual	5
IPVA - Atendimento	17
IPVA - Dúvida	59
IPVA - Isenção	14
IPVA - Restituição	29
<b>Total Geral</b>	<b>124</b>



### MAIO – 2019

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

IPVA - Acompanhamento Processual	1
IPVA - Atendimento	8
IPVA - Dúvida	20
IPVA - Isenção	21
IPVA - Restituição	34
<b>Total Geral</b>	<b>84</b>

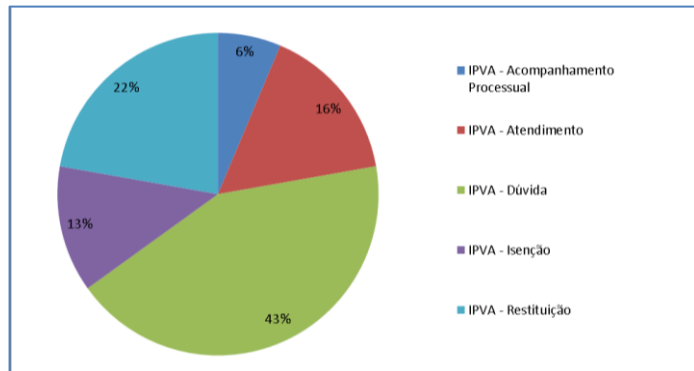




## JUNHO – 2019

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

IPVA - Acompanhamento Processual	4
IPVA - Atendimento	10
IPVA - Dúvida	27
IPVA - Isenção	8
IPVA - Restituição	14
<b>Total Geral</b>	<b>63</b>



### III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

Demandas da Lei de Acesso a Informação - 2º 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	02	04 %	01	0	0	0	02
E-SIC	46	96 %	18	11	0	41	05
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>07</b>

### 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, 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 e proporcionando o conhecimento dos problemas pelos gestores envolvidos.

**Eugenio Manuel da Silva Machado**  
**Dayene Aiache Belarmino, Léo Cunha Albuquerque Salgado, Rogério Antero da Cunha e Thaís Batista Fernandes do Nascimento.**