



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
Total	700	625	504	1.829

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%
TOTAL	700	625	504	1.829	100%



Govorno 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		
DESCRIÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	(aproximado)
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%
TOTAL	700	625	504	1.829	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	%
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%
TOTAL	700	625	504	1.829	100%



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

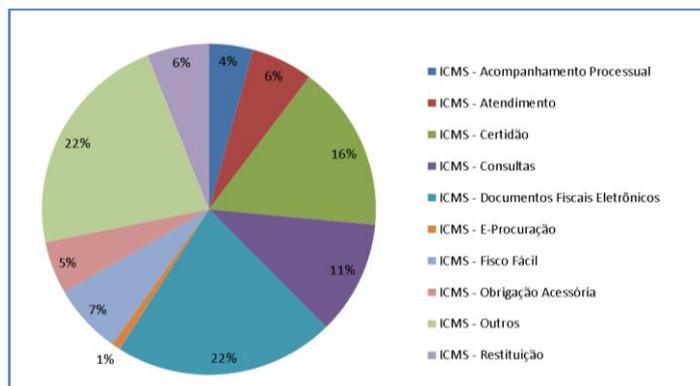
▪ ICMS

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.

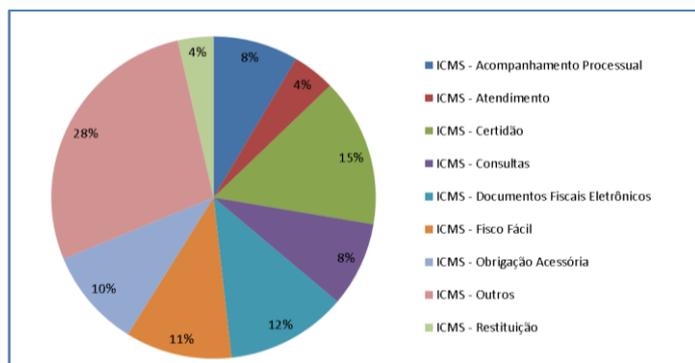
ICMS - Acompanhamento Processual	5
ICMS - Atendimento	7
ICMS - Certidão	19
ICMS - Consultas	13
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	25
ICMS - E-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	8
ICMS - Obrigação Acessória	6
ICMS - Outros	26
ICMS - Restituição	7
Total Geral	117



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
Total Geral	141



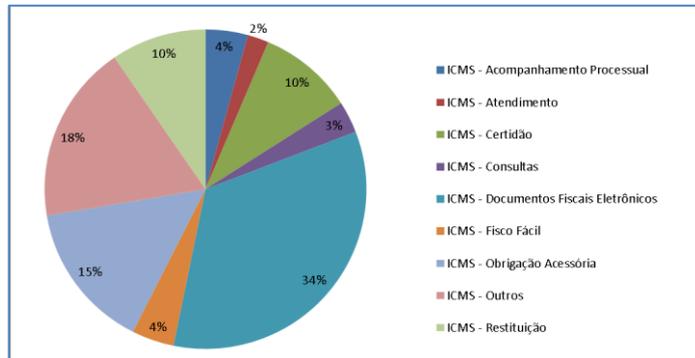


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

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
Total Geral	94



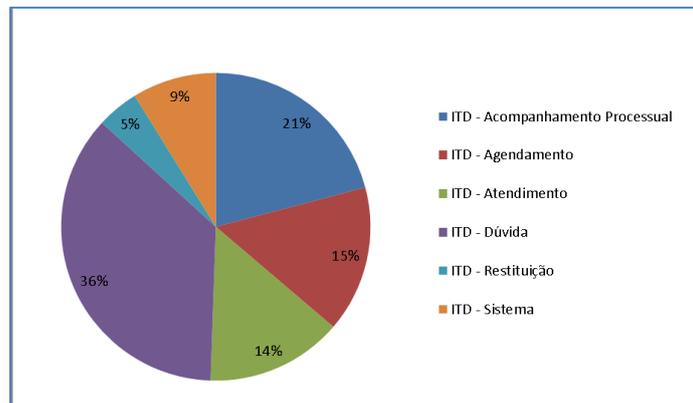
▪ ITD

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
Total Geral	91

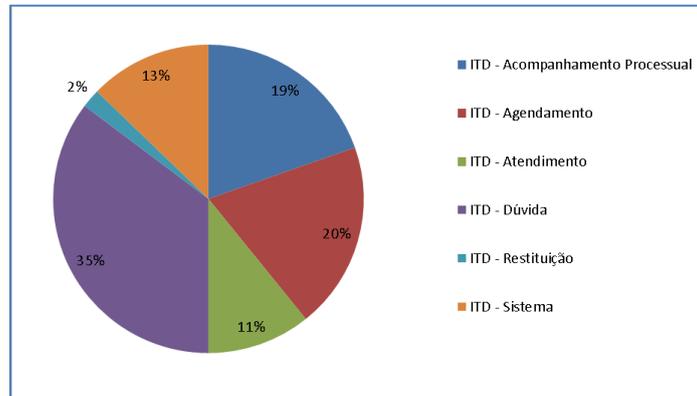




MAIO – 2019

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

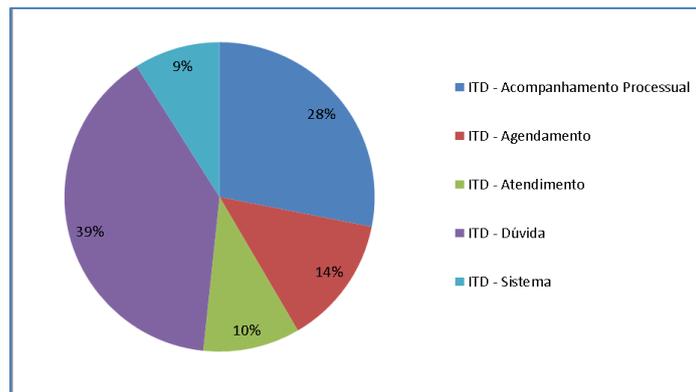
ITD - Acompanhamento Processual	20
ITD - Agendamento	20
ITD - Atendimento	11
ITD - Dúvida	36
ITD - Restituição	2
ITD - Sistema	13
Total Geral	102



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
Total Geral	89





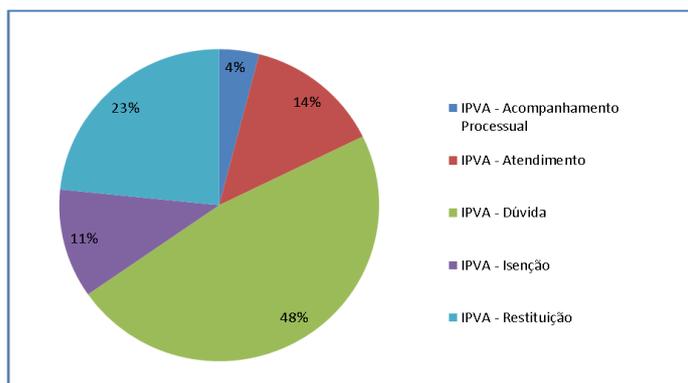
▪ IPVA

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.

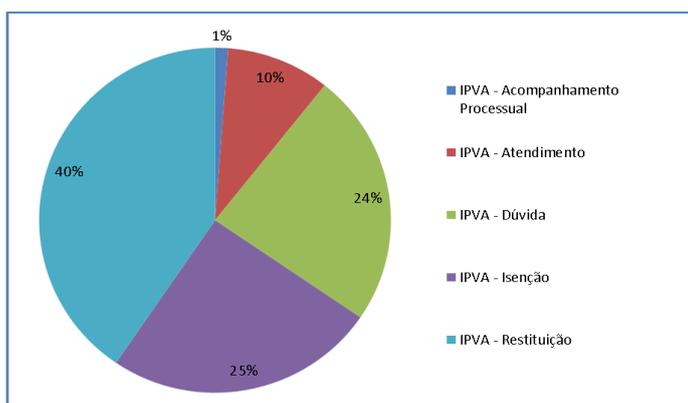
IPVA - Acompanhamento Processual	5
IPVA - Atendimento	17
IPVA - Dúvida	59
IPVA - Isenção	14
IPVA - Restituição	29
Total Geral	124



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
Total Geral	84

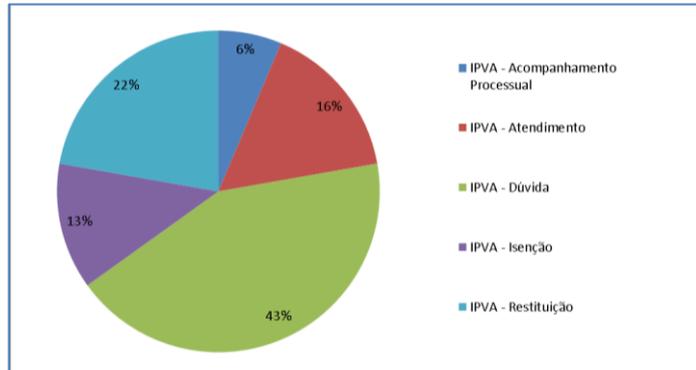




JUNHO – 2019

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
Total Geral	63



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
Total	48	100 %	19	11	0	41	07

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.