



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

RELATÓRIO DO SEGUNDO 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 Segundo 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	ABRIL	MAIO	JUNHO	Total
Por canais eletrônicos*	407	501	678	1.586
Por ligações telefônicas	0	0	0	0
TOTAL	407	501	678	1.586

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020					
DESCRIÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	% (aprox.)
e-Mail Direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	370	465	616	1.451	91%
Fala.BR (e-OUV)	37	36	62	135	9%
Ligação Telefônica	0	0	0	0	0%
Presencial / Outros	0	0	0	0	0%
TOTAL	407	501	678	1.586	100%

Em 17 de março foi suspenso o atendimento telefônico e presencial, sendo 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020					
DESCRIÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	% (aprox.)
Comunicação	6	6	10	22	1%
Denúncia	14	21	33	68	4%
Elogio	1	5	2	8	1%
Reclamação	18	12	20	50	3%
Solicitação	367	454	613	1.434	91%
Sugestão	1	3	0	4	0%
TOTAL	407	501	678	1.586	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTOS DEMANDADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020					
ASSUNTO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	% (aprox.)
Atendimento ao Público	57	52	70	179	11%
Auto de Infração	12	13	18	43	3%
Benefício Fiscal	4	1	4	9	1%
Certidão	12	7	9	28	1%
DARJ GNRE GRE	4	10	6	20	1%
Denúncias	15	26	34	75	5%
ICMS	52	57	77	186	12%
Inscrição Estadual	27	31	21	79	5%
IPVA	15	19	40	74	5%
ITD	113	161	259	533	33%
Outros	46	65	67	178	11%
SEI	13	16	22	51	3%
Servidor	36	39	44	119	8%
Tecnologia da Informação	1	4	7	12	1%
TOTAL	407	501	678	1.586	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**

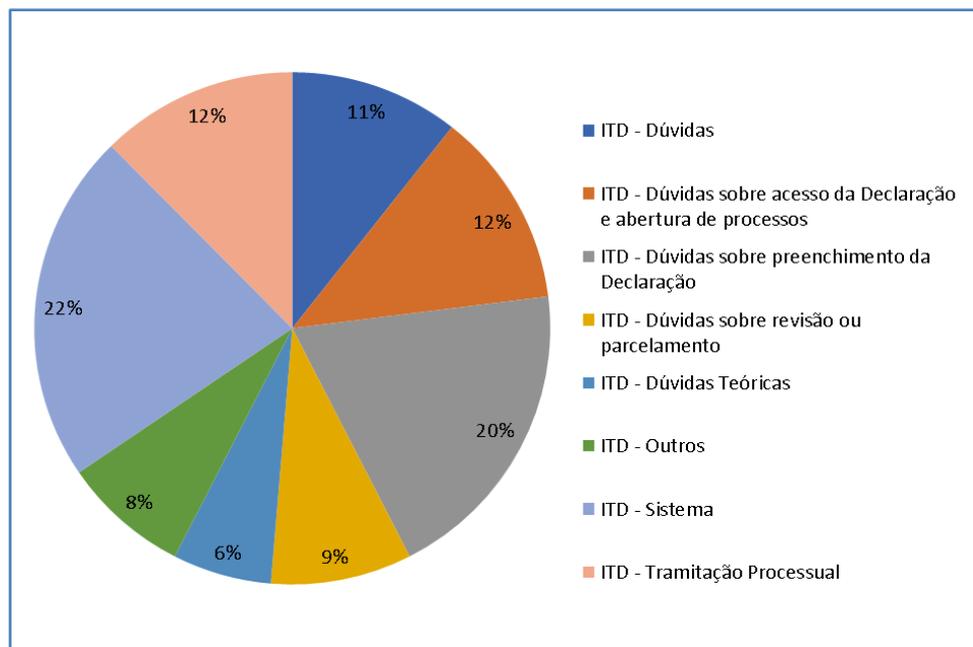
Maior incidência:

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

ABRIL – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de abril, correspondem a 27% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Dúvidas	12
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	14
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	22
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	10
ITD - Dúvidas Teóricas	7
ITD - Outros	9
ITD - Sistema	25
ITD - Tramitação Processual	14
Total Geral	113



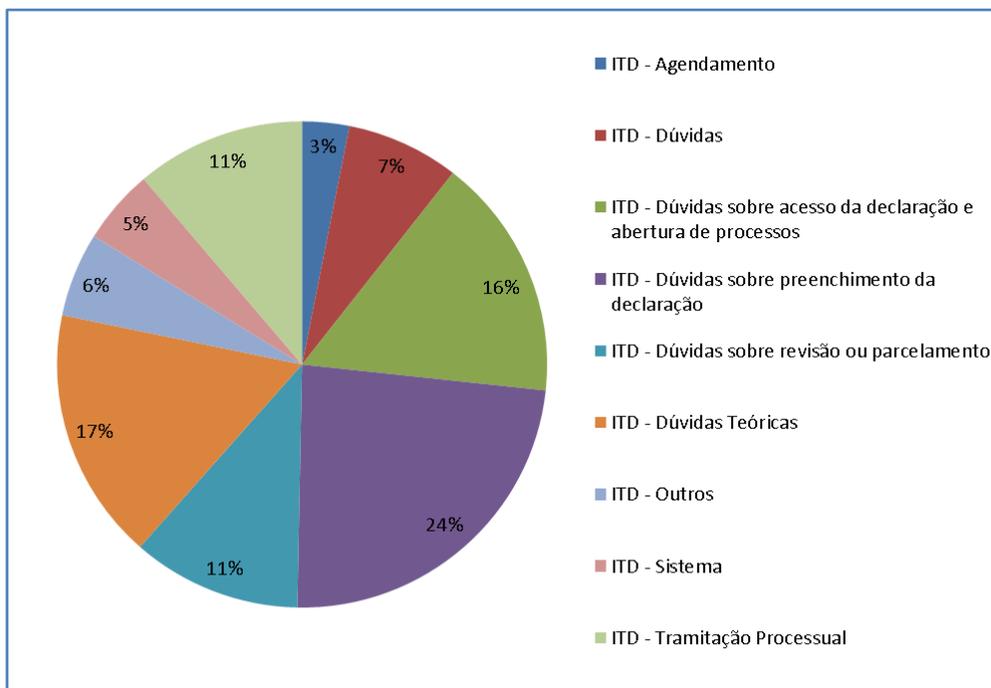


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MAIO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de maio, correspondem a 33% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	5
ITD - Dúvidas	12
ITD - Dúvidas sobre acesso da declaração e abertura de processos	26
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da declaração	38
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	18
ITD - Dúvidas Teóricas	27
ITD - Outros	9
ITD - Sistema	8
ITD - Tramitação Processual	18
Total Geral	161



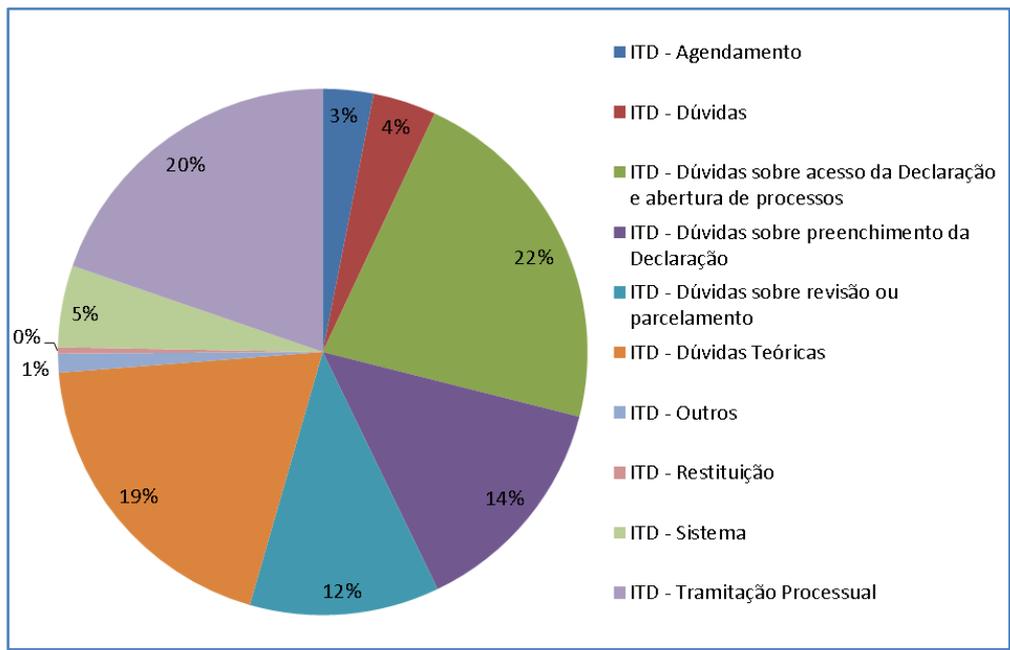


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

JUNHO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de junho, correspondem a 39% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	8
ITD - Dúvidas	10
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	57
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	36
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	30
ITD - Dúvidas Teóricas	50
ITD - Outros	3
ITD - Restituição	1
ITD - Sistema	13
ITD - Tramitação Processual	51
Total Geral	259





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

▪ **ICMS**

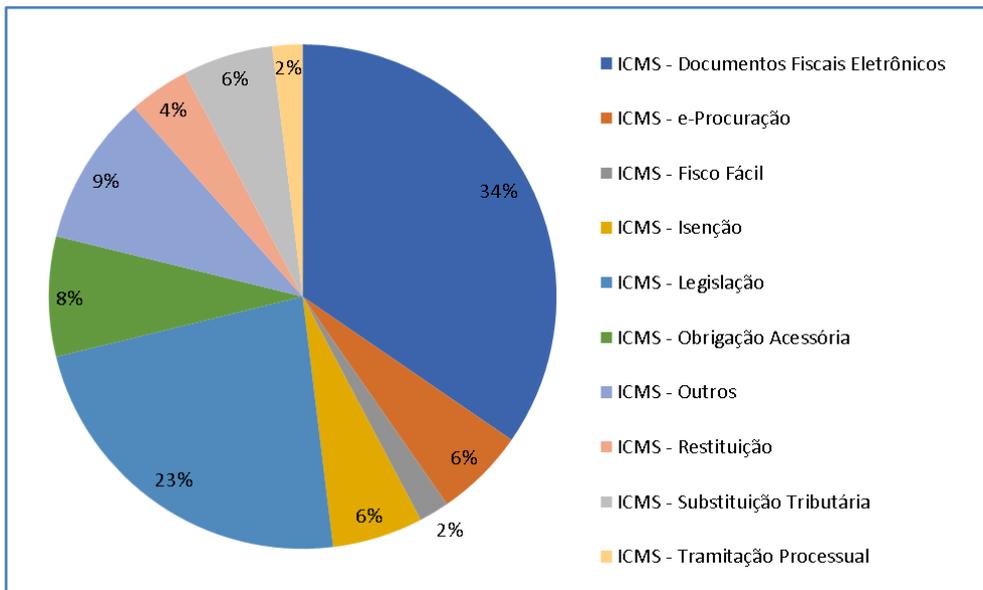
Maior incidência:

a. Dúvidas relacionadas à emissão de Notas Fiscais.

ABRIL – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	18
ICMS - e-Procuração	3
ICMS - Fisco Fácil	1
ICMS - Isenção	3
ICMS - Legislação	12
ICMS - Obrigação Acessória	4
ICMS - Outros	5
ICMS - Restituição	2
ICMS - Substituição Tributária	3
ICMS - Tramitação Processual	1
Total Geral	52



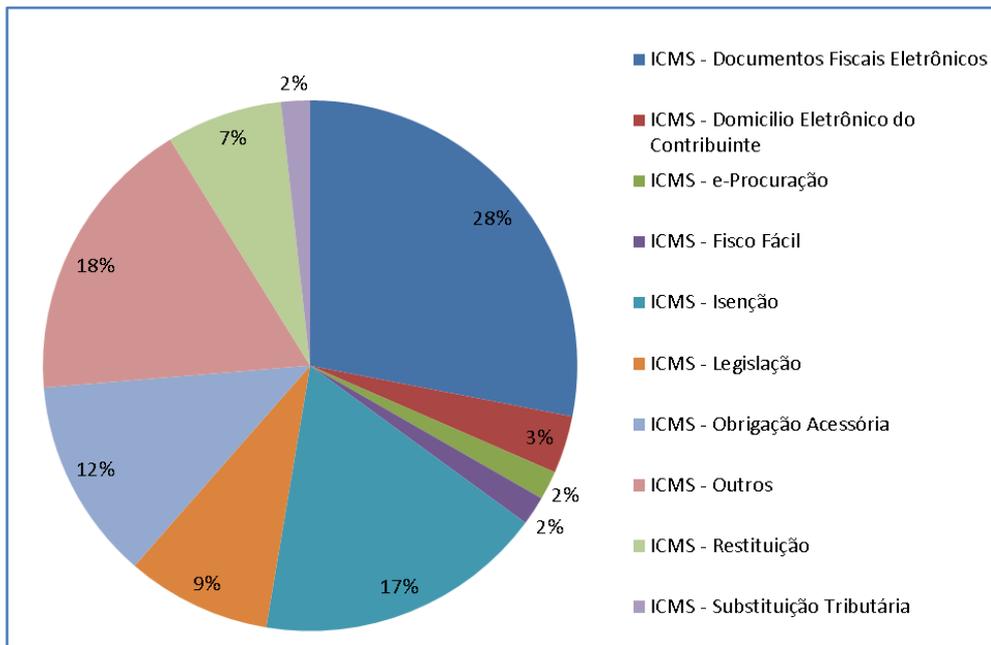


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MAIO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	16
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	2
ICMS - e-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	1
ICMS - Isenção	10
ICMS - Legislação	5
ICMS - Obrigação Acessória	7
ICMS - Outros	10
ICMS - Restituição	4
ICMS - Substituição Tributária	1
Total Geral	57



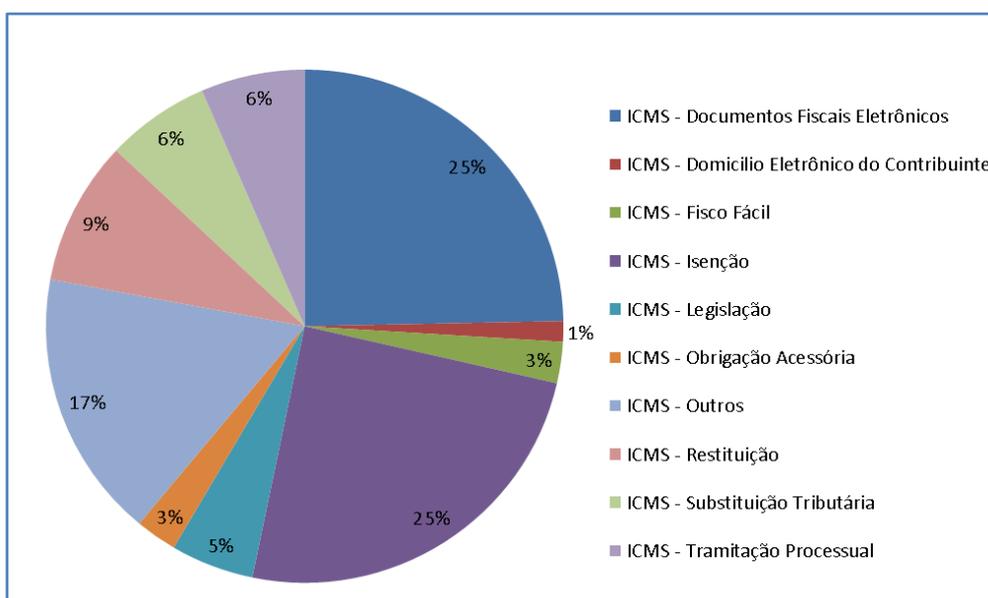


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

JUNHO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	19
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	1
ICMS - Fisco Fácil	2
ICMS - Isenção	19
ICMS - Legislação	4
ICMS - Obrigação Acessória	2
ICMS - Outros	13
ICMS - Restituição	7
ICMS - Substituição Tributária	5
ICMS - Tramitação Processual	5
Total Geral	77





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

▪ **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

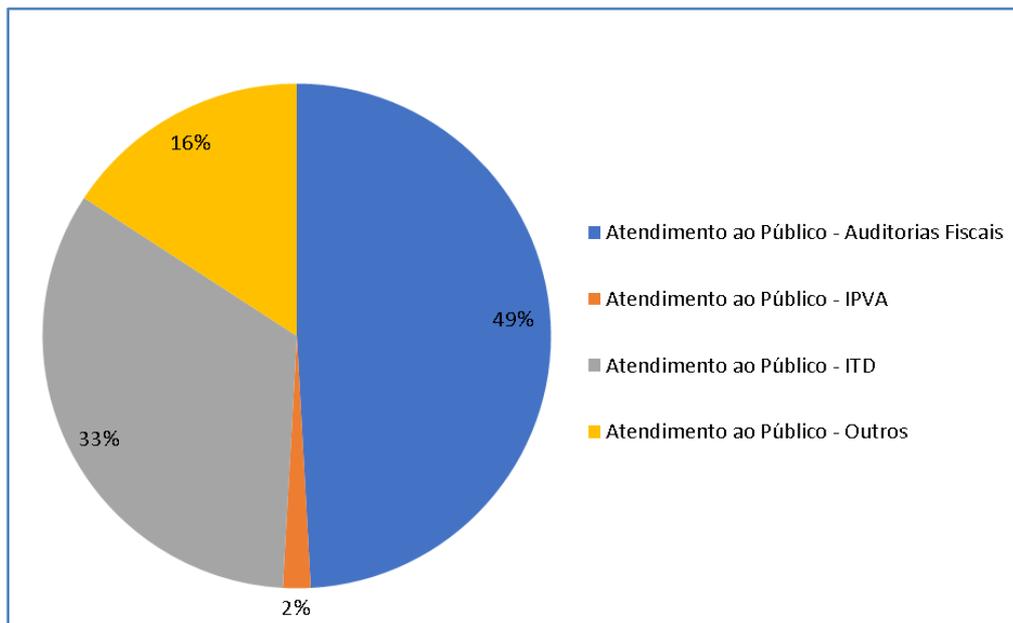
Maior incidência:

- a. Dúvidas sobre como se daria o atendimento nas Auditorias Fiscais ou previsão para o atendimento presencial.

ABRIL – 2020

As demandas relativas ao ATENDIMENTO, no mês de abril, correspondem a 14% das demandas da Ouvidoria.

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	28
Atendimento ao Público - IPVA	1
Atendimento ao Público - ITD	19
Atendimento ao Público - Outros	9
Total Geral	57



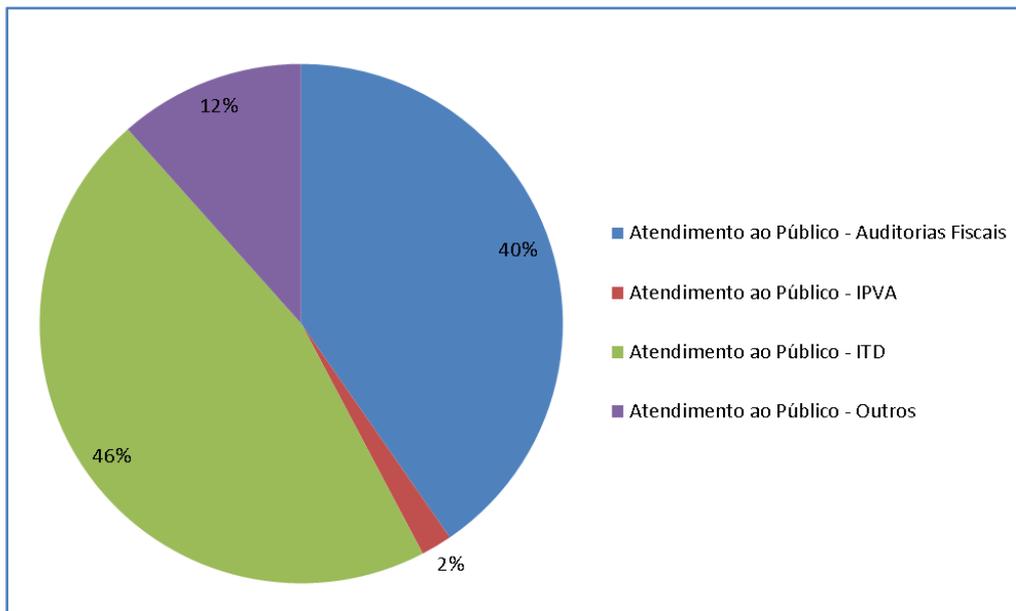


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

MAIO – 2020

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

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	21
Atendimento ao Público - IPVA	1
Atendimento ao Público - ITD	24
Atendimento ao Público - Outros	6
Total Geral	52



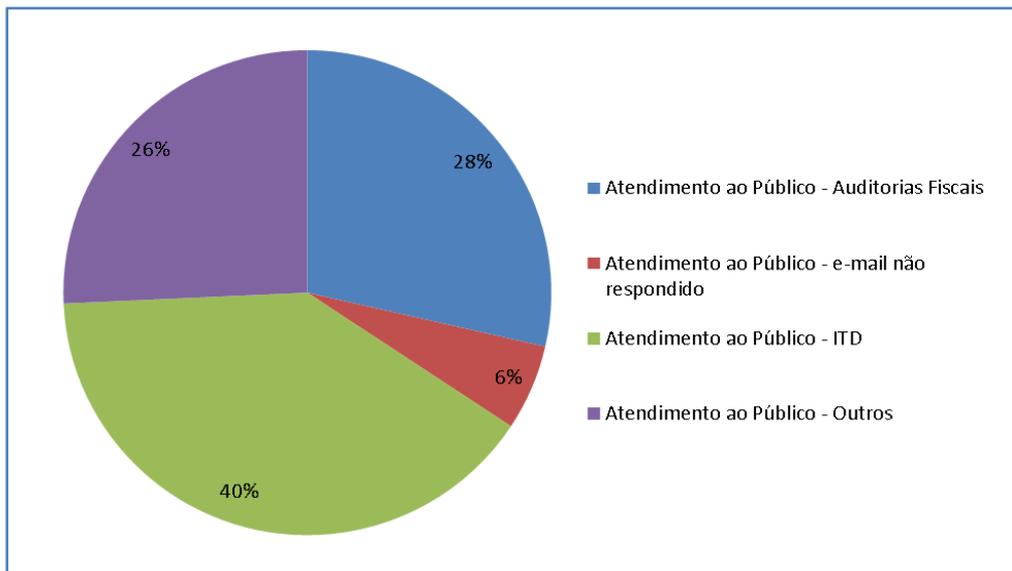


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

JUNHO – 2020

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

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	20
Atendimento ao Público - e-mail não respondido	4
Atendimento ao Público - ITD	28
Atendimento ao Público - Outros	18
Total Geral	70



III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020					
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	% aproximado	Demandas Prorrogadas por 10 dias	Demandas Concluídas	Demandas em Análise
Protocolo Geral da SEFAZ	0	0%	0	0	0
e-SIC	96	100%	16	84	12
TOTAL	96	100%	16	84	12

*Dados extraídos do sistema e-SIC.RJ, em 07 de jul de 2020.



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