



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
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>501</b>	<b>678</b>	<b>1.586</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>501</b>	<b>678</b>	<b>1.586</b>	<b>100%</b>

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**

<b>TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>					
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>501</b>	<b>678</b>	<b>1.586</b>	<b>100%</b>

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

<b>ASSUNTOS DEMANDADOS NO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020</b>					
<b>ASSUNTO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
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%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>501</b>	<b>678</b>	<b>1.586</b>	<b>100%</b>



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

### **II.3.1 Os assuntos mais demandados neste trimestre foram:**

#### ▪ **ITD**

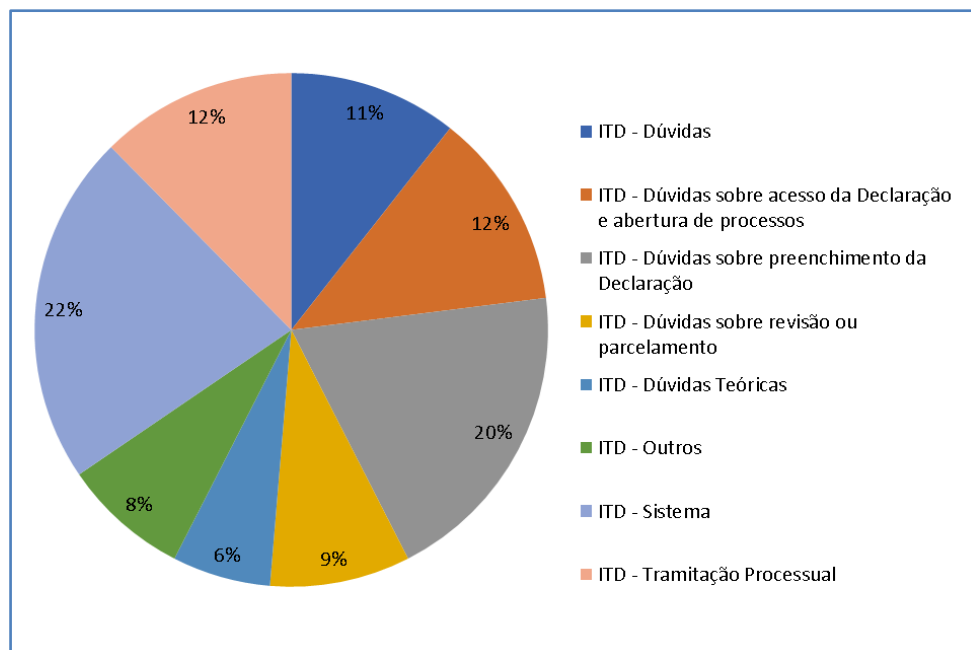
Maior incidência:

- 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
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>



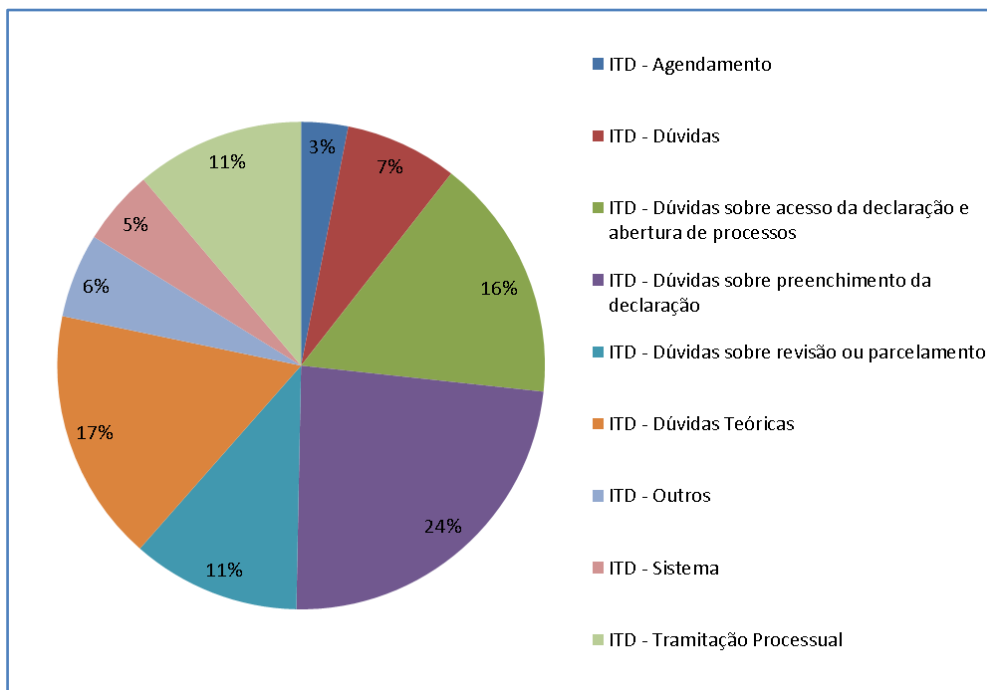


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**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
<b>Total Geral</b>	<b>161</b>



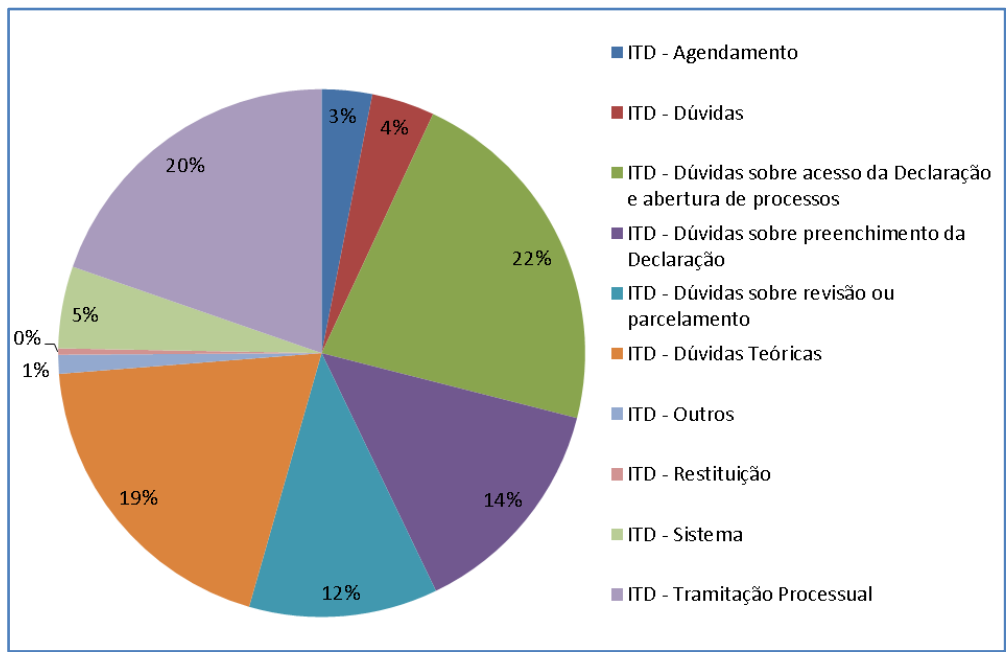


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**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
<b>Total Geral</b>	<b>259</b>





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

▪ **ICMS**

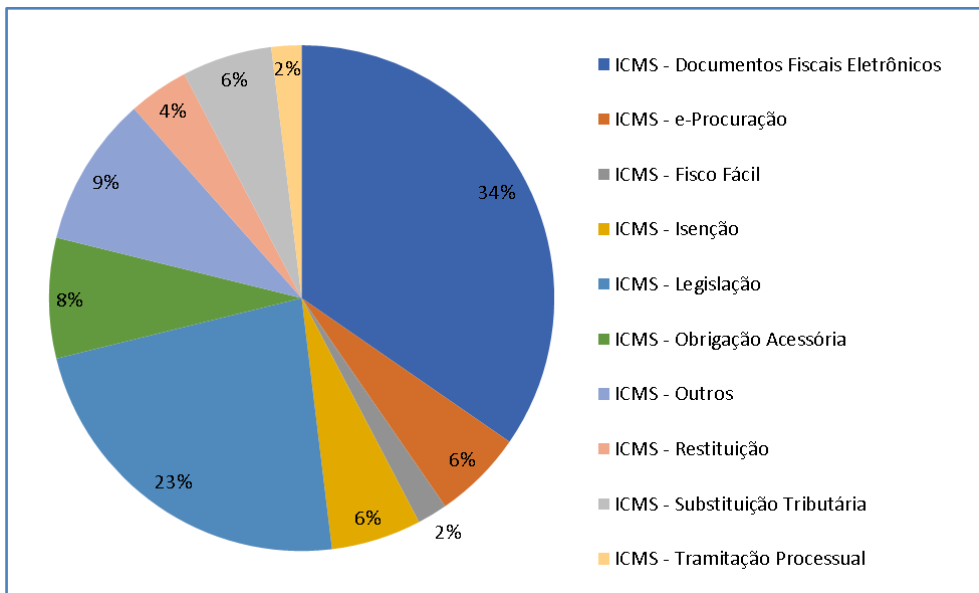
Maior incidência:

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-Procureação	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
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>



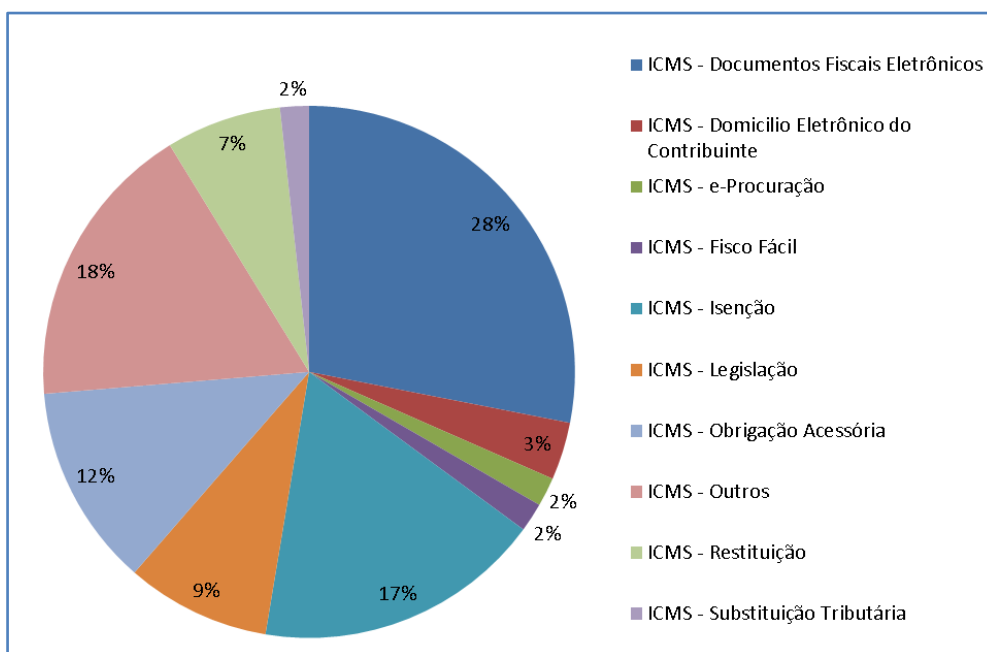


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**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
<b>Total Geral</b>	<b>57</b>



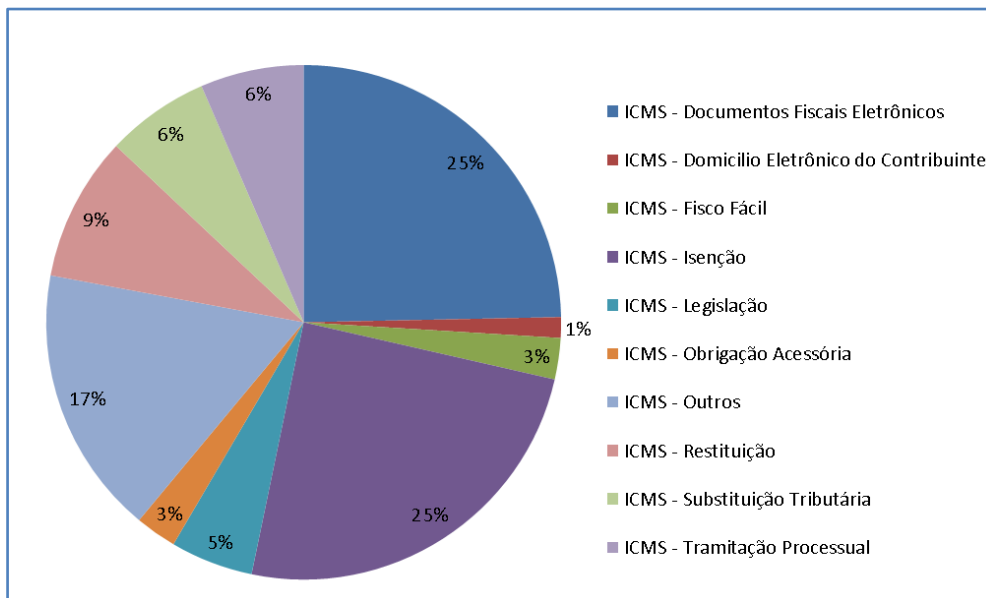


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**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
<b>Total Geral</b>	<b>77</b>







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

▪ **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

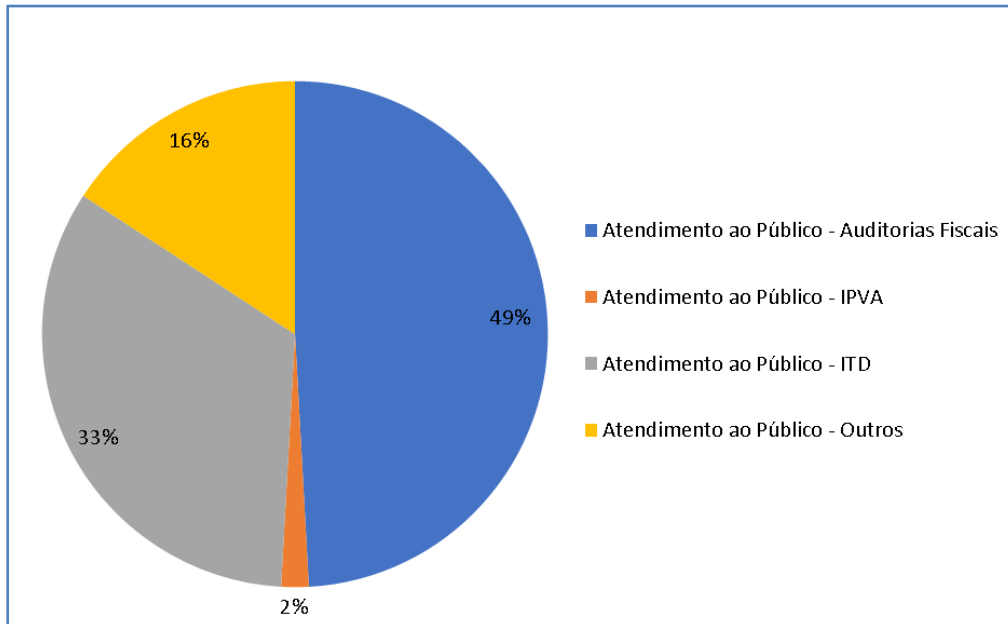
Maior incidência:

- 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
<b>Total Geral</b>	<b>57</b>



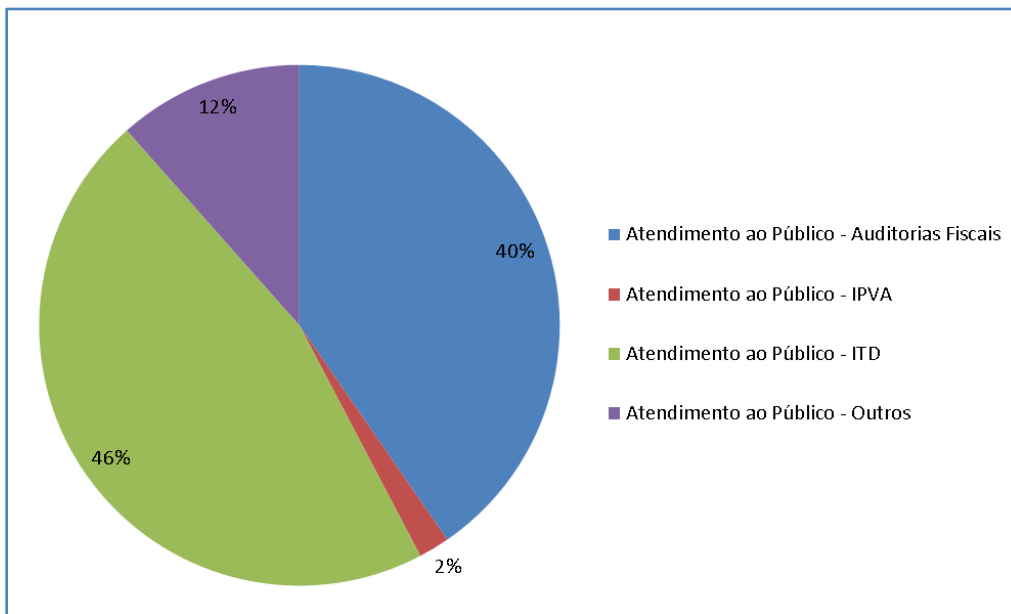


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

### 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
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>



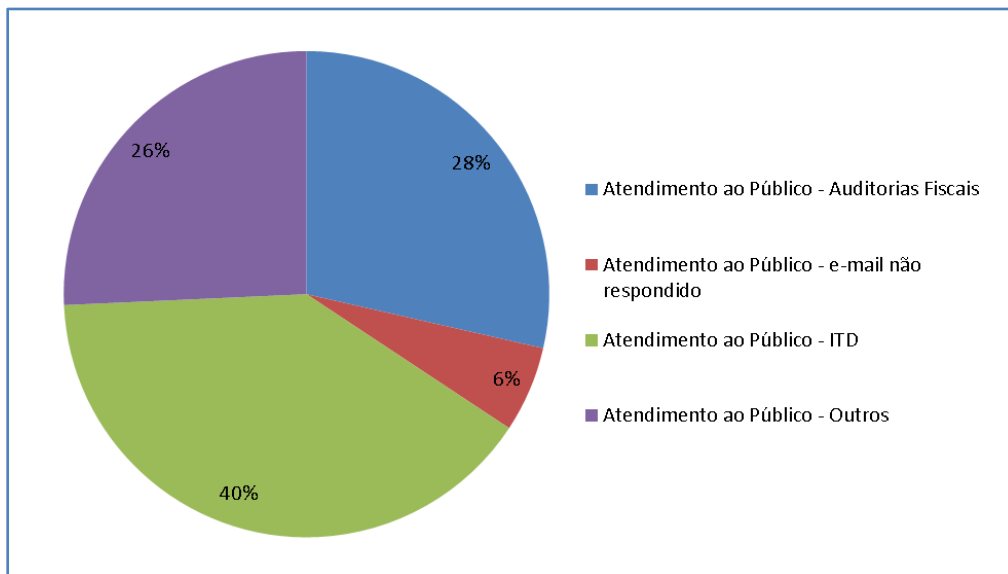


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

### 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
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>



### 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
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>12</b>

\*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**