



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

RELATÓRIO DO TERCEIRO 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 Terceiro 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 Thais Batista Fernandes do Nascimento.

II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	Julho	Agosto	Setembro	Total
Por canais eletrônicos*	581	393	367	1.341
Por ligações telefônicas	170	148	179	497
Total	751	541	546	1.838

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

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO		
DESCRÇÃO					
E-mail direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	103	79	93	275	15%
e-OUV (Fale com a Gente)	198	68	60	326	18%
Ligação telefônica	170	148	179	497	27%
Portal no Site da SEFAZ (formulário disponível)	275	241	206	722	39%
Presencial / Outros	5	5	8	18	1%
TOTAL	751	541	546	1.838	100%



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

II.2 - Tipo de manifestações para a Ouvidoria

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO		
Comunicação	0	0	27	27	1%
Denúncia	134	71	90	295	16%
Elogio	2	4	4	10	1%
Reclamação	211	123	99	433	24%
Orientação / Solicitação	403	339	325	1.067	58%
Sugestão	1	4	1	6	0%
TOTAL	751	541	546	1.838	100%

II.3 - Assuntos das manifestações para a Ouvidoria

ASSUNTO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	% (aproximado)
Atendimento ao Público	0	0	16	16	1%
Auto de Infração	0	0	5	5	0%
Benefício Fiscal	20	21	11	52	3%
Cadastro / Inscrição Estadual	42	41	38	121	7%
Certidão	0	0	11	11	1%
DARJ GNRE GRE	6	8	5	19	1%
Denúncias	162	66	102	330	18%
Fornecedor	2	6	0	8	0%
ICMS	147	111	69	327	17%
IPVA	100	83	40	223	12%
ITD	114	103	111	328	18%
Restituição	0	0	24	24	1%
Outros	43	47	68	158	9%
SEI	4	7	4	15	1%
Servidor	80	39	38	157	9%
Tecnologia da Informação	31	9	4	44	2%
TOTAL	751	541	546	1.838	100%



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

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

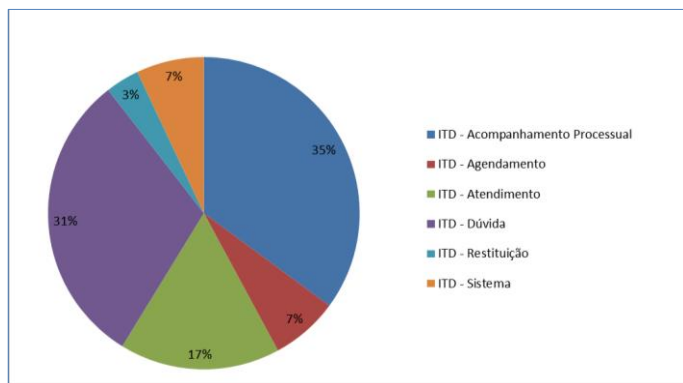
▪ ITD

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

JULHO – 2019

As demandas relativas ao ITD, no mês de julho, correspondem a 15% das demandas da Ouvidoria.

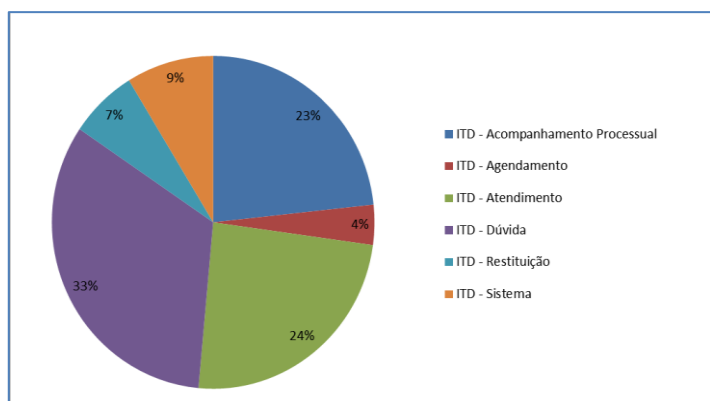
ITD - Acompanhamento Processual	40
ITD - Agendamento	8
ITD - Atendimento	19
ITD - Dúvida	35
ITD - Restituição	4
ITD - Sistema	8
Total Geral	114



AGOSTO – 2019

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

ITD - Acompanhamento Processual	24
ITD - Agendamento	4
ITD - Atendimento	25
ITD - Dúvida	34
ITD - Restituição	7
ITD - Sistema	9
Total Geral	103



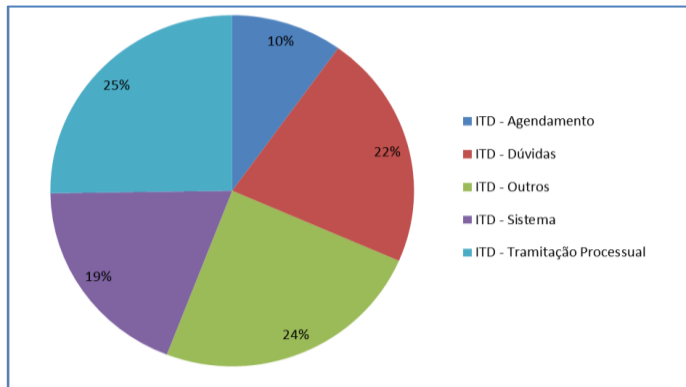


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

SETEMBRO – 2019

As demandas relativas ao ITD, no mês de setembro, correspondem a 20% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	11
ITD - Dúvidas	24
ITD - Outros	27
ITD - Sistema	21
ITD - Tramitação Processual	28
Total Geral	111



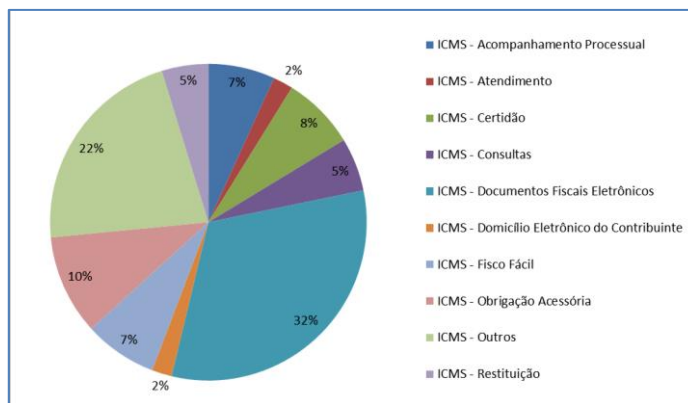
▪ **ICMS**

Maior incidência = Dúvidas com relação aos documentos eletrônicos fiscais, entendimento do DANFE e procedimentos quando da não entrega de Comprovante fiscal.

JULHO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de julho, correspondem a 20% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Acompanhamento Processual	10
ICMS - Atendimento	3
ICMS - Certidão	11
ICMS - Consultas	8
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	47
ICMS - Domicílio Eletrônico do Contribuinte	3
ICMS - Fisco Fácil	11
ICMS - Obrigação Acessória	15
ICMS - Outros	32
ICMS - Restituição	7
Total Geral	147



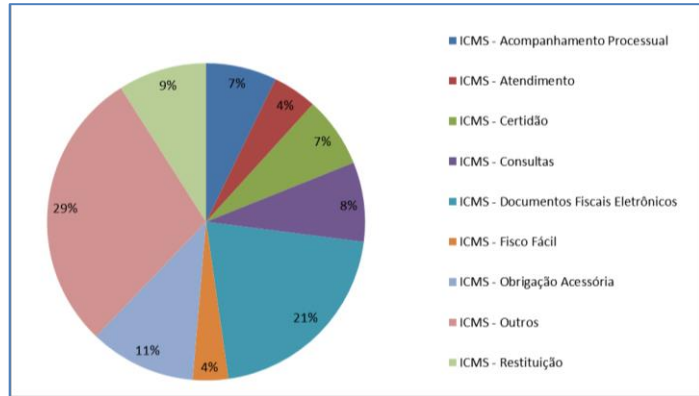


Governo do Estado do Rio de Janeiro
 Secretaria de Estado de Fazenda
 Ouvidoria

AGOSTO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de agosto, correspondem a 21% das demandas da Ouvidoria.

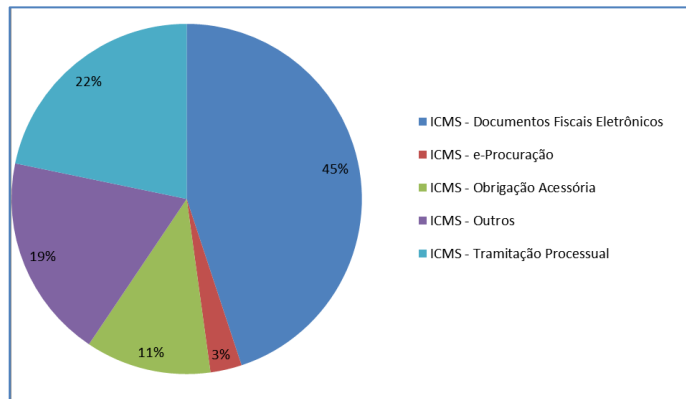
ICMS - Acompanhamento Processual	8
ICMS - Atendimento	5
ICMS - Certidão	8
ICMS - Consultas	9
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	23
ICMS - Fisco Fácil	4
ICMS - Obrigação Acessória	12
ICMS - Outros	32
ICMS - Restituição	10
Total Geral	111



SETEMBRO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de setembro, correspondem a 7% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	31
ICMS - e-Procuração	2
ICMS - Obrigação Acessória	8
ICMS - Outros	13
ICMS - Tramitação Processual	15
Total Geral	69





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

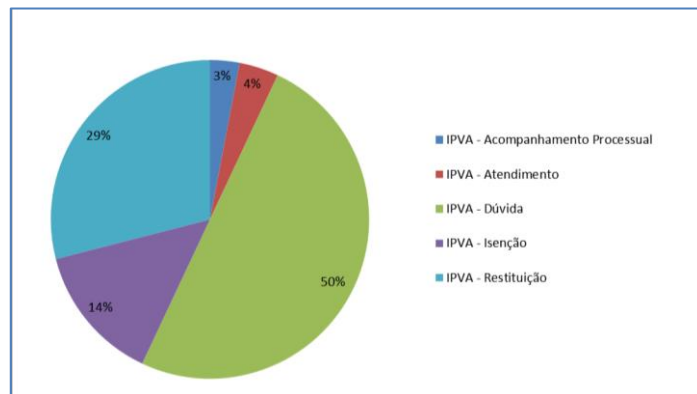
▪ IPVA

Maior incidência = Dúvidas relacionadas à emissão de boletos e cálculo do IPVA; reclamações sobre o sistema que permite pagar em duplicidade; reclamações sobre os procedimentos para se pedir restituição dos valores pagos em duplicidade e a demora existente para receber.

JULHO – 2019

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

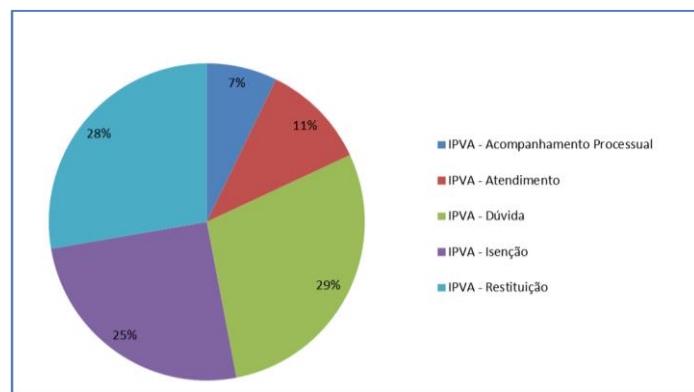
IPVA - Acompanhamento Processual	3
IPVA - Atendimento	4
IPVA - Dúvida	50
IPVA - Isenção	14
IPVA - Restituição	29
Total Geral	100



AGOSTO – 2019

As demandas relativas ao IPVA, no mês de agosto, correspondem a 15% das demandas da Ouvidoria.

IPVA - Acompanhamento Processual	6
IPVA - Atendimento	9
IPVA - Dúvida	24
IPVA - Isenção	21
IPVA - Restituição	23
Total Geral	83



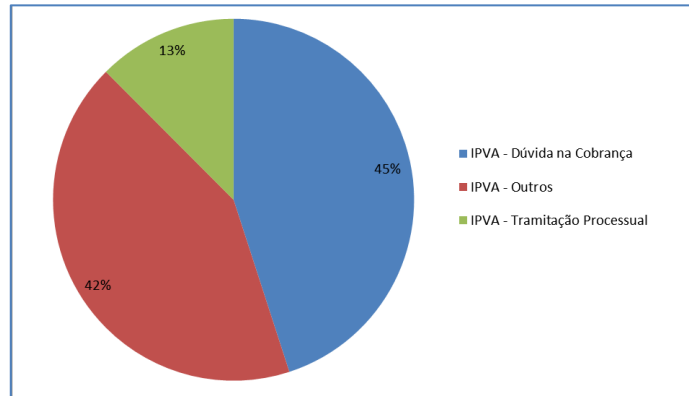


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

SETEMBRO – 2019

As demandas relativas ao IPVA, no mês de setembro, correspondem a 7% das demandas da Ouvidoria.

IPVA - Dívida na Cobrança	18
IPVA - Outros	17
IPVA - Tramitação Processual	5
Total Geral	40



III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

Demandas da Lei de Acesso a Informação - 3º 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	0	0 %	0	0	0	0	0
E-SIC	56	100 %	21	25	0	52	4
Total	56	100 %	21	25	0	52	4



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 contribuinte 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 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, em forma de planilha, com periodicidade quinzenal, para avaliação e possíveis ações fiscais, sempre sendo respeitado o sigilo fiscal dos envolvidos.

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