



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

## RELATÓRIO DO TERCEIRO 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 Terceiro 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 e Thaís Batista Fernandes do Nascimento.

#### II - NOSSOS NÚMEROS:

Manifestações/mês	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total
Por canais eletrônicos*	885	771	757	2.413
Por ligações telefônicas	0	0	225	225
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>771</b>	<b>982</b>	<b>2.638</b>

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

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

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020					
DESCRIÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	% (aprox.)
e-Mail Direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	810	702	691	2.203	83%
Fala.BR (e-OUV)	75	69	63	207	8%
Ligação Telefônica	0	0	225	225	9%
Presencial / Outros	0	0	3	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>771</b>	<b>982</b>	<b>2.638</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**

<b>TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020</b>					
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Comunicação	7	1	1	9	0%
Denúncia	44	48	44	136	5%
Elogio	0	3	6	9	0%
Reclamação	40	36	38	114	5%
Solicitação	792	680	891	2.363	90%
Sugestão	2	3	2	7	0%
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>771</b>	<b>982</b>	<b>2.638</b>	<b>100%</b>

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

<b>ASSUNTOS DEMANDADOS NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2020</b>					
<b>ASSUNTO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% (aprox.)</b>
Atendimento ao Público	89	43	49	181	7%
Auto de Infração	17	8	9	34	1%
Benefício Fiscal	13	6	7	26	1%
Certidão	14	10	14	38	1%
DARJ   GNRE   GRE	10	8	7	25	1%
Denúncias	46	51	50	147	6%
ICMS	84	66	90	240	9%
Inscrição Estadual	39	32	36	107	4%
IPVA	38	38	38	114	4%
ITD	360	375	489	1.224	46%
Outros	92	68	66	226	9%
SEI	48	43	80	171	7%
Servidor	34	18	38	90	3%
Tecnologia da Informação	1	5	9	15	1%
<b>TOTAL</b>	<b>885</b>	<b>771</b>	<b>982</b>	<b>2.638</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**

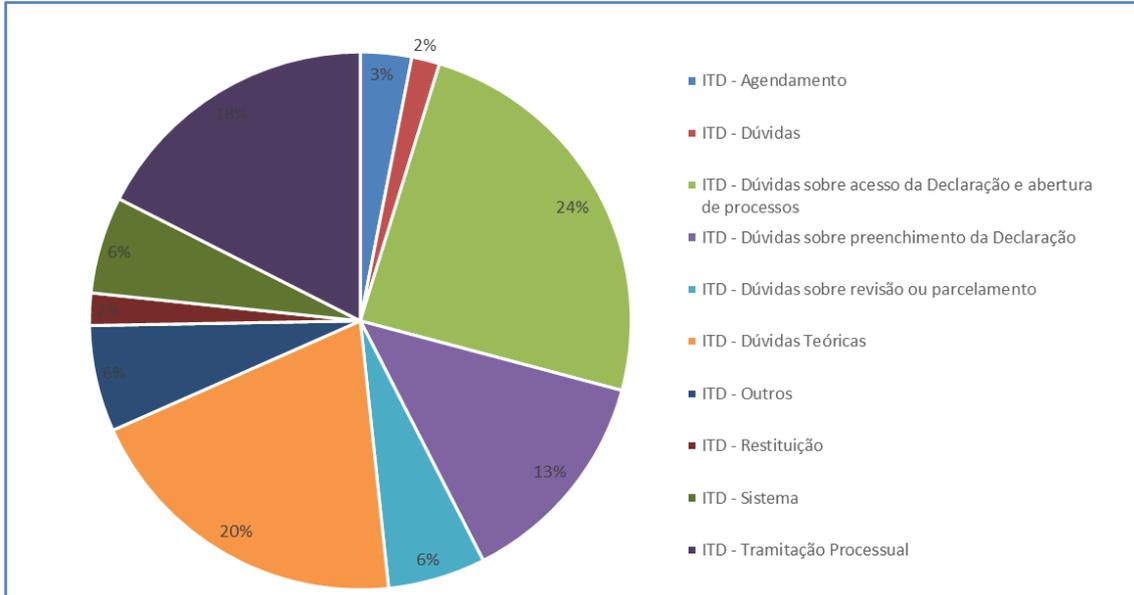
Maior incidência:

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

#### **JULHO – 2020**

As demandas relativas ao ITD, no mês de julho, correspondem a 41% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	11
ITD - Dúvidas	6
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	88
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	48
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	21
ITD - Dúvidas Teóricas	72
ITD - Outros	23
ITD - Restituição	7
ITD - Sistema	21
ITD - Tramitação Processual	63
<b>Total Geral</b>	<b>360</b>



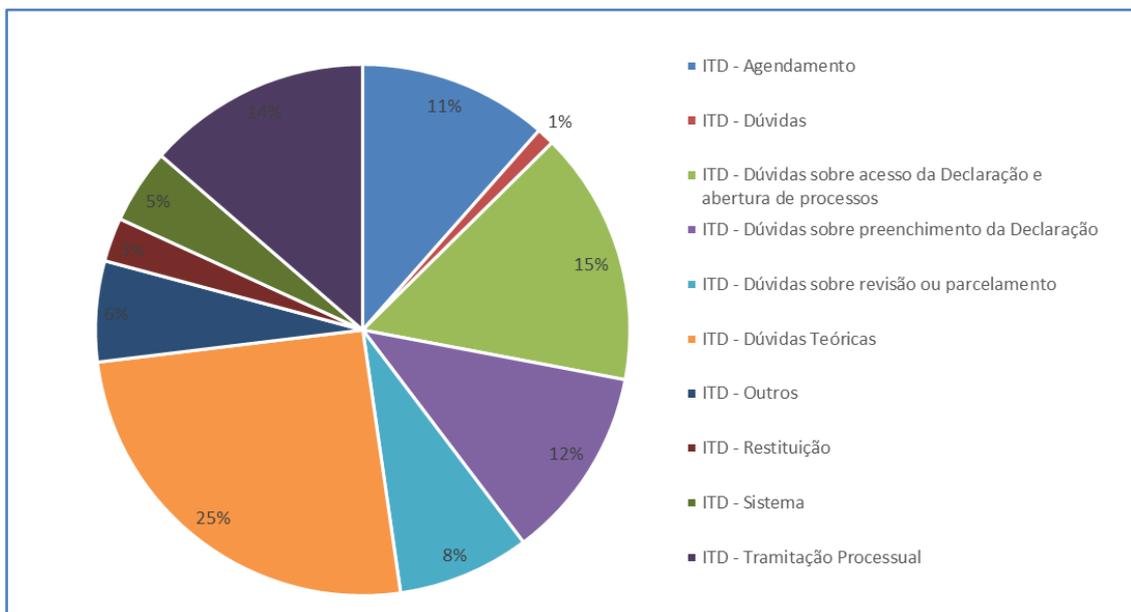


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**AGOSTO – 2020**

As demandas relativas ao ITD, no mês de agosto, correspondem a 49% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	43
ITD - Dúvidas	4
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	58
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	44
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	30
ITD - Dúvidas Teóricas	95
ITD - Outros	23
ITD - Restituição	10
ITD - Sistema	17
ITD - Tramitação Processual	51
<b>Total Geral</b>	<b>375</b>



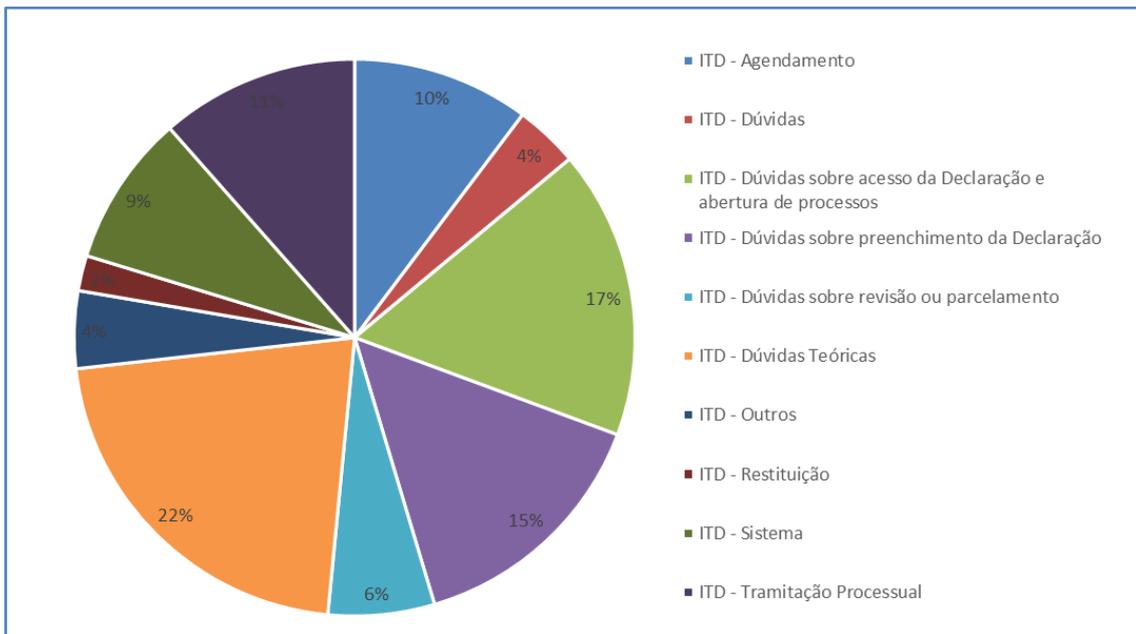


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**SETEMBRO – 2020**

As demandas relativas ao ITD, no mês de setembro, correspondem a 50% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	50
ITD - Dúvidas	18
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	82
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	72
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	30
ITD - Dúvidas Teóricas	106
ITD - Outros	22
ITD - Restituição	10
ITD - Sistema	43
ITD - Tramitação Processual	56
<b>Total Geral</b>	<b>489</b>





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

▪ **ICMS**

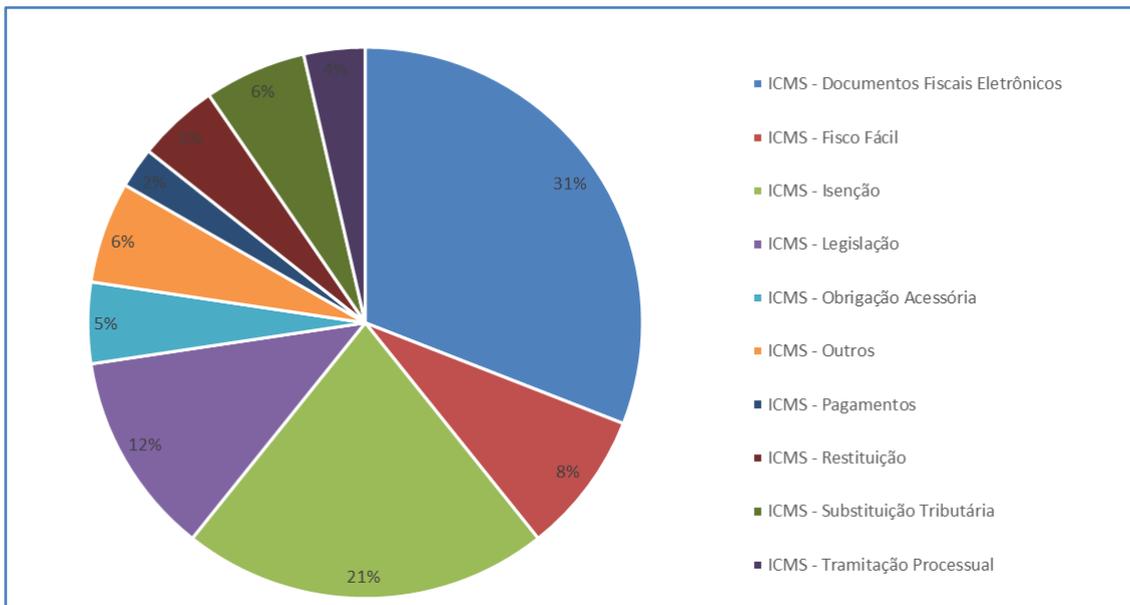
Maior incidência:

a. Dúvidas relacionadas à emissão de Notas Fiscais.

**JULHO – 2020**

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	26
ICMS - Fisco Fácil	7
ICMS - Isenção	18
ICMS - Legislação	10
ICMS - Obrigação Acessória	4
ICMS - Outros	5
ICMS - Pagamentos	2
ICMS - Restituição	4
ICMS - Substituição Tributária	5
ICMS - Tramitação Processual	3
<b>Total Geral</b>	<b>84</b>



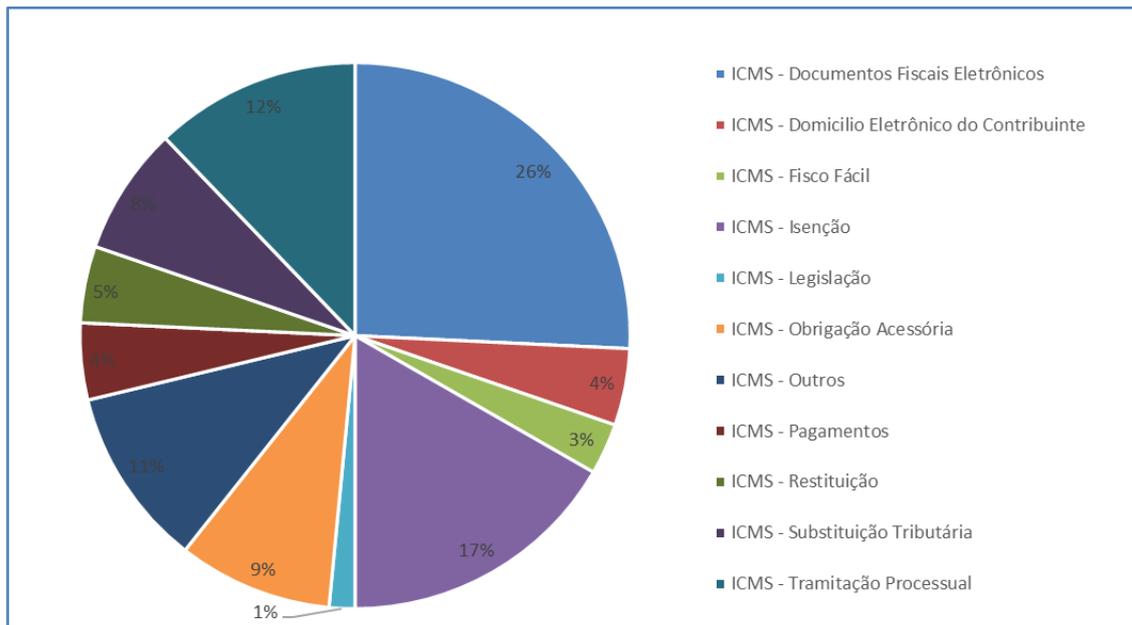


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**AGOSTO – 2020**

As demandas relativas ao ICMS, no mês de agosto, correspondem a 8% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	17
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	3
ICMS - Fisco Fácil	2
ICMS - Isenção	11
ICMS - Legislação	1
ICMS - Obrigação Acessória	6
ICMS - Outros	7
ICMS - Pagamentos	3
ICMS - Restituição	3
ICMS - Substituição Tributária	5
ICMS - Tramitação Processual	8
<b>Total Geral</b>	<b>66</b>



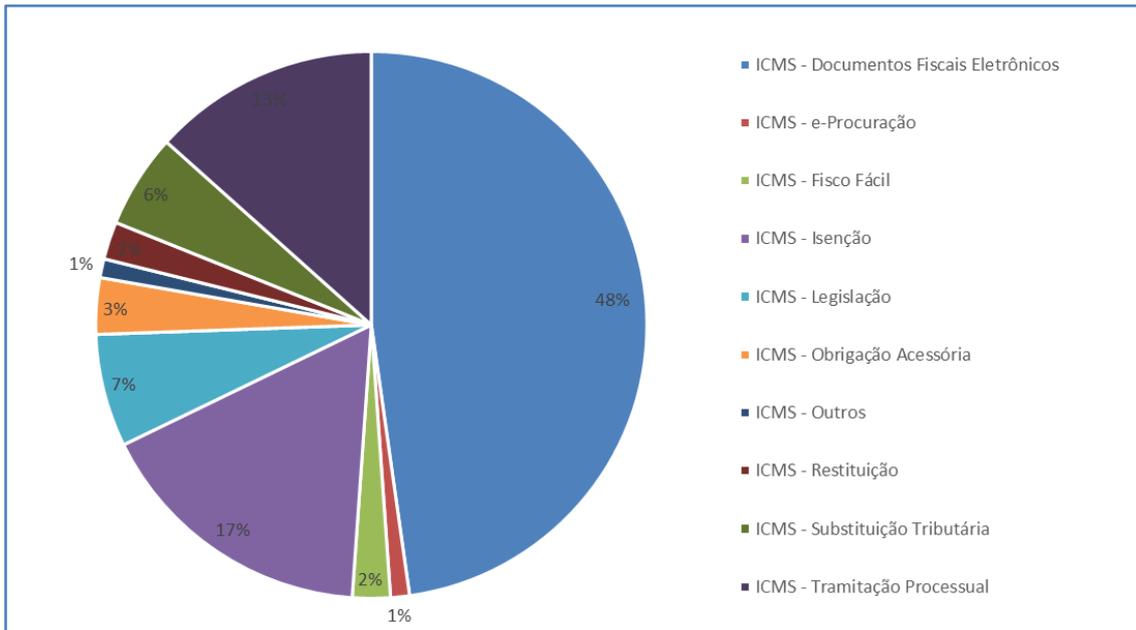


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

**SETEMBRO – 2020**

As demandas relativas ao ICMS, no mês de setembro, correspondem a 9% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	43
ICMS - e-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	2
ICMS - Isenção	15
ICMS - Legislação	6
ICMS - Obrigação Acessória	3
ICMS - Outros	1
ICMS - Restituição	2
ICMS - Substituição Tributária	5
ICMS - Tramitação Processual	12
<b>Total Geral</b>	<b>90</b>





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

▪ **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

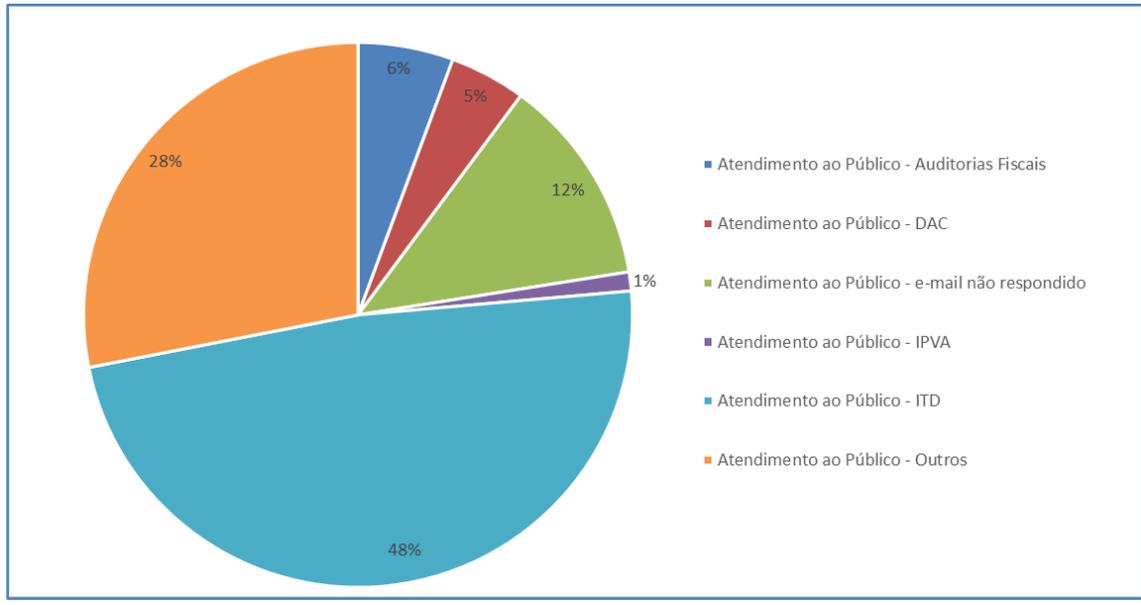
Maior incidência:

a. Dúvidas sobre o atendimento nas Auditorias-Fiscais.

**JULHO – 2020**

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

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	5
Atendimento ao Público - DAC	4
Atendimento ao Público - e-mail não respondido	11
Atendimento ao Público - IPVA	1
Atendimento ao Público - ITD	43
Atendimento ao Público - Outros	25
<b>Total Geral</b>	<b>89</b>



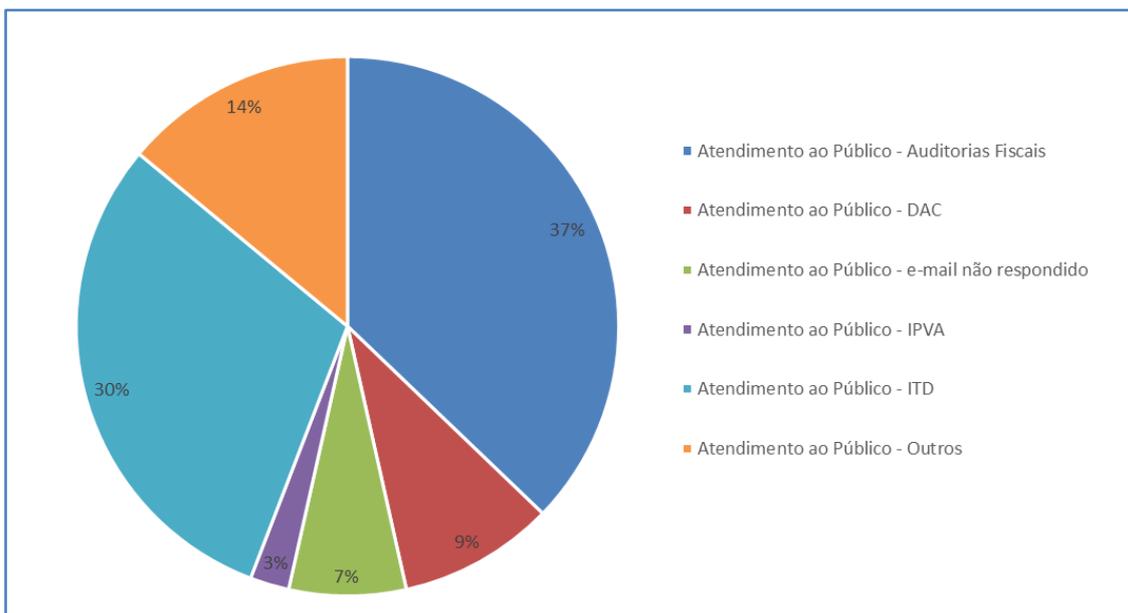


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

## AGOSTO – 2020

As demandas relativas ao ATENDIMENTO, no mês de agosto, correspondem a 6% das demandas da Ouvidoria.

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	16
Atendimento ao Público - DAC	4
Atendimento ao Público - e-mail não respondido	3
Atendimento ao Público - IPVA	1
Atendimento ao Público - ITD	13
Atendimento ao Público - Outros	6
<b>Total Geral</b>	<b>43</b>



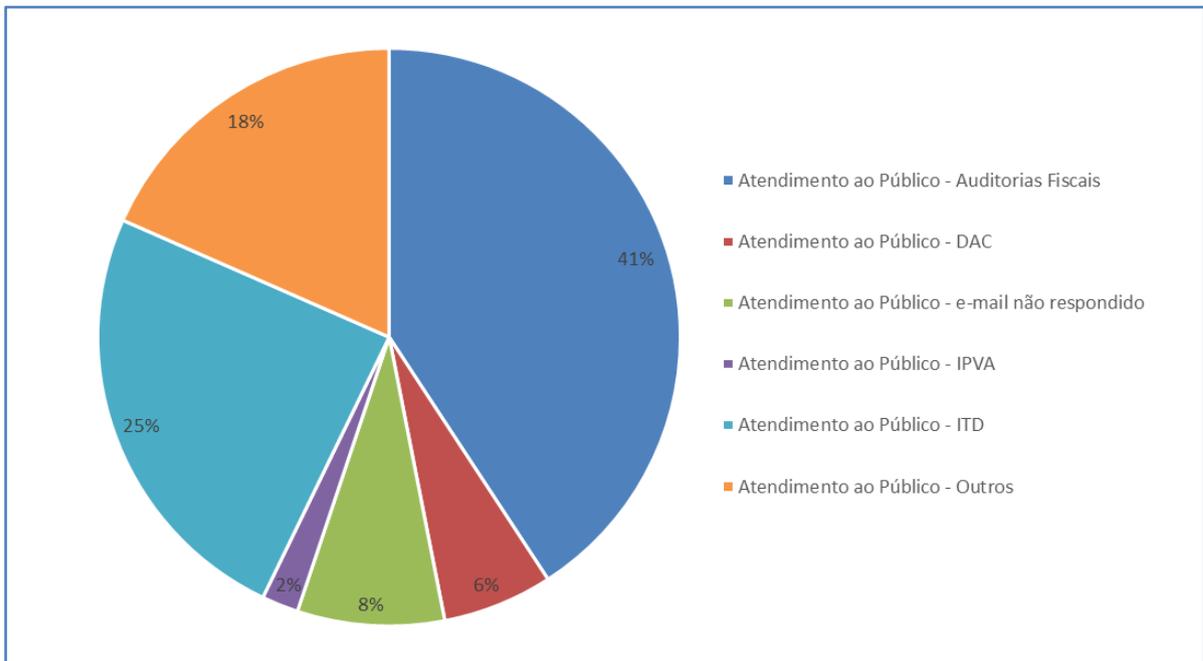


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

### SETEMBRO – 2020

As demandas relativas ao ATENDIMENTO, no mês de setembro, correspondem a 5% das demandas da Ouvidoria.

Atendimento ao Público - Auditorias Fiscais	20
Atendimento ao Público - DAC	3
Atendimento ao Público - e-mail não respondido	4
Atendimento ao Público - IPVA	1
Atendimento ao Público - ITD	12
Atendimento ao Público - Outros	9
<b>Total Geral</b>	<b>49</b>



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

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - TERCEIRO 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	129	100%	41	122	7
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>122</b>	<b>7</b>

\*Dados extraídos do sistema e-SIC.RJ, em 21 de dez 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**  
**Thaís Batista Fernandes do Nascimento**