



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

## RELATÓRIO DO QUARTO 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 Quarto 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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Por canais eletrônicos*	228	166	178	572
Por ligações telefônicas	162	86	99	347
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>252</b>	<b>277</b>	<b>919</b>

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

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

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO QUARTO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	% (aproximado)
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
DESCRIÇÃO					
e-mail direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	123	74	97	294	32%
e-OUV (Fala.BR)	95	92	78	265	29%
Ligação telefônica	162	86	99	347	38%
Presencial / Portal	10	-	3	13	1%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>252</b>	<b>277</b>	<b>919</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**

TIPOS DE DEMANDAS APRESENTADAS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2019	MÊS			TOTAL	%
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO		
DESCRIÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	% (aproximado)
Comunicação	26	31	24	81	9%
Denúncia	13	6	11	30	3%
Elogio	8	3	-	11	1%
Reclamação	70	38	37	145	16%
Orientação / Solicitação	273	172	204	649	71%
Sugestão	-	2	1	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>252</b>	<b>277</b>	<b>919</b>	<b>100%</b>

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

ASSUNTO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	% (aproximado)
Atendimento ao Público	18	9	4	31	3%
Auto de Infração	2	5	-	7	1%
Benefício Fiscal	5	4	3	12	1%
Cadastro / Inscrição Estadual	34	17	45	96	11%
Certidão	7	1	5	13	1%
DARJ   GNRE   GRE	3	1	5	9	1%
Denúncias	27	27	30	84	9%
ICMS	50	45	45	140	15%
IPVA	44	28	29	101	11%
ITD	112	70	71	253	28%
Restituição	24	8	9	41	5%
Outros	24	16	8	48	5%
SEI	10	2	1	13	1%
Servidor	30	17	19	66	7%
Tecnologia da Informação	-	2	3	5	1%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>252</b>	<b>277</b>	<b>919</b>	<b>100%</b>



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

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

#### ▪ ITD

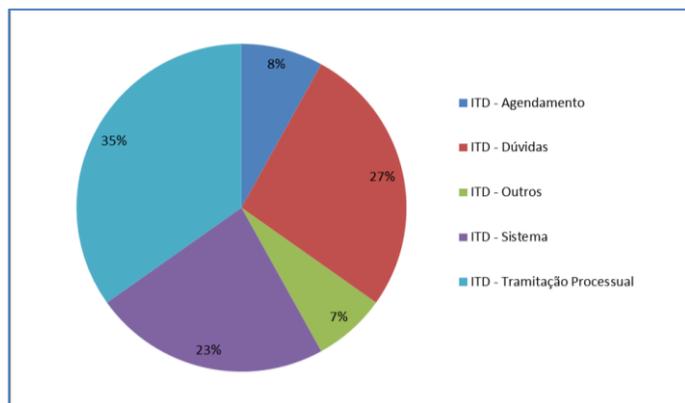
Maior incidência:

1. Reclamações sobre o tempo de tramitação dos processos; e
2. Dúvidas no preenchimento de declaração e na emissão de guias.

### **OUTUBRO – 2019**

As demandas relativas ao ITD, no mês de outubro, correspondem a 29% das demandas da Ouvidoria.

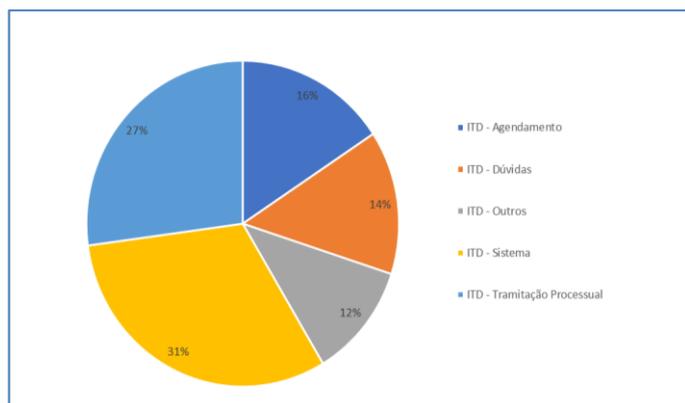
ITD - Agendamento	9
ITD - Dúvidas	30
ITD - Outros	8
ITD - Sistema	26
ITD - Tramitação Processual	39
<b>Total Geral</b>	<b>112</b>



### **NOVEMBRO – 2019**

As demandas relativas ao ITD, no mês de novembro, correspondem a 28% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	11
ITD - Dúvidas	10
ITD - Outros	8
ITD - Sistema	22
ITD - Tramitação Processual	19
<b>Total Geral</b>	<b>70</b>



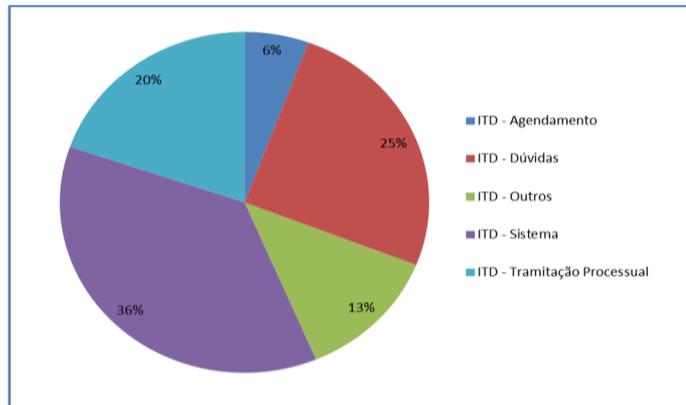


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

## DEZEMBRO – 2019

As demandas relativas ao ITD, no mês de dezembro, correspondem a 26% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	4
ITD - Dúvidas	18
ITD - Outros	9
ITD - Sistema	26
ITD - Tramitação Processual	14
<b>Total Geral</b>	<b>71</b>



## ▪ ICMS

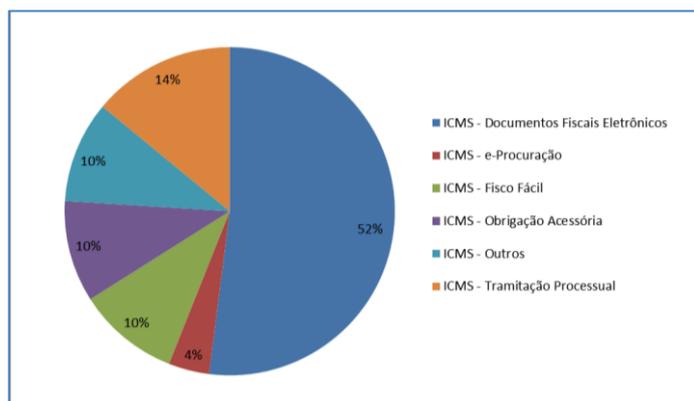
Maior incidência:

1. Dúvidas com relação aos documentos eletrônicos fiscais;
2. Sua emissão e entendimento do DANFE; e
3. Procedimentos quando da não entrega de Comprovante Fiscal.

## OUTUBRO – 2019

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	26
ICMS - e-Procuração	2
ICMS - Fisco Fácil	5
ICMS - Obrigação Acessória	5
ICMS - Outros	5
ICMS - Tramitação Processual	7
<b>Total Geral</b>	<b>50</b>



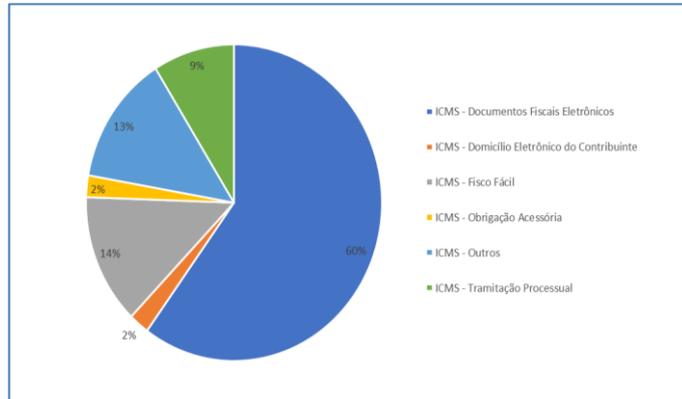


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

### NOVEMBRO – 2019

As demandas relativas ao ICMS, no mês de novembro, correspondem a 18% das demandas da Ouvidoria.

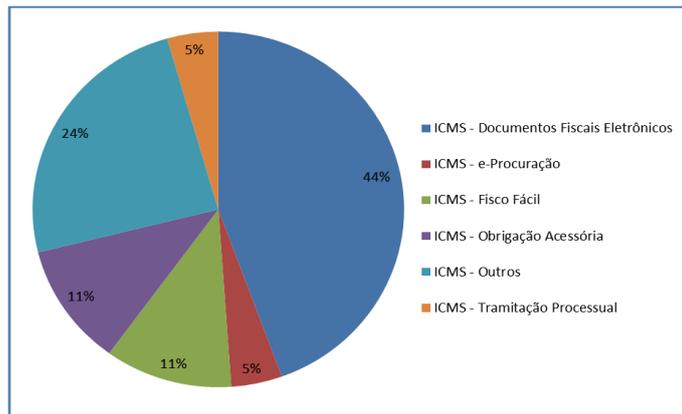
ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	27
ICMS - Domicílio Eletrônico do Contribuinte	1
ICMS - Fisco Fácil	6
ICMS - Obrigação Acessória	1
ICMS - Outros	6
ICMS - Tramitação Processual	4
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>



### DEZEMBRO – 2019

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	20
ICMS - e-Procuração	2
ICMS - Fisco Fácil	5
ICMS - Obrigação Acessória	5
ICMS - Outros	11
ICMS - Tramitação Processual	2
<b>Total Geral</b>	<b>45</b>





## ▪ IPVA

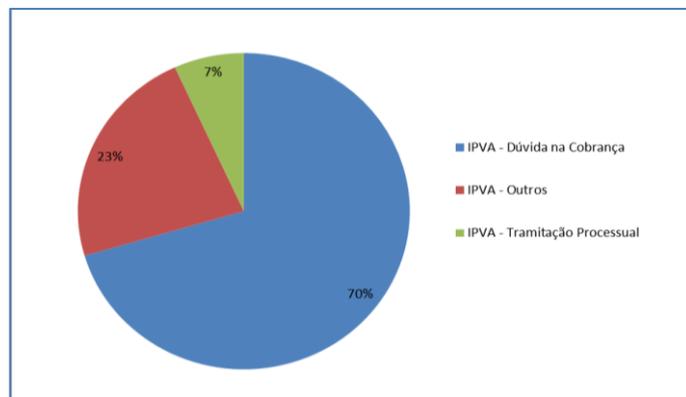
Maior incidência:

1. Dúvidas relacionadas à emissão de boletos e cálculo do IPVA;
2. Reclamações sobre o sistema que permite pagar em duplicidade; e
3. Reclamações sobre os procedimentos para se pedir restituição dos valores pagos em duplicidade e a demora para receber.

### OUTUBRO – 2019

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

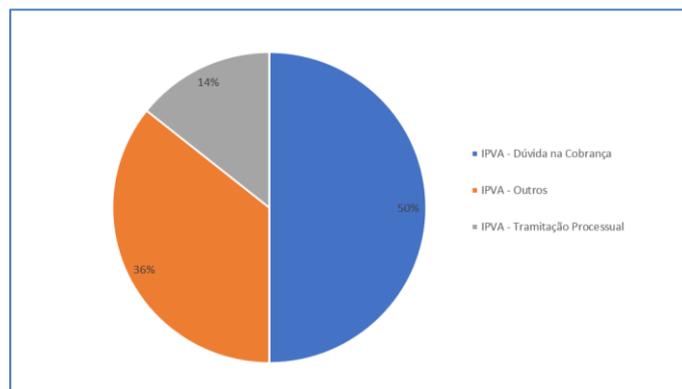
IPVA - Dúvida na Cobrança	31
IPVA - Outros	10
IPVA - Tramitação Processual	3
<b>Total Geral</b>	<b>44</b>



### NOVEMBRO – 2019

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

IPVA - Dúvida na Cobrança	14
IPVA - Outros	10
IPVA - Tramitação Processual	4
<b>Total Geral</b>	<b>28</b>



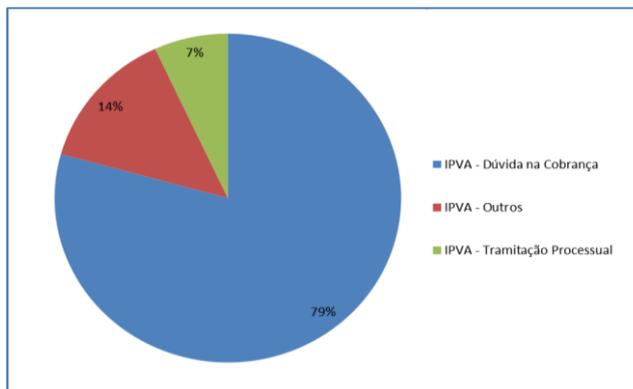


Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Fazenda  
Ouvidoria

## DEZEMBRO – 2019

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

IPVA - Dúvida na Cobrança	23
IPVA - Outros	4
IPVA - Tramitação Processual	2
<b>Total Geral</b>	<b>29</b>



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

Demandas da Lei de Acesso a Informação - 4º Trimestre de 2019					
Origem da Demanda	Quantidade de Demandas	% aproximado	Demandas Devolvidas por não ser competência da SEFAZ	Demandas Concluídas	Demandas em Análise
Protocolo Geral da SEFAZ	0	0%	0	0	0
E-SIC	84	100%	0	66	18
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>18</b>



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, 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.

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**