



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

RELATÓRIO DO QUARTO 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 Quarto 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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	Total
Por canais eletrônicos*	735	698	713	2.146
Por ligações telefônicas	292	228	62	582
TOTAL	1.027	926	775	2.728

Canais eletrônicos = e-mail; e-OUV.

II.1 - Origem das manifestações para a Ouvidoria

CANAIS UTILIZADOS PELO CONTRIBUINTE NO QUARTO TRIMESTRE DE 2020					
DESCRIÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	% (aprox.)
e-Mail Direto (ouvidoria@fazenda.rj.gov.br)	665	620	648	1.933	71%
Fala.BR (e-OUV)	70	78	65	213	8%
Ligação Telefônica	292	228	62	582	21%
Presencial / Outros	0	0	0	0	0%
TOTAL	1.027	926	775	2.728	100%



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 2020					
DESCRIÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	% (aprox.)
Comunicação	4	7	5	16	1%
Denúncia	39	45	42	126	4%
Elogio	5	7	2	14	1%
Reclamação	37	27	41	105	4%
Solicitação	940	829	681	2.450	89%
Sugestão	2	11	4	17	1%
TOTAL	1.027	926	775	2.728	100%

II.3 - Assuntos das demandas para a Ouvidoria

ASSUNTOS DEMANDADOS NO QUARTO TRIMESTRE DE 2020					
ASSUNTO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	% (aprox.)
Atendimento ao Público	32	20	18	70	3%
Auto de Infração	8	5	5	18	1%
Benefício Fiscal	1	5	1	7	0%
Certidão	10	3	5	18	1%
DARJ GNRE GRE	8	5	7	20	1%
Denúncias	43	46	43	132	5%
ICMS	131	104	95	330	12%
Inscrição Estadual	35	46	29	110	4%
IPVA	40	35	38	113	4%
ITD	508	453	331	1.292	47%
Outros	75	83	59	217	8%
SEI	98	95	116	309	11%
Servidor	37	25	27	89	3%
Tecnologia da Informação	1	1	1	3	0%
TOTAL	1.027	926	775	2.728	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**

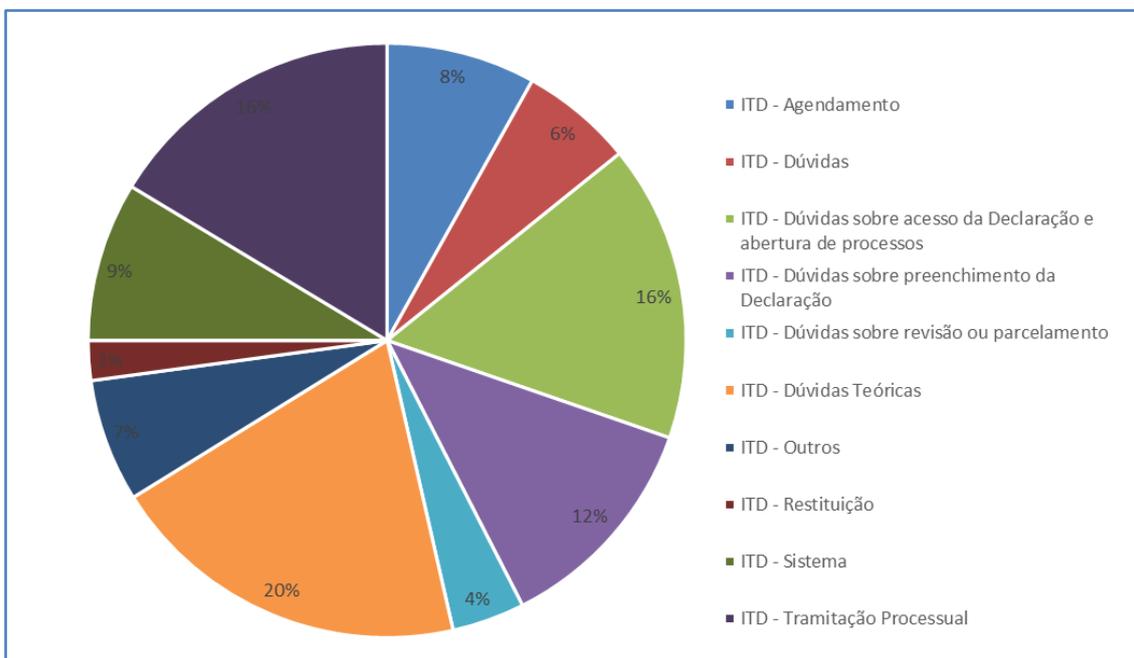
Maior incidência:

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

OUTUBRO – 2020

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

ITD - Agendamento	41
ITD - Dúvidas	31
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	82
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	62
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	20
ITD - Dúvidas Teóricas	100
ITD - Outros	34
ITD - Restituição	11
ITD - Sistema	44
ITD - Tramitação Processual	83
Total Geral	508



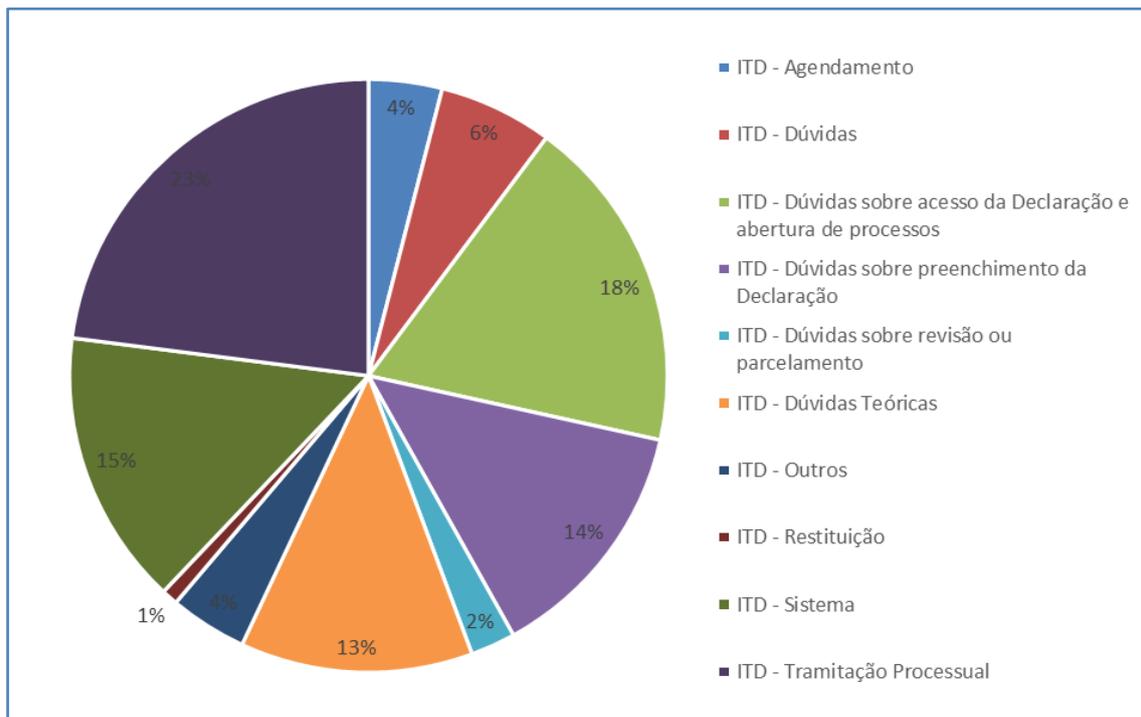


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

NOVEMBRO – 2020

As demandas relativas ao ITD, no mês de novembro, correspondem a 48% das demandas da Ouvidoria.

ITD - Agendamento	18
ITD - Dúvidas	28
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	83
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	61
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	11
ITD - Dúvidas Teóricas	57
ITD - Outros	19
ITD - Restituição	4
ITD - Sistema	68
ITD - Tramitação Processual	104
Total Geral	453



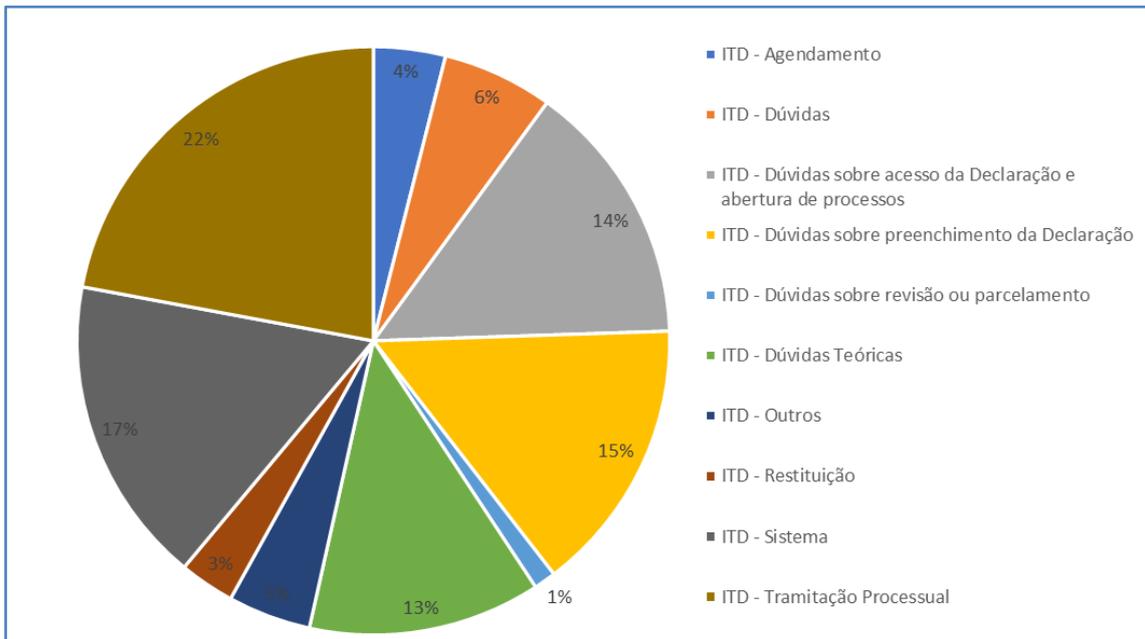


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

DEZEMBRO – 2020

As demandas
relativas ao ITD, no
mês de dezembro,
correspondem a 43%
das demandas da
Ouvidoria.

ITD - Agendamento	13
ITD - Dúvidas	20
ITD - Dúvidas sobre acesso da Declaração e abertura de processos	48
ITD - Dúvidas sobre preenchimento da Declaração	50
ITD - Dúvidas sobre revisão ou parcelamento	4
ITD - Dúvidas Teóricas	42
ITD - Outros	15
ITD - Restituição	10
ITD - Sistema	56
ITD - Tramitação Processual	73
Total Geral	331





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

▪ **ICMS**

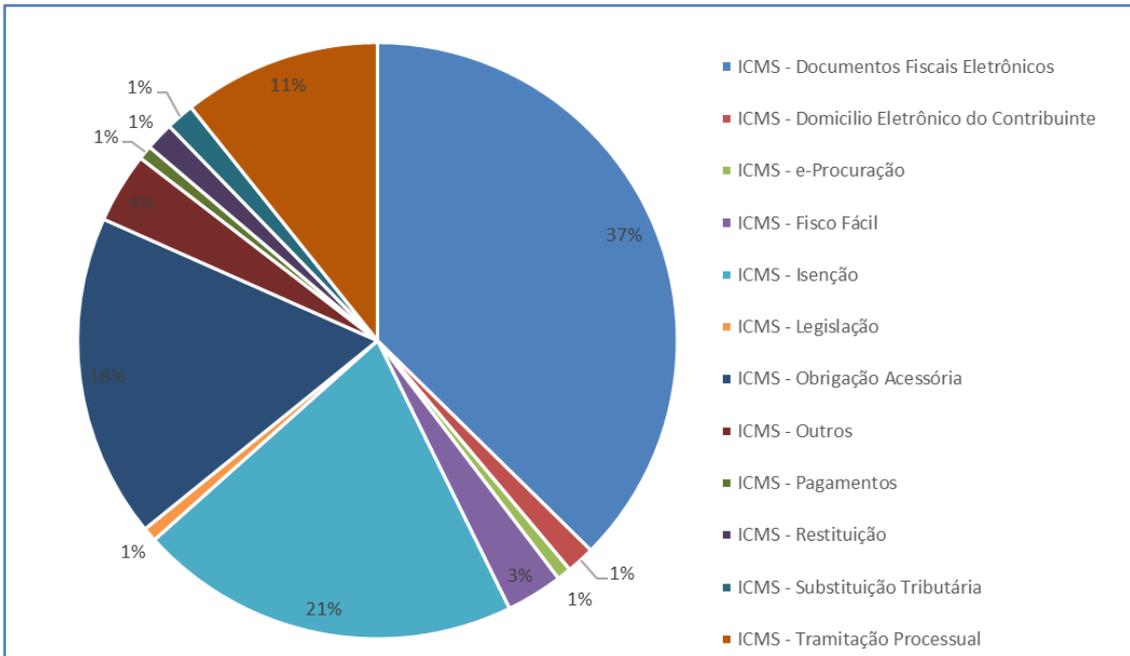
Maior incidência:

a. Dúvidas relacionadas à emissão de Notas Fiscais.

OUTUBRO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	49
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	2
ICMS - e-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	4
ICMS - Isenção	27
ICMS - Legislação	1
ICMS - Obrigação Acessória	23
ICMS - Outros	5
ICMS - Pagamentos	1
ICMS - Restituição	2
ICMS - Substituição Tributária	2
ICMS - Tramitação Processual	14
Total Geral	131

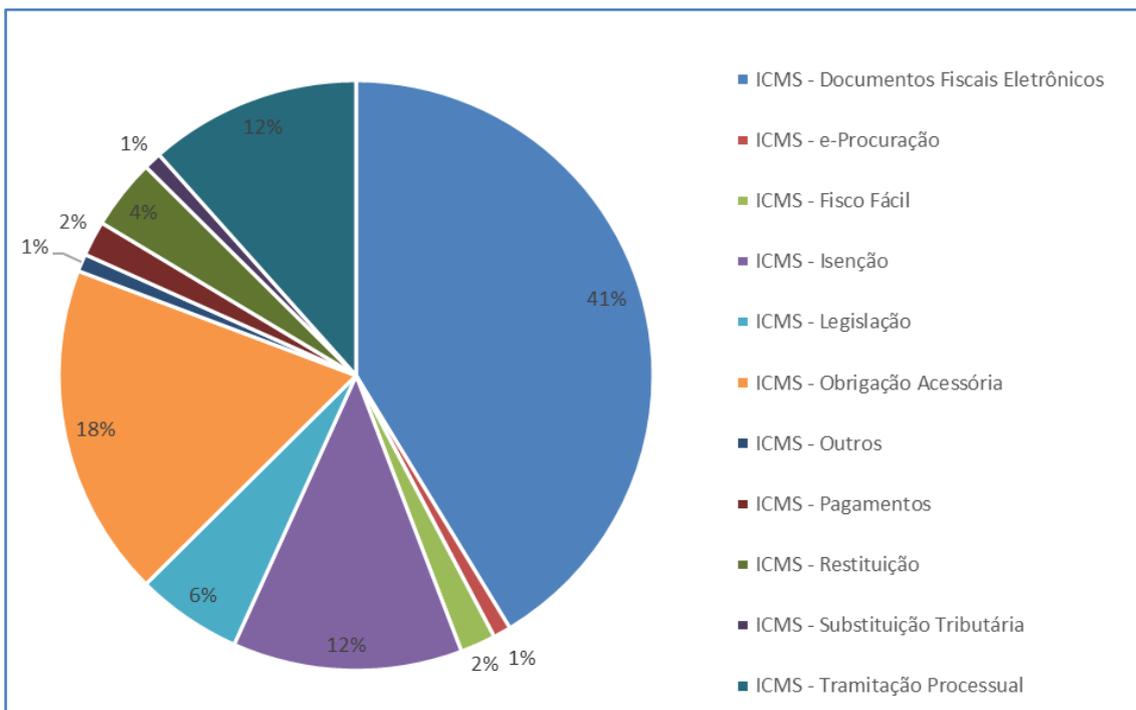




NOVEMBRO – 2020

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

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	43
ICMS - e-Procuração	1
ICMS - Fisco Fácil	2
ICMS - Isenção	13
ICMS - Legislação	6
ICMS - Obrigação Acessória	19
ICMS - Outros	1
ICMS - Pagamentos	2
ICMS - Restituição	4
ICMS - Substituição Tributária	1
ICMS - Tramitação Processual	12
Total Geral	104



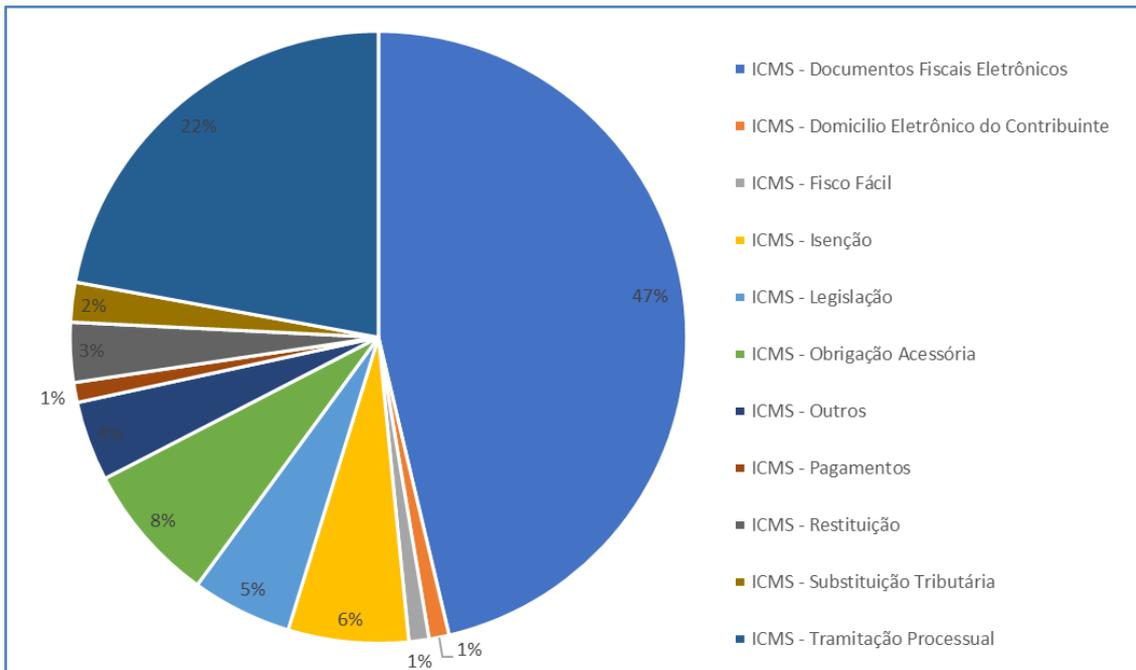


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

DEZEMBRO – 2020

As demandas relativas ao ICMS, no mês de dezembro, correspondem a 12% das demandas da Ouvidoria.

ICMS - Documentos Fiscais Eletrônicos	44
ICMS - Domicilio Eletrônico do Contribuinte	1
ICMS - Fisco Fácil	1
ICMS - Isenção	6
ICMS - Legislação	5
ICMS - Obrigação Acessória	7
ICMS - Outros	4
ICMS - Pagamentos	1
ICMS - Restituição	3
ICMS - Substituição Tributária	2
ICMS - Tramitação Processual	21
Total Geral	95





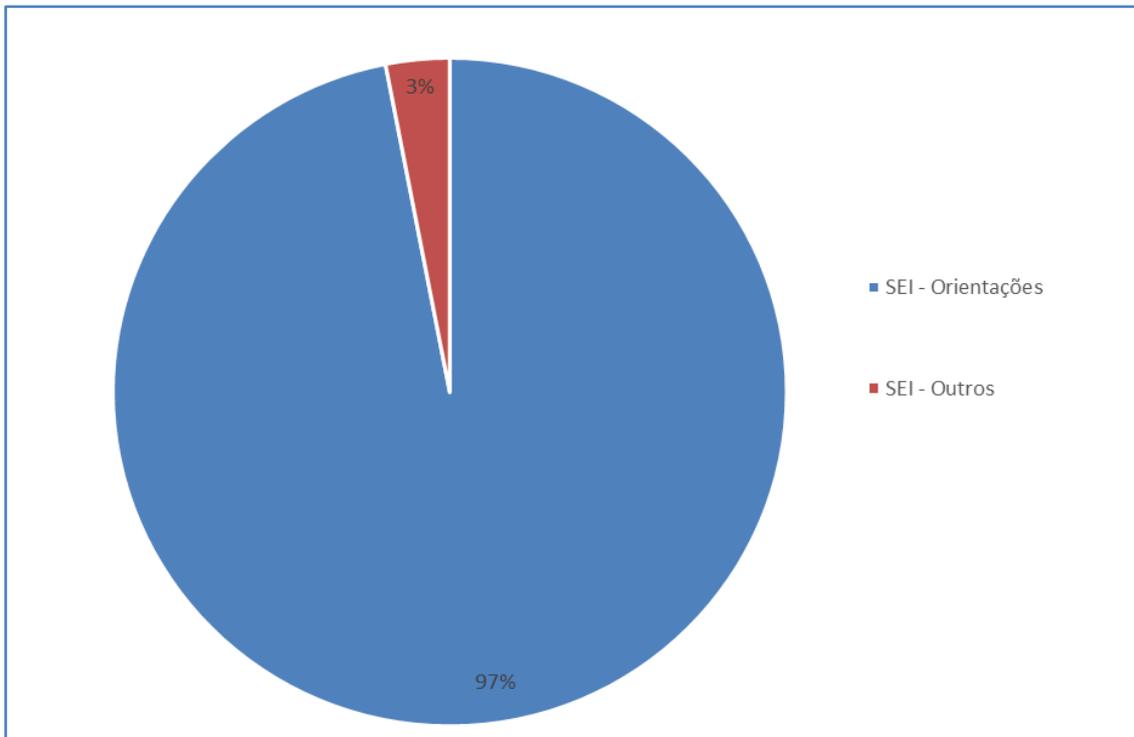
Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

- **SEI**
Maior incidência:
a. Manifestações sobre a tramitação para a concessão da validação do login.

OUTUBRO – 2020

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

SEI - Orientações	95
SEI - Outros	3
Total Geral	98



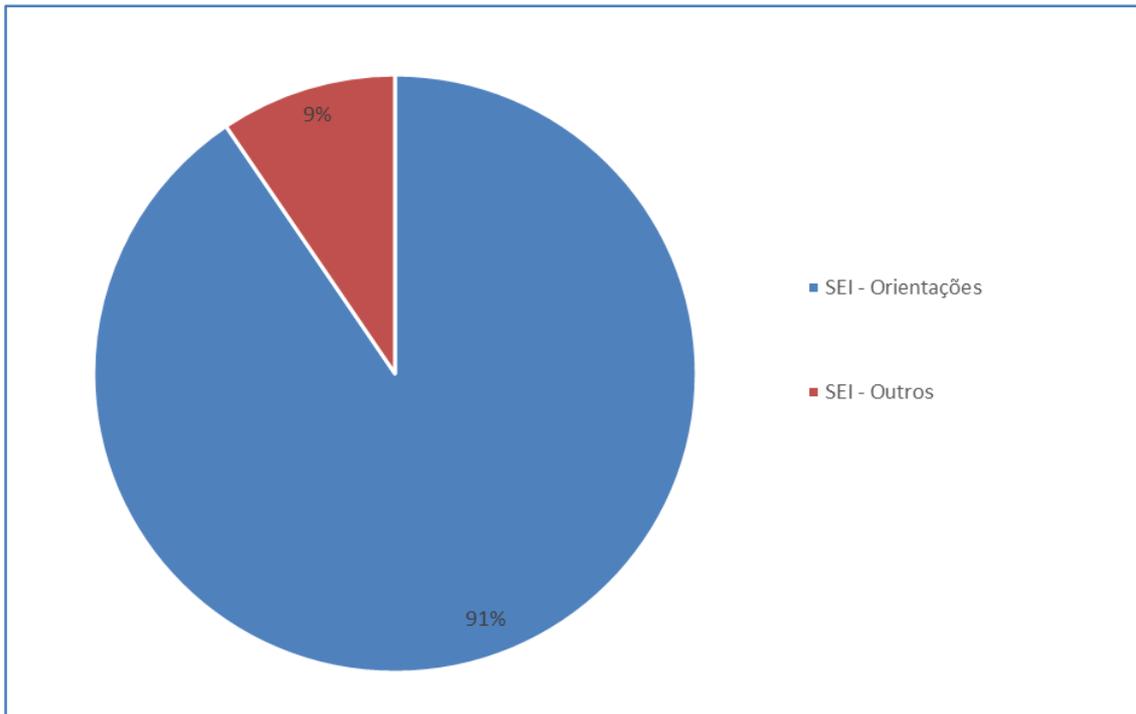


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

NOVEMBRO – 2020

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

SEI - Orientações	86
SEI - Outros	9
Total Geral	95



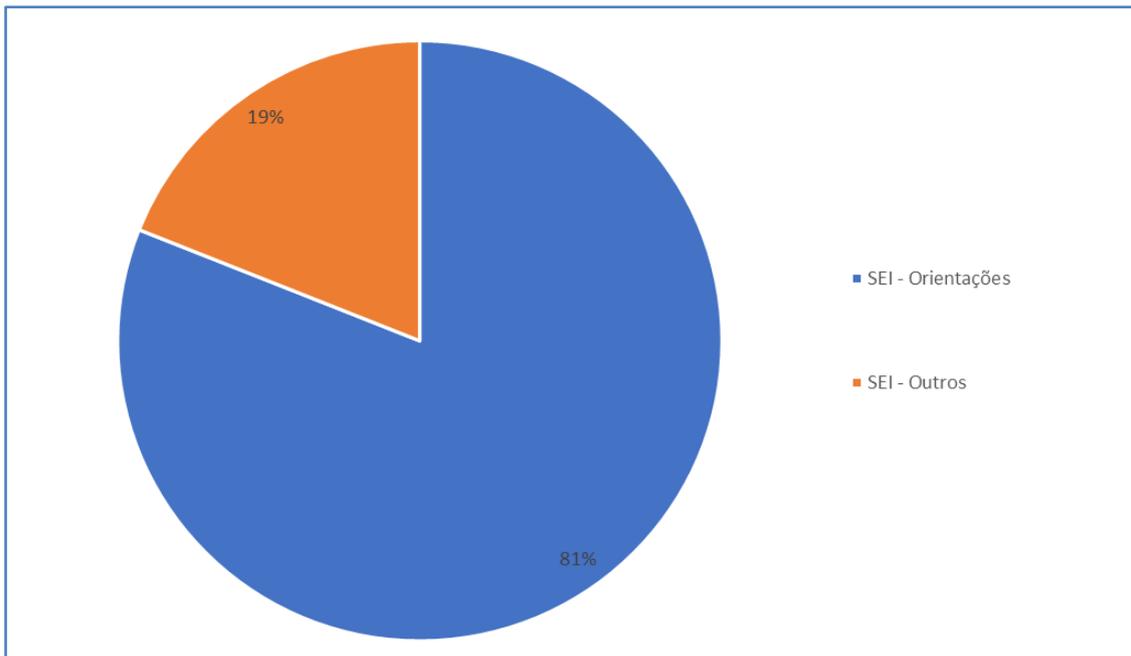


Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Fazenda
Ouvidoria

DEZEMBRO – 2020

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

SEI - Orientações	94
SEI - Outros	22
Total Geral	116



III - Demandas da Lei de Acesso a Informação

DEMANDAS DA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - QUARTO 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	121	100%	15	75	46
TOTAL	121	100%	15	75	46

*Dados extraídos do sistema e-SIC.RJ, em 04 de jan de 2021.



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