



OUVIDORIA FAZENDÁRIA



Alex Del Giglio

Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima

Chefe da Corregedoria

Ellen Patricia Nogueira Da Costa

Responsável pela Ouvidoria—Portaria N° 0363/2020-GSEFAZ

Elvys da Silva Benayon

Responsável pela Ouvidoria—Portaria N° 0363/2020-GSEFAZ

Keniffer Cavalcante Tupinambá

Assessora II da Corregedoria





SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA FAZENDÁRIA

Março/2021

Manaus • abril de 2021



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	4
2. CANAIS DE OUVIDORIA	5
3. ATENDIMENTOS.....	6
4. MANIFESTAÇÕES.....	7
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	12
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	16
7. SUGESTÕES DE MELHORIA	17
8. SUSTAÇÃO DO CONTRIBUINTE	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	29



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, apresenta o seu Relatório Mensal de Gestão, contendo os resultados obtidos referente ao mês de março de 2021.

A Ouvidoria Fazendária representa o cidadão junto à Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas. Trata-se de um canal direto e permanente de comunicação, no qual o cidadão poderá reclamar, denunciar, sugerir e elogiar a atuação da Sefaz Amazonas.

O setor recebe e avalia a manifestação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios - relacionada a Sefaz, conduz para a área responsável pelo tratamento da demanda, monitora e acompanha os processos para que sejam dadas repostas com eficiência e no prazo determinado ao cidadão.

Em razão da nova onda de Covid-19 no Estado do Amazonas, a modalidade de atendimento presencial foi suspensa em decorrência do Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020, contudo as atividades da Ouvidoria Fazendária estão sendo desenvolvidas normalmente na modalidade teletrabalho, assim como os demais setores da Secretaria de Estado da Fazenda.



2. CANAIS DE OUVIDORIA

Os canais de ouvidoria disponíveis por meio do Portal da Ouvidoria (<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>), hospedado no site da Sefaz/AM, objetiva promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como sujeito pleno de direitos. Desta forma, todas as demandas recebidas pelos canais deverão ser, prontamente, encaminhadas aos setores competentes para análise, providências e resposta no prazo de 10 dias úteis, pois o órgão tem até 20 dias para responder o pedido do cidadão, segundo a Lei nº 12.527, de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) e o prazo de 30 dias para atendimento da Lei nº 13.460, de 26/06/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

As consultas simples poderão ser realizadas pelo cidadão por meio do telefone [92] 2121-1919 e demandas mais complexas são recebidas pelo e-mail: ouvidoria@sefaz.am.gov.br, assim como pelos Sistemas: Fala.BR (Canal de integração do usuário dos serviços públicos com o Governo para realizar sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações e acompanhar manifestações) e e-SIC (Canal de envio de pedidos de acesso à informação, com informações sobre a Lei de Acesso à Informação e o Serviço de Informações ao Cidadão).



3. ATENDIMENTOS

Em março/2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu 210 [duzentos e dez] demandas nos 23 dias úteis do mês, cinco dias úteis a mais em relação ao mês de fevereiro/2021. Desse total, 32 [trinta e duas] foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria, 60 [sessenta] foram enviadas para o Fale Conosco, e 109 [cento e nove] atendimentos telefônicos. As outras 05 [cinco] demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.BR e 04 [quatro] solicitações do Sistema e-SIC, volume ilustrado no gráfico a seguir.

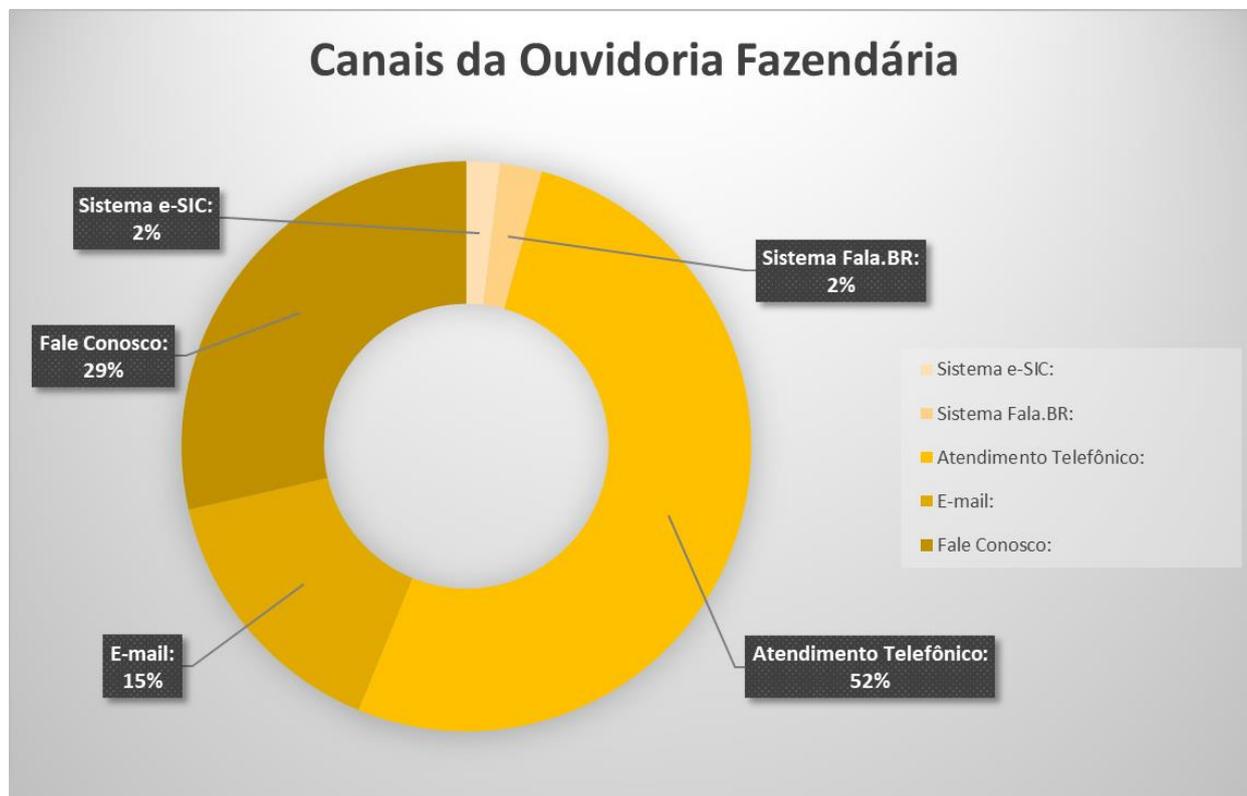


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais de ouvidoria.



4. MANIFESTAÇÕES

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 05 [cinco] manifestações, observou-se que 03 [três] foi destinada a Secretaria Executiva da Receita/SER, 01 [uma] foi respondida diretamente ao usuário informando que a demanda solicitada não era de competência da Sefaz/AM e 01 [uma] foi arquivada automaticamente pelo sistema por falta de complementação das informações pelo usuário.

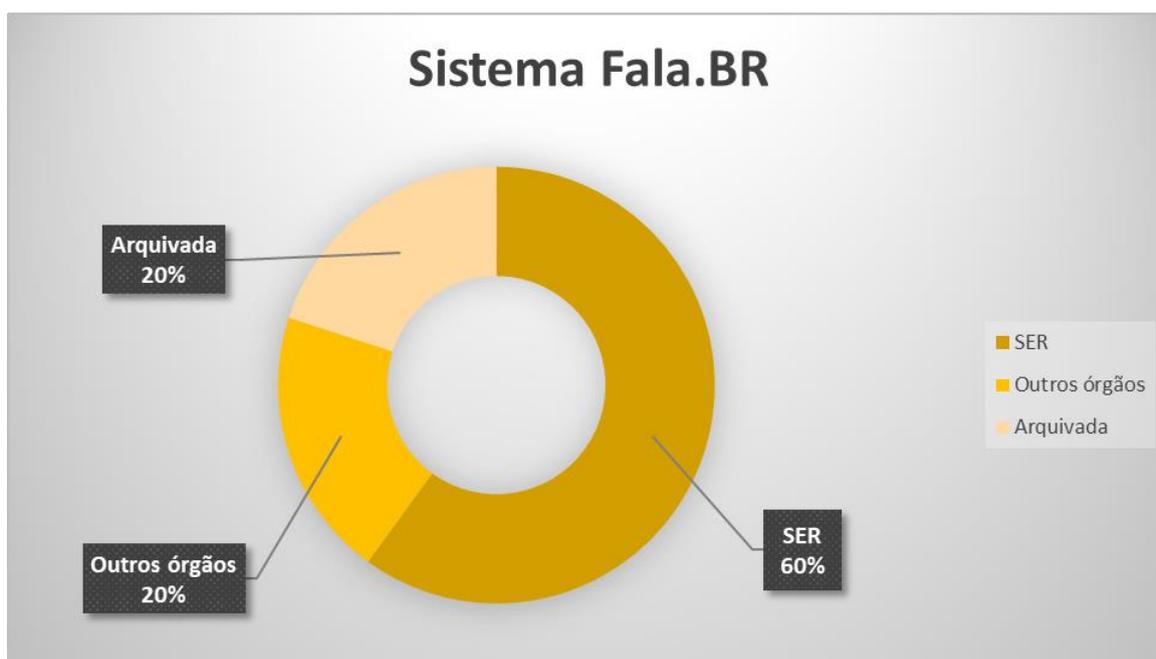


Gráfico 2 – Manifestações Sistema Fala.BR.



Quanto as demandas encaminhadas pelos usuário pelo Sistema e-SIC, cujo total corresponderam a 04 [quatro] solicitações, verificamos que 01 [uma] demanda foi encaminhada à Secretaria Executiva da Receita/SER, 01 [uma] demandas foi para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 [uma] demandas foi destinada ao Gabinete do Secretário/GSEFAZ e 01 [uma] foi respondida diretamente ao solicitante informando que a demanda solicitada não era de competência da Sefaz/AM, correspondendo um total de 25% [vinte e cinco por cento] para cada área mencionada, respectivamente.

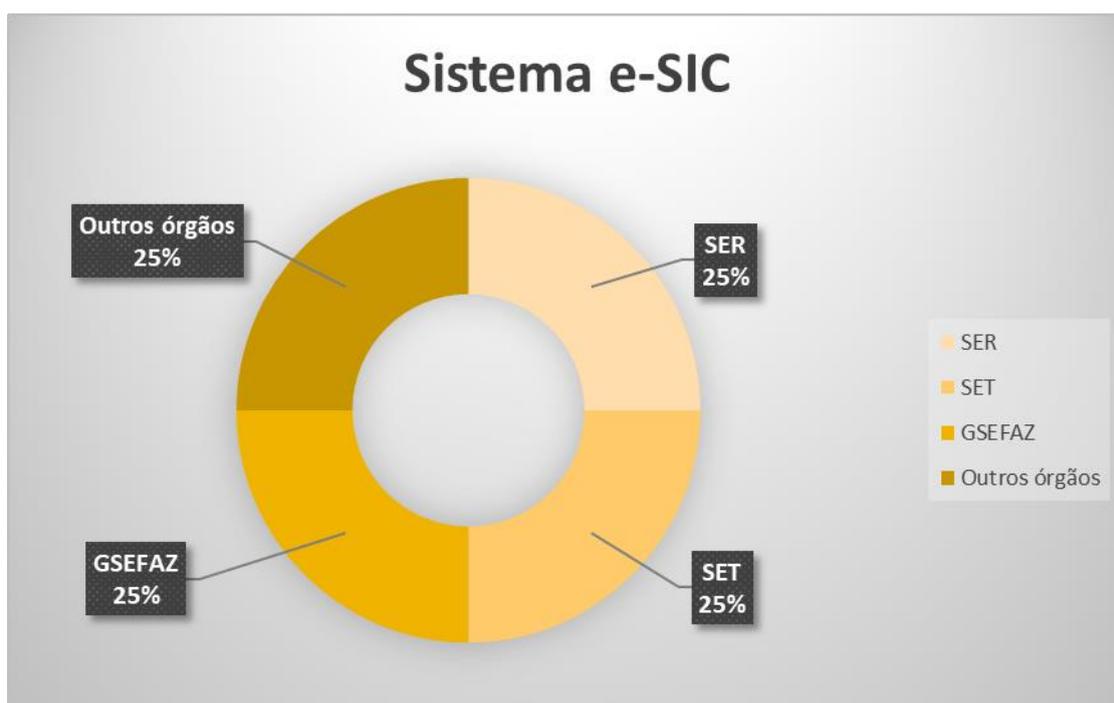


Gráfico 3 – Manifestações Sistema e-SIC.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail no total de 92 (noventa e duas), sendo que 32 (trinta e duas) foram recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e 60 (sessenta) pelo Fale Conosco.

Informamos que dos 32 (trinta e dois) e-mails encaminhados para o e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária 25 (vinte e cinco) demandas foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 02 (duas) demandas a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 01 (uma) demanda para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 (uma) demandas para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 02 (duas) demandas para a Auditoria Tributária/AT e 01 (uma) ao Gabinete do Secretário/GSEFAZ.

As demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de 60 (sessenta) demandas no mês de março/2021, chama atenção um aumento das demandas por este canal de comunicação em mais de 100% (cem por cento) em relação a fevereiro/2021, foram destinadas 49 (quarenta e nove) para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 02 (duas) demandas a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 04 (quatro) demandas para a Auditoria Tributária/AT, 02 (duas) demandas para a Dívida Ativa e 03 (três) demandas para outro órgão.

O tratamento dado a essas demandas foi realizado da seguinte forma: Os e-mails de baixa complexidade e que poderiam ser respondidos de forma mais ágil, com a orientação dos setores competentes, foram respondidos diretamente ao usuário após obtermos as orientações necessárias. Em relação aos e-mails de maior complexidade, com necessidade de uma resposta mais detalhada ao usuário, foram encaminhados memorandos solicitando análise, providências e resposta no prazo de 10 dias úteis pela área competente.

Informamos, ainda, que foram encaminhados um total de 10 (dez) memorandos referente as manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de março/2021, sendo que deste total, obtivemos 07 (sete) respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, correspondendo a 70% (setenta por cento) das manifestações, 01 (uma) ainda encontra-se dentro do prazo de resposta pelo setor e 02 (duas) encontram-se em aberto, aguardando resposta dos setores competentes, conforme os Memorandos Nº 054/2021 e 063/2021/CORFAZ/SEFAZ.



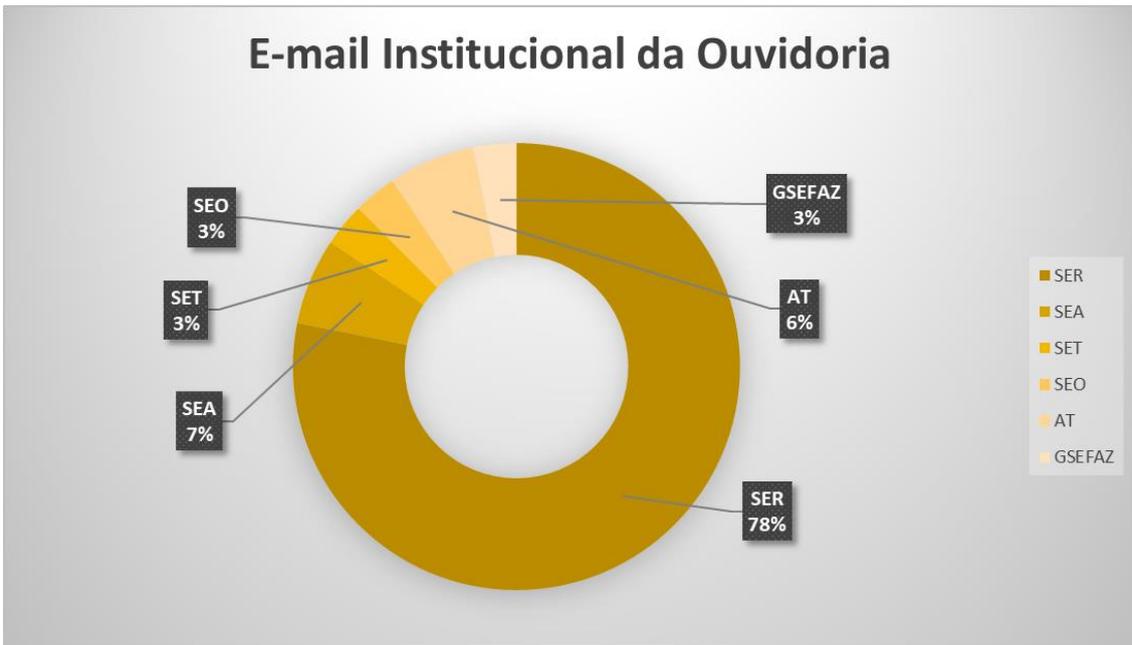


Gráfico 4 – Manifestações por E-mail Institucional da Ouvidoria Fazendária

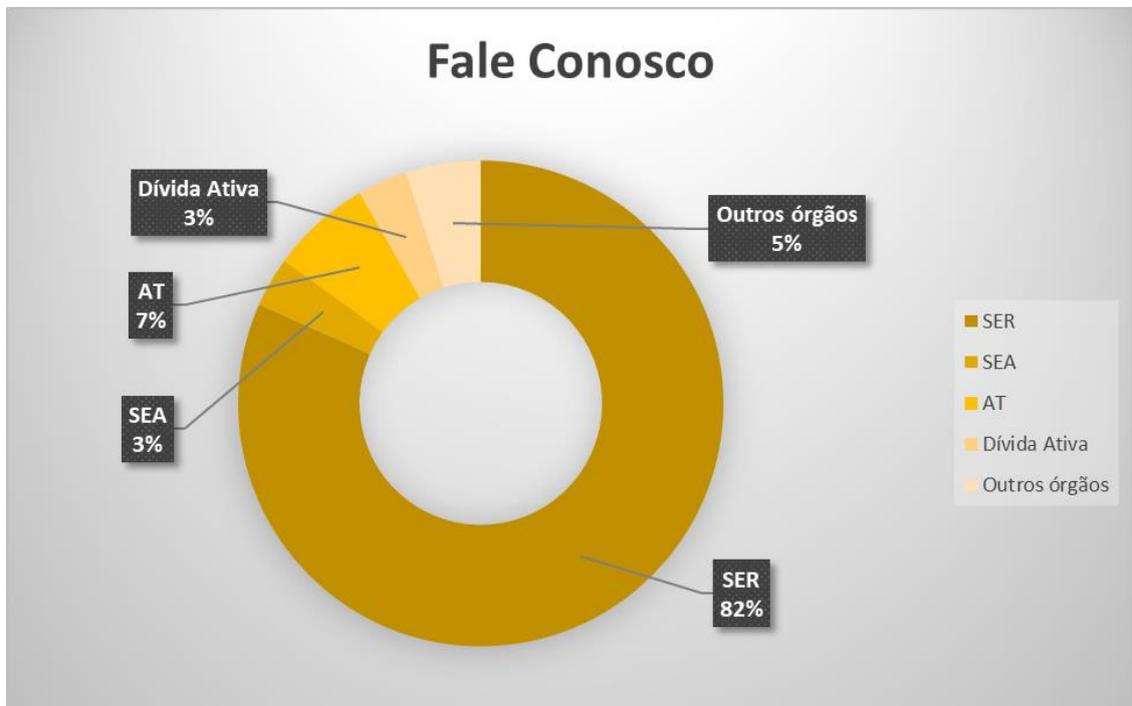


Gráfico 5 – Manifestações pelo Fale Conosco



As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 109 [cento e nove] ligações, desse total 90 [noventa] foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 14 [cartoze] para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 03 [três] para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET e 02 [duas] demandas para outros órgãos. Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações sobre Nota Fiscal Avulsa para artesãos, orientações sobre reanálise de Notas Fiscais, dúvidas para emitir Certidão Negativa de Débitos/CND, demora processo sobre Restituição de Fiança, dúvidas sobre legislação/Plantão Fiscal, informações gerais sobre o ITCMD, informações gerais sobre o IPVA, entre outros assuntos.

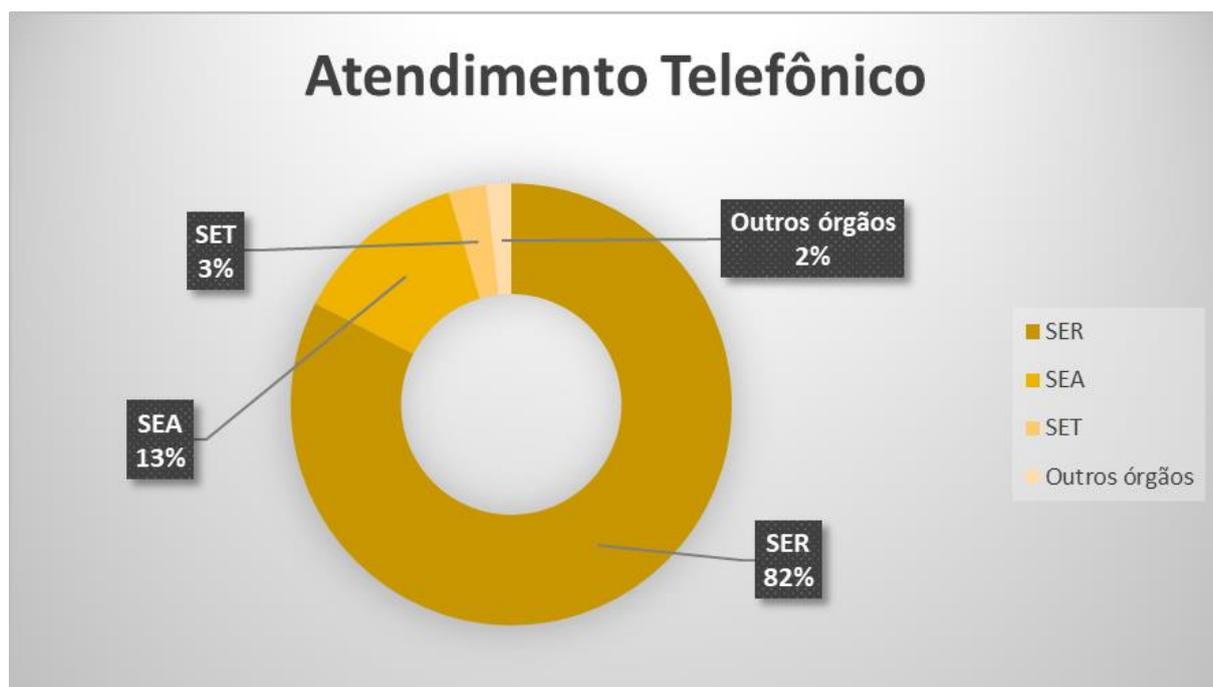


Gráfico 6 – Manifestações Atendimento telefônico.



5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria Fazendária são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta no prazo de 10 dias úteis. Entretanto, em virtude da pandemia os setores da Secretaria de Estado da Fazenda estão trabalhando com a capacidade reduzida, muitos servidores estão adoecendo neste momento, portanto, o tempo de resposta encontra-se prejudicado por esta razão.

As demandas mais simples recebidas por telefone são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia, quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação.

Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via memorando aos setores competentes. A título de exemplo, informamos que dos 09 [nove] memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em março/2021, referentes às demandas recebidas por e-mail e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 06 [quatro] foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a aproximadamente 70% [setenta por cento] das demandas solicitadas.



Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	04	03	0	01
Sistema Fala.BR	05	03	02	0
Atendimento Telefônico (*)	109	109	0	0
E-mail	32	31	0	01
Fale Conosco	60	58	0	02
TOTAL	210	204	02	04

Tabela 1 – Demandas Canais de Ouvidoria

[*] Nota: As demandas recebidas via Atendimento Telefônico são mais de caráter orientativo e de menor complexidade, ao perceber que o contribuinte necessita de uma resposta mais elaborada, a Ouvidoria Fazendária o orienta a formalizar sua demanda pelos outros canais de comunicação: e-mail, sistema e-SIC e sistema Fala.BR, dependendo do teor de sua manifestação. Por esta razão, classificamos as demandas por telefone como 100% atendidas dentro do prazo.



Gráfico 7 – Resposta demandas consolidadas



Das 04 [quatro] demandas recebidas pelo sistema e-SIC, sendo que 03 [três] foram respondidas ao usuário dentro do prazo, ou seja, 75 % [setenta e cinco por cento] das demandas foram atendidas e 01 [uma] solicitação encontra-se em aberto aguardando resposta da área competente, conforme a tabela abaixo.

■ Prazo de resposta expirado ■ Prazo de resposta perto de expirar												
Nº de Protocolo	Tipo de Pedido	Data do Pedido	Solicitante	Data de Envio	Origem	Destino	Previsão de Resposta	Dias de Trâmite	Prazo Restante	Prorrogada?	Sobre COVID-19	Situação
351/2021	Inicial	23/03/2021		23/03/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	12/04/2021	8		Não	NÃO	Respondida
265/2021	Inicial	04/03/2021		04/03/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	24/03/2021	36		Não	NÃO	Respondida
260/2021	Inicial	04/03/2021	40	04/03/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	24/03/2021	40	-19	Não	NÃO	Aberta
259/2021	Inicial	03/03/2021		03/03/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	23/03/2021	2		Não	NÃO	Respondida

Tabela 2 – Solicitações Sistema e-SIC, março/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Quanto às 05 (cinco) demandas recebidas pelo sistema Fala.BR, 03 (três) já foram concluídas, sendo 01 (uma) foi arquivada automaticamente pelo sistema por falta de complementação das informações pelo usuário, 02 (duas) foram respondidas ao usuário dentro do prazo. Relatamos que 02 (duas) manifestações foram encaminhadas ao setor competente e encontram-se, ainda, dentro do prazo de resposta que é 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogados por igual período, caso seja justificada a complexidade da resposta pela área técnica competente, conforme a tabela abaixo.

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação
01001.2021.000018-51	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Tributos		Solicitação		05/03/2021		Arquivada
00875.2021.000011-33	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		29/03/2021		Encaminhada por Outro Órgão
01001.2021.000023-19	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		29/03/2021		Cadastrada
01001.2021.000017-70	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Denúncia		04/03/2021	06/04/2021	Concluída
01001.2021.000019-32	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Acesso à informação		Reclamação		08/03/2021	07/04/2021	Concluída

Tabela 3 – Manifestações Sistema Fala.BR, março/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



6. PONTOS RECORRENTES DE MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais decorrentes das manifestações foram os seguintes: Setores da Sefaz/AM que não atendem telefone; Demora na resposta aos e-mails de setores pontuais da Secretaria; Desembaraço de Mercadoria; Demora resposta Processos Administrativos; Demora Baixa Inscrição Estadual; Demora Restituição Indébitos Tributários; Orientações Gerais Processo Cadastral; Orientações Gerais IPVA e ITCMD; Renálise de Nota Fiscal; Orientações Gerais sobre Nota Fiscal Avulsa; Orientações Gerais GNRE; .



Gráfico 8 – Pontos recorrentes de Manifestações



7. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com a finalidade de promover a melhoria contínua da prestação de serviços desta Secretaria de Fazenda perante seus contribuintes e toda a sociedade, sugerimos que seja disponibilizado o relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária, referente a março/2021, para as Secretarias Executivas, objetivando dar conhecimento sobre as manifestações dos contribuintes e, sobretudo, os pontos recorrentes de reclamações para que sejam saneados com a maior brevidade possível.

Destacamos o esforço no retorno pelo Departamento de Fiscalização/DEFIS e da Gerência de Fiscalização/GFIS aos Memorandos Nº 200/2020 e 013/2021/CORFAZ/SEFAZ, referente a solicitação de pedido de baixa de inscrição estadual, dando conhecimento dos presentes memorandos aos Auditores Fiscais encarregados pelos processos, que entraram em contato com o contribuinte através de e-mail, fornecendo as orientações solicitadas aos contribuintes.

Informamos que foi disponibilizado no Portal da Ouvidoria Fazendária um espaço para os **Relatórios de Gestão da Ouvidoria**, no qual será inserido mensalmente os relatórios, objetivando dar ampla transparência das atividades da Ouvidoria para a Sociedade.

Outra sugestão de melhoria é a realização de reuniões com as áreas competentes para tratar dos pontos recorrentes de manifestação. Dessa forma, tal sistemática, apesar de simples, contribuirá para que o gerenciamento das manifestações dos usuários seja conduzido de forma estratégica, identificando e auxiliando para que os problemas sejam resolvidos de forma eficiente e eficaz, cumprindo assim o papel da Ouvidoria Fazendária que é representar o cidadão junto à Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas.

Dentre os pontos recorrentes destacamos a demora na resposta nos processos administrativos. Quanto a este item, propomos que os setores normatizem o prazo de duração dos seus processos e envidem esforços para melhorar a comunicação dos atos aos usuários, devendo adotar medidas de desburocratização e automação de análise e validação de informações, quando aplicável.



8. SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE

Com o intuito de registrar a satisfação dos contribuintes em relação ao atendimento prestado pela Sefaz/AM, anexamos abaixo algumas mensagens de agradecimento encaminhadas pelos usuários, objetivando dar conhecimento à área competente, prestadora do atendimento, assim como à Administração.

A Ouvidoria Fazendária ressalta a importância de um *feedback* positivo aos servidores envolvidos no processo, que poderá motivar, engajar e ser um grande apoio no desenvolvimento profissional dos colaboradores, prezando sempre pela melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.



Tela 1 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte a orientação da DDGEP/SEA.

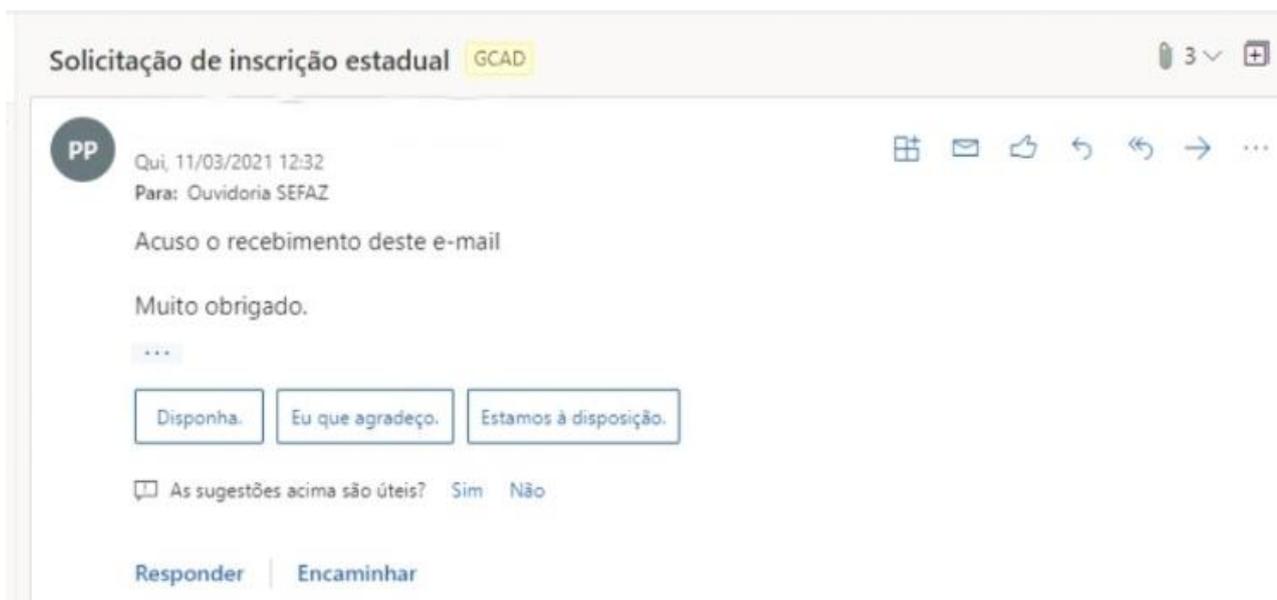
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].





Tela 2 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte a orientação da GCAD/DEINF.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 3 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GCAD/DEINF.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 4 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GCAD/DEINF.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 5 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SAAT/AT.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Fale Conosco: CERTIDÃO **DDGEP**



Seg, 15/03/2021 12:10

Para: Ouvidoria SEFAZ

Obrigado...

...

Responder | Encaminhar



Tela 6 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da OUIDORIA/CORFAZ.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Ter, 30/03/2021 14:32

Para: Ouvidoria SEFAZ

Prezada Ellen, Boa tarde

Grata pelo breve retorno, e pela informação por mim solicitada.

Atenciosamente

...



Tela 7 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da OUIDORIA/CORFAZ.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 8 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da OUIDORIA/CORFAZ.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 9 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GDAT/DEARC.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 10 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIT/DEARC.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 11 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGIV/DEARC..

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Fale Conosco: negatização em cartório **IPVA**

Ter, 16/03/2021 15:05
Para: Ouvidoria SEFAZ

obrigado, agradeço a ajuda!

Sucesso a todos!

...

Boa sorte!

Estamos à disposição.

Disponha.

As sugestões acima são úteis? Sim Não

Tela 12 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGIV/DEARC..

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Fale Conosco: Desconto de IPVA para Bom Condutor **IPVA**

DA

Sex, 19/03/2021 10:37
Para: Subgerencia de Controle do IPVA
Cc: Ouvidoria SEFAZ

Obrigado.

...

Responder

Responder a todos

Encaminhar

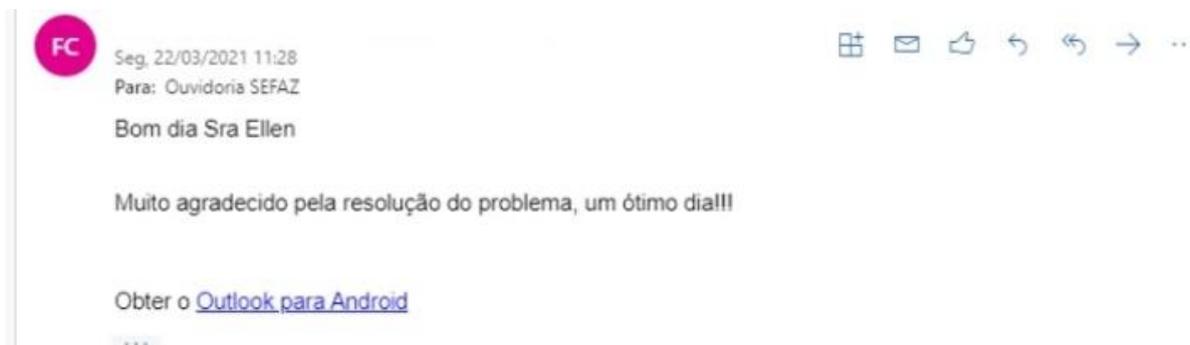
Tela 13 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGIV/DEARC.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 14 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGIV/DEARC.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].



Tela 15 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIV/DEARC.

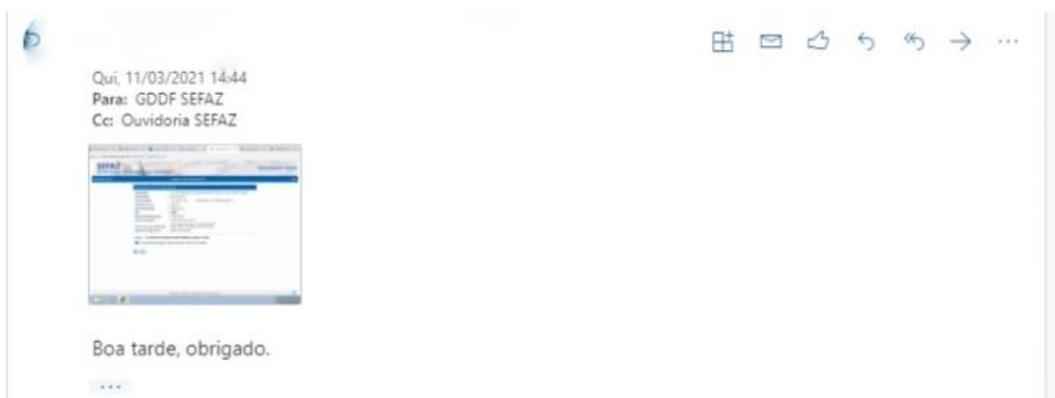
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].





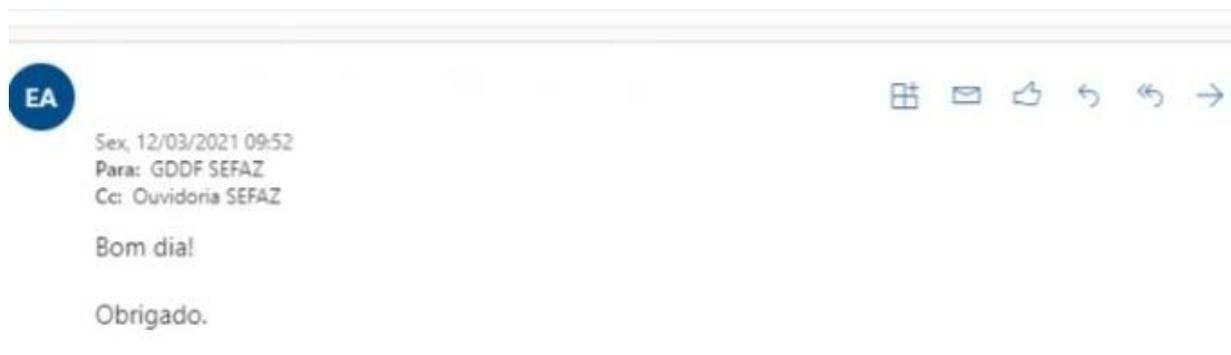
Tela 16 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da **SGIV/DEARC**.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 17 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da **GDDF/DECEM**.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 18 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da **GDDF/DECEM**.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





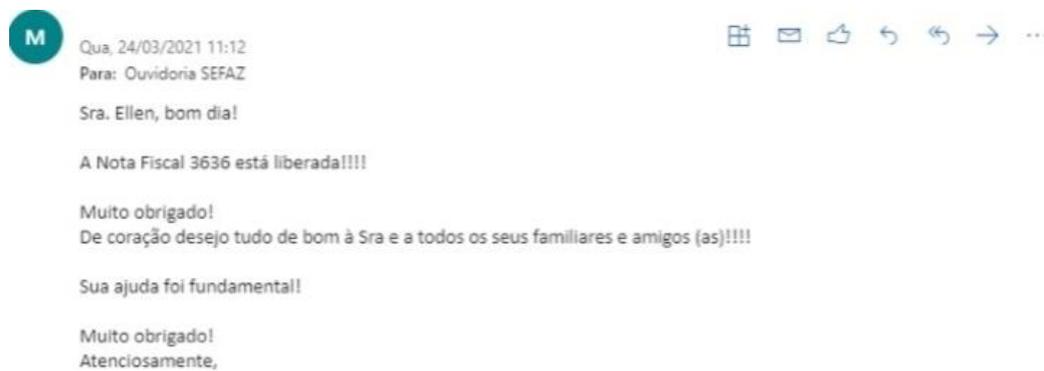
Tela 19 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GDDF/DECEM.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 20 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GDDF/DECEM.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 21 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da Reanálise/DECEM.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 22 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da DEDIV/SET.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 23 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GEDE/DEFIS.

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Fazendária tem procurado cumprir seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Sefaz/AM, objetivando possibilitar que as manifestações demandadas pela Sociedade proporcionem a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela instituição.

Desta forma, para 2021, apesar do momento delicado que estamos enfrentando com a pandemia do Covid-19, a perspectiva é que a Ouvidoria Fazendária continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando de forma transparente e ágil, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos e a Secretaria de Fazenda do Estado do Amazonas.

