



OUVIDORIA FAZENDÁRIA



Alex Del Giglio
Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima
Chefe da Controladoria Fazendária

Ellen Patricia Nogueira Da Costa
Gerente da Ouvidoria





SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA FAZENDÁRIA

Maio/2021

Manaus • junho 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 MELHORIAS.....	17
8. SÁTISSAÇÃO DO USUÁRIO.....	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas apresenta o seu Relatório Mensal de Gestão, contendo os resultados obtidos referentes ao mês de maio 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 ao público foi suspensa em decorrência do Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020. As atividades da Ouvidoria Fazendária estão sendo desenvolvidas normalmente, alternando a modalidade de teletrabalho com a escala de revezamento presencial, sem atendimento presencial ao público externo, 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 maio/2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu **110 [cento e dez]** demandas nos **21 dias úteis do mês**, três dias úteis a mais em relação ao mês de abril/2021. Desse total, **26 [vinte e seis]** foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria, **13 [treze]** foram enviadas para o Fale Conosco e **64 [sessenta e quatro]** atendimentos telefônicos. As outras **02 [duas]** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como **manifestações no Sistema Fala.BR** e **05 [cinco]** solicitações do Sistema e-SIC, volume ilustrado no gráfico a seguir.

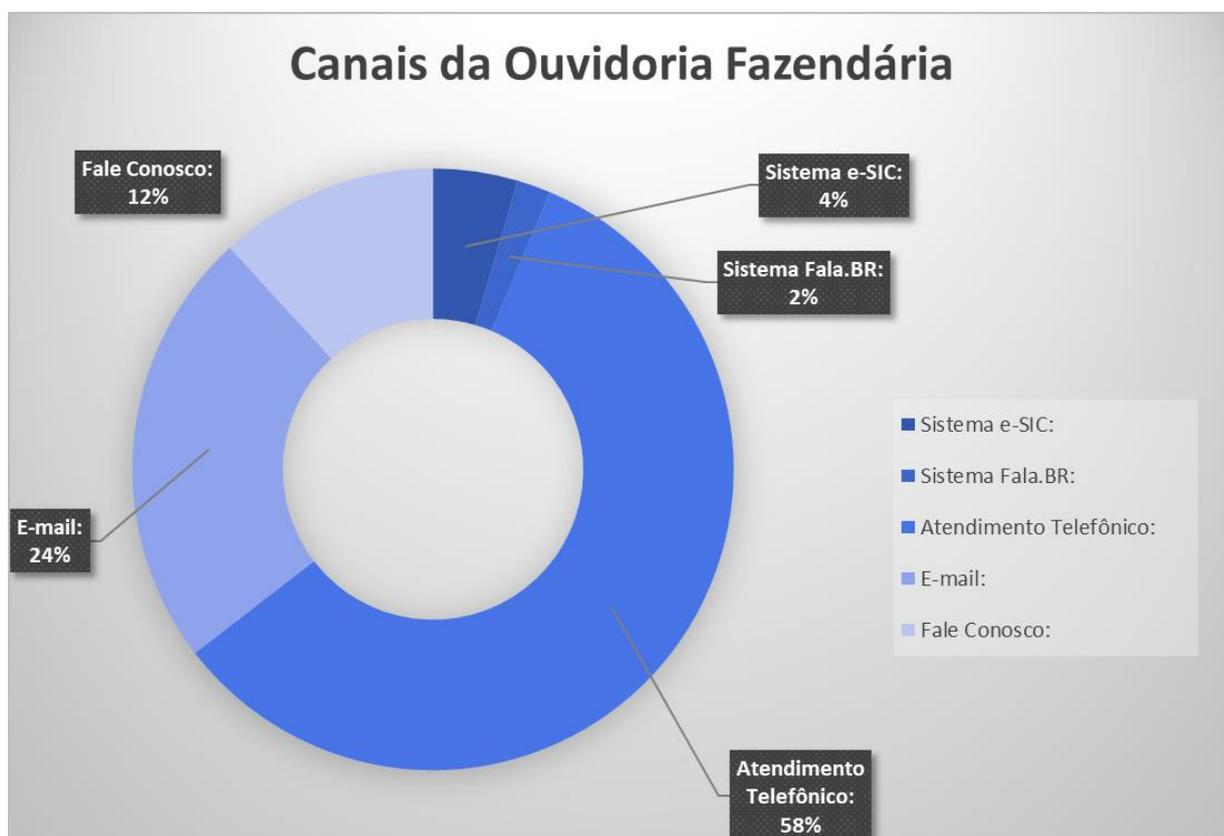


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais de ouvidoria.



4. MANIFESTAÇÕES

Em relação as manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 02 (duas) observou-se que uma foi destinada à Secretaria Executiva da Receita/SER e a outra manifestação foi encaminhada a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA.

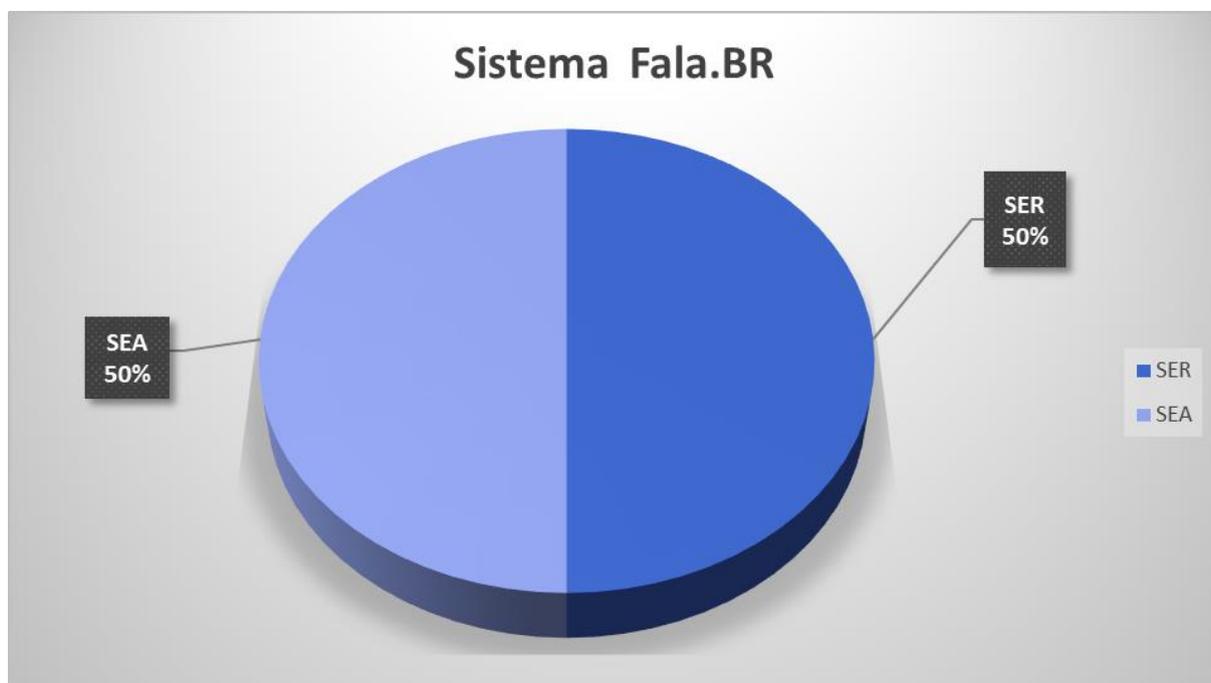


Gráfico 2 – Manifestações Sistema Fala.BR.



Quanto às demandas encaminhadas pelos usuários pelo Sistema e-SIC, cujo total foram 05 [cinco] solicitações, verificamos que 01 [uma] demanda foi encaminhada à Secretaria Executiva da Receita/SER, 02 [duas] demandas foram para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 01 [uma] foi respondida diretamente ao usuário e 01 [uma] demanda foi encaminhada para outro órgão com competência sobre a matéria a qual foi solicitada à informação.

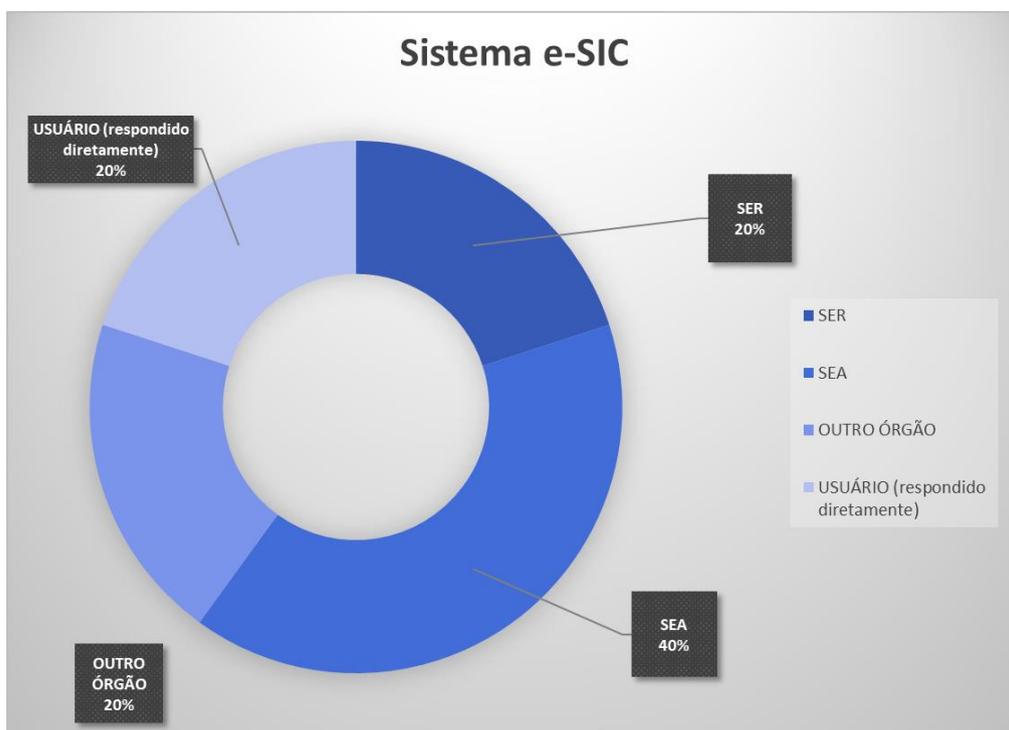


Gráfico 3 – Manifestações Sistema e-SIC.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail no total de 39 (trinta e nove), sendo que 26 (vinte e seis) foram recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e 13 (treze) pelo Fale Conosco.

Informamos que das 26 (vinte e seis) mensagens recebidas no e-mails institucional da Ouvidoria Fazendária, 19 (dezenove) demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 03 (três) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 (duas) demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET e 01 (uma) demanda para a Auditoria Tributária/AT e 01 (uma) demanda para outro órgão competente.

Quanto às demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de 13 (treze) no mês de maio/2021, foram destinadas 09 (nove) para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 01 (uma) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA e 01 (uma) demanda para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 (uma) demanda para a Auditoria Tributária/AT e 01 (uma) demanda para outro órgão competente.

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 09 (nove) memorandos referente às manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de maio/2021, sendo que deste total, obtivemos 02 (duas) respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, correspondendo a 23% (vinte e três por cento) das manifestações, 02 (duas) ainda encontram-se dentro do prazo de resposta pelo setor e 05 (cinco) encontra-se em aberto, aguardando resposta do setor competente, conforme o Memorando Nº 098/2021/CORFAZ/SEFAZ, Memorando Nº 102/2021/CORFAZ/SEFAZ, Memorando Nº 104/2021/CORFAZ/SEFAZ, Memorando Nº 105/2021/CORFAZ/SEFAZ e Memorando Nº 107/2021/CORFAZ/SEFAZ.



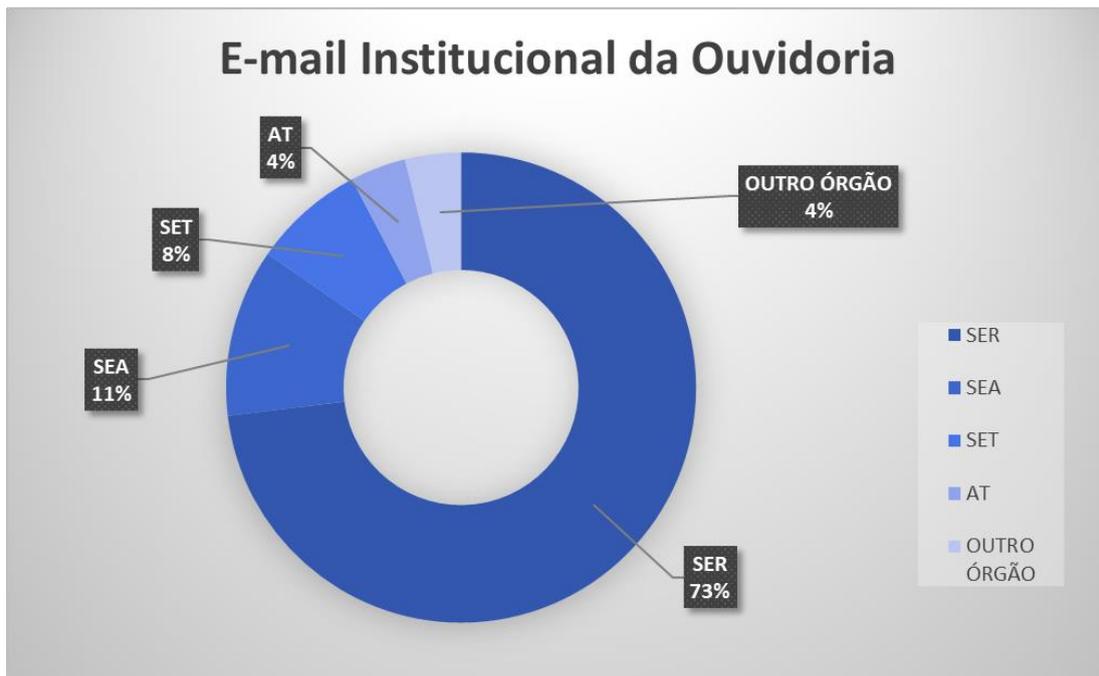


Gráfico 4 – Manifestações por E-mail Institucional da Ouvidoria Fazendária

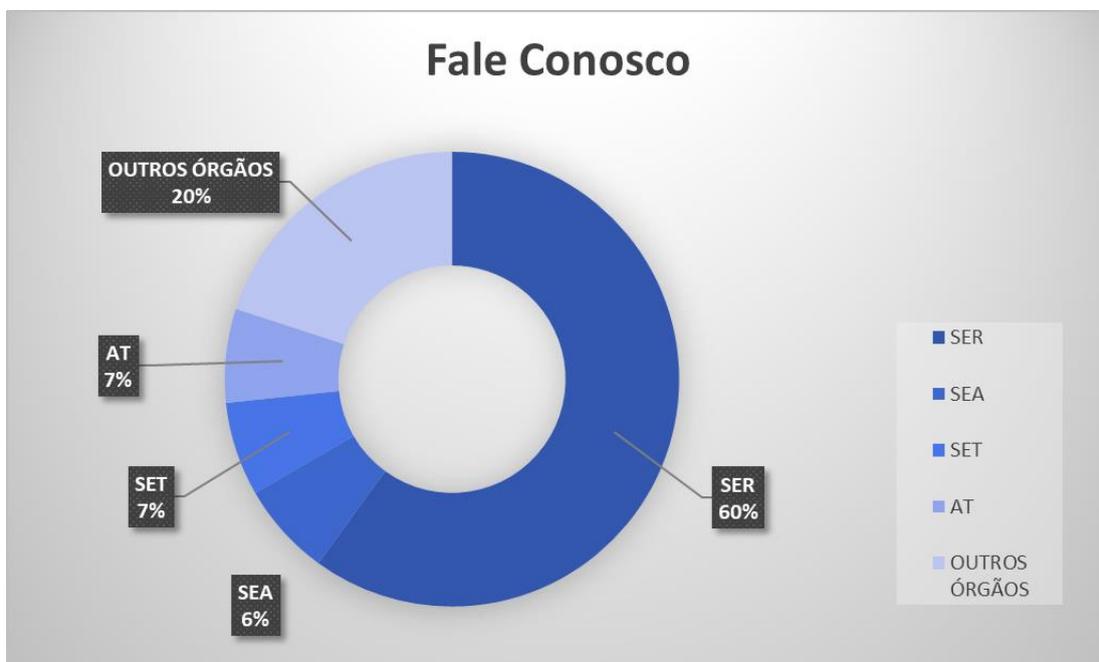


Gráfico 5 – Manifestações pelo Fale Conosco



As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 64 [sessenta e quatro] ligações, desse total 50 [cinquenta] foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 06 [seis] para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 06 [seis] para a Auditoria Tributária/AT e 02 [duas] demandas para a Ouvidoria Fazendária. Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações sobre Escrituração Fiscal Digital (EFD), orientações de como realizar uma denúncia, orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações para emitir Certidão Negativa de Débitos/CND, demora processo sobre restituição de pagamento em duplicidade, informações gerais sobre o ITCMD, informações gerais sobre o IPVA, entre outros assuntos.

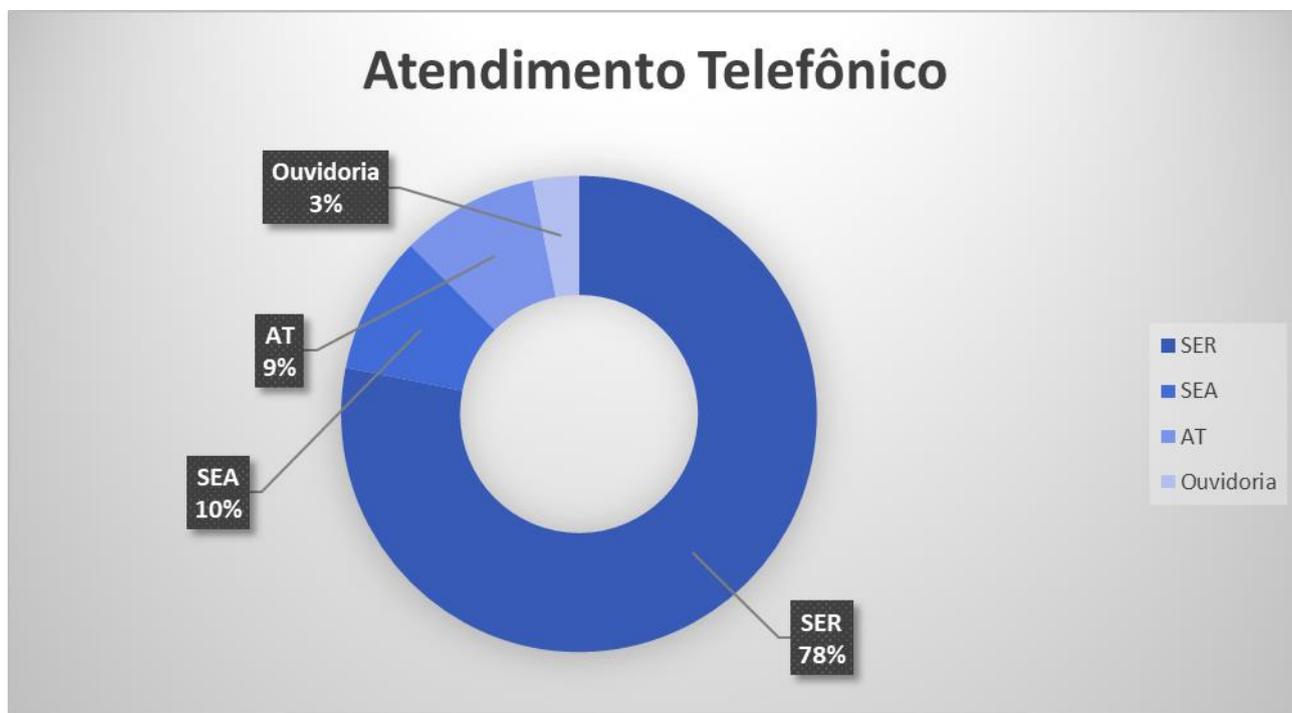


Gráfico 6 – Manifestações Atendimento telefônico.



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 14 [catorze] memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em maio/2021, referentes às demandas recebidas pelo e-mail insitucional, Fale Conosco e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 03 [três] foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a aproximadamente 22% [vinte e dois por cento] das demandas solicitadas e 05 [cinco] manifestações ainda se encontram dentro do prazo de resposta e 06 [seis] demandas estão fora do prazo de resposta.



Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	05	01	03	01
Sistema Fala.BR	02	0	02	0
Atendimento Telefônico (*)	64	64	0	0
E-mail	26	20	04	02
Fale Conosco	13	11	02	0
TOTAL	110	96	11	03

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 usuário 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.

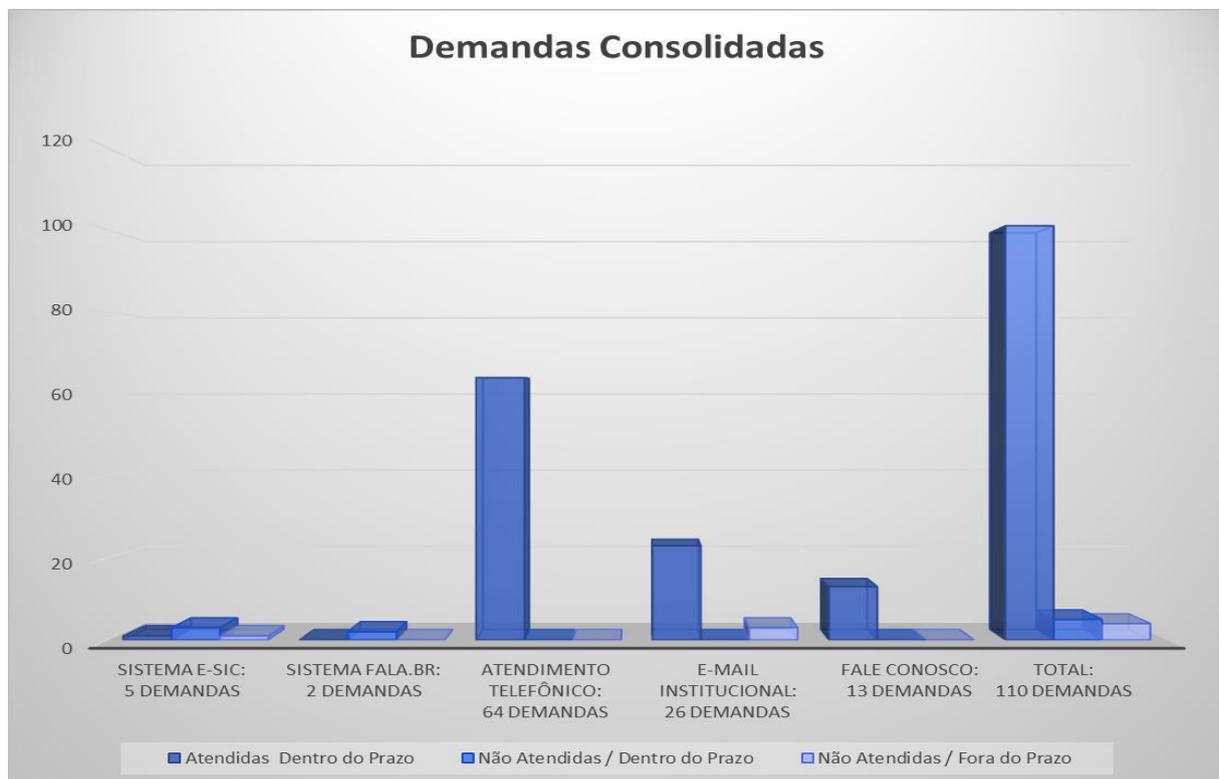


Gráfico 7 – Resposta demandas consolidadas



Das 05 (cinco) demandas recebidas pelo sistema e-SIC, sendo que 01 (uma) foi respondidas ao usuário dentro do prazo, 03 (três) solicitações encontram-se em aberto mas dentro do prazo de resposta e 01 (uma) solicitação encontra-se em fora do prazo aguardando resposta da área competente, conforme a tabela abaixo.

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	Situação do Prazo	Dias de Atras
661/2021	Inicial	30/05/2021	SOLICITANTE	30/05/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	19/06/2021	11	10	Não	NÃO	Aberta	No prazo	
654/2021	Inicial	28/05/2021	SOLICITANTE	28/05/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	17/06/2021	13	8	Não	NÃO	Aberta	No prazo	
651/2021	Inicial	27/05/2021	SOLICITANTE	27/05/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	16/06/2021	14	7	Não	NÃO	Aberta	No prazo	
650/2021	Inicial	27/05/2021	SOLICITANTE	27/05/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	16/06/2021	2		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
609/2021	Inicial	17/05/2021	SOLICITANTE	17/05/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	06/06/2021	24	-3	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	3

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



Quanto às 02 (duas) demandas recebidas pelo sistema Fala.BR foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER e a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, respectivamente. Uma manifestação foi respondida ao usuário, conforme Memorando Nº 100/2021/CORFAZ/SEFAZ e a outra manifestação encontra-se dentro do prazo de resposta, aguardando retorno da área técnica competente, conforme a tabela abaixo.

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação
01001.2021.000029-04	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Fraude em auxílio emergencial - coronavírus		Comunicação		20/05/2021		Cadastrada
01001.2021.000028-23	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Ouvidoria		Solicitação	07/07/2021/2021 07/021	06/05/2021	07/07/2021	Concluída

Tabela 3 – Manifestações Sistema Fala.BR, maio/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 recorrentes 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; Orientações sobre Reanálise; Orientações sobre o DT-e; Demora resposta Processos Administrativos; Demora Baixa Inscrição Estadual; Demora Restituição Indébitos Tributários; Orientações Gerais Processo Cadastral; Orientações Gerais IPVA e ITCMD; entre outros.



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 maio/2021, para as Secretarias Executivas, objetivando dar conhecimento sobre as manifestações dos usuários e, sobretudo, os pontos recorrentes de reclamações para que sejam saneados com a maior brevidade possível.

Informamos que os **Relatórios de Gestão da Ouvidoria são disponibilizados mensalmente no Portal da Ouvidoria Fazendária**, 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.

Verificamos uma estabilidade nas demandas do mês de maio/2021 em relação ao mês de abril/2021, relatamos que no mês de abril/2021 tivemos um total de 117 (cento e dezessete), enquanto que no mês de maio/2021 foram encaminhadas 110 (cento e dez) manifestações à Ouvidoria Fazendária.



8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Com o intuito de registrar a satisfação dos usuários 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 usuário pela orientação da GDDF/DECEM/SER.

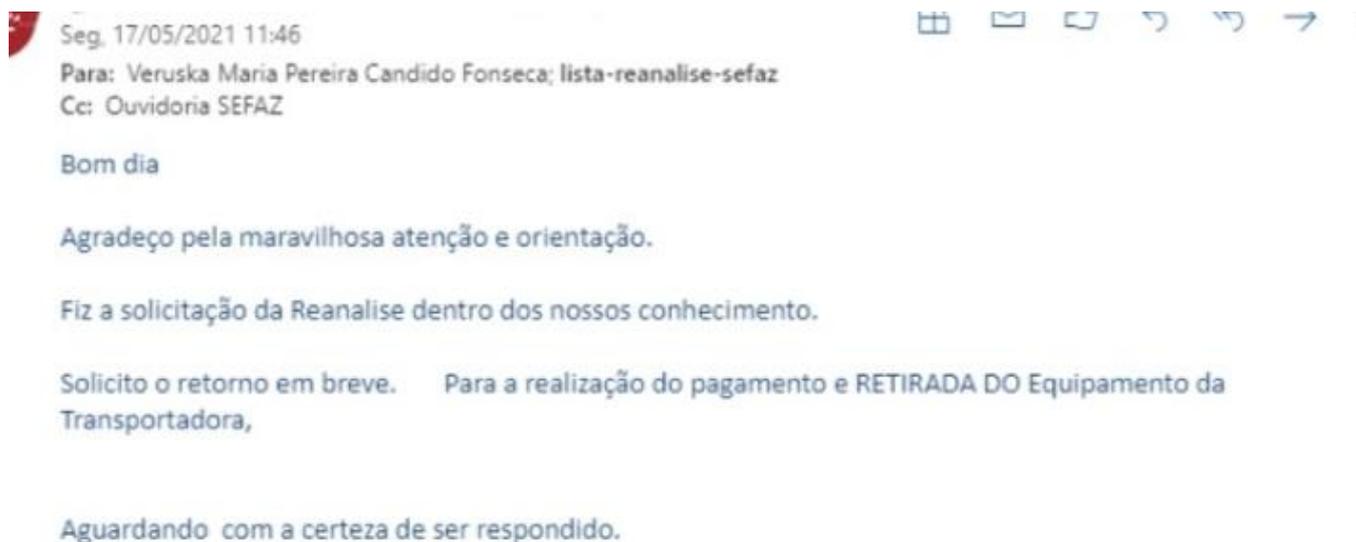
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 2 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GDDF/DECEM/SER**.

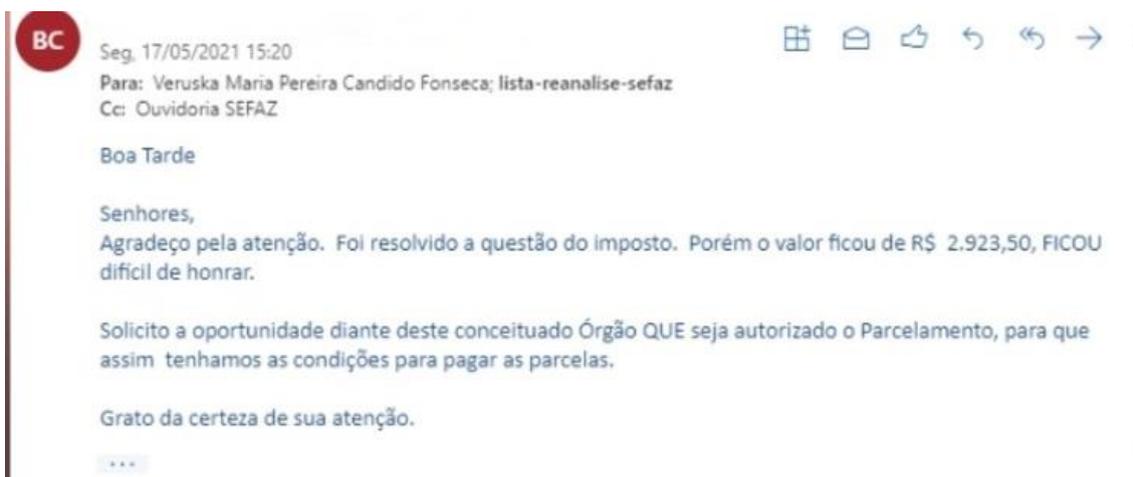
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 3 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **Reanálise/DECEM/SER**.

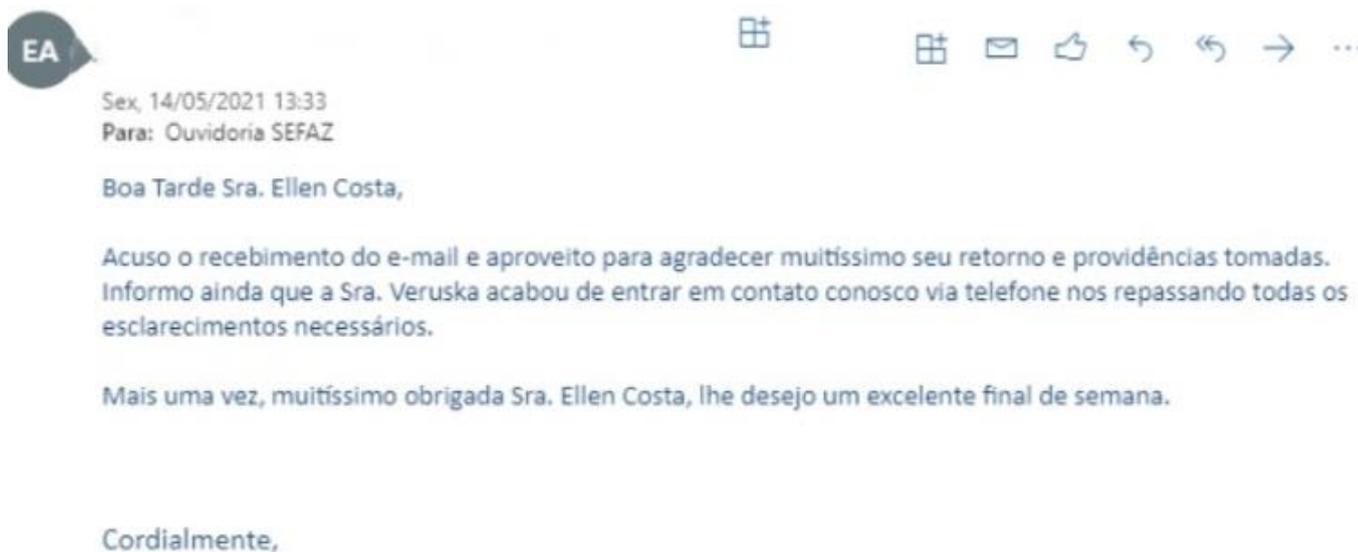
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 4 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **Reanálise/DECEM/SER**.

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 usuário pela orientação da **Reanálise/DECEM/SER**.

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



Qui, 06/05/2021 11:10
Para: Ouvidoria SEFAZ

Bom dia Ellen,

Muito obrigado .

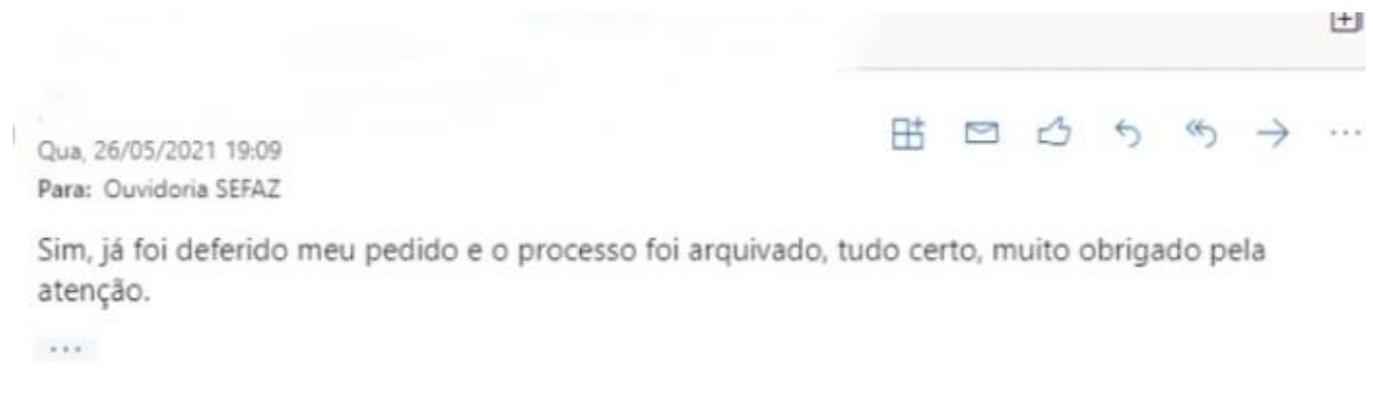
Atenciosamente,

...

[Responder](#) | [Encaminhar](#)

Tela 6 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da DEFIS/SER.

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



Tela 7 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da DEFIS/SER.

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





SP



Qua, 26/05/2021 12:03
Para: Ouvidoria SEFAZ

Ellen, bom dia!

Muito obrigada pela ajuda! Consegui falar com a Anny, porém o caso deverá ser resolvido com o departamento de fiscalização.

Estarei tanto contato com o mesmo e qualquer dificuldade volto a falar com você.

Att,

Tela 8 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da DEARC/SER.

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

S



Seg, 17/05/2021 13:15
Para: Ouvidoria SEFAZ

Bom dia!

Ellen,

Isto mesmo, obrigado pelo retorno.

Grato,

Tela 9 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da DETRI/SER.

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





Ter, 18/05/2021 16:07
Para: Ouvidoria SEFAZ



Resolvido, obrigado pelo retorno tempestivo.

...

Tela 10 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **Suporte NF-e/DETIN/SEA**.
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Qui, 06/05/2021 13:22
Para: Gabinete do Secretário de Fazenda - SEFAZ AM; Ouvidoria SEFAZ
Cc: Corregedoria Corregedoria



Acusamos recebimento.

Gratos pelo retorno.

Obter o [Outlook para Android](#)

...

Eu que agradeço.

Disponha.

Estamos à disposição.

Responder | Responder a todos | Encaminhar

Tela 11 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do **GSEFAZ**.

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



Qua, 26/05/2021 21:13
Para: Ouvidoria SEFAZ

Ellen, boa tarde!

Agradeço imensamente pela celeridade. Entrarei em contato com o setor responsável.

At.te,

Tela 12 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do GOUV/CONTFAZ.

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

Qui, 20/05/2021 11:31
Para: Ouvidoria SEFAZ



ok.

Agradeço sua informação.

...

Disponha.

Por nada.

Estamos à disposição.

Responder | Encaminhar

Tela 13 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GOUV/CONTFAZ.

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 usuário pela orientação da **GOUV/CONTFAZ**.

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 usuário pela orientação da **SAAT/AT**.

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





Qui, 27/05/2021 07:36

Para: Ouvidoria SEFAZ

Obrigado pelo rápido atendimento.

...

Disponha.

Estamos à disposição.

Às ordens.



Tela 16 – E-mail demonstrando satisfação do do usuário pela orientação da **GENC/DEDIV/SET**

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.

