

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2022



A Ouvidoria Fazendária

é um órgão da Secretaria de Estado da Fazenda, criado por meio do Decreto n.º 44.753, de 27 de outubro de 2021, e nos termos do seu Art. 15 possui a competência regimental de monitorar e melhorar o desempenho funcional das Unidades da SEFAZ e de seus servidores, mediante atividades de transparência na gestão pública, recebendo comunicações, denúncias, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da administração fazendária.

Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de janeiro, fevereiro e março/2022, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 1º trimestre/2022 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazendária, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 1 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

Canais de Comunicação	Janeiro 21 dias úteis	Fevereiro 19 dias úteis	Março 21 dias úteis	Total 61 dias úteis
Sistema e-SIC	4	10	13	27
Sistema Fala.BR	31	33	17	81
Atendimento Telefônico	64	54	75	193
E-mail	27	21	17	65
Fale Conosco	56	57	49	162
TOTAL	182	175	171	528

Tabela 2 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	05
2 SEA	01
3 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	02
4 ELOGIOS	03
5 ARQUIVADAS	70
TOTAL	81

Tabela 3 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	06
2 SEA	11
3 SET	04
4 SEO	01
5 SAAT	01
6 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	04
TOTAL	27

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	24	16	12	52
2	SEA	0	1	0	1
3	SET	0	0	1	1
4	SAAT	0	0	1	1
5	SEFAZ	2	0	0	2
6	GSEFAZ	1	2	0	3
7	OUTROS	0	2	3	5
TOTAL		27	21	17	65

Tabela 5 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	42	47	33	122
2	SEA	9	1	8	18
3	SET	1	0	2	3
4	SEFAZ	3	7	2	12
5	CRF	0	0	1	1
6	SAAT	0	0	1	1
7	OUTROS	1	2	2	5
TOTAL		56	57	49	162

Tabela 6 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas
1	Janeiro	64
2	Fevereiro	54
3	Março	75
TOTAL		193

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 7 – Tempo médio de resposta em dias das manifestações atendidas

	Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Janeiro/Dias	Fevereiro/Dias	Março/Dias
1	Sistema e-SIC	11,50	13,3	9
2	Sistema Fala.BR	9	14,40	11,50
3	Atendimento Telefônico	0	0	0
4	E-mail	2,27	5,15	3,46
5	Fale Conosco	3,70	3,47	3,33

Tabela 8 – Tempo médio de resposta em dias das manifestações não atendidas

	Tempo médio de respostas das manifestações Não Atendidas em Dias	Janeiro/Dias	Fevereiro/Dias	Março/Dias
1	Sistema e-SIC	100	80	45,5
2	Sistema Fala.BR	65	48	0
3	Atendimento Telefônico	0	0	0
4	E-mail	72,80	49,25	19
5	Fale Conosco	79,60	40	17,5

Tabela 9 – Total de manifestações recebidas consolidadas

	Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
1	Sistema e-SIC	27	16	07	00	04
2	Sistema Fala.BR	81	79	00	00	02
3	Atendimento Telefônico	193	193	00	00	00
4	E-mail	65	57	00	01	07
5	Fale Conosco	162	141	00	05	16
	TOTAL	528	486	07	06	29

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 10 – Pontos Recorrentes no Trimestre – Janeiro, Fevereiro e Março/2022

Descrição	
1	Demora análise dos processos
2	Desembaraço de Nota Fiscal
3	Demora na baixa de inscrição estadual
4	Restituição pagamento em duplicidade
5	Orientações gerais sobre IPVA e ITCMD
6	Orientações gerais sobre cadastro
7	Orientações legislação tributária
8	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
9	Demora na restituição indébito tributário

Tabela 11 – Sugestões de Melhoria

Descrição	
1	Melhoria do Portfólio de Serviço/Carta de Serviço pelas áreas com demandas recorrentes
2	Reuniões periódicas com áreas competentes para tratar dos pontos recorrentes de manifestações
3	Disponibilizar o relatório de gestão para leitura de todos os setores da Sefaz/AM
4	Cumprir os prazos de resposta das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Fazendária

Tabela 12 – Satisfação do Usuário

Elogios	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
1 SEFAZ	2	1	1	4
2 GSEFAZ	0	1	1	2
3 SER	223	146	184	553
4 SEA	14	20	12	46
5 OUVFAZ	0	0	1	1
TOTAL	239	168	199	606

Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas

1º Trimestre/ 2022

Sistema e-SIC

27

Sistema Fala.BR

81

Atendimento Telefônico

193

E-mail Institucional

65

Fale Conosco

162

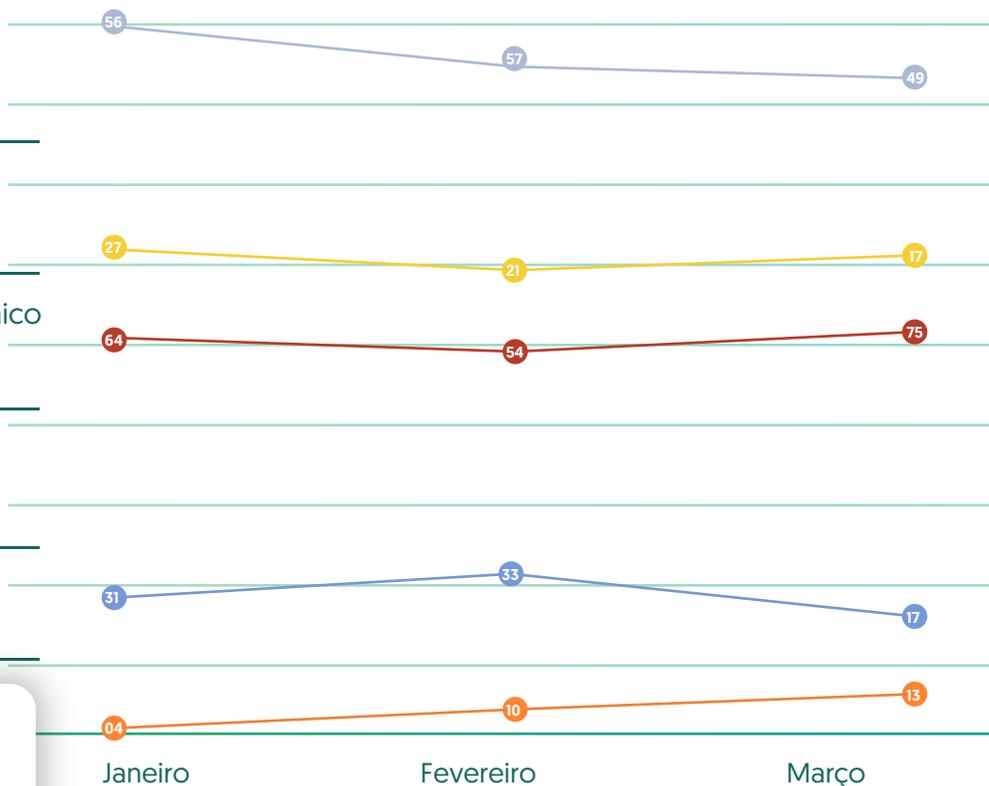
Sistema e-SIC

Sistema Fala.BR

Atendimento Telefônico

E-mail Institucional

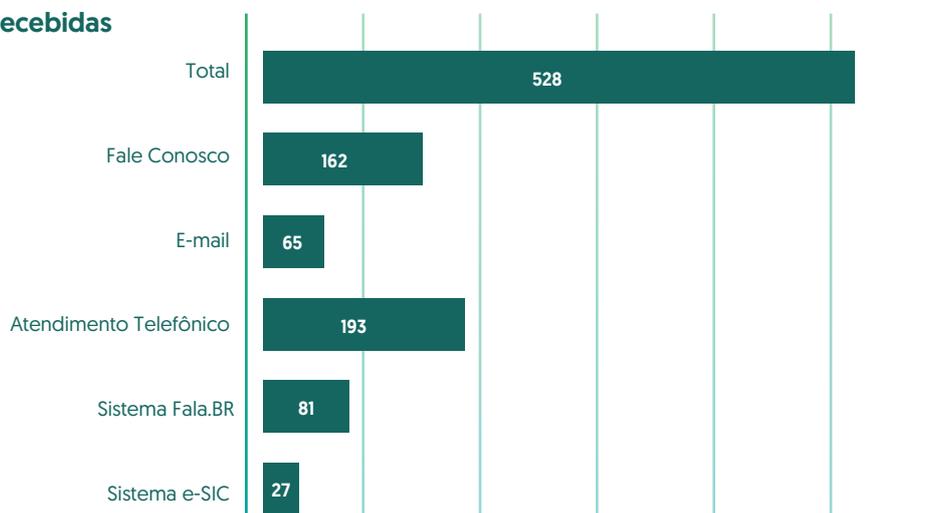
Fale Conosco



Total de manifestações Recebidas

1º Trimestre/ 2022

528



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2022

Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas
SEFAZ-AM

Ellen Patricia Nogueira da Costa
Chefe da Ouvidoria Fazendária

Informações
(92) 2121-1919

E-mail
ouvidoria@sefaz.am.gov.br

<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria>

Secretaria de
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO