

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2023

Secretaria de
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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

A Ouvidoria Fazendária

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/2023, 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/2023 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 22 dias úteis	Fevereiro 17 dias úteis	Março 23 dias úteis	Total 62 dias úteis
Sistema e-SIC	09	14	12	35
Sistema Fala.BR (arquivado 75)	50	42	54	146
Atendimento Telefônico	44	46	93	183
E-mail	50	33	62	145
Fale Conosco	70	36	46	152
TOTAL	223	171	267	661

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

Canais de Comunicação	Janeiro 22 dias úteis	Fevereiro 17 dias úteis	Março 23 dias úteis	Total 62 dias úteis
Sistema e-SIC	09	14	12	35
Sistema Fala.BR (arquivado 75)	21	22	28	71
Atendimento Telefônico	44	46	93	183
E-mail	50	33	62	145
Fale Conosco	70	36	46	152
TOTAL	194	151	249	586

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	38
2 SEA	02
3 SEO	02
4 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	29
5 ELOGIOS	00
6 ARQUIVADAS	75
TOTAL	146

Atendimento@UVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	04
2	SEA	03
3	SET	03
4	SEO	01
5	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	24
TOTAL		35

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	39	26	45	110
2	SEA	04	03	09	16
3	SET	01	01	01	03
4	SAAT	00	01	00	01
5	OUVFAZ	00	00	01	01
6	OUTROS	06	02	06	14
TOTAL		50	33	62	145

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	56	30	42	128
2	SEA	11	04	00	15
3	OUTROS	03	02	04	09
TOTAL		70	36	46	152

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	Janeiro	44
2	Fevereiro	46
3	Março	93
TOTAL		183

Atendimento OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Janeiro/Dias	Fevereiro/Dias	Março/Dias
Sistema e-SIC	6,5	4,2	2,44
Sistema Fala-BR	18,57	13	5,70
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	5,2	1,92	4,15
Fale Conosco	3,8	11,86	2,21

Tabela 9 – 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
Sistema e-SIC	72	0,0	14,66
Sistema Fala-Br	0,0	40,33	17,66
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	76,28	47,85	23,25
Fale Conosco	70,07	50,16	17,88

Tabela 10 – 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
Sistema e-SIC	35	31	00	02	02
Sistema Fala.BR	146	132	07	02	05
Atendimento Telefônico	183	183	00	00	00
E-mail	145	120	07	02	16
Fale Conosco	152	113	11	05	23
TOTAL	661	579	25	11	46

Atendimento@UVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Janeiro, Fevereiro e Março

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 12 – 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

Atendimento@UVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
SER	416	268	513	1.197
SEA	20	19	45	84
SET	00	05	00	05
OUVFAZ	01	00	02	03
SEFAZ	00	00	02	02
Agência de Parintins	78	22	94	194
Agência de Coari	13	08	09	30
Agência de Humaitá	02	08	00	10
Ag. de Presidente Figueiredo	07	01	02	10
Agência de Manicoré	02	01	00	03
Agência de Itacotiara	02	00	13	15
Agência de Maués	01	01	01	03
Agência de Boca do Acre	00	00	01	01
Agência de Tabatinga	00	00	01	01
Posto de Arrecadação Lábrea	00	00	01	01
TOTAL	542	333	684	1.559

Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas
1º Trimestre/ 2023

Atendimento Telefônico

183

Fale Conosco

152

Sistema Fala.Br

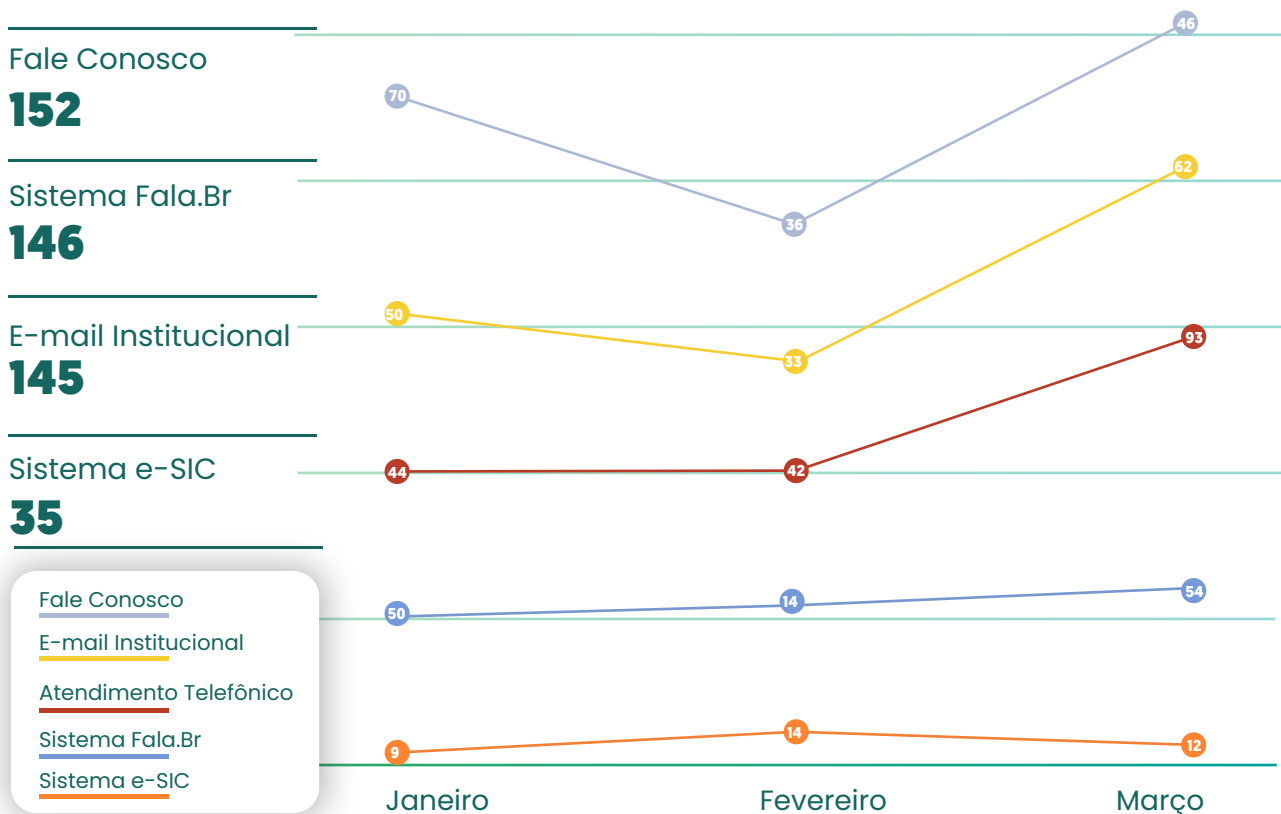
146

E-mail Institucional

145

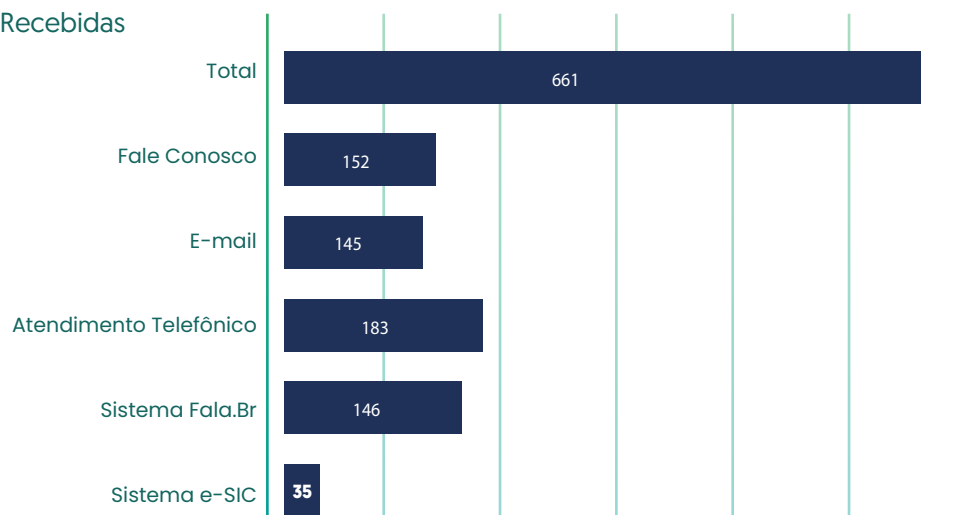
Sistema e-SIC

35



Total de manifestações Recebidas
1º Trimestre/ 2023

661



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2023

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