



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2024

Secretaria de Estado
da Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

<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 abril, maio e junho/2024, 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 2º trimestre/2024 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	Abril 22 dias úteis	Mai 20 dias úteis	Junho 19 dias úteis	Total 61 dias úteis
Sistema Fala.BR: Ouvidoria (81 arquivadas)	47	55	33	135
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	05	16	04	25
E-mail institucional	53	56	47	156
Fale Conosco	147	140	159	446
TOTAL	252	267	243	762

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Abril 22 dias úteis	Mai 20 dias úteis	Junho 19 dias úteis	Total 61 dias úteis
Sistema Fala.BR: Ouvidoria (81 arquivadas)	19	21	14	54
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	05	16	04	25
E-mail	53	56	47	156
Fale Conosco	147	140	159	446
TOTAL	224	233	224	681

Tabela 3 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 Comunicação	06
2 Elogio	01
3 Reclamação	19
4 Solicitação	28
5 Arquivadas	81
TOTAL	135

•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos - Efetivas

Descrição		SER	SET	SEA	Direto ao usuário	Demandas recebidas por setor
1	Comunicação	06	00	00	00	06
2	Elogio	01	00	00	00	01
3	Reclamação	06	01	01	12	19
4	Solicitação	07	02	04	15	28
TOTAL		20	03	04	27	54

Tabela 5 – Acesso à Informação

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	07
2	SEO	01
3	SEA	03
4	SET	06
5	Resposta direta ao usuário	08
TOTAL		25

Tabela 6 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Abril	Maio	Junho	Demandas recebidas por setor
1	SER	49	48	35	132
2	SEA	02	04	07	13
3	SET	-	01	-	01
4	SAAT	-	01	-	01
5	GSEFAZ	-	01	01	02
6	CRF	-	-	01	01
7	OUTROS	02	01	03	06
TOTAL		53	56	47	156

Tabela 7 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Abril	Maio	Junho	Demandas recebidas por setor
1	SER	123	111	128	362
2	SEA	07	08	08	23
3	SET	02	02	02	06
4	OUTROS	14	17	17	48
5	GSEFAZ	-	-	03	03
6	SAAT	01	02	01	04
TOTAL		147	140	159	446

•Atendimentos OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Abril/Dias	Maior/Dias	Junho/Dias
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	12,8	12,5	6,7
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	12,2	8,7	3,6
E-mail institucional	1,9	2,5	4,0
Fale Conosco	2,4	2,9	3,6

Tabela 9 – Tempo médio de resposta em dias das manifestações não atendidas

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Abril/Dias	Maior/Dias	Junho/Dias
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	-	-	-
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	-	44	17,2
E-mail institucional	86,7	48,1	14,4
Fale Conosco	84,5	48,8	18,1

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 Fala.BR: Acesso à Informação	25	21	04	-	-
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	135	126	04	04	01
E-mail institucional	156	129	01	05	21
Fale Conosco	446	387	05	10	44
TOTAL	762	663	14	19	66

•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Janeiro, Fevereiro e Março/2024

Descrição	
1	Orientações gerais sobre IPVA
2	Orientações gerais sobre cadastro
3	Desembaraço de Nota Fiscal
4	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
5	Informações sobre transmissão de GIA-ST
6	Orientações de emissão de NF-Avulsa
7	Informação sobre a Campanha Nota Fiscal Amazonense
8	Orientações legislação tributária

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

•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

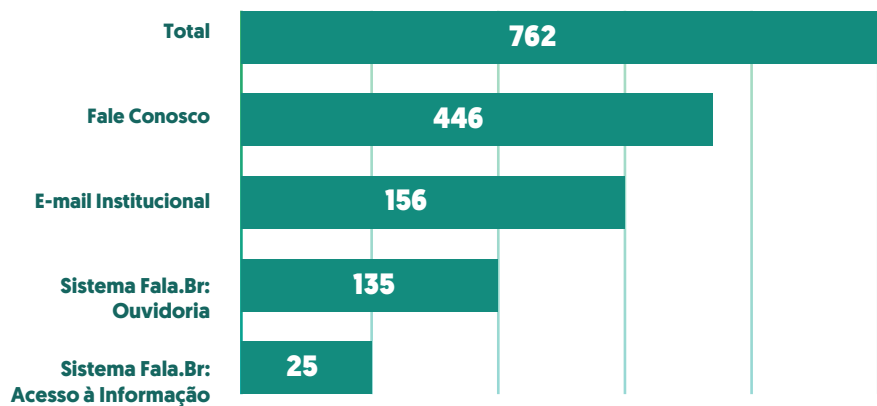
Elogios	Abril	Maio	Junho	Total
SER	334	251	208	793
SEA	96	77	61	234
SET	-	-	02	02
SEFAZ	03	01	02	06
CONTFAZ	01	-	-	01
Auditoria Tributária	01	-	-	01
Agência de Parintins	311	187	156	654
Agência de Coari	40	21	10	71
Agência de Humaitá	92	14	-	106
Agência de P. Figueiredo	03	-	-	03
Agência de Manicoré	04	02	04	10
Agência de Manacapuru	01	01	03	05
Agência de Itacoatiara	29	83	61	173
Agência de Boca do Acre	130	-	01	131
Agência de Tefé	02	01	-	03
Posto de Arrecadação Lábrea	01	-	-	01
Posto de Arrecadação Carauari	-	-	01	01
TOTAL	1.048	638	509	2.195

Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2024



Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2024



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2024

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 Estado
da Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA