Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º trimestre/2022

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

Secretaria de Fazenda

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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 julho, agosto e setembro/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 3º trimestre/2022 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazenária, 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	Julho 21 dias úteis	Agosto 23 dias úteis	Setembro 19 dias úteis	Total 63 dias úteis
Sistema E-sic	14	14	17	45
Sistema Fala.BR	28	41	25	94
Atendimento Telefônico	76	70	93	239
E-mail	41	32	39	112
Fale Conosco	33	44	25	102
TOTAL	**192**	**201**	**199**	**592**

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Julho 21 dias úteis	Agosto 23 dias úteis	Setembro 19 dias úteis	Total 63 dias úteis
Sistema e-SIC	14	14	17	45
Sistema Fala.BR	09	17	09	35
Atendimento Telefônico	76	70	93	239
E-mail	41	32	39	112
Fale Conosco	33	44	25	102
TOTAL	**173**	**177**	**183**	**533**

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

	Descrição	Demandaas recebidas por setor
1	SER	16
2	SEA	02
3	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	15
4	ELOGIOS	02
5	ARQUIVADAS	59
	TOTAL	**94**

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

	Descrição	Demandaas recebidas por setor
1	SER	16
2	SEA	09
3	SET	02
4	GSEFAZ	01
5	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	17
	TOTAL	**45**

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

	Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	32	29	26	87
2	SEA	02	01	07	10
3	SET	01	00	01	02
4	SAAT	00	01	02	03
5	GSEFAZ	01	01	01	03
6	OUTROS	05	00	02	07
	TOTAL	41	32	39	112

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

	Descrição	Julho	Agosto	Setembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	25	37	21	83
2	SEA	04	02	01	07
3	SET	01	01	00	02
4	GSEFAZ	00	00	01	01
5	SAAT	01	00	00	01
6	OUTROS	02	04	02	08
	TOTAL	**33**	**44**	**25**	**102**

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

	Descrição	Demandas recebidas
1	Julho	76
2	Agosto	70
3	Setembro	93
	TOTAL	**239**

Atendimentos OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Julho/Dias	Agosto/Dias	Setembro/Dias
Siatema e-SIC	8,50	10,76	10,11
Siatema Fala-BR	9,37	8,85	4,33
Atendimento Telefônico	00	00	0
Email	6,75	4,44	4,20
Fale Conosco	10,95	3,73	3,14

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

Tempo médio de respostas das manifestações Não Atendidas em Dias	Julho/Dias	Agosto/Dias	Setembro/Dias
Siatema e-SIC	00	61,00	16,00
Sistema Fala-Br	00	47,00	14,00
Atendimento Telefônico	00	00	00
Email	79,83	46,14	15,00
Fale Conosco	78,77	42,16	18,50

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	45	34	02	09	00
Sistema Fala.BR	94	82	02	06	04
Atendimento Telefônico	239	239	00	00	00
E-mail	112	77	05	07	23
Fale Conosco	102	73	08	01	20
TOTAL	**592**	**505**	**17**	**23**	**47**

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Julho, Agosto e Setembro/2022

	Descrição
1	Demora análise dos processos
2	Demora na restituição indébito tributário
3	Restituição pagamento em duplicidade
4	Demora na baixa de inscrição estadual
5	Desembaraço de Nota Fiscal
6	Orientações gerais sobre IPVA e ITCMD
7	Orientações gerais sobre cadastro
8	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
9	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 períodicas 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 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Julho	Agosto	Setembro	Total
SEFAZ	01	02	01	04
SER	325	280	303	908
SEA	15	10	08	33
SEO	00	00	01	01
TOTAL	**341**	**292**	**313**	**946**

Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas
3º Trimestre/ 2022

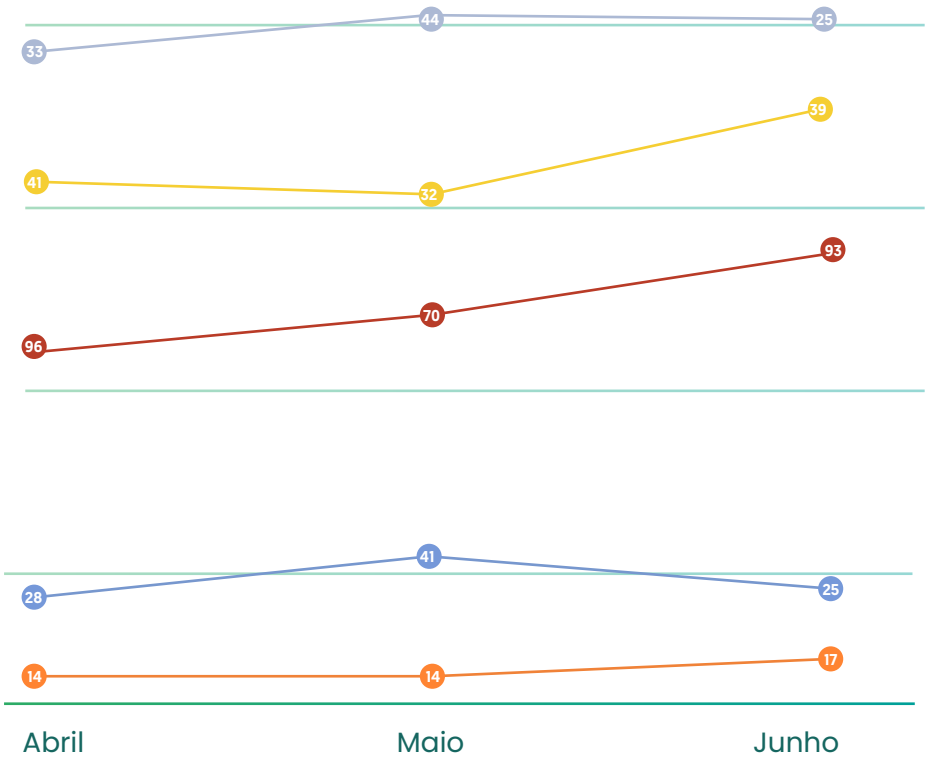
Sistema e-SIC
45

Sistema Fala.Br
94

Atendimento Telefônico
239

E-mail Institucional
112

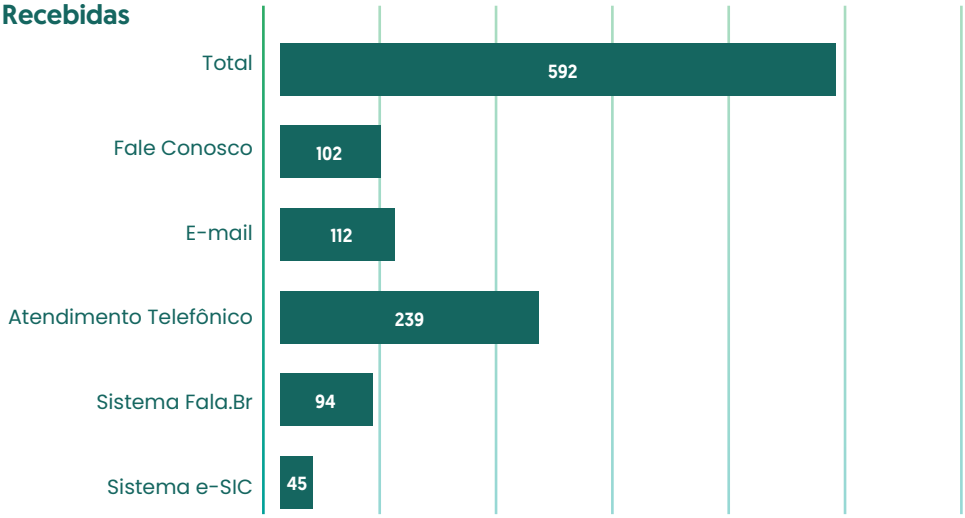
Fale Conosco
102



Sistema e-SIC
Sistema Fala.Br
Atendimento Telefônico
E-mail Institucional
Fale Conosco

Total de manifestações Recebidas
3º Trimestre/ 2022

592



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º 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