Secretaria de Fazenda

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Alex Del Giglio

Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima

Chefe da Controladoria Fazendária

Ellen Patricia Nogueira Da Costa

Chefe da Ouvidoria Fazendária

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA FAZENDÁRIA

(Outubro, novembro e dezembro/2021)

Manaus • janeiro de 2022

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

Secretaria de
Fazenda

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO 4
2. CANAIS DE OUVIDORIA 5
3. ATENDIMENTOS 6
4. MANIFESTAÇÕES..... 9
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES.....16
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....21
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS.....24
8. SAFISTAÇÃO DO USUÁRIO.....27
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....30

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas apresenta o seu **Relatório Trimestral de Gestão**, contendo os resultados obtidos referentes aos meses de **outubro, novembro e dezembro 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 à 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 virtude da nova onda de Covid-19 no Estado do Amazonas, a modalidade de atendimento presencial ao público foi suspensa, considerando o Decreto nº 43.959, de 28 de maio de 2021, que prorrogou os efeitos do Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020, de modo a estabelecer que os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual adotem, preferencialmente, até 13 de junho de 2021, o regime de teletrabalho, e dispondo que ficará a cargo do titular do órgão ou entidade autorizar o retorno às atividades presenciais dos servidores, respeitados os critérios dos grupos de risco.

Pela razão supramencionada a Sefaz/AM publicou a Portaria Nº 0163/2021-GSEFAZ, de 09 de junho de 2021, que dispõe sobre o retorno às atividades presenciais dos servidores e colaboradores da SEFAZ, desta forma as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Fazendária retornaram a **modalidade de trabalho Presencial em 14 de junho de 2021**, assim como os demais setores da Secretaria de Estado da Fazenda, motivo pelo qual os relatórios de gestão da Ouvidoria passaram a ser trimestrais a partir do segundo semestre de 2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

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 n° 12.527, de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) e o prazo de 30 dias para atendimento da Lei n° 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 recedidas pelo e-mail insitucional: **ouvidoria@sefaz.am.gov.b**r e pelo **Fale Conosco**, assim como pelos Sistemas: **Fala.BR (Canal Preferencial para recebimento das manifestações, sendo um 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).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

3. ATENDIMENTOS

Nos meses de **outubro, novembro e dezembro/2021**, a Ouvidoria Fazendária recebeu **556 (quinhentos e cinquenta e seis)** demandas nos **55 dias úteis dos referidos meses**. Desse total, **86 (oitenta e seis)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **152 (cento e cinquenta e duas)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **211 (duzentos e onze) atendimentos telefônicos**, **88 (oitenta e oito)** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no **Sistema Fala.BR (Canal Preferencial)** e **19 (dezenove)** solicitações pelo **Sistema e-SIC**, volume ilustra do no gráfico a seguir.

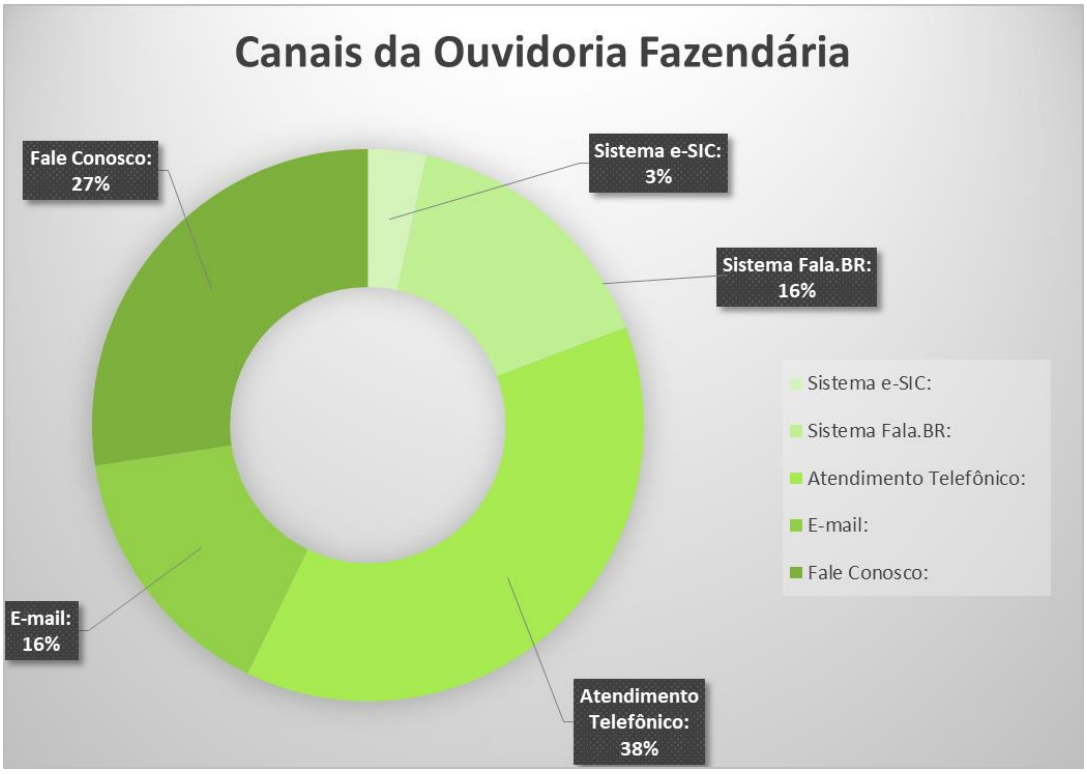

Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021, por meio dos canais de ouvidoria.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

A título de construirmos um histórico sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria neste trimestre, informamos que no mês de **outubro/2021**, a Ouvidoria Fazendária recebeu **191 (cento e noventa e uma)** demandas nos **16 dias úteis do referido mês**, desse total, **29 (cinte e nove)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria Fazendária, **54 (cinquenta e quatro)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **71 (setenta e uma)** manifestações por meio de **atendimentos telefônicos**, **30 (trinta)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **07 (sete)** solicitações do **Sistema e-SIC**.

No mês de **novembro/2021**, recebecemos **183 (cento e oitenta e três)** demandas nos **19 dias úteis** deste mês, sendo **31 (trinta e um)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **51 (cinquenta e um)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **65 (sessenta e cinco) atendimentos telefônicos**, **29 (vinte e nove)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **07 (sete)** solicitações do **Sistema e-SIC**.

Em **dezembro/2021,** os dados foram: total de **182 (cento e oitenta e duas)** demandas nos **20 dias úteis** referentes a setembro, desse total, **26 (vinte e seis)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **47 (quarenta e sete)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **75 (setenta e cinco) atendimentos telefônicos**, **29 (vinte e nove)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **05 (cinco)** solicitações do **Sistema e-SIC**, volume ilustrado nos gráficos a seguir.

Canais de Comunicação	Outubro	Novembro	Dezembro
Sistema e-SIC	07	07	05
Sistema Fala.BR	30	29	29
Atendimento Telefônico	71	65	75
E-mail	29	31	26
Fale Conosco	54	51	47
TOTAL	**191**	**183**	**182**

Tabela 1 – Demandas Canais de Ouvidoria referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

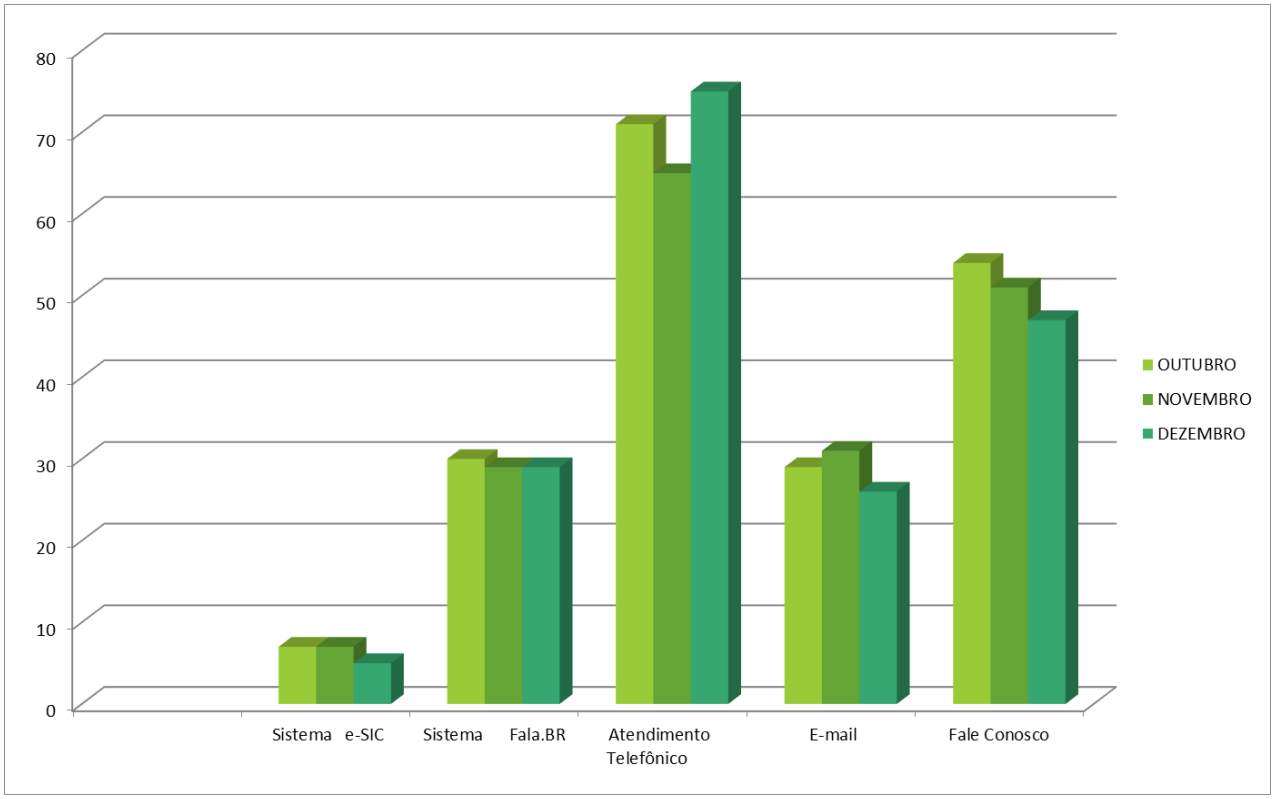

Gráfico 2 – Demandas Canais de Ouvidoria referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

4. MANIFESTAÇÕES

Em relação às manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo **Sistema Fala.BR**, no trimestre referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021, foram um total de **88 (oitenta e oito**), observou-se que **77 (setenta e sete)** manifestações foram arquivadas em razão de falta de urbanidade e pelas mesmas possuirem uma linguagem imprópria e inadequada, com palavras de baixo calão, e cujo conteúdo revelou um infeliz uso impróprio desta importante ferramenta, sendo orientado pela Controladoria Geral do Estado/CGE o arquivamento destas demandas, **09 (nove)** manifestações foram concluídas, **02 (duas)** manifestações foram encaminhadas a Secretaria Executiva da Receita/SER e ainda não obtivemos retorno das áreas técnicas competentes, sendo que uma encontra-se dentro do prazo de atendimento e a outra fora do prazo de atendimento.

Observamos, portanto, que das **88 (oitenta e oito**) manifestações encaminhadas pelo sistema Fala.BR, somente **11 (onze)** são manifestações efetivas, sendo encaminhadas as áreas técnicas competentes para manifestação e resposta aos usuários e o restante foram arquivadas por falta de urbanidade.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

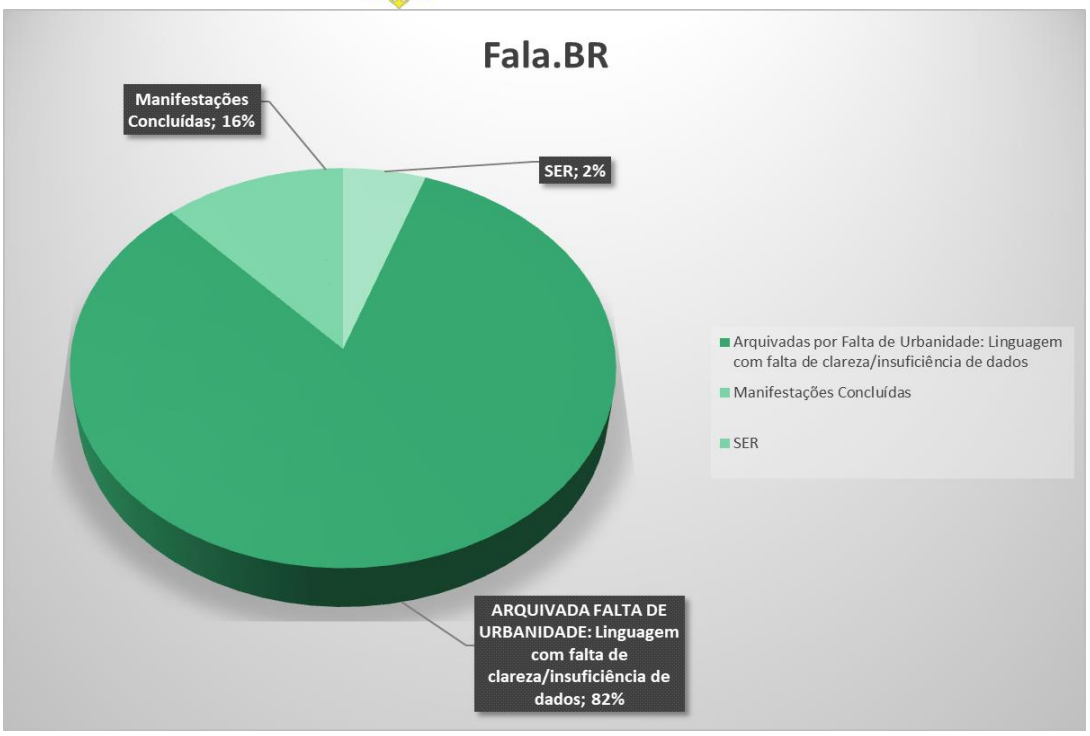

Gráfico 3 – Manifestações Sistema Fala.BR referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

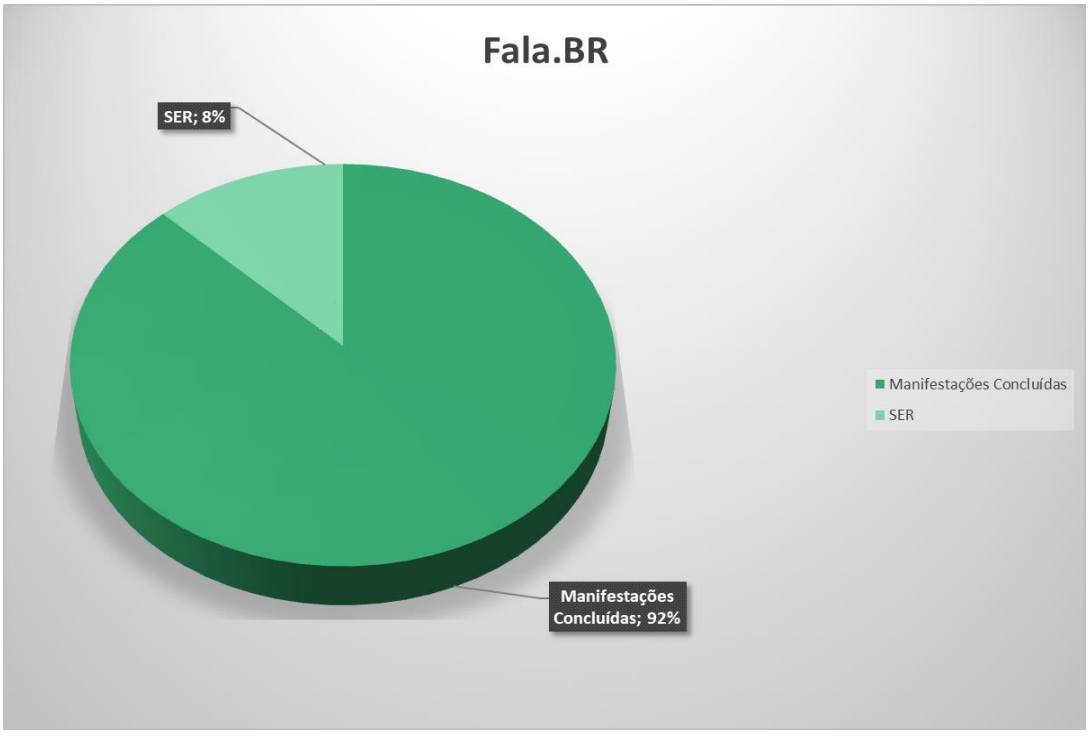

Gráfico 4 – Manifestações efetivas do Sistema Fala.BR (sem as Manifestações Arquivadas) referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Quanto às demandas encaminhadas pelos usuários pelo **Sistema e-SIC**, cujo total foram **19 (dezenove)** solicitações no trimestre a que se refere este relatório. Informamos que **10 (dez)** demandas foram encaminhadas à Secretaria Excecutiva da Receita/SER, **04 (quatro)** demandas foram encaminhadas à Secretaria Excecutiva de Assuntos Administrativos/SEA, **04 (quatro)** demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **01 (uma)** foi encaminhada ao Conselho de Recursos Fiscais/CRF.

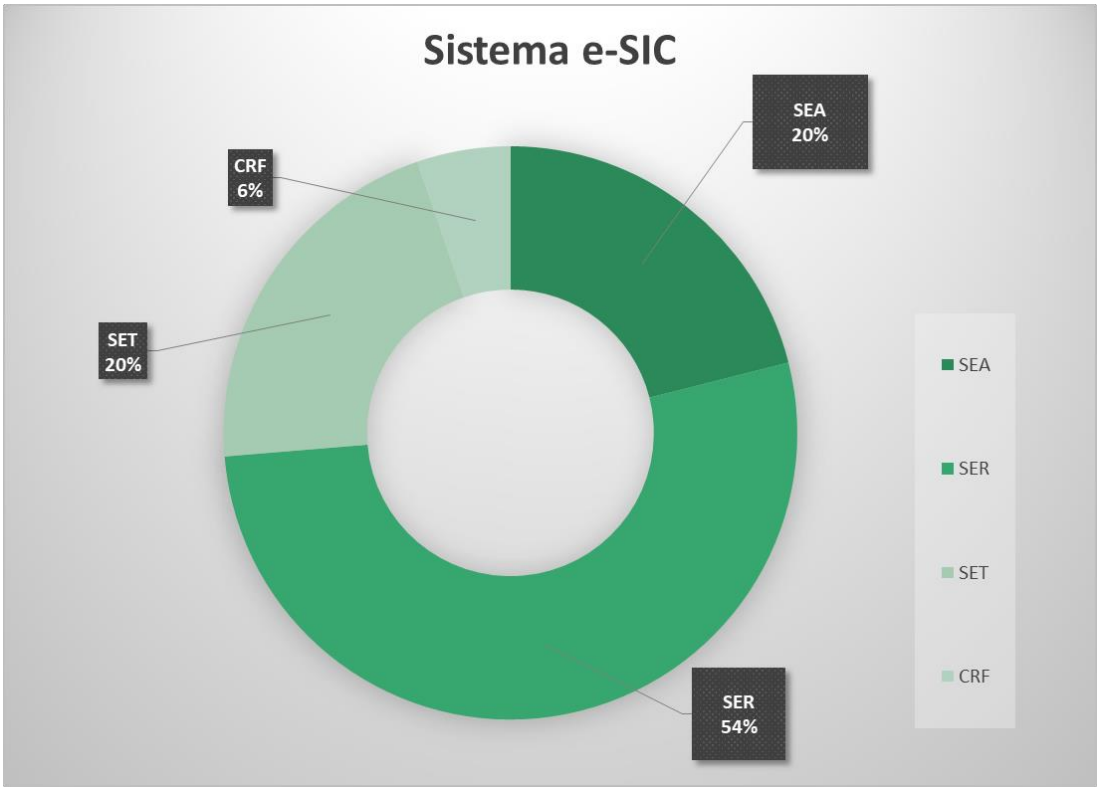

Gráfico 5 – Manifestações Sistema e-SIC referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Sobre as manifestações recebidas pelo canal de comunicação **E-mail**, que engloba o email institucional da Ouvidoria Fazendária e o Fale Conosco, referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021, totalizaram **238 (duzentos e trinta e oito)** manifestações, sendo que **86 (oitenta e seis)** foram recebidas pelo **email institucional** e **152 (cento e quinta e dois)** pelo **Fale Conosco.**

Informamos que das **86 (oitenta e seis)** mensagens recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária, **72 (setenta e duas)** demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, **03 (três)** demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, **01 (uma)** demanda para à Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **05 (cinco)** demandas Auditoria Tributária/AT, **02 (duas)** demandas Controladoria Fazendária/CONTFAZ, **01 (uma)** demanda para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF e **02 (duas)** demandas para o Gabinete Sefaz.

Quanto às demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de **152 (cento e cinquenta e duas)**, referente ao trimestre, foram destinadas **127 (cento e vinte e sete)** para a Secretaria Executiva da Receita/SER, **15 (quinze)** demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, **01 (uma)** para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **01 (uma)** demanda para a Auditoria Tributária/AT, **01 (uma)** demanda para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e **07 (sete)** demandas para outros órgãos competentes.

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.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

Informamos, ainda, que foi encaminhado um total de **12 (doze)** memorandos referentes às manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de outubro, novembro e dezembro/2021, sendo que deste total, obtivemos **05 (cinco)** respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, correspondendo, aproximadamente, a 42% (quarenta e dois por cento) das manifestações, e **07 (sete)** encontram-se em aberto, fora do prazo de resposta, correspondendo à, aproximadamente, 58% (cinquenta e oito por cento) das manifestações, conforme os Memorando de Nº 060/2021-GOUV/SEFAZ encaminhados no mês de outubro/2021; Memorandos de Nº 071/2021-GOUV/SEFAZ e Nº 002/2021-OUVFAZ/SEFAZ enviados no mês de novembro/2021; e Memorando Nº 012, Nº 013, Nº 019 e Nº 023/2021-OUVFAZ/SEFAZ, encaminhados no mês de dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

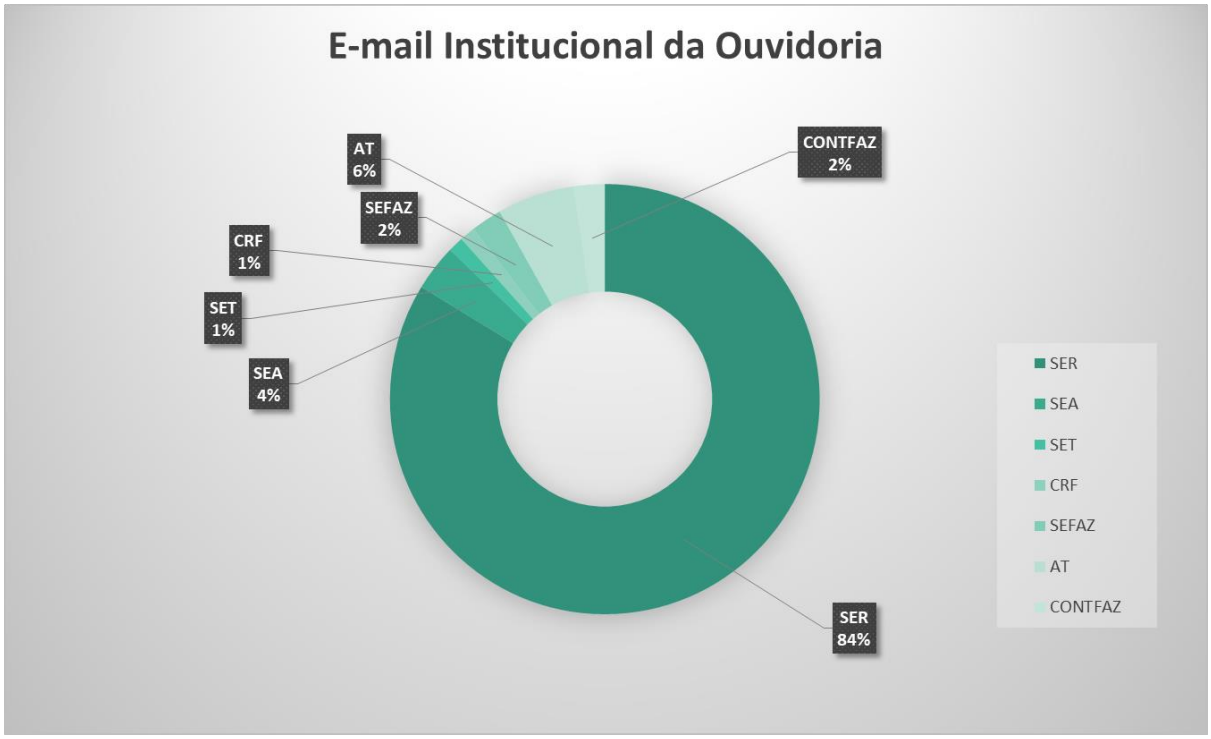

Gráfico 6 – Manifestações por E-mail Instucional da Ouvidoria Fazendária referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

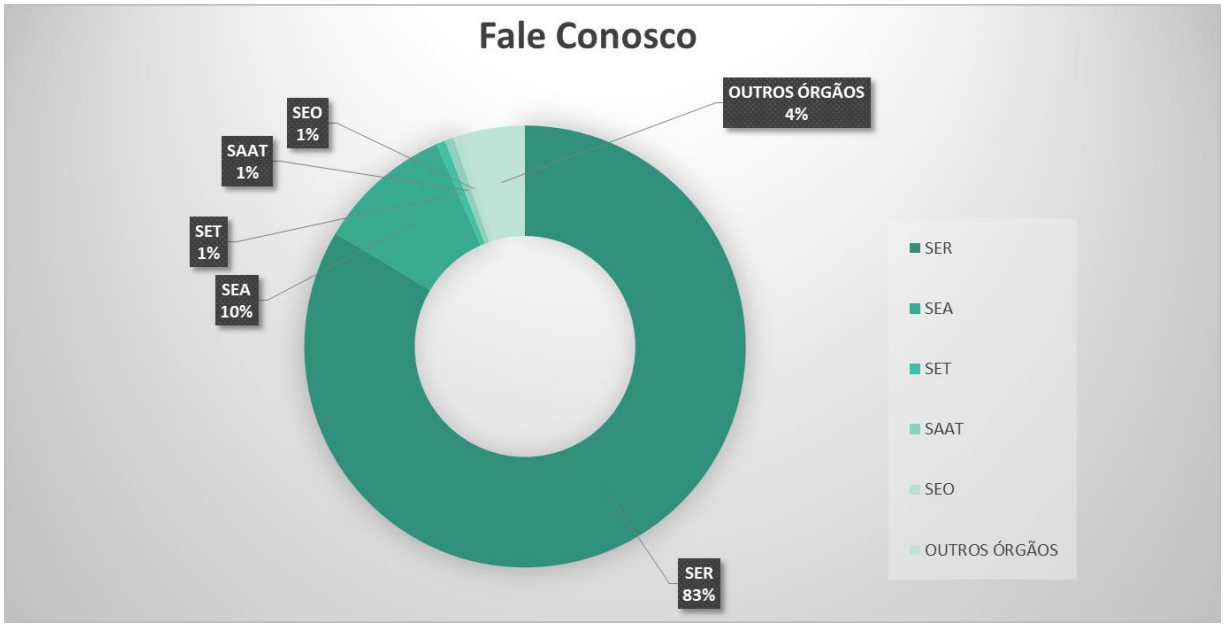

Gráfico 7 – Manifestações pelo Fale Conosco referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

As manifestações recebidas, no trimestre, via telefone pela Ouvidoria Fazendária totalizaram **211 (duzentas e onze),** corresponderam a **71 (setenta e um)**, **65 (sessenta e cinco) e 75 (setenta e cinco)**, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021, respectivamente.

Em razão do retorno às atividades presenciais, informamos que realizamos uma média do atendimento via telefone e solicitamos da Gerência de Logística/GLOG, um relatório mensal das ligações telefônicas recebidas pela Ouvidoria Fazendária por meio do ramal 2121-1919, assim o referido setor tomou as providências operacionais cabivéis, encaminhando os relatórios a partir do mês de outubro/2021.

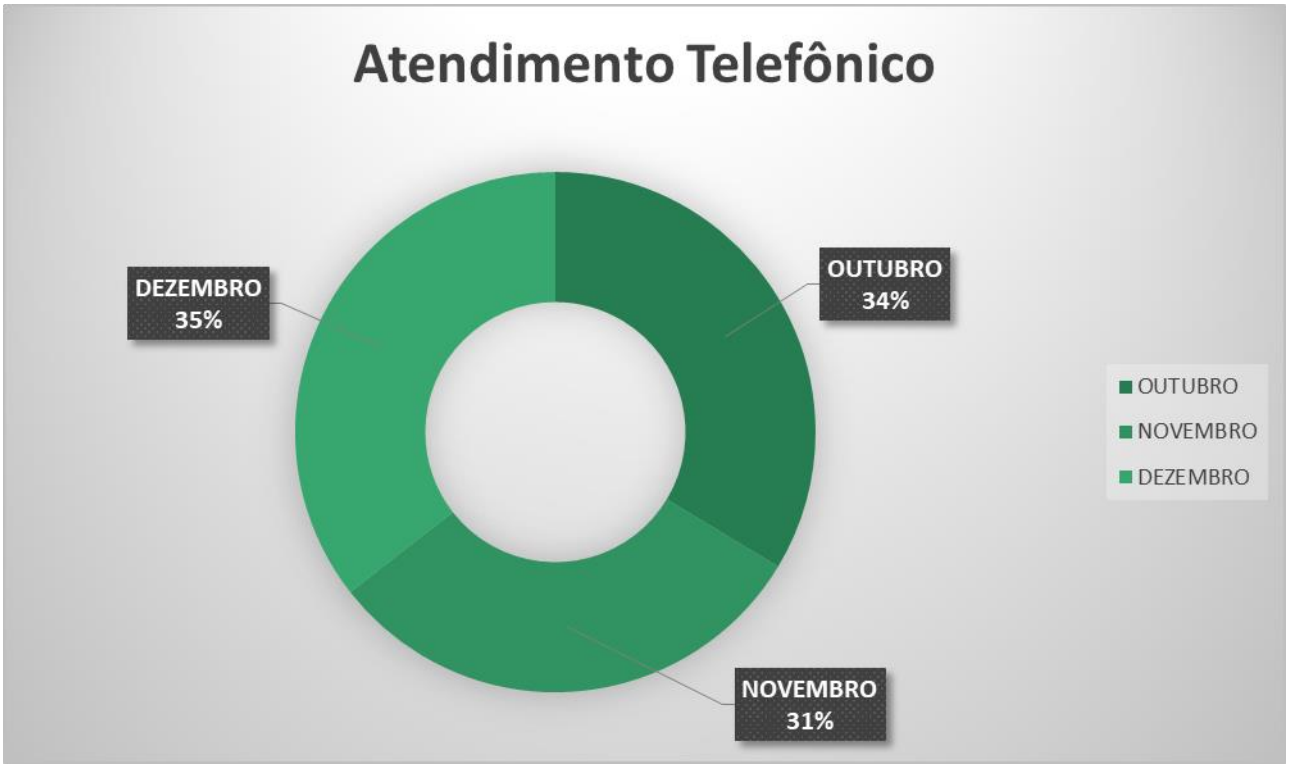

Gráfico 8 – Manifestações Atendimento telefônico referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

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 adoencendo 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 **40 (quarenta)** memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária nos meses de outubro, novembro e dezembro/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**, 20 (vinte)** foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) das demandas solicitadas; **06 (seis)** manifestação foram respondidas fora do prazo, correspondendo a aproximadamente 15% (quinze por cento) e **14 (catorze)** demandas estão fora do prazo de resposta, correspondendo a aproximadamente 35% (trinta e cinco por cento).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas em Dias	Outubro/ Dias	Novembro/ Dias	Dezembro/ Dias
Sistema e-SIC	36	23,5	18,3
Sistema Fala.BR	54,33	16,5	16
Atendimento Telefônico	00	00	00
E-mail	3,04	2,46	1,08
Fale Conosco	4,28	3,34	3,35

Tabela 2 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas (dados em dias), referente a outubro, novembro e dezembro/2021.

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas em Dias	Outubro/ Dias	Novembro/ Dias	Dezembro/ Dias
Sistema e-SIC	82,5	58	20,5
Sistema Fala.BR	70	00	8
Atendimento Telefônico	00	00	00
E-mail	70,4	49	31
Fale Conosco	72	47	20,6

Tabela 3 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas (dados em dias), referente a outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

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	19	6	8	1	4
Sistema Fala.BR	88	86	0	1	1
Atendimento Telefônico (*)	211	211	0	0	0
E-mail	86	74	0	12	0
Fale Conosco	152	137	5	3	7
TOTAL	**556**	**514**	**13**	**17**	**12**

Tabela 4 – Demandas Canais de Ouvidoria referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

(*) 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.

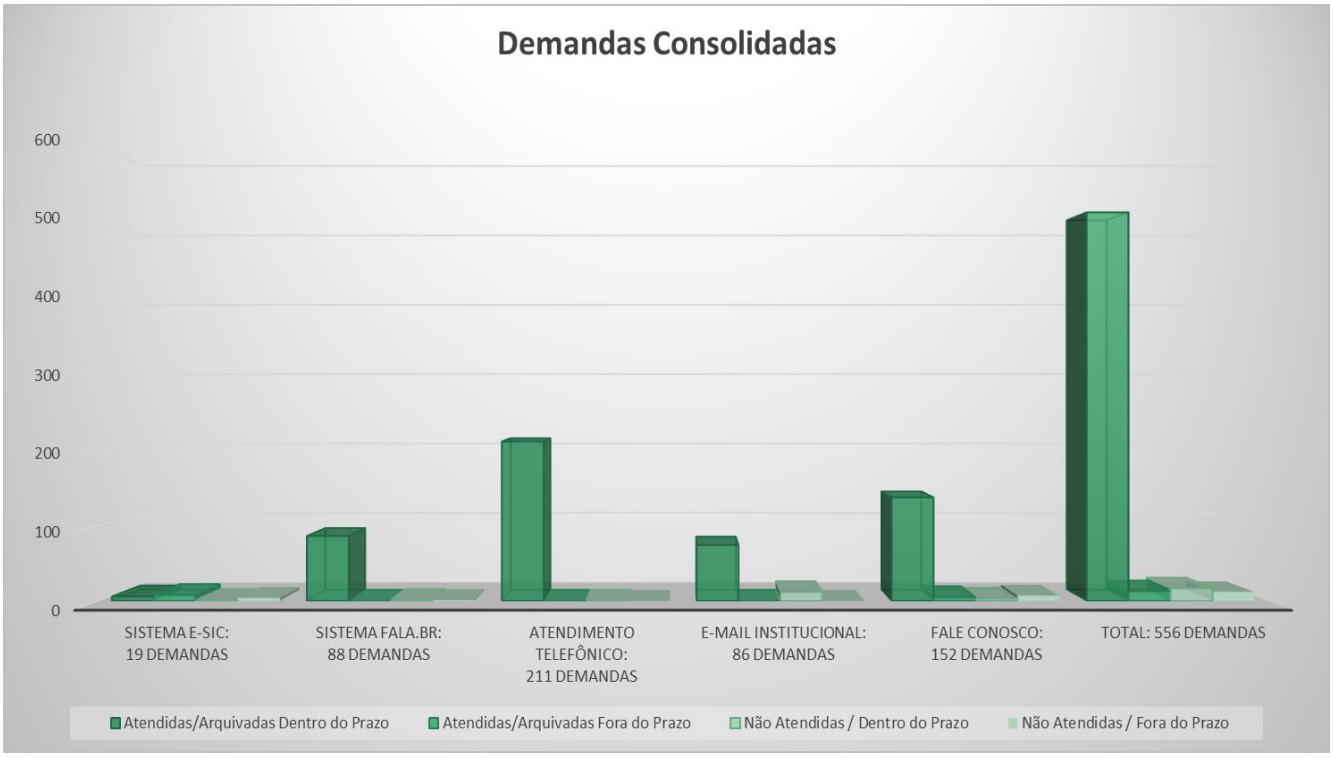

Gráfico 9 – Resposta demandas consolidadas referentes a outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Segue modelo de tela do sistema e-SIC, referente ao trimestre do relatório, na qual é possível visualizar o total das **19 (dezenove)** manifestações, conforme a tabela abaixo.

Nº de Protocolo	Tipo de Pedido	Data do Pedido		Data de Envio	Origem	Destino	Previsão de Resposta	Dias de Trâmite	Prazo Restante	Prorrogada?	Sobre COVID-19	Situação	Situação do Prazo	Dias de Atraso
1419/2021	Inicial	27/12/2021		27/12/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	16/01/2022	9	12	Não	NÃO	Aberta	No prazo	
1401/2021	Inicial	17/12/2021		17/12/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	06/01/2022	19	2	Não	NÃO	Aberta	No prazo	
1400/2021	Inicial	16/12/2021		16/12/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	05/01/2022	14		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1387/2021	Inicial	09/12/2021		09/12/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	29/12/2021	21		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1383/2021	Inicial	08/12/2021		08/12/2021	SEAS	SEFAZ	03/01/2022	28	-1	Não	NÃO	Em tramitação	Fora do prazo	1
1356/2021	Inicial	26/11/2021		26/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	16/12/2021	34		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	13
1350/2021	Inicial	25/11/2021		25/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	15/12/2021	20		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1348/2021	Inicial	25/11/2021		25/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	15/12/2021	35		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	14
1329/2021	Inicial	22/11/2021		22/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	12/12/2021	8		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1303/2021	Inicial	10/11/2021		10/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	30/11/2021	56	-35	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	35
1293/2021	Inicial	08/11/2021		08/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	28/11/2021	22		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	1
1291/2021	Inicial	08/11/2021		08/11/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	28/11/2021	22		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	1
1266/2021	Inicial	27/10/2021		27/10/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	16/11/2021	49		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	28
1245/2021	Inicial	20/10/2021		20/10/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	09/11/2021	41		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	20
1243/2021	Inicial	20/10/2021		20/10/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	09/11/2021	77	-56	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	56

19 registro(s) encontrado(s). Exibindo página 1 de 2. 1 2 Ver Todos

Tabela 5 – Solicitações Sistema e-SIC, referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

Segue modelo de tela do sistema Fala.BR, referente ao trimestre do relatório, na qual é possível visualizar o total das **88 (oitrnta e oito)** manifestações encaminhadas pelos usuários, conforme a tabela abaixo.

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
01001.2021.000127-05	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		03/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000128-96	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		04/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000129-77	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		05/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000130-00	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		06/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000132-72	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		08/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000133-53	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		10/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000134-34	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		11/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000135-15	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		12/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000136-04	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia de irregularidades de servidores		Comunicação		12/10/2021		Arquivada	
01001.2021.000137-87	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		13/10/2021		Arquivada	

Pág. << < 1 de 9 > >> Qtd. Registros por Página: Ok Total de registros: 88

Tabela 6 – Manifestações Sistema Fala.BR, outubro, novembro e dezembro/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

6. PONTOS RECORRENTES DE MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais recorrentes das manifestações, no mês de **outubro/2021**, foram os seguintes: orientações gerais sobre parcelamento de dívida, procedimento para restituição (Pagamento realizado em duplicidade), informações ITCMD, orientações IPVA e Lei do Bom Condutor, Baixa Inscrição Estadual, solicitação de informações sobre a tramitação de processo (alegando demora em análise), solicitação de informações sobre o Desembaraço de NF (NF retida), demora na reativação inscrição estadual.

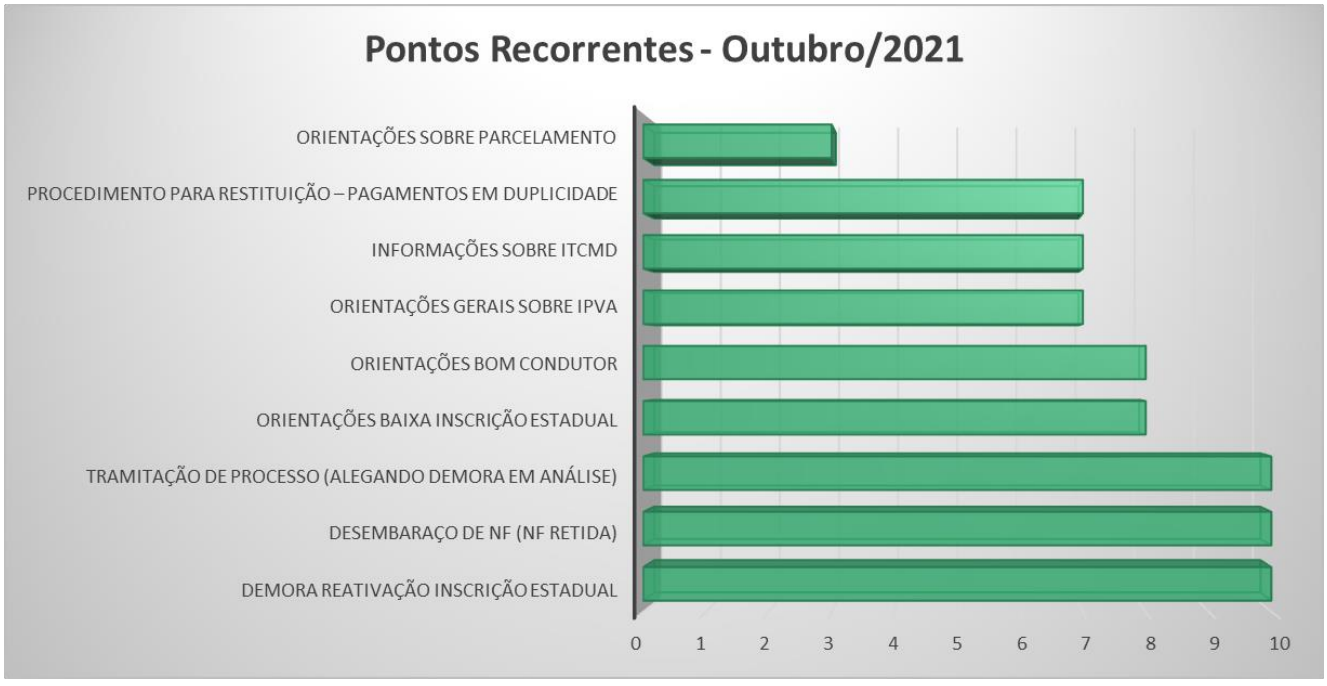

Gráfico 10 – Pontos recorrentes de manifestações referentes ao mês de outubro2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

No mês de **novembro/2021**, os assuntos mais recorrentes das manifestações foram os seguintes: Desembaraço de NF (NF retida), Tramitação de processo (alegando demora em análise), Informações sobre IPVA e ITCMD, Procedimento para restituição – Pagamento em duplicidade, Demora Baixa Inscrição Estadual, Dúvidas sobre Legislação, Orientações EFD e Parcelamento de Dívidas.

Gráfico 11 – Pontos recorrentes de manifestações referentes ao mês de novembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Em **dezembro/2021**, os assuntos mais recorrentes das manifestações foram os seguintes: Desembaraço de NF (NF retida), tramitação de processo (alegando demora em análise), orientações gerais em relação à Cadastro de Contribuintes, informações sobre ITCMD e IPVA, demora baixa de inscrição estadual, orientações sobre Nota Fiscal Avulsa e REFIS.

Gráfico 12 – Pontos recorrentes de manifestações referentes ao mês de dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

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 trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária, refente aos meses de outubro, novembro e dezembro/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 Trimestrais de Gestão da Ouvidoria são disponibilizados 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.

Como ocorreu no trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, observamos uma dificuldade em relação às respostas as manifestações aos usuários refere-se a alguns setores que ao responder os e-mails encaminhados pela Ouvidoria Fazendária com as demandas dos cidadãos, não copiaram para a Ouvidoria (ouvidoria@sefaz.am.gov.br), portanto, não tínhamos como ter ciência se as solicitações foram respondidas para assim encerrarmos o atendimento e contabilização dos prazos.

Assim, entramos em contato com as aréas técnicas responsáveis pelas respostas e encaminhamos planilha com as demandas em aberto para que pudessemos obter a data de resposta e realizar a baixa da demanda nos controles da Ouvidoria Fazendária.

Pela razão supramencionada, solicitamos às áreas técnicas competentes que ao responder as manifestações ao usuário, copiem o e-mail da Ouvidoria na resposta para que possamos realizar os trâmites operacionais necessários.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

Analisando o tópico referente aos pontos recorrentes, destacamos as manifestações referentea à demora na análise dos processos e falta de orientações.

Tais tipos de dificuldades são comuns no serviço público, mas não deveriam, tanto o é que fora publicada a Lei Federal nº 13.460/2017 que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

Especificamente em seu art. 7º ela trata da Carta de Serviços ao Usuário, documento este que deve compendiar os serviços públicos oferecidos aos usuários contendo alguns elementos básicos de informação, quais sejam:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - **previsão do prazo máximo para a prestação do serviço**;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Vê-se que a partir da obrigação de informar, ratifica-se a obrigação de estabelecer o prazo máximo para a prestação do serviço, decorrente do Princípio Constitucinal da Eficiência.

Além do prazo, verificam-se outros elementos informativos do serviço que ao serem compendiados em local de fácil acesso reduzem a necessidade de contato direto para simples orientação.

No âmbito da SEFAZ há a ferramenta “Portfólio de Serviços” disponível em nosso site, no entanto, esta ferramenta surgida como pronta resposta no período do início da pandemia deverá passar por revisão e trasformação de modo que seja facilitada ao usuário a consulta pelo serviço buscado na SEFAZ, bem como haja uma padronização do nível das informações oferecidas de modo a atender ao art. 7º, § 3º da Lei nº 13.460/2017.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

Desta forma, convidamos desde já os servidores fazendários à leitura expontânea da referida Lei com vistas à revisão dos processos internos e adequação dos mesmos à nova norma para que no momento oportuno o “Portfolio de Serviços” seja abastecido e se torne o efetivo meio pelo qual o usuário poderá obter as informações necessárias aos diversos serviços oferecidos pela SEFAZ.

As equipes da Ouvidoria e da Controladoria Fazendária colocam-se à disposição para auxiliar neste processo, inclusive quanto à simplificação de processos internos e modernização das ferramentas administrativas.

Verificamos um **aumento das manifestações** no trimestre referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021, em relação ao trimestre correspondente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, relatamos que no segundo trimestre/2021, relativo ao segundo semestre/2021, tivemos um total de **556 (quinhentas e cinquenta e seis)** manifestações, enquanto que no primeiro trimestre do 2º semestre/2021 foram encaminhadas **487 (quatrocentas e oitenta e sete)** manifestações à Ouvidoria Fazendária, um acréscimo de aproximadamente 13% (treze por cento).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

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.

Por meio da Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/AM implantada em 01 de julho de 2021, observamos que nos meses de outubro e novembro houve certa estabilidade nas avaliações, contudo em dezembro verificamos um aumento significativo de mais de 50% em relação ao mês de novembro.

É interessante relatar que houve uma busca pelos setores que trabalham somente com o público interno da Sefaz, para serem incluidos na Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento, objetivando terem um retorno sobre os atendimentos prestados aos servidores da casa. Um comportamento bastante peculiar e positivo, pois os setores internos demonstraram interesse de serem avaliados, assim como ocorre com os setores que trabalham diretamente com o público externo (contribuintes e cidadãos em geral).

Elogios	Outubro	Novembro	Dezembro
SEFAZ	00	00	01
SER	27	27	66
SEA	07	04	07
SET	00	02	00
CONTFAZ	01	01	00
TOTAL	35	34	74

Tabela 7 – Elogios recebidos por meio dos canais da Ouvidoria Fazendária, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro/2021.

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em destaque alguns dos elogios que chegaram à Ouvidoria Fazendária.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Qui, 23/12/2021 15:00
Para: Gfis Gfis
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/12/2021 14:00
Remetente
[redacted]
Email
[redacted]
Assunto
Gerência de Fiscalização - GFIS
Avaliação
Excelente
Comentário
Todos as solicitações que tenho encaminhado ao GFIS, tenho recebido retorno de imediato, estou totalmente satisfeito com o atendimento desse departamento.
Muito obrigado.

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

DS DETIN - SEFAZ/AM
Seg, 13/12/2021 12:31
Para: Gerencia de Debitos Fiscais
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
13/12/2021 11:31
Remetente
[redacted]
Assunto
Débitos e Parcelamentos
Avaliação
Excelente
Comentário
Atendimento Nota 10 do Dearc
Toda Equiipe muito Eficiente e Cortez

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

DS DETIN - SEFAZ/AM
Sex, 17/12/2021 11:24
Para: Central de Atendimento ao Contribuinte
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
17/12/2021 10:24
Remetente
[redacted]
Email
[redacted]
Assunto
Central de atendimento ao contribuinte - CAC
Avaliação
Excelente
Comentário
Parabéns a Sefaz e a todos os que compõem o quadro. A recepção é todos os que funcionários, em especial ao Sr
Daniel José de Souza, pela distinção e presteza com wie atende o público. Parabéns.

Responder | Responder a todos | Encaminhar

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

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em destaque alguns dos elogios que chegaram à Ouvidoria Fazendária.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

DS DETIN - SEFAZ/AM
Sex, 17/12/2021 12:47
Para: Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
17/12/2021 11:47
Remetente
[redacted]
Email
[redacted]
Assunto
IPVA
Avaliação
Excelente
Comentário
O Protocolo eletrônico facilitou dar entrada na documentação e a celeridade dos servidores também contribuiu bastante (mesmo sendo um serviço novo - isenção de IPVA para Autista).

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

DS DETIN - SEFAZ/AM
Qua, 22/12/2021 15:22
Para: gdd-sefaz@sefaz.am.gov.br
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
22/12/2021 14:22
Assunto
Desembaraço
Avaliação
Excelente
Comentário
muito satisfeita, pois a resposta apesar do prazo estipulado foi imediato. muito obrigada!

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

DS DETIN - SEFAZ/AM
Qui, 23/12/2021 11:41
Para: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/12/2021 10:41
Assunto
Outro Assunto
Outro Assunto
Correção Dia
Avaliação
Excelente
Comentário
Atendimento excepcional, equipe técnica bem preparada e pronto pra sanar dúvidas e resolver problemas, setor está de parabéns

Responder | Encaminhar

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

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000

Secretaria de
Fazenda

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.

O que foi implantado no 2º Semestre/2021:

- Foi implantada a ferramenta de **Avaliação de Satisfação dos Atendimentos da Sefaz/AM,** desde 1º de julho de 2021, por meio do endereço https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/avaliacao/. Assim, o usuário – seja público interno ou externo – poderá avaliar o serviço público ou atendimento recebido, possibilitando uma auto-análise mais precisa sobre cada serviço prestado. Esperado destarte, que possamos contribuir para que os serviços sejam cada dia melhores e o bom nome desta instituição deflita nosso esforço coletivo em bem atender à sociedade;

- O relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária passou a ser trimestral, a partir do segundo semestre de 2021, para que possamos fazer análises mais profundas e assim colaborar com a relação SEFAZxUsuário. Portanto, esse é o segundo Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária elaborado que estará disponivél no Portal da Ouvidoria Fazendária, (https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021).

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000
Secretaria de Fazenda

- Entrega de uma **Placa de Reconhecimento** pelo Secretário de Estado da Fazenda aos três primeiros setores que se destacaram pelo critério “elogio” recebidos por meio da ferramenta de **Avaliação de Satisfação dos Atendimentos da Sefaz/AM**, sendo o 1º Lugar em Excelência do Atendimento foi para o Departamento de Arrecadação/DEARC, 2º Lugar em Excelência do Atendimento foi entregue ao Departamento de Informações Econômico-Fiscais/DEINF e o 3º Lugar em Excelência do Atendimento ficou como o Departamento de Controle de Entrada de Mercadorias/DECEM.

O que vem por aí?

- Preparem-se (leiam a Lei Federal nº 13.460/2017) para a adequação ao Portoflio de Serviços;

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo
Fone: (92) 2121-1600
Manaus-AM - CEP 69060-000