

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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 outubro, novembro e dezembro/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 4º 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	Outubro 18 dias úteis	Novembro 19 dias úteis	Dezembro 20 dias úteis	Total 57 dias úteis
Sistema E-sic	15	19	09	43
Sistema Fala.BR	37	31	38	106
Atendimento Telefônico	82	93	93	268
E-mail	31	35	45	111
Fale Conosco	40	35	38	113
TOTAL	205	213	223	641

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Outubro 18 dias úteis	Novembro 19 dias úteis	Dezembro 20 dias úteis	Total 57 dias úteis
Sistema e-SIC	15	19	09	43
Sistema Fala.BR	18	10	13	41
Atendimento Telefônico	82	93	93	268
E-mail	31	35	45	111
Fale Conosco	40	35	38	113
TOTAL	186	192	198	576

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	25
2 AT	01
3 CORFAZ	01
4 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	14
5 ARQUIVADAS	65
TOTAL	106

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	07
2	SEA	07
3	SET	03
4	CRF	01
5	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	25
TOTAL		43

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	29	27	35	91
2	SEA	01	06	03	10
3	GSEFAZ	00	00	03	03
4	OUTROS	01	02	04	07
TOTAL		31	35	45	111

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	32	27	33	92
2	SEA	04	02	02	08
3	SET	01	00	00	01
4	GSEFAZ	00	02	00	02
5	SAAT	01	02	01	04
6	OUTROS	02	02	02	06
TOTAL		40	35	38	113

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas
1	Outubro	82
2	Novembro	93
3	Dezembro	93
TOTAL		268

Atendimentos OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Outubro/Dias	Novembro/Dias	Dezembro/Dias
Sistema e-SIC	8,61	6,18	7,50
Sistema Fala-BR	28,37	19,37	13,87
Atendimento Telefônico	00	00	00
Email	4,96	5,31	2,81
Fale Conosco	3,40	3,10	3,84

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

Tempo médio de respostas das manifestações Não Atendidas em Dias	Outubro/Dias	Novembro/Dias	Dezembro/Dias
Sistema e-SIC	115,00	76,66	00
Sistema Fala-Br	80,00	36,00	20,00
Atendimento Telefônico	00	00	00
Email	81,00	49,00	12,87
Fale Conosco	87,66	48,83	15,83

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	43	30	09	00	04
Sistema Fala.BR	106	83	06	05	12
Atendimento Telefônico	268	268	00	00	00
E-mail	111	90	04	07	10
Fale Conosco	113	89	03	09	12
TOTAL	641	560	22	21	38

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Outubro, Novembro e Dezembro/2022

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

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

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
SEFAZ	01	03	02	06
GSEFAZ	00	01	00	01
SER	240	172	248	660
SEA	03	05	12	20
OUVFAZ	00	01	00	01
TOTAL	244	182	262	688

• Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas 4º Trimestre/ 2022

Sistema e-SIC

43

Sistema Fala.Br

106

Atendimento Telefônico

268

E-mail Institucional

111

Fale Conosco

113

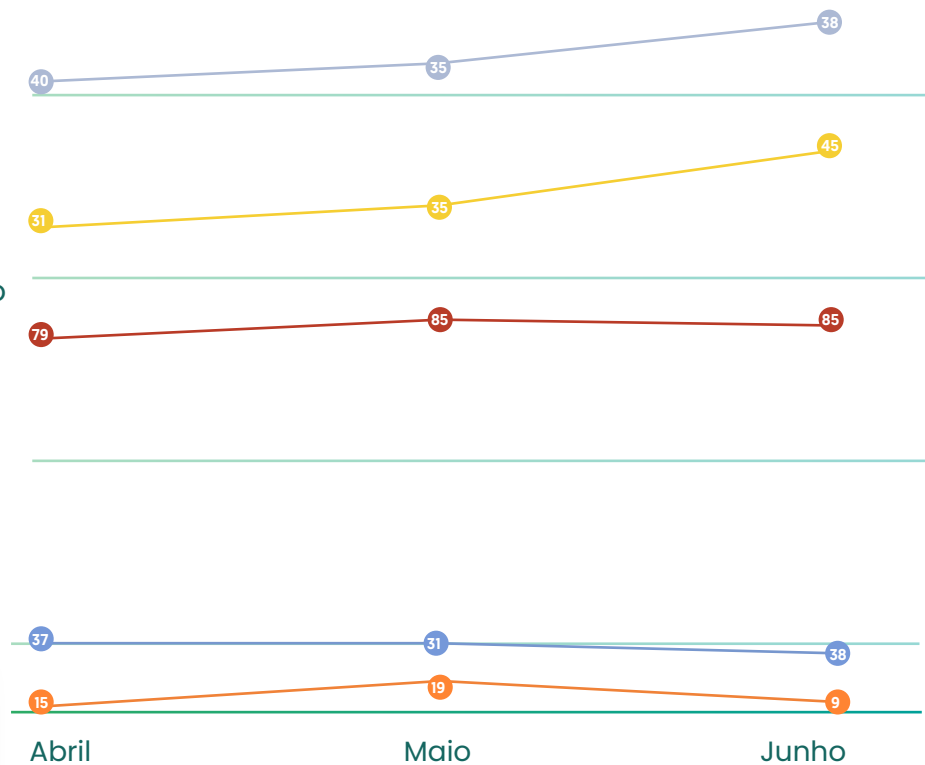
Sistema e-SIC

Sistema Fala.Br

Atendimento Telefônico

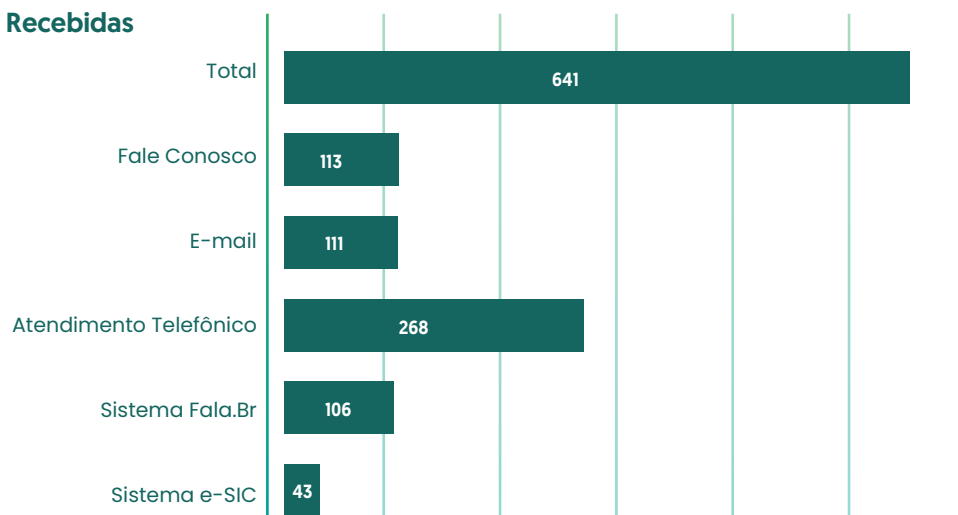
E-mail Institucional

Fale Conosco



Total de manifestações Recebidas 4º Trimestre/ 2022

641



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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