

# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º trimestre/2023



<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 outubro, novembro e dezembro/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 4º 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	Outubro 18 dias úteis	Novembro 18 dias úteis	Dezembro 19 dias úteis	Total 55 dias úteis
Sistema e-SIC	9	2	2	13
Sistema Fala.BR (arquivado 51)	34	22	35	91
Atendimento Telefônico	-	-	-	-
E-mail	28	38	23	89
Fale Conosco	20	62	61	143
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>124</b>	<b>121</b>	<b>336</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Outubro 18 dias úteis	Novembro 18 dias úteis	Dezembro 19 dias úteis	Total 55 dias úteis
Sistema e-SIC	9	2	2	13
Sistema Fala.BR (arquivado 51)	22	7	11	40
Atendimento Telefônico	-	-	-	-
E-mail	28	38	23	89
Fale Conosco	20	62	61	143
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>109</b>	<b>97</b>	<b>285</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	12
2 SEA	4
3 SET	4
4 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	20
5 ARQUIVADAS	51
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	4
2	SEA	1
3	SET	3
4	SEO	1
5	AT	1
6	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	3
<b>TOTAL</b>		<b>13</b>

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	20	26	19	65
2	SEA	5	2	-	7
3	OUVIDORIA	1	1	2	4
4	OUTROS	2	6	2	10
5	SET	-	3	-	3
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>89</b>

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	18	53	51	122
2	SEA	1	9	6	16
3	SET	-	-	1	01
4	OUTROS	1	-	3	4
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>62</b>	<b>61</b>	<b>143</b>

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	Outubro	-
2	Novembro	-
3	Dezembro	-
<b>TOTAL</b>		<b>-</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

# 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	15,4	14	0,0
Sistema Fala-BR	10,8	21,7	9,7
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	4,6	10,1	2,9
Fale Conosco	9,5	4,8	5,3

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	71,5	0,0	31,5
Sistema Fala-Br	91	0,0	17
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0
Email	69,3	52,8	19
Fale Conosco	79,5	46,7	17,2

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	13	7	2	0	4
Sistema Fala.BR	91	81	6	3	1
Atendimento Telefônico	-	-	-	-	-
E-mail	89	70	8	1	10
Fale Conosco	143	106	14	8	15
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>264</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>30</b>

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – outubro, novembro e dezembro/2023

Descrição	
1	Desembaraço de Nota Fiscal
2	Orientações gerais sobre cadastro
3	Orientações gerais sobre IPVA
4	Orientações sobre DT-e, Protocolo Virtual e NF-e
5	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
6	Restituição de pagamento por duplicidade
7	Orientações legislação tributária
8	Orientações gerais sobre ITCMD

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	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
SER	157	155	170	482
SEA	25	26	44	95
SEFAZ	3	1	4	8
Auditoria Tributária	-	1	-	1
Agência de Parintins	46	25	63	134
Agência de Itcoatiara	1	3	3	7
Agência de Humaitá	57	39	43	139
Ag. de Presidente Figueiredo	-	1	-	1
Agência de Boca do Acre	-	-	3	3
Agência de Tabatinga	-	1	-	1
Agência de Tefé	5	9	4	18
Agência de Manicoré	-	2	2	4
Ouvfáz	-	-	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>263</b>	<b>338</b>	<b>895</b>

# Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas  
4º Trimestre/ 2023

Fale Conosco

**143**

Sistema Fala.Br

**91**

E-mail Institucional

**90**

Sistema e-SIC

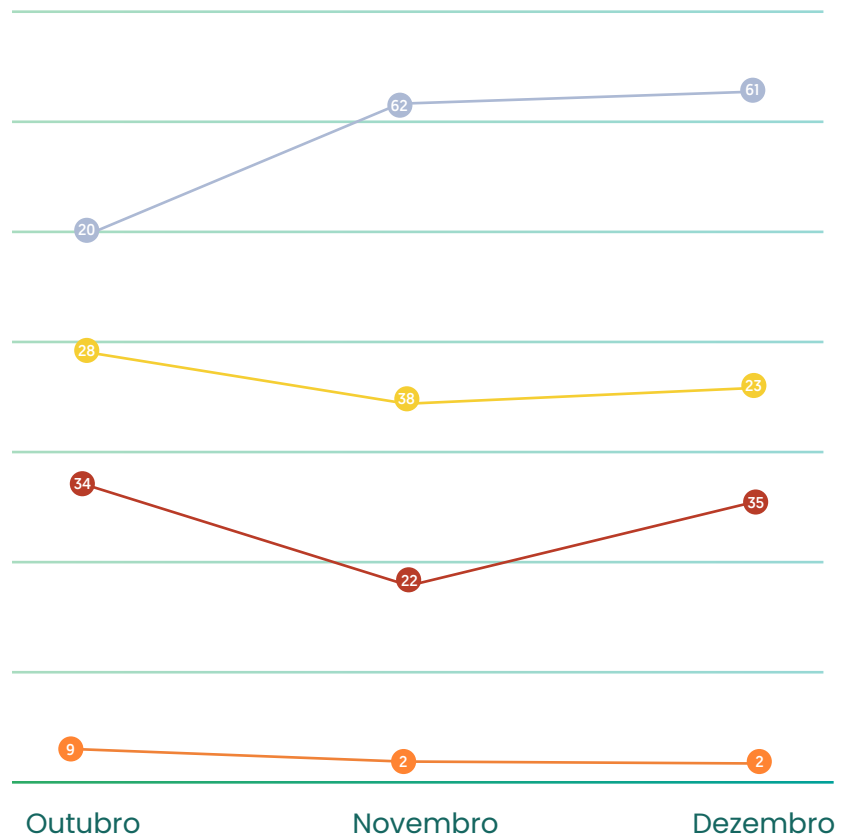
**13**

Fale Conosco

E-mail Institucional

Sistema Fala.Br

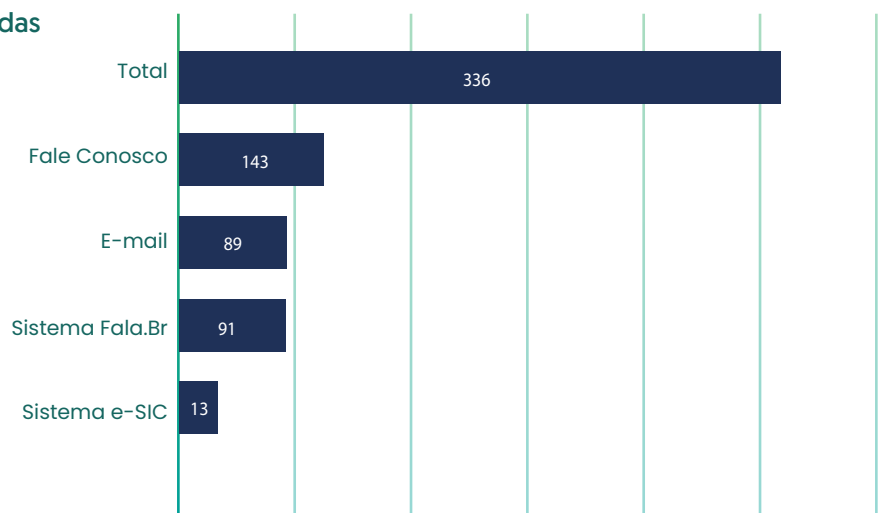
Sistema e-SIC



Total de manifestações Recebidas  
4º Trimestre/ 2023

**336**

■ = Canais de comunicação





# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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