



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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 Outubro, Novembro e Dezembro/2024, focado no disposto na Lei n.º 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/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 n.º 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 19 dias úteis	Novembro 19 dias úteis	Dezembro 19 dias úteis	Total 57 dias úteis
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria (70 arquivadas)	41	36	39	116
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	03	06	01	10
E-mail institucional	23	27	20	70
Fale Conosco	121	107	131	359
TOTAL	188	176	191	555

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Outubro 19 dias úteis	Novembro 19 dias úteis	Dezembro 19 dias úteis	Total 57 dias úteis
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria (70 arquivadas)	21	11	14	46
Plataforma Fala.BR Acesso à Informação	03	06	01	10
E-mail institucional	23	27	20	70
Fale Conosco	121	107	131	359
TOTAL	168	151	166	485

Tabela 3 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	Arquivadas	70
2	Solicitação	28
3	Reclamação	14
4	Comunicação	02
5	Denúncia	02
	TOTAL	116

•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos - Efetivas

Descrição		SER	SET	SEA	Direto ao Usuário	Demandas recebidas por setor
1	Solicitação	06	01	04	17	28
2	Reclamação	03	-	-	11	14
3	Comunicação	02	-	-	-	02
4	Denúncia	02	-	-	-	02
TOTAL		13	01	04	28	46

Tabela 5 – Acesso à Informação

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	03
2	SEA	04
3	SET	01
4	SEO	01
5	CORFAZ	01
TOTAL		10

Tabela 6 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	15	22	13	50
2	SEA	01	02	02	05
3	SET	01	-	01	02
4	GSEFAZ	01	02	01	04
5	OUTROS	05	01	03	09
TOTAL		23	27	20	70

Tabela 7 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Outubro	Novembro	Dezembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	78	81	94	253
2	SEA	20	09	16	45
3	SET	05	02	01	08
4	OUTROS	17	13	15	45
5	SAAT	01	01	01	03
6	GSEFAZ	-	01	04	05
TOTAL		121	107	131	359

•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
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria (70 arquivadas)	6,8	8,5	2,7
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	16,6	14,5	17
E-mail	8,0	4,9	4,1
Fale Conosco	4,2	3,9	2,4

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

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas em Dias	Outubro/Dias	Novembro/Dias	Dezembro/Dias
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria (70 arquivadas)	-	-	13,4
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	-	-	-
E-mail	73,2	41,0	28,5
Fale Conosco	81,2	45,3	19,5

Tabela 10 – Total de manifestações recebidas consolidadas

Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	*Atendidas/ Arquivadas Dentro do Prazo Inicial	Atendidas/ Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria (70 arquivadas)	116	109	02	05	-
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	10	08	02	-	-
E-mail	70	53	05	-	12
Fale Conosco	359	299	09	14	37
TOTAL	555	469	18	19	49

*Foi considerando o prazo inicial de 20 dias para Acesso à Informação e 30 dias pra Manifestações de Ouvidoria, desconsiderando o prazo de prorrogação.

•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre - Outubro, Novembro, Dezembro/2024

Descrição	
1	Orientações gerais sobre cadastro
2	Desembaraço de Nota Fiscal
3	Orientações gerais sobre IPVA
4	Orientações sobre NF-e, DT-e e Protocolo Virtual
5	Orientações sobre emissão de Certidão Negativa de Débitos / CND
6	Departamento de Fiscalização
7	Orientações sobre pedido de restituição
8	Informações sobre CT-e, SPED e EFD

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

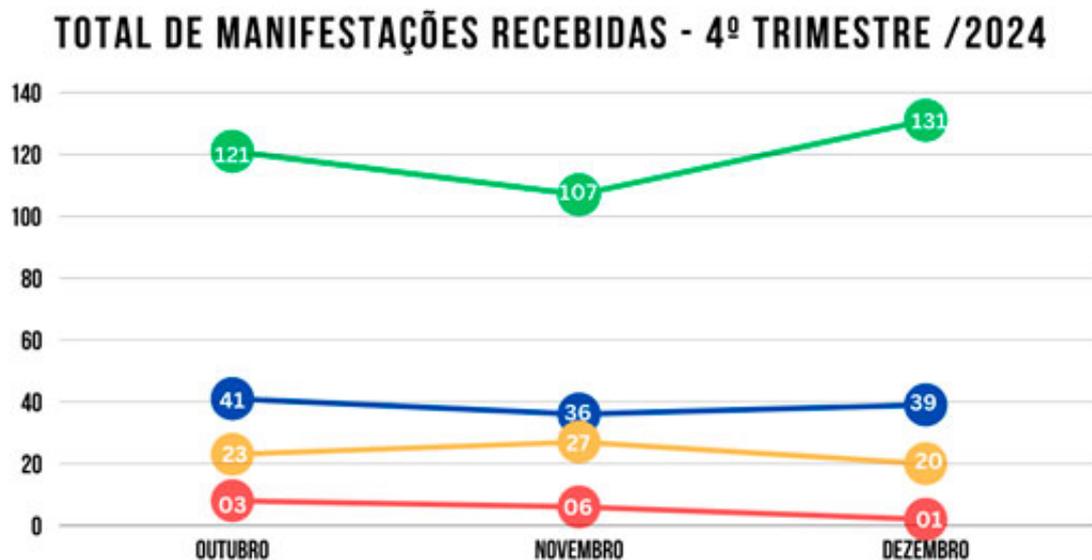
•Atendimentos OUVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
SER	240	142	169	551
SEA	86	22	19	127
SET	01	01	-	02
OUVFAZ	02	01	-	03
Agência de Tefé	01	-	-	01
Agência de Parintins	91	42	31	164
Agência de Coari	54	45	77	176
Agência de P. Figueiredo	07	03	01	11
Agência de Manicoré	02	03	-	05
Agência de Itacotiara	01	21	01	23
Agência de Maués	18	06	07	31
Agência de Boca do Acre	20	40	-	60
TOTAL	523	326	305	1.154

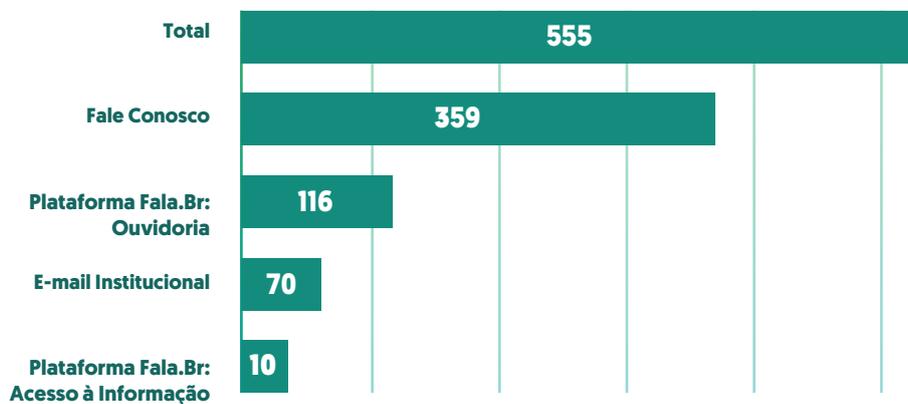
Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas 4º Trimestre/ 2024



- Fale Conosco
- E-mail Institucional
- Plataforma Fala.Br: Ouvidoria
- Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação

Total de manifestações Recebidas 4º Trimestre/ 2024



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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