





OUVIDORIA FAZENDÁRIA



Alex Del Giglio Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima Chefe da Corregedoria

Ellen Patricia Nogueira Da Costa

Responsável pela Ouvidoria-Portaria Nº 0363/2020-GSEFAZ

Elvys da Silva Benayon

Responsável pela Ouvidoria-Portaria Nº 0363/2020-GSEFAZ

Keniffer Cavalcante Tupinambá

Assessora II da Corregedoria





SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA FAZENDÁRIA

Abril/2021

Manaus • maio de 2021

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	7
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	12
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	16
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS	17
8. SAFISTAÇÃO DO USUÁRIO	18
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30



Manaus-AM - CEP 69060-000







1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas apresenta o seu Relatório Mensal de Gestão, contendo os resultados obtidos referentes ao mês de abril 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 a 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 razão da nova onda de Covid-19 no Estado do Amazonas, a modalidade de atendimento presencial ao público foi suspensa em decorrência do Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020. As atividades da Ouvidoria Fazendária estão sendo desenvolvidas normalmente, alternando a modalidade de teletrabalho com a escala de rezevamento presencial, sem atendimento presencial ao público externo, assim como os demais setores da Secretaria de Estado da Fazenda.



2. CANAIS DE OUVIDORIA

disponíveis Os canais de ouvidoria por meio do Portal da Ouvidoria (https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/), hospedado no site da Sefaz/AM, 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 nº 12.527, de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) e o prazo de 30 dias para atendimento da Lei nº 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: ouvidoria@sefaz.am.gov.br, assim como pelos Sistemas: Fala.BR (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).

Secretaria de



3. ATENDIMENTOS

Em abril/2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu 117 (cento e dezessete) demandas nos 19 dias úteis do mês, quatro dias úteis a menos em relação ao mês de março/2021. Desse total, 42 (quarenta e duas) foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria, 20 (vinte) foram enviadas para o Fale Conosco e 45 (quarenta e cinco) atendimentos telefônicos. As outras 02 (duas) demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.BR e 08 (oito) solicitações do Sistema e-SIC, volume ilustrado no gráfico a seguir.

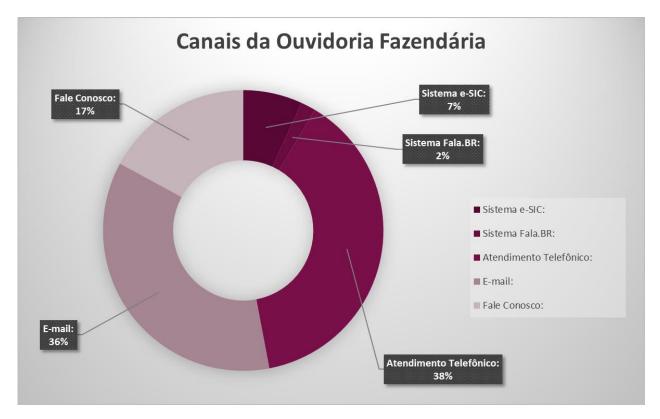


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais de ouvidoria.



4. MANIFESTAÇÕES

Em relação as manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 02 (duas) observou-se que ambas foram destinadas à Secretaria Excecutiva da Receita/SER. Nota-se que 01 (uma) demanda foi encaminhada por outro órgão (Procuradoria Geral do Estado/PGE-AM) à Sefaz/AM, em razão do cidadão ter encaminhado uma manifestação com tema de competência desta Secretaria para outro órgão.

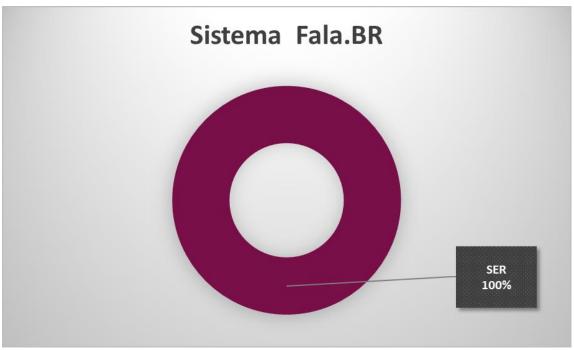


Gráfico 2 – Manifestações Sistema Fala.BR.



Quanto às demandas encaminhadas pelos usuários pelo Sistema e-SIC, cujo total foram 08 (oito) solicitações, verificamos que 01 (uma) demanda foi encaminhada à Secretaria Excecutiva da Receita/SER, 04 (quatro) demandas foram para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 (duas) demandas à Auditoria Tributária/AT e 01 (uma) foi respondida diretamente ao usuário solicitando dados complementares para que a demanda seja atendida, correspondendo a 12% (doze por cento), 50% (cinquenta por cento), 25% (vinte e cinco por cento) e 13% (treze por cento) para cada área supramencionada, respectivamente.

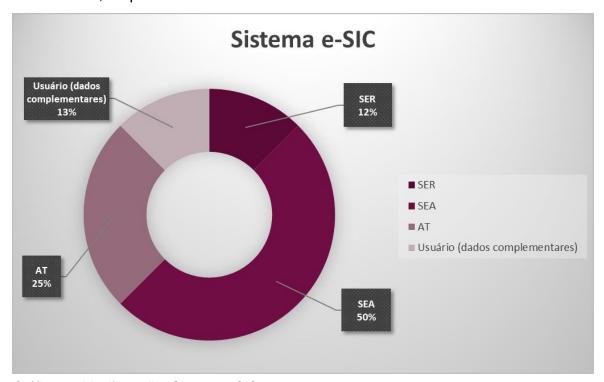


Gráfico 3 – Manifestações Sistema e-SIC.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail no total de 62 (sessenta e duas), sendo que 42 (quarenta e duas) foram recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e 20 (vinte) pelo Fale Conosco.

Informamos que das 42 (quarenta e dois) mensagens recebidas no e-mails institucional da Ouvidoria Fazendária, 32 (trinta e duas) demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 05 (cinco) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 01 (uma) demanda para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 04 (quatro) demandas para a Auditoria Tributária/AT.

Quanto às demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de 20 (vinte) no mês de abril/2021, foram destinadas 14 (catorze) para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 03 (três) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA e 03 (três) demandas para a Auditoria Tributária/AT.

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.

Informamos, ainda, que foram encaminhados um total de 05 (cinco) memorandos referente às manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de abril/2021, sendo que deste total, obtivemos 02 (duas) respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, correspondendo a 40% (quarenta por cento) das manifestações, 02 (duas) ainda encontram-se dentro do prazo de resposta pelo setor e 01 (uma) encontra-se em aberto, aguardando resposta do setor competente, conforme o Memorando Nº 079/2021/CORFAZ/SEFAZ.



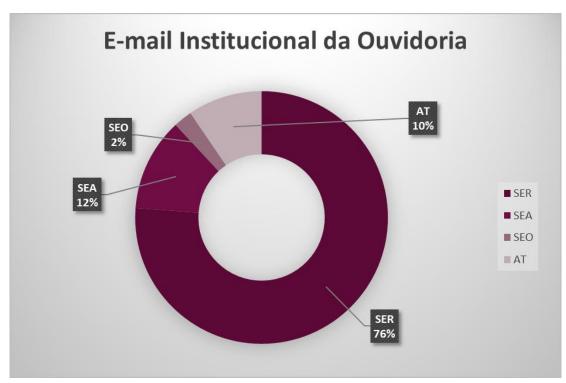


Gráfico 4 – Manifestações por E-mail Instucional da Ouvidoria Fazendária

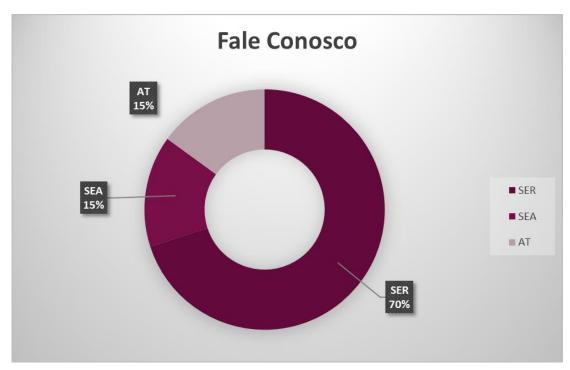


Gráfico 5 – Manifestações pelo Fale Conosco





As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 45 (quarenta e cinco) ligações, desse total 32 (trinta e duas) foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 06 (seis) para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 01 (uma) para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 (uma) para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO, 03 (três) para a Auditoria Tributária/AT e 02 (duas) demandas para outros órgãos. Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações sobre Escrituração Fiscal Digital (EFD), orientações de como realizar uma denúncia, orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações para emitir Certidão Negativa de Débitos/CND, demora processo sobre restituição de pagamento em duplicidade, informações gerais sobre o ITCMD, informações gerais sobre o IPVA, informações sobre o concurso da Sefaz, entre outros aasuntos.

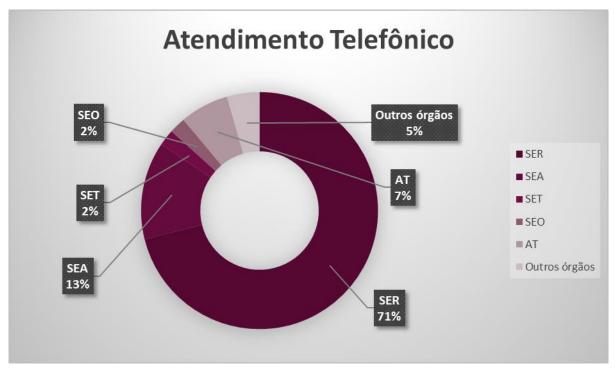


Gráfico 6 – Manifestações Atendimento telefônico.

Secretaria de



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 14 (catorze) memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em abril/2021, referentes às demandas recebidas por e-mail e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 07 (sete) foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a aproximadamente 50% (cinquenta por cento) das demandas solicitadas e 04 (quatro) manifestações ainda se encontram dentro do prazo de resposta.



Canais de	Total de	Atendidas	Não atendidas	Não atendidas	
Ouvidoria	Manifestações	Dentro do Prazo	Dentro do	Fora do Prazo	
			Prazo		
Sistema e-SIC	08	07	0	01	
Sistema Fala.BR	02	0	02	0	
Atendimento	45	45	0	0	
Telefônico (*)					
E-mail	42	39	0	03	
Fale Conosco	20	16	0	04	
TOTAL	117	107	02	08	

Tabela 1 – Demandas Canais de Ouvidoria

(*) 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.

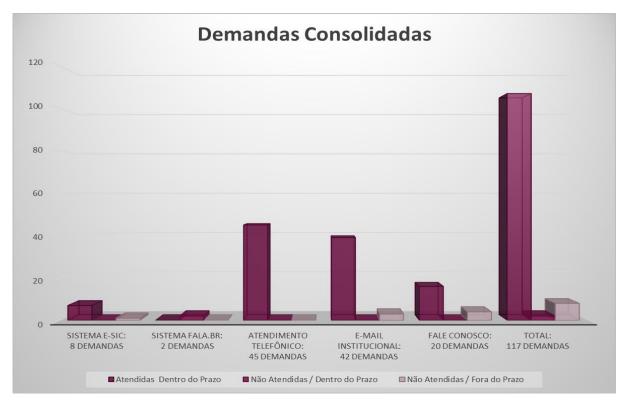


Gráfico 7 – Resposta demandas consolidadas

Avenida André Araújo, 150 - Aleixo Fone: [92] 2121-1600

Manaus-AM - CEP 69060-000

Secretaria de **Fazenda**

13





Das 08 (oito) demandas recebidas pelo sistema e-SIC, sendo que 06 (seis) foram respondidas ao usuário dentro do prazo e 01 (uma) solicitação foi respondida ao usuário fora do prazo, ou seja, 87,5 % (oitenta e sete vírgula cinco por cento) das demandas foram atendidas e 01 (uma) solicitação encontra-se em aberto aguardando resposta da área competente, conforme a tabela abaixo.

N" de Protocolo	Tipo de Pedido	Data do Pedido	Solicitante	Data de Envio	Origem	Destino	Previsão de Resposta	Dias de Trâmite	Prazo Restante	Promogada?	Sobre COVID- 19	Situação	Situação do Prazo	de Alraso
488/2021	Inicial	20/04/2021	SOU(NTE	20/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	10/05/2021	11		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
461/2021	Inicial	19/04/2021 182	11 SEFAZ	19/04/2021	SOUCITANTE	SEFAZ	09/05/2021	24	4	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	3
442/2021	Inicial	15/04/2021/TE	SEFAZ	15/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	05/05/2021	13		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
438/2021	Inicial	15/04/2021/NT	E SEFAZ	15/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	05/05/2021	13		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
432/2021	Inicial	14/04/2021.NT	E SEFAZ	14/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	04/05/2021	6		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
411/2021	Inicial	11/04/2021 S		11/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	01/05/2021	17		Não	NÃO	Negada	No prazo	
400/2021	Inicial	09/04/202/TE	E SEFAZ	39/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	29/04/2021	18		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
198/2021	Inicial	09/04/2021/TE	50001	29/04/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	29/04/2021	22		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	1

Tabela 2 – Solicitações Sistema e-SIC, abril/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LPGD).



Quanto às 02 (duas) demandas recebidas pelo sistema Fala.BR, ambas foram encaminhadas às áreas competentes, sendo uma encontra-se, ainda, dentro do prazo de resposta que é 30 (trinta) dias e a outra foi prorrogada por mais 30 (trinta) dias, devido a complexidade da resposta, conforme a tabela abaixo.

Número 00875.2021.000013- 03		Orgão Destinatário Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Fale com o Presidente	Serviço Não Federal	Tipo Reclamação	E-mail do manifestante	12/04/2021	Prazo 17/05/2021	Situação Encaminhad por Outro Órgão
	C								
01001.2021.000024- 08	C	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Tributos		Solicitaçãos		02/04/2021	04/06/2021	Prorrogada

Tabela 3 – Manifestações Sistema Fala.BR, abril/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LPGD).



6. PONTOS RECORRENTES DE MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais recorrentes das manifestações foram os seguintes: Setores da Sefaz/AM que não atendem telefone; Demora na resposta aos e-mails de setores pontuais da Secretaria; Desembaraço de Mercadoria; Demora resposta Processos Administrativos; Demora Baixa Inscrição Estadual; Demora Restituição Indébitos Tributários; Orientações Gerais Processo Cadastral; Orientações Gerais IPVA e ITCMD; Renálise de Nota Fiscal; Orientações Gerais sobre Nota Fiscal Avulsa; Orientações Gerais GNRE; .



Gráfico 8 – Pontos recorrentes de Manifestações



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 de Gestão da Ouvidoria Fazendária, refente a abril/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 de Gestão da Ouvidoria são disponibilizados mensalmente 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.

Dentre os pontos recorrentes destacamos a demora na resposta nos processos administrativos. Quanto a este item, propomos que os setores normatizem o prazo de duração dos seus processos e envidem esforços para melhorar a comunicação dos atos aos usuários, devendo adotar medidas de desburocratização e automação de análise e validação de informações, quando aplicável.

Verificamos uma baixa significativa nas demandas à Ouvidoria Fazendária, em março/2021 foram um total de 210 (duzentas e dez) manifestações, enquanto que no mês de abril/2021 tivemos um total de 117 (cento e dezessete) manifestações. Acreditamos que essa redução deu-se em razão ao retorno das atividades presenciais por meio da escala de rezevamento, facilitando o acesso dos cidadãos aos setores desta Secretaria.

Fazenda

17

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.



Tela 1 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GDDF/DECEM/SER. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).





Tela 2 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GDDF/DECEM/SER**. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 3 – E-mail demonstrando satisfação do uduário pela orientação da **GDDF/DECEM/SER**. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

19

Secretaria de Fazenda







Tela 4 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GDDF/DECEM/SER.

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



Tela 5 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GDDF/DECEM/SER.

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





Tela 6 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **Reanálise/DECEM/SER**.

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



Tela 7 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da Reanálise/DECEM/SER.

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

Secretaria de **Fazenda**

21



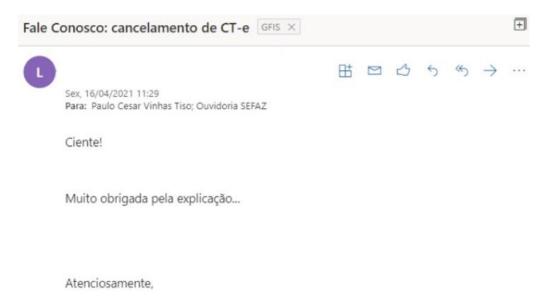
Manaus-AM - CEP 69060-000







Tela 8 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da Reanálise/DECEM/SER. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).



Tela 9 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GEDE/DEFIS/SER.

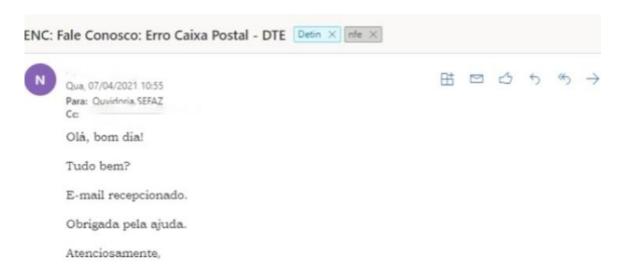
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).





Tela 10 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da GEDE/DEFIS/SER.

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



Tela 11 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do **DETIN/SEA**.

Fazenda

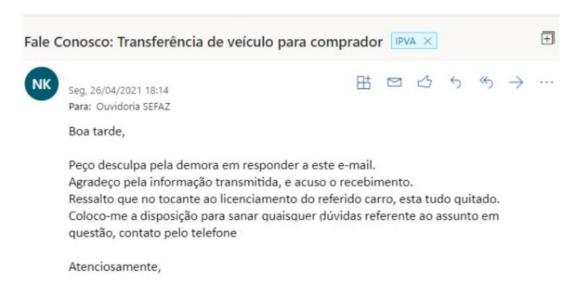
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 12 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do DETIN/SEA.

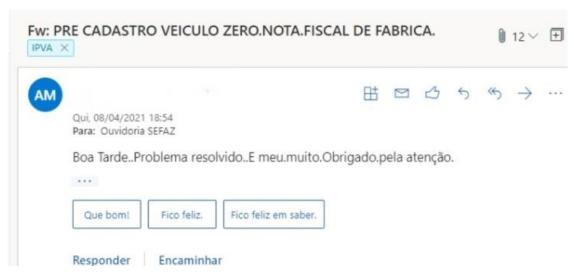
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 13 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da SGIV/DEARC/SER.

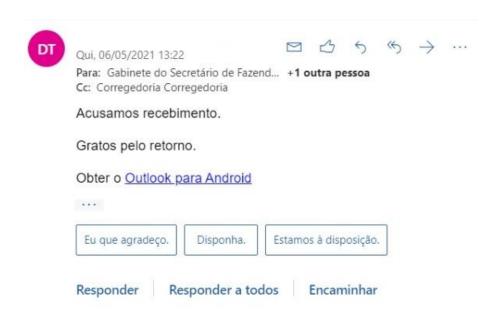
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 14 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da SGIV/DEARC/SER.

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



Tela 15 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **Ouvidoria/CORFAZ.**Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Secretaria de





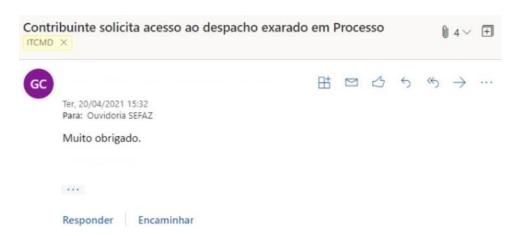
Tela 16 – E-mail demonstrando satisfação do do usuário pela orientação da Ouvidoria/CORFAZ. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 17 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do **DEFIS/SER**.

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





Tela 18 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da SGIT/DEARC/SER.

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



Tela 19 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **DEDIV/SET**

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

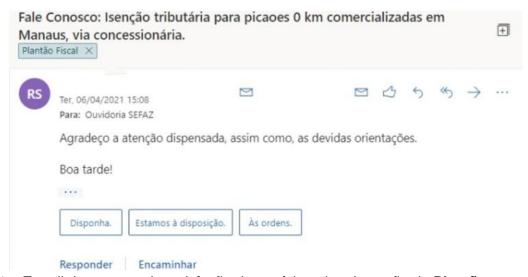






Tela 20 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da SGDE/DEARC/SER.

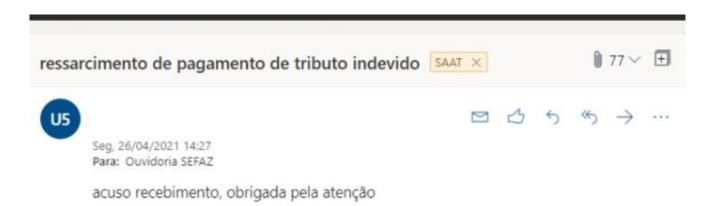
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 21 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do Plantão Fiscal/DEFIS/SER.

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





Tela 22 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da SAAT/AT.

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



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.