



OUVIDORIA FAZENDÁRIA



Alex Del Giglio
Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima
Chefe da Controladoria Fazendária

Ellen Patricia Nogueira Da Costa
Gerente da Ouvidoria





SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA FAZENDÁRIA**

Junho/2021

Manaus • julho 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 | 19 |
| 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 30 |



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 junho 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 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 passarão a ser trimestrais a partir do segundo semestre de 2021.



2. CANAIS DE OUVIDORIA

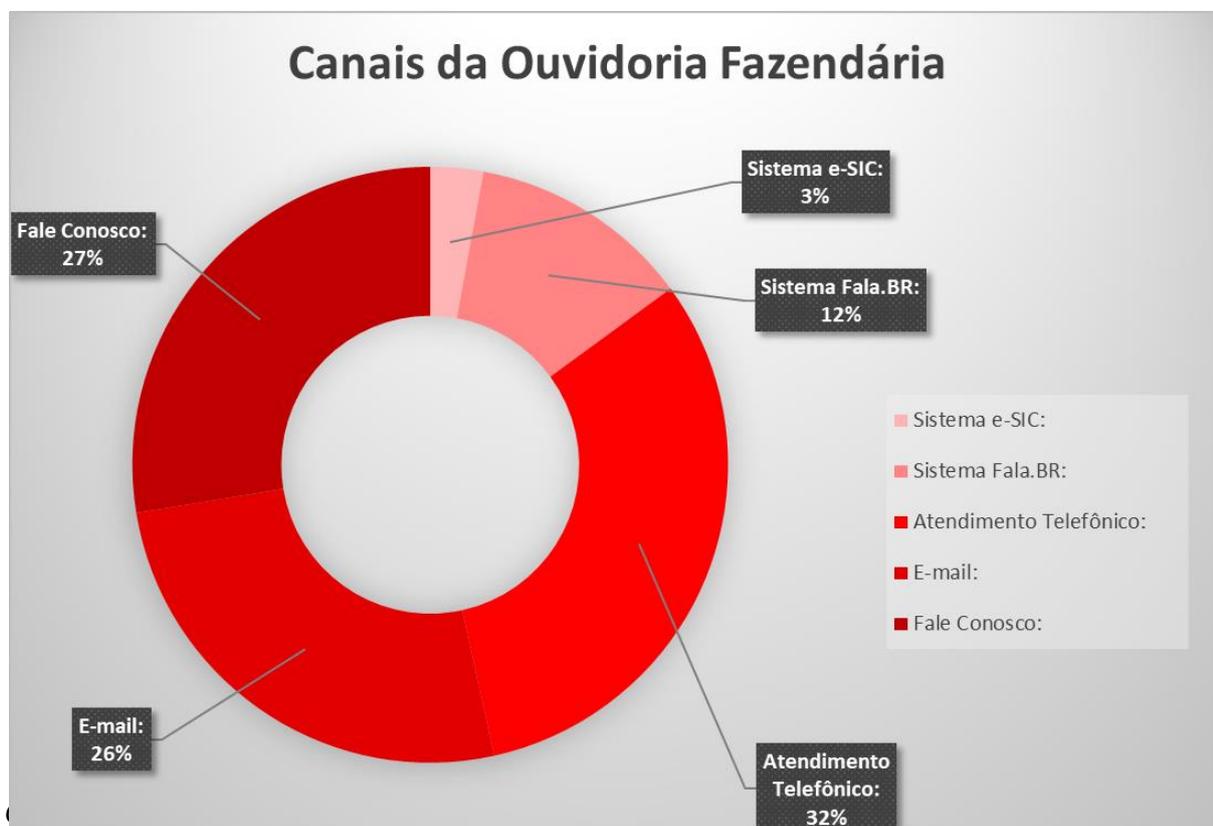
Os canais de ouvidoria disponíveis por meio do Portal da Ouvidoria (<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>), hospedado no site da Sefaz/AM, objetiva promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como sujeito pleno de direitos. Desta forma, todas as demandas recebidas pelos 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 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 recebidas 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).



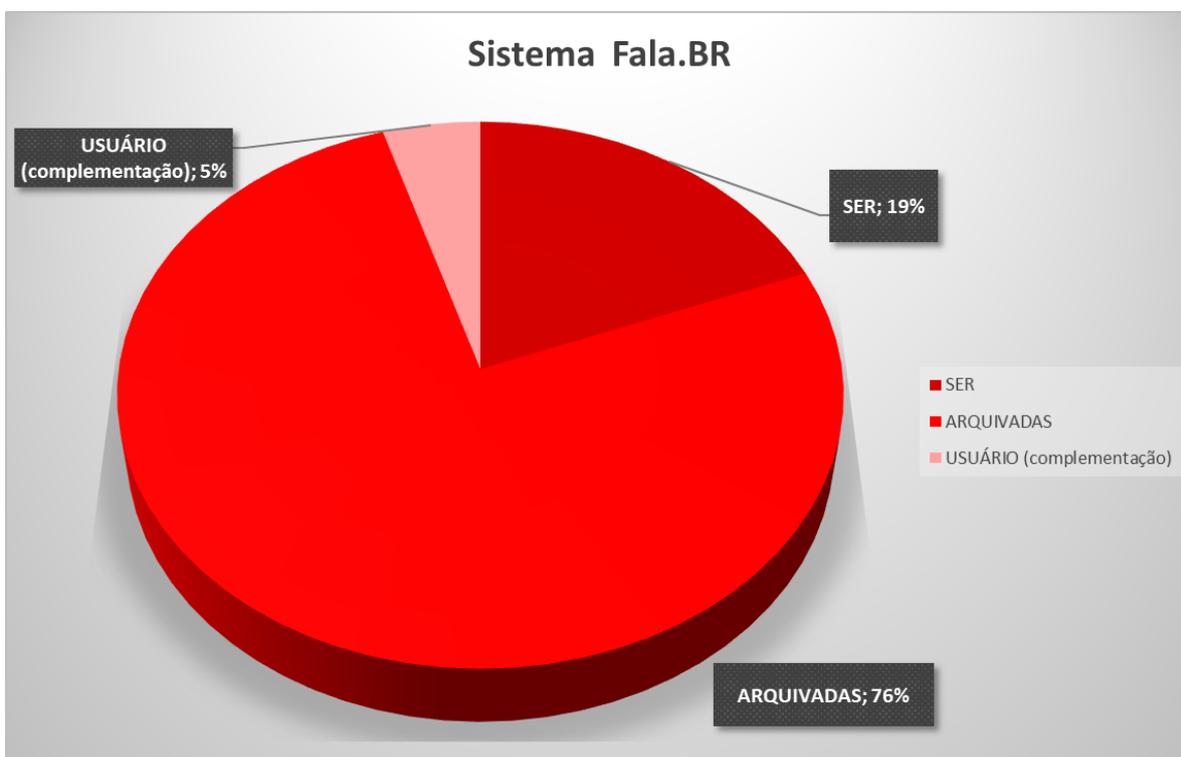
3. ATENDIMENTOS

Em **junho/2021**, a Ouvidoria Fazendária recebeu **174 (cento e setenta e quatro)** demandas nos **20 dias úteis do mês**, um dia útil a menos em relação ao mês de maio/2021. Desse total, **45 (quarenta e cinco)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **48 (quarenta e oito)** foram enviadas para o **Fale Conosco** e **55 (cinquenta e cinco) atendimentos telefônicos**. As outras **21 (vinte e uma)** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como **manifestações no Sistema Fala.BR** e **05 (cinco)** solicitações do **Sistema e-SIC**, volume ilustrado no gráfico a seguir.

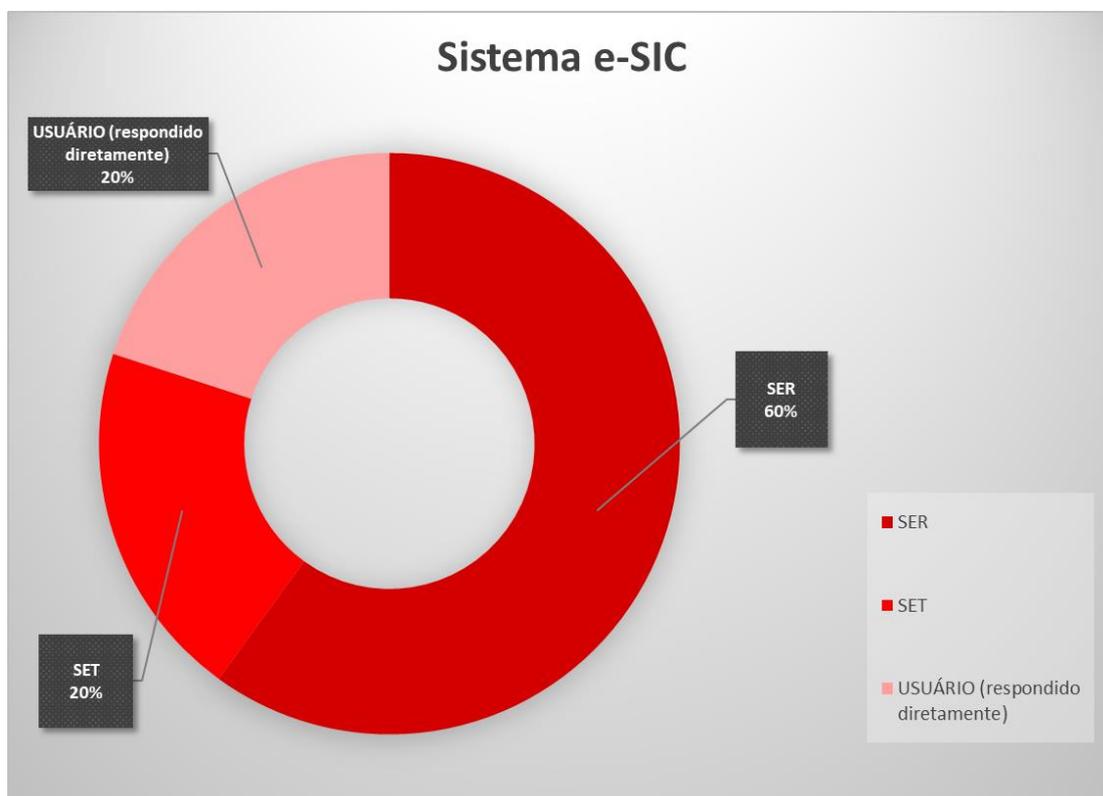


4. MANIFESTAÇÕES

Em relação as manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 21 (vinte e uma) observou-se que 16 (dezesseis) manifestações foram arquivadas em razão da mesmas possuírem uma linguagem imprópria e inadequada, com palavras de baixo calão, sendo orientado pela Controladoria Geral do Estado/CGE o arquivamento das demandas, 04 (quatro) manifestações foram destinada à Secretaria Executiva da Receita/SER e 01 (uma) respondida diretamente ao usuário solicitando dados complementares para auxiliar na resposta da manifestação.



Quanto às demandas encaminhadas pelos usuários pelo Sistema e-SIC, cujo total foram 05 (cinco) solicitações, verificamos que 03 (três) demanda foi encaminhada à Secretaria Executiva da Receita/SER, 01 (uma) demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 (uma) foi respondida diretamente ao usuário informando sua solicitação.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail no total de 93 (noventa e três), sendo que 45 (quarenta e cinco) foram recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e 48 (quarenta e oito) pelo Fale Conosco.

Informamos que das 45 (quarenta e cinco) mensagens recebidas no e-mails institucional da Ouvidoria Fazendária, 38 (trinta e oito) demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 02 (duas) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 01 (uma) demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET e 01 (uma) demanda para a Auditoria Tributária/AT, 01 (uma) demanda Ouvidoria e 02 (duas) demanda para outro órgão competente.

Quanto às demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de 48 (quarenta e oito) no mês de junho/2021, foram destinadas 41 (quarenta e uma) para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 03 (três) demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 (duas) demanda para a Auditoria Tributária/AT e 02 (duas) demanda para outro órgão competente.

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 09 (nove) memorandos referente às manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de junho/2021, sendo que deste total, obtivemos 03 (três) respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, correspondendo, aproximadamente, a 33% (trinta e três por cento) das manifestações, 04 (quatro) ainda encontram-se dentro do prazo de resposta pelo setor e 02 (duas) encontra-se em aberto, aguardando resposta do setor competente, conforme o Memorando Nº 120/2021/CORFAZ/SEFAZ e Memorando Nº 121/2021/CORFAZ/SEFAZ.





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

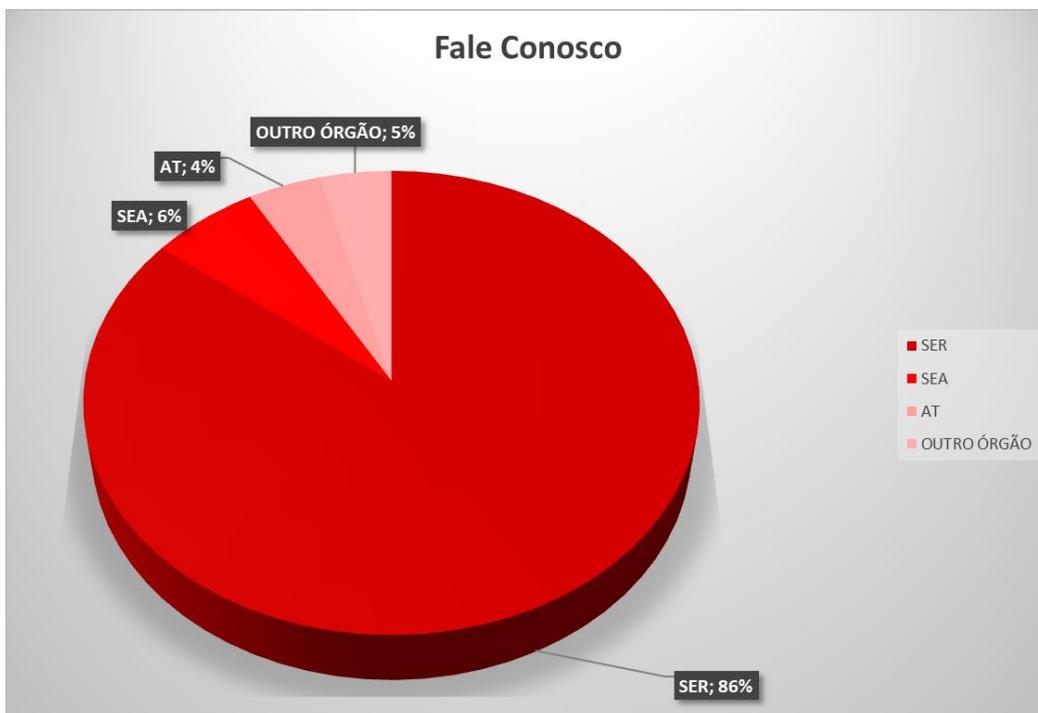


Gráfico 5 – Manifestações pelo Fale Conosco



As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 55 (cinquenta e cinco) ligações, desse total 43 (quarenta e três) foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 05 (cinco) para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 03 (três) para a Auditoria Tributária/AT, 03 (três) para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET e 01 (uma) demandas para a Ouvidoria Fazendária. 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 no processo sobre restituição de pagamento em duplicidade, informações gerais sobre o ITCMD, informações gerais sobre o IPVA, entre outros assuntos.

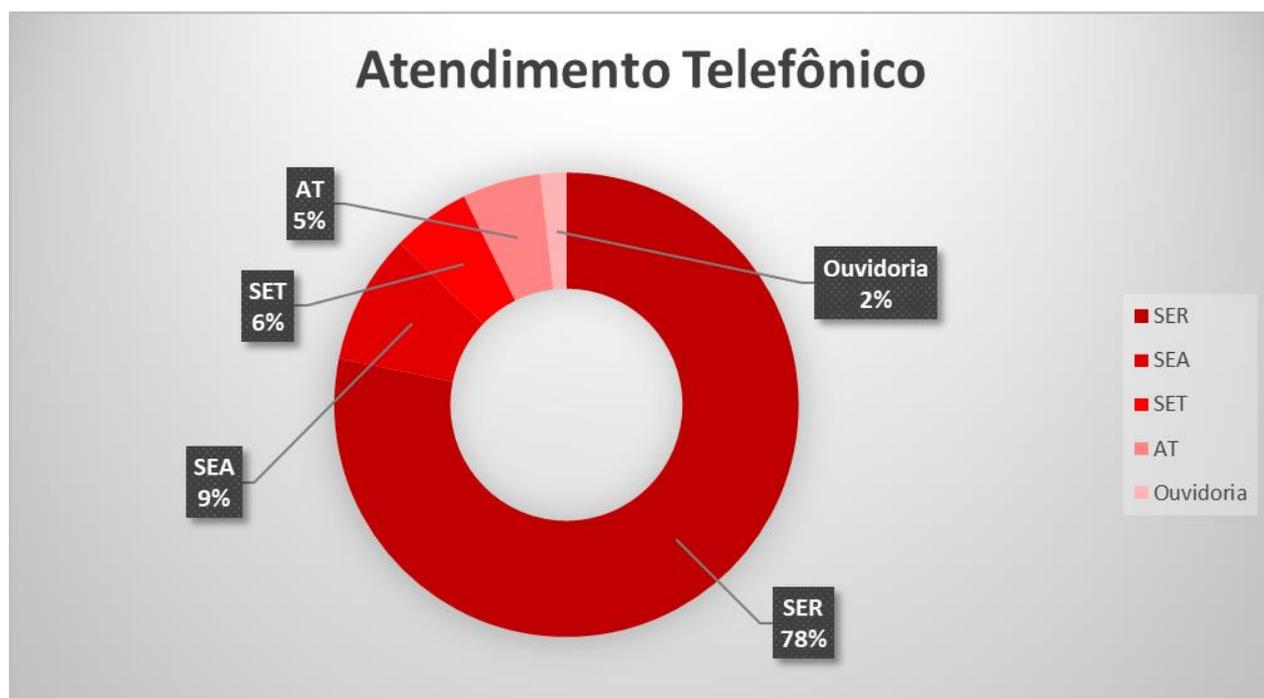


Gráfico 6 – Manifestações Atendimento telefônico.



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 adoecendo 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.

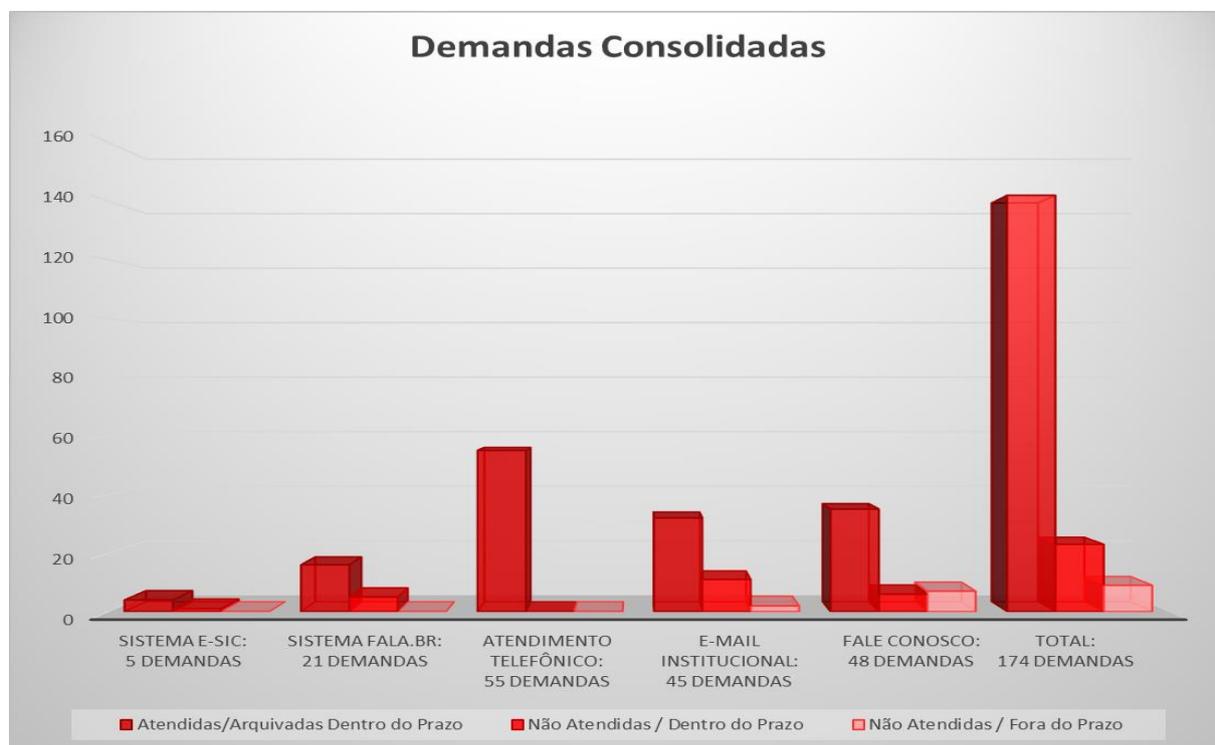
Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via memorando aos setores competentes. A título de exemplo, informamos que dos 17 (dezesete) memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em junho/2021, referentes às demandas recebidas pelo e-mail institucional, Fale Conosco e pelos 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 42% (quarenta e dois por cento) das demandas solicitadas e 07 (sete) manifestações ainda se encontram dentro do prazo de resposta e 03 (três) demandas estão fora do prazo de resposta.



| Canais de Ouvidoria | Total de Manifestações | Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo | Não atendidas Dentro do Prazo | Não atendidas Fora do Prazo |
|----------------------------|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Sistema e-SIC | 05 | 04 | 01 | 0 |
| Sistema Fala.BR | 21 | 16 | 05 | 0 |
| Atendimento Telefônico (*) | 55 | 55 | 0 | 0 |
| E-mail | 45 | 32 | 11 | 02 |
| Fale Conosco | 48 | 35 | 06 | 07 |
| TOTAL | 174 | 142 | 23 | 09 |

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.



Das 05 (cinco) demandas recebidas pelo sistema e-SIC, sendo que 04 (quatro) foram respondidas ao usuário dentro do prazo, 01 (uma) solicitação encontram-se em aberto mas dentro do prazo de resposta, conforme a tabela abaixo.

| Nº de Protocolo | Tipo de Pedido | Data do Pedido | Solicitante | Data de Envio | Origem | Destino | Previsão de Resposta | Dias de Trâmite | Prazo Restante | Prorrogada? | Sobre COVID-19 | Situação | Situação do Prazo | Dias de Atraso |
|-----------------|----------------|----------------|-------------|---------------|-------------|-------------|----------------------|-----------------|----------------|-------------|----------------|------------|-------------------|----------------|
| 815/2021 | Inicial | 30/06/2021 | SOLICITANTE | 30/06/2021 | SOLICITANTE | SEFAZ | 20/07/2021 | 10 | 11 | Não | NÃO | Aberta | No prazo | |
| 765/2021 | Inicial | 21/06/2021 | 2 | 21/06/2021 | SOLICITANTE | SEFAZ | 11/07/2021 | 2 | | Não | NÃO | Respondida | No prazo | |
| 764/2021 | Inicial | 21/06/2021 | 2 | 21/06/2021 | SOLICITANTE | SEFAZ | 11/07/2021 | 2 | | Não | NÃO | Respondida | No prazo | |
| 697/2021 | Inicial | 08/06/2021 | 10 | 08/06/2021 | SOLICITANTE | SEFAZ | 28/06/2021 | 10 | | Não | NÃO | Respondida | No prazo | |
| 674/2021 | Inicial | 02/06/2021 | 15 | NÃO | 02/06/2021 | SOLICITANTE | SEFAZ | 22/06/2021 | 15 | Não | NÃO | Respondida | No prazo | |

5 registro(s) encontrado(s).

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



Quanto às 21 (vinte e uma) manifestações recebidas pelo sistema Fala.BR foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER e a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, respectivamente. Uma manifestação foi respondida ao usuário, conforme Memorando Nº 100/2021/CORFAZ/SEFAZ e a outra manifestação encontra-se dentro do prazo de resposta, aguardando retorno da área técnica competente, conforme a tabela abaixo.

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço Não Federal | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação |
|----------------------|--|----------------|---------------------|-------------|------------------------|------------|-------|-----------|
| 01001.2021.000036-33 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | | Comunicação | | 19/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000037-14 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Corrupção | | Comunicação | | 20/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000038-03 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Corrupção | | Comunicação | | 21/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000039-86 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | | Comunicação | | 23/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000040-10 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | | Comunicação | | 23/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000041-09 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | | Comunicação | | 24/06/2021 | | Arquivada |
| 01001.2021.000042-81 |  Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | | Comunicação | | 24/06/2021 | | Arquivada |

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





| | | | | | |
|----------------------|--|----------------|-------------|------------|-----------|
| 01001.2021.000043-62 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 25/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000044-43 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 26/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000045-24 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 26/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000046-05 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 26/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000047-96 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 27/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000048-77 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 27/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000049-58 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 28/06/2021 | Arquivada |

Tabela 4 – Manifestações Sistema Fala.BR, junho/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

| | | | | | |
|----------------------|--|-------------------------------|----------------|-----------------------|------------|
| 01001.2021.000050-91 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 29/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000051-72 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Denúncia Crime | Comunicação | 29/06/2021 | Arquivada |
| 01001.2021.000052-53 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Outros em Administração | Comunicação | 29/06/2021 | Cadastrada |
| 01001.2021.000032-00 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Outros em Economia e Finanças | Solicitação 06 | 02/06/2021 06/07/2021 | Cadastrada |
| 01001.2021.000033-90 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Cadastro | Reclamação | 14/06/2021 14/07/2021 | Cadastrada |
| 01001.2021.000035-52 | Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM | Aduana | Solicitação | 18/06/2021 20/07/2021 | Cadastrada |
| 01001.2021.000030-48 | Secretaria de Estado da Fazenda – | Fiscalização do Estado | Denúncia | 01/06/2021 02/08/2021 | Prorrogada |

Tabela 5 – Manifestações Sistema Fala.BR, junho/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



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; Orientações sobre Nota Fiscal Avulsa; Orientações sobre Reanálise; Orientações sobre o DT-e; Demora resposta Processos Administrativos; Demora Baixa Inscrição Estadual; Demora Restituição Indébitos Tributários; Orientações Gerais Processo Cadastral; Orientações Gerais IPVA e ITCMD; entre outros.

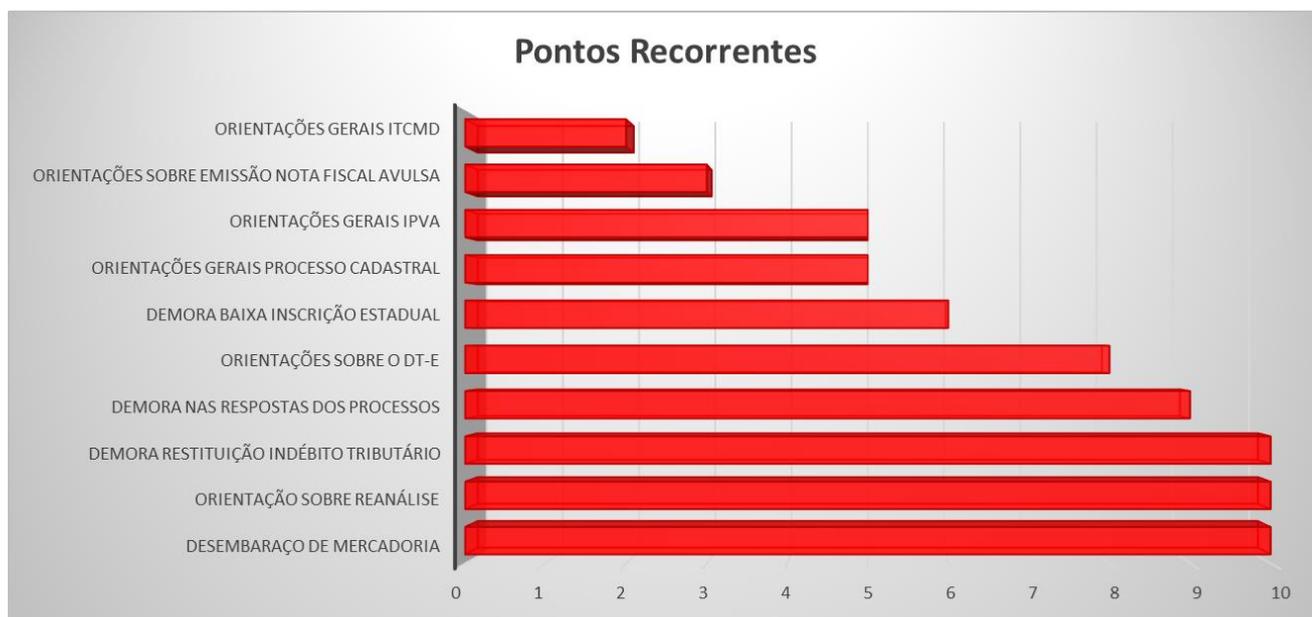


Gráfico 8 – Pontos recorrentes de Manifestações



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, referente a junho/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.

Analisando o gráfico do item anterior, podemos resumir os pontos recorrentes em demora de 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 constitucional 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 Portfolio 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 transformação de modo a que seja facilitado 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.

Desta forma, convidamos desde já os servidores fazendários à leitura espontânea 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.

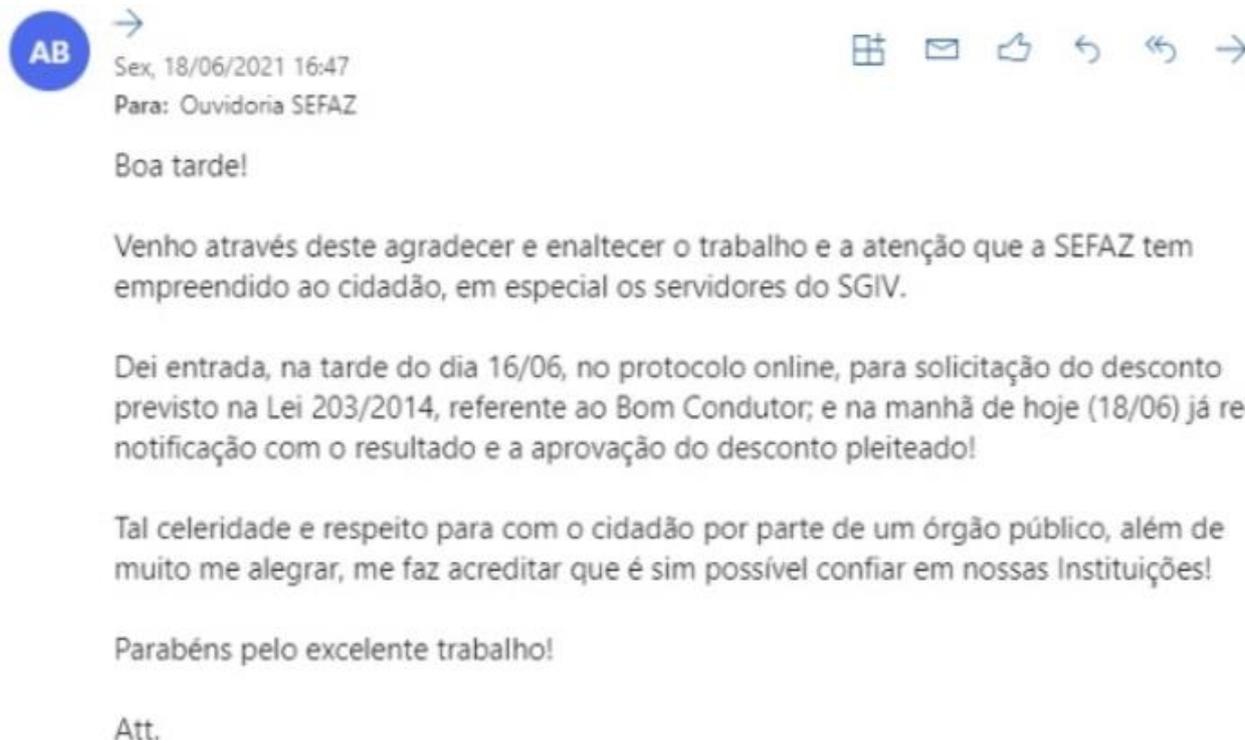
Verificamos um aumento nas demandas no mês de junho/2021 em relação ao mês de maio/2021, relatamos que no mês de maio/2021 tivemos um total de 110 (cento e dez) manifestações, enquanto que no mês de junho/2021 foram encaminhadas 174 (cento e setenta e quatro) manifestações à Ouvidoria Fazendária, um acréscimo de aproximadamente 64% (sessenta e quatro por cento).



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 **GCIV/DEARC/SER**.*

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



| | |
|-----------------|---|
| Assunto | Elogio |
| Mensagem | Gostaria de registrar o EXCELENTE atendimento recebido no setor de IPVA (SGIV). Por se tratar de um órgão público, já se tem um "pre-conceito" a cerca do atendimento, mas que não pode ser generalizado. Por isso, gostaria de agradecer e parabenizar o SGIV pela celeridade no tratamento dos processos on line, desde o ano passado quando solicitei desconto como BOM CONDUTOR, tive um atendimento inesperado, pelo funcionário SIDNEY do setor de IPVA, quando prontamente atendeu minha solicitação e ainda me orientou sobre o processo, algo que jamais havia sido feito. Me surpreendi, pois jamais havia sido tão bem atendida. Desejo que continuem trilhando esse caminho de pronto atendimento às demandas do público, lembrando que hoje o ATENDIMENTO é um diferencial nas empresas privadas e porque não englobar as públicas também! Parabéns!!! |

Tela 2 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GCIV/DEARC/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 usuário pela orientação da **GCIV/DEARC/SER**.

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





Sex, 25/06/2021 13:47
Para: Ouvidoria SEFAZ



Olá, boa tarde!

Gostaria de fazer uso deste canal para elogiar a equipe do **SGIV - IPVA**, todos foram ótimos no atendimento e na informação, em particular a servidora Mariluz que foi de uma presteza tocante.

Fico muito feliz em poder estar aqui para elogiar e não reclamar.
Para toda a equipe, meu muito obrigada!!!

*Tela 4 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GCIV/DEARC/SER**.*

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



Seg, 28/06/2021 15:43
Para: Ouvidoria SEFAZ



Olá, boa tarde

Abri um chamado no final de Maio e semana passada entrei no site para verificar. Para minha grata surpresa, o protocolo já havia sido encerrado e rodou em poucos dias.

Entre em contato com o suporte técnico por email, que me encaminhou para o Setor **SGIV - IPVA**, onde fui prontamente atendido e informado do status do meu processo. Parabéns para todos os envolvidos pela análise breve do protocolo.

Algumas sugestões de melhoria:

1. Verifiquei que no histórico do processo houve várias mudanças de status. Seria ótimo que o sistema pudesse enviar um email com notificação sobre o progresso.
2. Quando o processo é encerrado (deferido ou não), informar o requerente.

Obrigado a todos.

*Tela 5 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GCIV/DEARC/SER**.*

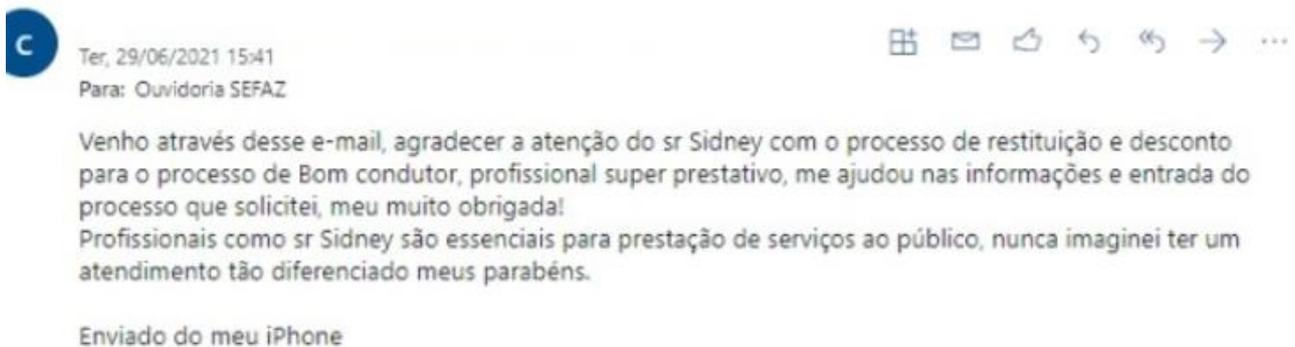
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





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

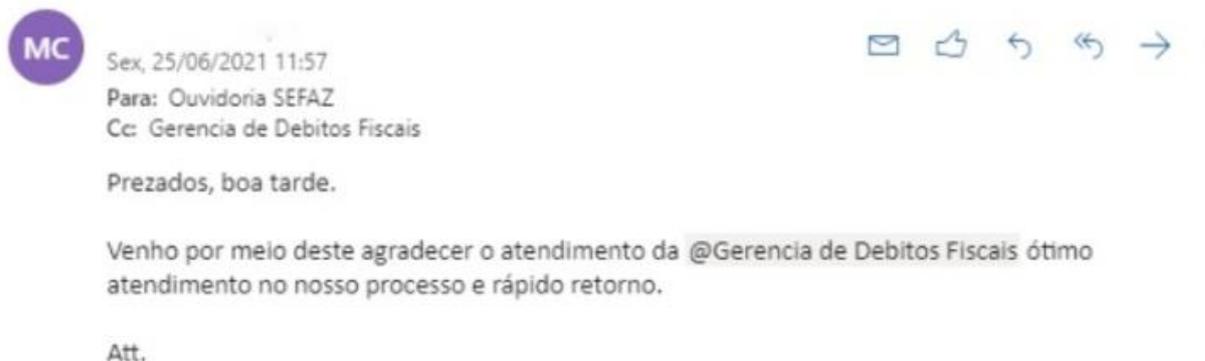
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 7 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GCIV/DEARC/SER**.

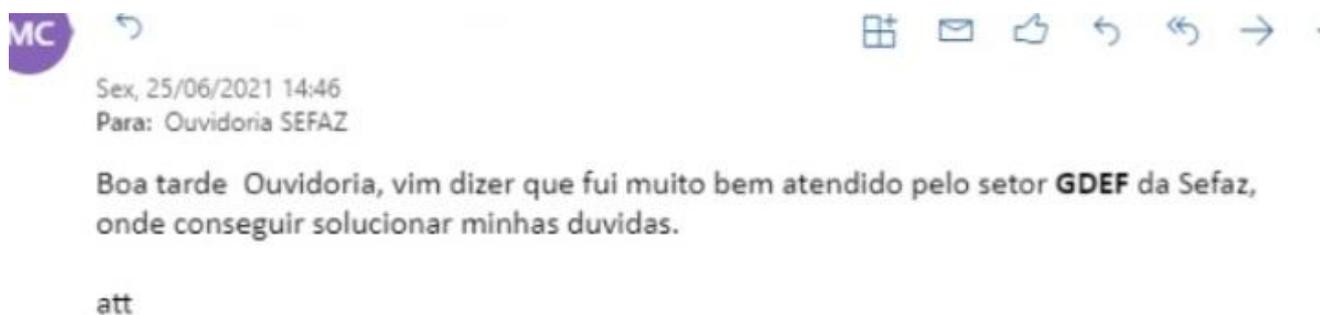
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





*Tela 8 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GDEF/DEARC/SER**.*

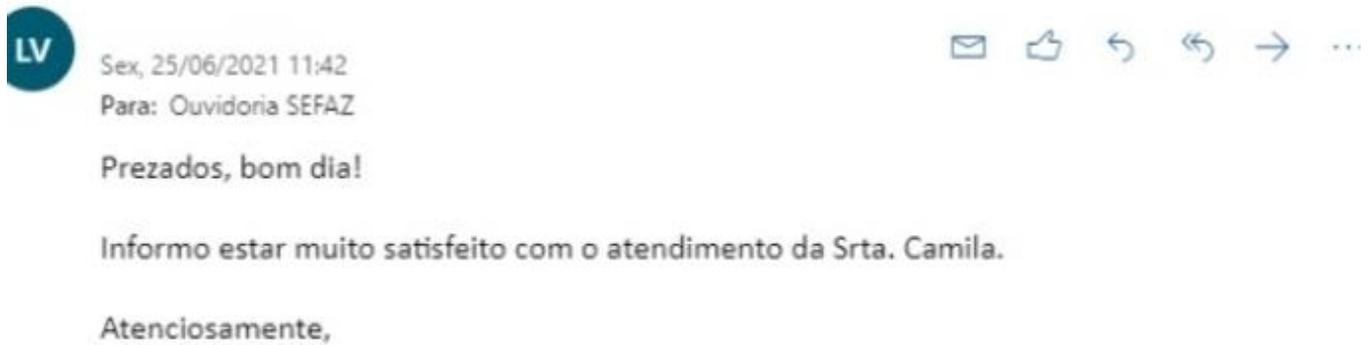
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



*Tela 9 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GDEF/DEARC/SER**.*

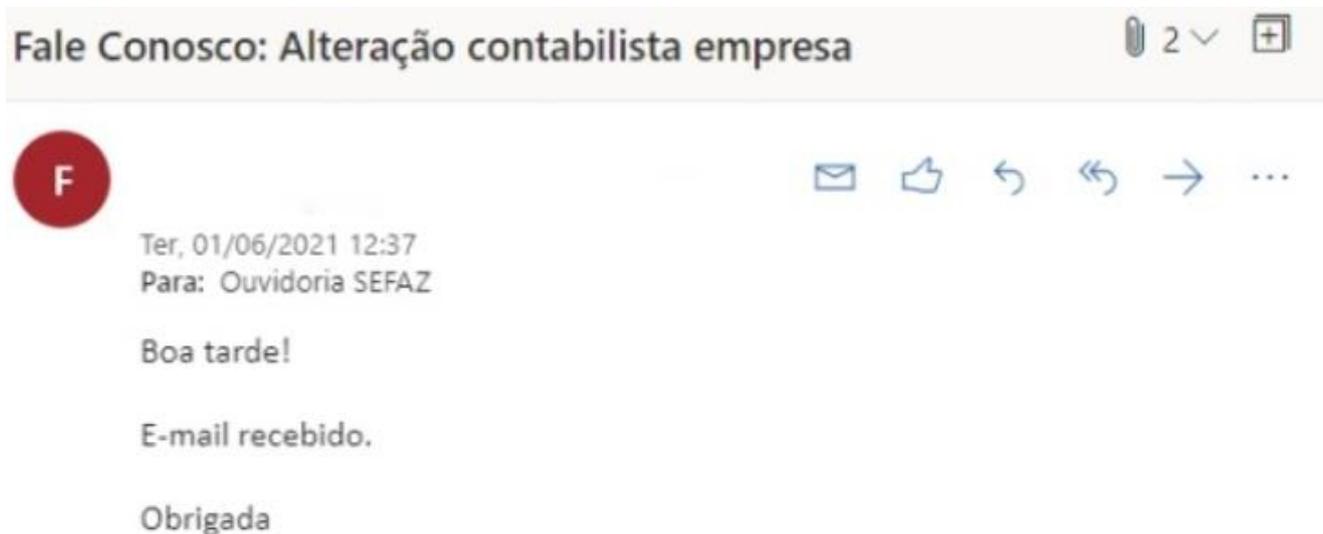
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 10 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GDEF/DEARC/SER**.

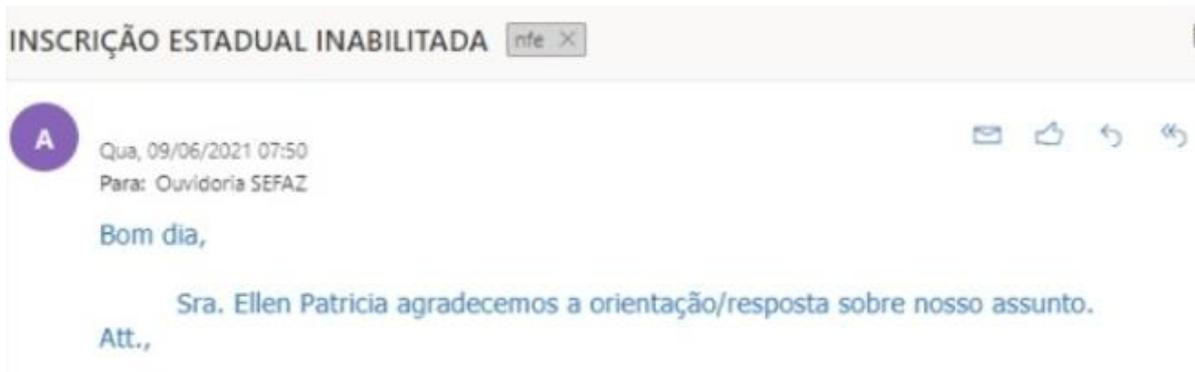
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 11 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do **GCAD/DEINF/SER**.

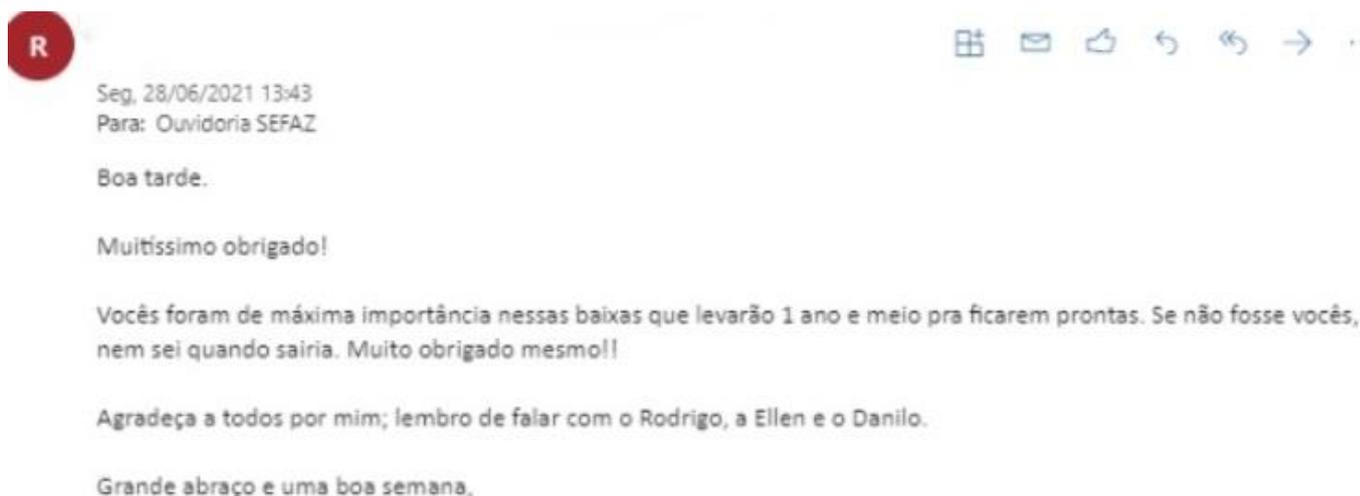
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 12 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação do **GCAD/DEINF/SER**.

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 **GOUV/CONFAZ**.

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



Qua, 26/05/2021 21:13
Para: Ouvidoria SEFAZ

Ellen, boa tarde!

Agradeço imensamente pela celeridade. Entrarei em contato com o setor responsável.

At.te,

*Tela 14 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação da **GOUV/CONTFAZ**.*

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 **GOUV/CONTFAZ**.*

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





*Tela 16 – E-mail demonstrando satisfação do 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 17 – E-mail demonstrando satisfação do 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).





Qui, 24/06/2021 17:09

Para: Ouvidoria SEFAZ

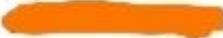


Boa tarde,
Confirmando a informação.
Grata.

Att.

Tela 18 – E-mail demonstrando satisfação do do usuário pela orientação da **DETIN/SEA**

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

| | |
|-----------------|---|
| Assunto | agradecimento aos atendimentos do DETRI |
| Mensagem | Gostaria de deixar meus agradecimentos ao time do DETRI, pelo excelente atendimento, clareza na prestação das informações, e eficiência nos despachos. Em especial, agradecer a Sra. Ana Lucia Maquine, pelo tratamento humano, cordial e profissional dispensado à tantos representantes dos contribuintes, que vão à s efaz à procura de orientação para as solucoes dos problemas. Atenciosamente.  |

Tela 19 – E-mail demonstrando satisfação do do usuário pela orientação da **DETRI/SER**.

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





Seg, 14/06/2021 13:55

Para: Plantao Fiscal; Ouvidoria SEFAZ

Sr. Rafael, boa tarde!

Ciente, obrigado pelo retorno.

Encaminhei o e-mail para os endereços de e-mail que você mencionou anteriormente.

Atenciosamente,



*Tela 20 – E-mail demonstrando satisfação do do usuário pela orientação **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).

Re: ENC: ENTREGA DAM

Qua, 07/07/2021 11:29

Para: lista-sefaz-dte <dte@sefaz.am.gov.br>

Cc: Ouvidoria SEFAZ <ouvidoria@sefaz.am.gov.br>; lista-sefaz-dam <dam@sefaz.am.gov.br>; Subgerência de Supersisio das Declarações Econômico-Fiscais / SGDE <sgde@sefaz.am.gov.br>

Bom dia, prezados.

Realmente, grata ao suporte de todos.

Atenciosamente,

*Tela 21 – E-mail demonstrando satisfação do usuário pela orientação **SGDE/DEARC/SER**.*

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.

O que vem por aí?

- Conforme já adiantamos na introdução deste relatório, a partir do segundo semestre de 2021 o relatório passará a ser trimestral, para que possamos fazer análises mais profundas e assim colaborar com a relação SEFAZxUsuário;
- Preparem-se (leiam a Lei Federal nº 13.460/2017) para a adequação ao Portoflio de Serviços;
- Disponível desde 1º de julho de 2021 ferramenta de avaliação dos atendimentos e serviços da SEFAZ 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.

