



# 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

## Julho, agosto e setembro/2021

Manaus • outubro 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.....	9
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	21
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	24
8. SAFISTAÇÃO DO USUÁRIO.....	27
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30



## 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas apresenta o seu Relatório Trimestral de Gestão, contendo os resultados obtidos referentes aos meses de julho, agosto e setembro 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 à 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 passaram 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 institucional: **ouvidoria@sefaz.am.gov.br** e pelo **Fale Conosco**, assim como pelos Sistemas: **Fala.BR (Canal Preferencial para recebimento das manifestações, sendo um 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

---

Nos meses de **julho, agosto e setembro/2021**, a Ouvidoria Fazendária recebeu **487 (quatrocentas e oitenta e sete)** demandas nos **64 dias úteis dos referidos meses**. Desse total, **94 (noventa e quatro)** foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria, **150 (cento e cinquenta)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **155 (cento e cinquenta e cinco) atendimentos telefônicos**, **71 (setenta e uma)** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no **Sistema Fala.BR (Canal Preferencial)** e **17 (dezesete)** solicitações pelo **Sistema e-SIC**, volume ilustra do no gráfico a seguir.

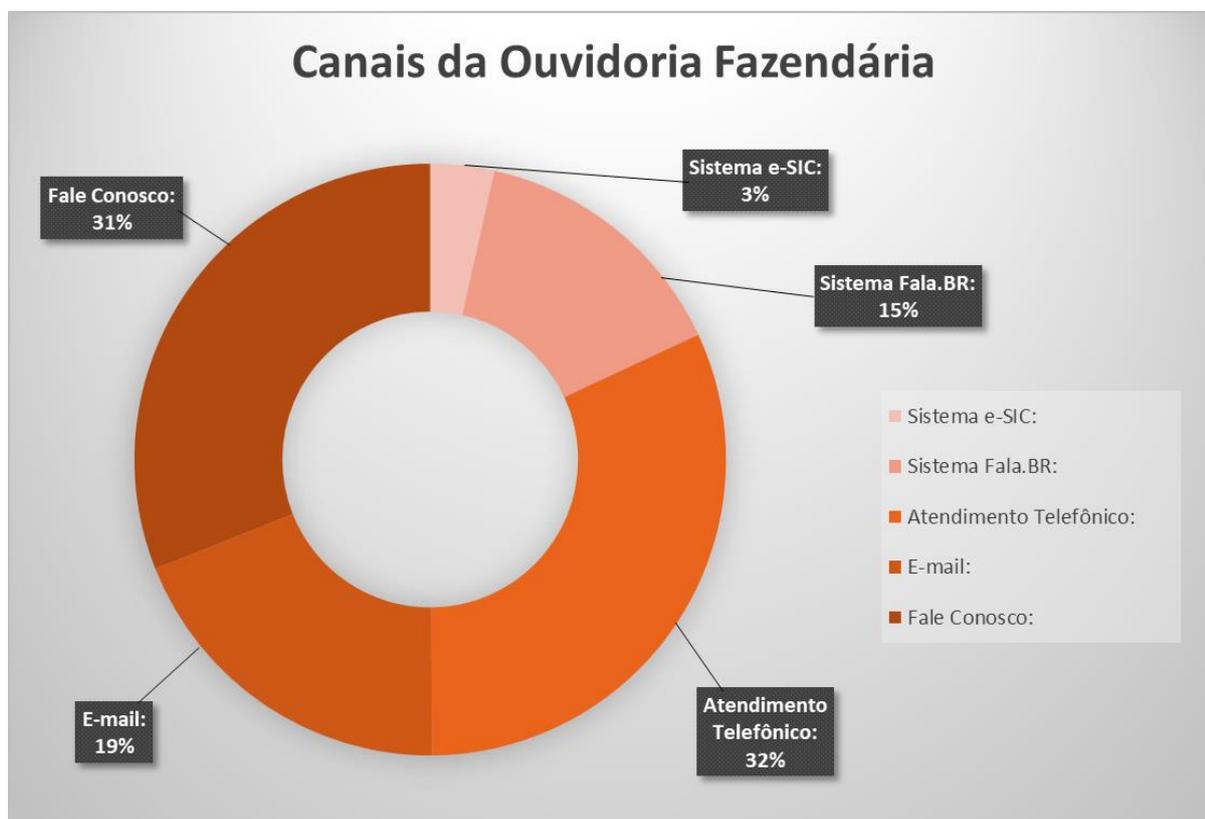


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria referente aos meses de julho, agosto e setembro, por meio dos canais de ouvidoria.



A título de construirmos um histórico sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria neste trimestre, informamos que no mês de **julho/2021**, a Ouvidoria Fazendária recebeu **141 (cento e quarenta e uma)** demandas nos **22 dias úteis do referido mês**, desse total, **35 (trinta e cinco)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria Fazendária, **31 (trinta e uma)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **50 (cinquenta)** manifestações por meio de **atendimentos telefônicos**, **20 (vinte)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **05 (cinco)** solicitações do **Sistema e-SIC**.

No mês de **agosto/2021**, recebemos **152 (cento e cinquenta e duas)** demandas nos **22 dias úteis** deste mês, sendo **23 (vinte e três)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **49 (quarenta e nove)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **54 (cinquenta e quatro)** atendimentos telefônicos, **19 (dezenove)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **07 (sete)** solicitações do **Sistema e-SIC**.

Em **setembro/2021**, os dados foram: total de **194 (cento e noventa e quatro)** demandas nos **20 dias úteis** referente a setembro, desse total, **36 (trinta e seis)** foram enviadas para o **e-mail** da Ouvidoria, **70 (setenta)** foram enviadas para o **Fale Conosco**, **51 (cinquenta e uma)** atendimentos telefônicos, **32 (trinta e dois)** manifestações no **Sistema Fala.BR** e **05 (cinco)** solicitações do **Sistema e-SIC**, volume ilustrado nos gráficos a seguir.

Canais de Comunicação	Julho	Agosto	Setembro
Sistema e-SIC	05	07	05
Sistema Fala.BR	20	19	32
Atendimento Telefônico	50	54	51
E-mail	35	23	36
Fale Conosco	31	49	70
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>152</b>	<b>194</b>

*Tabela 1 – Demandas Canais de Ouvidoria referente a julho, agosto e setembro/2021.*



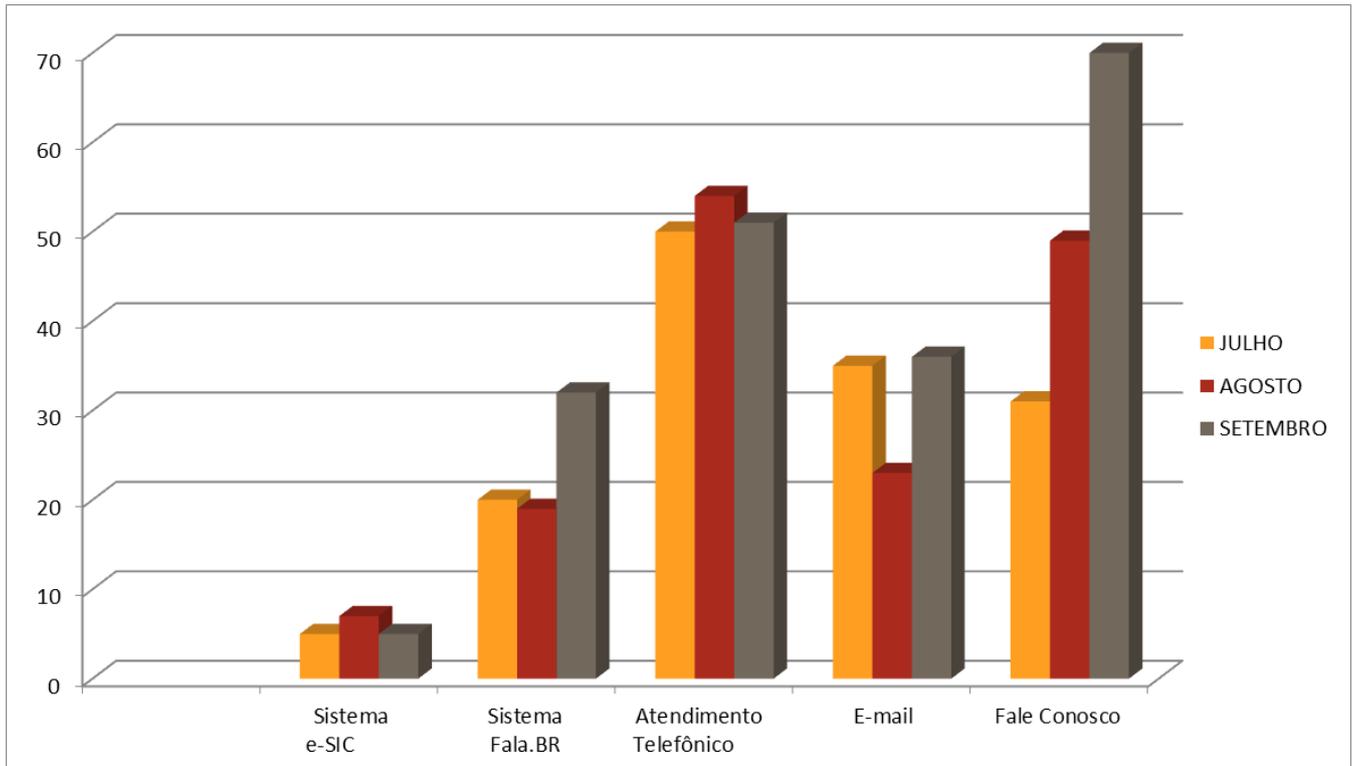


Gráfico 2 – Demandas Canais de Ouvidoria referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.



## 4. MANIFESTAÇÕES

---

Em relação às manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo **Sistema Fala.BR**, no trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, foram um total de **71 (setenta e uma)**, observou-se que **58 (cinquenta e oito)** manifestações foram arquivadas em razão das mesmas possuírem uma linguagem imprópria e inadequada, com palavras de baixo calão, e cujo conteúdo revelou um infeliz uso impróprio desta importante ferramenta, sendo orientado pela Controladoria Geral do Estado/CGE o arquivamento destas demandas, **02 (duas)** manifestações foram arquivadas por possuírem uma linguagem com falta de clareza e insuficiência de dados, **03 (três)** manifestações foram arquivadas automaticamente pelo sistema, pois foram solicitados dados complementares ao usuário e não respondido dentro do prazo de quinze dias, **03 (três)** manifestações foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER e foram respondidas, **02 (duas)** manifestações foram destinadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA foram concluídas dentro do prazo, **01 (uma)** manifestação destinava-se a outro órgão e foi encaminhada a Receita Federal do Brasil, **01 (uma)** manifestação ainda não foi atendida mas encontra-se dentro do prazo de atendimento e **01 (uma)** manifestação com elogio para a Gerência de Arrecadação e Controle do IPVA/GCIV vinculada ao Departamento de Arrecadação/DEARC desta Secretaria.



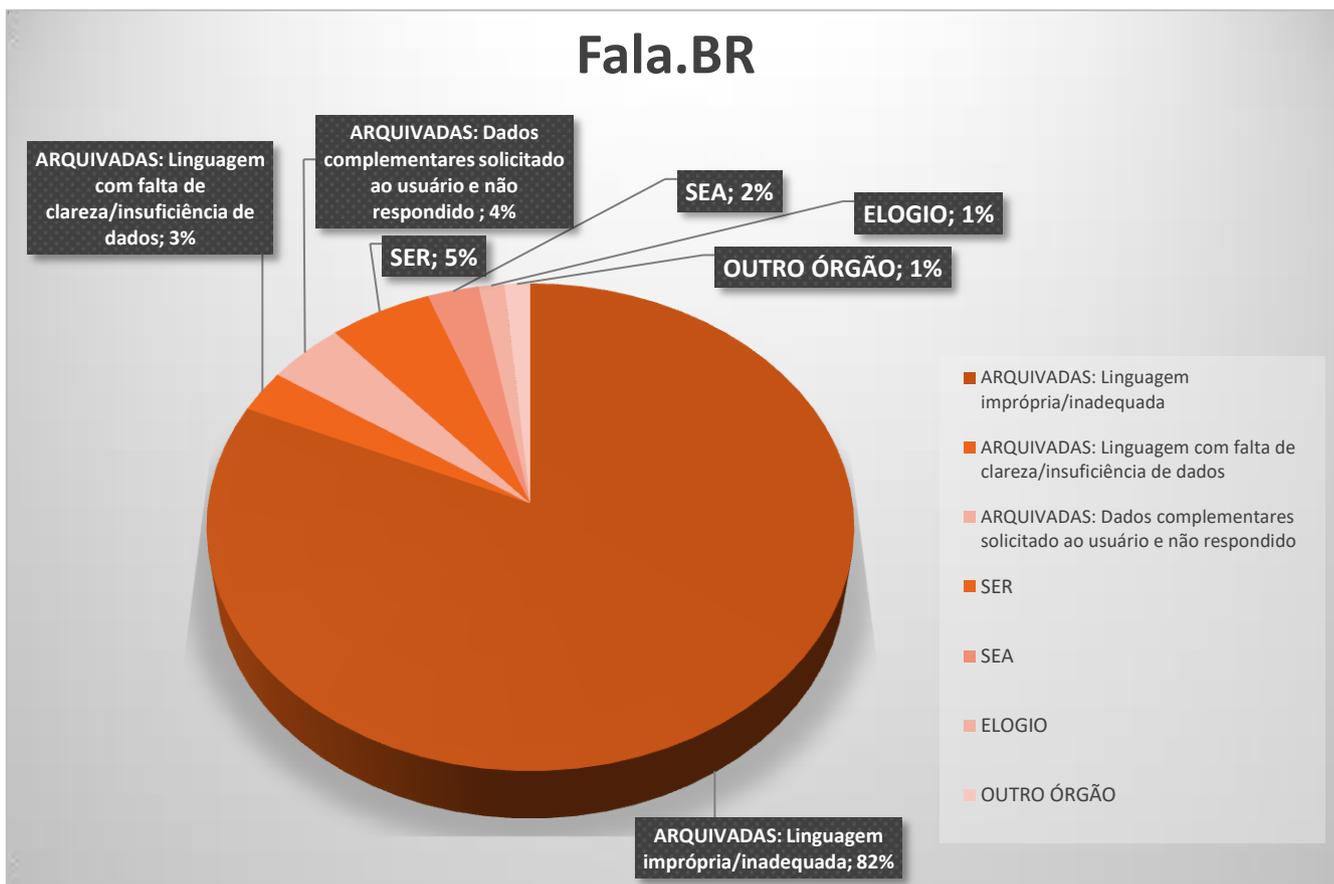


Gráfico 3 – Manifestações Sistema Fala.BR referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.



Quanto às demandas encaminhadas pelos usuários pelo **Sistema e-SIC**, cujo total foram **17 (dezessete)** solicitações no trimestre a que se refere este relatório. Informamos que **09 (nove)** demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, **04 (quatro)** demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, **03 (três)** demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **01 (uma)** foi encaminhada a outro órgão, em razão do teor da solicitação não ser de competência da Sefaz/AM.

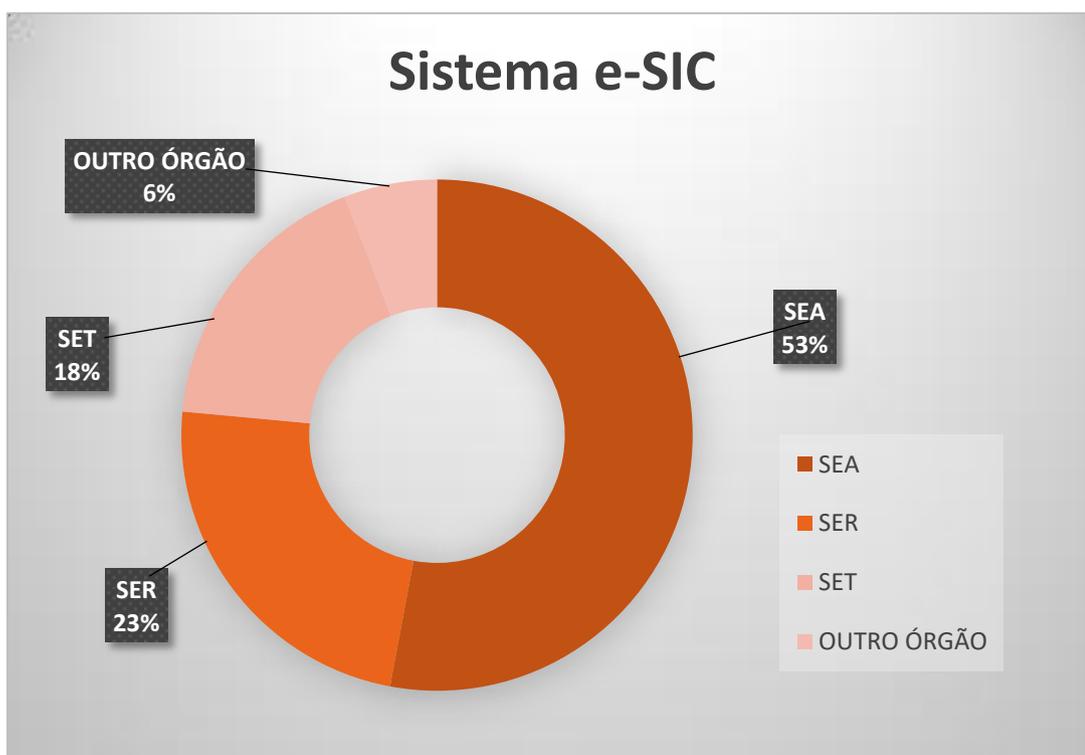


Gráfico 4 – Manifestações Sistema e-SIC referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.



Sobre as manifestações recebidas pelo canal de comunicação **E-mail**, que engloba o email institucional da Ouvidoria Fazendária e o Fale Conosco, referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, totalizaram **244 (duzentas e quarenta e quatro)** manifestações, sendo que **94 (noventa e quatro)** foram recebidas pelo **email institucional** e **150 (cento e cinquenta)** pelo **Fale Conosco**.

Informamos que das **94 (noventa e quatro)** mensagens recebidas nos e-mails institucional da Ouvidoria Fazendária, **75 (setenta e cinco)** demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, **09 (nove)** demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, **04 (quatro)** demandas para à Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **01 (uma)** demanda Auditoria Tributária/AT, **01 (uma)** demanda Controladoria Fazendária/CONTFAZ e **04 (quatro)** demanda para outro órgão competente.

Quanto às demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, no total de **150 (cento e cinquenta)**, referente ao trimestre, foram destinadas **119 (cento e dezenove)** para a Secretaria Executiva da Receita/SER, **16 (dezesesseis)** demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, **01 (uma)** para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, **03 (três)** demanda para a Auditoria Tributária/AT, **02 (duas)** demanda para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF, **01 (uma)** para a Controladoria Fazendária/CONTFAZ e **08 (oito)** demanda para outros órgãos competentes.

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 foi encaminhado um total de **24 (vinte e quatro)** memorandos referente às manifestações de maior complexidade enviadas por e-mail no mês de julho, agosto e setembro/2021, sendo que deste total, obtivemos **10 (dez)** respostas dentro do



prazo dos setores responsáveis, correspondendo, aproximadamente, a 42% (quarenta e dois por cento) das manifestações, **01 (uma)** foi respondida fora do prazo de resposta, correspondendo, aproximadamente, a 4% (quatro por cento) das manifestações e **13 (treze)** encontram-se em aberto, fora do prazo de resposta, correspondendo à, aproximadamente, 54% (cinquenta e quatro por cento) das manifestações, conforme os Memorandos de Nº 007, 008, 013, 014, 021/2021-GOUV/SEFAZ encaminhados no mês de julho/2021; Memorandos de Nº 024, 025, 032, 039 e 041/2021-GOUV/SEFAZ enviados no mês de agosto/2021; e Memorando Nº 022/2021-CONTFAZ/SEFAZ, Memorando Nº 023/2021-CONTFAZ/SEFAZ e Memorando Nº 051/2021-GOUV/SEFAZ, encaminhados no mês de setembro/2021.



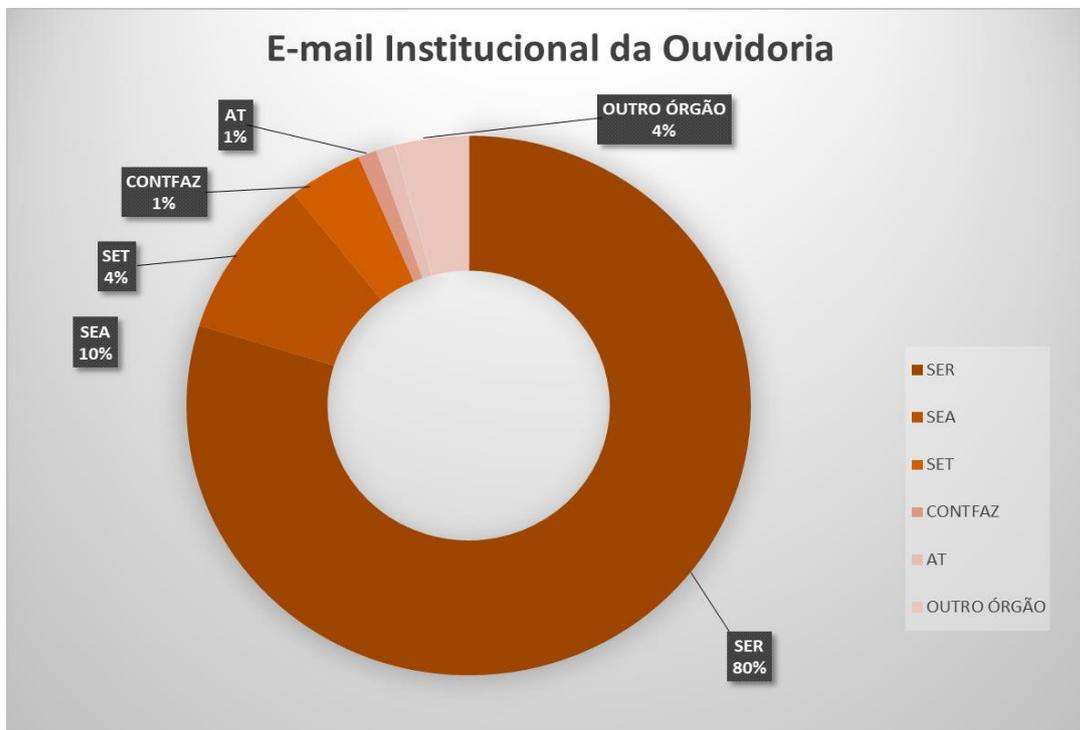


Gráfico 5 – Manifestações por E-mail Institucional da Ouvidoria Fazendária referentes aos meses de julho, agosto e setembro/2021.

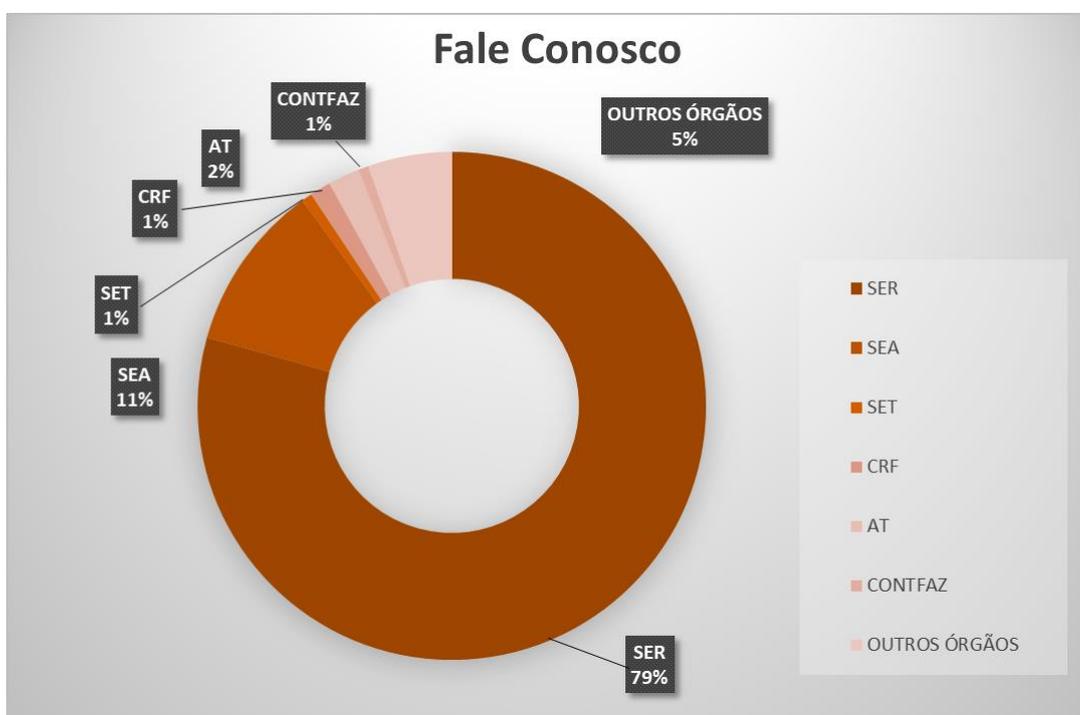


Gráfico 6 – Manifestações pelo Fale Conosco referentes aos meses de julho, agosto e setembro/2021.



As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a **50 (cinquenta)** em julho, **54 (cinquenta e quatro)** em agosto, **51 (cinquenta e uma)** em setembro, referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, respectivamente.

Em razão do retorno as atividades presenciais, informamos que realizamos uma média do atendimento via telefone e solicitamos da Gerência de Logística/GLOG, um relatório mensal das ligações telefônicas recebidas pela Ouvidoria Fazendária por meio do ramal 2121-1919, assim o referido setor tomou as providências operacionais cabíveis e irá encaminhar os relatórios a partir do mês de outubro/2021.

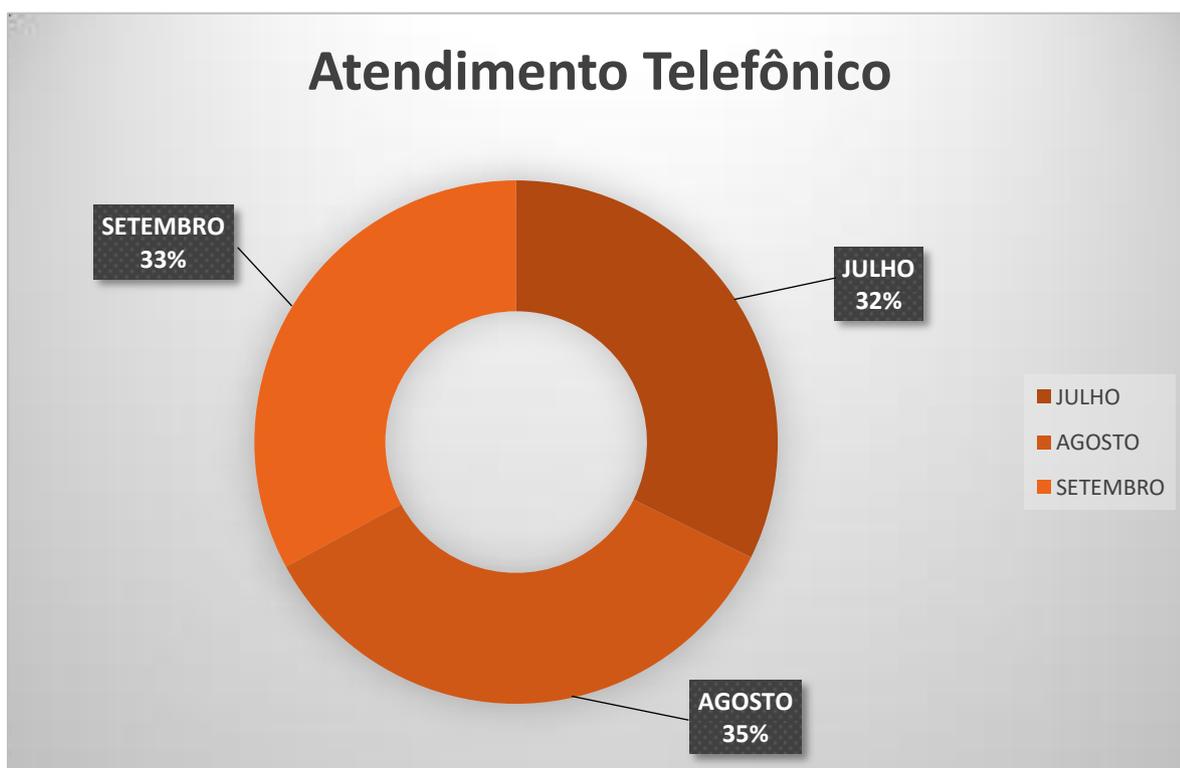


Gráfico 7 – Manifestações Atendimento telefônico referentes aos meses de julho, agosto e setembro/2021.



## 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 **48 (quarenta e oito)** memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária nos meses de julho, agosto e setembro/2021, referentes às demandas recebidas pelo E-mail Insitucional, Fale Conosco e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, **24 (vinte e quatro)** foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) das demandas solicitadas; **01 (uma)** manifestação foi respondida fora do prazo, correspondendo a aproximadamente 2% (dois por cento); **02 (duas)** manifestações foram arquivadas automaticamente pelo sistema Fala.BR por falta de complementação pelo usuário, correspondendo a aproximadamente 4% (quatro por cento) e **21 (vinte e uma)** demandas estão fora do prazo de resposta, correspondendo a aproximadamente 44% (quarenta e quatro por cento).



<b>Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>
Sistema e-SIC	8,0	8,3	6,5
Sistema Fala.BR	80	31	9,2
Atendimento Telefônico	00	00	00
E-mail	4,5	3,3	3,9
Fale Conosco	2,4	3,3	4,6

*Tabela 2 – Tempo Médio de Resposta das **Manifestações Atendidas** (dados em dias), referente a julho, agosto e setembro/2021.*

<b>Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>
Sistema e-SIC	103	23	35
Sistema Fala.BR	00	00	18
Atendimento Telefônico	00	00	00
E-mail	34,5	31,3	20
Fale Conosco	40	34,6	30

*Tabela 3 – Tempo Médio de Resposta das **Manifestações Não Atendidas** (dados em dias), referente a julho, agosto e setembro/2021.*



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	17	10	02	00	05
Sistema Fala.BR	71	70	00	01	00
Atendimento Telefônico (*)	155	155	00	00	00
E-mail	94	82	02	05	05
Fale Conosco	150	142	03	01	04
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>459</b>	<b>07</b>	<b>07</b>	<b>14</b>

Tabela 4 – Demandas Canais de Ouvidoria referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.

(\*) 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 8 – Resposta demandas consolidadas referentes a julho, agosto e setembro/2021.



Segue modelo de tela do sistema e-SIC, referente ao trimestre do relatório, na qual é possível visualizar o total das **17 (dezesete)** manifestações encaminhadas pelos usuários, conforme a tabela abaixo.

Prazo de resposta expirado
  Prazo de resposta perto de expirar

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 Atras
1115/2021	Inicial	20/09/2021	[REDACTED]	20/09/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	10/10/2021	2		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1100/2021	Inicial	16/09/2021	[REDACTED]	16/09/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	06/10/2021	35	-14	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	14
1082/2021	Inicial	13/09/2021	[REDACTED]	13/09/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	03/10/2021	4		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1065/2021	Inicial	08/09/2021	[REDACTED]	08/09/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	28/09/2021	14		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1059/2021	Inicial	03/09/2021	[REDACTED]	03/09/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	23/09/2021	6		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
1047/2021	Inicial	31/08/2021	[REDACTED]	31/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	20/09/2021	51	-30	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	30
1029/2021	Inicial	24/08/2021	[REDACTED]	24/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	13/09/2021	24		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	3
1002/2021	Inicial	18/08/2021	[REDACTED]	18/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	07/09/2021	22		Não	NÃO	Respondida	Fora do prazo	1
992/2021	Inicial	15/08/2021	[REDACTED]	15/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	04/09/2021	67	-46	Não	NÃO	Aberta	Fora do prazo	46
956/2021	Inicial	04/08/2021	[REDACTED]	04/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	24/08/2021	6		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
953/2021	Inicial	03/08/2021	[REDACTED]	03/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	23/08/2021	10		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
952/2021	Inicial	03/08/2021	[REDACTED]	03/08/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	23/08/2021	9		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
939/2021	Inicial	29/07/2021	[REDACTED]	29/07/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	18/08/2021	5		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
925/2021	Inicial	26/07/2021	[REDACTED]	26/07/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	15/08/2021	4		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
891/2021	Inicial	15/07/2021	[REDACTED]	15/07/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	04/08/2021	15		Não	NÃO	Respondida	No prazo	

17 registro(s) encontrado(s). Exibindo página 1 de 2.

1 2 ⏪ ⏩ Ver Todos

Tabela 5 – Solicitações Sistema e-SIC, referentes aos meses de julho, agosto e setembro/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Segue modelo de tela do sistema Fala.BR, referente ao trimestre do relatório, na qual é possível visualizar o total das **71 (setenta e uma)** manifestações encaminhadas pelos usuários, conforme a tabela abaixo.

stacao/GerenciarManifestacaoServidor.aspx?roe=1#resultado0

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
01001.2021.000092-40	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		27/08/2021		Arquivada	
01001.2021.000093-21	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		28/08/2021		Arquivada	
01001.2021.000094-02	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		29/08/2021		Arquivada	
01001.2021.000095-93	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia de irregularidades de servidores		Comunicação		01/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000096-74	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		02/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000097-55	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		04/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000098-36	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		04/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000099-17	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		05/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000100-95	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		05/09/2021		Arquivada	
01001.2021.000101-76	Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime		Comunicação		07/09/2021		Arquivada	

Pág. << < 1 de 8 >> Otd. Registros por Página:  Ok Total de registros: 71

Tabela 6 – Manifestações Sistema Fala.BR, julho, agosto e setembro/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, no mês de **julho/2021**, foram os seguintes: orientações gerais em relação à Cadastro de Contribuintes, solicitação de informações sobre a tramitação de processo (alegando demora em análise), solicitação de informações sobre o Desembaraço de NF (NF retida), solicitação de informações referente ao procedimento para restituição (Pagamento IPVA em duplicidade), orientações de licenciamento veicular/IPVA e NF Avulsa.



Gráfico 9 – Pontos recorrentes de Manifestações referentes ao mês de Julho/2021.



No mês de **agosto/2021**, os assuntos mais recorrentes das manifestações foram os seguintes: Desembaraço de NF (NF retida), Tramitação de processo (alegando demora em análise), Informações sobre ITCMD, Orientações gerais em relação à Cadastro de Contribuintes, Procedimento para restituição – Pagamento IPVA em duplicidade e Orientações de licenciamento veicular (IPVA).



Gráfico 10 – Pontos recorrentes de Manifestações referentes ao mês de Agosto/2021.



Em **setembro/2021**, os assuntos mais recorrentes das manifestações foram os seguintes: DTE / Site / Sistemas instáveis (Manutenção do Banco de Dados), desembaraço de NF (NF retida), tramitação de processo (alegando demora em análise), solicitação de informações para orientações gerais em relação à Cadastro de Contribuintes, solicitação de informações para orientações sobre inscrição suspensa, solicitação de informações para emissão de CND, Informações sobre ITCMD, procedimento para restituição – Pagamento IPVA em duplicidade e orientações de licenciamento veicular (IPVA).



Gráfico 10 – Pontos recorrentes de Manifestações referentes ao mês de Setembro/2021.



## 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 trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária, referente aos meses de julho, agosto e setembro/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 Trimestrais de Gestão da Ouvidoria são disponibilizados 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.

Uma dificuldade que observamos em relação às respostas as manifestações aos usuários refere-se a alguns setores que ao responder os e-mails encaminhados pela Ouvidoria Fazendária com as demandas dos cidadãos, não copiaram para a Ouvidoria ([ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)), portanto, não tínhamos como ter ciência se as solicitações foram respondidas para assim encerrarmos o atendimento e contabilização dos prazos.

Assim, entramos em contato com as áreas técnicas responsáveis pelas respostas e encaminhamos planilha com as demandas em aberto para que pudessemos obter a data de resposta e realizar a baixa da demanda nos controles da Ouvidoria Fazendária.

Pela razão supramencionada, solicitamos às áreas técnicas competentes que ao responder as manifestações ao usuário, copiem o e-mail da Ouvidoria na resposta para que possamos realizar os trâmites operacionais necessários.

Analisando o tópico referente aos pontos recorrentes, destacamos as manifestações referente a demora na análise dos 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 “Portfólio 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 que seja facilitada 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 “Portfólio 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 das manifestações** no trimestre referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021, em relação ao trimestre correspondente aos meses de abril, maio e junho/2021, relatamos que no terceiro trimestre/2021 tivemos um total de **487 (quatrocentas e oitenta e sete)** manifestações, enquanto que no segundo trimestre/2021 foram encaminhadas **401 (quatrocentos e uma)** manifestações à Ouvidoria Fazendária, um acréscimo de aproximadamente 18% (dezoito 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.

Salientamos que com o lançamento da Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/AM no site da Ouvidoria Fazendária em 01 de julho de 2021, houve uma expressiva participação dos usuários dos canais da Ouvidoria Fazendária no referido mês, contudo essa participação teve uma significativa queda no mês de agosto/2021, seguido de um aumento expressivo em setembro/2021.

É interessante relatar que houve uma busca pelos setores que trabalham somente com o público interno da Sefaz, para serem incluídos na Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento, objetivando terem um retorno sobre os atendimentos prestados aos servidores da casa. Um comportamento bastante peculiar e positivo, pois os setores internos demonstraram interesse de serem avaliados, assim como ocorre com os setores que trabalham diretamente com o público externo (contribuintes e cidadãos em geral).

Elogios	Julho	Agosto	Setembro
SEFAZ (Instituição)	01	00	01
GABINETE DO SECRETÁRIO	01	00	00
CONTEFAZ	07	03	02
SER	31	11	36
SEA	17	04	07
TOTAL	57	18	46

Tabela 7 – Elogios recebidos por meio dos canais da Ouvidoria Fazendária, referente aos meses de julho, agosto e setembro/2021.





## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em destaque alguns dos elogios que chegaram à Ouvidoria Fazendária.

### ATENDIMENTO GDEF Elogio



Qui, 23/09/2021 16:10

Para: Ouvidoria SEFAZ

Saudações,

Me chamc [redacted] e fiz contato através de e-mail para pedir orientações a respeito de um pedido de certidões negativas de duas pessoas falecidas.

Quero agradecer pela rápida resposta no sentido de sanar a minhas dúvidas. Ressalto que o atendimento foi muito cortês e célere, renovando assim expectativas positivas sobre o nosso sistema de funcionalismo público, tão atacado pela opinião pública mas que, quando acionado, desmente qualquer afirmação negativa que se faz na mídia atual.

Obrigado!

### RE: ATENDIMENTO GDEF Elogio



Sab, 25/09/2021 07:53

Para: Ouvidoria SEFAZ

Bom dia!

Realmente é uma imensa satisfação receber um email vosso e ver que a sua busca pela excelência passa por uma visão humanista de valorizar os seus colaboradores. Isso me deixa sinceramente feliz por saber que existem pessoas assim, abnegadas e dedicadas ao seu trabalho de forma que essa dedicação excede a simples obrigação e se converte em pérolas de gentilezas que fazem as pessoas se sentirem mais valorizadas e apreciadas num mundo que, por vezes, é percebido como frio e carente de calor humano e fraternidade.

A moça que mandou email, além de vossa Senhoria, se Rômina [redacted]

Termino este e-mail lhe desejando um ótimo dia e espero que a vida lhe seja sempre gentil e desejando também que as pessoas que a cercam, saibam valorizar a pessoa que consegue transmitir calor humano até mesmo através de um e-mail.

Um grande abraço.

### MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO

#### Assunto

Protocolo Virtual

#### Comentário

Funcionando muito bem, os processos estão bem céleres.

Processo que demorava meses, agora em poucos dias é resolvido, tive como exemplo prestação de contas de adiantamento.

Parabéns!

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



## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em destaque alguns dos elogios que chegaram à Ouvidoria Fazendária.

### MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

**Assunto**

IPVA

**Avaliação**

Bom

**Comentário**

muito difícil encontrar pessoas que te ajude, ainda mais no serviço público. a moça do telefone do setor do ipva foi perfeitamente educada e gentil. me ajudou em um processo da minha mãe que eu não estava conseguindo pelo protocolo virtual, e sua ajuda foi muito boa. parabéns! beijo

### Fale Conosco: Posto de Fiscalização em Humaita/AM AVALIAÇÃO X

 <b>Hora</b>	8/18/2021 5:07:15 PM
<b>Remetente</b>	[Redacted]
<b>E-Mail</b>	[Redacted]
<b>Assunto</b>	Posto de Fiscalização em Humaita/AM
<b>Mensagem</b>	Gostaria de parabenizar e agradecer a gerencia de fiscalização pela iniciativa de ativar o posto de vistoria no município de Humaitã com objetivo de registrar a entrada das mercadorias no nosso estado pela BR 319. Essa medida esta facilitando muito a logistica e o desembaraço fiscal para nos contribu inte. Sds,

### IPVA AVALIAÇÃO X

2 anexos (105 KB) Baixar tudo · Salvar tudo no OneDrive - PRODAM Office 365

Boa tarde,

Agradeço pela apoio na desburocratização do IPVA que estava um pouco crítico a situação, eu não sabia mais o que fazer.

Mas graças ao apoio de vocês OUVIDORIA SEFAZ, me deram essa grande força. Enfim conseguiram regularizar minha situação.

Desde já, peço desculpas pelo incômodo.

E peço a Deus que ilumine cada vez mais seus caminhos e que o protejam de todo o mal em o nome de Jesus amém....

Att,

**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 foi implantado no 2º Semestre/2021:**

- Foi implantada a ferramenta de **Avaliação de Satisfação dos Atendimentos da Sefaz/AM**, desde 1º de julho de 2021, 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;
- O relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária passou a ser trimestral, a partir do segundo semestre de 2021, para que possamos fazer análises mais profundas e assim colaborar com a relação SEFAZxUsuário.

### **O que vem por aí?**

- Preparem-se (leiam a Lei Federal nº 13.460/2017) para a adequação ao Portoflio de Serviços;

