

# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º trimestre/2023



<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria>

# A Ouvidoria Fazendária

A Ouvidoria Fazendária é um órgão da Secretaria de Estado da Fazenda, criado por meio do Decreto n.º 44.753, de 27 de outubro de 2021, e nos termos do seu Art. 15 possui a competência regimental de monitorar e melhorar o desempenho funcional das Unidades da SEFAZ e de seus servidores, mediante atividades de transparência na gestão pública, recebendo comunicações, denúncias, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da administração fazendária.

Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de julho, agosto e setembro/2023, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 3º trimestre/2023 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazendária, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 1 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

Canais de Comunicação	Julho 21 dias úteis	Agosto 23 dias úteis	Setembro 18 dias úteis	Total 62 dias úteis
Sistema e-SIC	16	22	10	48
Sistema Fala.BR (arquivado 74)	62	42	24	128
Atendimento Telefônico*	-	-	-	-
E-mail	43	37	19	99
Fale Conosco	33	25	19	77
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>126</b>	<b>72</b>	<b>352</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Julho 21 dias úteis	Agosto 23 dias úteis	Setembro 18 dias úteis	Total 62 dias úteis
Sistema e-SIC	16	22	10	48
Sistema Fala.BR (arquivado 74)	25	16	13	54
Atendimento Telefônico	-	-	-	-
E-mail	43	37	19	99
Fale Conosco	33	25	19	77
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	<b>61</b>	<b>278</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	37
2 SEA	0
3 SEO	0
4 SET	05
5 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	12
6 ARQUIVADAS	74
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	10
2	SEA	11
3	SET	10
4	SEO	01
5	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	16
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Julho	Agosto	Setembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	38	28	16	82
2	SEA	04	05	01	10
3	SET	01	0	01	02
4	OUTROS	0	04	01	05
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>99</b>

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Julho	Agosto	Setembro	Demandas recebidas por setor
1	SER	28	18	17	63
2	SEA	05	05	02	12
3	ASSEJ	0	01	0	01
4	OUTROS	0	01	0	01
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>77</b>

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	Julho	-
2	Agosto	-
3	Setembro	-
<b>TOTAL</b>		<b>-</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 8 – Tempo médio de resposta em dias das manifestações atendidas

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Julho/Dias	Agosto/Dias	Setembro/Dias
Sistema e-SIC	14,68	7,09	3,80
Sistema Fala-BR	29,54	9,28	6,40
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	3,63	2,36	5,77
Fale Conosco	3,18	9,54	2,18

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

Tempo médio de respostas das manifestações Não Atendidas em Dias	Julho/Dias	Agosto/Dias	Setembro/Dias
Sistema e-SIC	0,0	41,0	17,40
Sistema Fala-Br	70,0	50,0	18
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	78,71	46,25	13
Fale Conosco	81,50	55,33	8,33

Tabela 10 – Total de manifestações recebidas consolidadas

Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	48	36	06	03	03
Sistema Fala.BR	128	106	11	07	04
Atendimento Telefônico*	-	-	-	-	-
E-mail	99	83	04	01	11
Fale Conosco	77	55	10	03	09
<b>TOTAL</b>	<b>352</b>	<b>280</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>27</b>

\*Dados não disponíveis até o fechamento do relatório.

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – julho, agosto e setembro/2023

Descrição	
1	Desembaraço de Nota Fiscal
2	Orientações gerais sobre IPVA
3	Demora na baixa de inscrição estadual
4	Orientações gerais sobre cadastro
5	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
6	Restituição de pagamento por duplicidade
7	Orientações gerais sobre Nota Fiscal Avulsa
8	Orientações legislação tributária

Tabela 12 – Sugestões de Melhoria

Descrição	
1	Melhoria do Portfólio de Serviço/Carta de Serviço pelas áreas com demandas recorrentes
2	Reuniões periódicas com áreas competentes para tratar dos pontos recorrentes de manifestações
3	Disponibilizar o relatório de gestão para leitura de todos os setores da Sefaz/AM
4	Cumprir os prazos de resposta das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Fazendária

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Julho	Agosto	Setembro	Total
SER	164	203	117	484
SEA	28	28	30	86
SEO	0	00	01	01
GSEFAZ	0	00	01	01
SEFAZ	0	01	00	01
Agência de Parintis	38	27	20	85
Agência de Itcoatiara	12	04	01	17
Agência de Humaitá	0	17	37	54
Ag. de Presidente Figueiredo	0	01	00	01
Agência de Boca do Acre	01	00	00	01
Agência de Eirunepé	0	00	01	01
Agência de Tabatinga	01	01	00	02
Agência de Tefé	21	05	04	30
Agência de Manacapuru	02	00	00	02
Agência de Maués	01	00	02	03
Posto de Arrecadação Lábrea	0	00	05	05
Posto de Arrecadação Rio Preto da Eva	01	00	00	01
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>	<b>287</b>	<b>219</b>	<b>775</b>

# Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas  
3º Trimestre/ 2023

Sistema Fala.Br

**128**

E-mail Institucional

**99**

Fale Conosco

**77**

Sistema e-SIC

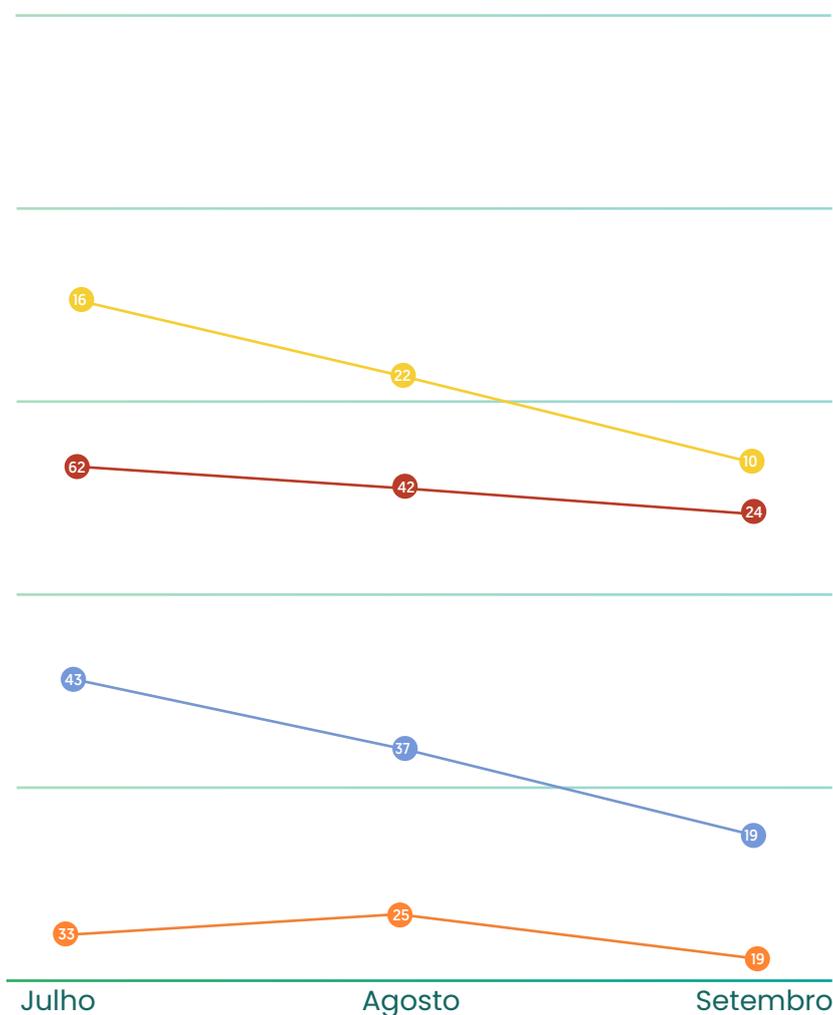
**48**

Sistema e-SIC

Sistema Fala.Br

E-mail Institucional

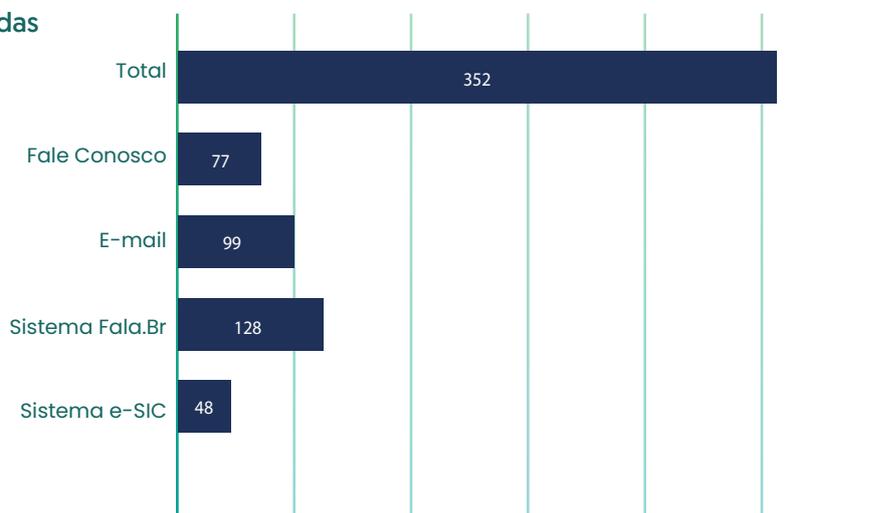
Fale Conosco



Total de manifestações Recebidas  
3º Trimestre/ 2023

**352**

■ = Canais de comunicação



# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º trimestre/2023

Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas  
**SEFAZ-AM**

**Ellen Patricia Nogueira da Costa**  
Chefe da Ouvidoria Fazendária

Informações  
(92) 2121-1919

E-mail  
ouvidoria@sefaz.am.gov.br

<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria>

Secretaria de  
**Fazenda**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO