## Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º trimestre/2024

Secretaria de Estado da Fazenda



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/2024, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 3º trimestre/2024 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazenária, 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.

Tabela 1 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

| Canais de Comunicação                            | Julho<br>23 dias úteis | Agosto<br>22 dias úteis | Setembro<br>19 dias úteis | Total<br>64 dias úteis |
|--|------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Plataforma Fala.BR:<br>Ouvidoria (88 arquivadas) | 55                     | 40                      | 33                        | 128                    |
| Plataforma Fala.BR:<br>Acesso à Informação       | 05                     | 03                      | 02                        | 10                     |
| Fale Conosco                                     | 156                    | 130                     | 109                       | 395                    |
| E-mail institucional                             | 44                     | 35                      | 25                        | 104                    |
| TOTAL  | 260                    | 208                     | 169                       | 637                    |

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

| Canais de Comunicação                            | Julho<br>23 dias úteis | Agosto<br>22 dias úteis | Setembro<br>19 dias úteis | Total<br>64 dias úteis |
|--|------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------|
| Plataforma Fala.BR:<br>Ouvidoria (88 arquivadas) | 22                     | 08                      | 10                        | 40                     |
| Plataforma Fala.BR<br>Acesso à Informação        | 05                     | 03                      | 02                        | 10                     |
| Fale Conosco                                     | 156                    | 130                     | 109                       | 395                    |
| E-mail institucional                             | 44                     | 35                      | 25                        | 104                    |
| TOTAL  | 227                    | 176                     | 146                       | 549                    |

Tabela 3 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos

|   | Descrição   | Demandas recebidas por setor |
|---|-------------|------------------------------|
| 1 | Arquivadas  | 88                           |
| 2 | Solicitação | 22                           |
| 3 | Reclamação  | 12                           |
| 4 | Comunicação | 05                           |
| 5 | Denúncia    | 01                           |
|   | TOTAL       | 128                          |

#### Tabela 4 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos - Efetivas

|   | Descrição   | SER | GSEFAZ | AT | Respondido direto no sistema | Demandas recebidas<br>por setor |
|---|-------------|-----|--------|----|------------------------------|---------------------------------|
| 1 | Solicitação | 07  | 01     | _  | 14                           | 22                              |
| 2 | Reclamação  | 03  | 03     | 01 | 05                           | 12                              |
| 3 | Comunicação | 03  | 02     | _  | _                            | 05                              |
| 4 | Denúncia    | 01  | -      | _  | -                            | 01                              |
|   | TOTAL       | 14  | 06     | 01 | 19                           | 40                              |

#### Tabela 5 – Acesso à Informação

|   | Descrição                    | Demandas recebidas por setor |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 1 | SER                          | 04                           |
| 2 | SEA                          | 04                           |
| 3 | SET                          | 01                           |
| 4 | Respondido direto no sistema | 01                           |
|   | TOTAL                        | 10                           |

#### Tabela 6 – Manifestação Canal E-mail Institucional

|   | Descrição | Julho | Agosto | Setembro | Demandas recebidas por setor |
|---|-----------|-------|--------|----------|------------------------------|
| 1 | SER       | 34    | 31     | 23       | 88                           |
| 2 | SEA       | 06    | 01     | _        | 07                           |
| 3 | SAAT      | 01    | _      | 02       | 03                           |
| 4 | GSEFAZ    | -     | 01     | _        | 01                           |
| 5 | OUTROS    | 03    | 02     | -        | 05                           |
|   | TOTAL     | 44    | 35     | 25       | 104                          |

#### Tabela 7 – Manifestação Canal Fale Conosco

|   | Descrição | Julho | Agosto | Setembro | Demandas recebidas por setor |
|---|-----------|-------|--------|----------|------------------------------|
| 1 | SER       | 118   | 104    | 77       | 299                          |
| 2 | SEA       | 12    | 08     | 09       | 29                           |
| 3 | SET       | 03    | 02     | 04       | 09                           |
| 4 | OUTROS    | 21    | 15     | 17       | 53                           |
| 5 | SAAT      | 01    | 01     | 01       | 03                           |
| 6 | SEO       | -     | -      | 01       | 01                           |
| 7 | CRF       | 01    | -      | -        | 01                           |
|   | TOTAL     | 156   | 130    | 109      | 395                          |

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

| Tempo médio de respostas<br>das manifestações Atendidas<br>em Dias | Julho/Dias | Agosto/Dias | Setembro/Dias |
|--|------------|-------------|---------------|
| Plataforma Fala.BR: Ouvidoria                                      | 10,7       | 7,1         | 3,0           |
| Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação                            | 14,4       | 10,3        | 7,0           |
| Fale Conosco   | 3,4        | 3,8         | 2,8           |
| E-mail institucional   | 5,2        | 4,4         | 4,5           |

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

| Tempo médio de respostas<br>das manifestações Atendidas<br>em Dias | Julho/Dias | Agosto/Dias | Setembro/Dias |
|--|------------|-------------|---------------|
| Plataforma Fala.BR: Ouvidoria                                      | _          | _           | 12            |
| Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação                            | -          | _           | -             |
| Fale Conosco   | 84,7       | 51,3        | 19,3          |
| E-mail institucional   | 85,2       | 45,7        | 17            |

#### Tabela 10 – Total de manifestações recebidas consolidadas

| Canais de Ouvidoria                        | Total de<br>Manifestações | Atendidas/<br>Arquivadas<br>Dentro do Prazo | *Atendidas/<br>Arquivadas<br>Fora do Prazo<br>Inicial | Não<br>atendidas<br>Dentro do<br>Prazo | Não<br>atendidas<br>Fora do<br>Prazo |
|--|---------------------------|---|---|--|--------------------------------------|
| Plataforma Fala.BR:<br>Ouvidoria           | 128                       | 126   | 01  | 01                                     | -                                    |
| Plataforma Fala.BR:<br>Acesso à Informação | 10                        | 09  | 01  | -                                      | -                                    |
| Fale Conosco                               | 395                       | 341   | 04  | 09                                     | 41                                   |
| E-mail institucional                       | 104                       | 79  | 07  | 02                                     | 16                                   |
| TOTAL                                      | 637                       | 555   | 13  | 12                                     | 57                                   |

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

#### Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Julho, Agosto e Setembro/2024

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

#### Tabela 12 – Sugestões de Melhoria

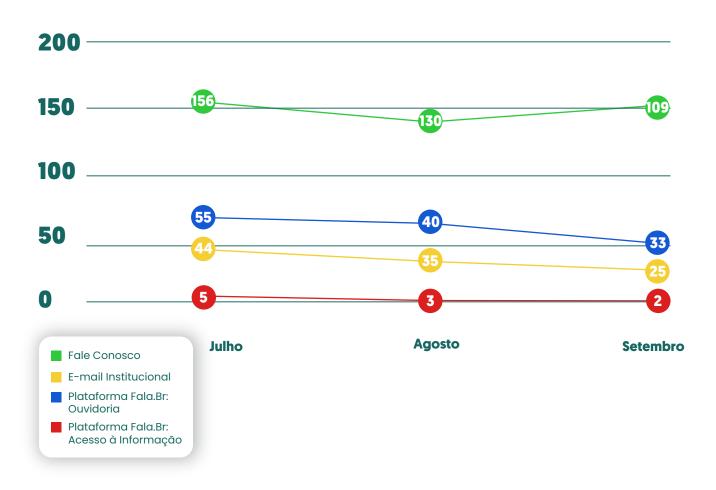
|   | Tabela 12 – Sugestoes de Metitoria  |
|---|---|
|   | Descrição   |
| 1 | Melhoria do Portfólio de Serviço/Carta de Serviço pelas áreas com demandas recorrentes        |
| 2 | Reuniões períodicas com áreas competentes para tratar dos pontos recorrentes de manifestações |
| 3 | Disponibilizar o relatório de gestão para leitura de todos os setores da Sefaz/AM             |
| 4 | Cumprir os prazos de resposta das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Fazendária        |

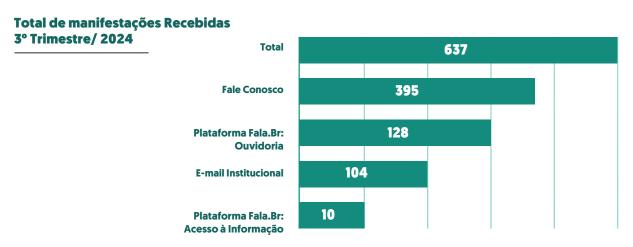
| Tabala 17   | Catiofoos | al a TTarránia |
|-------------|-----------|----------------|
| Tabela 13 – | Saustação | do Osuario     |

| Elogios                  | Julho | Agosto | Setembro | Total |
|--------------------------|-------|--------|----------|-------|
| SER                      | 211   | 313    | 283      | 807   |
| SEA                      | 41    | 30     | 28       | 99    |
| SET                      | -     | 01     | 01       | 02    |
| OUVFAZ                   | 02    | -      | 02       | 04    |
| SEFAZ                    | -     | 03     | -        | 03    |
| CORFAZ                   | _     | _      | 02       | 02    |
| Agência de Parintins     | 103   | 63     | 79       | 245   |
| Agência de Coari         | 21    | 20     | 64       | 105   |
| Agência de Humaitá       | 01    | 09     | 04       | 14    |
| Agência de P. Figueiredo | 01    | -      | -        | 01    |
| Agência de Manicoré      | 03    | 04     | -        | 07    |
| Agência de Itacotiara    | 22    | -      | 01       | 23    |
| Agência de Maués         | 24    | 04     | 17       | 45    |
| Agência de Tabatinga     | 01    | -      | _        | 01    |
| TOTAL                    | 430   | 447    | 481      | 1.348 |

## **Análise em Gráficos**

Total de manifestações Recebidas 3° Trimestre/ 2024





## Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º trimestre/2024

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

#### Ellen Patricia Nogueira da Costa

Chefe da Ouvidoria Fazendária

Informações (92) 2121-1919

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

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

Secretaria de Estado da Fazenda

