

OUVIDORIA FAZENDÁRIA  
**OUVFAZ**

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO **2021**

Manaus, março de 2022.



# **OUVIDORIA FAZENDÁRIA OUVFAZ**

Av. André Araújo, 150 – Aleixo  
Prédio Ozias Monteiro, 3º andar (Anexo SEFAZ)  
Manaus/AM CEP: 69060-000  
E-mail: [ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)

Alex Del Giglio

**Secretário de Estado da  
Fazenda do Amazonas**

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

# CONTEÚDO

<b>1.</b> APRESENTAÇÃO .....	4
<b>2.</b> ATENDIMENTOS.....	5
<b>3.</b> MANIFESTAÇÕES.....	8
<b>4.</b> UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE .....	12
<b>5.</b> TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....	16
<b>6.</b> PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES .....	22
<b>7.</b> SUGESTÕES DE MELHORIAS .....	24
<b>8.</b> SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	26
<b>9.</b> LINHA DO TEMPO.....	32
9.1 Projetos Implementados.....	33
9.2 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvfaz.....	40
<b>10.</b> CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43

# 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária (OUVFAZ), 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, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazendária é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços prestados pela Sefaz/AM.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda, nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria, portanto, como a OUVFAZ está ligada diretamente ao Secretário de Estado da Fazenda, deverá ser encaminhado ao Gabinete (GSEFAZ) e disponibilizado integralmente na internet, por meio do Portal da Ouvidoria (<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>), hospedado no site da Sefaz/AM.

Este relatório se propõe, ainda, a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria Fazendária durante o ano de 2021, pois, além de encontrar-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária, tem como objetivo deixar registrado uma memória das atividades desenvolvidas pelo setor no decorrer do ano.

## 2. ATENDIMENTOS

A Ouvidoria Fazendária foi criada pelo Decreto N.º 44.753, de 27 de outubro de 2021. Após a alteração do Decreto N.º 43.896, de 18 de maio de 2021, que já havia criado a Gerência de Ouvidoria (GOUV), ligada a Controladoria Fazendária (CONTFAZ), a Ouvidoria passou a ser vinculada diretamente ao Secretário de Estado da Fazenda. São finalidades da Ouvidoria: 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.

A principal competência da Ouvidoria é atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a Secretaria de Estado da Fazenda, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Instituição.

O contato entre os contribuintes/cidadãos e a Ouvidoria Fazendária poderá ser realizado por meio do telefone (92) 2121-1919, pelo e-mail institucional ([ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)) e pelo canal Fale Conosco, assim como pelo sistema Fala.BR (Canal preferencial para recebimento das manifestações, uma vez que constitui canal de integração do usuário dos serviços públicos com o Governo para realizar sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações e acompanhar manifestações) e pelo sistema e-SIC (Canal de envio de pedidos de acesso à informação, com informações sobre a Lei de Acesso à Informação e sobre o Serviço de Informações ao Cidadão).

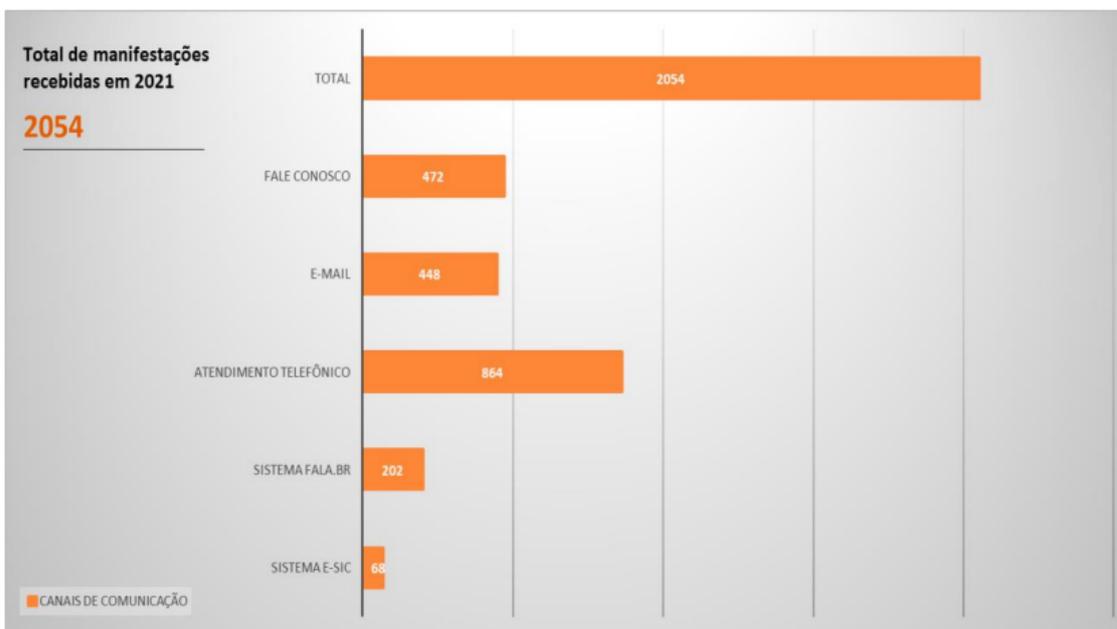
O mês de janeiro de 2021 foi marcado pelo retorno das atividades da Secretaria de Fazenda ao regime de teletrabalho, devido à nova onda da COVID-19 no Brasil, o que impactou significativamente no crescimento expressivo do número de manifestações recebidas pelos canais de comunicação e os atendimentos realizados no âmbito da Ouvidoria Fazendária. Além disso, um dos fatores que certamente contribuiu para o aumento das demandas à OUVFAZ foi a criação do Portal da Ouvidoria Fazendária, hospedado no site da Sefaz/AM, cujo link de acesso: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/> foi lançado em 26 de dezembro de 2020. No ano de 2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu 2.054 manifestações por meios dos seus canais de comunicação, contudo desse total, 151 manifestações encaminhadas via sistema Fala.BR foram arquivadas com o motivo "Falta de Urbanidade", em razão de 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 dessas demandas.

Dessa forma, verificou-se que o total de manifestações efetivas recebidas em 2021 foram 1.903.

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto nos gráficos 01 e 02.

GRÁFICO 01:

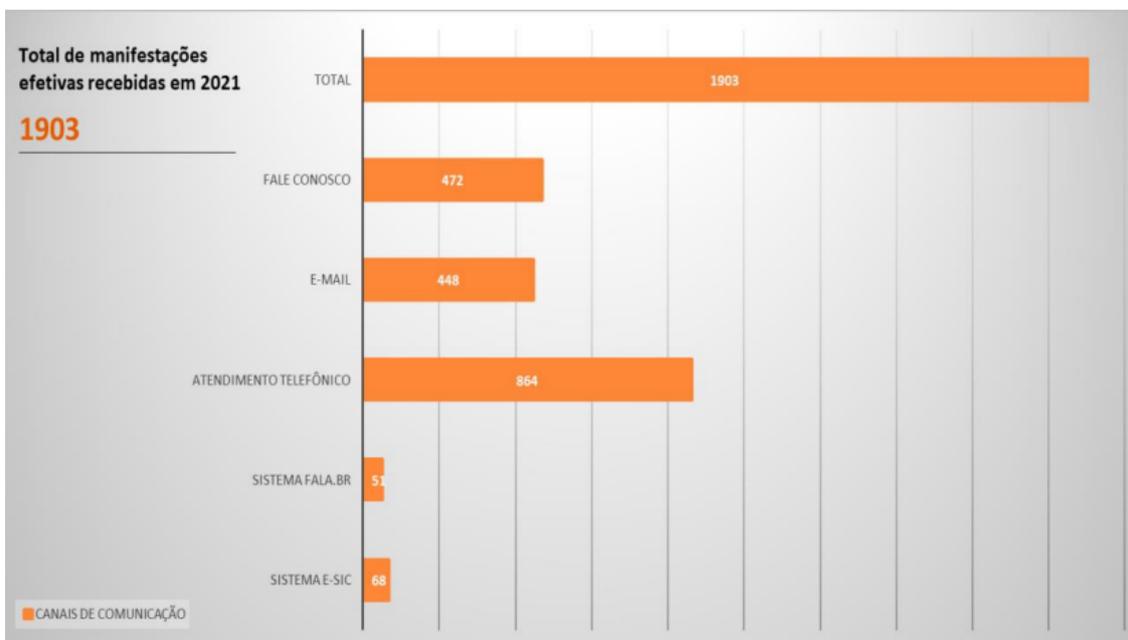
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 02

**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS RECEBIDAS EM 2021**

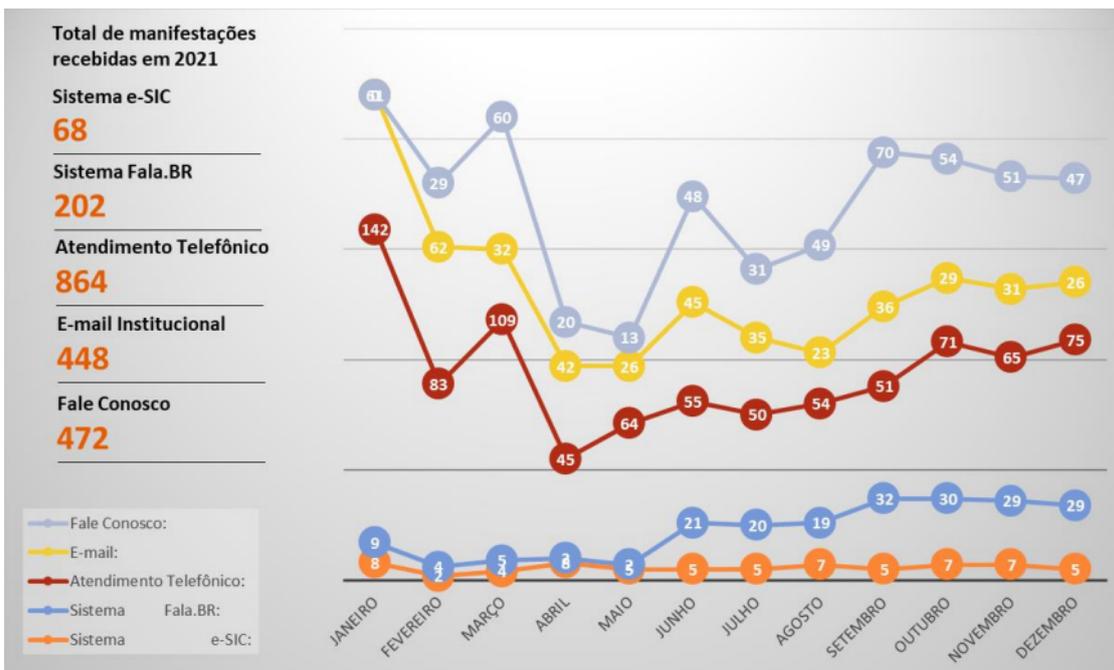


Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

A título de construirmos um histórico sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano, informamos que o quantitativo de manifestações recebidas pelo sistema e-SIC somam 68 solicitações; 202 manifestações foram encaminhadas por usuários via sistema Fala.BR, entretanto, 151 foram arquivadas pelo motivo de Falta de Urbanidade e somente 51 são manifestações verdadeiramente efetivas; 864 manifestações recebidas por meio de atendimentos telefônicos; 448 manifestações foram encaminhadas ao e-mail institucional do setor e 472 manifestações enviadas pelo canal Fale Conosco. Segue abaixo o quantitativo de manifestações recebidas por canal de comunicação:

GRÁFICO 03:

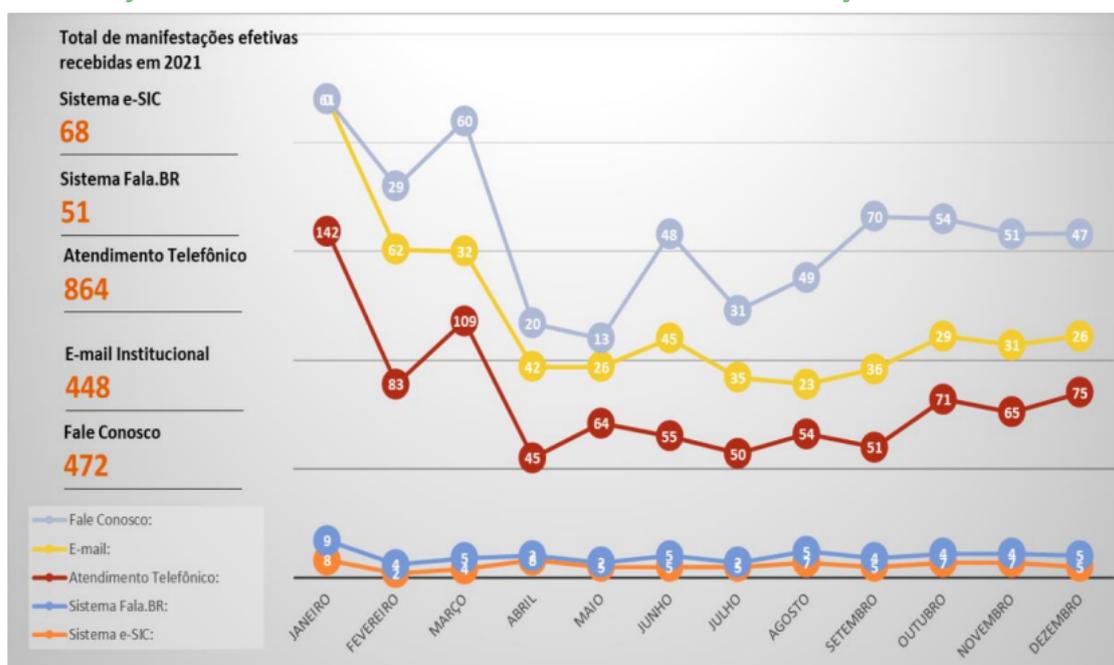
### MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 04:

### MANIFESTAÇÕES EFETIVAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



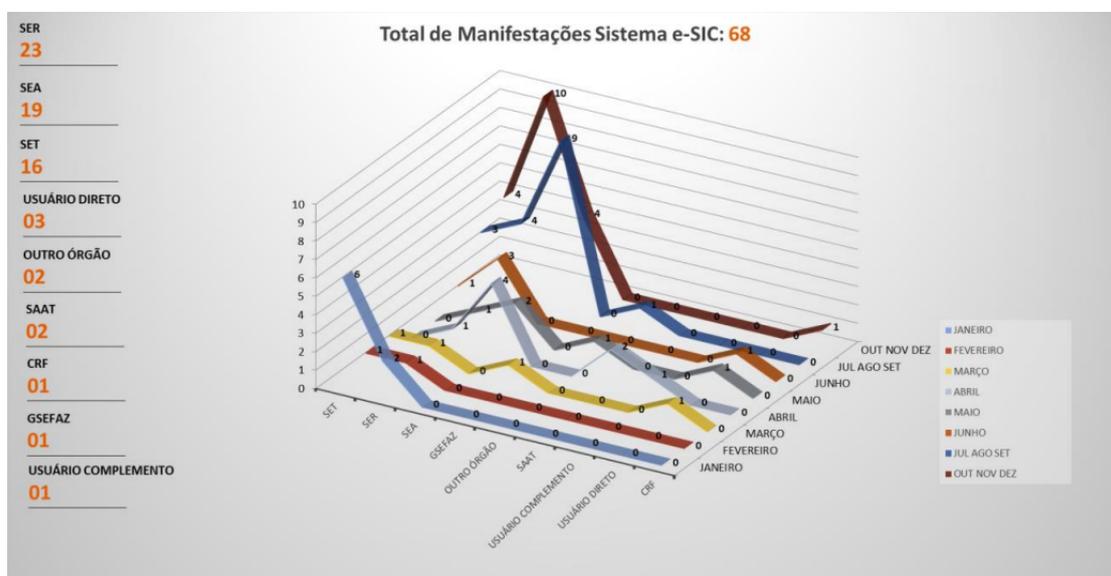
Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

### 3. MANIFESTAÇÕES

Primeiramente, quanto às solicitações encaminhadas pelos usuários por meio do Sistema e-SIC, cujo total foram 68 solicitações anuais a que se refere este relatório, informamos que 23 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 19 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/-SEA, 16 demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 03 solicitações foram respondidas diretamente ao usuário, 02 demandas foram encaminhadas a outros órgãos em razão do seu teor, 02 solicitações destinavam-se à Auditoria Tributária/AT, 01 manifestação foi encaminhada ao Conselho de Recursos Fiscais/CRF, 01 demanda era destinada ao Gabinete do Secretário/GSEFAZ e, em 01 manifestação, foi solicitado ao usuário complementação dos dados para posterior encaminhamento à área técnica competente.

GRÁFICO 05:

#### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES SISTEMA E-SIC



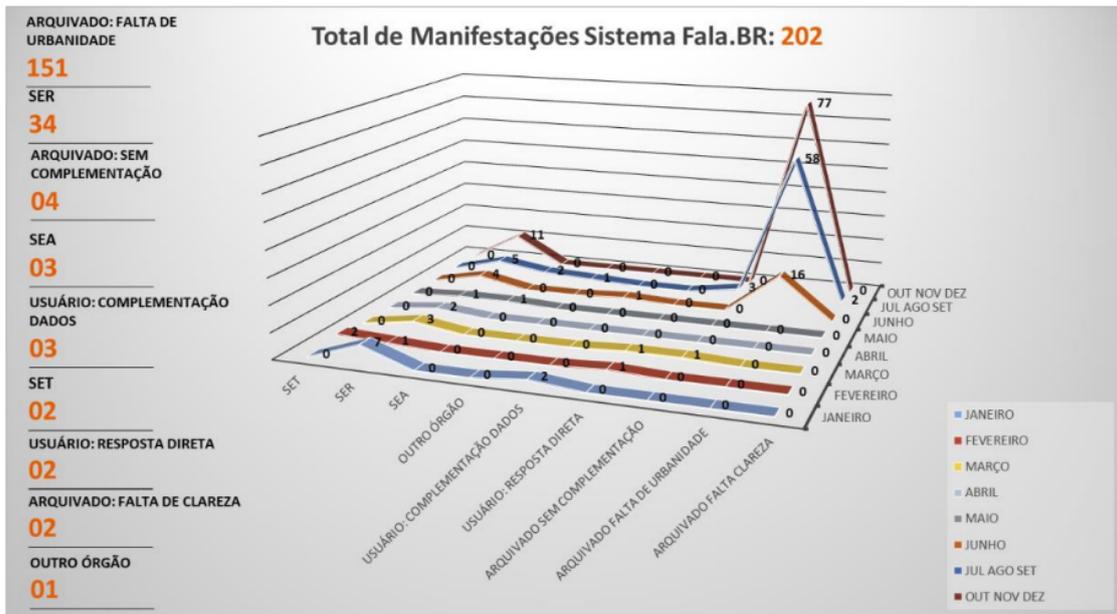
Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

Em relação às manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no ano de 2021, como mencionado anteriormente, foram um total de 202, observou-se que 151 foram arquivadas por falta de urbanidade, portanto, apenas 51 manifestações são realmente efetivas.

Das 51 manifestações efetivas encaminhadas a OUVFAZ, 34 foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 04 foram arquivadas automaticamente pelo sistema por falta de complementação do usuário, 03 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA; em 03 demandas, foram solicitadas complementação de dados aos usuários, 02 demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET; 02 solicitações foram respondidas diretamente ao usuário; 02 demandas foram arquivadas por falta de clareza e 01 manifestação foi encaminhada a outro órgão em razão de seu teor.

GRÁFICO 06:

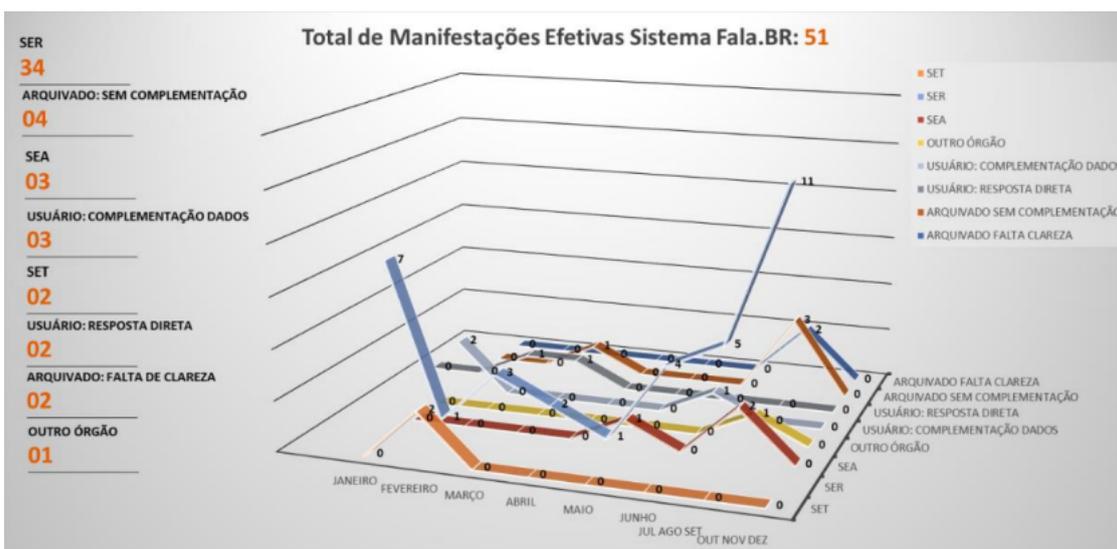
**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES SISTEMA FALA.BR**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 07:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS SISTEMA FALA.BR**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

Sobre as manifestações recebidas pelo canal de comunicação E-mail, que engloba o e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e o Fale Conosco, referente a 2021, totalizaram 920 manifestações, sendo que 448 foram recebidas pelo e-mail institucional e 472 pelo Fale Conosco.

Informamos que das 448 mensagens recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária, 364 demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 31 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 17 demandas à Auditoria Tributária/AT, 14 demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 10 demandas foram destinadas a outros órgãos, 04 demandas para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO, 04 demandas para a Controladoria Fazendária/CONTEFAZ, 03 demandas para o Gabinete Sefaz e 01 demanda para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF.

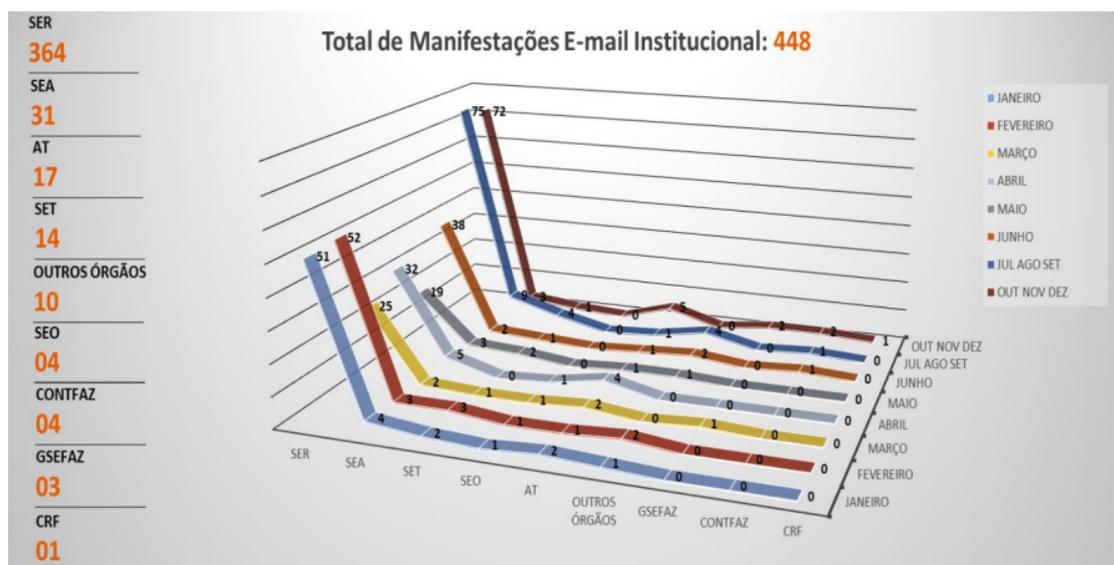
Quanto às 472 demandas anuais encaminhadas pelo Fale Conosco, foram destinadas 387 para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 40 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 22 demandas foram destinadas a outros órgãos, 14 demandas para a Auditoria Tributária/AT, 03 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 02 demandas encaminhadas para a Dívida Ativa, 02 demandas para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF, 01 demanda para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 01 demanda para a Controladoria Fazendária/CONTEFAZ.

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.

A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no gráficos 08 e 09:

GRÁFICO 08:

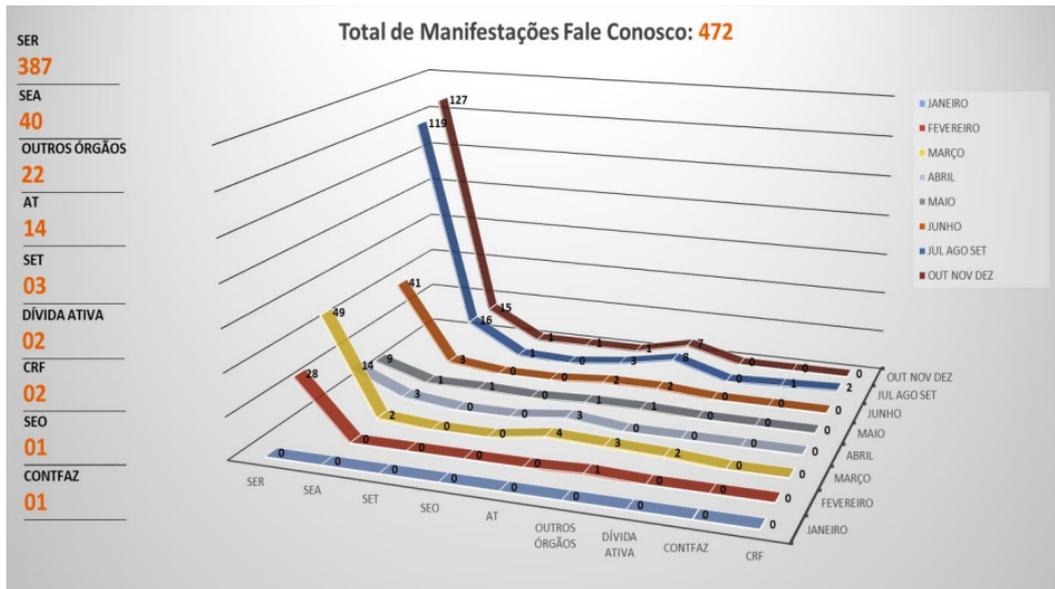
**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E-MAIL INSTITUCIONAL**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 09:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES FALE CONOSCO**



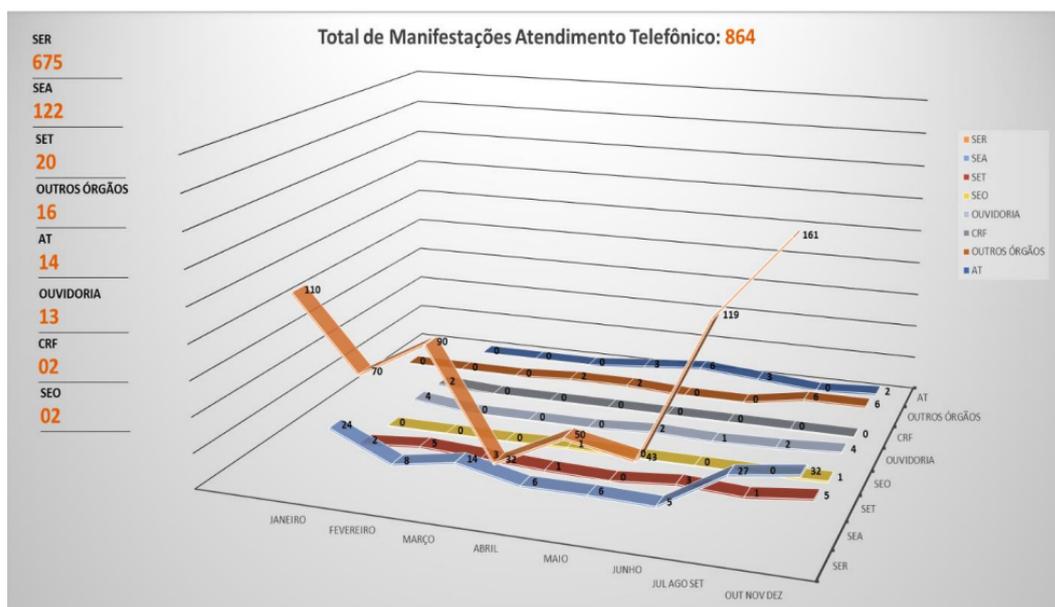
Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 864 ligações. Desse total 675 foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 122 para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 20 para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 16 demandas foram relacionadas a outros órgãos, 14 para a Auditoria Tributária/AT, 13 demandas para a Ouvidoria Fazendária, 02 para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF e 02 para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO.

Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações de como realizar uma denúncia, orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações para emitir Certidão Negativa de Débitos/CND, orientações sobre a Lei do Bom Condutor, demora no processo sobre restituição de pagamento em duplicidade, informações gerais sobre o ITCMD, informações gerais sobre o IPVA, entre outros assuntos.

GRÁFICO 10:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ATENDIMENTO TELEFÔNICO**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

## 4. UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE

Dependendo do conteúdo da manifestação, diferentes áreas da Sefaz/AM são acionadas de modo que tomem ciência sobre a demanda e realizem as providências cabíveis com o objetivo de possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria Ouvidoria Fazendária elabora resposta diretamente ao usuário.

A unidade com maior número de demandas para o tratamento foi a Secretaria Executiva da Receita/SER com cerca de 78% do total das manifestações, seguida pela Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, com aproximadamente 12%, correspondendo ao somatório de 90%.

É importante ressaltar que muitas das áreas internas da Sefaz/AM demandadas durante o exercício de 2021 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de Ouvidoria Fazendária, quando acionadas.

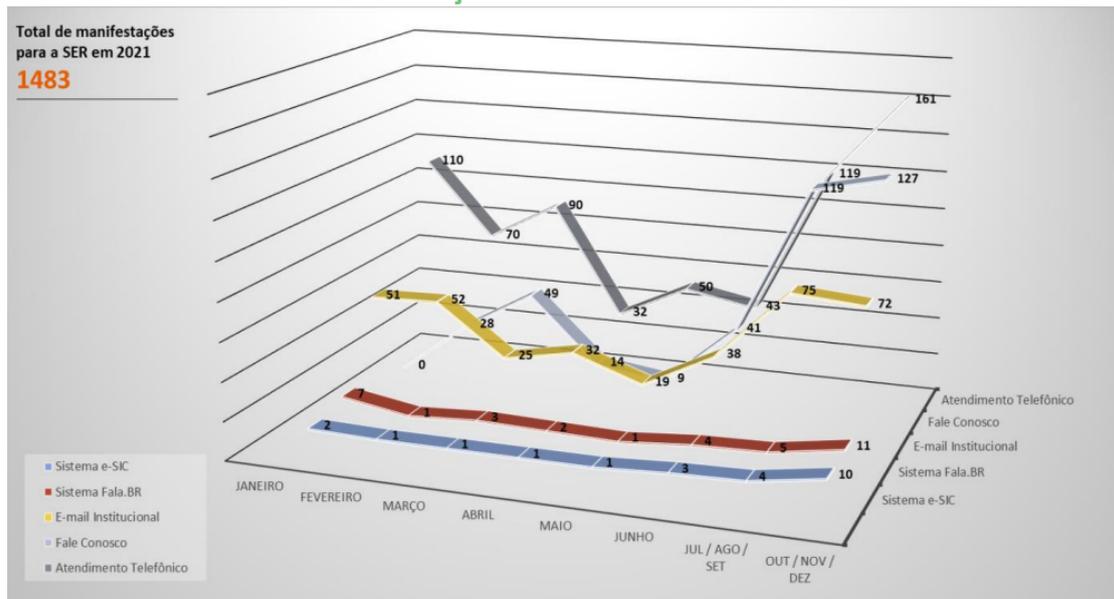
Enfatizamos que a Ouvidoria Fazendária é um órgão novo na instituição, cuja implantação teve início, basicamente, em outubro de 2020. Houve, portanto, um trabalho do órgão perante os demais setores da instituição, por meio da divulgação de cartilhas informativas, tutoriais em vídeos, folders explicativos, relatórios de gestão da Ouvidoria, entre outros, objetivando explicar e ressaltar a importância dos trabalhos desenvolvidos pelo setor que atua como um instrumento de participação e controle social e, assim, contar com a colaboração das áreas internas para que as respostas aos usuários fossem atendidas de forma imediata e com qualidade, visando esclarecer questões pontuais ou gerais e corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

Ressaltamos, ainda, que 1.483 demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 215 para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 55 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 07 foram encaminhadas à Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 294 manifestações foram destinadas aos demais setores da Secretaria de Fazenda e outros órgãos externos.

A distribuição do quantitativo de manifestações por Secretarias Executivas recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no gráficos 11, 12, 13, 14 e 15.

GRÁFICO 11:

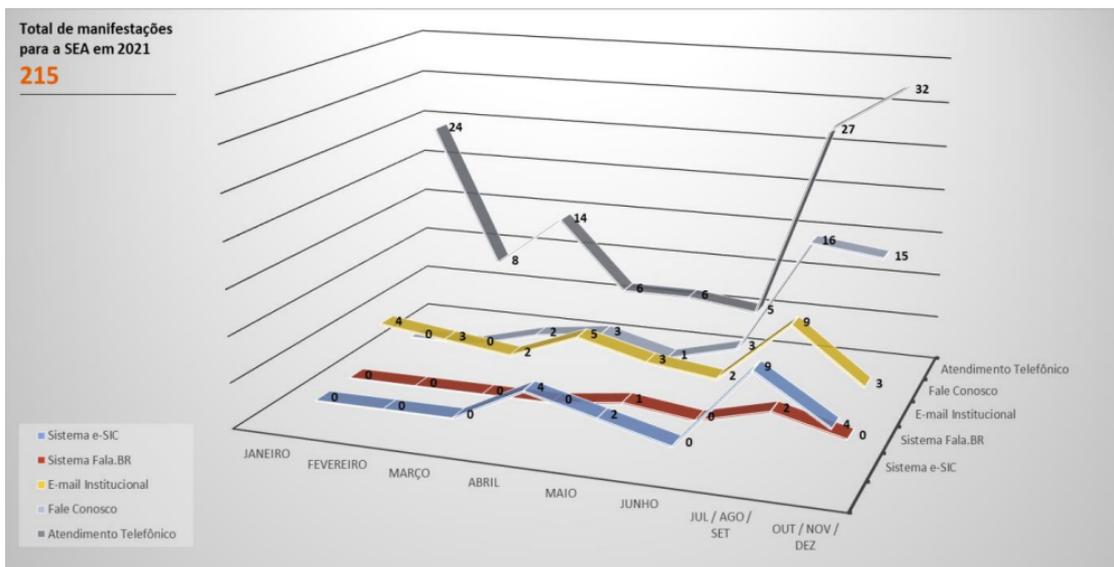
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SER



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 12:

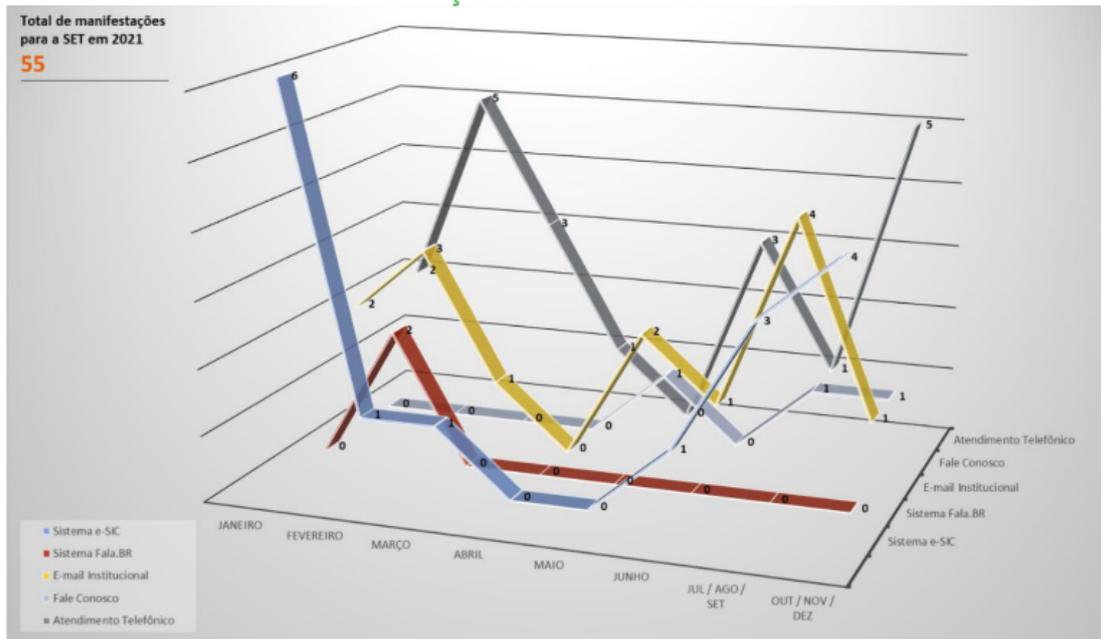
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SEA



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 13:

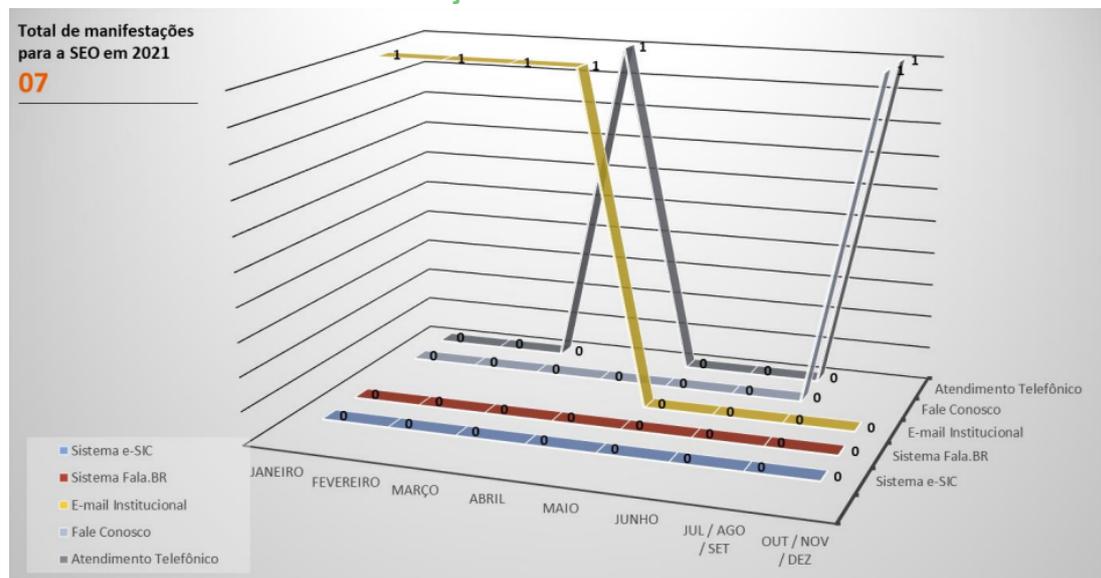
**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SET**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 14:

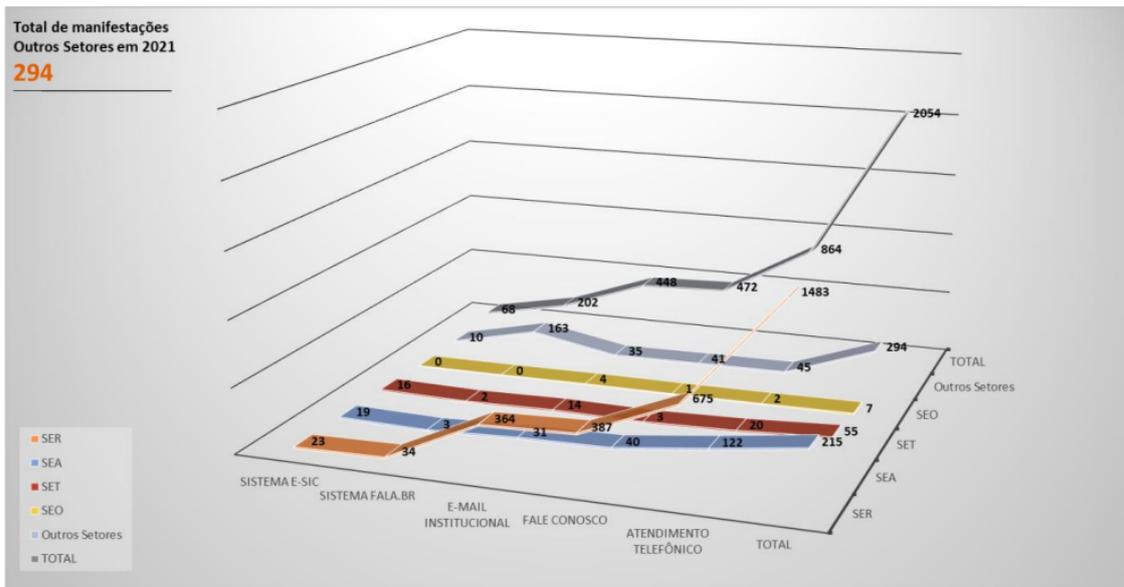
**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SEO**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 15:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES OUTROS SETORES E ÓRGÃOS EXTERNOS



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

## 5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS 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 e do consequente adoecimento de muitos servidores, os setores da Secretaria de Estado da Fazenda estão trabalhando com a capacidade reduzida. Neste momento, portanto, o tempo de resposta encontra-se prejudicado.

As demandas mais simples recebidas por telefone são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia quando há 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 193 memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária no ano de 2021, referentes às manifestações complexas recebidas pelo E-mail Insitucional, Fale Conosco e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 143 foram respondidos setores, correspondendo a aproximadamente 74%

Relatamos que os memorandos que se encontram fora do prazo de resposta até o fechamento deste relatório são: Memorando de N° 023/2021-CONTFAZ/SEFAZ; Memorandos de N° 005, 006, 008, 011, 017, 034, 035, 056, 068, 073, 079, 088, 089, 096, 097, 102, 111, 112, 119, 120, 130, 131, 133 e 135/2021-CORFAZ/SEFAZ; Memorandos N° 005, 006, 010, 011, 013, 017, 021, 024, 025, 030, 032, 034, 037, 039, 041, 043, 044, 060, 064, 069 e 071/2021-GOUV/SEFAZ; e Memorando N° 005, 012, 015 e 019/2021-OUVFAZ/SEFAZ, totalizando 50 memorandos, correspondendo a aproximadamente 26%.

As tabelas 01 e 02, respectivamente, demonstram o total de manifestações recebidas e manifestações efetivas encaminhadas pelos usuários por todos os canais de comunicação da OUVFAZ durante o ano de 2021.

Foram classificadas da seguinte forma: manifestações atendidas e/ou arquivadas dentro do prazo são as respondidas de pronto ao usuário e as arquivadas pelo motivo falta de urbanidade; manifestações atendidas fora do prazo correspondem s demandas respondidas fora do prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, determinado pela Lei n° 12.527 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e fora do prazo de 30 dias prorrogáveis por igual período segundo a Lei n° 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; manifestações ainda não atendidas pelas áreas competentes, contudo encontram-se dentro do prazo de resposta; e manifestações não atendidas e fora do prazo.

As tabelas 01 e 02 retratam o quantitativo do total de manifestações recebidas e manifestações efetivas distribuídas mensalmente e trimestralmente.

	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
JANEIRO	220	210	0	0	10
FEVEREIRO	180	165	0	0	15
MARÇO	210	204	0	2	4
ABRIL	117	107	0	2	8
MAIO	110	96	0	11	3
JUNHO	174	142	0	23	9
JUL AGO SET	487	459	7	7	14
OUT NOV DEZ	556	514	13	17	12
<b>TOTAL</b>	<b>2.054</b>	<b>1.897</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>75</b>

Tabela 01 – Manifestações recebidas mensalmente durante o ano de 2021.

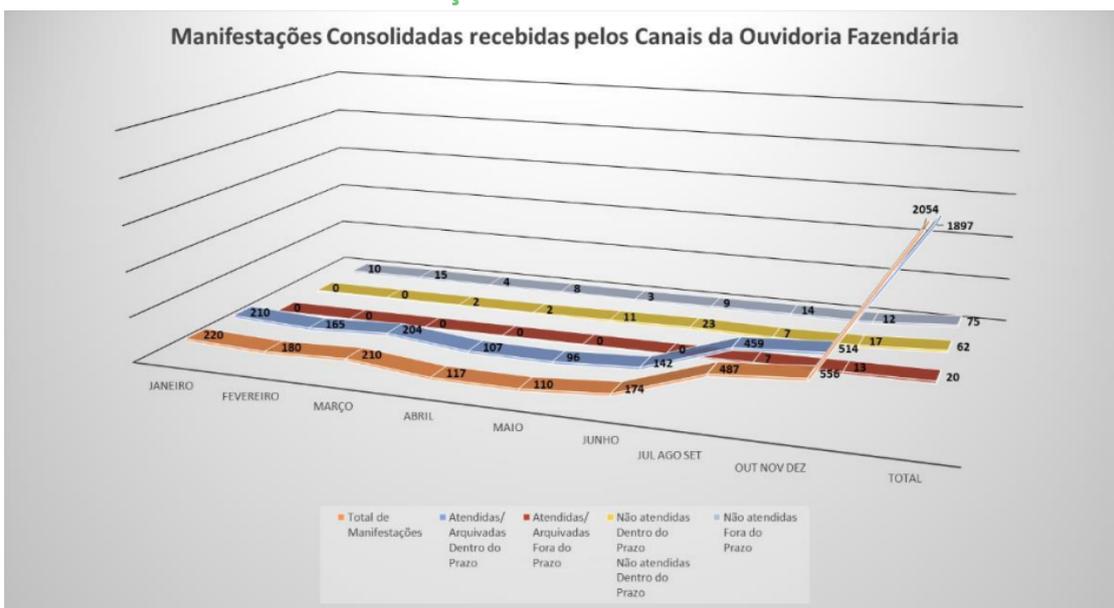
A tabela abaixo corresponde ao total de manifestações efetivas recebidas pela Ouvidoria Fazendária, ou seja, são as manifestações recebidas deduzindo as manifestações arquivadas por falta de urbanismo.

	Total de Manifestações Efetivas	Atendidas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
JANEIRO	220	210	0	0	10
FEVEREIRO	180	165	0	0	15
MARÇO	210	204	0	2	4
ABRIL	117	107	0	2	8
MAIO	110	96	0	11	3
JUNHO	158	126	0	23	9
JUL AGO SET	429	401	7	7	14
OUT NOV DEZ	479	437	13	17	12
<b>TOTAL</b>	<b>1903</b>	<b>1746</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>75</b>

Tabela 02 – Manifestações Efetivas recebidas mensalmente durante o ano de 2021.

GRÁFICO 16:

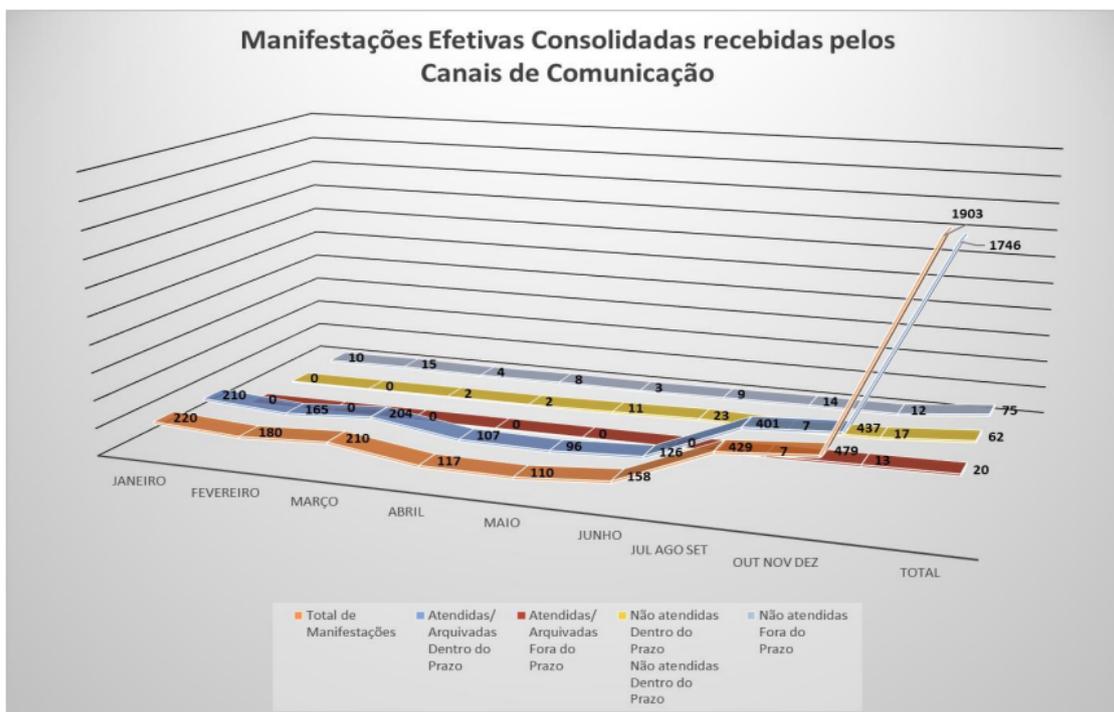
**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 01**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

GRÁFICO 17:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 02**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

Nas tabelas 03 e 04, abaixo, demonstramos o quantitativo do total de manifestações recebidas e manifestações efetivas distribuídas pelos canais de comunicação utilizados pelo usuário para encaminhar sua demanda.

	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	68	41	10	5	12
Sistema Fala.BR	202	184	0	13	5
Atendimento Telefônico (*)	864	864	0	0	0
E-mail	448	389	2	32	25
Fale Conosco	472	419	8	12	33
<b>TOTAL</b>	<b>2054</b>	<b>1897</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>75</b>

Tabela 03 – Manifestações recebidas por cada Canal de Comunicação em 2021.

GRÁFICO 18:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 03**



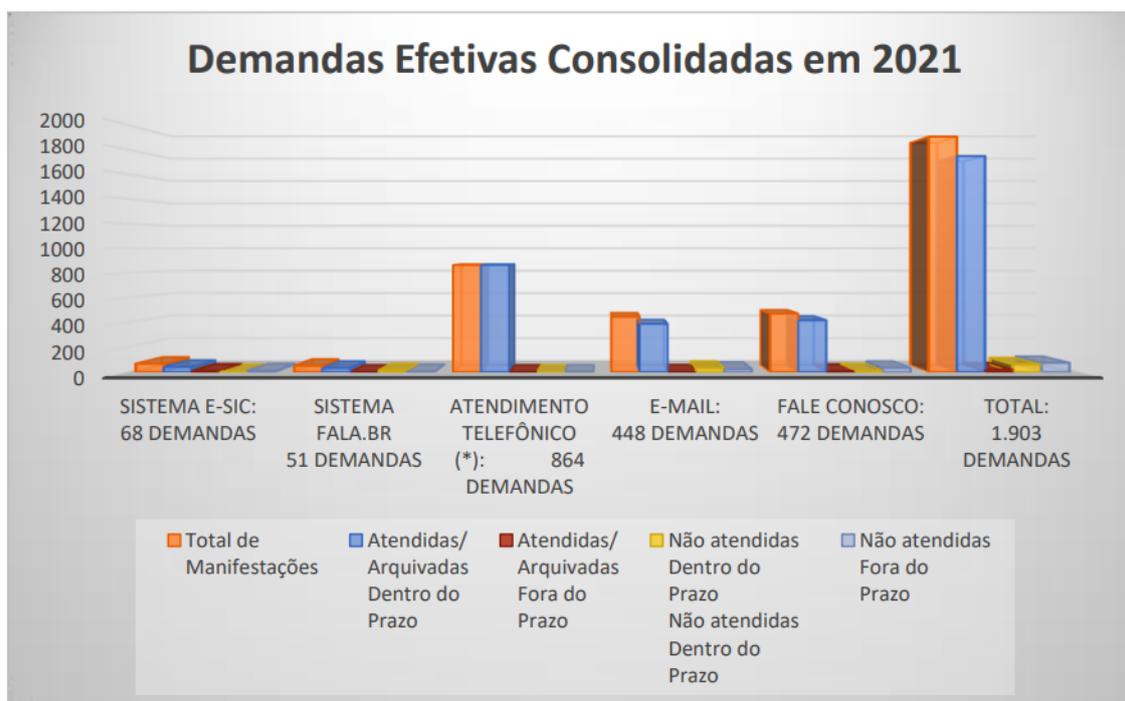
Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

	Total de Manifestações Efetivas	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	68	41	10	5	12
Sistema Fala.BR	51	33	0	13	5
Atendimento Telefônico (*)	864	864	0	0	0
E-mail	448	389	2	32	25
Fale Conosco	472	419	8	12	33
<b>TOTAL</b>	<b>1.903</b>	<b>1.746</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>75</b>

Tabela 04 – Manifestações Efetivas recebidas por cada Canal de Comunicação em 2021.

GRÁFICO 19:

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 04**



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

<b>Tempo Médio de Resposta às Manifestações Atendidas/2021</b>	
<b>Sistema e-SIC</b>	18,40 dias
<b>Sistema Fala.BR</b>	23,60 dias
<b>Atendimento Telefônico</b>	00,00 dias
<b>E-mail</b>	6,14 dias
<b>Fale Conosco</b>	3,58 dias

Tabela 05 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2021.

<b>Tempo Médio de Resposta às Manifestações Não Atendidas/2021</b>	
<b>Sistema e-SIC</b>	138,00 dias
<b>Sistema Fala.BR</b>	257,80 dias
<b>Atendimento Telefônico</b>	00,00 dias
<b>E-mail</b>	175,02 dias
<b>Fale Conosco</b>	211,16 dias

Tabela 06 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2021.

## 6. PONTO RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 26 pontos mais recorrentes durante o ano de 2021, em ordem de mais para menos quantidade de frequência demandada mensalmente pelo cidadão/contribuinte, foram os seguintes: Demora de resposta dos processos administrativos, orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações gerais sobre ITCMD e IPVA, orientações gerais sobre processo cadastral, demora na baixa inscrição estadual, orientações gerais sobre nota fiscal avulsa, demora de resposta aos e-mails encaminhados aos setores, setores da instituição que não atendem o telefone, orientações dos procedimentos para restituição, demora de restituição de pagamentos feitos em duplicidade (indébito tributário), orientações sobre o Refis, orientações sobre o DT-e, orientações sobre reanálise, orientações gerais sobre GNRE, reanálise de nota fiscal, suspensão de inscrição estadual, parcelamento de dívidas, orientações EFD, dúvidas sobre legislação, solicitação de informações para emissão de CND, DT-e sistemas instáveis no site Sefaz/AM, retificação de DAM, demora reativação de inscrição estadual, problema com o requerimento do IPVA/Bom condutor (processo sumia depois de uns dias do Protocolo Virtual) e dificuldade de utilização do Protocolo Virtual.

GRÁFICO 20:

### PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Extração feita em 12/01/2020, no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2021> (dados de janeiro a dezembro de 2021).

A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária são destinadas à Secretaria Executiva da Receita. Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da Sefaz/AM e poderão compor a realização de melhorias específicas das atividades desenvolvidas pela SER, com a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes visando melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

## 7. SUGESTÕES DE MELHORIA

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 fossem disponibilizados os relatórios mensais de Gestão da Ouvidoria Fazendária, referentes aos meses de janeiro, fevereiro, março, abril, maio, junho/2021, elaborado no primeiro semestre/2021, assim como, os relatórios trimestrais de Gestão da Ouvidoria Fazendária, disponibilizados a partir do segundo semestre/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 Gestão da Ouvidoria, tanto os mensais como os trimestrais, foram disponibilizados no Portal da Ouvidoria Fazendária, objetivando dar ampla transparência das atividades da Ouvidoria para a Sociedade.

Outra sugestão de melhoria foi a realização de reuniões com as áreas competentes para tratar dos pontos recorrentes de manifestação. Dessa forma, tal sistemática, apesar de simples, contribuiu 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.

Nos relatórios trimestrais/2021, observamos uma dificuldade em relação às respostas as manifestações aos usuários, em que alguns setores ao responder os e-mails encaminhados pela Ouvidoria Fazendária com as demandas dos usuários, não copiaram para o órgão ([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 internos e solicitamos, ainda, 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 à demora na análise dos processos e falta de orientações.

Tais tipos de dificuldades são comuns no serviço público, mas não deveriam, uma vez que foi 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.

Dessa forma, durante o ano de 2021, convidamos 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 colocaram-se à disposição para auxiliar neste processo, inclusive quanto à simplificação de processos internos e modernização das ferramentas administrativas.

## 8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Com o intuito de registrar a satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Sefaz/AM, anexamos nesse tópico 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.

Por meio da Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/AM implantada em 01 de julho de 2021, observamos um aumento significativo dos elogios recebidos de, aproximadamente, 73% em relação aos meses anteriores à criação da ferramenta.

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).

A Ouvidoria Fazendária buscou utilizar o retorno da satisfação do usuário como uma ferramenta de motivação e engajamento entre os setores da Secretaria de Fazenda. Por isso, foi idealizada uma homenagem aos três primeiros setores que tiveram destaque no ano de 2021, pelo critério elogios recebidos por meio da Avaliação de Satisfação do Usuário implantada pela OUVFAZ.

Os setores premiados receberam uma placa de reconhecimento entregue pelo Secretário de Estado da Fazenda, Alex Del Giglio, no dia 16 de dezembro de 2021, no qual o 1º lugar em Excelência no Atendimento ficou com o Departamento de Arrecadação/DEARC sob a direção da servidora Anny Karolliny Saraiva Coelho; o 2º lugar foi agraciado pelo Departamento de Informações EconômicoFiscais/DEINF, chefiado pela servidora Karén Valeska Cavalcante; enquanto o 3º lugar foi entregue ao Departamento de Controle de Entrada de Mercadorias/DECEM, conduzido pela servidora Andréa Corado.

ELOGIOS SETORES	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	TOTAL
AT	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3
CAC	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DDGEP	0	0	0	0	11	0	0	0	2	13
<b>1º LUGAR - DEARC</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>73</b>
DEARF	0	0	0	0	6	0	0	0	0	6
<b>3º LUGAR - DECEM</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>
DECON	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DEDIV	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3
DEFIS	1	4	2	1	2	2	1	4	4	21
<b>2º LUGAR - DEINF</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>31</b>
DETIN	0	2	1	1	6	2	3	1	1	17
DETRI	0	0	1	1	1	0	1	0	0	4
DILOG	0	0	0	0	0	2	4	6	1	13
GSEFAZ	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
NEF	0	0	0	0	0	1	1	7	11	20
SEA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEFAZ	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2
SET	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>243</b>



Anexo 01 – Entrega da Placa de Reconhecimento aos setores pelos elogios recebidos em 2021.



Anexo 02 – Entrega da Placa de Reconhecimento entregue pelo Secretário de Estado da Fazenda as Chefes de Departamento pelos elogios recebidos em 2021.

Elogio

Sex, 18/06/2021 16:47

Para: Ouvidoria SEFAZ <ouvidoria@sefaz.am.gov.br>

Boa tarde!

Venho através deste agradecer e enaltecer o trabalho e a atenção que a SEFAZ tem empreendido ao cidadão, em especial os servidores do SGIV.

Dei entrada, na tarde do dia 16/06, no protocolo online, para solicitação do desconto previsto na Lei 203/2014, referente ao Bom Condutor; e na manhã de hoje (18/06) já recebi notificação com o resultado e a aprovação do desconto pleiteado!

Tal celeridade e respeito para com o cidadão por parte de um órgão público, além de muito me alegrar, me faz acreditar que é sim possível confiar em nossas Instituições!

Parabéns pelo excelente trabalho!

Att.

Alisson

Enviado do meu iPhone

Elogio

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!!!

Ter, 29/06/2021 15:41

Para: Ouvidoria SEFAZ

Venho através desse e-mail, agradecer a atenção do sr Sidney com o processo de restituição e desconto para o processo de Bom condutor, profissional super prestativo, me ajudou nas informações e entrada do processo que solicitei, meu muito obrigada!

Profissionais como sr Sidney são essenciais para prestação de serviços ao público, nunca imaginei ter um atendimento tão diferenciado meus parabéns.

Enviado do meu iPhone

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 11:57

Para: Ouvidoria SEFAZ  
Cc: Gerencia de Debitos Fiscais



Prezados, boa tarde.

Venho por meio deste agradecer o atendimento da @Gerencia de Debitos Fiscais ótimo atendimento no nosso processo e rápido retorno.

Att.

Seg, 28/06/2021 13:43

Para: Ouvidoria SEFAZ

Boa tarde.

Multíssimo obrigado!

Vocês foram de máxima importância nessas baixas que levarão 1 ano e meio pra ficarem prontas. Se não fosse vocês, nem sei quando sairia. Muito obrigado mesmo!!

Agradeça a todos por mim; lembro de falar com o Rodrigo, a Ellen e o Danilo.

Grande abraço e uma boa semana,

agradecimento aos atendimentos do DETRI

Gostaria de deixar meus agradecimentos ao time do DETRI, pelo excelente atendimento, clareza na presteza das informações, e eficiencia 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. [REDACTED]

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

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Sex, 17/12/2021 11:24  
Para: Central de Atendimento ao Contribuinte  
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
17/12/2021 10:24

**Remetente**  
[Redacted]

**Email**  
[Redacted]

**Assunto**  
Central de atendimento ao contribuinte - CAC

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
Parabéns a Sefaz e a todos os que compõem o quadro. A recepção é todos os que funcionários, em especial ao Sr Daniel José de Souza, pela distinção e presteza com wie atende o público. Parabéns.

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Sex, 17/12/2021 12:47  
Para: Subgerencia de Controle de IPVA  
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
17/12/2021 11:47

**Remetente**  
[Redacted]

**Email**  
[Redacted]

**Assunto**  
IPVA

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
O Protocolo eletrônico facilitou dar entrada na documentação e a celeridade do servidores também contribuiu bastante (mesmo sendo um serviço novo - isenção di IPVA para Autista).

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Qua, 22/12/2021 15:22  
Para: gdd-sefaz@sefaz.am.gov.br  
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
22/12/2021 14:22

**Assunto**  
Desembaraço

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
muito satisfeita, pois a resposta apesar do prazo estipulado foi imediato. muito obrigada!

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Qui, 23/12/2021 11:41  
Para: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
23/12/2021 10:41

**Assunto**  
Outro Assunto

**Outro Assunto**  
Correção Dia

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
Atendimento excepcional, equipe técnica bem preparada e pronto pra sanar dúvidas e resolver problemas, setor está de parabéns

Responder | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Seg, 13/12/2021 12:31  
Para: Gerencia de Debitos Fiscais  
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
13/12/2021 11:31

**Remetente**  
[Redacted]

**Assunto**  
Débitos e Parcelamentos

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
Atendimento Nota 10 do Dearc  
Toda Equipe muito Eficiente e Cortez

Responder | Responder a todos | Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM  
Qui, 23/12/2021 15:00  
Para: Gfis Gfis  
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

**Data**  
23/12/2021 14:00

**Remetente**  
[Redacted]

**Email**  
fiscalmao@nblog.com.br

**Assunto**  
Gerência de Fiscalização - GFIS

**Avaliação**  
Excelente

**Comentário**  
Todos as solicitações que tenho encaminhado ao GFIS, tenho recebido retorno de imediato, estou totalmente satisfeito com o atendimento desse departamento. Muito obrigado.

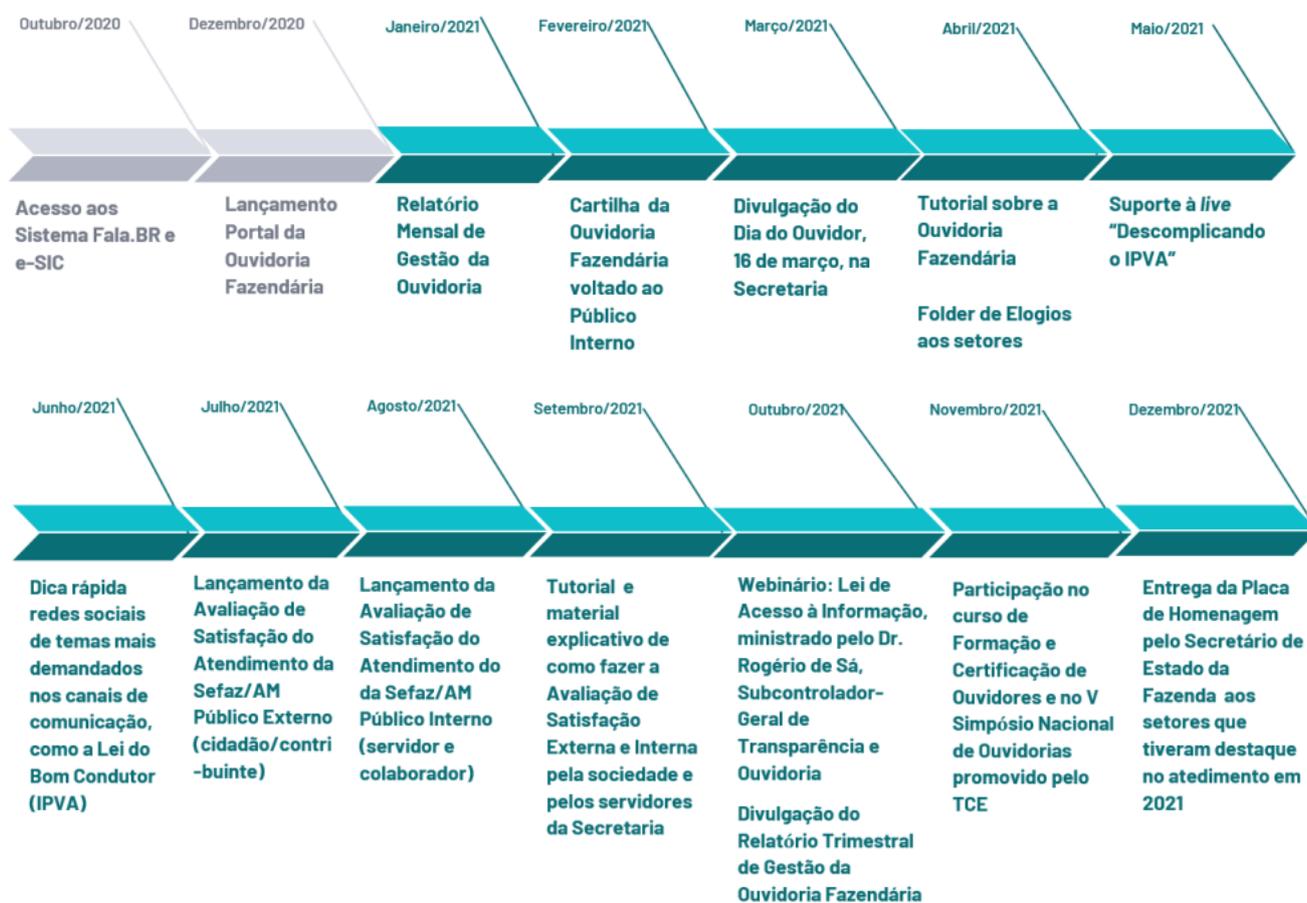
Responder | Responder a todos | Encaminhar

At

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

## 9. LINHA DO TEMPO

Elaboramos uma linha do tempo sobre os acontecimentos que ocorrem com a Ouvidoria Fazendária, desde sua implantação efetiva em outubro/2020 até dezembro/2021 pela nova gestão. A ideia é registrar os fatos ocorridos para termos uma memória sobre o setor, visando auxiliar projetos futuros, como o planejando de metas e objetivos da OUVFAZ. Enfim, tudo que é relevante para a realização de melhorias para benefício do contribuinte/cidadão e à sociedade.



## 9.1 .Projetos Implementados

No decorrer de sua implantação no final de 2020 e durante o ano de 2021, a Ouvidoria Fazendária implementou diversos projetos, entre eles destacamos o lançamento do Portal da Ouvidoria Fazendária, link de acesso: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>, em 26 de dezembro de 2020.

No portal, o usuário poderá obter informações sobre a OUVFAZ, assim como ter acesso a todos os canais de comunicação, como: sistema Fala.BR (canal preferencial), sistema e-SIC, e-mail institucional e Fale Conosco. Estão disponíveis, ainda, a legislação nacional e estadual relacionada a Ouvidoria, os relatórios de Gestão da Ouvidoria Fazendária (mensais e trimestrais) e a Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/AM.

A Figura 01, abaixo, refere-se a tela inicial do Portal da Ouvidoria hospedada no site da Sefaz Amazonas.

FIGURA 1:

### PORTAL DA OUVIDORIA FAZENDÁRIA

**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# OUVIDORIA

Ouvir

SOBRE A OUVIDORIA ▾ CANAIS DA OUVIDORIA ▾ LEGISLAÇÃO ▾ RELATÓRIOS ▾ DEIXE SEU COMENTÁRIO

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

**Sobre a Ouvidoria**

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 você poderá reclamar, denunciar, sugerir e elogiar a atuação da Sefaz Amazonas.

A Ouvidoria recebe e avalia a sua 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.

Esta informação foi Útil?  
 Sim  Não

**RESPONSÁVEIS**

Rodrigo Belém Lima [\(92\) 2121-1628](tel:(92)2121-1628)  
 Ellen Patrícia Nogueira da Costa [\(92\) 2121-1919](tel:(92)2121-1919)

Em fevereiro de 2021, foi elaborada e divulgada uma cartilha informativa sobre a Ouvidoria Fazendária, tendo como público-alvo os servidores e colaboradores da Secretaria de Fazenda. O objetivo da criação do material foi dar ampla comunicação à instituição do funcionamento da nova unidade, perguntando se os servidores já conheciam o setor, se tinham conhecimento do papel da Ouvidoria Fazendária, qual sua importância para o órgão, como os servidores poderiam auxiliar para que os resultados desejados fossem obtidos e quais os canais de comunicação da OUVFAZ.

FIGURA 2:

**CARTILHA INFORMATIVA PARA OS SERVIDORES**



Explorando diferentes estratégias de divulgação a Ouvidoria Fazendária elaborou modelos de banners para conhecimento do público interno (servidores e colaboradores) e externo (contribuintes e cidadãos) dos canais de comunicação, assim como na implantação da Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/AM, sendo essencial para dar amplo conhecimento da existência do setor aos usuários.

FIGURA 3:

**BANNERS INFORMATIVOS SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA FAZENDÁRIA**



FIGURA 4:  
**BANNER INFORMATIVO SOBRE A AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO**



FIGURA 5:  
**BANNER INFORMATIVO ATUAL SOBRE A OUVIDORIA FAZENDÁRIA**



Foi divulgado por meios eletrônicos e digitais um resumo consolidado do relatório de Gestão da Ouvidoria, informando o total de manifestações recebidas mensalmente no primeiro semestre/2021 e trimestralmente a partir do segundo semestre/2021. No resumo, verifica-se o total das demandas atendidas dentro do prazo de resposta, o que foi atendido fora do prazo, as manifestações não atendidas mas que se encontram ainda dentro do prazo de resposta e as demandas que se encontram em aberto e fora do prazo, fornecendo um panorama do que ocorreu no ano de 2021.

FIGURA 6:  
**RESUMO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**



FIGURA 7:  
RESUMO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA



Em 01 de julho de 2021, foi implantada a Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/, por meio da qual o usuário poderá deixar seu comentário, escolhendo o assunto do atendimento que deseja fazer sua avaliação por meio de figuras que expressam se o atendimento prestado pela instituição foi excelente, bom, regular, ruim ou péssimo. A identificação do cidadão é opcional, assim como o campo de comentários.

FIGURA 8:  
TELA INICIAL DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO SEFAZ/AM

### Deixe seu Comentário

Agora você pode avaliar os serviços e atendimentos realizados pela SEFAZ.

É necessária a identificação do serviço ou assunto do atendimento e a avaliação se dá por meio das figuras abaixo.

Não é obrigatória a identificação nem o comentário, no entanto gostaríamos de saber as circunstâncias que o levaram à presente avaliação para que possamos incentivar as boas ações e repensar o que não deu certo.

Assunto :

Escolha um Assunto ▼

Avaliação :

Péssimo

Ruim

Regular

Bom

Excelente

Comentário (Opcional):

Voltar ao Topo

A Ouvidoria Fazendária elaborou modelos de folders e plaquinhas para divulgação da Avaliação de Satisfação do Atendimento, conforme Figura 09 que retrata os modelos criados.

FIGURA 9:

**MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO**

Os elogios encaminhados pelos usuários aos setores, via e-mail institucional ou pela Avaliação de Satisfação do Atendimento foram divulgados, a partir do mês de março/2021, como demonstrado na Figura 10 abaixo.

FIGURA 10:

**ELOGIOS DOS USUÁRIOS AOS SETORES**



## 9.2 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvfaz

A Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária recebeu placa de homenagem da Controladoria-Geral do Estado/CGE pelo empenho e dedicação nos serviços prestados no ano 2021, contribuindo para aprimorar e fortalecer a transparência do Governo do Estado do Amazonas. A chefe do setor, Ellen Patrícia Nogueira da Costa, recebeu placa de reconhecimento, ao lado do controlador da Sefaz, Rodrigo Belém, evento que contou com a participação do Controlador Geral do Estado, Dr. Otávio de Souza Gomes, e do Subcontrolador de Transparência e Ouvidoria, Rogério de Sá Nogueira.

FIGURA 13: PUBLICAÇÃO DO JORNAL DO COMÉRCIO



A Associação dos Técnicos de Arrecadação de Tributos Estaduais do Amazonas/ASTATE e o Sindicato dos Técnicos de Arrecadação de Tributos Estaduais do Amazonas/SINDTATE publicaram uma Nota de Reconhecimento e Parabenização aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Fazendária em 2021.

FIGURA 13: NOTA DE RECONHECIMENTO E PARABENIZAÇÃO DA ASTATE

**NOTA DE RECONHECIMENTO E PARABENIZAÇÃO**

1. A ASTATEM e SINDATE-FISCOAM parabeniza a Ouvidoria Fazendária, pelo grande trabalho desenvolvido na Sefaz em prol da sociedade.

2. A chefe da Ouvidoria Fazendária, Ellen Patrícia de Costa, o critério utilizado para eleger os setores que melhor atenderam os contribuintes foi o número de elogios e a agilidade na entrega dos serviços.

3. A Ouvidoria Fazendária se destaca também por reconhecer o trabalho dos setores de SefazAM, o qual os colaboradores primam por atender com eficiência e excelência ao público, evidenciando a qualidade desses atendimentos.

4. O diretor de Administração, Rodrigo Belém, presidente da Controladoria do Estado (CGE-AM), placa de reconhecimento, atestado do excelente trabalho desenvolvido com eficiência e dedicação ao contribuinte.

5. A ordem de homenagem para o reconhecimento das PLACAS DE RECONHECIMENTO, teve para o 1º lugar em excelência no atendimento ao contribuinte, o setor de Informação Econômica e Fiscal (IEF), sob o comando da secretária ANNY KAROLINNY SARAYA COELHO, e 2º lugar ficou para o Departamento de Informação Econômica e Fiscal (Deinf), chefiado por Karen Valeska Cavalcante Monteiro, que com dinamismo de sua equipe, conseguiu esse patamar, e em 3º lugar ficou para o Departamento de Controle de Entrada de Mercadorias (Decem), comandado por ANDREA CORAJO, pois se empenharam bastante no atendimento ao público.

6. A eficiência e conteúdo nos setores conduzidos por essas mulheres geraram e esse colaboradores sensacionais, fez com que "os setores e outros setores, ficassem mais em evidência."

7. OS COLABORADORES que atuaram na linha de frente dos contribuintes, impulsionando seus setores a conquistarem esse patamar de eficiência, dinamismo e dedicatória; todos os elogiares e colaboradores desses setores estão de parabéns e merecem esse lugar ao público.

8. A homenagem contou com a presença do Secretário de Estado da Fazenda, ALEX DEL GIGLIO, que percorreu os setores para entregar as PLACAS DE RECONHECIMENTO, junto à chefe da Ouvidoria, ELLEN PATRÍCIA, Controlador Fazenda, RODRIGO BELÉM, Controlador Fazendário, ELYVS BENAYON e a Gerente de Controle Interno, KENIFFER TUPINAMBÁ, todos em prol da qualidade e eficiência do atendimento fiscalizatório à sociedade.

9. A ASTATEM e SINDATE estiveram orgulhosos por esse reconhecimento em nome de Ouvidoria Fazendária, para sempre divulgar positivamente os Setores e esforços bastante e reconhecimento, qualidade, eficiência, dedicação dos colaboradores à sociedade.

Município (AM), 16 de dezembro de 2021.

Diretoria Executiva da ASTATEM - SINDATE-FISCOAM

**Ouvvidoria Fazendária homenageia setores que se destacaram no atendimento ao Contribuinte durante este ano.**

Após receber o reconhecimento entre mais de 80 órgãos com ouvidorias ativas pelo trabalho em 2021, a Ouvidoria Fazendária da Sefaz realizou, na manhã desta quinta-feira (16), uma homenagem aos setores que mais se destacaram no atendimento ao contribuinte durante este ano.

Com o critério de número de elogios do público, o 1º lugar em Excelência do Atendimento ficou com o Departamento de Arrecadação (Dear), sob a direção da Secretária Anny Karollyny Saraya Coelho, o 2º lugar foi dado ao Departamento de Informação Econômico-Fiscal (Deinf), chefiado por Karen Valeska Cavalcante Monteiro, enquanto o 3º lugar foi entregue ao Departamento de Controle de Entrada de Mercadorias (Decem), conduzido por Andrea Corajo.

A homenagem contou com a participação do secretário de fazenda Alex Del Giglio, que percorreu os setores para entregar as placas de reconhecimento, junto à chefe da Ouvidoria, Ellen Patrícia da Costa, o controlador fazendário, Rodrigo Belém; corregedor fazendário, Elyvs Benayon e a gerente de controle interno, Keniffer Tupinambá.

De acordo com a chefe da Ouvidoria, Ellen Patrícia da Costa, o critério utilizado para eleger os setores que melhor atenderam os contribuintes foi o número de elogios. "As vezes, uma crítica, quando resolvida, virá elogio", explica a ouvidora da Sefaz.

A Ouvidoria Fazendária é o setor responsável por receber críticas, reclamações, elogios e denúncias por parte dos contribuintes. Com o advento do site da Ouvidoria e de outros canais de comunicação, houve crescimento exponencial no número de demandas feitas pelo público, o que levou a Ouvidoria a receber, junto a outros seis órgãos, uma placa de reconhecimento da Corregedoria Geral do Estado (CGE), na semana passada.

Fonte: Assessoria de Imprensa da SEFAZ-AM

Participação da Ouvidoria Fazendária no 5.º Simpósio Nacional de Ouvidorias promovido pelo Tribunal de Contas do Estado do Amazonas/TCE, nos dias 25 e 26/11/2021, para debater sobre governança pública, ouvidoria e cidadania digital trazendo os temas: "Ouvidoria brasileira: cenário, avanços e desafios", e "Cidadania Digital, Governo Digital e Eficiência Pública".

FIGURA 15:

### V SIMPÓSIO NACIONAL DE OUVIDORIAS



Divulgação do Dia do Ouvidor, 16 de março, pela Assessoria de Comunicação/ASCOM da Sefaz/AM

FIGURA 16:

### DIA DO OUVIDOR



## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Fazendária tem cumprido com o seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a Secretaria de Estado da Fazenda, assim como entre as unidades internas da instituição.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Sefaz/AM, a unidade tem trabalhado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com o lançamento do Portal da Ouvidoria Fazendária, criação dos canais de comunicação e possibilitando a realização de avaliações pelos usuários acerca dos atendimentos prestados pelos setores.

Observa-se, ainda, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que haja a implementação de fluxos de trabalho, manualização das atividades, criação de novos canais de comunicação e adoção de um sistema de gestão, contudo há necessidade de um aumento no quadro de colaboradores do setor para operacionalizar algumas das iniciativas que pretendemos realizar no ano de 2022, o que permitirá um acompanhamento mais preciso e qualificado acerca das manifestações recebidas ao longo do ano.

Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria Fazendária continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os contribuintes/cidadãos e a Secretaria de Estado da Fazenda.

# OUVIDORIA FAZENDÁRIA OUVFAZ

[www.online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/](http://www.online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/)  
[ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)

Av. André Araújo, 150 - Aleixo - Prédio Ozias Monteiro - 3º andar  
(SEFAZ - Anexo)

Contato: (92) 2121-1919

## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2021

Manaus, março de 2022.

Secretaria de  
**Fazenda**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**Ouvidoria  
Fazendária**