

OUVIDORIA FAZENDÁRIA
OUVFAZ

Relatório Anual de Gestão **2022**

Manaus, fevereiro de 2023.

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

Alex Del Giglio

Secretário de Estado da
Fazenda do Amazonas

Ellen Patricia Nogueira Da Costa

Chefe da Ouvidoria Fazendária

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. ATENDIMENTOS.....	5
3. MANIFESTAÇÕES.....	8
4. UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE	12
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	16
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	22
7. SUGESTÕES DE MELHORIAS	24
8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	26
9. LINHA DO TEMPO.....	32
9.1 Projetos Implementados.....	33
9.2 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvfaz.....	40
10. 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 2022.

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 2022, 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 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 (CONFAZ), 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 Insituição.

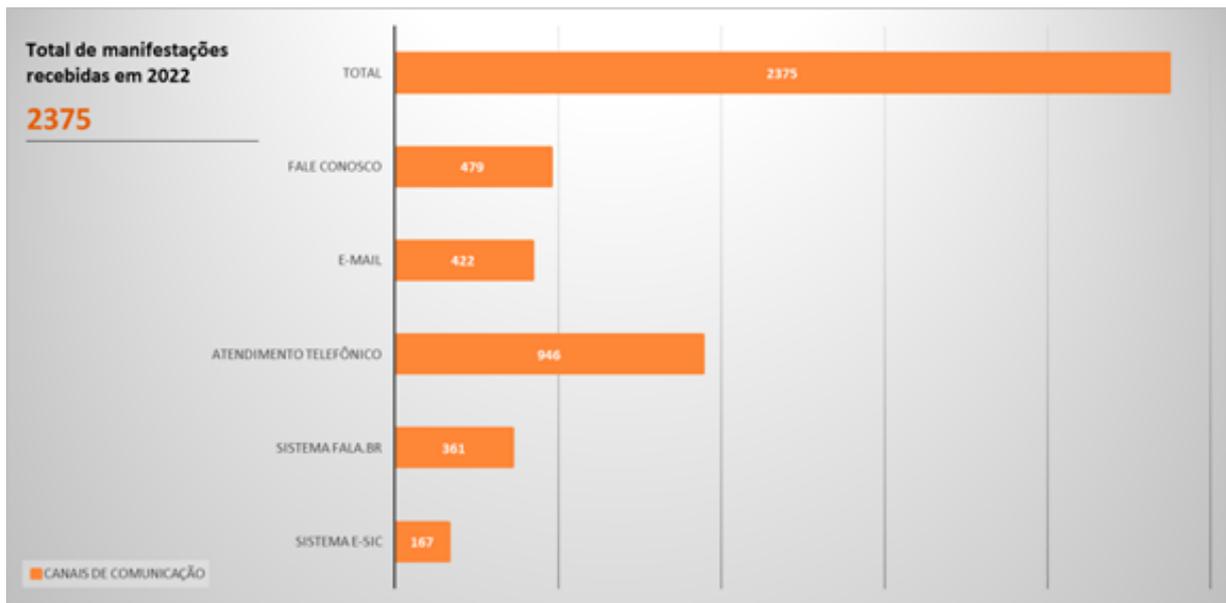
O contato entre os contribuintes/cidadãos e a Ouvidoria Fazendária poderá ser realizado por meio do telefone (92) 2121-1919, pelo e-mail institucional (ouvidoria@sefaz.am.gov.br) e pelo canal Fale Conosco, assim como pelo sistema Fala.BR (Canal Preferencial para recebimento das manifestações, uma vez 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 o Serviço de Informações ao Cidadão).

No ano de 2022, a Ouvidoria Fazendária recebeu 2.375 manifestações por meios dos seus canais de comunicação, contudo desse total, 245 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 2022 foram 2.130.

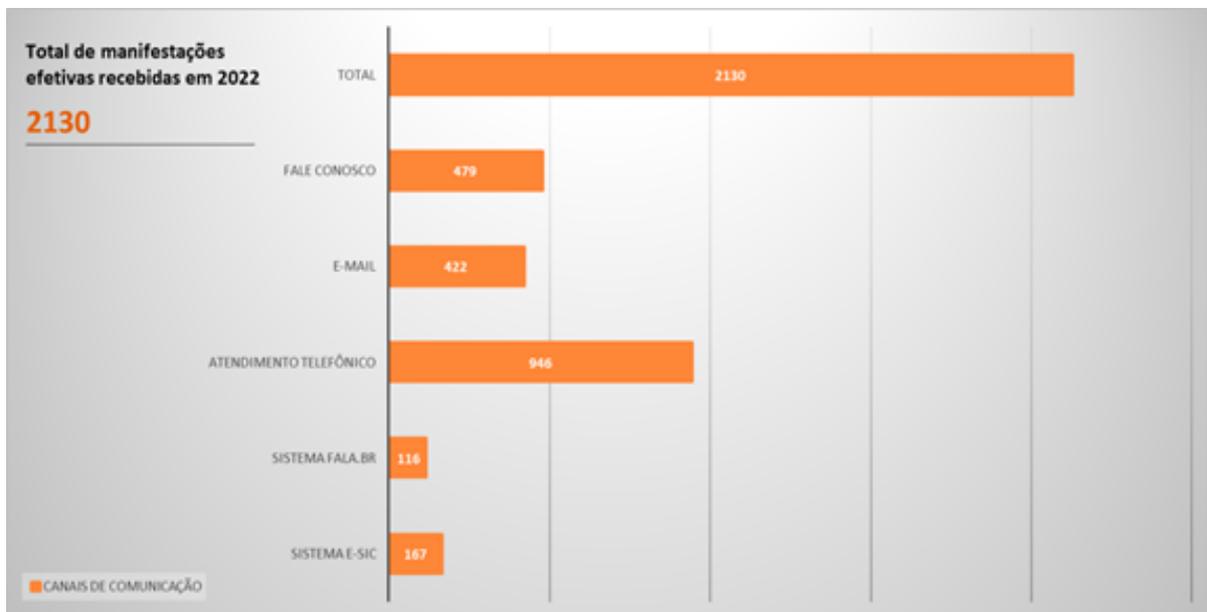
A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no Gráfico 01 e Gráfico 02.

GRÁFICO 01:
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

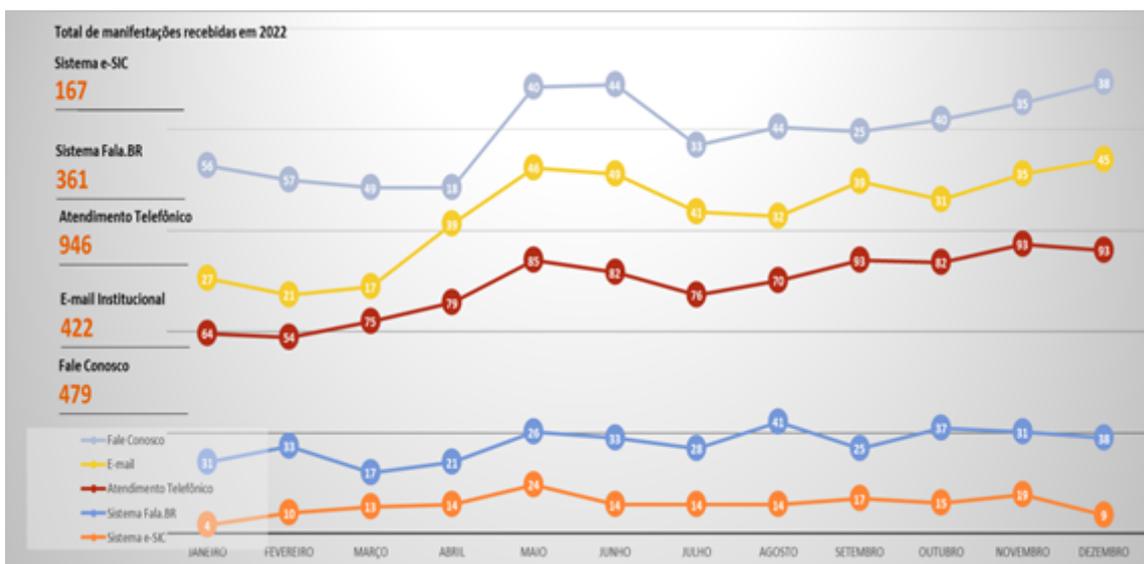
GRÁFICO 02
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS RECEBIDAS EM 2022



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

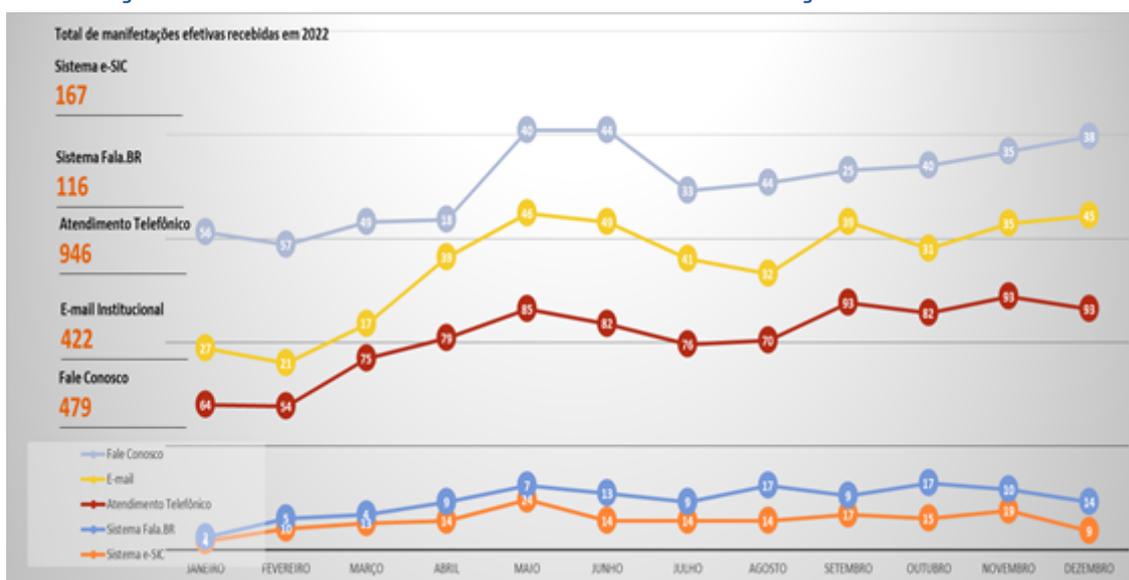
A título de construirmos um histórico sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano, informamos que o quantitativo de manifestações recebidas pelo sistema e-SIC somam 167 solicitações; 361 manifestações foram encaminhadas por usuários via sistema Fala.BR, entretanto, 245 foram arquivadas pelo motivo de Falta de Urbanidade e somente 116 são manifestações efetivas; 946 manifestações recebidas por meio de atendimentos telefônicos; 422 manifestações foram encaminhadas ao e-mail institucional do setor e 479 manifestações enviadas pelo canal Fale Conosco. Segue abaixo o quantitativo de manifestações recebidas por cada canal de comunicação:

GRÁFICO 03:
MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

GRÁFICO 04:
MANIFESTAÇÕES EFETIVAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



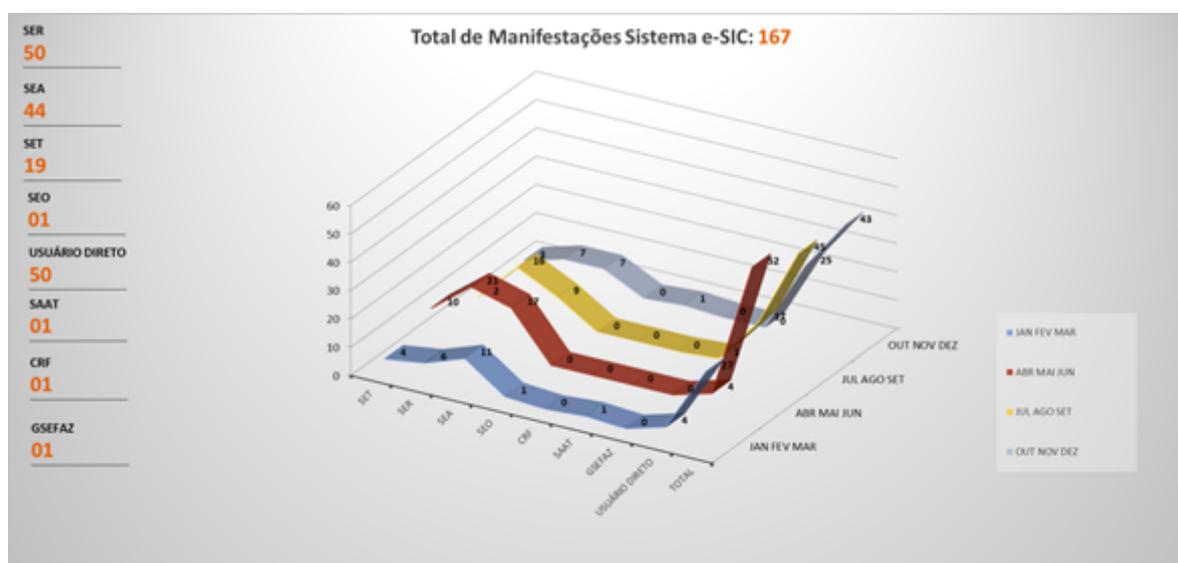
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

3. MANIFESTAÇÕES

Primeiramente, quanto às demandas encaminhadas pelos usuários por meio do Sistema e-SIC, cujo total foram 167 solicitações anuais a que se refere este relatório, informamos que 50 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 44 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 19 demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 demanda foi para a Secretaria Executiva de Orçamento/SEO, 01 solicitação destinava-se a Auditoria Tributária/AT, 01 manifestação foi encaminhada ao Conselho de Recursos Fiscais/CRF, 01 demanda era destinada ao Gabinete do Secretário/GSEFAZ e 50 solicitações foram respondidas diretamente ao usuário.

GRÁFICO 05:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES SISTEMA E-SIC

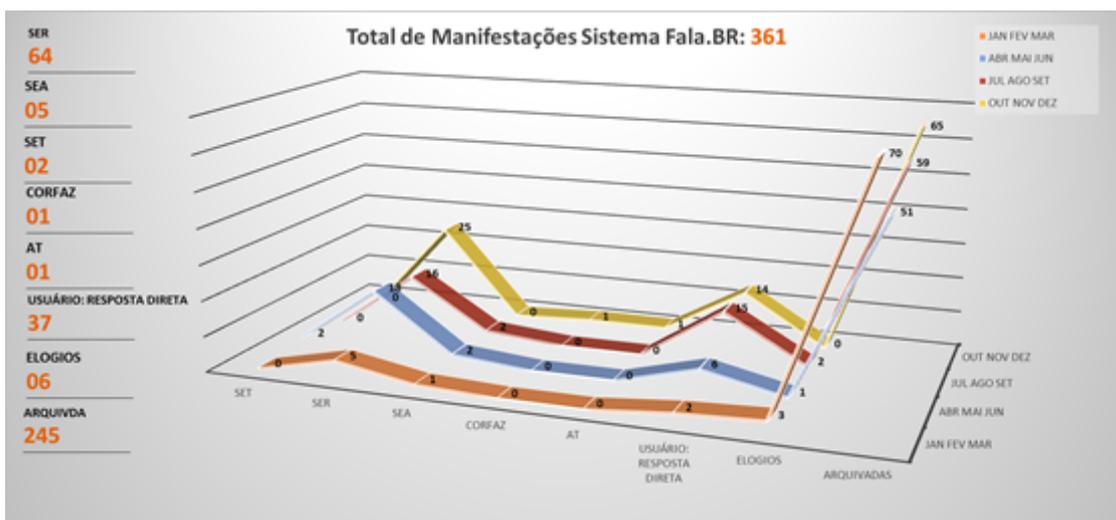


Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

Em relação às manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no ano de 2022, como mencionado anteriormente, foram um total de 361, observou-se que 245 foram arquivadas por falta de urbanidade, portanto, apenas 116 manifestações são efetivas.

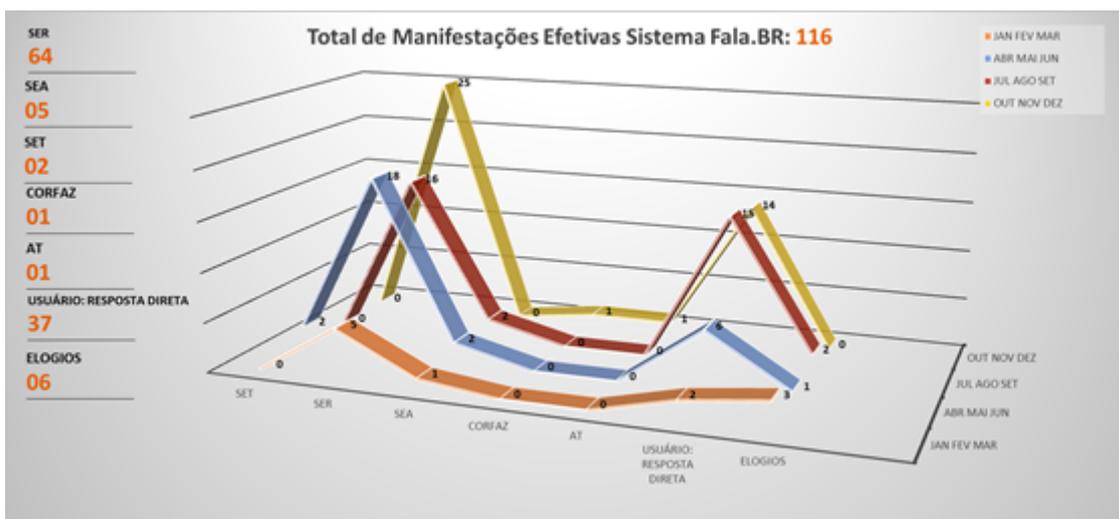
Das 116 manifestações efetivas encaminhadas a OUVFAZ, 64 foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 05 demandas foram encaminhadas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 demandas foram para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 solicitação destinava-se a Auditoria Tributária/AT, 01 demanda era destinada a Corregedoria Fazendária/CORFAZ, 37 manifestações foram respondidas diretamente ao usuário e 06 foram elogios encaminhados pelo usuário ao atendimento prestado pela Secretaria.

GRÁFICO 06:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES SISTEMA FALA.BR



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

GRÁFICO 07:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS SISTEMA FALA.BR



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

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 2022, totalizaram 901 manifestações, sendo que 422 foram recebidas pelo email institucional e 479 pelo Fale Conosco.

Informamos que das 422 mensagens recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária, 349 demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 26 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 06 demandas para à Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 08 demandas Auditoria Tributária/AT, 11 demandas para o Gabinete Sefaz e 22 demanda para outros setores.

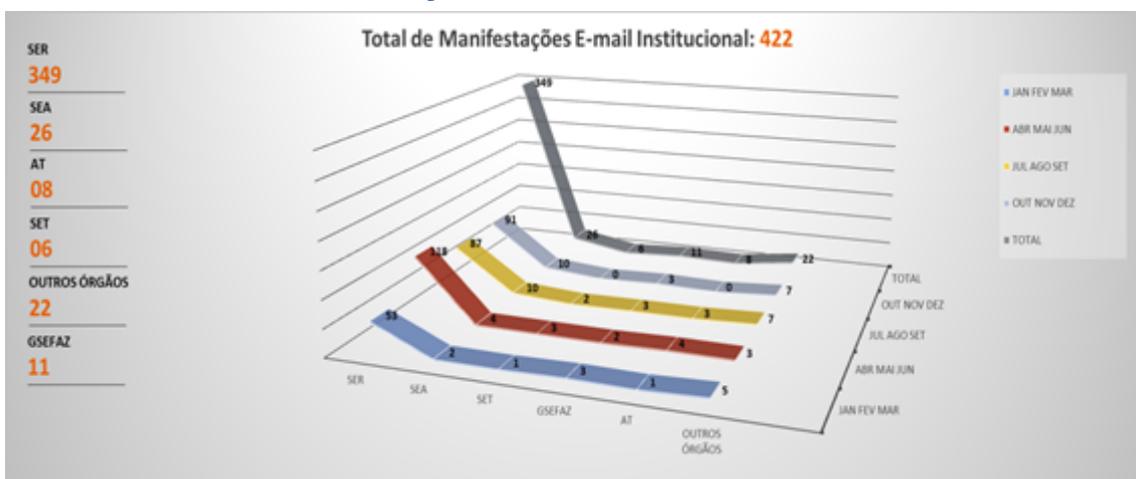
Quanto às 479 demandas anuais encaminhadas pelo Fale Conosco, foram destinadas 385 para a Secretaria Executiva da Receita/SER, 49 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 06 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 06 demandas para a Auditoria Tributária/AT, 03 demandas para o Gabinete Sefaz/GSEFAZ, 01 demanda para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF e 29 demandas foram destinadas a outros órgãos.

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 Gráfico 08 e Gráfico 09:

GRÁFICO 08:

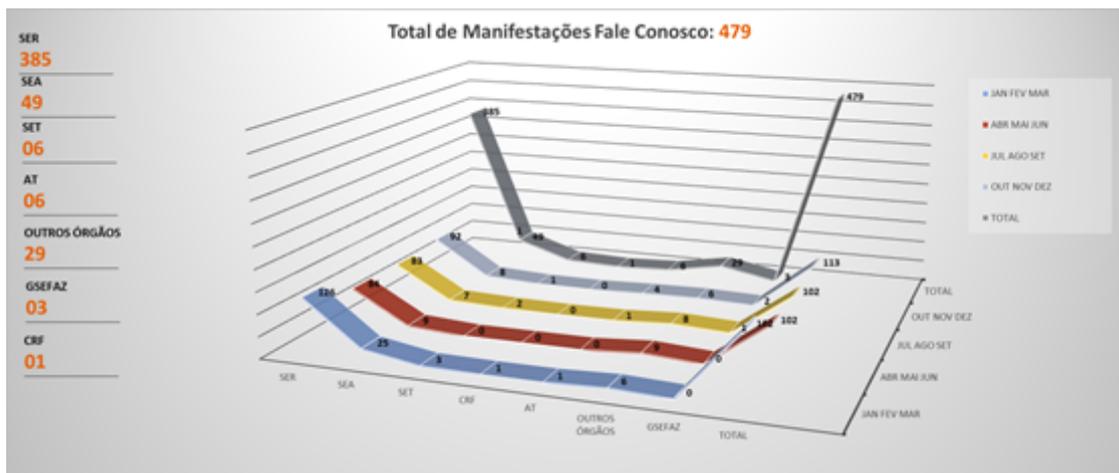
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E-MAIL INSTITUCIONAL



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

GRÁFICO 09:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES FALE CONOSCO



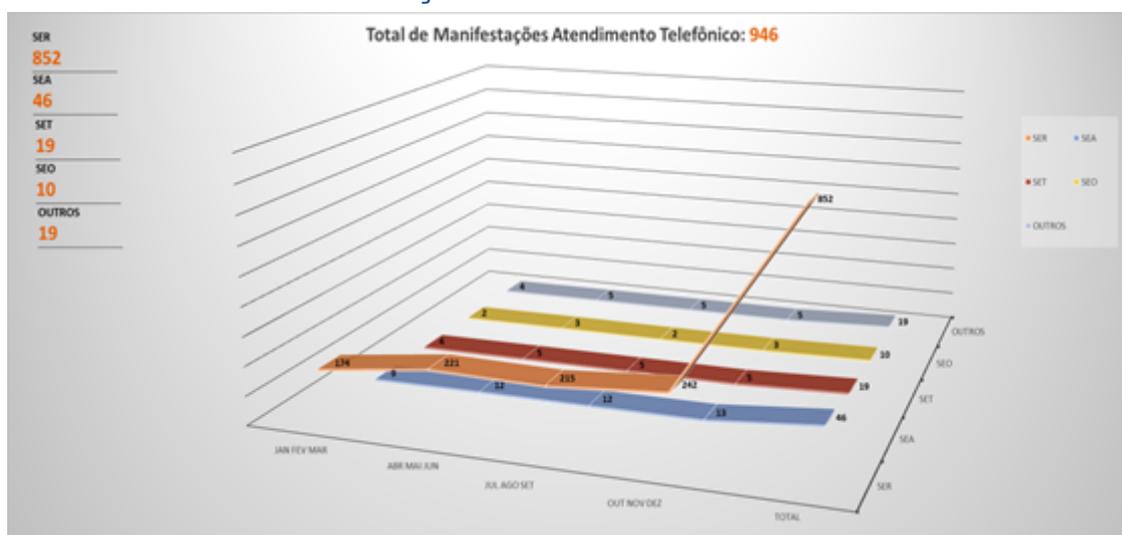
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022)

As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 946 ligações. Desse total 193 ligações foram recebidas nos meses de janeiro, fevereiro e março/2022; 246 atendimentos telefônicos foram realizados em abril, maio e junho/2022; 239 ligações foram recebidas de usuários nos meses de julho, agosto e setembro/2022 e 268 atendimentos via telefone ocorreram nos meses de outubro, novembro e dezembro/2022, dados correspondentes ao 1º, 2º, 3º e 4º Trimestre de 2022, respectivamente.

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 na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

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 72% do total das manifestações, seguida pela Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, com aproximadamente 7%, correspondendo a somatória de 79%.

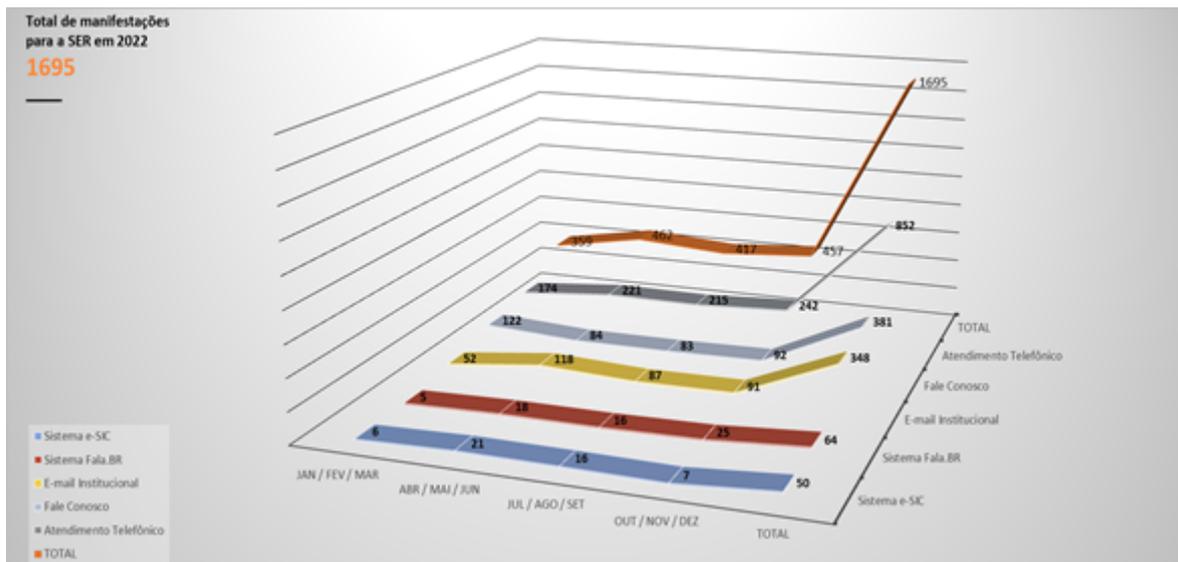
É importante ressaltar que muitas das áreas internas da Sefaz/AM demandadas durante o exercício de 2022 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de Ouvidoria Fazendária, quando acionadas.

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 aos 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 1.695 demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita/SER, 162 para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 52 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 11 foram encaminhadas à Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 455 manifestações foram destinadas a outros setores da Secretaria de Fazenda.

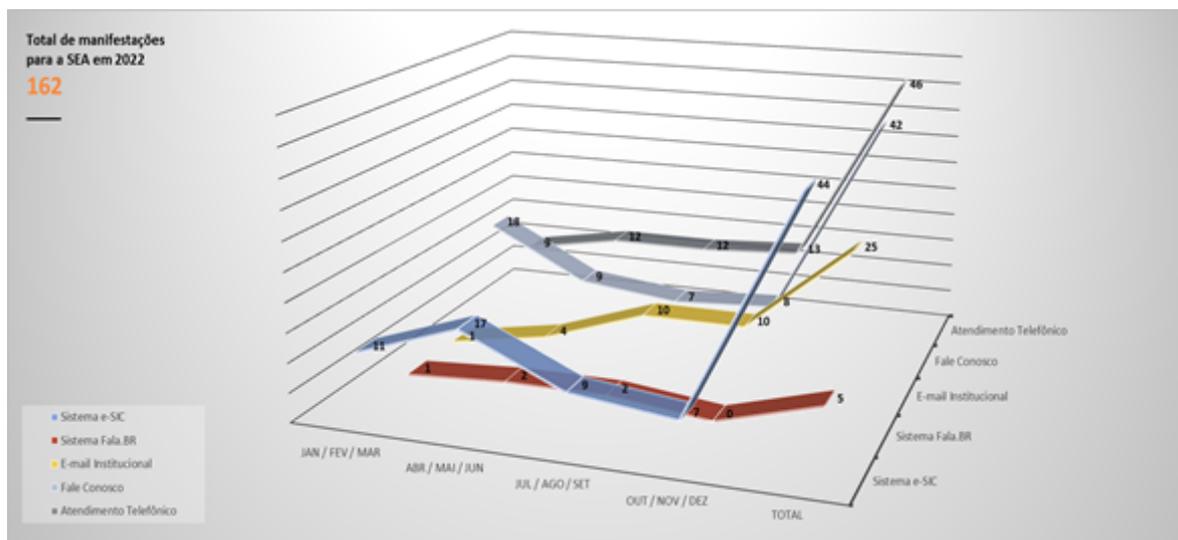
A distribuição do quantitativo de manifestações por Secretarias Executivas recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no Gráfico 11, 12, 13, 14 e 15.

GRÁFICO 11:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SER



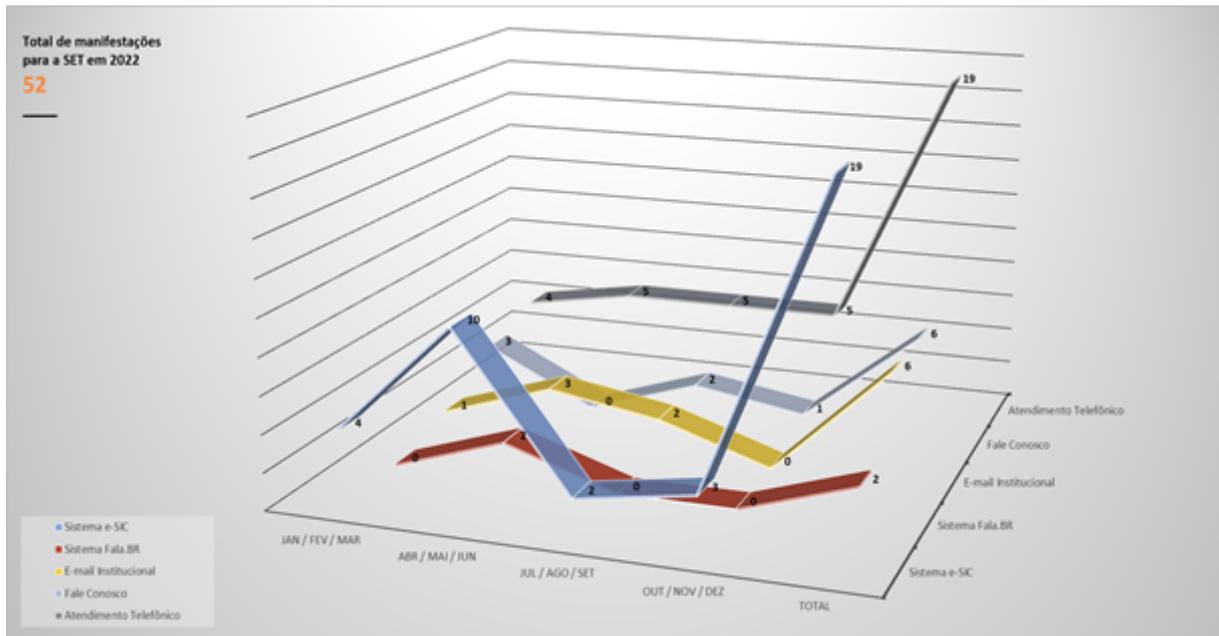
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2022 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

GRÁFICO 12:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SEA



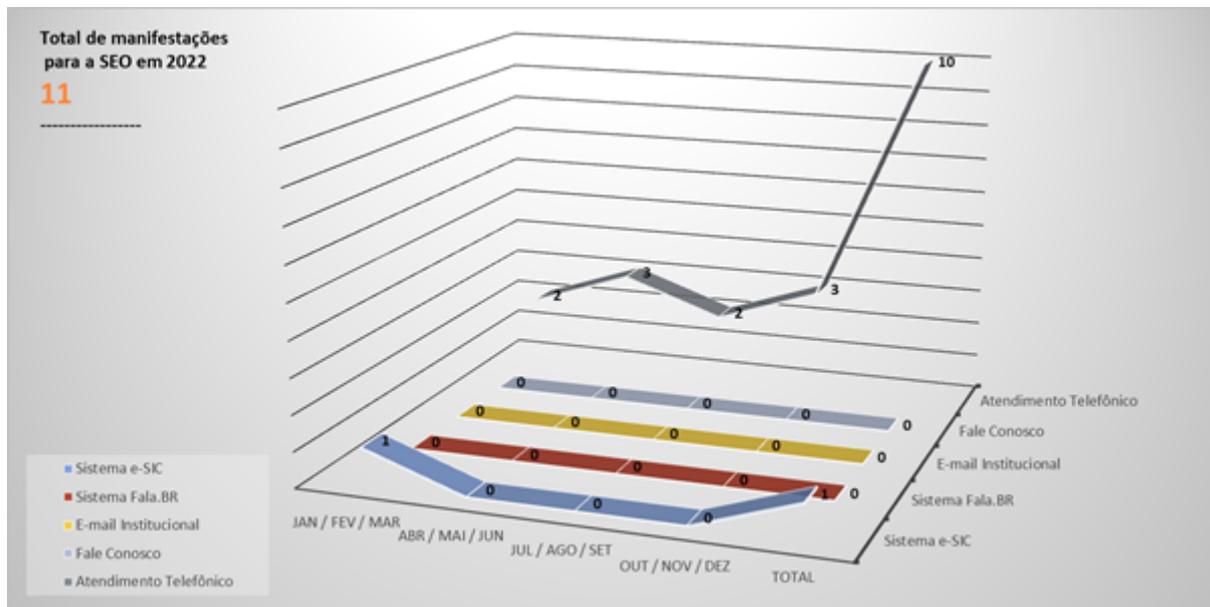
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2022 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

GRÁFICO 13:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SET



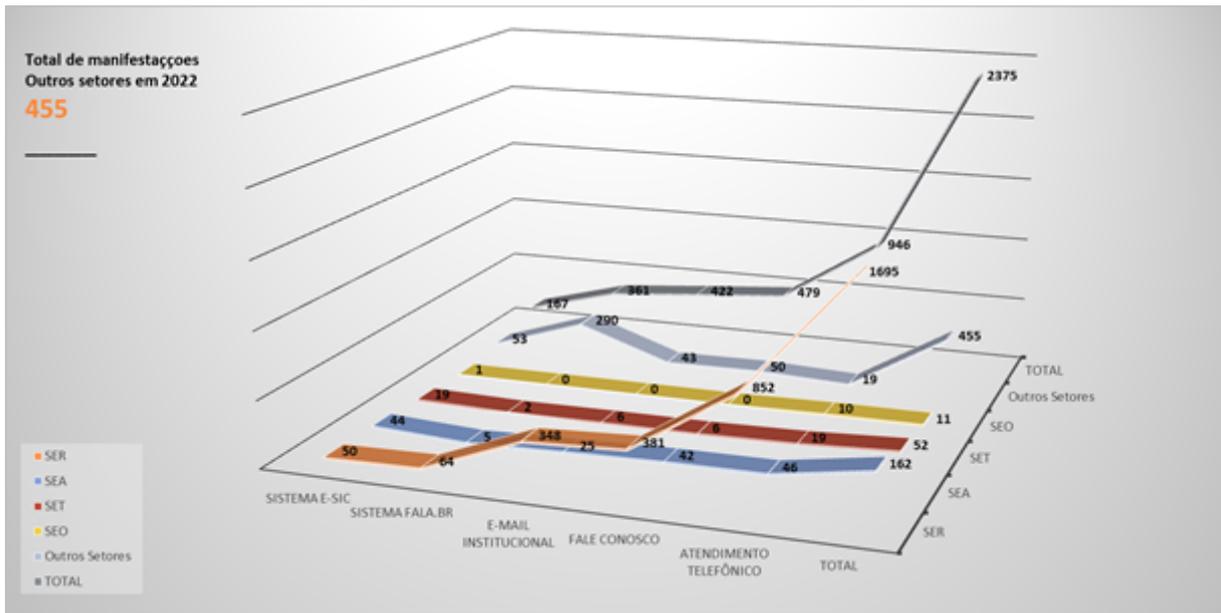
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

GRÁFICO 14:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SEO



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

GRÁFICO 15:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES OUTROS SETORES



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

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 da conseqüente redução do quadro funcional da instituição em razão do adoecimento e da aposentadoria 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 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 279 memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária no ano de 2022, 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, 230 foram respondidos pelos setores, correspondendo aproximadamente 82,44%.

Relatamos que os memorandos que se encontram fora do prazo de resposta até o fechamento deste relatório, dia 13 de fevereiro de 2023, são: Memorandos de Nº 001, 004, 005, 015, 034, 067, 073, 076, 126, 134, 141, 156, 159, 160, 164, 167, 168, 183, 184, 188, 189, 193, 195, 200, 202, 204, 206, 210, 213, 242, 243, 254, 255, 256, 258, 259, 260, 261, 263, 264, 279, 282, 287, 292, 300, 301, 302, 305 e 312/2021-OUVFAZ/SEFAZ, totalizando 49 memorandos, correspondendo a aproximadamente 17,56%.

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 2022.

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 as demandas respondidas fora do prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, determinado pela Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e fora do prazo de 30 dias prorrogáveis por igual período segundo a Lei nº 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 distribuídos trimestralmente.

	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
JAN FEV MAR	528	486	07	06	29
ABR MAI JUN	614	514	16	23	61
JUL AGO SET	592	505	17	23	47
OUT NOV DEZ	641	560	22	21	38
TOTAL	2.375	2.065	62	73	175

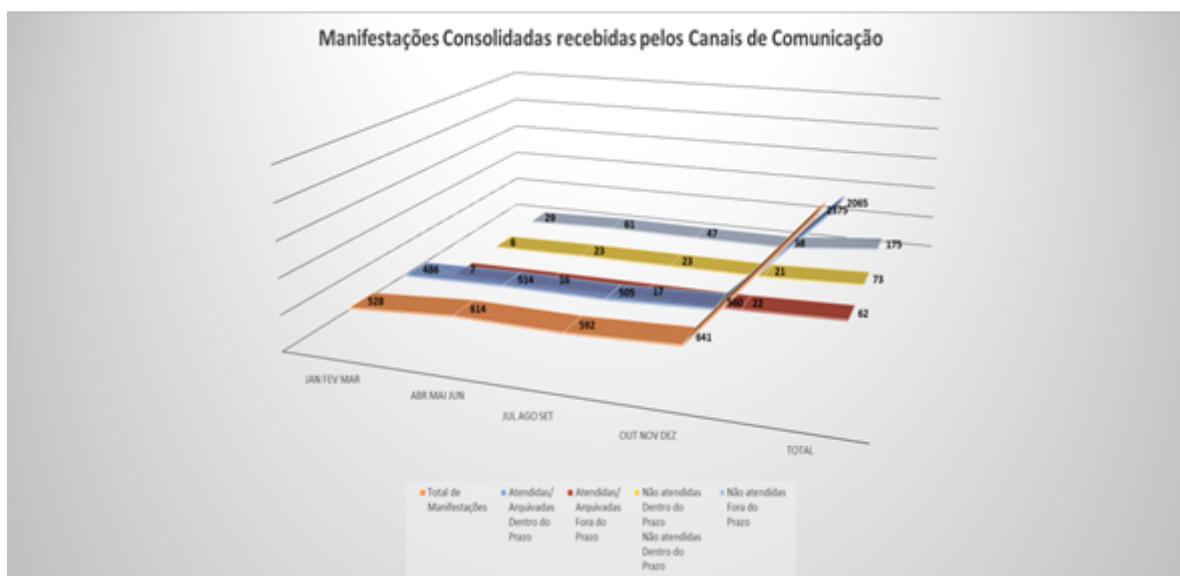
Tabela 01 – Manifestações recebidas trimestralmente durante o ano de 2022.º.

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	Atendidas Dentro do Prazo	Atendidas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
JAN FEV MAR	485	416	07	06	29
ABR MAI JUN	563	463	16	23	61
JUL AGO SET	533	446	17	23	47
OUT NOV DEZ	549	495	22	21	38
TOTAL	2.130	1.820	62	73	175

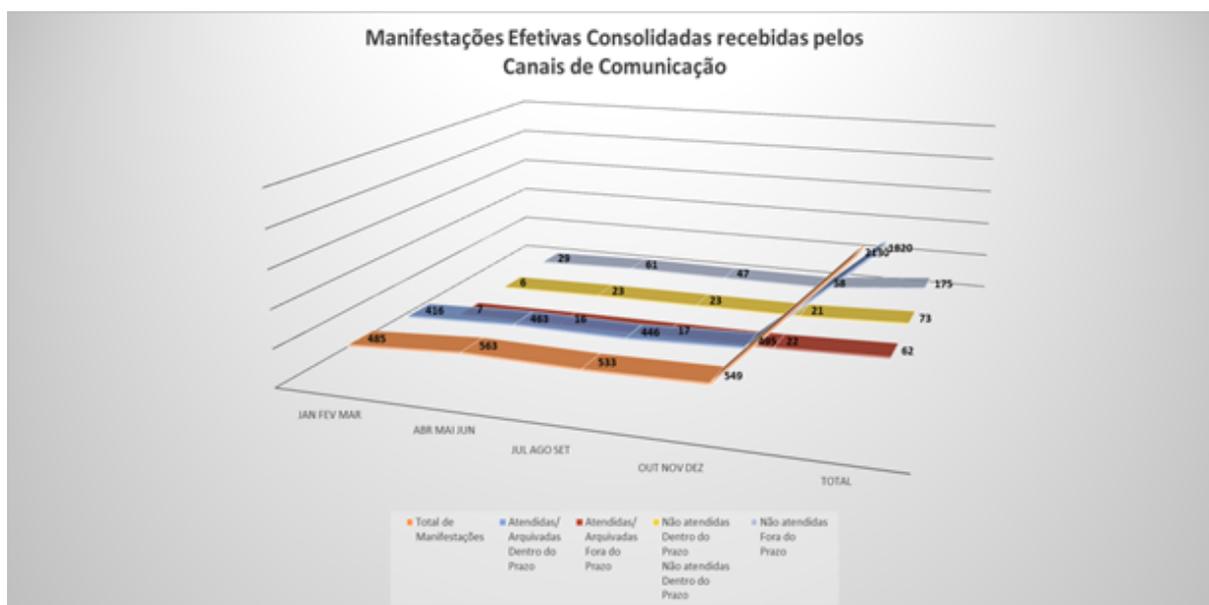
Tabela 01 – Manifestações recebidas trimestralmente durante o ano de 2022.º.

GRÁFICO 16:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 01



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

GRÁFICO 17:
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS CONSOLIDADAS NA TABELA 02



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2023).

Nas tabelas 03 e 04, abaixo, demonstramos o quantitativo do total de manifestações recebidas e manifestações efetivas distribuídos 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	167	119	21	19	08
Sistema Fala.BR	361	321	08	11	21
Atendimento Telefônico [*]	946	946	00	00	00
E-mail	422	310	19	21	72
Fale Conosco	479	369	14	22	74
TOTAL	2.375	2.065	62	73	175

Tabela 03 – Manifestações recebidas por cada Canal de Comunicação em 2022.

GRÁFICO 18:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 03



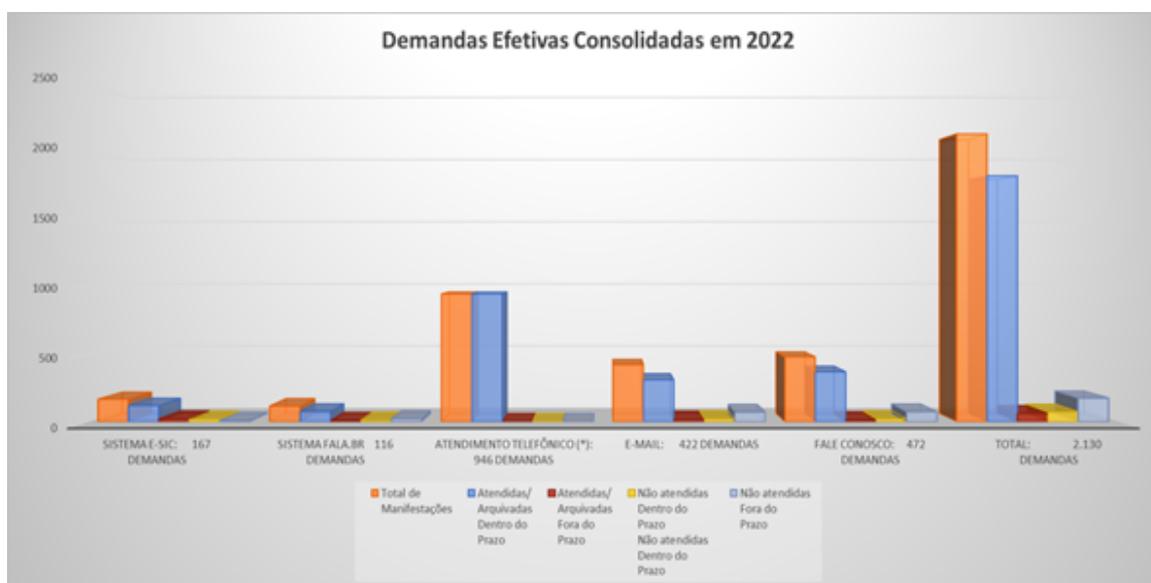
Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

	Total de Manifestações Efetivas	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	167	119	21	19	08
Sistema Fala.BR	116	76	08	11	21
Atendimento Telefônico (*)	946	946	00	00	00
E-mail	422	310	19	21	72
Fale Conosco	479	369	14	22	74
TOTAL	2.130	1.820	62	73	175

Tabela 04 – Manifestações Efetivas recebidas por cada Canal de Comunicação em 2022.

GRÁFICO 19:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 04



Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas em Dias/2022	
Sistema e-SIC	10,27 dias
Sistema Fala.BR	10,92 dias
Atendimento Telefônico	00,00 dias
E-mail	5,78 dias
Fale Conosco	5,43 dias

Tabela 05 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2022.

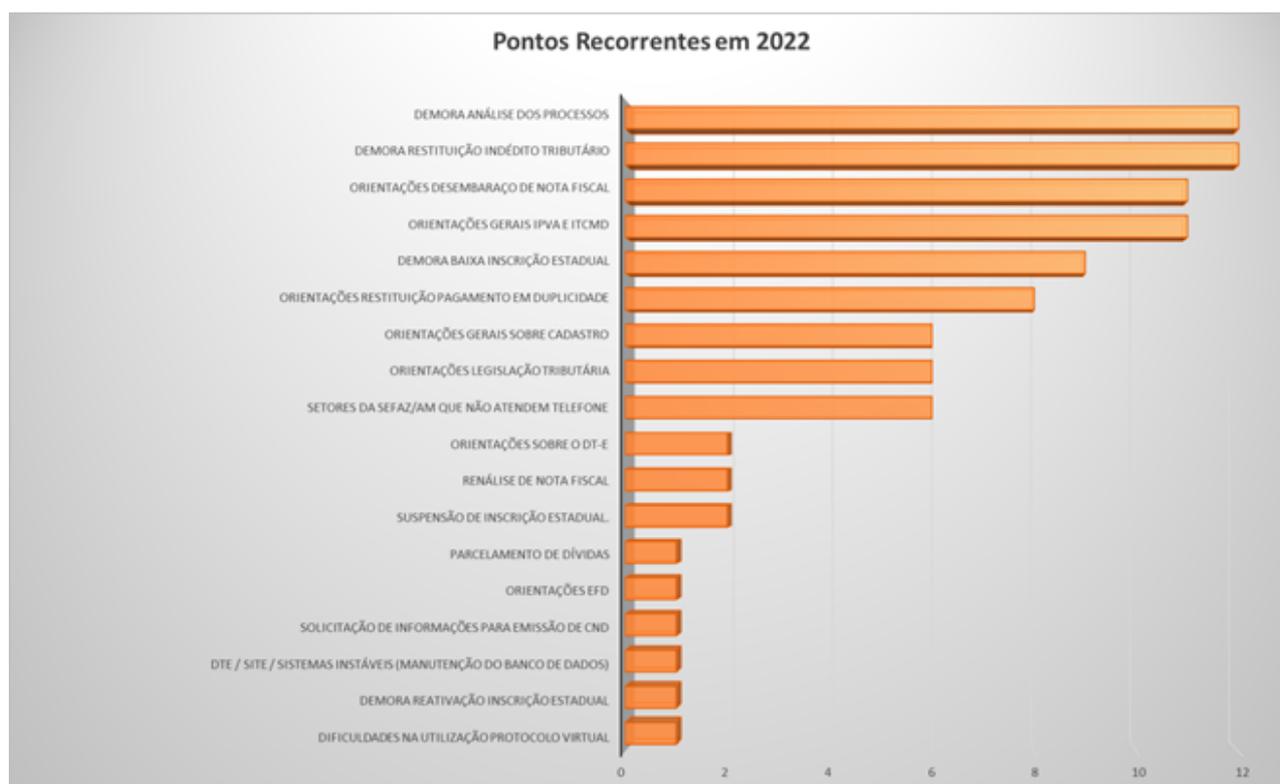
Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas em Dias/2022	
Sistema e-SIC	54,03 dias
Sistema Fala.BR	27,04 dias
Atendimento Telefônico	00,00 dias
E-mail	48,15 dias
Fale Conosco	37,95 dias

Tabela 06 – Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2022.

6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 18 pontos mais recorrentes durante o ano de 2022, em ordem decrescente de frequência demandada mensalmente pelo cidadão/contribuinte, foram os seguintes: Demora análise dos processos, Demora restituição indébito tributário, Orientações Desembaraço de Nota Fiscal, Orientações Gerais IPVA e ITCMD, Demora Baixa Inscrição Estadual, Orientações restituição pagamento em duplicidade, Orientações Gerais sobre cadastro, Orientações legislação tributária, Setores da Sefaz/AM que não atendem telefone, Orientações sobre o DT-e, Renálise de Nota Fiscal, Suspensão de Inscrição Estadual, Parcelamento de Dívidas, Orientações EFD, solicitação de informações para emissão de CND, DTE / Site / Sistemas instáveis (Manutenção do Banco de Dados), Demora Reativação Inscrição Estadual, Dificuldades na utilização Protocolo Virtual.

GRÁFICO 20:
PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2023 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rei2022> (dados de janeiro a dezembro de 2022).

A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária é destinada 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 trimestrais de Gestão da Ouvidoria Fazendária, referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março (1º trimestre); abril, maio e junho (2º trimestre); julho, agosto e setembro (3º trimestre) e outubro, novembro e dezembro (4º trimestre) para as Secretarias Executivas, objetivando dar conhecimento sobre as manifestações dos usuários e, sobretudo, os pontos recorrentes de reclamações para que sejam saneados com a maior brevidade possível.

Informamos que os Relatórios de Gestão da Ouvidoria 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/2022, observamos uma dificuldade em relação às respostas das manifestações aos usuários, pois 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), 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 referentes à demora na análise dos processos e falta de orientações.

Tais dificuldades, embora recorrentes, já encontram sua defesa na 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 compen-
diados em local de fácil acesso reduzem a necessidade de contato direto para simples orienta-
ção.

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 bus-
cado 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 durante o ano de 2022, 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 extremamente significativo dos elogios recebidos no ano de 2022, totalizando 3.132, enquanto que em 2021 foram recebidos 243 elogios, entre os meses de março e novembro/2021, demonstrando uma expressiva utilização da ferramenta de avaliação pelo cidadão/contribuinte.

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 idealizado uma homenagem aos três primeiros setores que tiveram destaque no ano de 2022, 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 20 de dezembro de 2022, 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 entregue ao Departamento de Controle de Entrada de Mercadorias/DECEM, conduzido pela servidora Andréa Corado e, enquanto o 3º lugar foi agraciado pelo Departamento de Informações Econômico-Fiscais/DEINF, chefiado pela servidora por Karén Valeska Cavalcante.

Avaliações sobre os atendimentos/elogios recebidos pela Sefaz/AM em 2022

SETORES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ASSEJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
CAC	1	4	3	1	23	6	7	6	5	3	5	1	65
DDGEP	-	-	-	-	-	1	1	3	-	-	1	5	11
DEARC	57	26	37	48	193	149	140	143	117	103	62	80	1.155
DEARF	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	5
DECEM	41	25	56	32	64	57	96	61	66	67	41	69	675
DEDIV	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
DEPAD	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
DEFIS	61	35	44	38	42	31	25	24	36	11	17	36	400
DEINF	57	44	32	15	59	66	56	43	52	31	41	43	539
DETIN	14	18	12	8	18	6	9	6	8	3	3	4	109
DETRI	1	1	1	-	3	5	1	2	26	20	4	19	83
DILOG	-	2		2	4	2	5	1	-	-	1	1	18
GSEFAZ	-	1	1	2	1	-	-	-	-	-	1	-	6
SEO	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2
SEFAZ	2	1	1	-	-	4	1	2	1	1	3	2	18
NEF	5	10	11	1	6	2	-	1	1	3	-	-	40
OUIDORIA	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2
TOTAL	239	168	198	148	415	329	341	292	313	244	181	262	3.132

Tabela 07 – Elogios recebidos pelos setores referentes aos meses de janeiro a dezembro 2022.



Anexo 01 – Entrega da Placa de Reconhecimento aos setores pelos elogios recebidos em 2022.



Anexo 02 – Entrega da Placa de Reconhecimento entregue pelo Secretário de Estado da Fazenda as Chefes de Departamento pelos elogios recebidos em 2022

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

AVALIAÇÃO X

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
12/01/2022 10:55

Remetente
[Redacted]

Assunto
Desembaraço

Avaliação
Excelente

Comentário
ótimo atendimento, todos os atendentes se empenharam para solu-
nossos problemas via e-mail e contato telefônico. Destaque pai
atendente Suzane que se esforçou para sanar todas as pendência...
empresa.

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELO SITE - FALE CONOSCO

	1/18/2022
	10:15:14 AM
Remetente	[Redacted]
E-Mail	[Redacted]
Assunto	Avaliação
Mensagem	Venho através do presente agradecer o tratamento dispensado na solução do problema da empresa a qual represento. o DECEM (SGCAD) foi de uma competência impar, respostas esclarecedoras e rápidas. De pronto agradeço a Sra. Roberta Villa, vem como, a Sra. Beatriz, pela gentileza com que nos atenderam. Servidores deste nível só me faz acreditar que este país tem jeito. Por mais servidores deste quilate. Luiz Serudo M. Neto

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

AVALIAÇÃO X

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
13/01/2022 10:17

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Gostaria de agradecer e parabenizar o excelente atendimento da equipe de funcionários do Prédio Anexo da Secretaria da Fazenda do Amazonas, desde segurança até o chefe da sessão, em especial os funcionários Ana e Rosivaldo que foram quem me atenderam diretamente !!! Parabéns !!!

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: Gerencia de Controle de Arrecadação; sgil@sefaz.am.gov.br
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
20/01/2022 09:24

Remetente
[Redacted]

Assunto
ITCMD

Avaliação
Excelente

Comentário
Atendimento no chat é muito bom. sou advogado em SP e gostaria que tivéssemos um atendimento desse tipo por aqui. Fui atendido pela Sra. Rosângela, que está de parabéns.

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

AVALIAÇÃO X

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

Data
20/01/2022 10:35

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Bom dia a todos
Quero deixar meu agradecimento ao setor de ipva e o chefe do setor, entrei no chat achando que não ia dar em nada, e me deparei com uma pessoa bem preparada com nome bárbara, que deu os passos de com dar entrada no meu desconto para quem dirige bem. As vezes temos muitas dúvidas sobre nossos direitos e achar alguém que possa nos ajudar sempre é excelente. excelente!

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

AVALIAÇÃO X

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: Gfis Gfis
Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
20/01/2022 11:43

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Gerência de Fiscalização - GFIS

Avaliação
Excelente

Comentário
Ótimo atendimento da Gerência de fiscalização - GFIS

Responder Responder a todos Encaminhar

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

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
01/02/2022 11:51

Remetente

Email

Assunto
Serviços Cadastrais

Avaliação
Excelente

Comentário
Atendentes são rápidos e objetivos...

E percebi muita clareza nas informações

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
09/03/2022 09:12

Remetente

Email

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Setor CAC, fui muito bem atendido pelo servidor Cristiano, atencioso, me tirou dúvidas de outros serviços, super rápido e eficiente, gostei muito do serviço, estão de parabéns!!

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
10/03/2022 13:13

Remetente

Email

Assunto
Serviços Cadastrais

Avaliação
Excelente

Comentário
Parabenizo o setor de cadastro pela atenção no atendimento, conhecimento técnico sobre o processo, orientações. Ficamos muito satisfeitos de ser tão bem orientados em uma situação de urgência. A Sra Karen em especial.

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
14/03/2022 14:36

Remetente

Email

Assunto
Outro Assunto

Outro Assunto
Estudo sobre a projeção de arrecadação de receitas de contribuição na fonte 0116 para os próximos 5 anos

Avaliação
Excelente

Comentário
Gostaria de agradecer muitíssimo pelo retorno quanto à solicitação exarada pela UEA via Ofício Nº 078/2022 - GR/UEA e que foi prontamente atendida pelo setor GANS/DEARC.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: gdd-sefaz@sefaz.am.gov.br
Cc: Ouvidoria SEFAZ
Sex, 01/04/2022 13:15

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
01/04/2022 12:15

Remetente

Email

Assunto
Débitos e Parcelamentos

Avaliação
Excelente

Comentário
Ótimo atendimento sempre que venho fazer emissão de CND.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: gdd-sefaz@sefaz.am.gov.br
Cc: Ouvidoria SEFAZ
Sex, 08/04/2022 10:19

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
08/04/2022 09:19

Remetente

Email

Assunto
Desembaraço

Avaliação
Excelente

Comentário
atendimento por email excelente, eficiente. Economizamos tempo e resolvemos a pendência. A SEFAZ ganha e o contribuinte também

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

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
12/04/2022 13:02

Remetente

Email

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário

Queria elogiar o atendimento eficaz e a competência da atendente Barbara .Todas as vezes que precisei de alguma informação ou que tive algum problema para solucionar, ela sanava-os de forma rápida e educada. A minha satisfação no órgão da secretaria da fazenda é satisfatória, sendo o melhor órgão.

acradecida

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: O Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: O Ouvidoria SEFAZ

Ter, 03/05/2022 13:41

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
03/05/2022 12:41

Remetente

Email

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário

Excelente atendimento Na agência de Humaitá.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: O ouvidora@sefaz.am.gov.br
Cc: O Ouvidoria SEFAZ

Qui, 04/05/2022 13:44

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
04/05/2022 12:44

Assunto
Público Interno SEFAZ

Setor
AITA - AGENCIA DA FAZENDA EM ITACOATIARA

Avaliação
Excelente

Comentário

Todos os assuntos que precisamos e os serviços, aqui em Itacoatiara conseguem me atender e responder com satisfação. Rosa Paula, muito prestativa e qualificada

Responder Responder a todos Encaminhar

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: O Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: O Ouvidoria SEFAZ

Qui, 04/05/2022 14:00

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
04/05/2022 13:00

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário

Excelente programa "Bom Condutor", beneficiando os condutores isentos de penalidades. Obrigado SEFAZ.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: O Gerencia de Cadastro
Cc: O Ouvidoria SEFAZ

Sex, 06/05/2022 10:49

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
06/05/2022 09:49

Remetente

Assunto
Serviços Cadastrais

Avaliação
Excelente

Comentário

SOLICITAÇÃO CADASTRAL REALIZADA DIANTE DE UM ATENDIMENTO EXCELENTE. AGÊNCIA PARINTINS

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

Data
17/05/2022 08:52

Remetente

Email

Assunto
Outro Assunto

Outro Assunto
Retenção Fiscal

Avaliação
Excelente

Comentário

Gostaria de agradecer a todos funcionários da Sefaz que me atenderam, foram todos muito gentis e atenciosos, obrigado.

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: O Gerencia de Debitos Fiscais
Cc: O Ouvidoria SEFAZ

Qui, 01/12/2022 14:02

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO:
EXCELENTE

Data
01/12/2022 13:02

Remetente

Assunto
Débitos e Parcelamentos

Avaliação
Excelente

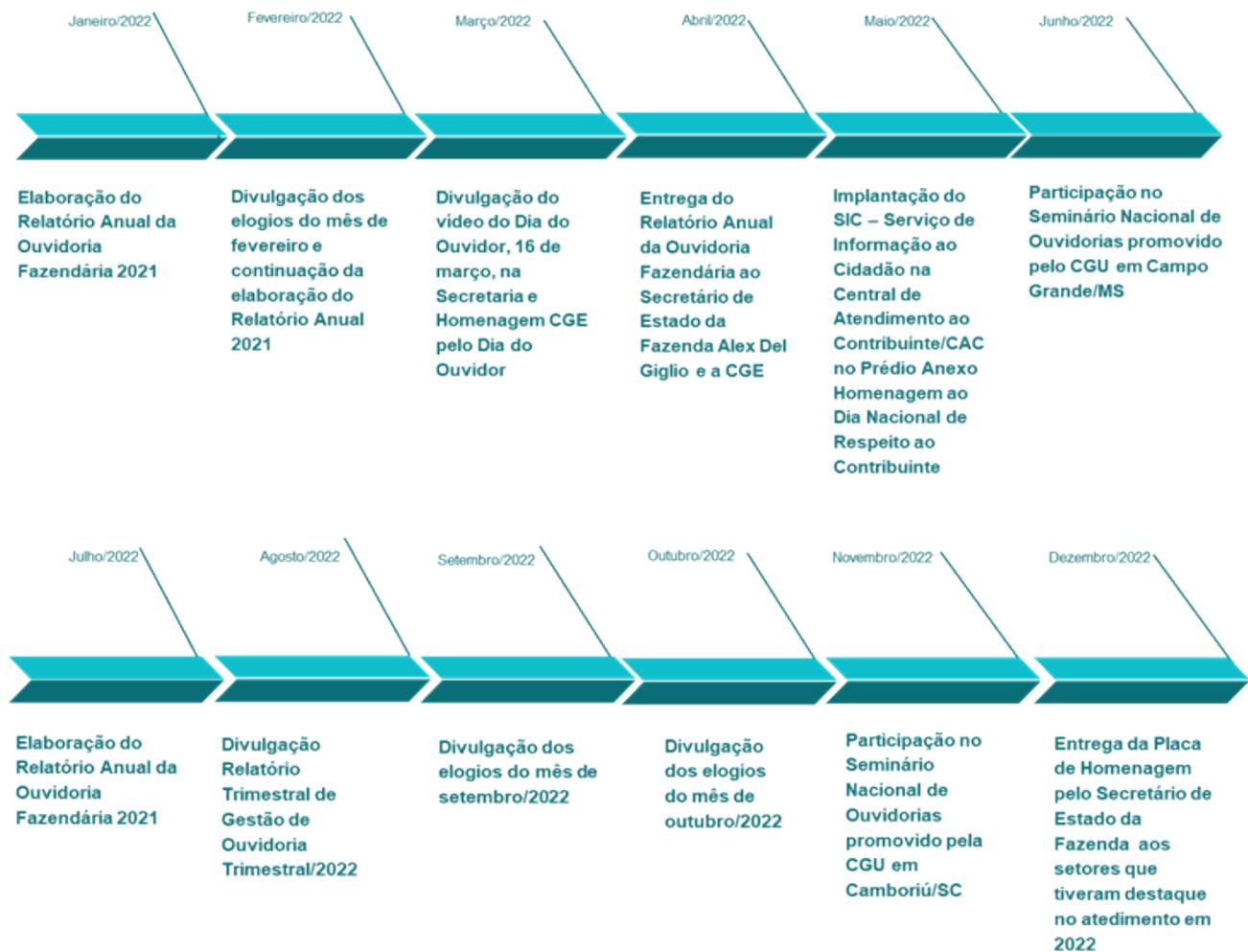
Comentário

Fui atendida na central de atendimento pelo colaborador Carlos, a qual atendeu-me muito bem e resolveu a demanda.

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, no período de janeiro/2022 até dezembro/2022. 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

A Ouvidoria Fazendária implementou diversos projetos em 2022, entre eles destacamos implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Em adequação à Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda, implantou o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), em 16 de maio de 2022. O evento de lançamento oficial da plataforma na modalidade presencial tem como objetivo estabelecer um canal direto do contribuinte para pedidos de informação do órgão fazendário. A cerimônia, que contou com a presença do secretário de Fazenda Alex del Giglio, aconteceu na Central de Atendimento da Sefaz (CAC), no prédio anexo à sede desta Secretaria.

O lançamento do SIC presencial concretiza mais um passo que aproxima o cidadão ao fisco estadual, fazendo da voz do contribuinte um instrumento de constante aperfeiçoamento dos serviços públicos.

A Sefaz passou a disponibilizar um computador para que o contribuinte realize o seu autoatendimento, um funcionário treinado da Sefaz irá auxiliar aqueles que ainda não têm domínio da ferramenta digital, assim como para os cidadãos que não têm acesso à internet, ou computador na sua casa, ou mesmo um celular poderão solicitar informações de forma presencial.

A Figura 01, abaixo, refere-se a matéria de implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na Central de Atendimento ao Contribuinte (CAC).

FIGURA 1:
IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)



A Ouvidoria Fazendária implementou diversos projetos em 2022, entre eles destacamos implantação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Em adequação à Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda, implantou o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), em 16 de maio de 2022. O evento de lançamento oficial da plataforma na modalidade presencial tem como objetivo estabelecer um canal direto do contribuinte para pedidos de informação do órgão fazendário. A cerimônia, que contou com a presença do secretário de Fazenda Alex del Giglio, aconteceu na Central de Atendimento da Sefaz (CAC), no prédio anexo à sede desta Secretaria.

FIGURA 01.02:

IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)



FIGURA 01.03:

CIDADÃO ELOGIOANDO (SIC)



FIGURA 01.04:

IMPLANTAÇÃO DO SIC PRESENCIAL



FIGURA 01.05:

CIDADÃO ELOGIOANDO (SIC)



FIGURA 01.06:

IMPLANTAÇÃO DO SIC PRESENCIAL



FIGURA 01.07:

CIDADÃO ELOGIOANDO (SIC)



Em maio de 2022, foi comemorado o Dia Nacional de Respeito ao Contribuinte, a Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária realizou uma campanha de valorização do usuário dos serviços públicos no âmbito do órgão fazendário.

Servidores da Central de Atendimento ao Contribuinte (CAC), responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), receberam e parabenizaram os contribuintes presentes no CAC, com direito a uma cesta de chocolates dedicada ao cidadão.

FIGURA 2:
DIA NACIONAL DO CONTRIBUINTE



FIGURA 02.01:
DIA NACIONAL DO CONTRIBUINTE

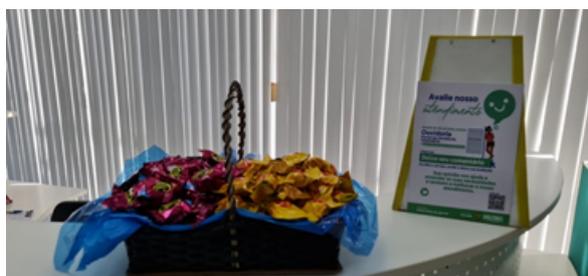


FIGURA 02.02:
DIA NACIONAL DO CONTRIBUINTE

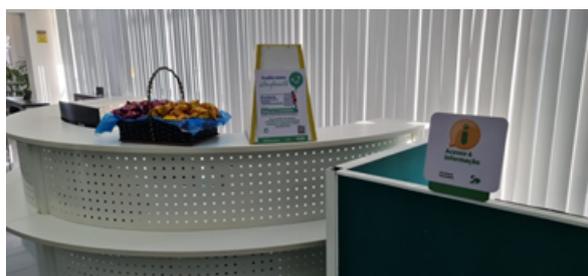


FIGURA 02.03:
DIA NACIONAL DO CONTRIBUINTE



Assim como foi realizado na capital, com o objetivo de explorar diferentes estratégias de divulgação, a Ouvidoria Fazendária elaborou modelos de banners para as agências e postos de arrecadação do interior do Estado do Amazonas, visando dar amplo conhecimento ao público interno (servidores e colaboradores lotados no interior do Estado) e externo (contribuinte e cidadãos do interior) 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:

BANNER INFORMATIVO DIRECIONADO AS AGÊNCIAS E POSTOS DE ARRECADAÇÃO DO INTERIOR DO ESTADO DO AMAZONAS



FIGURA 4:
BANNER INFORMATIVO SOBRE A OUVIDORIA FAZENDÁRIA CAPITAL



Foram divulgados por meios eletrônicos e digitais o Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária/2022 com o resumo consolidado das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária, informando o total de manifestações recebidas trimestralmente em 2022. No resumo do relatório, verifica-se o total de atendimento recebidos pelos canais de comunicação, total de manifestações recebidas pelo sistema Fala.BR, total de manifestações recebidas pelo sistema e-SIC, total de manifestações recebidas pelo e-mail institucional, total das manifestações recebidas pelo canal Fale Conosco, total de manifestação recebidas pelo canal atendimento telefônico, tempo médio de resposta em dias das manifestações atendidas e não atendidas, pontos recorrentes no trimestre, sugestões de melhorias e satisfação do usuário.

Os relatórios trimestrais de Gestão da Ouvidoria Fazendária/2022 estão disponíveis por meio do Portal da Ouvidoria (<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2022>), hospedado no site da Sefaz/AM.

FIGURA 5:

RESUMO DO RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA



Em 01 de julho de 2021 foi implantada a Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz/, no 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 e péssimo. A identificação do cidadão é opcional, assim como o campo de comentários

FIGURA 6:

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 7:
MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO



Os elogios encaminhados pelos usuários aos setores pela Avaliação de Satisfação do Atendimento foram divulgados, a partir do mês de janeiro/2022 até dezembro/2022, como demonstrado na Figura 10 abaixo.

FIGURA 8:
ELOGIOS DOS USUÁRIOS AOS SETORES



Com a receptividade muito positiva dos elogios pela casa, causando notório engajamento e motivação dos servidores e colaboradores que buscaram aprimorar cada dia mais o atendimento aos cidadãos/contribuintes, foi entregue uma placa de reconhecimento aos três setores destaque em excelência no atendimento em 2022, assim como todos os setores que receberam elogios receberam uma estrelinha de parabéns dos elogios recebidos pelo contribuinte/cidadão.

FIGURA 9:
PLACA DE HOMENAGEM AOS SETORES DESTAQUE EM 2022



FIGURA 9.1:
ESTRELAS AOS SETORES DESTAQUE EM 2022



9.2 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvidoria Fazendária

A Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária homenageou os setores que mais receberam elogios no atendimento ao público em 2022. O Secretário de Estado da Fazenda, Alex Del Giglio, entregou placa de reconhecimento, ao lado da Secretária Executiva de Assuntos Administrativos, Alana Valério, aos setores Dearc (Arrecadação), Decem (Desembaraço) e Deinf (Cadastro).

FIGURA 10: PUBLICAÇÃO DO JORNAL DO COMÉRCIO

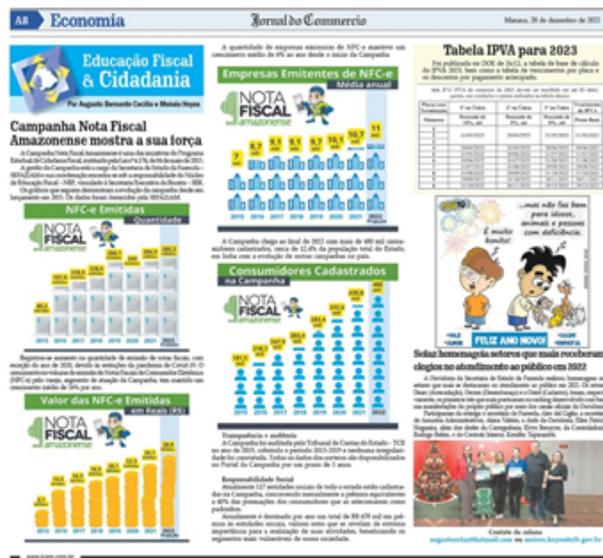
Sefaz homenageia setores que mais receberam elogios no atendimento ao público em 2022

A Ouvidoria da Secretaria de Estado de Fazenda realizou homenagem aos setores que mais se destacaram no atendimento ao público em 2022. Os setores Dearc (Arrecadação), Decem (Desembaraço) e o Deinf (Cadastro), foram, respectivamente, os primeiros três que mais pontuaram no ranking desenvolvido com base nas manifestações do próprio público por meio dos canais oficiais da Ouvidoria.

Participaram da entrega o secretário de Fazenda, Alex del Giglio, a secretária de Assuntos Administrativos, Alana Valério, a chefe da Ouvidoria, Ellen Patricia Nogueira, além dos chefes da Corregedoria, Elvys Benayon, da Controladoria, Rodrigo Bekém, e do Controle Interno, Keniffer Tupinambá.



Contato da coluna
augustosefaz@hotmail.com ou moises.hoyos@rfb.gov.br



The newspaper page includes several sections: 'Educação Fiscal & Cidadania', 'Campanha Nota Fiscal Amazonense mostra a sua força', 'Empresas Emitentes de NFC-e', 'Consumidores Cadastrados', and 'Tabela IPVA para 2023'. It also features a 'Feliz Aniversário' graphic and a 'Sefaz homenageia setores que mais receberam elogios no atendimento ao público em 2022' article.

A Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária, participou dos Seminários Nacionais de Ouvidoria promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), coordenada pela Controladoria Geral da União (CGU).

FIGURA 11: PUBLICAÇÃO DO JORNAL DO COMÉRCIO

Matoos, 22 de junho de 2022

Sefaz/AM participa da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria



A chefe da Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM), Ellen Patricia Nogueira da Costa, participou na última semana da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria, evento que aconteceu durante os dias 14 e 15 de junho.

Ocorrido no auditório do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia de Mato Grosso do Sul (CREA-MS), reuniu ouvidores, servidores de ouvidorias de vários estados do País, para discutir temas atuais e de grande relevância para o aprimoramento das ouvidorias públicas de toda a Federação.

A Rede Nacional de Ouvidorias é um fórum de integração das ouvidorias públicas, em busca da consolidação de uma agenda nacional de ouvidoria pública e participação social, e para a garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos.



The newspaper page includes sections: 'Educação Fiscal & Cidadania', 'RECEITA FEDERAL SUSPENDE NECESSIDADE DE AUTENTICAÇÃO DOCUMENTAL', 'Sefaz divulga nomes dos cidadãos e entidades premiadas na campanha Nota Fiscal Amazonense', and 'Sefaz/AM participa da segunda edição dos Seminários Nacionais de Ouvidoria'. It also features a 'Corra É hoje!' graphic and a 'Contato da coluna' section.

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 divulgaram os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Fazendária em 2022.

FIGURA 12:
MATERIAIS DA ASTATE E SINDTATE



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, e considerando que a Ouvidoria Fazendária foi criada para possibilitar a participação dos cidadãos, aprimorando o controle social sobre as atividades da Secretaria de Estado da Fazenda, podemos afirmar que a esta unidade tem cumprido com o seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a SEFAZ, assim como entre as unidades internas da instituição.

O trabalho realizado pela Ouvidoria buscou auxiliar o cidadão na defesa de seus direitos, por meio do diálogo, do monitoramento, com a devida prestação de contas das manifestações e demandas recebidas, atuando na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, e buscando sempre agir de acordo com as diretrizes da ética, eficiência, sigilo, bem como transparência nas relações entre o Estado e a sociedade.

Portanto, o foco maior da Ouvidoria Fazendária foi reafirmado neste exercício de 2022, pois promoveu oportunidades de contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela SEFAZ/AM, aprimorando a sua forma de atuação. Para alcançar esse fim, destacamos que foi instituído nesse ano de forma presencial o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, trazendo grandes ganhos para a relação contribuinte/instituição.

Ademais, os demais canais de comunicação continuaram desempenhando seu papel, e foram muito mais demandados que no ano anterior, possibilitando a realização de mais avaliações pelos usuários acerca dos atendimentos prestados pelos setores, motivo pelo qual os elogios dos usuários se multiplicaram exponencialmente.

Observa-se sim, que ainda há muito que pode ser feito, mas ressaltamos que considerando o quadro reduzido desta unidade, que estava composto por uma servidora e uma estagiária, e tendo em vista tudo que foi realizado no ano de 2022, resta-nos evidente a atuação ativa da Ouvidoria.

Para o ano de 2023, considerando a realização no ano de 2022 do Concurso Público para suprir demanda de servidores efetivos na SEFAZ, espera-se um reforço dos quadros da Ouvidoria, a fim de que se possa dar andamento na implantação de diversos projetos, como o desenvolvimento de fluxos de trabalho, manualização das atividades, criação de novos canais de comunicação e adoção de um sistema de gestão, o que permitirá um acompanhamento mais preciso e qualificado acerca das manifestações recebidas ao longo do ano.

Assim, 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/

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 2022

Manaus, fevereiro de 2023.

Secretaria de
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

**Ouvidoria
Fazendária**