



OUVIDORIA FAZENDÁRIA



Alex Del Giglio

Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas

Rodrigo Belém Lima

Chefe da Corregedoria

Ellen Patricia Nogueira Da Costa

Responsável pela Ouvidoria—Portaria N° 0363/2020-GSEFAZ

Elvys da Silva Benayon

Responsável pela Ouvidoria—Portaria N° 0363/2020-GSEFAZ

Keniffer Cavalcante Tupinambá

Assessora II da Corregedoria





SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA FAZENDÁRIA

Janeiro/2021

Manaus • fevereiro de 2021



ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO	4
2. CANAIS DE OUVIDORIA	5
3. ATENDIMENTOS.....	6
4. MANIFESTAÇÕES.....	7
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES	11
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	15
7. SUGESTÕES DE MELHORIA	16
8. SUSTAÇÃO DO CONTRIBUINTE	17
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	19



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, apresenta o seu Relatório Mensal de Gestão, contendo os resultados obtidos referente ao mês de janeiro de 2021.

A Ouvidoria Fazendária representa o cidadão junto à Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas. Trata-se de um canal direto e permanente de comunicação, no qual o cidadão poderá reclamar, denunciar, sugerir e elogiar a atuação da Sefaz Amazonas.

O setor recebe e avalia a manifestação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios - relacionada 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 ao cidadão.

Em razão da nova onda de Covid-19 no Estado do Amazonas, a Sefaz/AM retornou ao regime de teletrabalho, conforme Portaria nº 0005/2021-GSEFAZ, de 08 de janeiro de 2021. Desta forma, a Ouvidoria Fazendária e os demais setores da Secretaria da Fazenda passaram a desempenhar suas atividades remotamente, o que pode explicar o alto índice de demandas pelos Canais da Ouvidoria, sobretudo, o atendimento por telefone que será melhor detalhado nos tópicos a seguir.



2. CANAIS DE OUVIDORIA

Os canais de ouvidoria disponíveis por meio do Portal da Ouvidoria (<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>), hospedado no site da Sefaz/AM, objetiva promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como sujeito pleno de direitos. Desta forma, todas as demandas recebidas pelos canais deverão ser, prontamente, encaminhadas aos setores competentes para análise, providências e resposta no prazo de 10 dias.

As consultas simples poderão ser realizadas pelo cidadão por meio do telefone **[92] 2121-1919** e demandas mais complexas são recedidas pelo e-mail: **ouvidoria@sefaz.am.gov.br**, assim como pelos Sistemas: **Fala.BR** (Canal de integração do usuário dos serviços públicos com o Governo para realizar sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações e acompanhar manifestações) e **e-SIC** (Canal de envio de pedidos de acesso à informação, com informações sobre a Lei de Acesso à Informação e o Serviço de Informações ao Cidadão).

Relatamos que a modalidade de atendimento presencial foi suspensa em decorrência do Decreto nº 43.235, de 23 de dezembro de 2020, contudo as atividades da Ouvidoria Fazendária estão sendo desenvolvidas normalmente na modalidade teletrabalho. Destacamos, inclusive, o aumento das demandas encaminhadas pelos usuários aos canais de comunicação da Ouvidoria.



3. ATENDIMENTOS

Em janeiro/2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu 220 (duzentas e vinte) demandas nos 20 dias úteis do mês. Desse total, 61 (sessenta e um) foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria e 142 (cento e quarenta e dois) atendimentos telefônicos. As outras 09 (nove) demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.BR e 08 (oito) solicitações do Sistema e-SIC, volume ilustrado no gráfico a seguir.

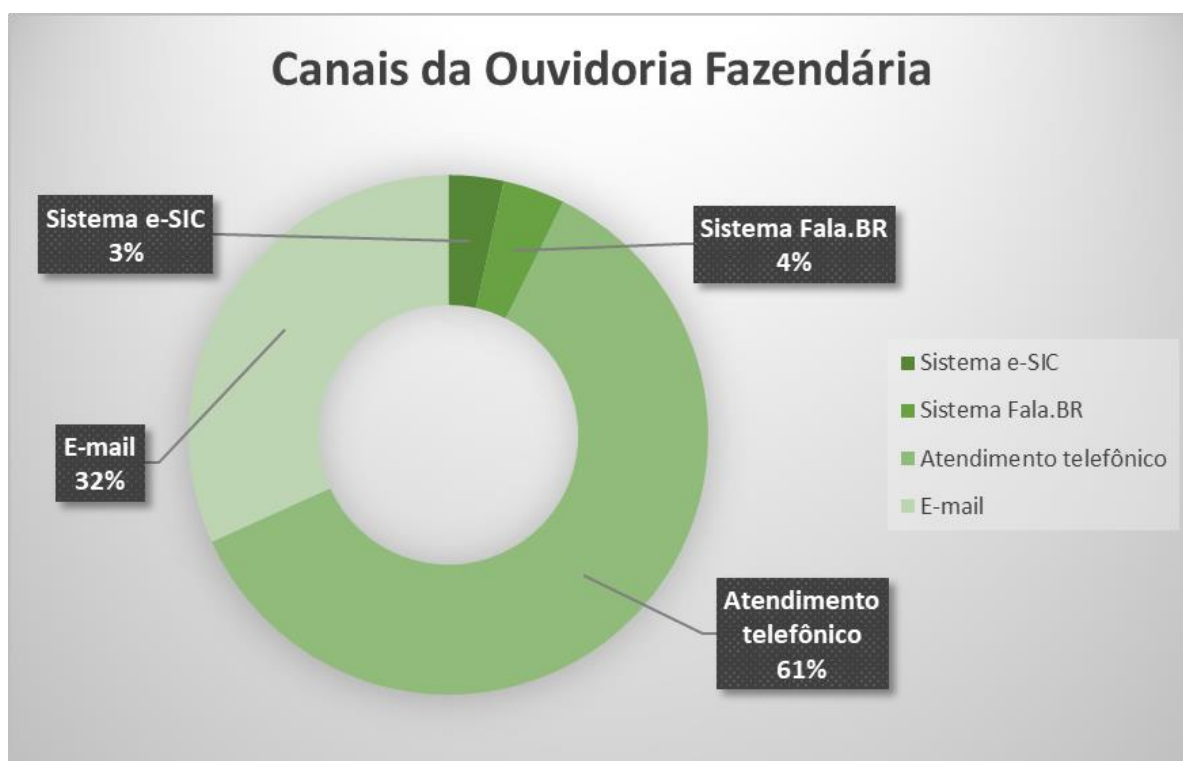


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais de ouvidoria.



4. MANIFESTAÇÕES

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 09 [nove] manifestações, observou-se que 07 [sete] foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER e 02 [duas] foram respondidas diretamente aos usuários solicitando informações e dados complementares para que fosse possível encaminhar à área competente.

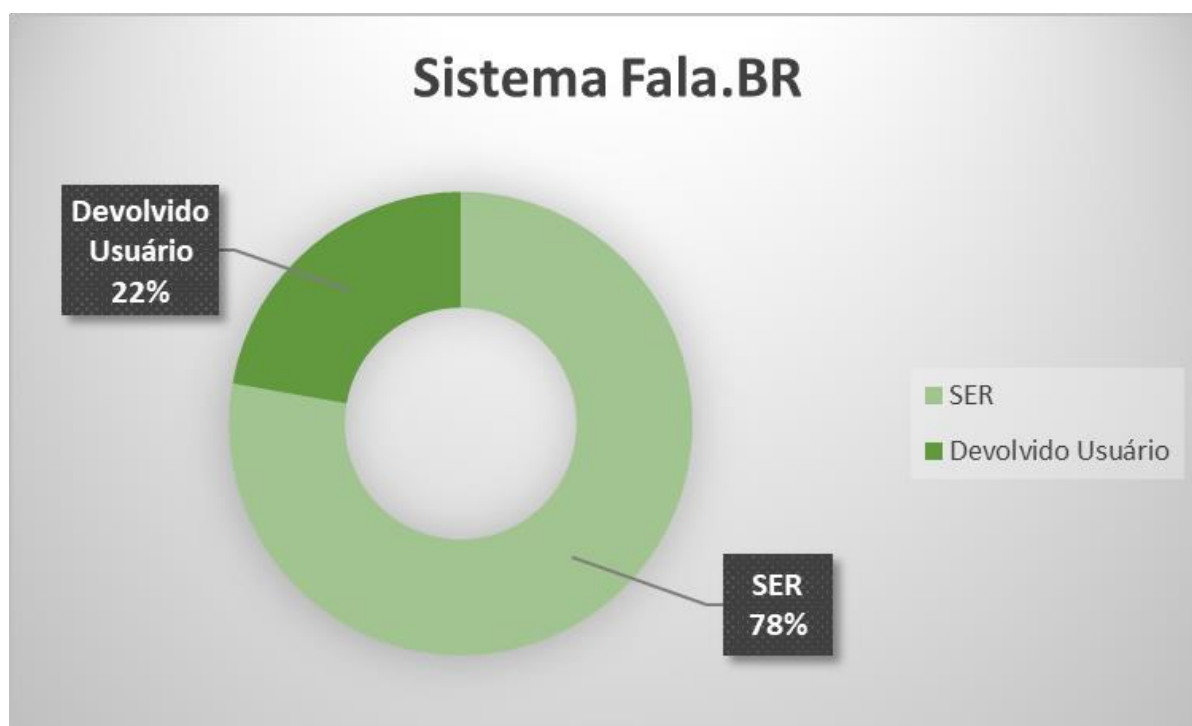


Gráfico 2 – Manifestações Sistema Fala.BR.



Quanto as demandas encaminhadas pelos usuário pelo Sistema e-SIC, cujo total corresponderam a 08 [oito] solicitações, verificamos que 75% [setenta e cinco por cento] destinavam-se a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, enquanto 25% [vinte e cinco por cento] foram encaminhadas a Secretaria Excecitiva da Receita/SER, correspondendo a 06 [seis] e 02 [duas] solicitações para as Secretarias, respectivamente.

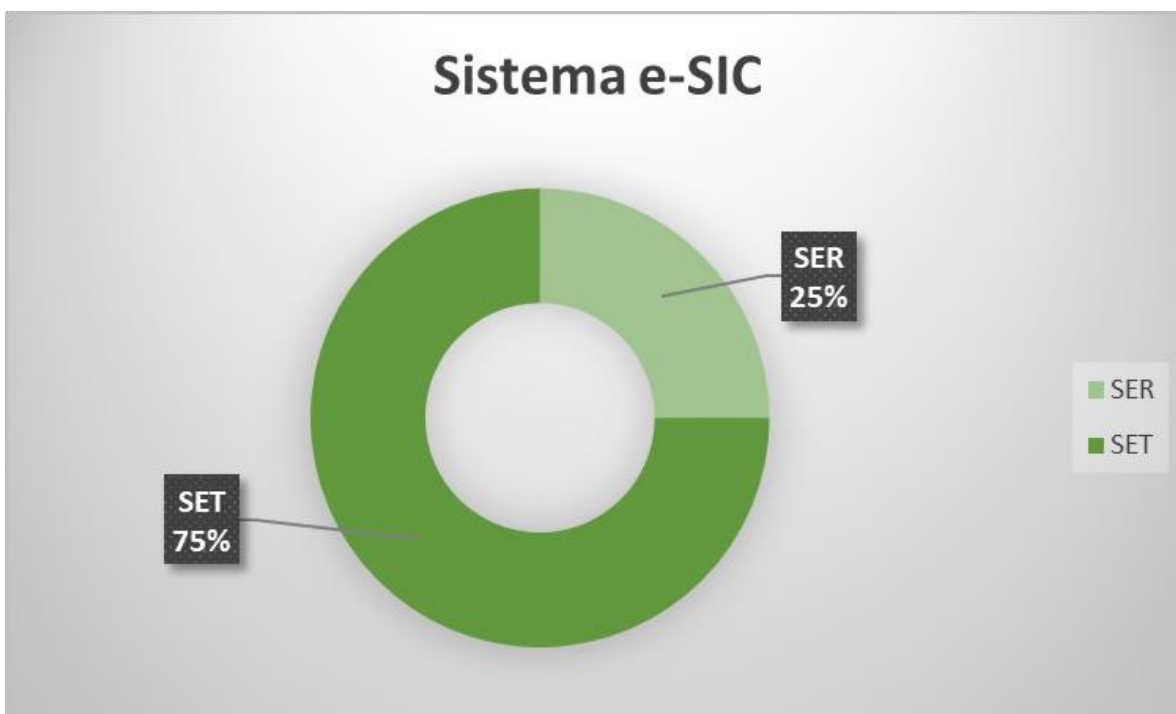


Gráfico 3 – Manifestações Sistema e-SIC.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail da Ouvidoria Fazendária no total de 61 [sessenta e uma], informamos que 51 [cinquenta e uma] demandas foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 04 [quatro] demandas a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 [duas] demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 [uma] demandas para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 02 [duas] demandas para a Autidoria Tributária/AT e 01 [uma] 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 pela área competente.

Informamos, ainda, que foram encaminhados um total de 20 [vinte] memorandos referente as manifestações, sendo que obtivemos, até o dia 29/01/2021, 09 [nove] respostas dos setores responsáveis, já encaminhadas aos usuários.

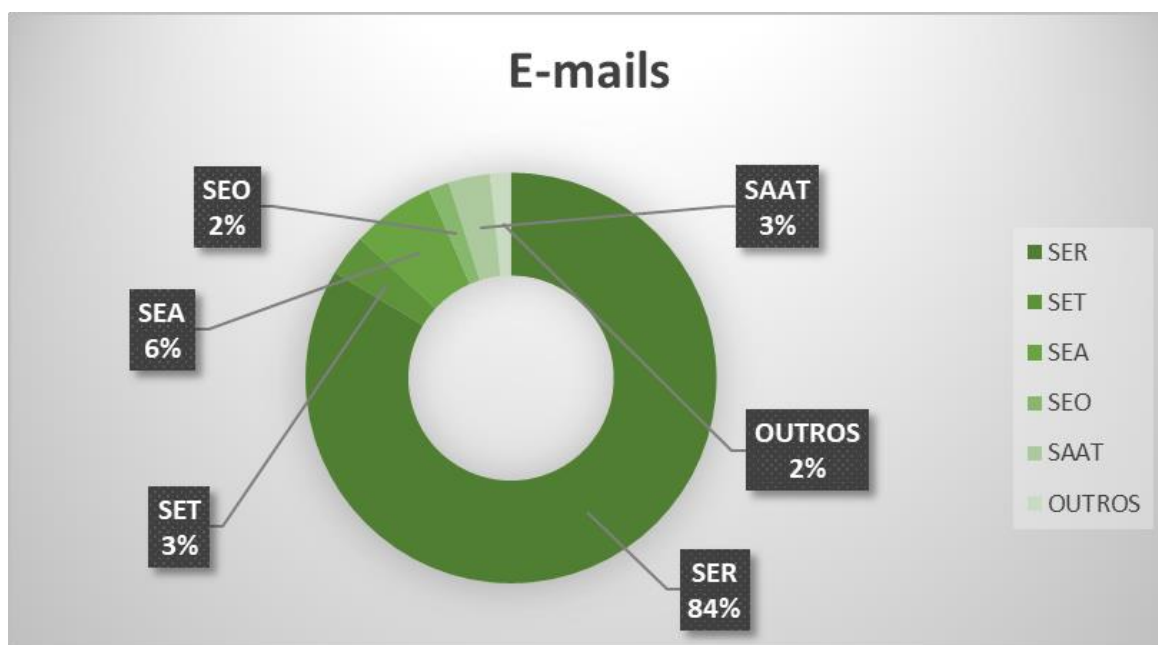


Gráfico 3 – Manifestações por E-mail.



Chama atenção a quantidade de manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária, no total de 142 [cento e quarenta e duas] ligações, desse total 110 [cento e dez] foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 24 [vinte e quatro] para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 02 [duas] para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 04 [quatro] para a Ouvidoria Fazendária, 02 [duas] para o Conselho de Recursos Fiscais/CRF. Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações de acesso ao Protocolo Virtual, requerimentos IPVA sobre “Bom Condutor”, Desembaraço de Mercadoria, Suspensão de Inscrição estadual, entre outros assuntos.

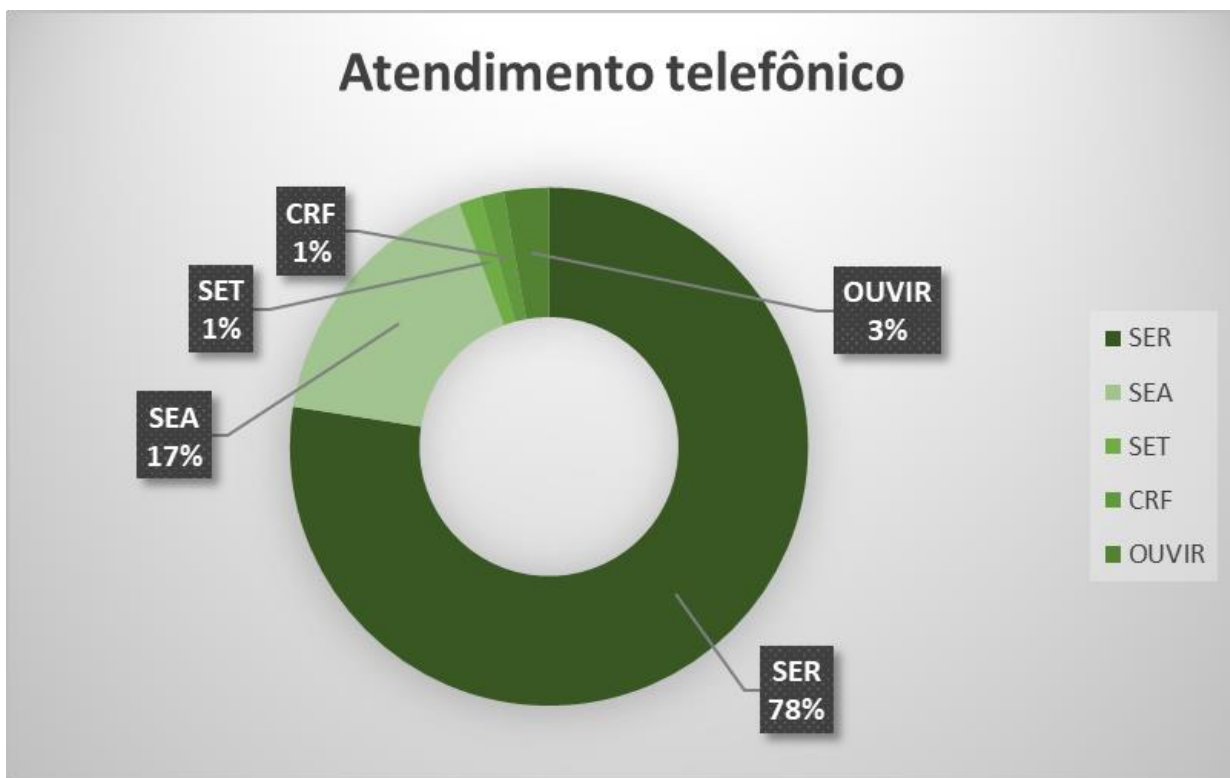


Gráfico 5 – Manifestações Atendimento telefônico.



5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria Fazendária são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta no prazo de 10 dias. Entretanto, em virtude da pandemia os setores da Secretaria de Estado da Fazenda estão trabalhando com a capacidade reduzida, muitos servidores estão adoecendo neste momento, portanto, o tempo de resposta encontra-se prejudicado por esta razão.

As demandas mais simples recebidas por telefone são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia, quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação.

Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via memorando aos setores competentes. A título de exemplo, informamos que dos 20 (vinte) memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em janeiro/2021, referentes às demandas recebidas por e-mail, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 10 (dez) foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a 50% (cinquenta por cento) das demandas solicitadas.



Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	8	8	0
Sistema Fala.BR	9	5	4
Atendimento Telefônico (*)	142	142	0
E-mail	61	55	6
TOTAL	220	210	10

Tabela 1 – Demandas Canais de Ouvidoria

[*] Nota: As demandas recebidas via Atendimento Telefônico são mais de caráter orientativo e de menor complexidade, ao perceber que o contribuinte necessita de uma resposta mais elaborada, a Ouvidoria Fazendária o orienta a formalizar sua demanda pelos outros canais de comunicação: e-mail, sistema e-SIC e sistema Fala.BR, dependendo do teor de sua manifestação. Por esta razão, classificamos as demandas por telefone como 100% atendidas dentro do prazo.



Gráfico 4 – Resposta demandas consolidadas



Das 08 [oito] demandas recebidas pelo sistema e-SIC, todas foram respondidas ao usuário dentro do prazo, ou seja, 100 % [cem por cento] das demandas foram atendidas, conforme a tabela abaixo.

Pedido				Resposta				19	Prazo	Atraso			
143/2021	Inicial	29/01/2021	Não	29/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	18/02/2021	6	Não	NÃO	Respondida	No prazo	
115/2021	Inicial	25/01/2021	Não	25/01/2021	CGE	SEFAZ	17/02/2021	9	Não	NÃO	Respondida	No prazo	
109/2021	Inicial	23/01/2021	NÃO	23/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	12/02/2021	3	Não	NÃO	Respondida	No prazo	
108/2021	Inicial	23/01/2021	5	NÃO	23/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	12/02/2021	5	Não	NÃO	Respondida	No prazo
107/2021	Inicial	23/01/2021	5	NÃO	23/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	12/02/2021	5	Não	NÃO	Respondida	No prazo
94/2021	Inicial	20/01/2021	8		20/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	09/02/2021	8	Não	NÃO	Respondida	No prazo
14/2021	Inicial	05/01/2021	10		05/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	25/01/2021	10	Não	NÃO	Respondida	No prazo
3/2021	Inicial	03/01/2021	4		03/01/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	23/01/2021	4	Não	NÃO	Respondida	No prazo

8 registro(s) encontrado(s).

Tabela 2 – Solicitações Sistema e-SIC, janeiro/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].



Quanto às 09 (nove) demandas recebidas pelo sistema Fala.BR, 04 (quatro) demandas foram respondidas dentro do prazo e as 05 (cinco) demandas restantes encontram-se dentro do prazo de resposta de trinta dias, conforme a tabela abaixo.

01001.2021.000004-56	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime	Comunicação	06/01/2021	Cadastrada
01001.2021.000007-07	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Denúncia Crime	Comunicação	18/01/2021	Cadastrada
01001.2021.000008-80 (03005.014497/2021-24)	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Normas e Fiscalização	Comunicação	21/01/2021	Encaminhada por Outro Órgão
01001.2021.000001-03	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Ouvidoria	Solicitação	05/01/2021	04/02/2021 Concluída
01001.2021.000002-94	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Cadastro	Solicitação	05/01/2021	04/02/2021 Concluída
01001.2021.000003-75	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Tributos	Denúncia	06/01/2021	05/02/2021 Cadastrada
01001.2021.000005-37	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Normas e Fiscalização	Denúncia	06/01/2021	08/02/2021 Cadastrada
01001.2021.000006-18	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM		Reclamação	18/01/2021	18/02/2021 Concluída
01001.2021.000010-02	 Secretaria de Estado da Fazenda - SEFAZ - AM	Ouvidoria	Solicitação	28/01/2021	02/03/2021 Concluída

Tabela 3 – Manifestações Sistema Fala.BR, janeiro/2021. Foram retiradas as informações pessoais dos usuários em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].



6. PONTOS RECORRENTES DE MANIFESTAÇÕES

Os assuntos mais decorrentes das manifestações foram os seguintes: Dificuldades na utilização Protocolo Virtual; Setores da Sefaz/AM que não atendem telefone; Demora na resposta aos e-mails pelos setores da Secretaria; Problema com o requerimento do IPVA “Bom Condutor” (após uns dias o processo sumia do Protocolo Virtual); Desembaraço de Mercadoria; Demora resposta Processos Administrativos e Suspensão de Inscrição Estadual.

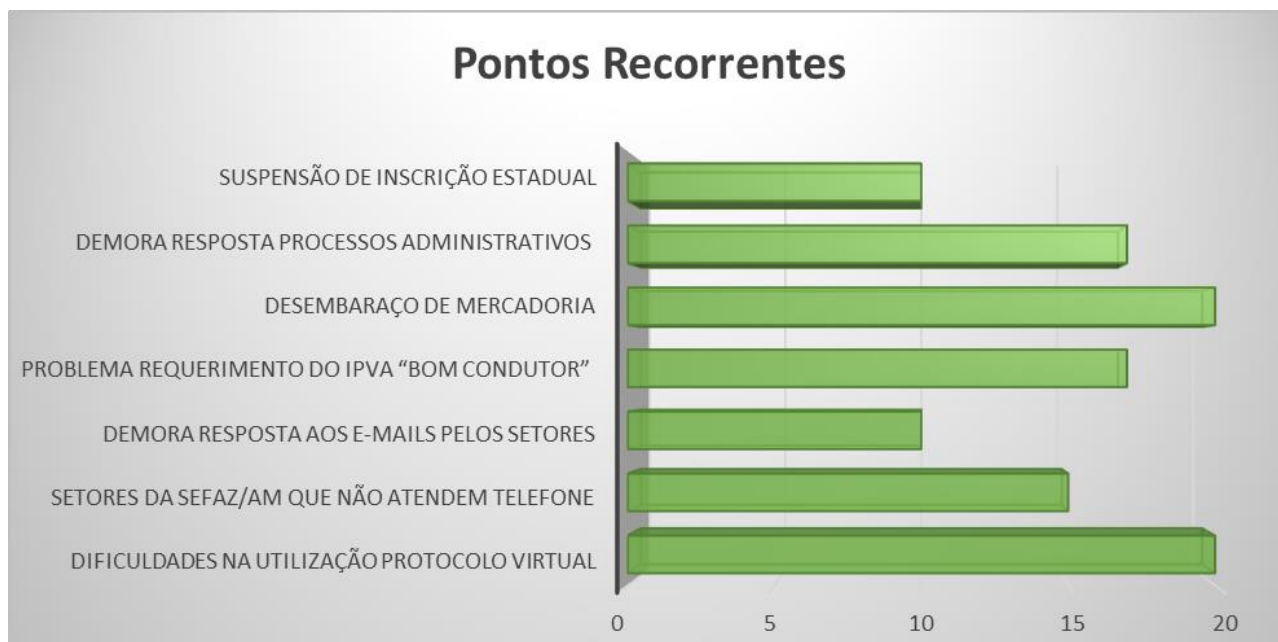


Gráfico 6 – Pontos recorrentes de Manifestações



7. SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com a finalidade de promover a melhoria contínua da prestação de serviços desta Secretaria de Fazenda perante seus contribuintes e toda a sociedade, sugerimos que seja disponibilizado o relatório de Gestão da Ouvidoria Fazendária, referente a janeiro/2021, para as Secretarias Executivas, objetivando dar conhecimento sobre as manifestações dos contribuintes e, sobretudo, os pontos recorrentes de reclamações para que sejam saneados com a maior brevidade possível.

Informamos, por exemplo, que devido a demanda sobre o Problema com o requerimento do IPVA “Bom Condutor” [após uns dias o processo sumia do Protocolo Virtual] foi encaminhado MEMORANDO Nº 032/2021/CORFAZ/SEFAZ ao Departamento de Tecnologia da Informação/DETIN, relatando as dificuldades informadas pelos contribuintes e solicitando que o caso fosse identificado e corrigido, assim como, que a Ouvidoria Fazendária seja cientificada para que possa informar os contribuintes na página da Sefaz acerca da solução do problema.

Dessa forma, tal sistemática supramencionada, apesar de simples, contribui 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.



8. SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE

Com o intuito de registrar a satisfação dos contribuintes em relação ao atendimento prestado pela Sefaz/AM, anexamos abaixo algumas mensagens de agradecimento encaminhadas pelos usuários, objetivando dar conhecimento à área competente, prestadora do atendimento, assim como à Administração.

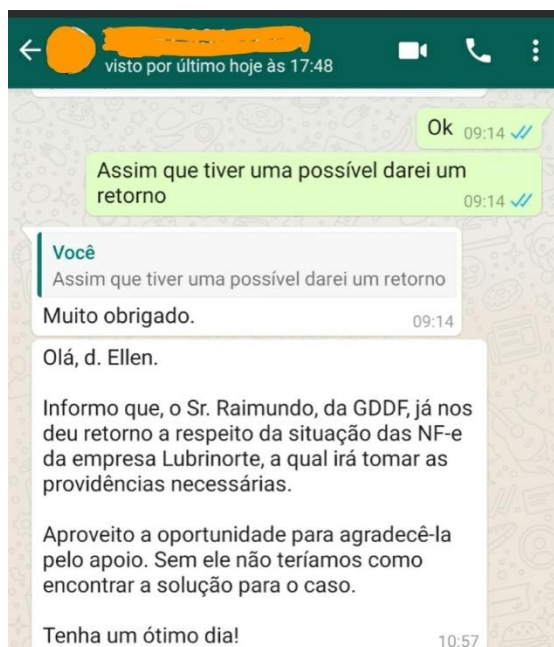
A Ouvidoria Fazendária ressalta a importância de um *feedback* positivo aos servidores envolvidos no processo, que poderá motivar, engajar e ser um grande apoio no desenvolvimento profissional dos colaboradores, prezando sempre pela melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.



Tela 1 – E-mail demonstrando satisfação contribuinte, Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 2 – E-mail demonstrando satisfação contribuinte, Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].



Tela 2 – Mensagem demonstrando satisfação contribuinte, Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 [Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD].

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Fazendária tem procurado cumprir seu papel de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Sefaz/AM, objetivando possibilitar que as manifestações demandadas pela Sociedade proporcionem a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela instituição.

Desta forma, para 2021, apesar do momento delicado que estamos enfrentando com a pandemia do Covid-19, a perspectiva é que a Ouvidoria Fazendária continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando de forma transparente e ágil, de modo a aproximar cada vez mais os cidadãos e a Secretaria de Fazenda do Estado do Amazonas.

