



# 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

Fevereiro/2021

Manaus • março de 2021



## ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. CANAIS DE OUVIDORIA .....	5
3. ATENDIMENTOS.....	6
4. MANIFESTAÇÕES.....	7
5. TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES .....	12
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES .....	15
7. SUGESTÕES DE MELHORIA .....	16
8. SUSTAÇÃO DO CONTRIBUINTE .....	17
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	26



## 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 fevereiro 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 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, assim como os demais setores da Secretaria de Estado da Fazenda.



## 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 recebidas 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).



### 3. ATENDIMENTOS

---

Em fevereiro/2021, a Ouvidoria Fazendária recebeu **180 [cento e oitenta]** demandas nos **18 dias úteis do mês**, dois dias úteis a menos em relação ao mês de janeiro/2021. Desse total, **62 [sessenta e duas]** foram enviadas para o e-mail da Ouvidoria, **29 [vinte e nove]** foram enviadas para o Fale Conosco, e **83 [oitenta e três]** atendimentos telefônicos. As outras **04 [quatro]** demandas apresentadas à Ouvidoria foram registradas como manifestações no Sistema Fala.BR e **02 [duas]** solicitações do Sistema e-SIC, volume ilustrado no gráfico a seguir.

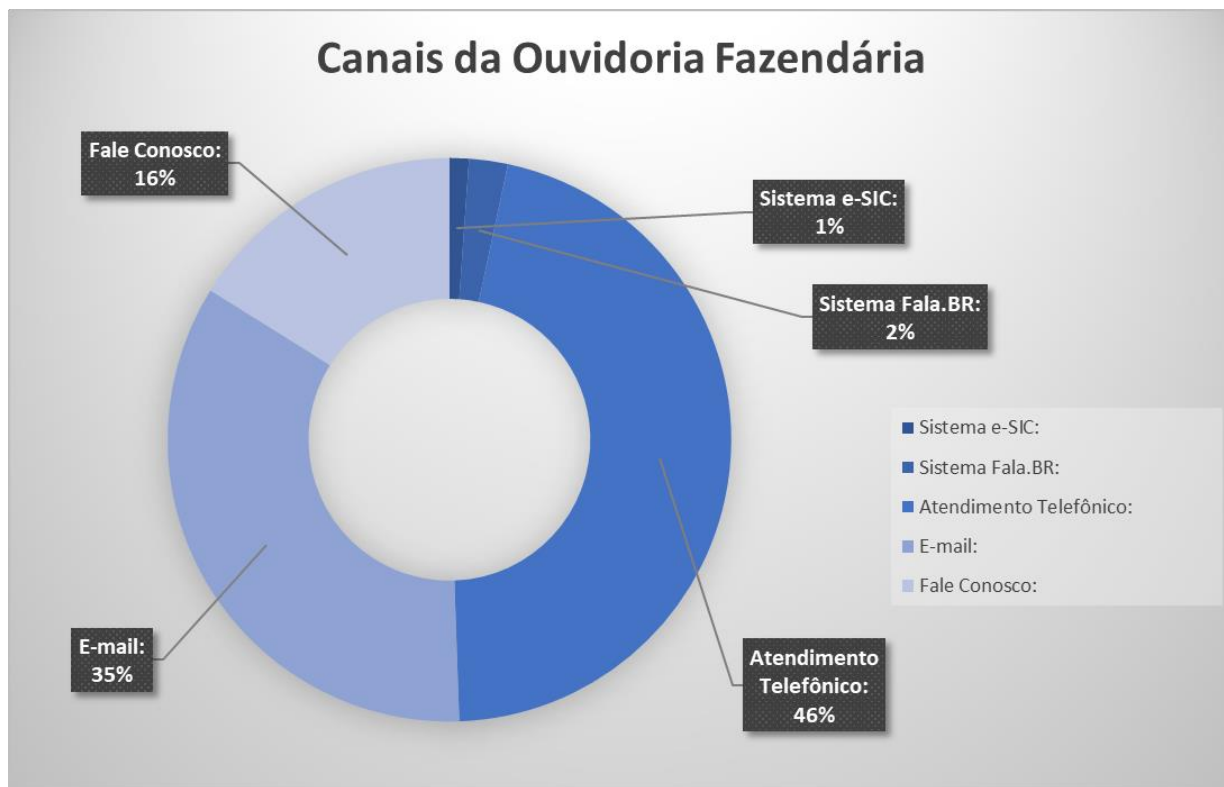


Gráfico 1 – Quantidade de demandas apresentadas à Ouvidoria, por meio dos canais de ouvidoria.



## 4. MANIFESTAÇÕES

---

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Fazendária pelo Sistema Fala.BR, no total de 04 [quatro] manifestações, observou-se que 02 [duas] foram destinadas a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 [uma] foi destinada a Secretaria Executiva da Receita/SER e 01 [uma] foi respondida diretamente ao usuário informando que a demanda solicitada não era de competência da Sefaz/AM.

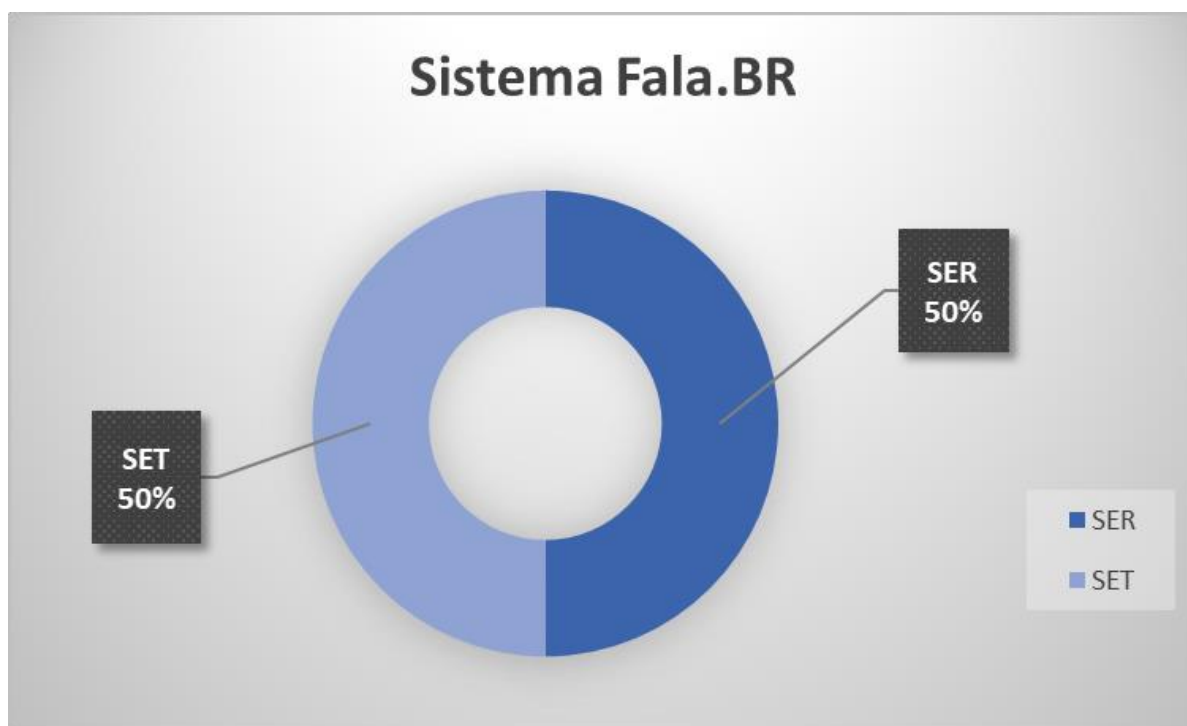


Gráfico 2 – Manifestações Sistema Fala.BR.





Quanto as demandas encaminhadas pelos usuário pelo Sistema e-SIC, cujo total corresponderam a 02 (duas) solicitações, verificamos que 50% (cinquenta por cento) destinavam-se a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, enquanto 50% (cinquenta por cento) foram encaminhadas a Secretaria Excecuciva da Receita/SER, correspondendo a 01 (uma) solicitação para cada Secretaria, respectivamente.

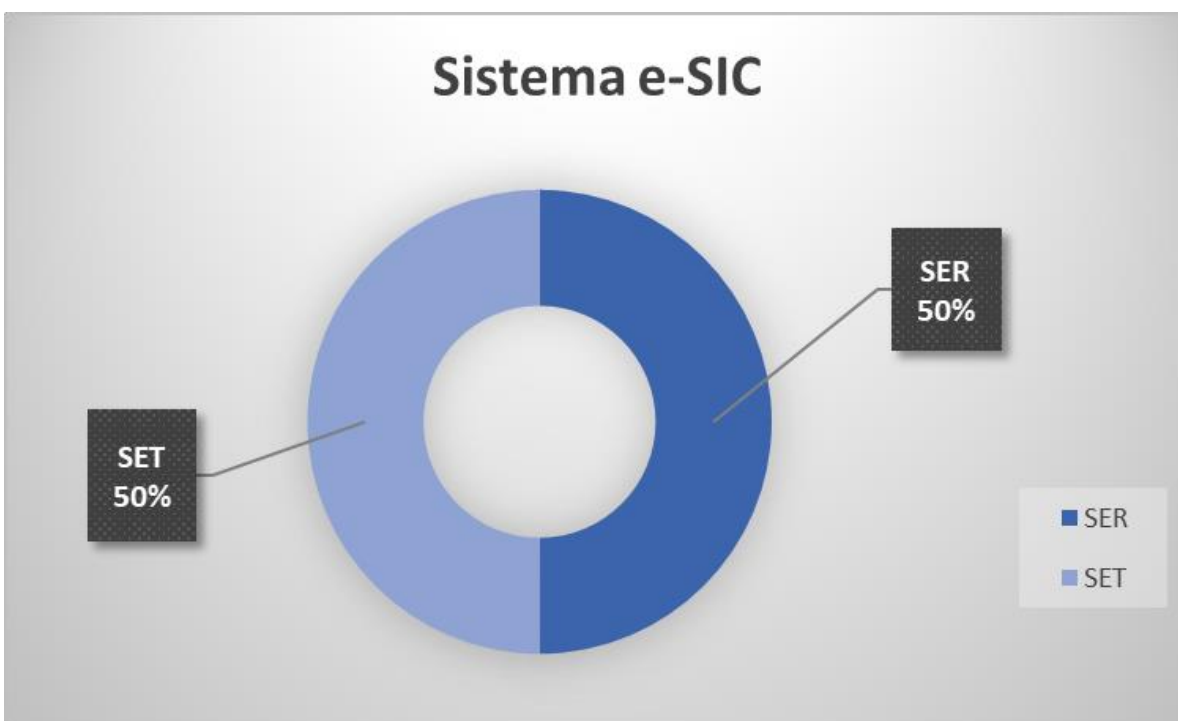


Gráfico 3 – Manifestações Sistema e-SIC.



Sobre as manifestações recebidas pelo e-mail no total de 91 (noventa e um), chama atenção um aumento das demandas por este canal de comunicação, quase 50% (cinquenta por cento) em relação a janeiro/2021, sendo que 62 (sessenta e duas) foram recebidas pelo e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária e 29 (vinte e nove) pelo Fale Conosco.

Informamos que dos e-mails encaminhados para o e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária 52 (cinquenta e duas) demandas foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 03 (três) demandas a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 03 (três) demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET, 01 (uma) demandas para a Secretaria Executiva do Orçamento/SEO e 01 (uma) demandas para a Autidoria Tributária/AT e 02 (duas) para outros órgãos.

As demandas encaminhadas pelo Fale Conosco, 28 (vinte e oito) demandas foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 01 (uma) demanda para outro órgão.

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 04 (quatro) memorandos referente as manifestações, sendo que obtivemos 02 (duas) respostas dentro do prazo dos setores responsáveis, referentes aos Memorandos Nº 047 e 048/2021/CORFAZ/SEFAZ, já encaminhadas aos usuários. No momento, encontram-se em aberto, aguardando resposta dos setores, os Memorandos Nº 050 e 051/2021/CORFAZ/SEFAZ.



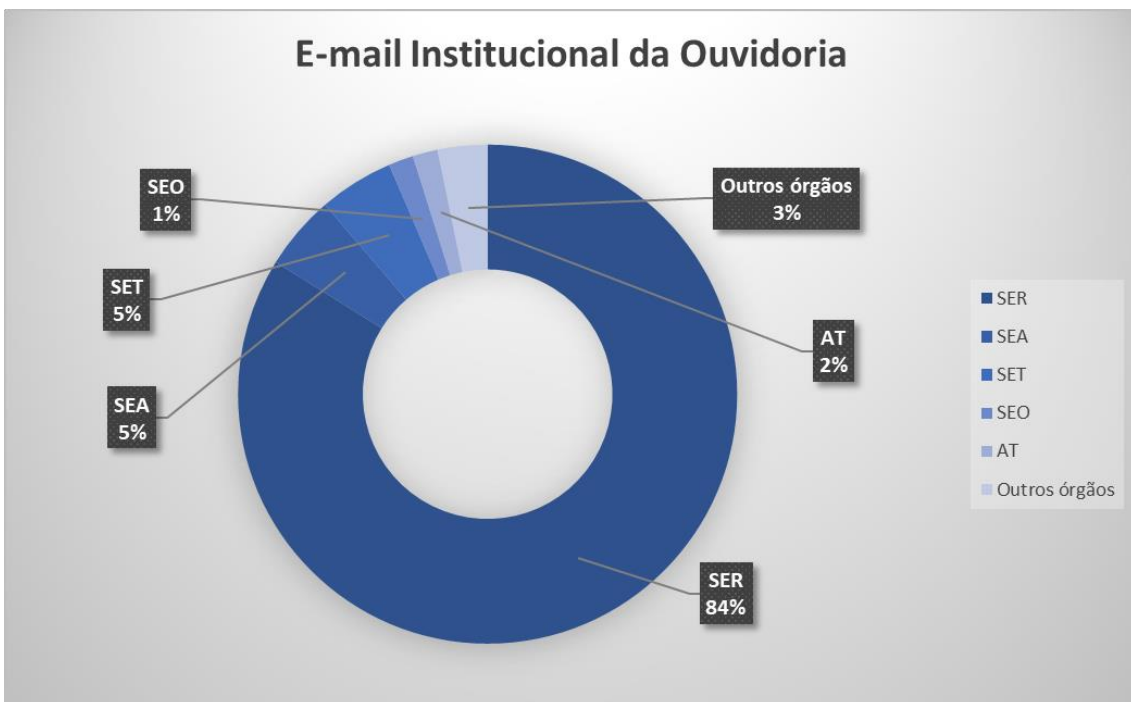


Gráfico 4 – Manifestações por E-mail Institucional da Ouvidoria Fazendária

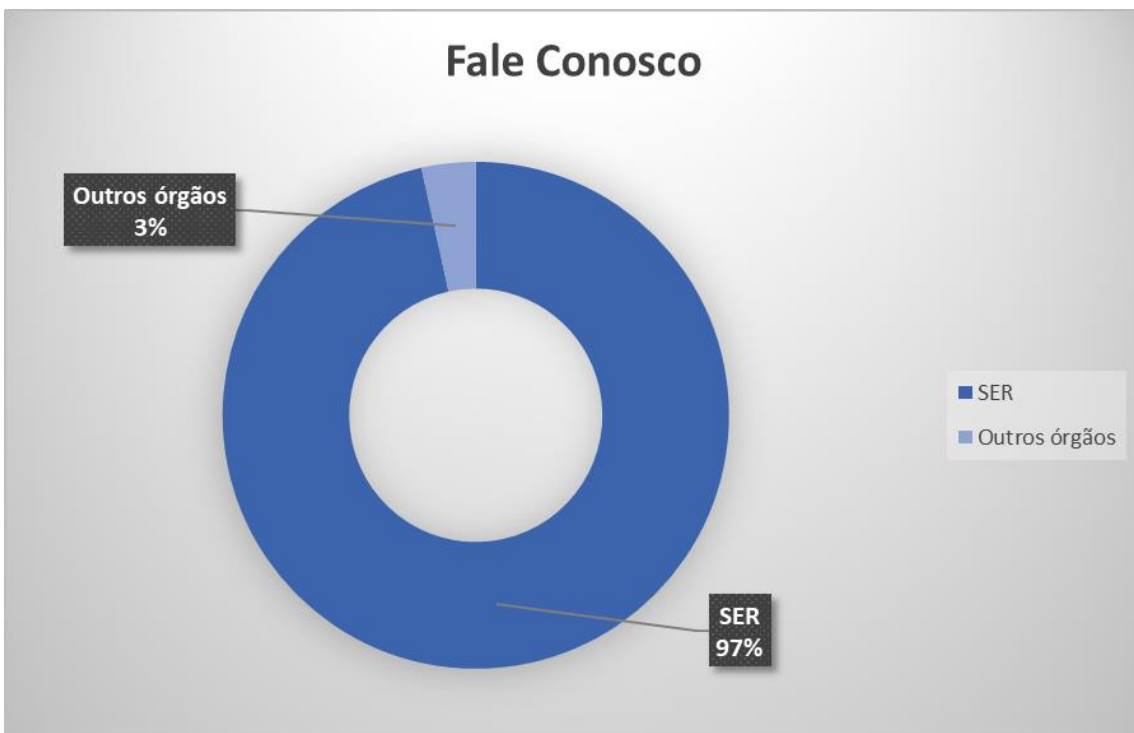


Gráfico 5 – Manifestações pelo Fale Conosco



As manifestações recebidas via telefone pela Ouvidoria Fazendária corresponderam a 83 [oitenta e três] ligações, desse total 70 [setenta] foram destinadas a Secretaria Executiva da Receita/SER, 08 [oito] para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos/SEA, 05 [cinco] para a Secretaria Executiva do Tesouro/SET. Destacamos uma diversidade grande de demandas, desde uma simples solicitação de números de telefones dos setores da Sefaz, como solicitações sobre orientações sobre desembaraço de mercadoria, orientações sobre o Refis, demandas sobre o Simples Nacional, dúvidas sobre legislação, informações gerais sobre o IPVA, entre outros assuntos.

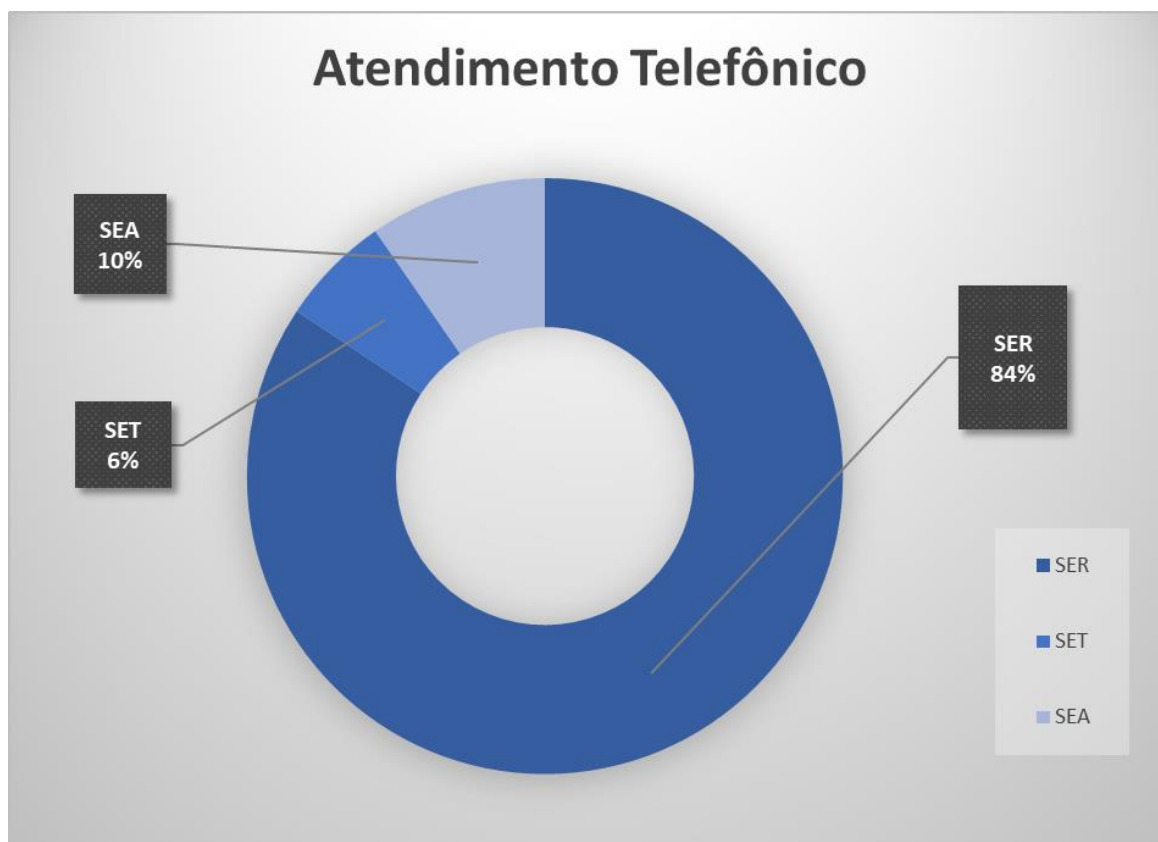


Gráfico 6 – Manifestações Atendimento telefônico.



## 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 10 [dez] memorandos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária em fevereiro/2021, referentes às demandas recebidas por e-mail e pelos sistemas e-SIC e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 08 [oito] foram respondidas dentro do prazo pelos setores, correspondendo a 80% [oitenta por cento] das demandas solicitadas.



Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema e-SIC	02	02	0
Sistema Fala.BR	04	04	0
Atendimento Telefônico (*)	83	83	0
E-mail	62	56	6
Fale Conosco	29	20	9
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>165</b>	<b>15</b>

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 7 – Resposta demandas consolidadas



Das 02 [duas] 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.

<span style="color: red;">■</span> Prazo de resposta expirado <span style="color: orange;">■</span> Prazo de resposta perto de expirar														
Nº de Protocolo	Tipo de Pedido	Data do Pedido	Solicitante	Data de Envio	Origem	Destino	Previsão de Resposta	Dias de Trâmite	Prazo Restante	Prorrogada?	Sobre COVID-19	Situação	Situação do Prazo	Dias de Atraso
224/2021	Inicial	22/02/2021	Não	22/02/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	14/03/2021	11		Não	NÃO	Respondida	No prazo	
219/2021	Inicial	19/02/2021	4	19/02/2021	SOLICITANTE	SEFAZ	11/03/2021	4		Não	NÃO	Respondida	No prazo	

2 registro(s) encontrado(s).

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



Quanto às 04 [quatro] demandas recebidas pelo sistema Fala.BR, todas foram respondidas ao usuário dentro do prazo, ou seja, 100 % [cem por cento] das demandas foram atendidas, conforme a tabela abaixo.

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço Não Federal	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável		
01001.2021.000014-28	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Atendimento		Reclamação	12/02/2021	12/02/2021	12/02/2021	Concluída	Ellen Patricia Nogueira da Costa		
01001.2021.000012-66	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Outros em Educação		Reclamação	12/03/02/	10/02/021	10/02/2021	12/03/2021	Concluída	Ellen Patricia Nogueira da Costa	
01001.2021.000013-47	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Ouvidoria		Solicitação	15/03/2021	11/02/1	11/02/2021	15/03/2021	Concluída	Ellen Patricia Nogueira da Costa	
01001.2021.000015-09	Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ - AM	Outros em Educação		Reclamação	24/03/2021	Co21	2021	21/02/2021	24/03/2021	Concluída	Ellen Patricia Nogueira da Costa

Tabela 3 – Manifestações Sistema Fala.BR, fevereiro/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: Setores da Sefaz/AM que não atendem telefone; Demora na resposta aos e-mails de setores pontuais da Secretaria; Desembaraço de Mercadoria; Demora resposta Processos Administrativos; Demora Baixa Inscrição Estadual; Demora Restituição Pagamento em Duplicidade IPVA/ICMS; Retificação de DAM; Orientações Gerais Processo Cadastral; Orientações Gerais IPVA e ITCMD; Orientações sobre o Refis.

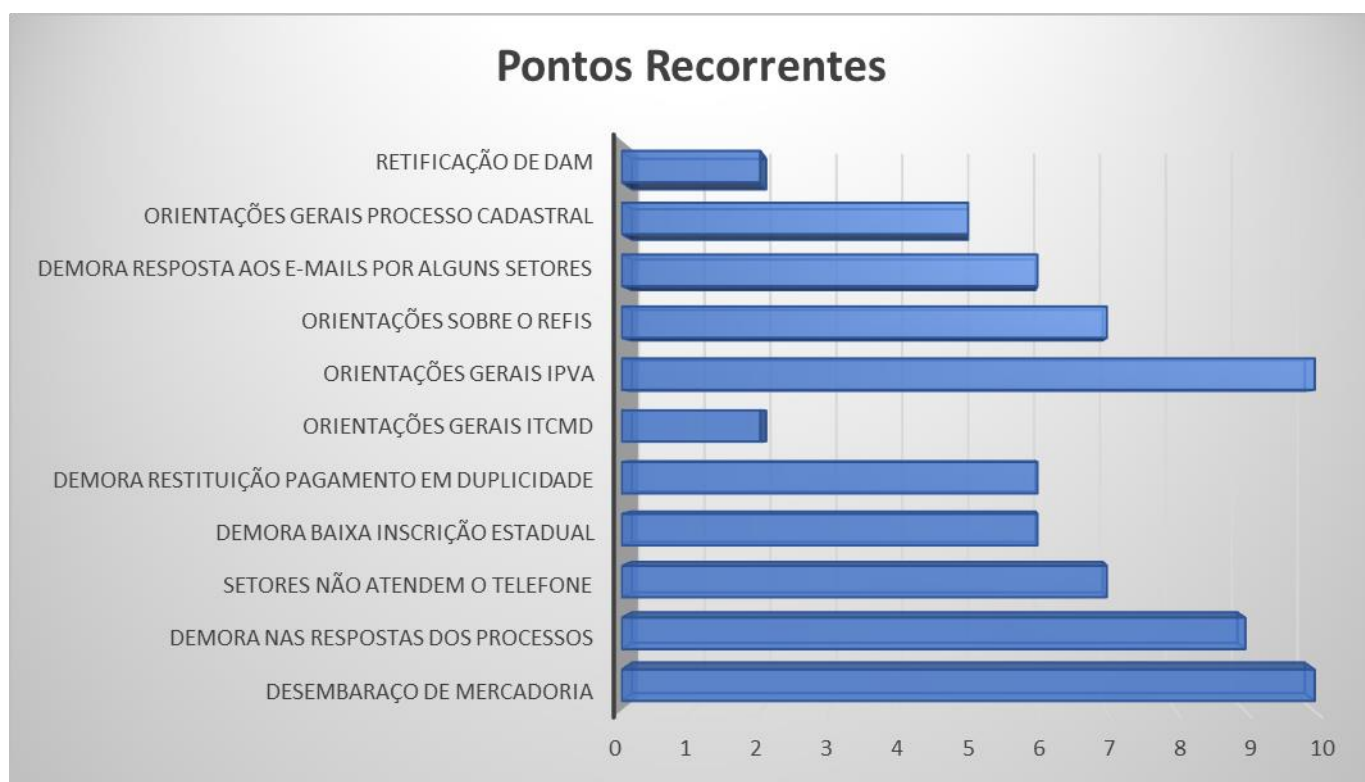


Gráfico 8 – Pontos recorrentes de Manifestações



## 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 fevereiro/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 que foi disponibilizado no Portal da Ouvidoria Fazendária um espaço para os **Relatórios de Gestão da Ouvidoria**, no qual será inserido mensalmente os relatórios, objetivando dar ampla transparência das atividades da Ouvidoria para a Sociedade.

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

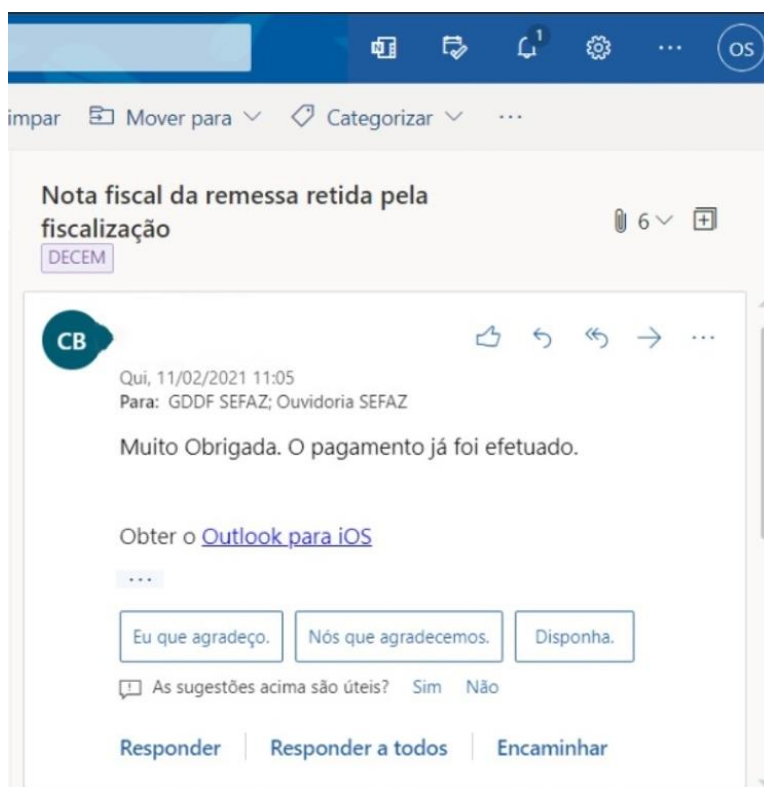


## 8. SATISFAÇÃO DO CONTRIBUINTE

---

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.

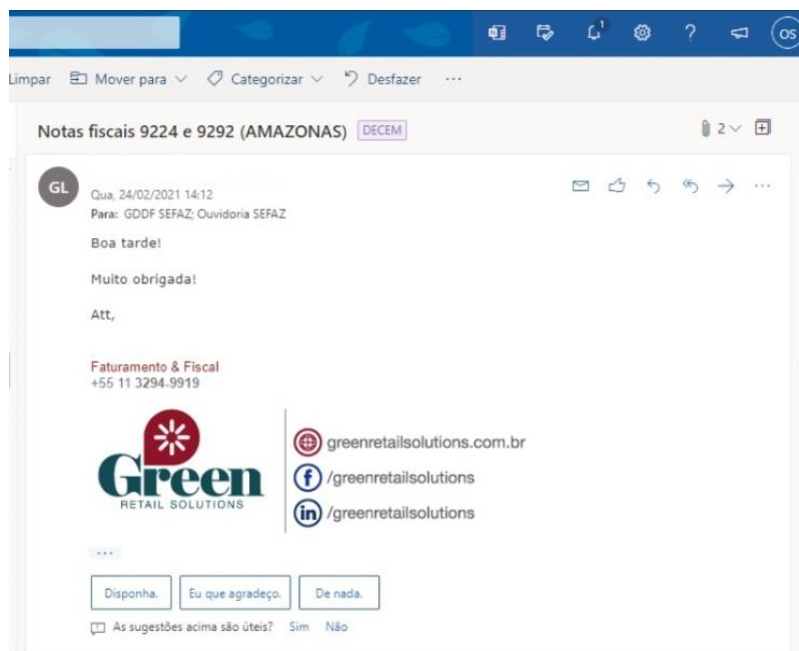
A Ouvidoria Fazendária ressalta a importância de um *feedback* positivo aos servidores envolvidos no processo, que poderá motivar, engajar e ser um grande apoio no desenvolvimento profissional dos colaboradores, prezando sempre pela melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.



Tela 1 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte a orientação da GDDF/DECEM.

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 do contribuinte a orientação da GDDF/DECEM.

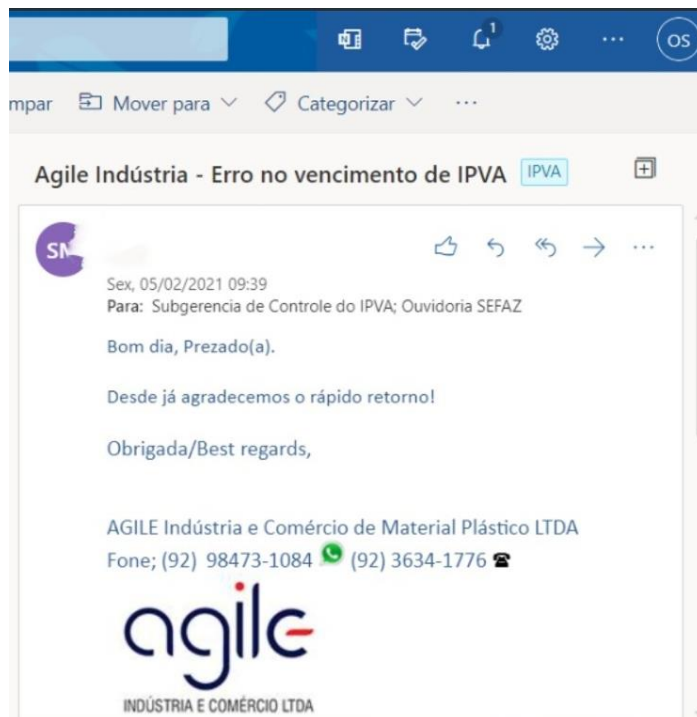
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 3 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIV/DEARC e DETIN.

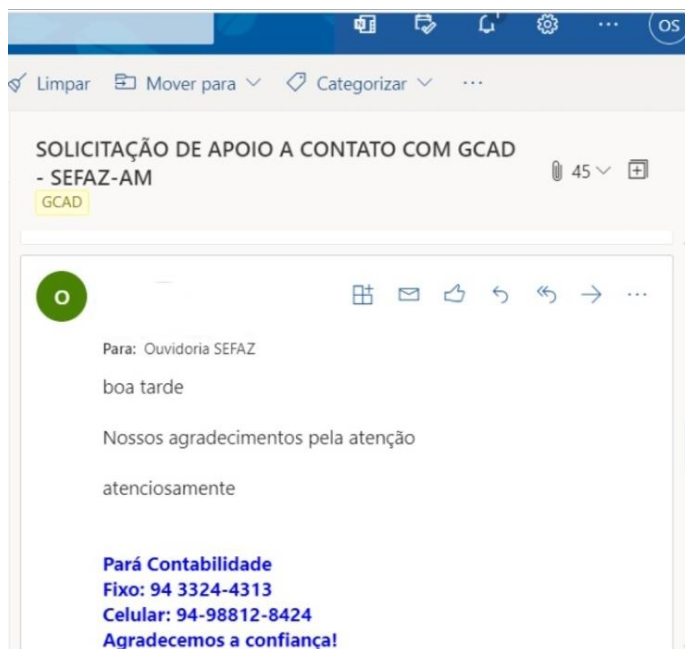
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 4 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIV/DEARC.

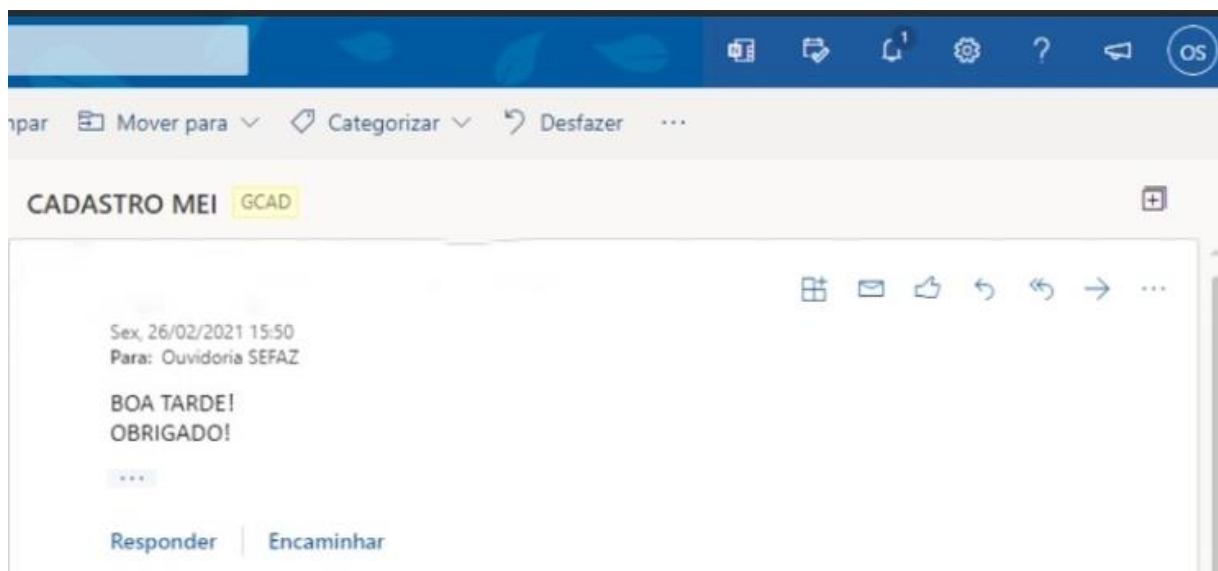
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 5 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GCAD/DEINF.

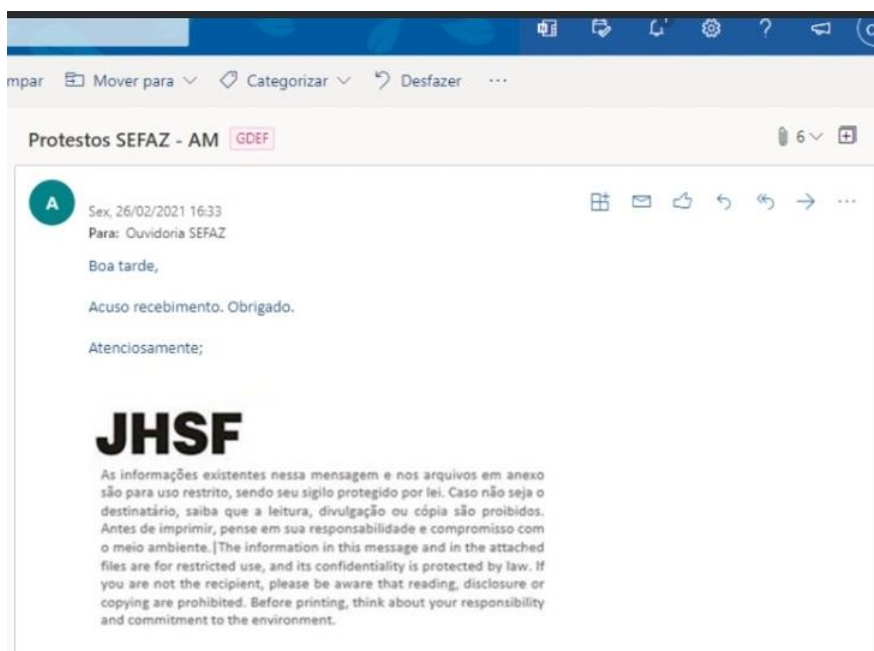
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 6 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GCAD/DEINF.

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



Tela 7 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da GDEF/DEARC.

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





Tela 8 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIT/DEARC.

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



Tela 9 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da SGIT/DEARC e DETIN.

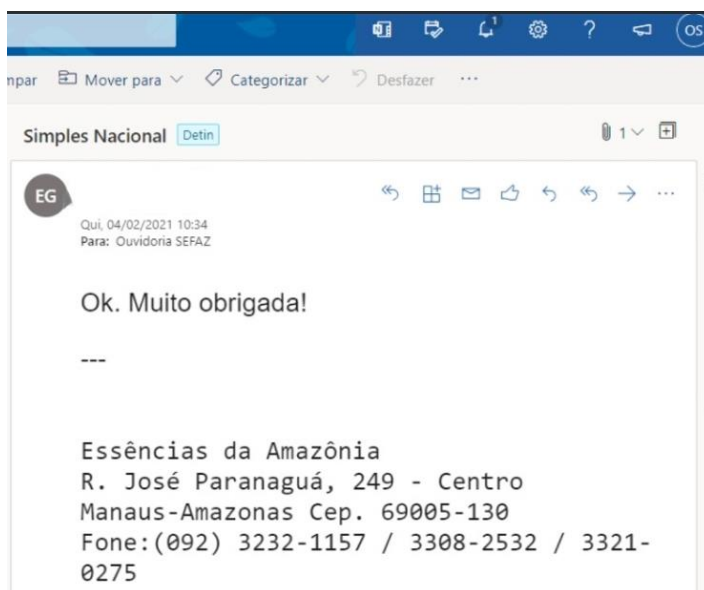
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 10 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da **Plantão Fiscal** sobre a legislação IPVA.

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

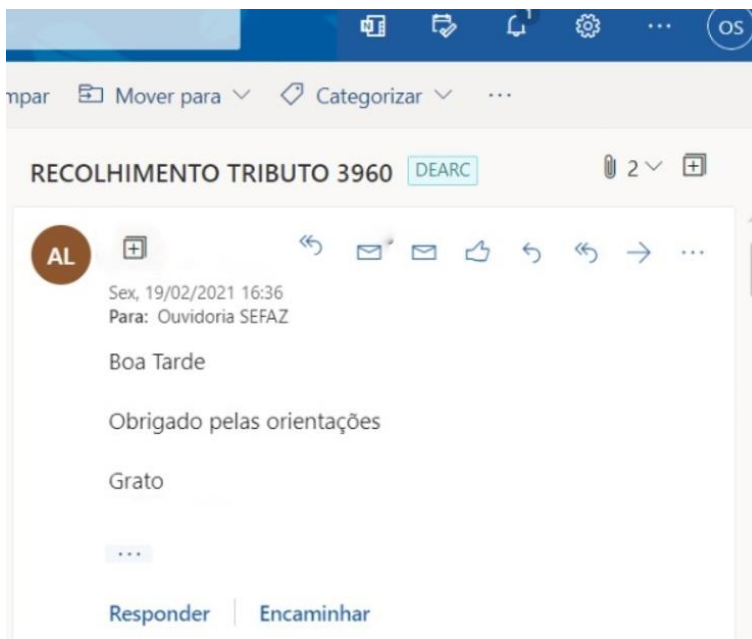


Tela 11 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do **Núcleo Simples Nacional/GFIS/DEFIS**.

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

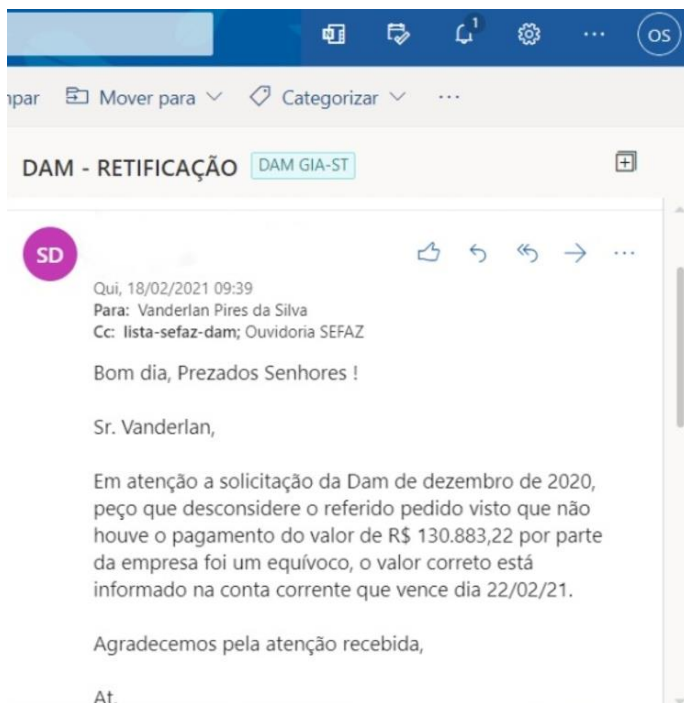






Tela 12 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGDE/DEARC.

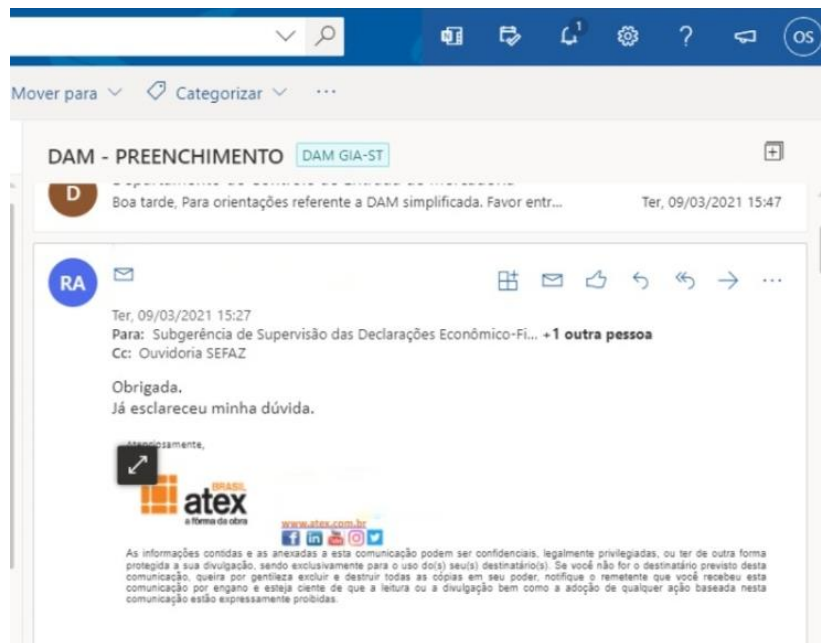
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).



Tela 13 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGDE/DEARC.

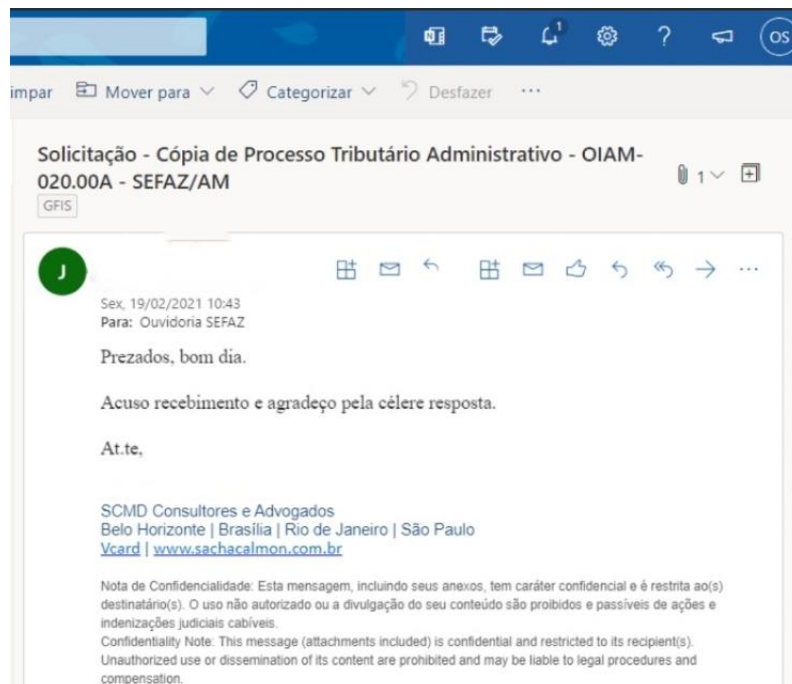
Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2019 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).





Tela 14 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações do SGDE/DEARC.

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



Tela 15 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da Ouvidoria.

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





Tela 16 – E-mail demonstrando satisfação do contribuinte pelas orientações da Ouvidoria.

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.

