



# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2024

Secretaria de Estado  
**da Fazenda**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

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

# A Ouvidoria Fazendária

A Ouvidoria Fazendária é um órgão da Secretaria de Estado da Fazenda, criado por meio do Decreto n.º 44.753, de 27 de outubro de 2021, e nos termos do seu Art. 15 possui a competência regimental de monitorar e melhorar o desempenho funcional das Unidades da SEFAZ e de seus servidores, mediante atividades de transparência na gestão pública, recebendo comunicações, denúncias, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da administração fazendária.

Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de janeiro, fevereiro e março/2024, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 1º trimestre/2024 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazendária, 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.

# Atendimentos OUVFAZ

Tabela 1 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

Canais de Comunicação	Janeiro 22 dias úteis	Fevereiro 18 dias úteis	Março 19 dias úteis	Total 59 dias úteis
Sistema Fala.BR: Ouvidoria (arquivada 72)	33	44	54	131
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	08	05	03	16
E-mail institucional	43	58	74	175
Fale Conosco	99	122	149	370
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>229</b>	<b>280</b>	<b>692</b>

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Janeiro 22 dias úteis	Fevereiro 18 dias úteis	Março 19 dias úteis	Total 59 dias úteis
Sistema Fala.BR: Ouvidoria (arquivada 72)	17	20	22	59
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	08	05	03	16
E-mail institucional	43	58	74	175
Fale Conosco	99	122	149	370
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>205</b>	<b>248</b>	<b>620</b>

Tabela 3 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 Comunicação	04
2 Denúncia	04
3 Reclamação	23
4 Solicitação	28
5 Arquivadas	72
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>

# •Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestações de Ouvidoria/Tipos - Efetivas

Descrição		SER	SET	Respondido direto no sistema	Demandas recebidas por setor
1	Comunicação	02	00	02	04
2	Denúncia	03	00	01	04
3	Reclamação	12	01	10	23
4	Solicitação	08	00	20	28
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>	<b>01</b>	<b>33</b>	<b>59</b>

Tabela 5 – Acesso à Informação

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	07
2	SEA	06
3	SET	03
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>

Tabela 6 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	37	49	65	151
2	SEA	01	02	03	06
3	SET	01	00	01	02
4	SAAT	02	01	01	04
5	GSEFAZ	00	01	01	02
6	OUTROS	02	05	03	10
<b>TOTAL</b>		<b>43</b>	<b>58</b>	<b>74</b>	<b>175</b>

Tabela 7 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Janeiro	Fevereiro	Março	Demandas recebidas por setor
1	SER	78	93	126	297
2	SEA	08	08	08	24
3	SET	01	01	02	04
4	OUTROS	09	18	11	38
5	GSEFAZ	02	00	00	02
6	SAAT	01	02	02	05
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	<b>122</b>	<b>149</b>	<b>370</b>

# •Atendimentos OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Janeiro/Dias	Fevereiro/Dias	Março/Dias
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	14,6	22,8	20,5
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	11,2	11,9	5,1
E-mail institucional	2,97	9,76	2,36
Fale Conosco	3,07	6,4	2,5

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Janeiro/Dias	Fevereiro/Dias	Março/Dias
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	00	00	15
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	00	49	14,6
E-mail institucional	72,71	46	17,33
Fale Conosco	76,27	47,14	19,5

Tabela 10 – Total de manifestações recebidas consolidadas

Canais de Ouvidoria	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Sistema Fala.BR: Acesso à Informação	16	08	07	01	00
Sistema Fala.BR: Ouvidoria	131	120	07	03	01
E-mail institucional	175	141	12	05	17
Fale Conosco	370	315	19	07	29
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>584</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>47</b>

# •Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Janeiro, Fevereiro e Março/2024

Descrição	
1	Desconto do Bom Condutor
2	Orientações gerais sobre IPVA
3	Orientações gerais sobre cadastro
4	Desembaraço de Nota Fiscal
5	Informações sobre restituição indébito tributário
6	Orientações sobre DT-e, Protocolo Virtual e NF-e
7	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
8	Orientações legislação tributária

Tabela 12 – Sugestões de Melhoria

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

# •Atendimentos OUVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

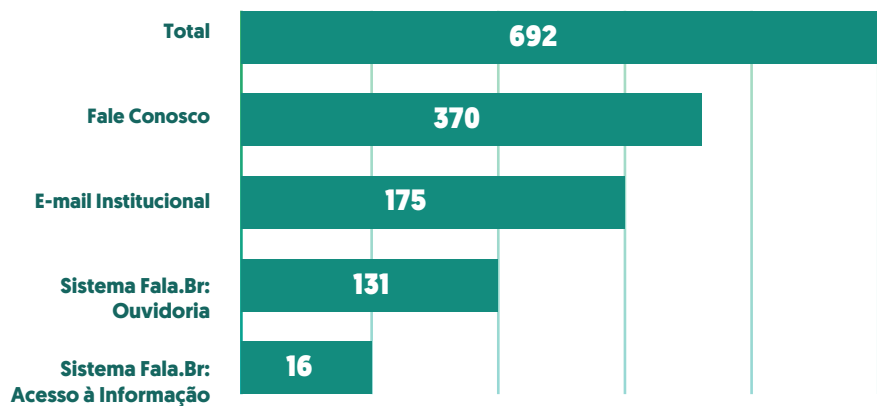
Elogios	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
SER	356	321	175	852
SEA	49	16	88	153
SET	02	-	-	02
SEO	01	-	-	01
AT	-	01	-	01
OUVFAZ	02	01	01	04
SEFAZ	06	-	02	08
ASCOM	-	03	-	03
Agência de Parintins	63	148	305	516
Agência de Coari	-	10	18	28
Agência de Humaitá	122	134	269	525
Agência de P. Figueiredo	-	-	02	02
Agência de Manicoré	02	-	01	03
Agência de Itacotiara	19	40	10	69
Agência de Boca do Acre	-	35	162	197
Agência de Tabatinga	-	-	02	02
Agência de Tefé	01	02	03	06
Agência de Manacapuru	02	-	-	02
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>711</b>	<b>1.038</b>	<b>2.374</b>

# Análise em Gráficos

## Total de manifestações Recebidas 1º Trimestre/ 2024



## Total de manifestações Recebidas 1º Trimestre/ 2024





# Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2024

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

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

Informações  
(92) 2121-1919

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

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

Secretaria de Estado  
**da Fazenda**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA