

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2022

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

Secretaria de
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

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 abril, maio e junho/2022, 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 2º trimestre/2022 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	Abril 17 dias úteis	Maiο 22 dias úteis	Junho 20 dias úteis	Total 59 dias úteis
Sistema E-sic	14	24	14	52
Sistema Fala.BR	21	26	33	80
Atendimento Telefônico	79	85	82	246
E-mail	39	46	49	134
Fale Conosco	18	40	44	102
TOTAL	171	221	222	614

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação Efetivas

Canais de Comunicação	Abril 17 dias úteis	Maiο 22 dias úteis	Junho 20 dias úteis	Total 59 dias úteis
Sistema e-SIC	14	24	14	52
Sistema Fala.BR	09	07	13	29
Atendimento Telefônico	79	85	82	246
E-mail	39	46	49	134
Fale Conosco	18	40	44	102
TOTAL	159	202	202	563

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	18
2 SEA	02
3 SET	02
4 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	06
5 ELOGIOS	01
6 ARQUIVADAS	51
TOTAL	80

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandaas recebidas por setor
1	SER	21
2	SEA	17
3	SET	10
4	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	04
TOTAL		52

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Institucional

Descrição		Abril	Maiο	Junho	Demandaas recebidas por setor
1	SER	36	39	43	118
2	SEA	01	02	01	04
3	SET	-	-	03	03
4	SAAT	-	02	02	04
5	GSEFAZ	-	02	-	02
6	OUTROS	02	01	-	03
TOTAL		39	46	49	134

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Abril	Maiο	Junho	Demandaas recebidas por setor
1	SER	15	34	35	84
2	SEA	03	03	03	09
3	OUTROS	-	03	06	09
TOTAL		18	40	44	102

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandaas recebidas
	Abril	79
2	Maiο	85
3	Junho	82
TOTAL		246

Atendimentos OUVFAZ

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

Tempo médio de respostas das manifestações Atendidas em Dias	Abril/Dias	Maio/Dias	Junho/Dias
Sistema e-SIC	9,70	14,11	14,08
Sistema Fala-BR	00	6,00	6,00
Atendimento Telefônico	00	00	00
Email	18,10	6,48	5,52
Fale Conosco	12,14	8,23	6,24

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

Tempo médio de respostas das manifestações Não Atendidas em Dias	Abril/Dias	Maio/Dias	Junho/Dias
Sistema e-SIC	80,33	49,40	24,50
Sistema Fala-Br	00	00	14,50
Atendimento Telefônico	00	00	00
Email	74,80	52,47	16,22
Fale Conosco	9,00	53,14	18,80

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 e-SIC	52	39	03	10	00
Sistema Fala.BR	80	77	00	00	03
Atendimento Telefônico	246	246	00	00	00
E-mail	134	86	10	06	32
Fale Conosco	102	66	03	07	26
TOTAL	614	514	16	23	61

Atendimentos OUVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – Abril, Maio e Junho/2022

Descrição	
1	Demora análise dos processos
2	Restituição pagamento em duplicidade
3	Desembaraço de Nota Fiscal
4	Demora na restituição indébito tributário
5	Orientações gerais sobre IPVA e ITCMD
6	Demora na baixa de inscrição estadual
7	Orientações legislação tributária
8	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
9	Orientações gerais sobre cadastro

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

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Abril	Maio	Junho	Total
SEFAZ	00	00	04	04
GSEFAZ	02	01	00	03
SER	135	390	316	841
SEA	11	22	09	42
SET	00	01	00	01
SEO	00	01	00	01
TOTAL	148	415	329	892

• Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2022

Sistema e-SIC

52

Sistema Fala.Br

80

Atendimento Telefônico

246

E-mail Institucional

134

Fale Conosco

102

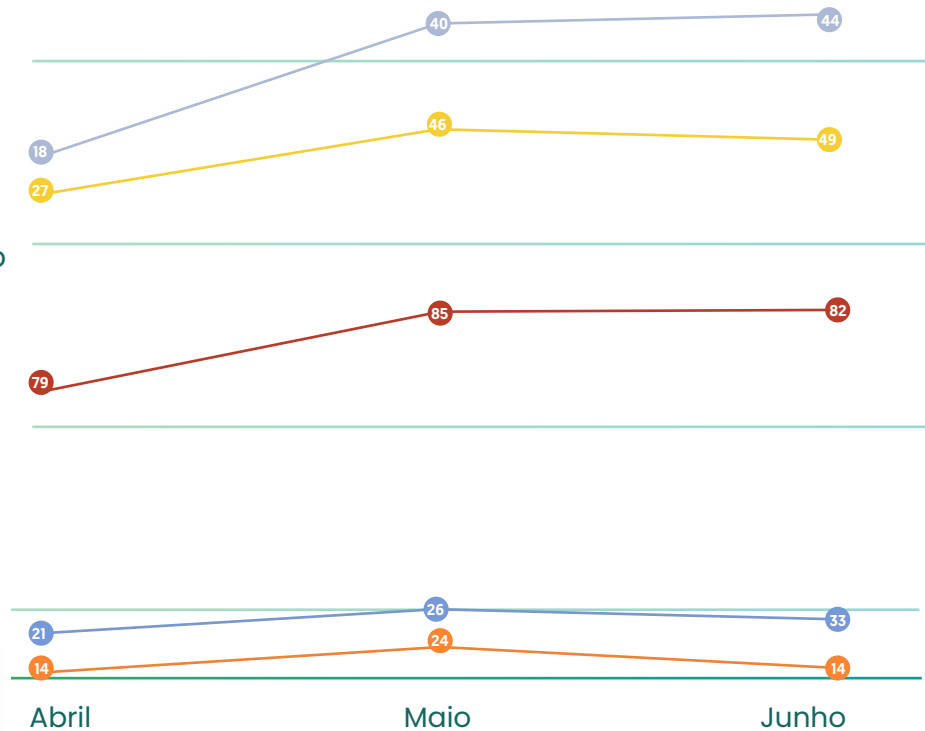
Sistema e-SIC

Sistema Fala.Br

Atendimento Telefônico

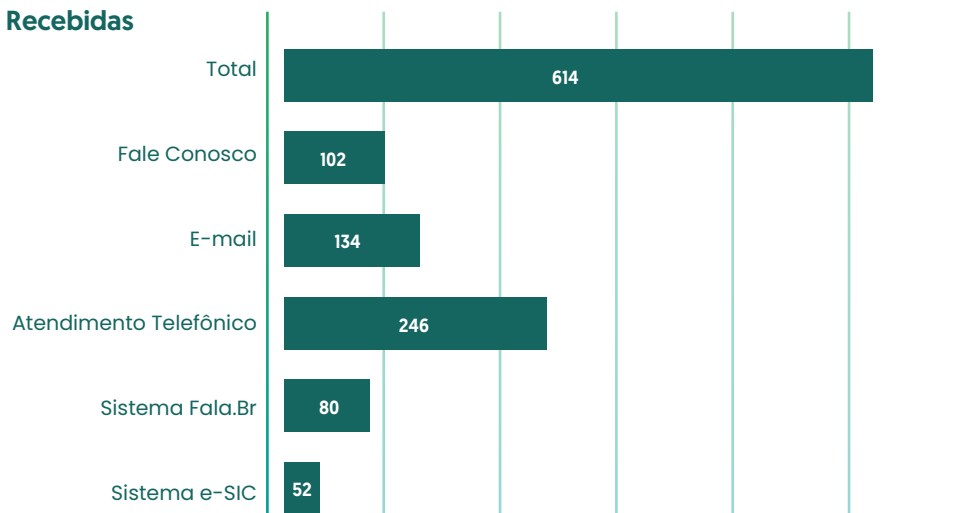
E-mail Institucional

Fale Conosco



Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2022

614



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2022

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
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO