

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2023

Secretaria de
Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

<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 abril, maio e junho/2023, 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/2023 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	Maió 22 dias úteis	Junho 21 dias úteis	Total 60 dias úteis
Sistema e-SIC	12	13	12	37
Sistema Fala.BR (arquivado 83)	37	44	49	130
Atendimento Telefônico	130	153	112	395
E-mail	45	40	40	125
Fale Conosco	46	35	36	118
TOTAL	270	285	249	805

Tabela 2 – Total de Atendimentos por Canais de Comunicação

Canais de Comunicação	Abril 17 dias úteis	Maió 22 dias úteis	Junho 21 dias úteis	Total 60 dias úteis
Sistema e-SIC	12	13	12	37
Sistema Fala.BR (arquivado 83)	13	12	22	47
Atendimento Telefônico	130	153	112	395
E-mail	45	40	40	125
Fale Conosco	46	35	36	118
TOTAL	246	253	222	722

Tabela 3 – Manifestação Canal Fala.BR

Descrição	Demandas recebidas por setor
1 SER	37
2 SEA	01
3 SEO	01
4 SET	01
5 RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	07
6 ARQUIVADAS	83
TOTAL	130

Atendimento@UVFAZ

Tabela 4 – Manifestação Canal e-SIC

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	SER	5
2	SEA	4
3	SET	5
4	SEO	4
5	RESPOSTA DIRETO AO USUÁRIO	17
6	NEGADAS	02
TOTAL		37

Tabela 5 – Manifestação Canal E-mail Instituição

Descrição		Abril	Maio	Junho	Demandas recebidas por setor
1	SER	39	35	35	109
2	SEA	03	03	04	10
3	SET	01	00	00	01
4	SAAT	01	01	00	02
5	CRF	01	00	00	01
6	OUTROS	00	01	01	02
TOTAL		35	40	40	125

Tabela 6 – Manifestação Canal Fale Conosco

Descrição		Abril	Maio	Junho	Demandas recebidas por setor
1	SER	39	30	30	99
2	SEA	05	03	02	10
3	OUTROS	02	03	04	09
TOTAL		46	36	36	118

Tabela 7 – Manifestação Canal Atendimento Telefônico

Descrição		Demandas recebidas por setor
1	Abril	130
2	Maio	153
3	Junho	112
TOTAL		395

Atendimento 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	21,4	8	4
Sistema Fala-BR	11,53	18,27	7,94
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	6,10	6,68	3,4
Fale Conosco	4,57	4,09	2,05

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	11	0,0	20,5
Sistema Fala-Br	0,0	49	14,8
Atendimento Telefônico	0,0	0,0	0,0
Email	86,87	52,2	13,2
Fale Conosco	81,72	50,4	15,81

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	37	30	05	01	01
Sistema Fala.BR	130	47	77	04	02
Atendimento Telefônico	395	395	00	00	00
E-mail	125	89	08	13	15
Fale Conosco	118	77	09	14	18
TOTAL	805	638	100	31	36

Atendimento@UVFAZ

Tabela 11 – Pontos Recorrentes no trimestre – abril, maio e junho/2023

Descrição	
1	Demora análise dos processos de desconto do Bom Condutor
2	Orientações gerais sobre IPVA
3	Demora na baixa de inscrição estadual
4	Desembaraço de Nota Fiscal
5	Orientações gerais sobre cadastro
6	Restituição de pagamento por duplicidade
7	Demora na restituição indébito tributário
8	Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
9	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

Atendimento@UVFAZ

Tabela 13 – Satisfação do Usuário

Elogios	Abril	Maio	Junho	Total
SER	304	168	192	664
SEA	34	41	27	102
AT	00	01	00	01
OUVFAZ	04	02	01	07
CORFAZ	00	01	00	01
SEFAZ	04	04	01	09
Agência de Parintins	147	87	52	286
Agência de Itacoatiara	08	08	24	40
Agência de Coari	01	00	00	01
Ag. de Presidente Figueiredo	01	00	00	01
Agência de Boca do Acre	03	00	00	03
Agência de Manicoré	02	00	01	03
Agência de Tabatinga	05	00	02	07
TOTAL	513	312	300	1.125

Análise em Gráficos

Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2023

Atendimento Telefônico

395

Sistema Fala.Br

130

E-mail Institucional

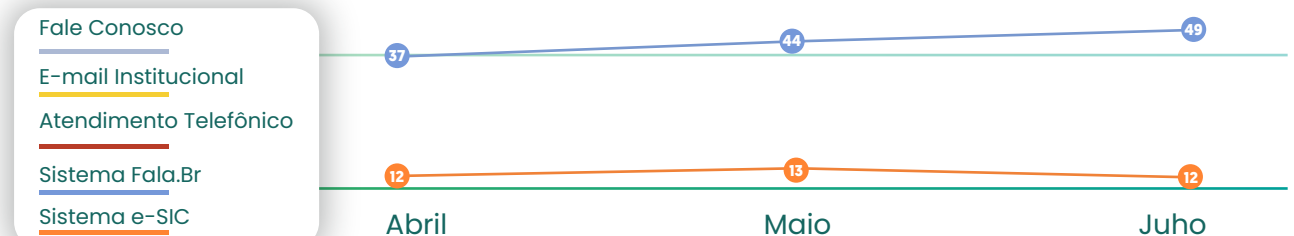
125

Fale Conosco

118

Sistema e-SIC

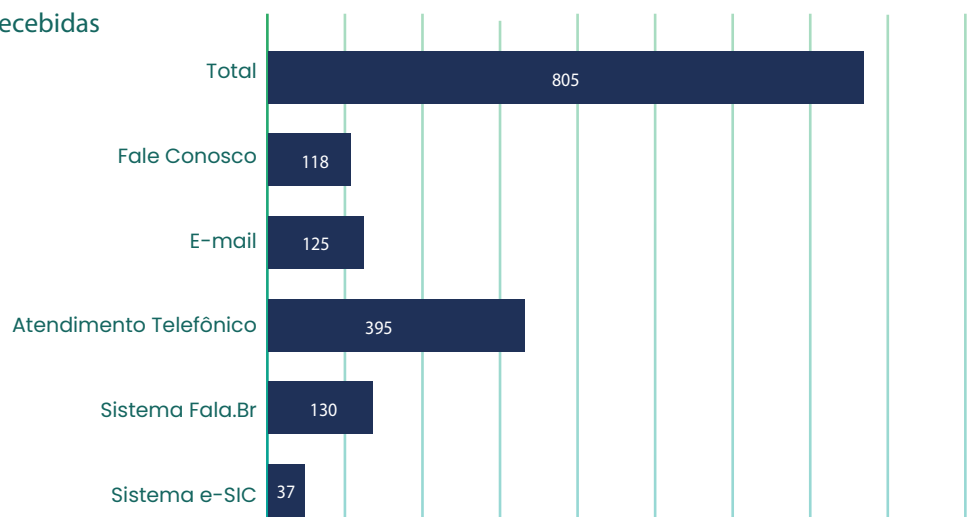
37



Total de manifestações Recebidas 2º Trimestre/ 2023

805

■ = Canais de comunicação



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º trimestre/2023

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