

Estatísticas da Ouvidoria Sefaz-PE

Ano 2022

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA - SEFAZ-PE – ANO 2022

- O presente material busca dar um panorama sobre os principais dados relativos aos atendimentos registrados na Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco (Sefaz-PE), no período compreendido entre 01/01/2022 e 31/12/2022.
- Os dados foram coletados no Sistema Áxon e compilados de modo a facilitar a compreensão do leitor.

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA - SEFAZ-PE - ANO 2022

- Antes de iniciar a análise das Estatísticas de 2022, cabe explicar um pouco sobre os principais canais de atendimento.
- São por eles que a maioria dos atendimentos registrados na Ouvidoria são recebidos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

- A Ouvidoria da Sefaz-PE recebe seus atendimentos principalmente pelos seguintes canais*:

Formulário de Ouvidoria

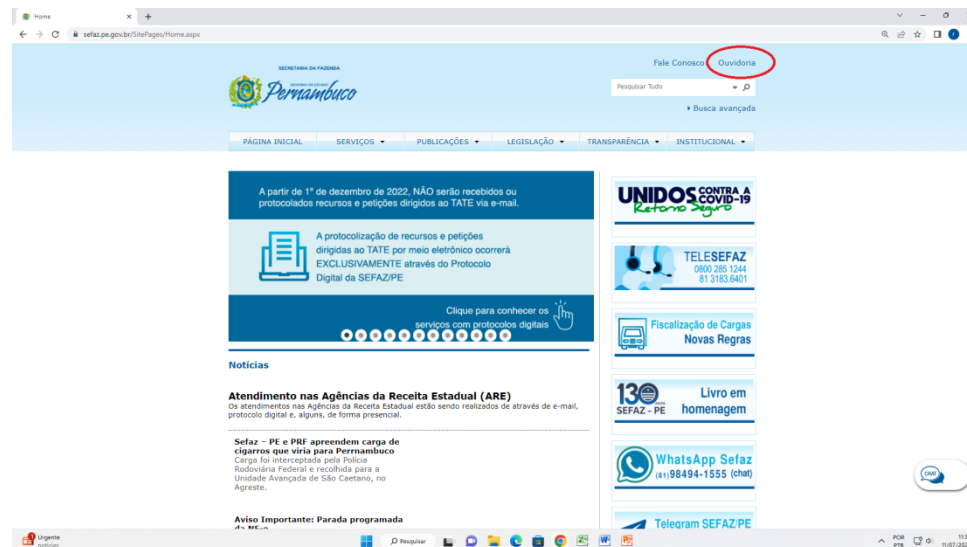
Encaminhamento de
outras Ouvidorias

Telesefaz

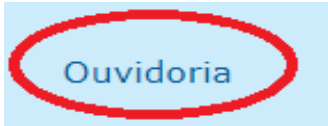
*Também é possível ser atendido por outros meios como por exemplo: presencialmente, por meio de carta, etc.

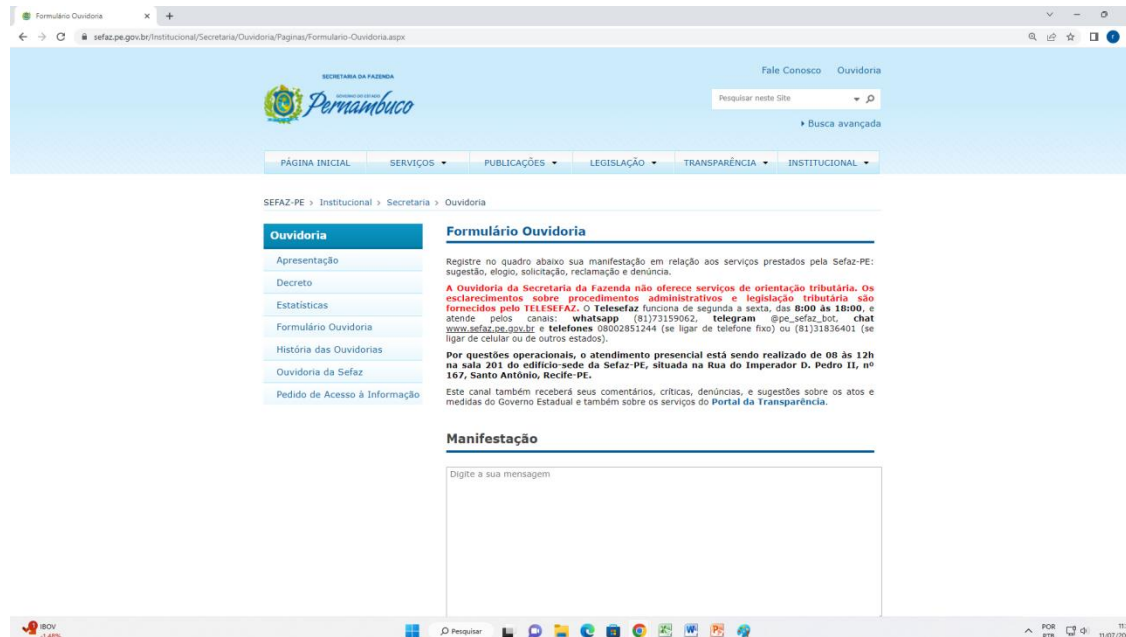
Formulário de Ouvidoria

- Acessível por meio do site da Secretaria da Fazenda de Pernambuco, no canto superior direito, conforme imagem abaixo:



Formulário de Ouvidoria

- Ao clicar em , o formulário abaixo ficará disponível para o registro da manifestação:



A imagem mostra a interface web da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco. No topo, há o logotipo da Secretaria e o nome 'Pernambuco'. Abaixo, há uma barra de navegação com links como 'PÁGINA INICIAL', 'SERVIÇOS', 'PUBLICAÇÕES', 'LEGISLAÇÃO', 'TRANSPARÊNCIA' e 'INSTITUCIONAL'. O menu 'SERVIÇOS' está expandido, mostrando opções como 'Apresentação', 'Decreto', 'Estatísticas', 'Formulário Ouvidoria', 'História das Ouvidorias', 'Ouvidoria da Sefaz' e 'Pedido de Acesso à Informação'. O formulário 'Formulário Ouvidoria' está selecionado. O conteúdo principal do formulário contém informações sobre os serviços oferecidos, incluindo canais de atendimento como WhatsApp, Telegram e Chat. Há também uma seção 'Manifestação' com um campo de texto para o usuário digitar sua mensagem.

SEFAZ-PE > Institucional > Secretaria > Ouvidoria

Ouvidoria

- Apresentação
- Decreto
- Estatísticas
- Formulário Ouvidoria
- História das Ouvidorias
- Ouvidoria da Sefaz
- Pedido de Acesso à Informação

Formulário Ouvidoria

Registre no quadro abaixo sua manifestação em relação aos serviços prestados pela Sefaz-PE: sugestão, elogio, solicitação, reclamação e denúncia.

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda não oferece serviços de orientação tributária. Os esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e legislação tributária são fornecidos pelo TELESEFAZ. O Telessefaz funciona de segunda a sexta, das 8:00 às 18:00, e atende pelos canais: whatsapp (81)73159062, telegram @pe_sefaz_bot, chat xxx.sefaz.pe.gov.br e telefones 08002851244 (se ligar de telefone fixo) ou (81)31836401 (se ligar de celular ou de outros estados).

Por questões operacionais, o atendimento presencial está sendo realizado de 08 às 12h na sala 201 do edifício-sede da Sefaz-PE, situada na Rua do Imperador D. Pedro II, nº 167, Santo Antônio, Recife-PE.

Este canal também receberá seus comentários, críticas, denúncias, e sugestões sobre os atos e medidas do Governo Estadual e também sobre os serviços do Portal da Transparência.

Manifestação

Digite a sua mensagem

Encaminhamento de outras ouvidorias

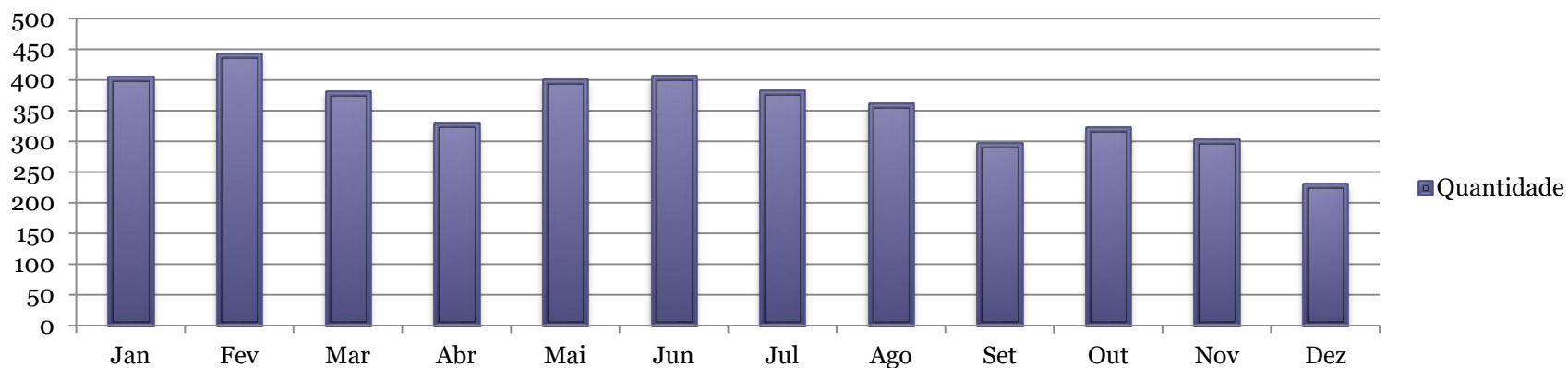
- Em alguns casos, a Ouvidoria da Sefaz-PE recebe atendimentos diretamente de outros órgãos/ouvidorias.
- Em geral, esses encaminhamentos vêm da Ouvidoria Geral do Estado.

Telesefaz

- O Telesefaz também é um canal de recebimento de manifestações de Ouvidoria da Sefaz de Pernambuco.
- Por telefone: 0800 285 1244 (se ligar de telefone fixo) ou (81)3183-6401 (se ligar de celular ou de outros estados);
- Pelo Whatsapp: (81)73159062;
- Pelo telegram: @pe_sefaz_bot, e, ainda,
- Pelo chat: disponível no site www.sefaz.pe.gov.br.

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA - SEFAZ-PE - ANO 2022

Evolução Mensal dos Atendimentos - Ano 2022



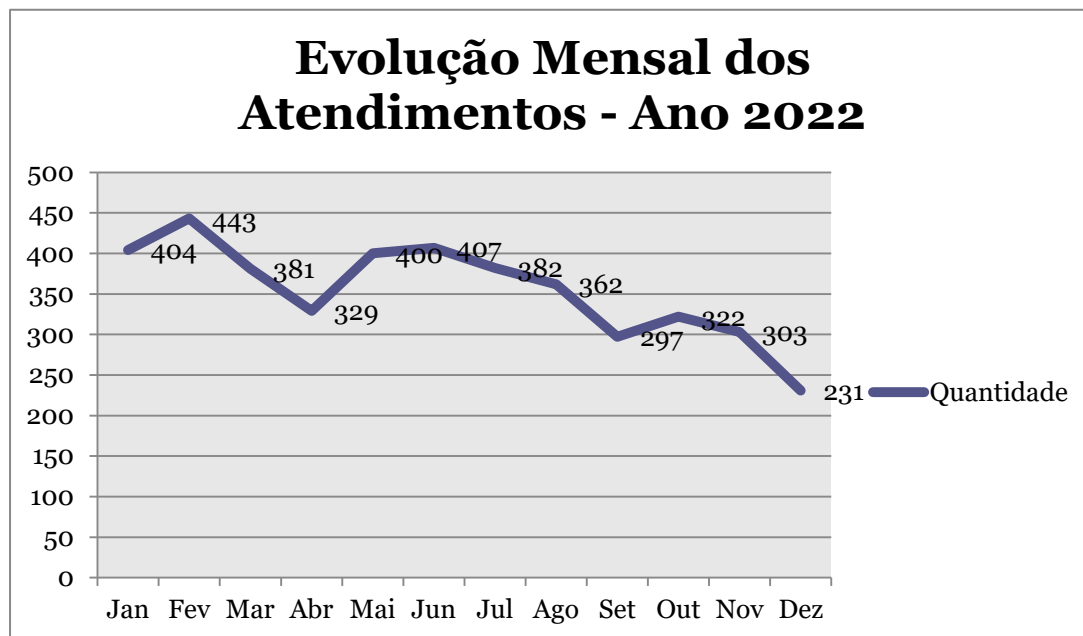
Evolução mensal dos atendimentos - Ano 2022												
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Quantidade	404	443	381	329	400	407	382	362	297	322	303	231
Total	4261											

Evolução Mensal dos Atendimentos - Ano 2022

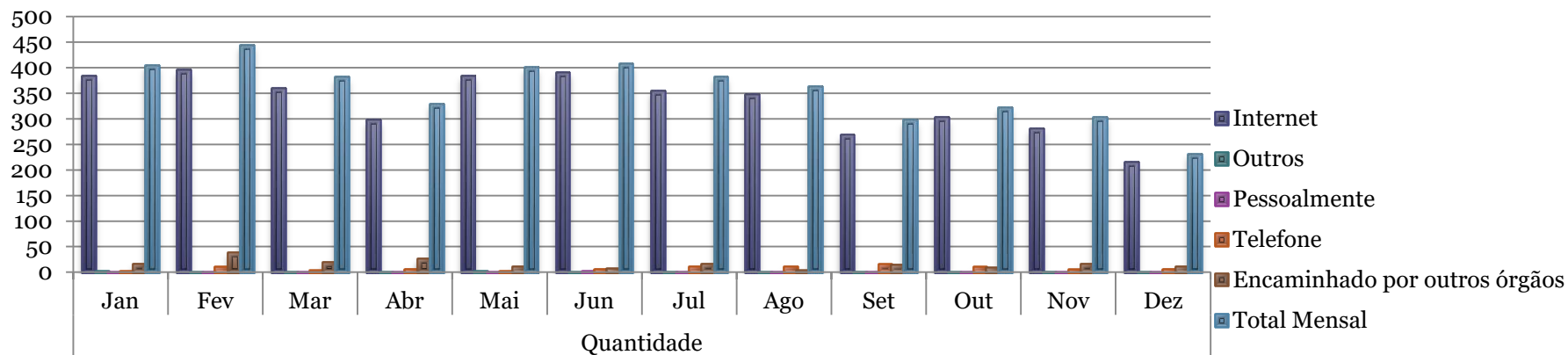
- No ano de 2022, a Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco registrou 4.261 (quatro mil duzentos e sessenta e um) atendimentos, distribuídos entre Manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Orientação e Pedidos de Acesso a Informação.
- Nos meses de janeiro, fevereiro, maio e junho, houve um aumento no número de atendimentos, quando foram registrados mais de 400 (quatrocentos) atendimentos mensais.

Evolução Mensal dos Atendimentos - Ano 2022

- No gráfico abaixo é possível visualizar com maior clareza os picos de atendimentos do ano de 2022:



Forma de Atendimento - Ano 2022

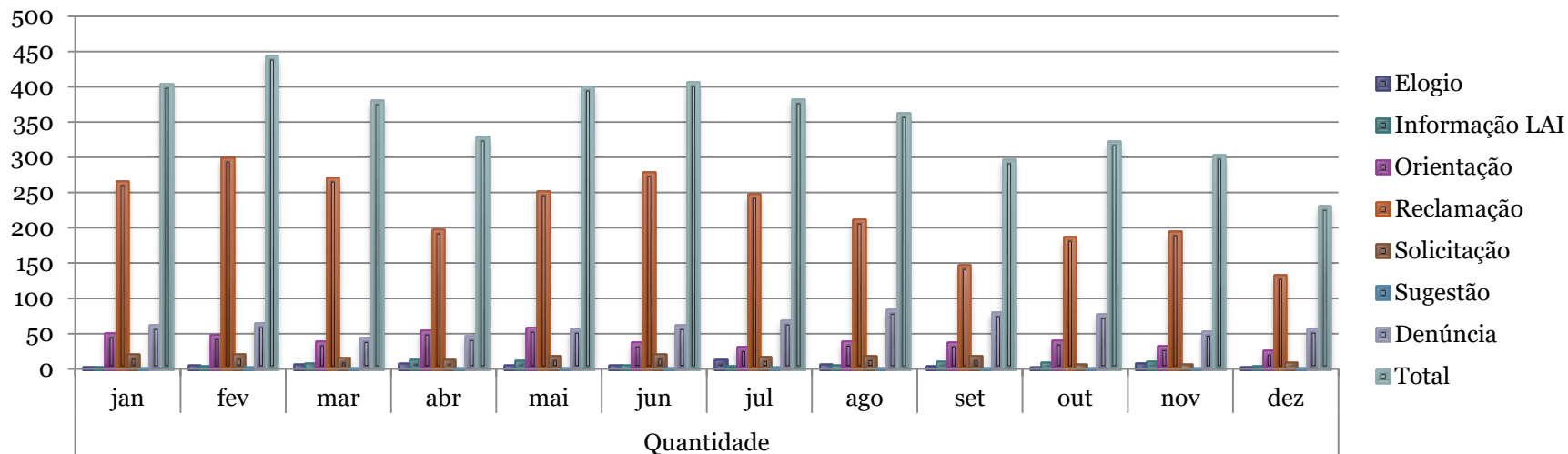


Forma de atendimento - Ano 2022		Quantidade											
Canal /Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total Anual
Internet	383	395	359	297	384	391	355	347	268	302	281	214	3976
Outros	2	0	0	0	2	1	0	1	0	1	1	0	8
Pessoalmente	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
Telefone	2	10	3	6	2	6	11	11	15	10	5	6	87
Encaminhado por outros órgãos	16	38	19	26	11	7	16	3	14	9	16	11	186
Total Mensal	404	443	381	329	400	407	382	362	297	322	303	231	4261

Forma de Atendimento - Ano 2022

- Depreende-se do gráfico anterior que a forma de atendimento mais demandada é a internet, com o registro de 3.976 (três mil novecentos e setenta e seis) atendimentos no ano de 2022.
- Essa forma de atendimento é contemplada pelo formulário de Ouvidoria apresentado anteriormente.

Tipo de Manifestação - Mensal 2022

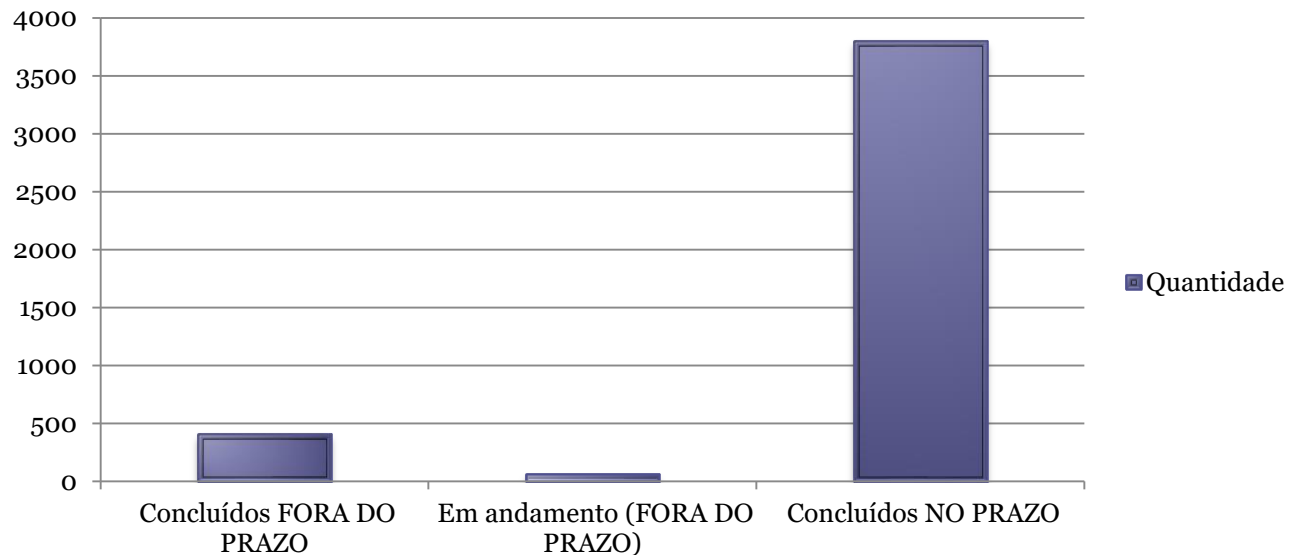


Tipo de manifestação	Quantidade												
Tipo / mês	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL
Elogio	3	5	6	7	5	5	12	6	4	2	8	3	66
Informação LAI	3	4	7	12	11	5	4	5	10	9	10	4	84
Orientação	50	48	39	54	58	37	31	38	37	40	32	25	489
Reclamação	266	299	271	198	252	278	248	211	147	187	194	133	2684
Solicitação	20	20	15	12	18	20	17	18	18	6	6	9	179
Sugestão	0	2	0	0	0	1	2	1	1	1	1	0	9
Denúncia	62	65	43	46	56	61	68	83	80	77	52	57	750
Total	404	443	381	329	400	407	382	362	297	322	303	231	4261

Tipo de Manifestação - Mensal 2022

- Do gráfico acima é possível identificar que o tipo de manifestação mais demandado no ano de 2022 foi a Reclamação, com 2.684 (dois mil seiscentos e oitenta e quatro) reclamações registradas, seguido da Denúncia com 750 (setecentos e cinquenta) registros.
- Embora os esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e legislação tributária sejam prestados pelo Telesefaz, observa-se que foram fornecidas 489 (quatrocentos e oitenta e nove) orientações aos cidadãos.

Análise de Desempenho - Ano 2022



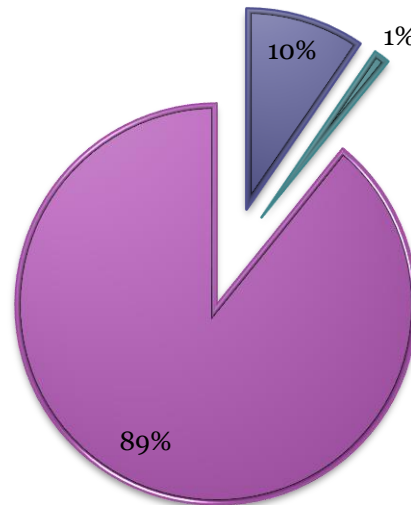
Análise de desempenho - Ano 2022	Quantidade
Concluídos FORA DO PRAZO	406
Em andamento (FORA DO PRAZO)	56
Concluídos NO PRAZO	3799
Total	4261

Análise de Desempenho - Ano 2022

- Observa-se que de um total de 4.261 (quatro mil duzentos e sessenta e um) atendimentos de 2022, 3.799 (três mil setecentos e noventa e nove) foram concluídos no prazo, 406 (quatrocentos e seis) foram concluídos fora do prazo e 56 (cinquenta e seis) estavam em andamento fora do prazo ao fim de 2022.

Análise de Desempenho - Ano 2022

■ Concluídos FORA DO PRAZO ■ Em andamento (FORA DO PRAZO) ■ Concluídos NO PRAZO



- Sendo assim, 89% foram concluídos no prazo, 10% foram concluídos fora do prazo e apenas 1% estavam em andamento fora do prazo ao fim do ano de 2022.

- A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco está localizada na Rua do Imperador Dom Pedro II, 167, Sala 201. Bairro de Santo Antônio. Recife – PE. CEP: 50.010-240.

