

Estatísticas da Ouvidoria Sefaz-PE

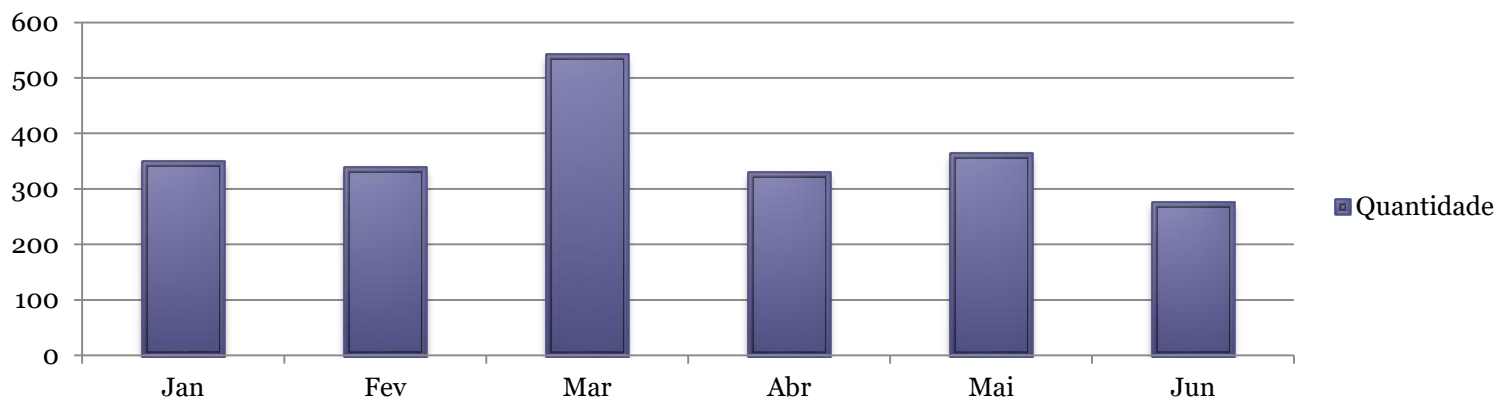
Primeiro Semestre de 2023

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA - SEFAZ-PE - 1º SEMESTRE DE 2023

- 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 01/01/2023 e 30/06/2023.
- Os dados foram coletados no Sistema Áxon e compilados de modo a facilitar a compreensão do leitor.

ESTATÍSTICAS DA OUVIDORIA - SEFAZ-PE - 1º SEMESTRE DE 2023

Evolução mensal dos atendimentos - 1º semestre de 2023



Evolução mensal dos atendimentos - 1º Semestre de 2023						
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Quantidade	349	338	541	330	364	275
Total	2197					

Média de atendimentos por mês 1º semestre	366
---	-----

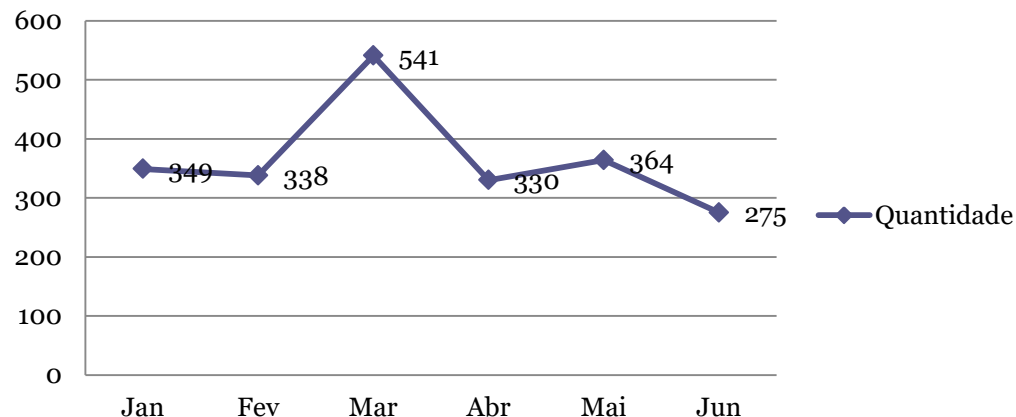
Evolução Mensal dos Atendimentos - 1º SEMESTRE DE 2023

- No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco registrou 2.197 (dois mil cento e noventa e sete) atendimentos, distribuídos entre Manifestações de Ouvidoria, Pedidos de Orientação e Pedidos de Acesso à Informação.
- No mês de março houve um recorde no registro mensal de manifestações. O número de atendimentos, registrados neste mês foi de 541 (quinhentos e quarenta e um) atendimentos.

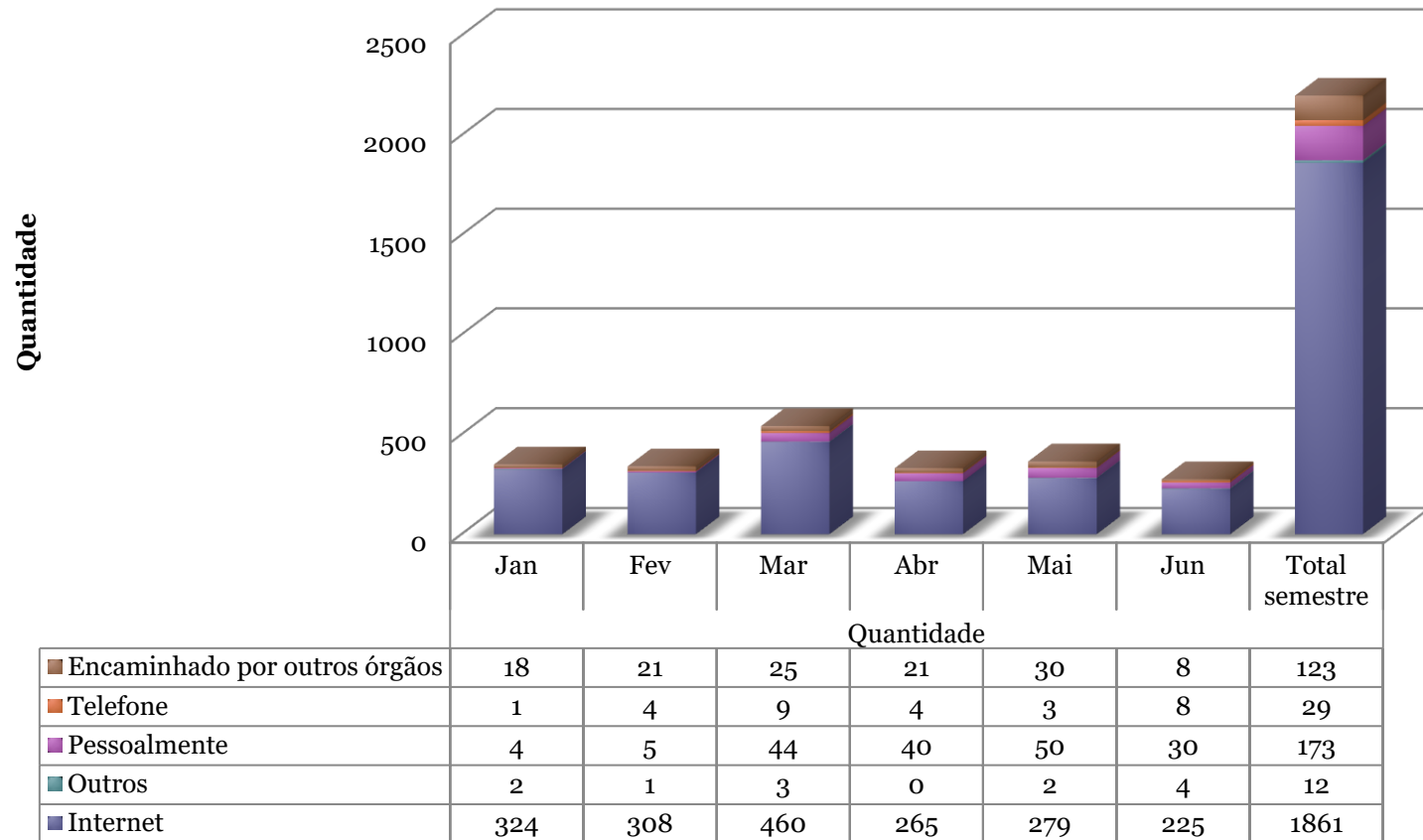
Evolução Mensal dos Atendimentos - 1º SEMESTRE DE 2023

- No gráfico abaixo é possível visualizar com maior clareza o pico de atendimento do 1º semestre de 2023:

**Evolução mensal dos
atendimentos - 1º semestre de
2023**



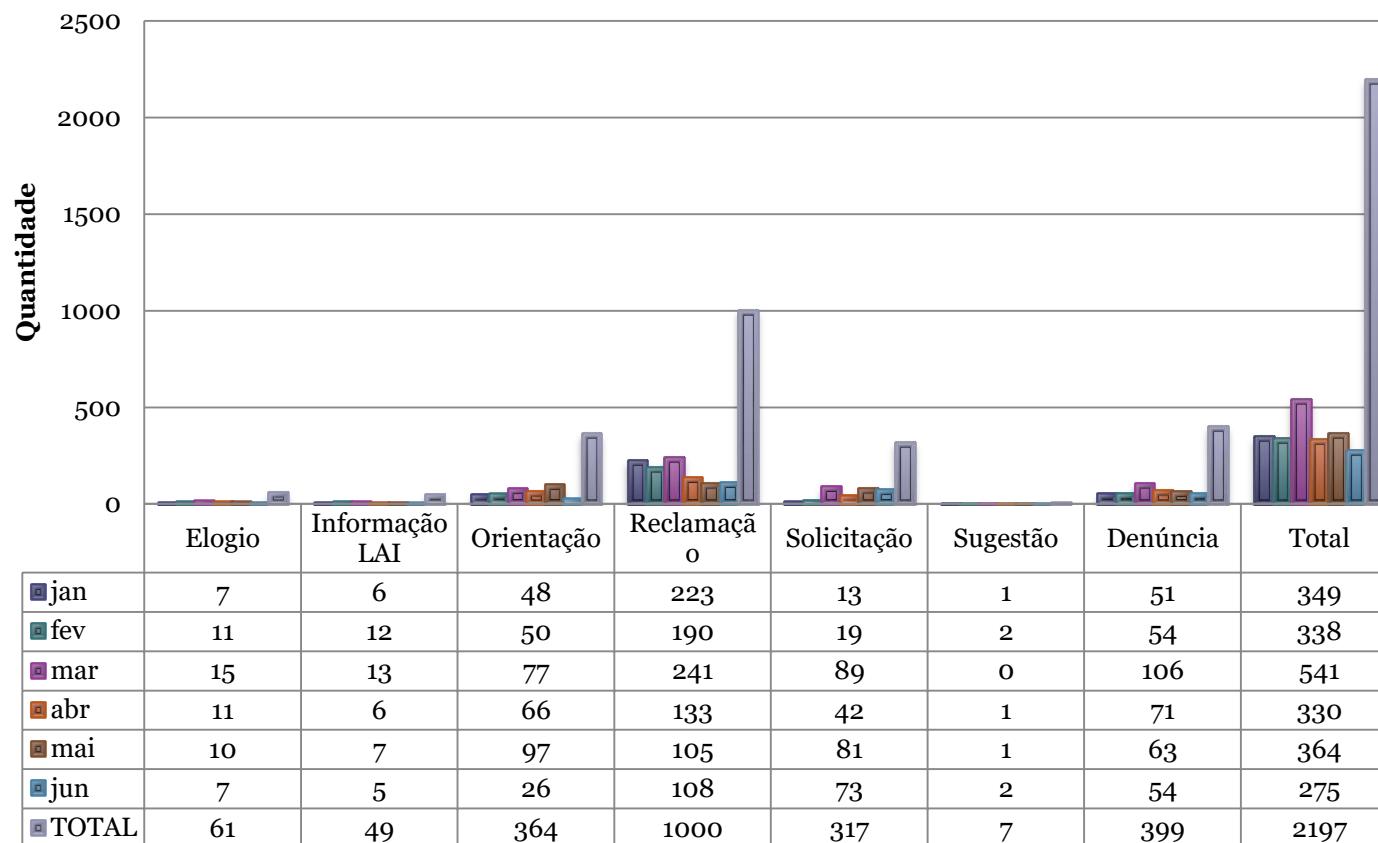
Forma de atendimento - 1º semestre de 2023



Forma de Atendimento - 1º SEMESTRE DE 2023

- Depreende-se do gráfico anterior que a forma de atendimento mais demandada é a internet, com o registro de 1.861 (mil oitocentos e sessenta e um) atendimentos no 1º semestre de 2023.
- A segunda forma de atendimento mais demandada nesse período foi pessoalmente, com 173 (cento e setenta e três) atendimentos nesse 1º semestre de 2023.

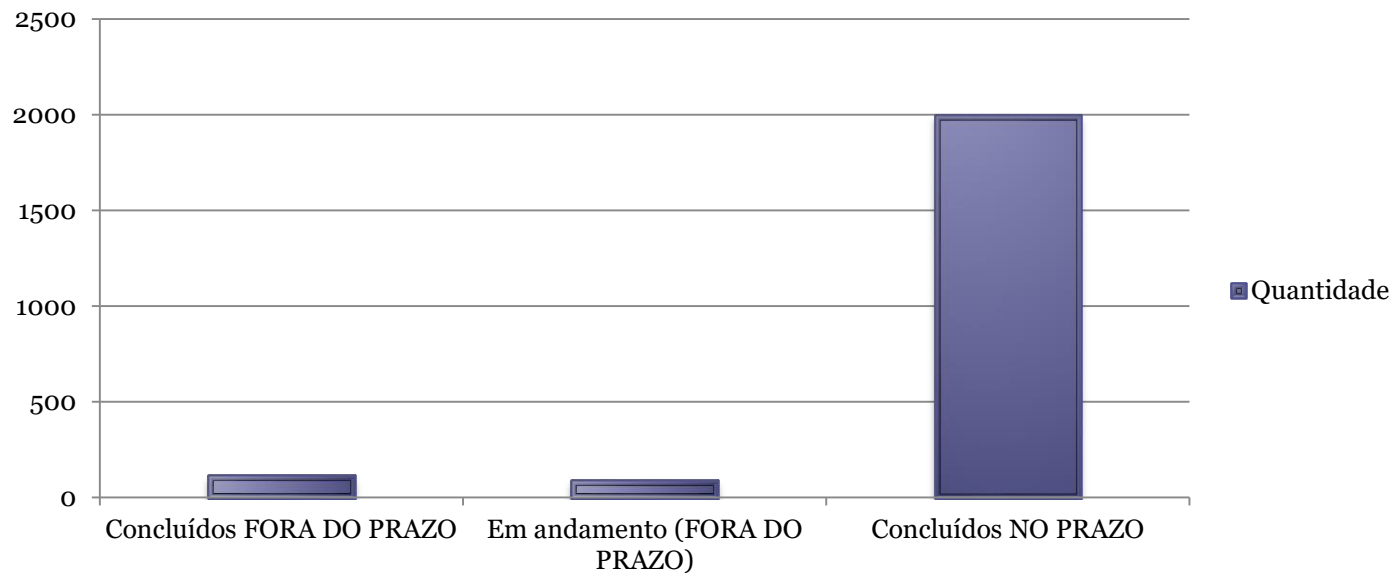
Tipo de manifestação - 1º semestre de 2023



Tipo de Manifestação - 1º SEMESTRE DE 2023

- Do gráfico acima é possível identificar que o tipo de manifestação mais demandado no primeiro semestre de 2023 foi a Reclamação, com 1.000 (mil) atendimentos registrados, seguido da Denúncia com 399 (trezentos e noventa e nove) registros.
- Embora os esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e legislação tributária sejam prestados pelo Telesefaz, observa-se que foram fornecidas 364 (trezentas e sessenta e quatro) orientações aos cidadãos.

Análise de Desempenho - 1º semestre 2023



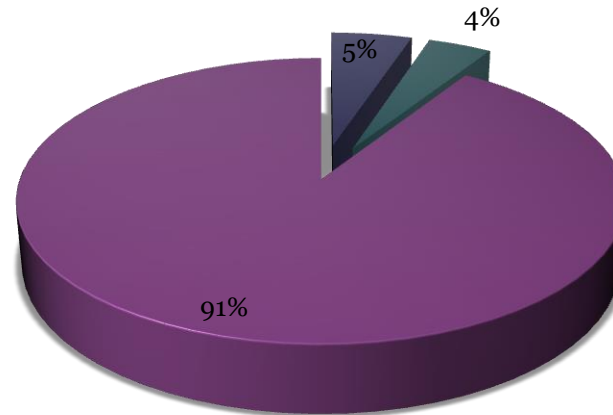
Análise de desempenho - 1º semestre 2023	Quantidade
Concluídos FORA DO PRAZO	112
Em andamento (FORA DO PRAZO)	88
Concluídos NO PRAZO	1997
Total	2197

Análise de Desempenho - 1º SEMESTRE DE 2023

- Observa-se que de um total de 2.197 (dois mil cento e noventa e sete) atendimentos no primeiro semestre de 2023, 1.997 (mil novecentos e noventa e sete) foram concluídos no prazo, 112 (cento e doze) foram concluídos fora do prazo e 88 (oitenta e oito) estavam em andamento fora do prazo até o dia 30 de junho de 2023.

Análise de Desempenho - 1º semestre 2023

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



- Sendo assim, 91% foram concluídos no prazo, 5% foram concluídos fora do prazo e apenas 4% estavam em andamento fora do prazo ao fim do primeiro semestre de 2023.

COMPARATIVO 2022 X 2023

Evolução mensal dos atendimentos - 1º Semestre de 2022						
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Quantidade	404	443	381	329	400	407
Total	2364					

Evolução mensal dos atendimentos - 1º Semestre de 2023						
Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
Quantidade	349	338	541	330	364	275
Total	2197					

- Observa-se, a partir dos gráficos acima, que houve uma pequena redução no número de atendimentos registrados na ouvidoria no primeiro semestre de 2023.
- O pico dos atendimentos foi deslocado do mês de fevereiro (2022), para o mês de março (2023) e veio ainda mais forte do que no ano anterior, totalizando 541 (quinhentos e quarenta e um) atendimentos em março de 2023.

COMPARATIVO 2022 X 2023

TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2022 – 1º SEMESTRE	
Elogio	31
Informação LAI	42
Orientação	286
Reclamação	1564
Solicitação	105
Sugestão	3
Denúncia	333
Total	2364

TIPO DE MANIFESTAÇÃO 2023 – 1º SEMESTRE	
Elogio	61
Informação LAI	49
Orientação	364
Reclamação	1000
Solicitação	317
Sugestão	7
Denúncia	399
Total	2197

- É possível observar que houve uma melhora nos números das manifestações de ouvidoria quando se compara o 1º semestre de 2022 com o 1º semestre de 2023.

COMPARATIVO 2022 X 2023

- Embora a reclamação continue sendo o tipo de manifestação mais demandada no 1º semestre de 2023, observa-se que houve uma redução no número desse tipo de manifestação, passando de 1.564 (mil quinhentos e sessenta e quatro) atendimentos em 2022, para 1.000 (mil) atendimentos registrados no 1º semestre de 2023.
- A redução no número de reclamações foi acompanhada do aumento no número de todos os outros tipos de manifestação, reduzindo a concentração das manifestações em um único tipo de manifestação.

COMPARATIVO 2022 X 2023

- Além disso, é possível observar que o número de elogios praticamente dobrou, passando de 31 (trinta e um) registros no 1º semestre de 2022, para 61 (sessenta e um) registros no 1º semestre de 2023.
- O número de solicitações no período analisado triplicou, passando de 105 (cento e cinco) registros em 2022, para 317 (trezentos e dezessete) no mesmo período de 2023.

COMPARATIVO 2022 X 2023

Forma de atendimento - 1º semestre 2022							
Canal /Mês	Quantidade						Total Semestre
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	
Internet	383	395	359	297	384	391	2209
Outros	2	0	0	0	2	1	5
Pessoalmente	1	0	0	0	1	2	4
Telefone	2	10	3	6	2	6	29
Encaminhado por outros órgãos	16	38	19	26	11	7	117
Total Mensal	404	443	381	329	400	407	2364

Forma de atendimento - 1º semestre de 2023							
Canal /Mês	Quantidade						Total Semestre
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	
Internet	324	308	460	265	279	225	1861
Outros	2	1	3	0	2	4	12
Pessoalmente	4	5	44	40	50	30	173
Telefone	1	4	9	4	3	8	29
Encaminhado por outros órgãos	18	21	25	21	30	8	123
Total Mensal	349	339	541	330	364	275	2198

- O que chama atenção nas tabelas acima é que houve redução nas manifestações registradas pela internet, acompanhado de um aumento dos atendimentos realizados pessoalmente.

COMPARATIVO 2022 X 2023

- Em 2022 foram registrados 2.209 (dois mil duzentos e nove) atendimentos pela internet. Já em 2023 foram registrados 1.861 (mil oitocentos e sessenta e um) atendimentos por este canal.
- Em contrapartida houve um aumento no número de atendimentos pessoalmente passando de 04 (quatro) atendimentos realizados no 1º semestre de 2022, para 173 (cento e setenta e três) atendimentos no 1º semestre de 2023.

- 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.
- Funciona de segunda a sexta das 07:00 às 13:00, com atendimento presencial, sem agendamento, das 08:00 às 12:00.

