

## **RELATORIO ANUAL - 2023**

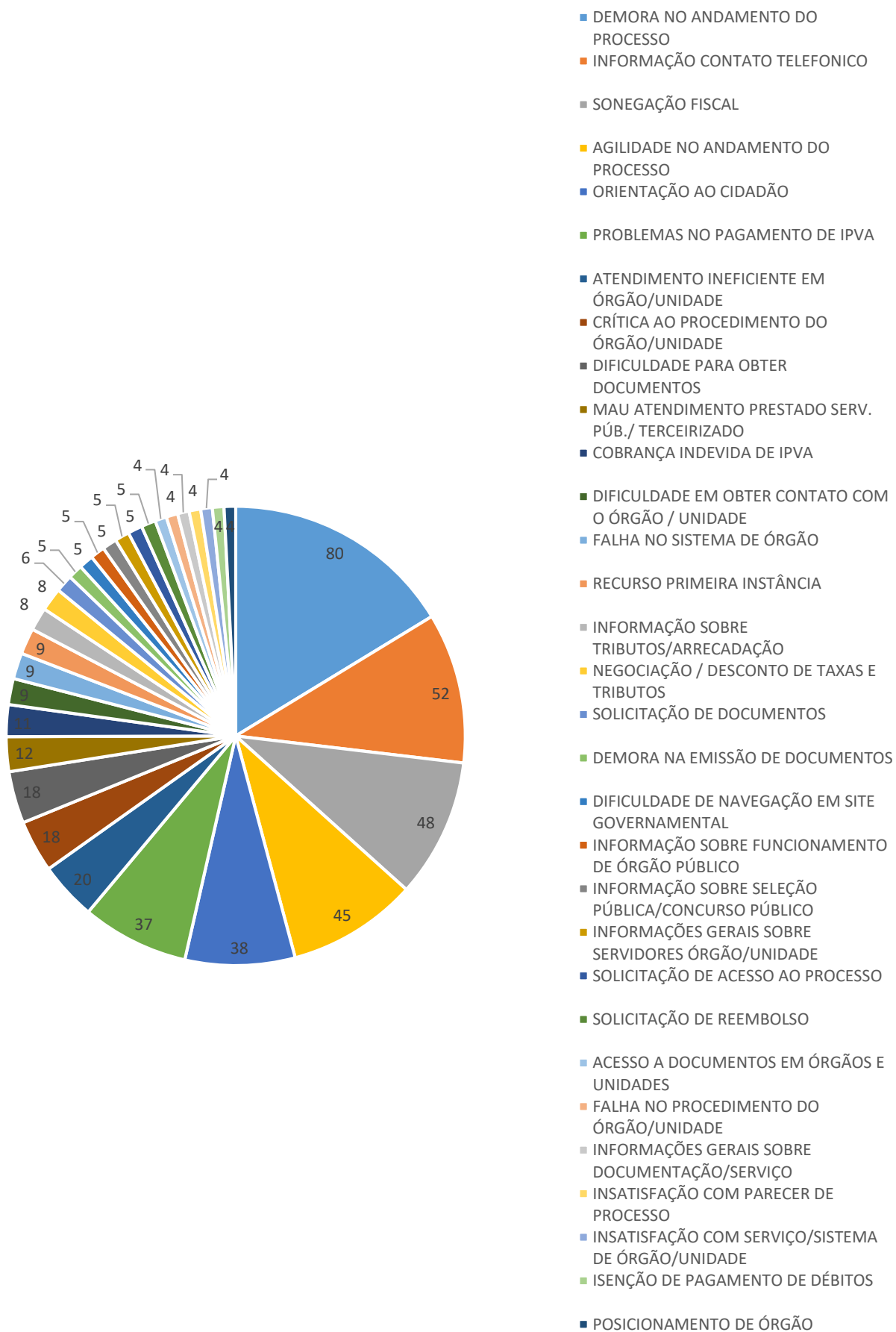
Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 apresentamos os dados do relatório anual referente às manifestações recebidas por este Órgão através da Ouvidoria Geral do Estado.

No ano de 2023 a Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia recebeu 491 demandas por meio do Sistema TAG da Ouvidoria Geral.

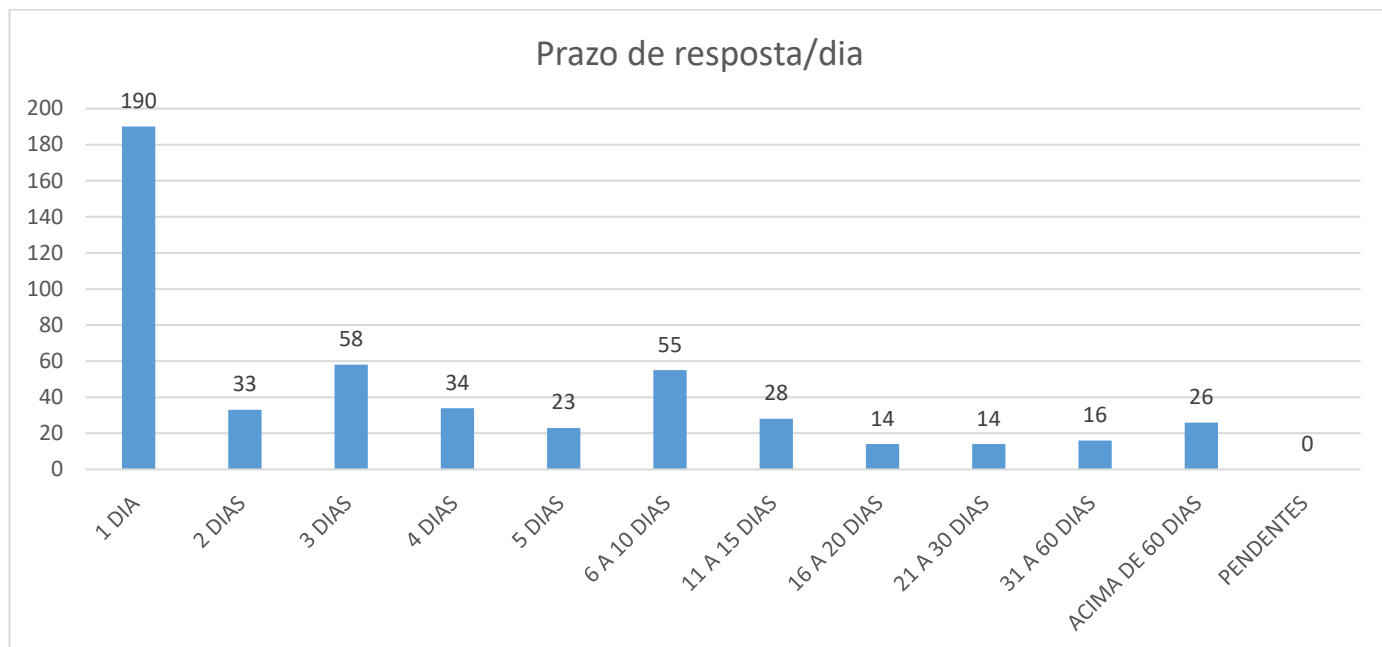
Tendo como as tipologias mais significativas as seguintes:

DEMORA NO ANDAMENTO DO PROCESSO  
INFORMAÇÃO CONTATO TELEFONICO  
SONEGAÇÃO FISCAL  
AGILIDADE NO ANDAMENTO DO PROCESSO  
ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO  
PROBLEMAS NO PAGAMENTO DE IPVA  
ATENDIMENTO INEFICIENTE EM ÓRGÃO/UNIDADE  
CRÍTICA AO PROCEDIMENTO DO ÓRGÃO/UNIDADE  
DIFICULDADE PARA OBTER DOCUMENTOS  
MAU ATENDIMENTO PRESTADO SERV. PÚB./ TERCEIRIZADO  
COBRANÇA INDEVIDA DE IPVA  
DIFICULDADE EM OBTER CONTATO COM O ÓRGÃO / UNIDADE

### Tipologia das demandas recebidas



A Sefaz na busca pela excelência no atendimento ao cidadão tem o compromisso de responder o mais rápido possível as demandas recebidas  
Gráfico2



## RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Geral do Estado desempenha um importante papel como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Sua função é garantir a participação e o controle social na gestão pública, tornando-se um espaço estratégico para fortalecer a cidadania e promover a democracia participativa.

A Sefaz alinhada com os conceitos básicos e orientações da OGE, busca sempre a resposta mais clara e rápida ao cidadão, bem como procura conscientizar todas as áreas internas da importância de respostas esclarecedoras e resolutivas dentro do prazo legal estabelecido por lei.

Através deste relatório, a Ouvidoria Especializada SEFAZ consolida os dados das demandas no período de janeiro de 2023 a dezembro/2023, dando continuidade as suas atividades na buscando sempre responder ao cidadão com qualidade e excelência, estabelecendo a credibilidade e o respeito do cidadão - usuário dos serviços da Ouvidoria.

Como medidas de melhorias do serviço de atendimento ao Cidadão sugerimos às áreas:

1. A priorizar as demandas da Ouvidoria, visando uma resposta eficiente, clara e tempestiva;

2. A atualizar e incluir novos serviços na Carta de Serviços ao Cidadão para que este tenha o conhecimento dos procedimentos, documentos necessários, canal utilizado e tempo de resposta para assegurar que os cidadãos estejam cientes e tenham fácil acesso aos serviços;

3. Antecipar as orientações e informações necessárias a cada procedimento visando facilitar ao cidadão o seu entendimento.