

Pesquisa de Satisfação

Respostas Espontâneas



A pesquisa de satisfação teve como objetivo avaliar a percepção dos cidadãos quanto aos serviços oferecidos pela SEFAZ e às suas diferentes formas de prestação.

Além das perguntas objetivas, o instrumento permitiu o registro de comentários espontâneos que trouxeram contribuições relevantes para análise qualitativa do atendimento e da estrutura dos serviços.

Monara do Nascimento Fonseca Rodrigues

Aracaju 18. 05. 2026



Atendimento Presencial – Elogios



O atendimento presencial foi o tema com maior volume de manifestações positivas:

- **42 elogios ao atendimento no geral**, destacando cordialidade, atenção e disposição dos servidores no atendimento ao cidadão.
 - **26 elogios específicos à servidora Maria das Graças**, do **posto de atendimento de Itabaianinha**, ressaltando profissionalismo, gentileza e dedicação no atendimento.
- 

Esses registros demonstram que boas práticas individuais e coletivas impactam positivamente a percepção do cidadão quanto à qualidade do serviço público.



Atendimento Presencial – Reclamações

Também foram registradas **35 reclamações relacionadas ao atendimento no geral**, abordando principalmente:

- Desencontro de informações entre atendentes de um mesmo serviço em postos diferentes;
- Dificuldades no atendimento de demandas mais complexas, indicando despreparo técnico em algumas situações;
- Falta de cumprimento de horários por parte de alguns servidores, sem definição clara de entrada e saída nos postos;
- Relatos sobre o trato com o cidadão, apontando falhas de cordialidade e comunicação.

Atendimento por Telefone / WhatsApp

Foram registradas **25 reclamações**, concentradas quase integralmente nos seguintes pontos:

- Não atendimento das ligações telefônicas;
- Dificuldade de contato via WhatsApp;
- Ligação para o número geral em que é perceptível que o atendente não sabe para onde encaminhar cada demanda.

Não houve registro de elogios para essa modalidade de atendimento.

Atendimento por E-mail / e-Doc

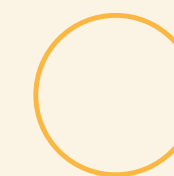
Foram identificadas **21 reclamações**, relacionadas principalmente a:

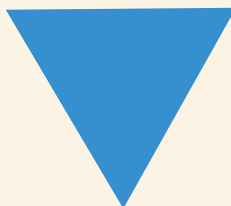
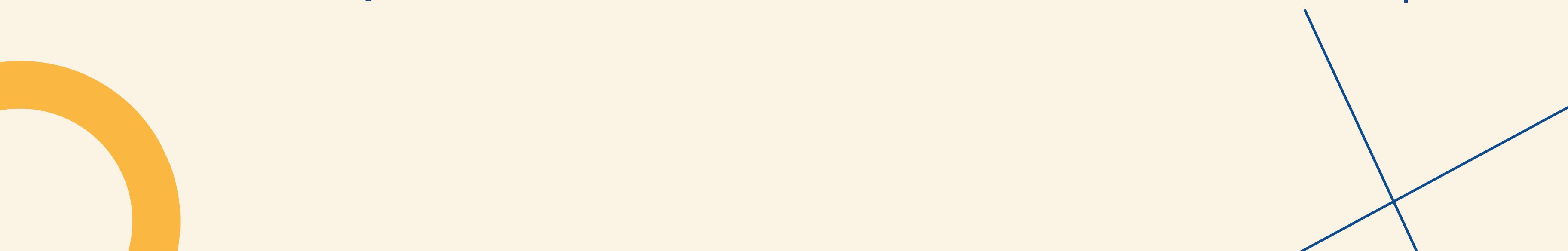
- Ausência de respostas às solicitações encaminhadas;
- Excesso de prazo para retorno das demandas.

Assim como no atendimento telefônico, **não houve registros de elogios** para o atendimento por e-mail ou e-Doc.

Postos Fiscais – Estrutura e Atendimento

Foram registradas **09 reclamações e nenhum elogio** relacionadas aos postos fiscais, com destaque para:



- 
- **Posto Fiscal de Propriá:** funcionamento em apenas um lado da via, ausência de sinalização adequada e inexistência de passarela para travessia segura;
 - **Posto Fiscal de Cristinápolis:** estrutura precária, especialmente em relação aos banheiros e ao pátio;
 - Reclamações também envolvendo o atendimento nesses postos
- 
- Decorative graphic elements at the bottom of the slide, including a large yellow arc on the left and two intersecting blue lines on the right.

Outros Registros

- **Plantão Fiscal:**

- 01 elogio pelo serviço prestado;
- 01 reclamação referente à ausência de resposta.

- **CEAC – Shopping Riomar:**

- 05 reclamações relacionadas ao desencontro de informações e ao trato com o cidadão.
- 02 elogios específicos à servidora Simone.

- **Reinvindicação de canal exclusivo para contadores.**

Considerações Finais

As respostas espontâneas evidenciam pontos fortes, especialmente no atendimento presencial individualizado, bem como fragilidades relevantes nas áreas de comunicação, padronização de informações, canais remotos de atendimento e infraestrutura física de alguns postos.

Esses registros qualitativos contribuem de forma significativa para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Fazenda de Sergipe.

"Grandes coisas são feitas por uma série de pequenas coisas reunidas." — Vincent van Gogh

Monara do Nascimento Fonseca Rodrigues
Aracaju 18. 05. 2026

SECRETARIA DE
ESTADO DA FAZENDA



SERGIPE
GOVERNO DO ESTADO