

Relatório de Questionários

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS - SEFAZ

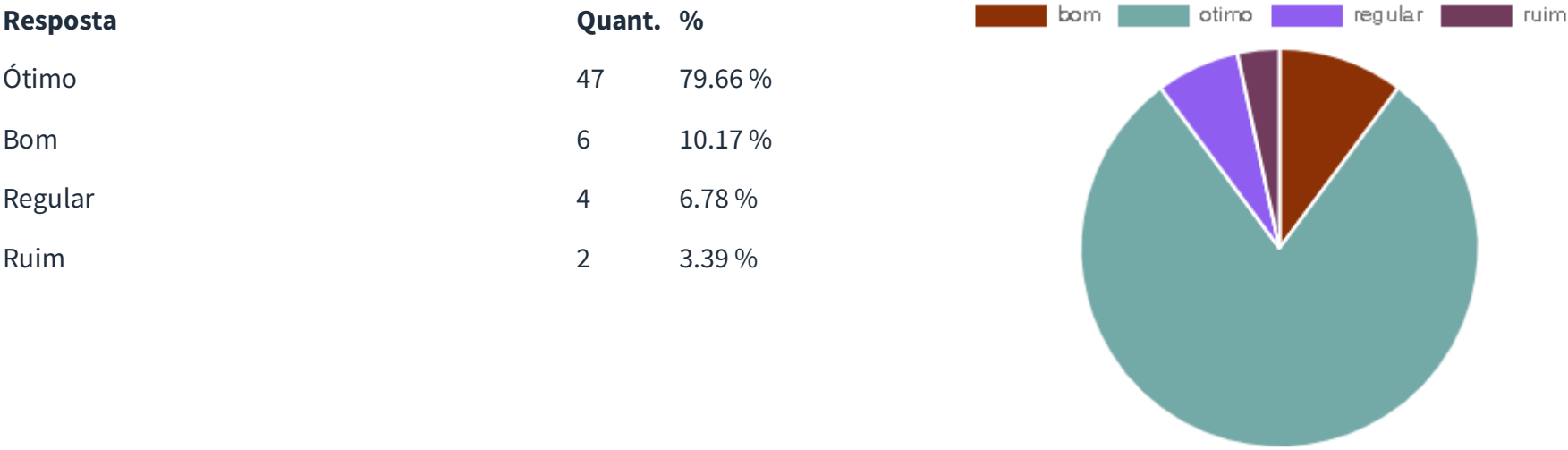
Imprimir/Salvar

De 16/10/2025 até 05/12/2025

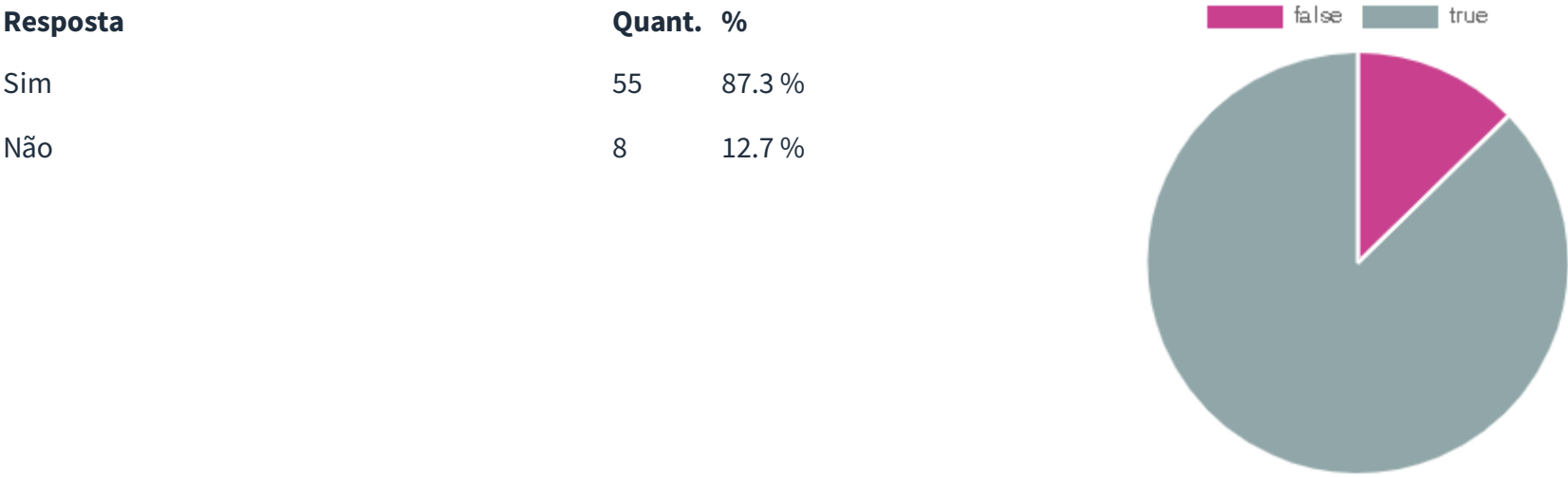
TOTAL DE RESPOSTAS

66

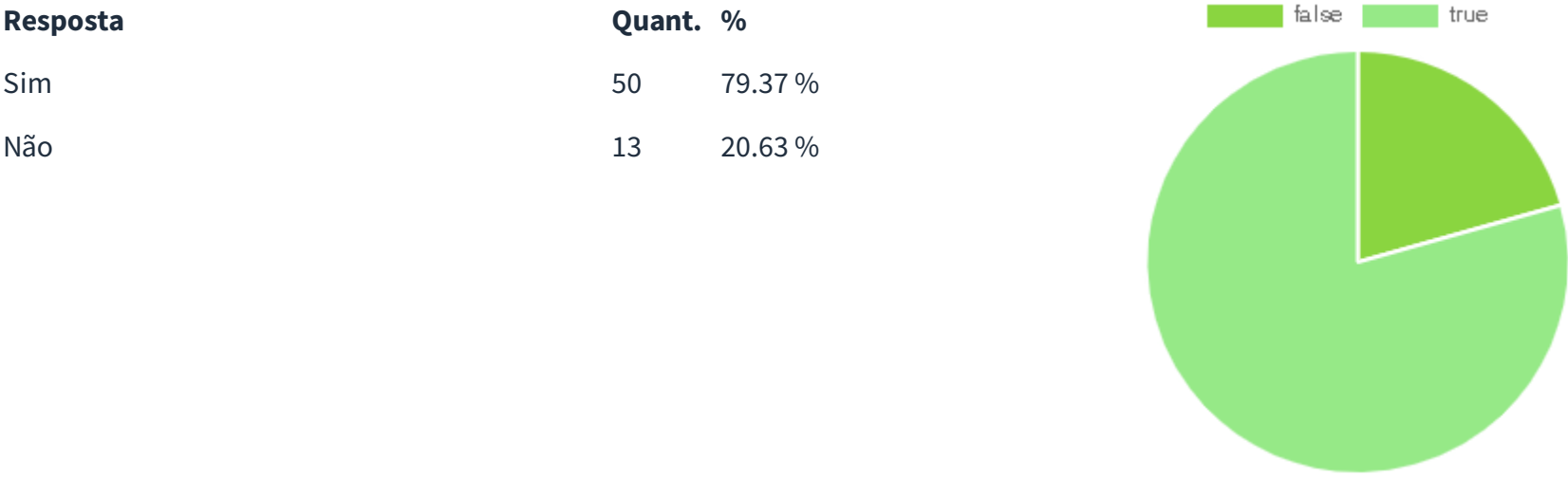
Em caso positivo, como considera o atendimento presencial recebido ?



SEFAZ DIGITAL: Você conhece os serviços oferecidos pela Secretaria Municipal da Fazenda de forma online através da Sefaz Digital no site: contribuinte.mossoro.rn.gov.br ?

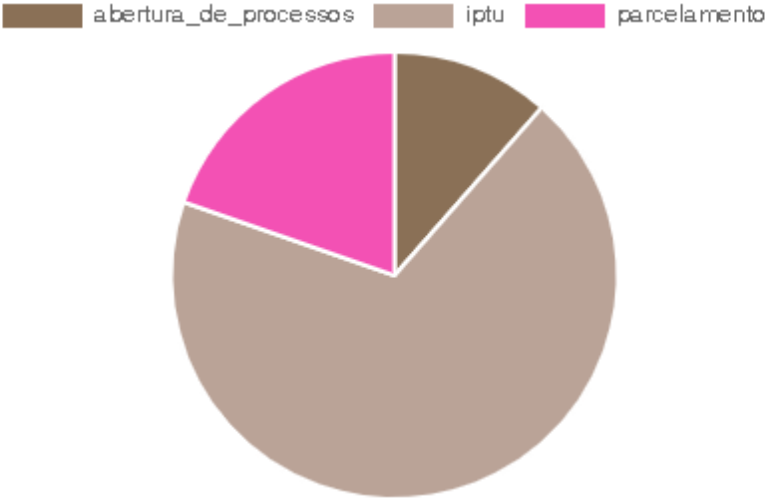


ATENDIMENTO PRESENCIAL: Você foi atendido este ano de forma presencial na Sefaz Mossoró?



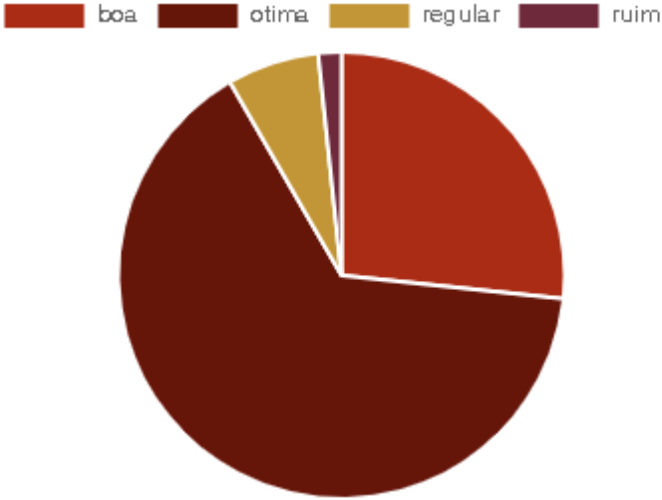
ASSUNTO TRATADO: Qual o assunto para o qual você precisou do atendimento presencial ?

Resposta	Quant.	%
IPTU	42	68.85 %
Parcelamento	12	19.67 %
Abertura de Processos	7	11.48 %



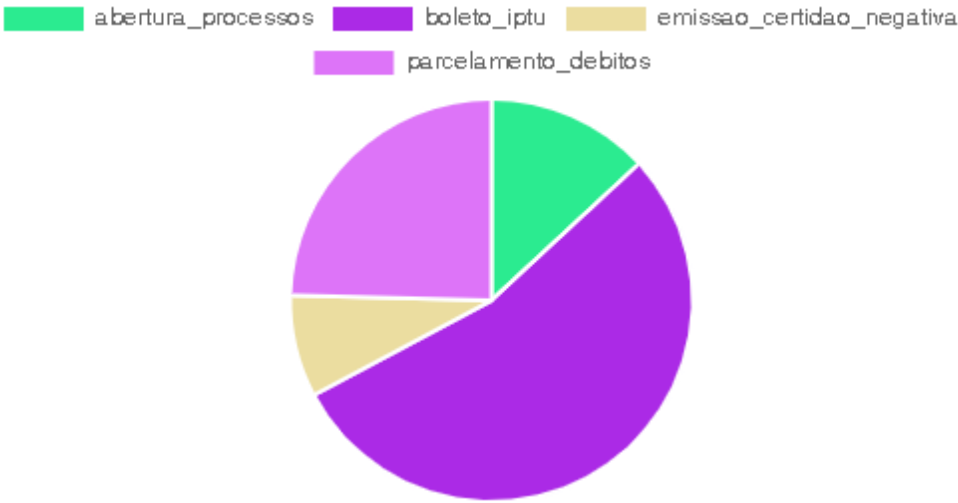
ESTRUTURA FÍSICA: Considerando a estrutura física da Secretaria, como você avalia ?

Resposta	Quant.	%
Ótima	39	65 %
Boa	16	26.67 %
Regular	4	6.67 %
Ruim	1	1.67 %



SERVIÇOS SEFAZ: Em caso positivo, qual serviço você utilizou mais recentemente pela Sefaz Digital ?

Resposta	Quant.	%
Boleto do IPTU	33	54.1 %
Parcelamento de Débitos	15	24.59 %
Abertura de Processos	8	13.11 %
Nota Fiscal Avulsa	0	0 %
Emissão de Certidão Negativa	5	8.2 %

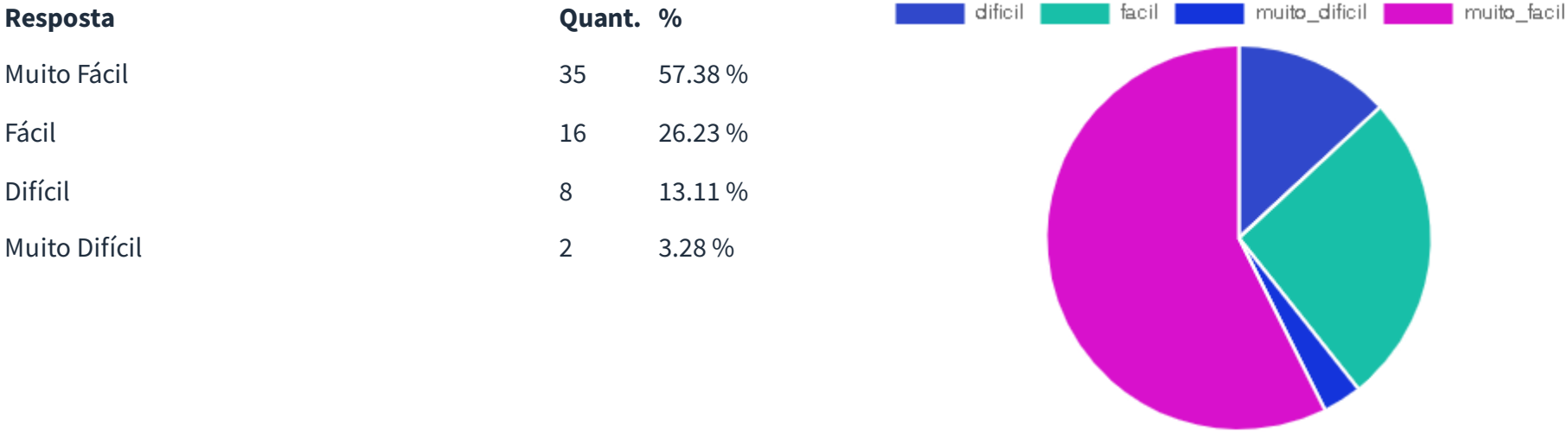


SERVIÇOS ONLINE OU PRESENCIAL?: Após o portal Sefaz Digital disponibilizar todos os serviços online, você?

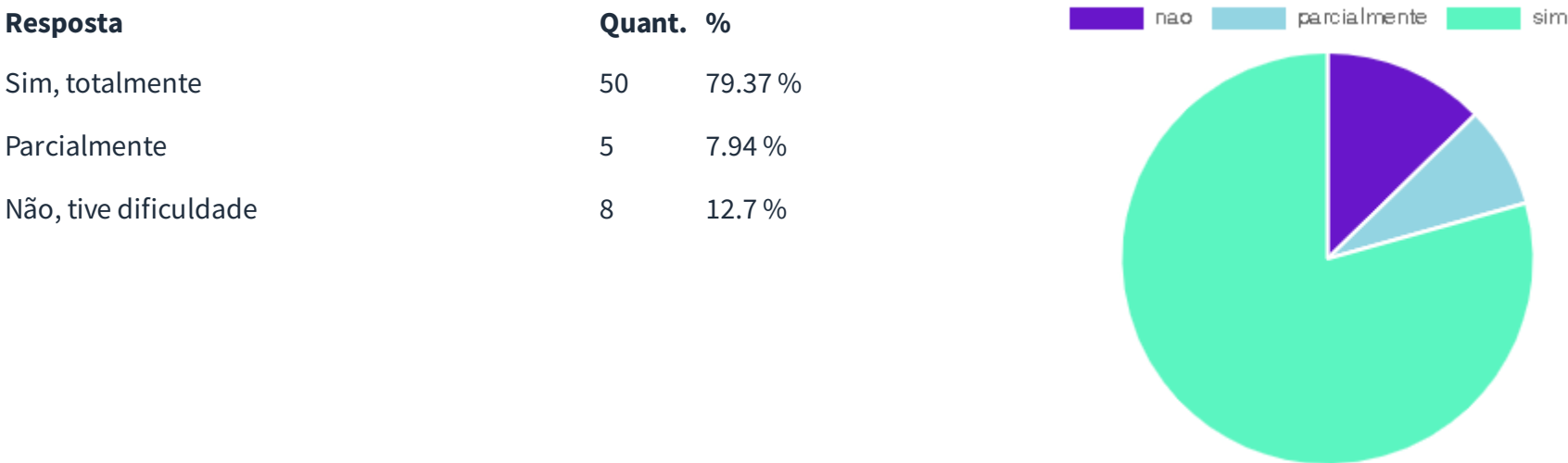
Resposta	Quant.	%
Ainda prefere ir pessoalmente na repartição;	20	33.33 %
Agora resolvo tudo online.	40	66.67 %



FACILIDADE DE USO: Quão fácil foi encontrar o serviço que você procurava no Portal da Sefaz Digital ?



CLAREZA DAS INSTRUÇÕES: As instruções no site do Sefaz Digital foram claras e ajudaram você a concluir sua demanda?



Em caso de dificuldade, relatar o problema de forma resumida

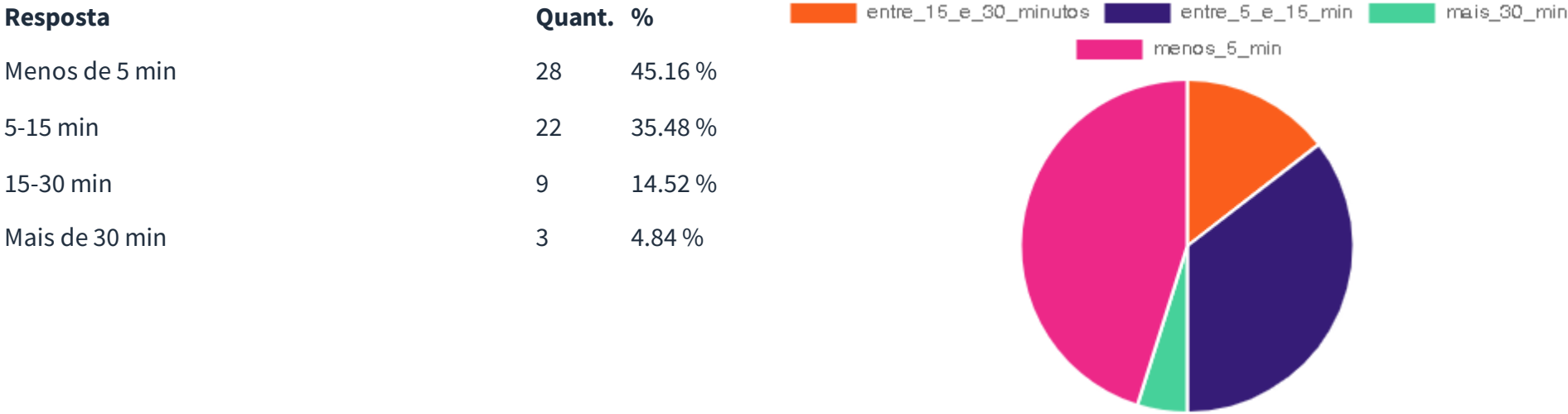
Exibir resultados por página

Pesquisar

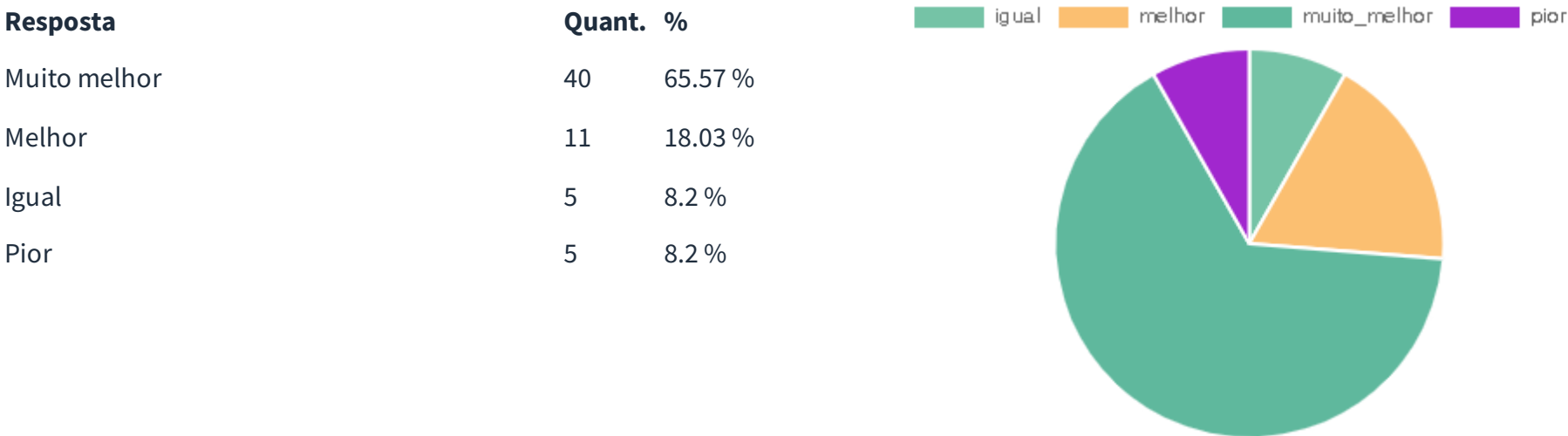
Respostas
Disponibilizar já o 2026
Fiz a quitação dos últimos 5 anos do imóvel. Solicitei a mais de 4 meses que retirasse os IPTUs anteriores aos cinco anos, para eu ter um extrato de certidão negativa. Não moro em Mossoró, mas preciso deixá-lo regularizado. Já tentei diversas vezes, mas até hoje não consegui resolver. Conto com a sua ajuda! Att.
Informações que diverge do boleto para o que pede no site, ex numero do parcelamento, nunca acerto.
Não estou conseguindo entrar
O atendimento é pessimo, demorado e atrapalhado. Há meses espero resolução.
Os sites Geralmente estão fora do ar
Precisa ser mais claro, e menos burocrático
sim
Tive no início,mas logo eu consegui.

Mostrando de 1 até 9 de 9 registros

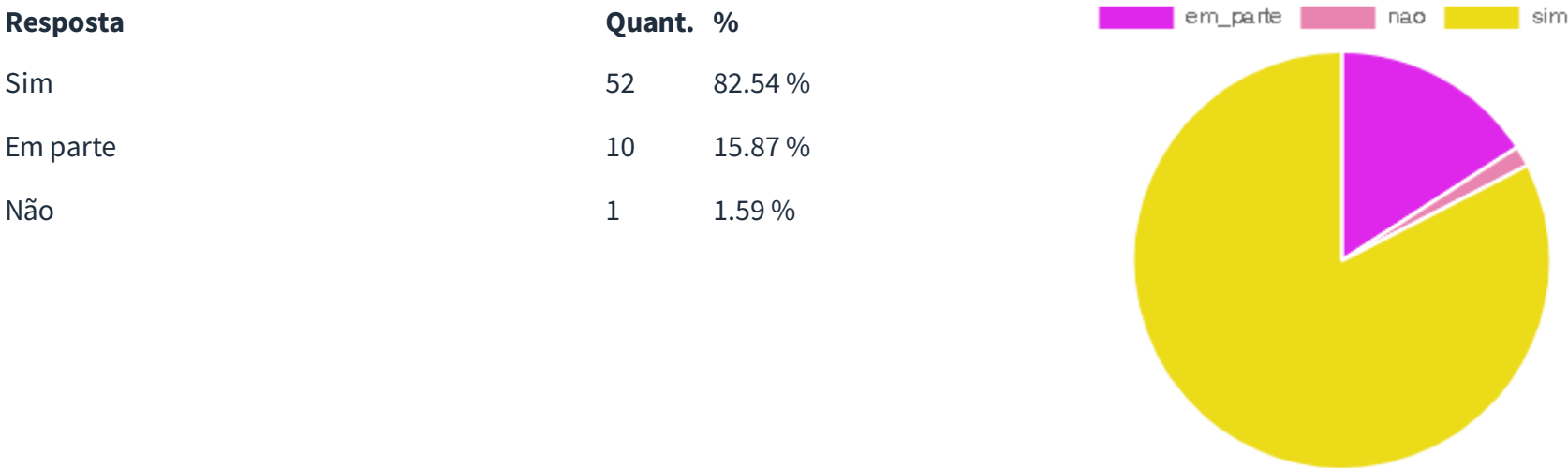
TEMPO DE CONCLUSÃO: Quanto tempo você gastou para resolver sua demanda pela Sefaz Digital?



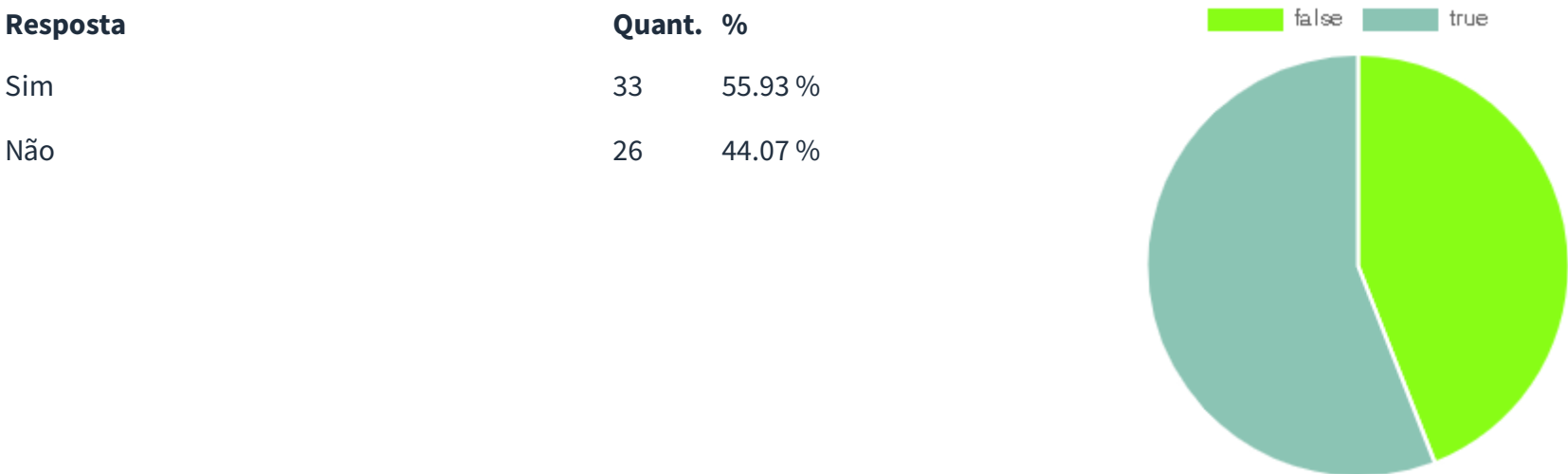
COMPARAÇÃO COM PRESENCIAL: Se você já utilizou o atendimento presencial da Sefaz, como compara sua experiência com o uso da Sefaz Digital



CONFIANÇA NO SERVIÇO DIGITAL: Você sente segurança em realizar serviços (ex: emissão de boleto, parcelamento, Certidão Negativa) somente de forma digital ?

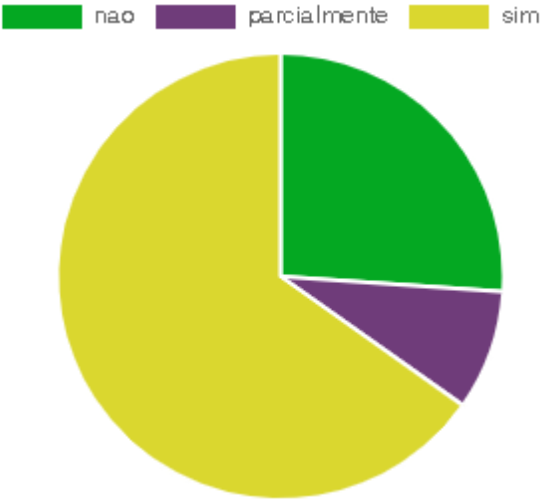


WHATSAPP: Você já utilizou o serviço de atendimento da Secretaria da Fazenda via Whatsapp (9.8827-4890) ?



EM CASO DE USO RECENTE DO WHATSAPP DA SEFAZ, O atendimento você conseguiu resolver a sua demanda?

Resposta	Quant.	%
Sim	30	65.22 %
Parcialmente	4	8.7 %
Não	12	26.09 %



Em caso negativo, apontar o motivo da forma objetiva:

Exibir 25 resultados por página

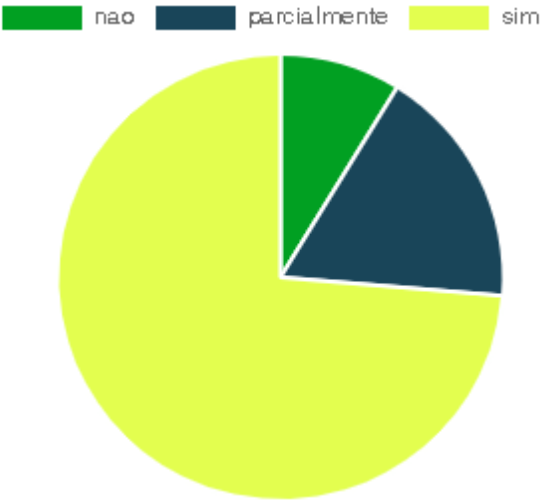
Pesquisar

Respostas
A atendente virtual do wpp é inútil e confusa, só faz atrapalhar. Precisa de uma programação melhor e mais efetiva. Não oferece opções razoáveis e a interação com ela é péssima. Falar com o computador não é a intenção quando se busca um atendimento no wpp.
Demora para responder
Me deram um site e eu não consegui entrar
Referido acima. Não posso ir até Mossoró. Para atendimento presencial.
Telefone nenhum atende

Mostrando de 1 até 5 de 5 registros

EXPERIÊNCIA EM DISPOSITIVOS MÓVEIS: Você conseguiu realizar sua demanda com facilidade usando celular/smartphone?

Resposta	Quant.	%
Sim	42	73.68 %
Parcialmente	10	17.54 %
Não, só consegui no computador.	5	8.77 %



Por qual meio de comunicação você tem notícias sobre assuntos de Secretaria da Fazenda de Mossoró?
(Pode ser mais de uma opção)

Exibir 25 resultados por página

Pesquisar

Respostas
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro

Mostrando de 1 até 25 de 61 registros

Anterior

1

2

3

Próximo

Qual a sua opinião sobre o pagamento de impostos municipais de uma forma geral?

Resposta	Quant.	%
Importante ato de cidadania, pois possibilidade ao Município investir em obras, serviços e melhorias para a população;	43	75.44 %
Paga somente pela obrigação legal;	11	19.3 %
Se pudesse nem pagaria, pois não vemos retorno;	3	5.26 %

Importante ato de cidadania, pois possibilidade ao Município investir em obras, serviços e melhorias para a população;

Paga somente pela obrigação legal;

Se pudesse nem pagaria, pois não vemos retorno;



MELHORIA DESEJADA: Qual funcionalidade você melhoraria ou gostaria de ver no atendimento da Sefaz Mossoró, seja no presencial ou na Sefaz Digital?

Exibir 25 resultados por página

Pesquisar

Respostas
Adotar a interface própria para os dispositivel móvel - celular/app -, evitando ter que abrir o site pelo celular que não fica com a configuração correta, dificultando a utilização e efetivação da ação.
Continue evoluindo
digital digital
Está tudo satisfatório,não precisa mudar.
Mais respeito e disponibilidade de ajudar na hora que procuramos o serviço público. Atendimento parece que é um favor.
Mônica uma excelente atendimento,,,,, uma ótima pessoa [
Nada a declarar
Nada a desejar
Poderia ir a cada mês em um bairro diferente para ouvir a população e sentir seus anseios de forma presencial.
Quem é da Rede municipal ter um desconto.
Todas as vezes que procurei a Sefaz , fui prontamente atendida.

Mostrando de 1 até 11 de 11 registros

Anterior

1

Próximo