



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2025

Secretaria de Estado
da Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria>



A Ouvidoria Fazendária

A Ouvidoria Fazendária é um órgão da Secretaria de Estado da Fazenda, criado pelo Regimento Interno da SEFAZ, aprovado por meio do Decreto n.º 44.753, de 27 de outubro de 2021, e nos termos do seu Art. 15 possui a competência regimental de monitorar e melhorar o desempenho funcional das Unidades da SEFAZ e de seus servidores, mediante atividades de transparência na gestão pública, recebendo comunicações, denúncias, elogios e sugestões com relação à prestação de serviços públicos, visando à eficiência, à eficácia, à moralidade e à credibilidade da administração fazendária.

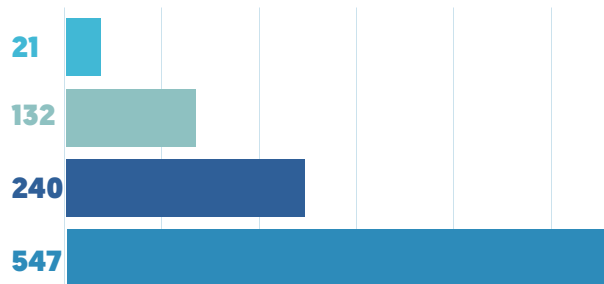
Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de janeiro, fevereiro e março/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 1º trimestre/2025 que irão subsidiar a elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Fazendária, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Também se dispõe a registrar informações sobre pedidos de acesso à informação, em consonância com a Lei nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação.

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE 2025

Total de atendimentos por Canal de Comunicação

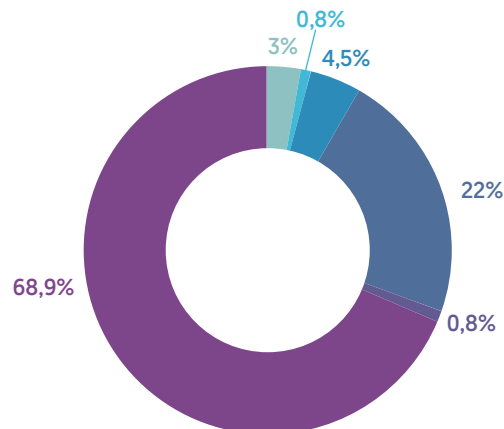
- Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação
- Plataforma Fala.Br: Ouvidoria
- E-mail Institucional
- Fale Conosco



TOTAL: 940

Manifestações de Ouvidoria/Tipos

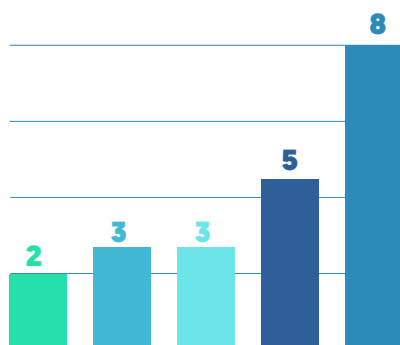
Comunicações: 4 Reclamações: 6 Elogio: 1
Denúncia: 1 Solicitações: 29 Arquivadas: 91



TOTAL: 132

Respostas a Pedidos de Acesso à Informação

- OUVFAZ (RESPOSTA DIRETA AO USUÁRIO)
- SEO
- SEA
- SET
- SER



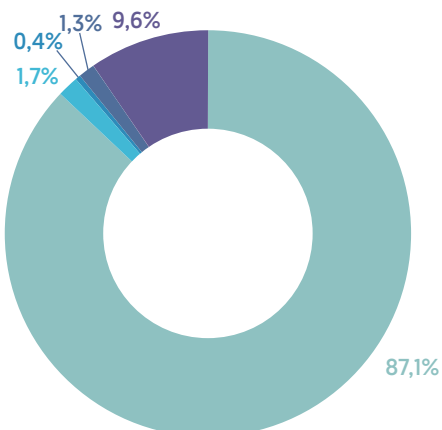
TOTAL: 21

Acesso à Informação - Recursos

Pedido Inicial	Recurso 1ª instância	Recurso 2ª instância
21	1	0

E-mail institucional: ouvidoria@sefaz.am.gov.br

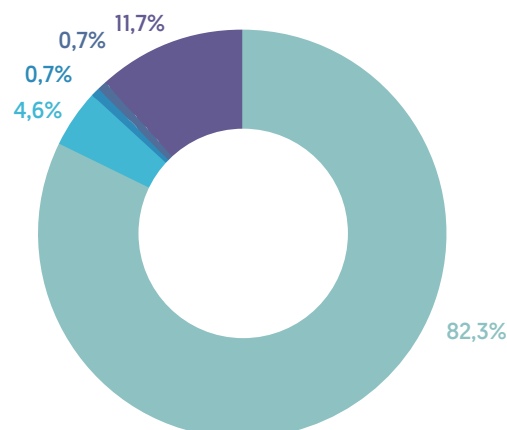
SER: 209 SEA: 4 SET: 1
OUTROS: 23 GSEFAZ: 3



TOTAL: 240

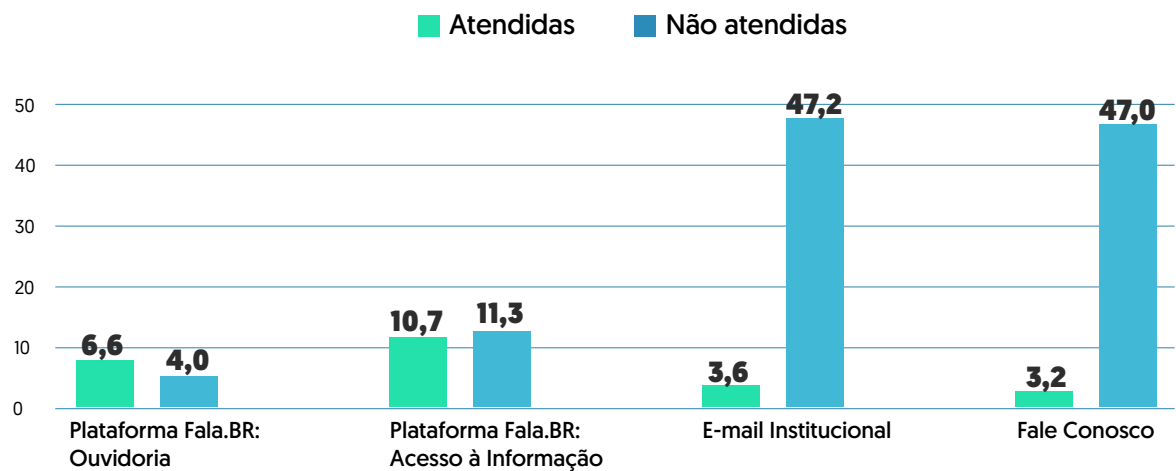
Fale Conosco

SER: 450 SEA: 25 SAAT: 4
OUTROS: 64 SET: 4



TOTAL: 547

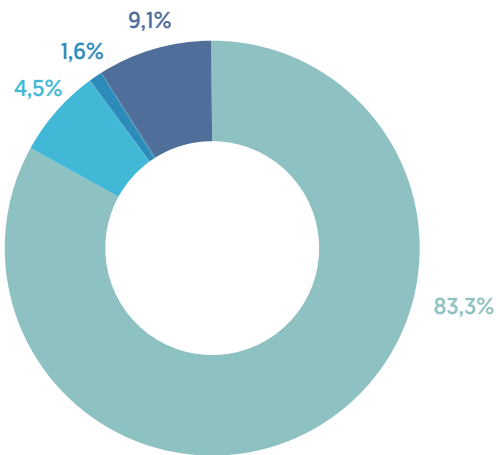
Tempo médio de resposta em dias das manifestações atendidas e não atendidas



Neste relatório foi considerado o período de 01/01/2025 a 31/03/2025. Portanto, pode haver manifestações não atendidas que ainda estavam no prazo de resposta em 31/03/2025.

Total de manifestações recebidas consolidadas

*Atendidas/ Arquivadas Dentro do Prazo: 783	Atendidas/ Arquivadas Fora do Prazo 56
Não atendidas Fora do Prazo: 86	Não atendidas Dentro do Prazo 15



*Foi considerando o prazo inicial de 20 dias para Acesso à Informação e 30 dias pra Manifestações de Ouvidoria, desconsiderando o prazo de prorrogação.

ASSUNTOS RECORRENTES

- Orientações gerais sobre cadastro
 - Orientações gerais sobre Isenção de IPVA
 - Desembaraço de Nota Fiscal
 - Orientações legislação tributária
- Desconto do Bom Condutor
 - Informações sobre restituição indébito tributário Orientações EFD
 - Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

1º trimestre/2025

Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas

SEFAZ-AM

Ellen Patricia Nogueira da Costa

Chefe da Ouvidoria Fazendária

Informações

(92) 2121-1919

E-mail

ouvidoria@sefaz.am.gov.br

<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria>

Secretaria de Estado
da Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA