

# **Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária**

**2º trimestre/2025**

**Secretaria de Estado  
da Fazenda**



**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.

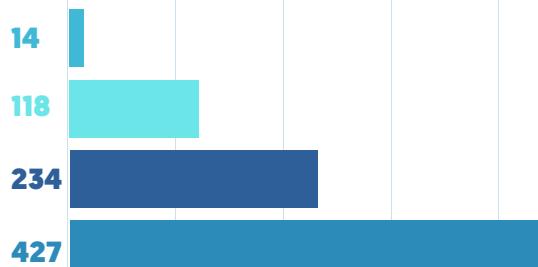
Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de abril, maio e junho/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 2º 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 2º TRIMESTRE 2025

### Total de atendimento por Canal de Comunicação

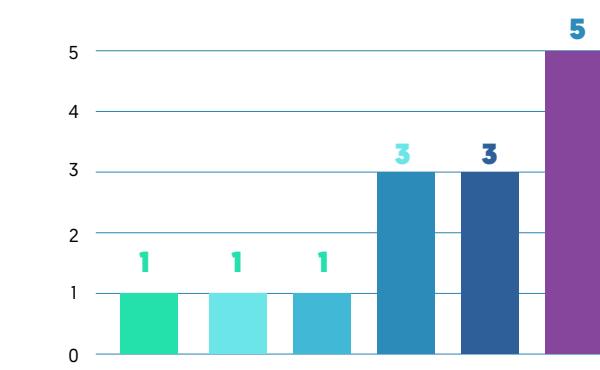
■ Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação  
■ Plataforma Fala.Br: Ouvidoria  
■ Fale Conosco  
■ E-mail Institucional



**TOTAL: 793**

### Respostas a Pedidos de Acesso à Informação

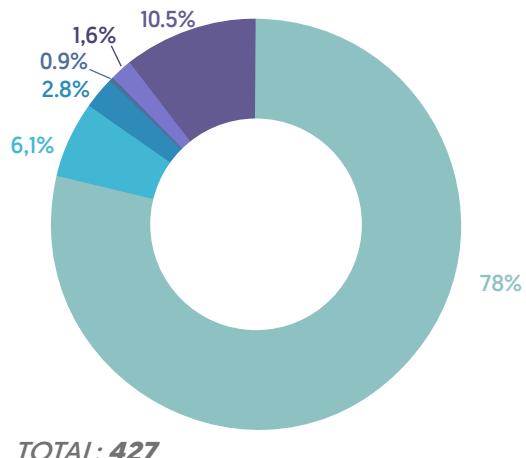
■ Direto ao usuário  
■ CONTFAZ  
■ CORFAZ  
■ SET  
■ SER  
■ SEA



**TOTAL: 14**

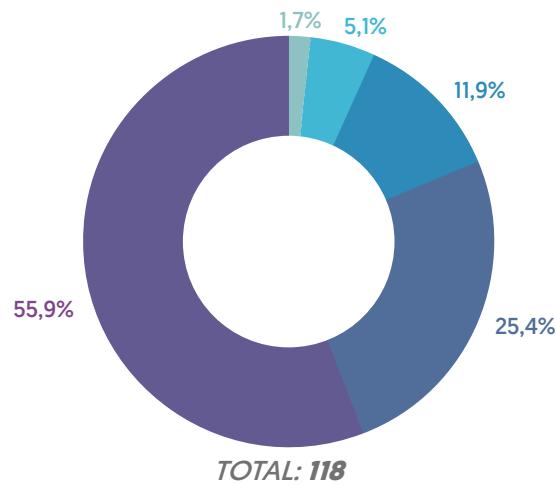
**E-mail institucional:**  
[ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)

SER: 333	SEA: 26	GESEFAZ: 7
OUTROS: 45	SET: 12	AT: 4



### Manifestações de Ouvidoria/Tipos

■ Comunicações: 2  
■ Reclamações: 14  
■ Arquivadas: 66  
■ Denúncia: 6  
■ Solicitações: 30

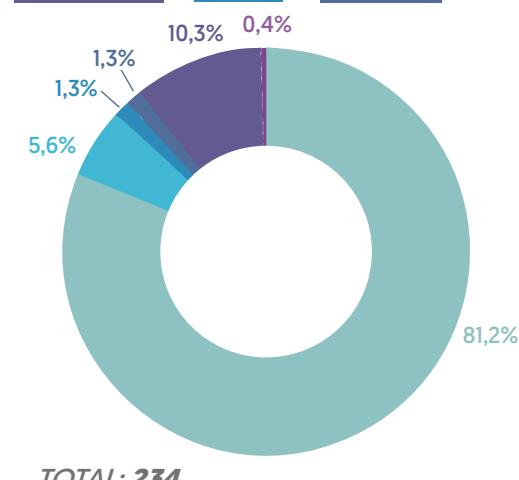


### Acesso à Informação - Recursos



### Fale Conosco

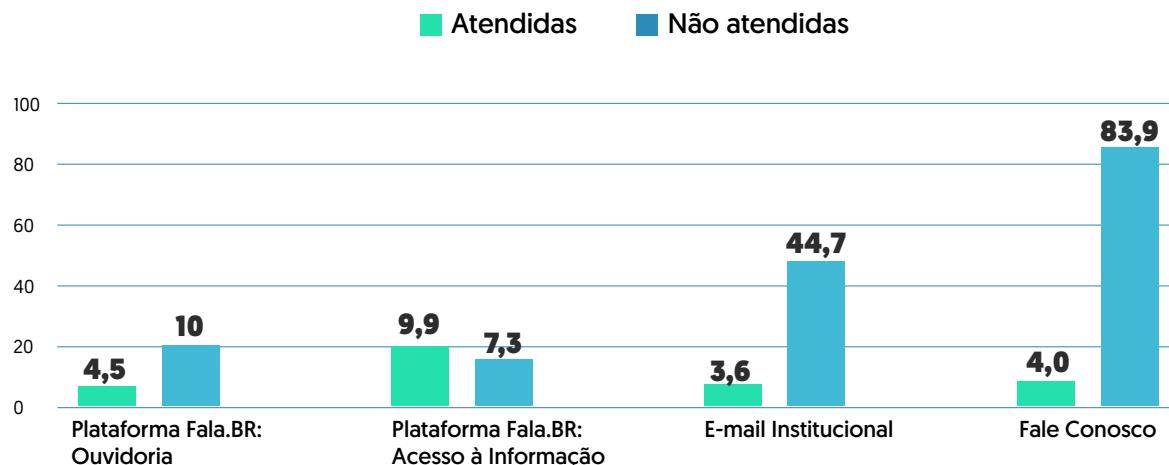
SER: 190	SEA: 13	AT: 3
OUTROS: 24	SET: 3	GSEFAZ: 1



# OUVIDORIA FAZENDÁRIA

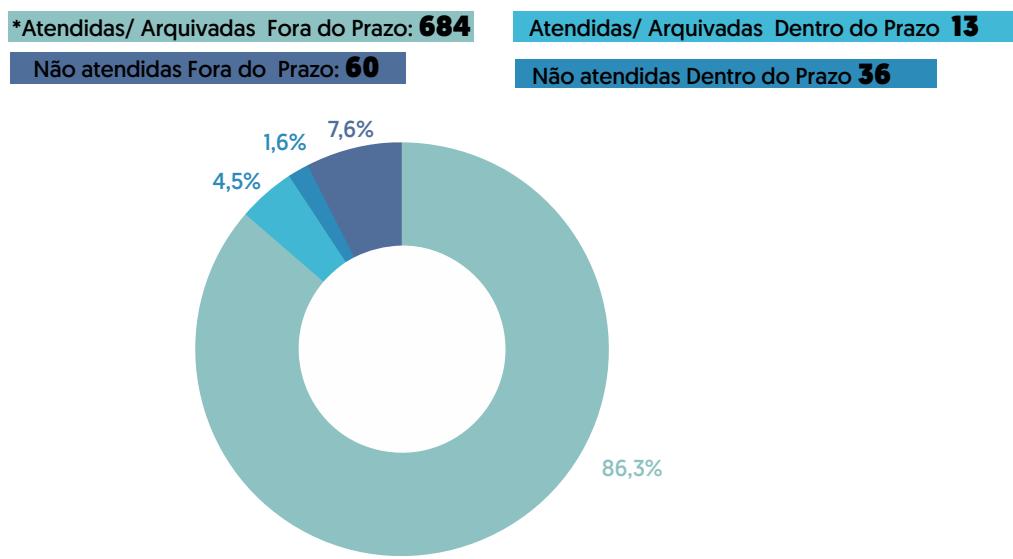
## RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE 2025

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



Neste relatório foi considerado o período de 01/04/2025 a 30/06/2025. Portanto, pode haver manifestações não atendidas que ainda estavam no prazo de resposta em 30/06/2025.

### Total de manifestações recebidas consolidadas



### ASSUNTOS RECORRENTES

- Orientações gerais sobre IPVA
- Informações sobre Demandas da GFIS
- Informações sobre Inscrição Estadual
- Informações sobre Demandas da GFIS
- Orientações sobre NF-E, DT-E e Protocolo virtual
- Orientações sobre NF avulsa
- Orientações sobre Reanálise
- Orientação sobre Restituição

# **Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária**

**2º 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](mailto:ouvidoria@sefaz.am.gov.br)

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

Secretaria de Estado  
**da Fazenda**

