



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

2º 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.

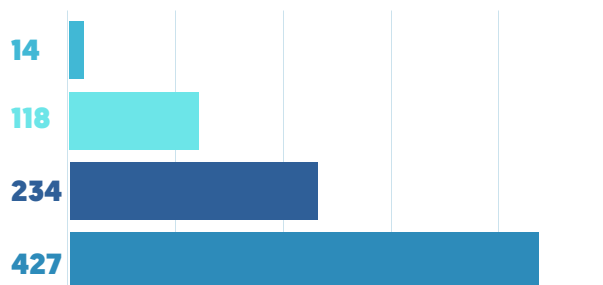
Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de abril, maio e junho/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como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

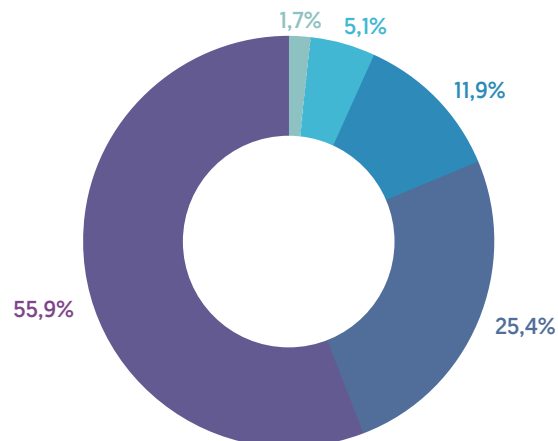
- Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação
- Plataforma Fala.Br: Ouvidoria
- Fale Conosco
- E-mail Institucional



TOTAL: 793

Manifestações de Ouvidoria/Tipos

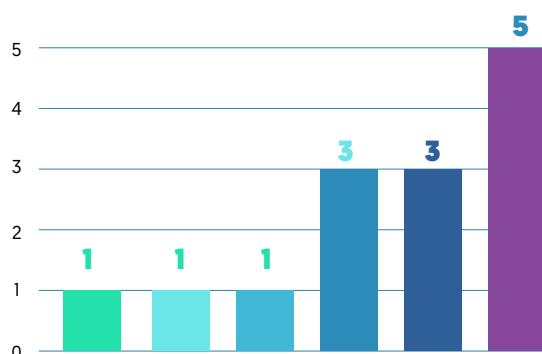
Comunicações: 2 Reclamações: 14 Arquivadas: 66
Denúncia: 6 Solicitações: 30



TOTAL: 118

Respostas a Pedidos de Acesso à Informação

- Direto ao usuário
- CORFAZ
- SET
- CONFAZ
- SER
- SEA



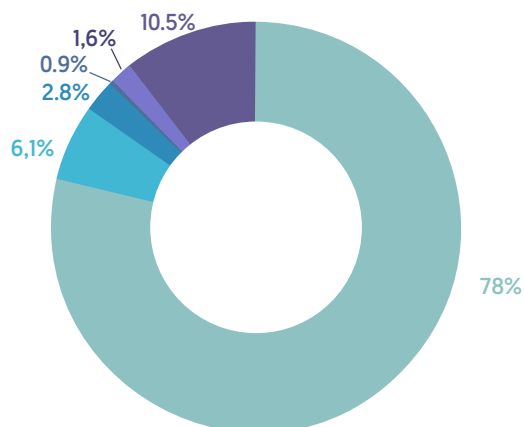
TOTAL: 14

Acesso à Informação - Recursos

Pedido Inicial	Recurso 1ª instância	Recurso 2ª instância
14	2	2

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

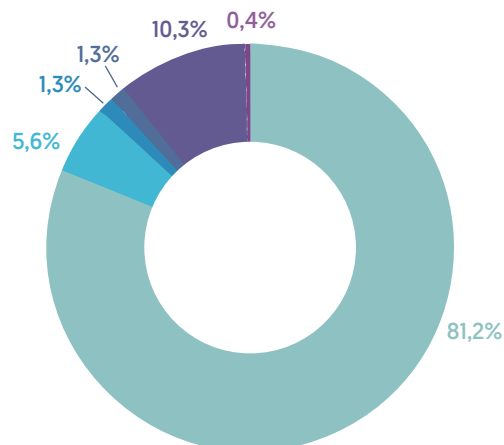
SER: 333 SEA: 26 GESEFAZ: 7
OUTROS: 45 SET: 12 AT: 4



TOTAL: 427

Fale Conosco

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

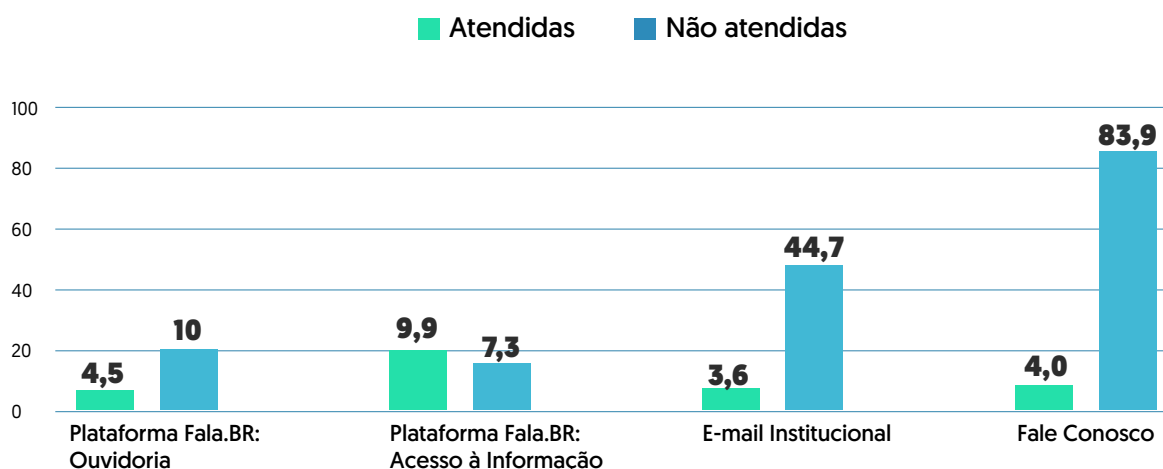


TOTAL: 234

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.

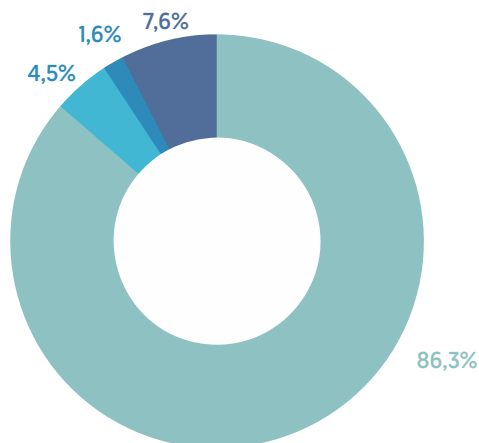
Total de manifestações recebidas consolidadas

*Atendidas/ Arquivadas Fora do Prazo: **684**

Atendidas/ Arquivadas Dentro do Prazo **13**

Não atendidas Fora do Prazo: **60**

Não atendidas Dentro do Prazo **36**



*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 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

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

Secretaria de Estado
da Fazenda



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA