



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º 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.

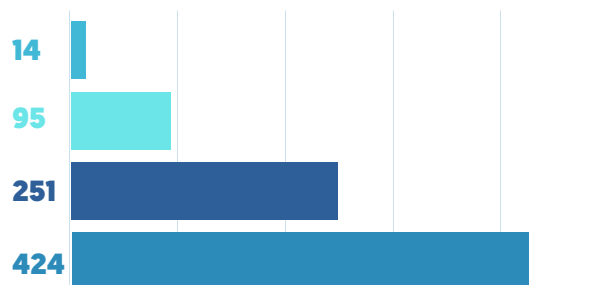
Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de julho, agosto e setembro/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 3º 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 3º TRIMESTRE 2025

Total de atendimento por Canal de Comunicação

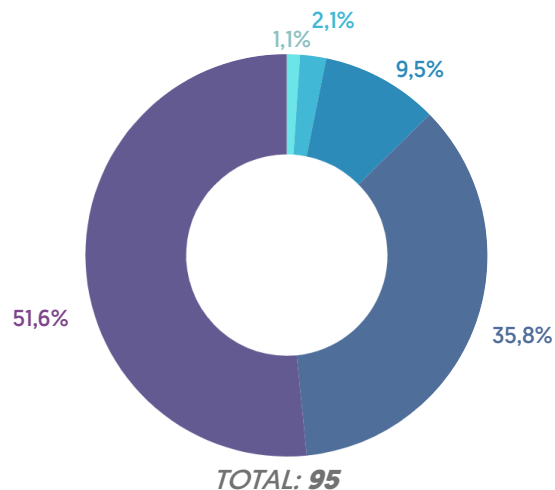
- Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação
- Plataforma Fala.Br: Ouvidoria
- Fale Conosco
- E-mail Institucional



TOTAL: 784

Manifestações de Ouvidoria/Tipos

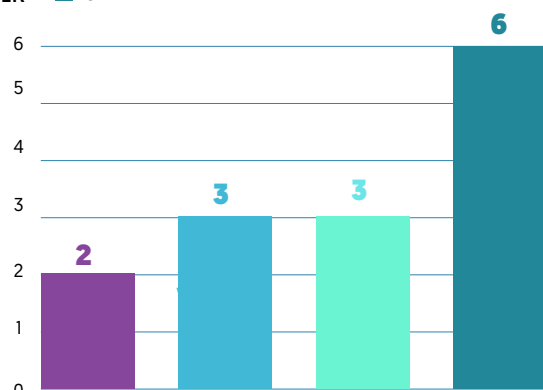
Comunicações: 1 Reclamações 9 Arquivadas 49
Denúncia: 2 Solicitações 34



TOTAL: 95

Respostas a Pedidos de Acesso à Informação

- SEA
- SER
- Direto ao usuário
- SET



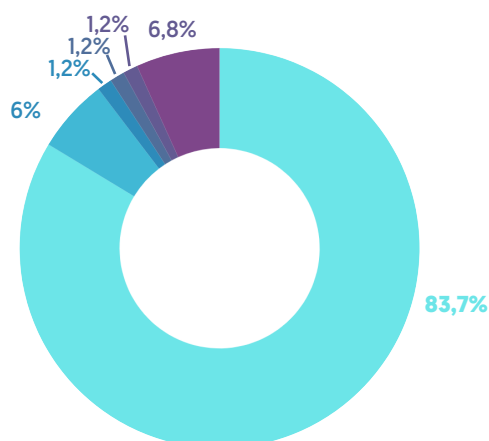
TOTAL: 14

Acesso à Informação - Recursos

Pedido Inicial	Recurso 1º instância	Recurso 2º instância
14	1	0

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

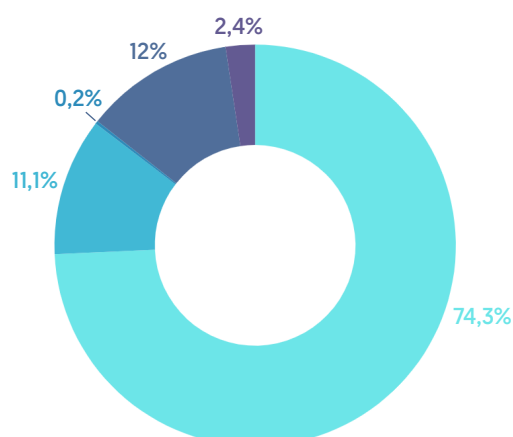
SER: 210 SEA: 15 GESEFAZ: 3
OUTROS: 17 SET: 3 AT: 3



TOTAL: 251

Fale Conosco

SER: 315 SEA: 47 SET: 1
OUTROS: 51 AT: 10

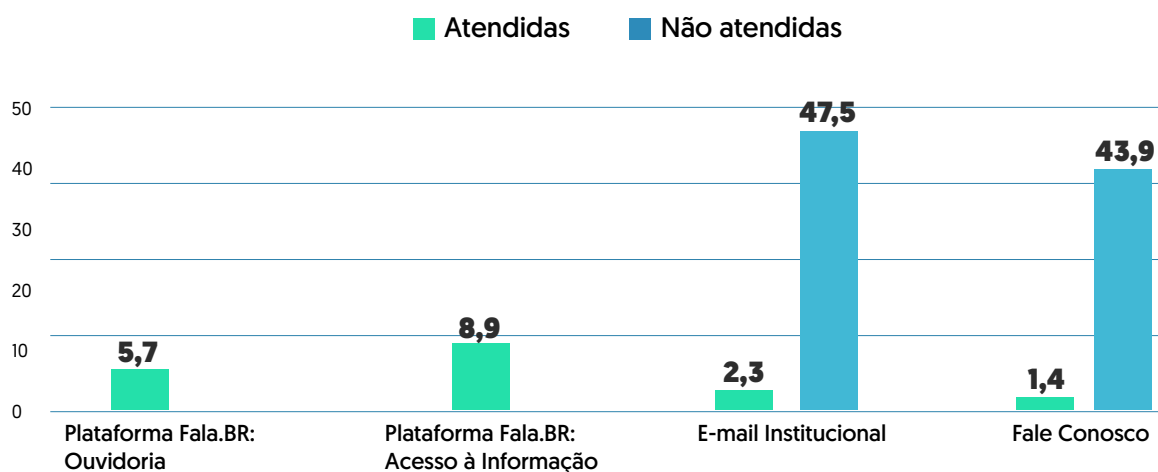


TOTAL: 424

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE 2025

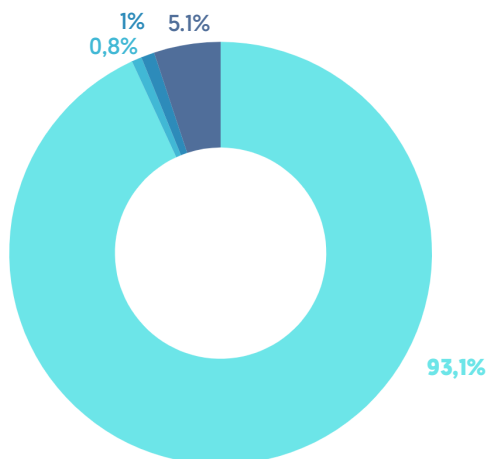
Tempo médio de resposta em dias das manifestações atendidas e não atendidas



Para fins de cálculo fora considerado a data de 06/10/2025 como contagem para manifestações não atendidas.

Total de manifestações recebidas consolidadas

Atendidas/ Arquivadas Dentro do Prazo	730	Não atendidas Dentro do Prazo	8
Não atendidas Fora do Prazo:	40	*Atendidas/ Arquivadas Fora do Prazo:	6



*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

- Desembaraço de Nota Fiscal
- Orientações gerais sobre Isenção de IPVA
- Orientações gerais sobre cadastro
- Orientações sobre NF-E, DT-E e Protocolo virtual
- Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
- Consulta de processo de baixa de I.E
- Informação sobre ITCMD
- Orientações sobre documenttos eletrônios, SPED, EFD e CT-e

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

3º 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