



Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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.

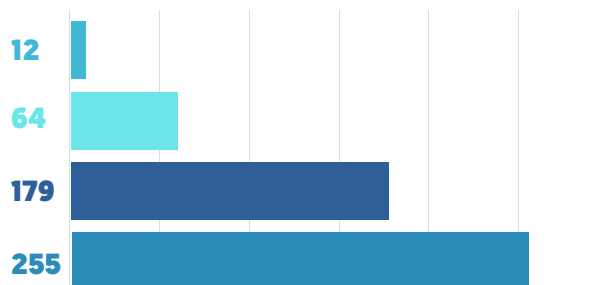
Este relatório se propõe a apresentar todas as manifestações tratadas pela Ouvidoria Fazendária durante os meses de outubro, novembro e dezembro/2025, focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela Ouvidoria Fazendária e, ainda, tem como objetivo deixar registrado as informações relativas ao 4º 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 4º TRIMESTRE 2025

Total de atendimento por Canal de Comunicação

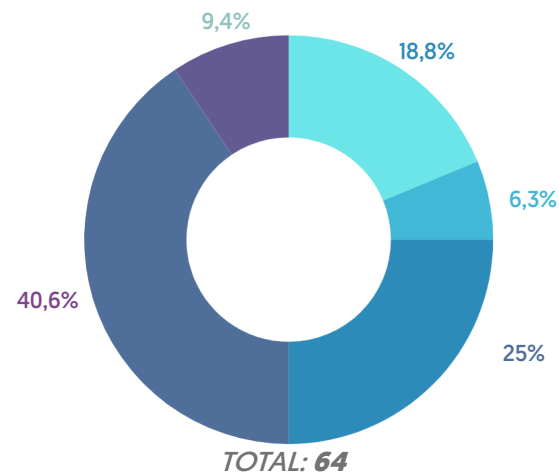
- Plataforma Fala.Br: Acesso à Informação
- Plataforma Fala.Br: Ouvidoria
- Fale Conosco
- E-mail Institucional



TOTAL: 510

Manifestações de Ouvidoria/Tipos

Solicitações: 26 Comunicações: 12 Denúncia: 4
Reclamações: 16 Arquivadas: 6



TOTAL: 64

Respostas a Pedidos de Acesso à Informação

- SEA
- SER
- SET



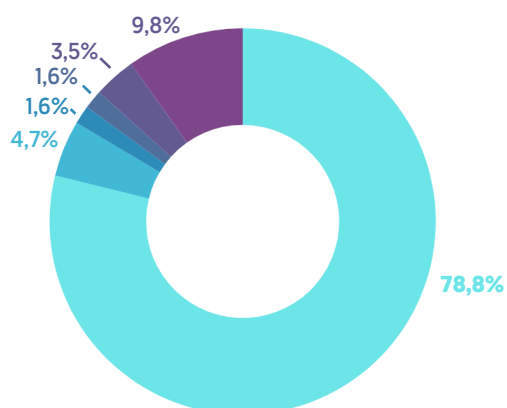
TOTAL: 12

Acesso à Informação - Recursos

Pedido Inicial	Recurso 1ª instância	Recurso 2ª instância
12	1	0

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

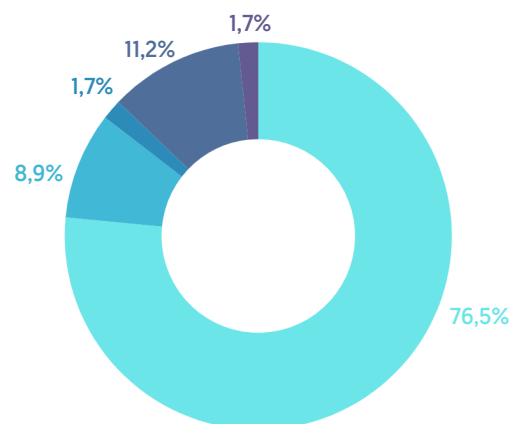
SER: 201 SEA: 12 SET: 4
OUTROS: 25 GESEFAZ: 9 AT: 4



TOTAL: 255

Fale Conosco

SER: 137 SEA: 16 SET: 3
OUTROS: 20 AT: 3

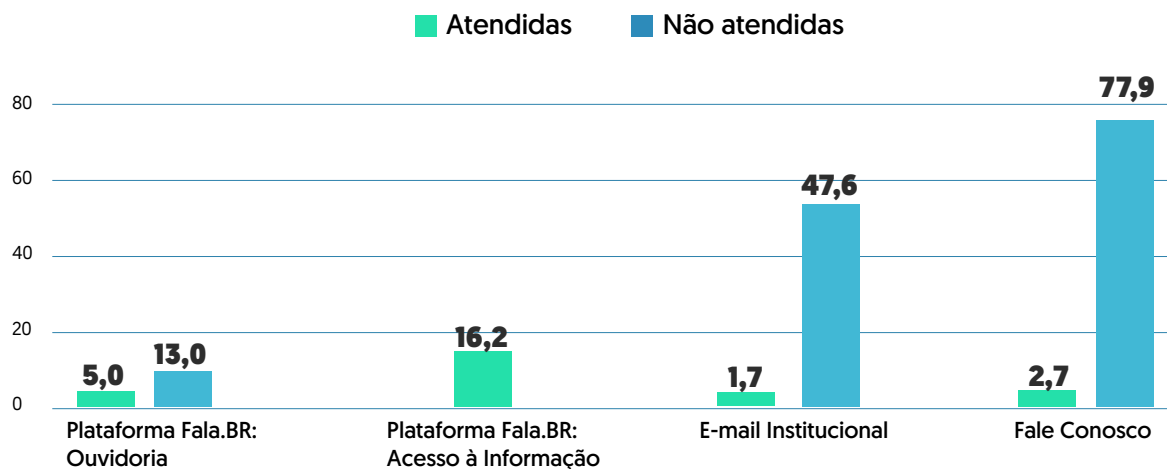


TOTAL: 179

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

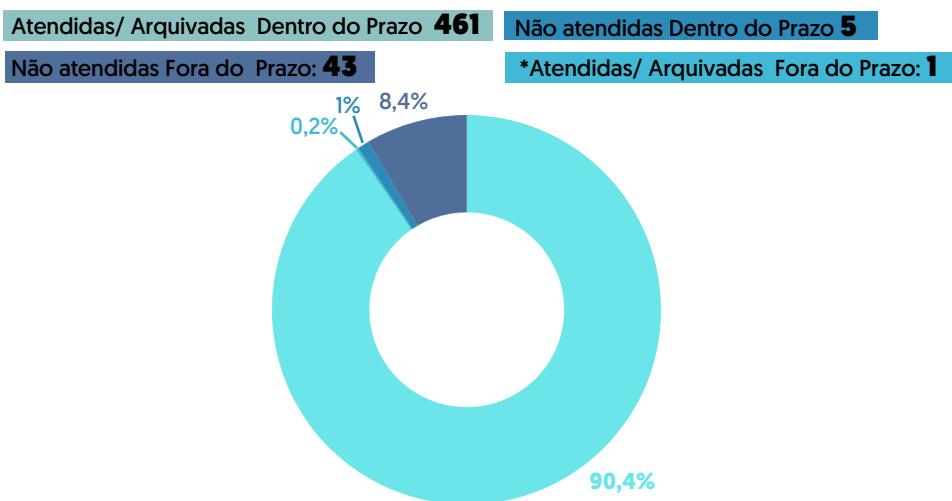
RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE 2025

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



*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

- Informações sobre Desembaraço de NF
- Orientações gerais sobre IPVA
- Informações sobre Inscrição Estadual
- Orientações emissão Certidão Negativa de Débito / CND
- Orientações sobre NF-E, DT-E e Protocolo virtual
- Informações sobre demandas da Fiscalização
- Orientações sobre ITCMD
- Dúvidas de legislação tributária

Relatório Trimestral de Gestão da Ouvidoria Fazendária

4º 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