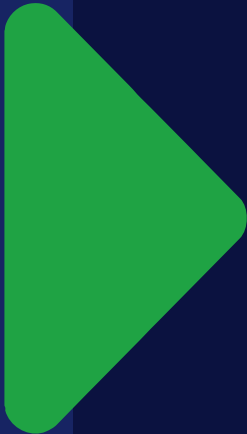


SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA - SEFAZ/AM

OUVIDORIA FAZENDÁRIA
OUVFAZ



Relatório Anual
de Gestão 2025

Manaus, abril de 2025.




Secretaria de Estado
da Fazenda



Ouvidoria
Fazendária

OUVIDORIA FAZENDÁRIA

OUVFAZ



www.online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/
ouvidoria@sefaz.am.gov.br
Rua Franco de Sá, 263-313 - Aleixo
- Prédio Ozias Monteiro - 3º andar
(SEFAZ - Anexo)
Contato: (92) 2121-1919

Alex del Giglio

Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas



Ellen Patricia Nogueira da Costa

Chefe da Ouvidoria Fazendária



Secretaria de Estado
da Fazenda



**Ouvidoria
Fazendária**



CONTEÚDO

▶ 1 APRESENTAÇÃO	04
▶ 2 ATENDIMENTOS	06
▶ 3 MANIFESTAÇÕES	11
▶ 4 UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE	15
▶ 5 TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES	17
▶ 6 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	22
▶ 7 SUGESTÕES DE MELHORIA	23
▶ 8 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	26
8.1 Avaliação de Satisfação do Atendimento	31
8.2 Divulgação da Avaliação de Satisfação do Atendimento	32
▶ 9 LINHA DO TEMPO	34
9.1 Projeto Sefaz em Ação	36
9.1.1 Experiência e Resultados do Projeto Sefaz em Ação	52
9.1.2 Projeto Sefaz em Ação vence o VII Concurso de Boas Práticas	54
9.2 I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025	55
9.3 II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025	57
9.4 Participação Institucional em Eventos Estratégicos	65
9.5 Reconhecimento Institucional	66
9.6 Relatórios Trimestrais de Gestão da Ouvidoria	67
9.7 Placas de Homenagem aos Setores Destaque/2025	68
9.8 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvidoria Fazendária	73
▶ 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS	80

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Fazendária [OUVFAZ], em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo a consolidação dos resultados alcançados no exercício de 2025.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria constitui instrumento essencial de governança e transparência, responsável por sistematizar as informações relativas às manifestações recebidas, bem como por subsidiar a administração com diagnósticos qualificados acerca da percepção dos usuários dos serviços públicos. A partir dessa base informacional, o documento permite identificar fragilidades, mapear pontos críticos recorrentes e propor recomendações voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pela Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas [Sefaz/AM].

Nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, o relatório deverá apresentar, no mínimo:

I - O número de manifestações recebidas no exercício anterior;

II - Os principais motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública para o tratamento das demandas. Ademais, o referido diploma legal estabelece que o relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ao qual a unidade de ouvidoria está vinculada, bem como disponibilizado integralmente ao público em meio eletrônico, em observância aos princípios da publicidade e da transparência.

Nesse contexto, considerando que a Ouvidoria Fazendária está diretamente subordinada ao Secretário de Estado da Fazenda, o presente relatório é encaminhado ao Gabinete do Secretário de Estado da Fazenda [GSEFAZ] e disponibilizado no Portal da Ouvidoria [<https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/>], hospedado no sítio eletrônico institucional da Sefaz/AM.

Para além do atendimento às exigências legais, este relatório também se propõe a registrar, de forma sistematizada, as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria Fazendária ao longo do ano de 2025, contribuindo para a preservação da memória institucional e para o fortalecimento das práticas de gestão orientadas pela escuta qualificada do cidadão.

No que se refere à contextualização institucional, a Ouvidoria Fazendária foi estruturada no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda a partir de um processo de evolução organizacional voltado ao fortalecimento dos mecanismos de participação social e controle interno. Inicialmente, o Decreto nº 43.896, de 18 de maio de 2021, que aprovou o Regimento Interno da Sefaz/AM, instituiu a Gerência de Ouvidoria [GOUV], vinculada à Controladoria Fazendária [CONFAZ], como unidade responsável pela recepção e tratamento das manifestações dos usuários.

Posteriormente, com a publicação do Decreto nº 44.753, de 27 de outubro de 2021, a estrutura foi aprimorada com a criação da Ouvidoria Fazendária (OUVFAZ) como unidade autônoma, vinculada diretamente ao Secretário de Estado da Fazenda, conferindo-lhe maior independência funcional, relevância estratégica e capacidade de atuação transversal no âmbito da administração fazendária.

Nos termos do artigo 15 do Decreto nº 44.753/2021, a Ouvidoria Fazendária tem como finalidade monitorar e contribuir para a melhoria do desempenho das unidades da Sefaz/AM e de seus servidores, por meio do exercício das atividades de escuta ativa e qualificada. Compete-lhe receber, analisar e encaminhar comunicações, denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões relacionadas à prestação de serviços públicos, com vistas à promoção da eficiência, da eficácia, da moralidade administrativa e ao fortalecimento da credibilidade institucional.

2. ATENDIMENTOS

A principal competência da Ouvidoria é atuar como interlocutora e mediadora entre o contribuinte/cidadão e a Secretaria de Estado da Fazenda, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela instituição.

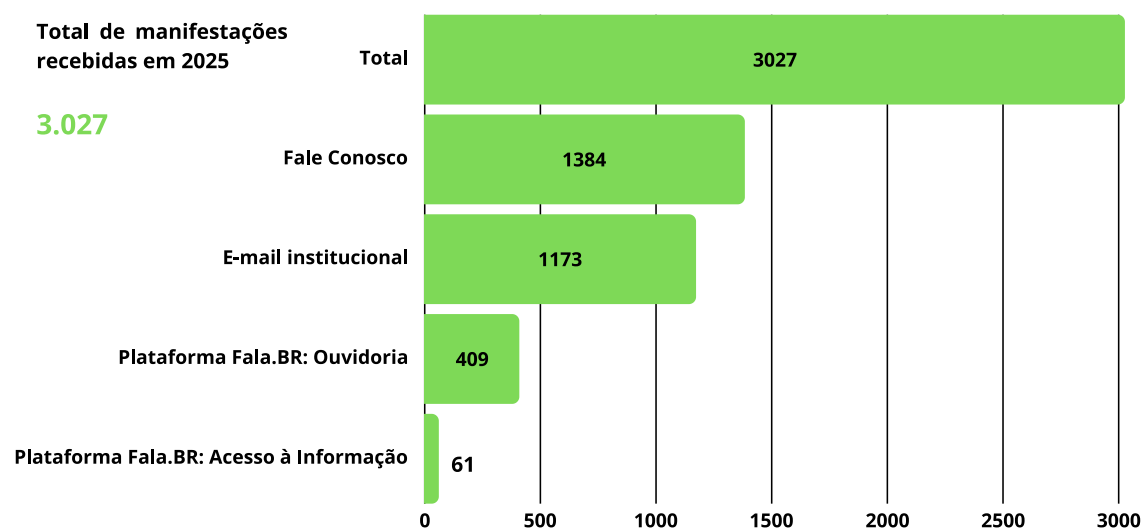
O contato entre os contribuintes/cidadãos e a Ouvidoria Fazendária poderá ser realizado por meio do telefone (92) 2121-1919, pelo e-mail institucional ouvidoria@sefaz.am.gov.br e pelo canal Fale Conosco, no site da SEFAZ, assim como pela Plataforma Fala.BR, canal preferencial para recebimento das manifestações de ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação, uma vez que constitui canal de integração do usuário dos serviços públicos com o Governo para realizar sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de Acesso à Informação.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Fazendária registrou o recebimento de 3.027 manifestações por intermédio de seus canais institucionais de atendimento. Desse total, 212 manifestações, protocoladas por meio da Plataforma Fala.BR, foram arquivadas, sendo 193 por falta de urbanidade, 14 por ausência de clareza ou insuficiência de dados e 5 por duplicidade de manifestação. No que se refere às manifestações arquivadas por falta de urbanidade e diante do uso indevido de ferramenta oficial destinada ao exercício qualificado do controle social, em conformidade com orientação expedida pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), procedeu-se ao arquivamento das referidas demandas, preservando-se a integridade e a finalidade institucional do canal.

Dessa forma, verificou-se que o total de manifestações efetivas recebidas em 2025 foi de 2.815.

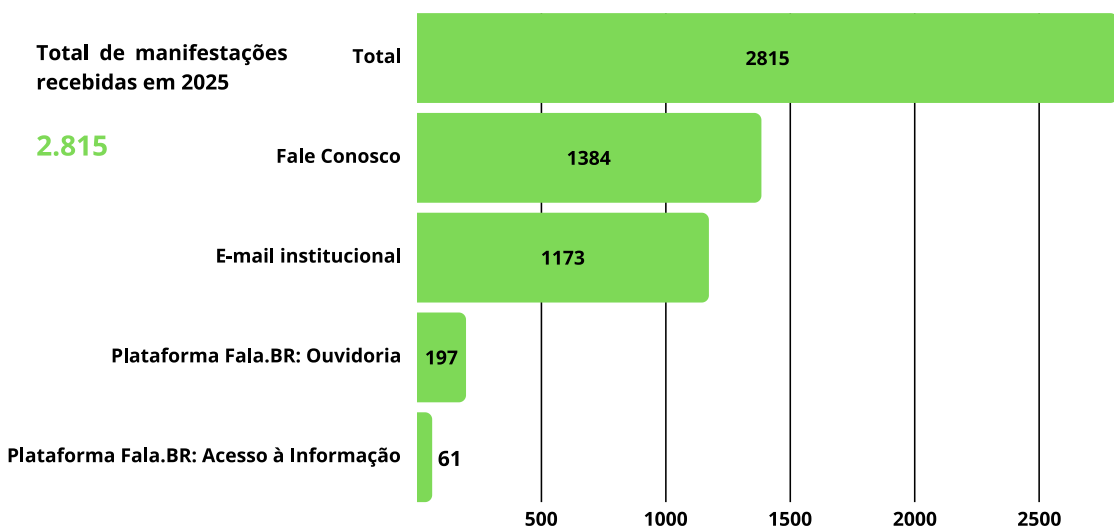
A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto nos Gráficos 01 e 02, sendo que o Gráfico 03 trata dos motivos de arquivamento.

GRÁFICO 01: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025



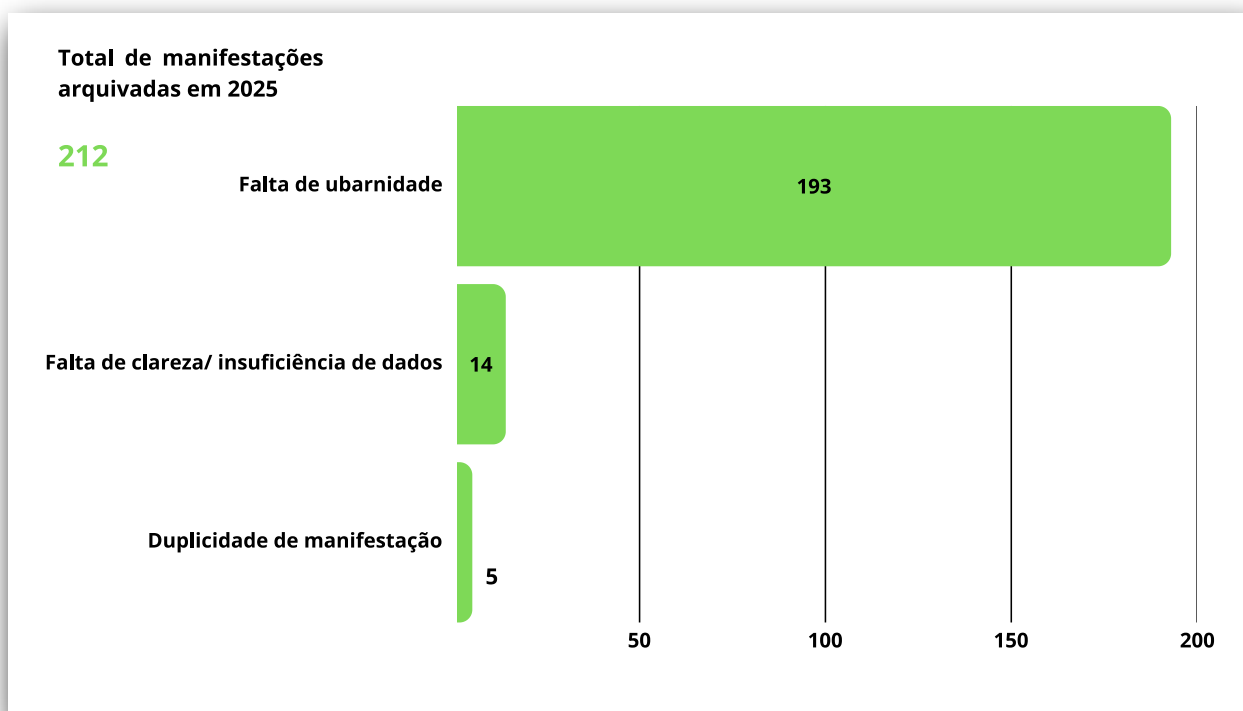
Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

GRÁFICO 02: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS RECEBIDAS EM 2025



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

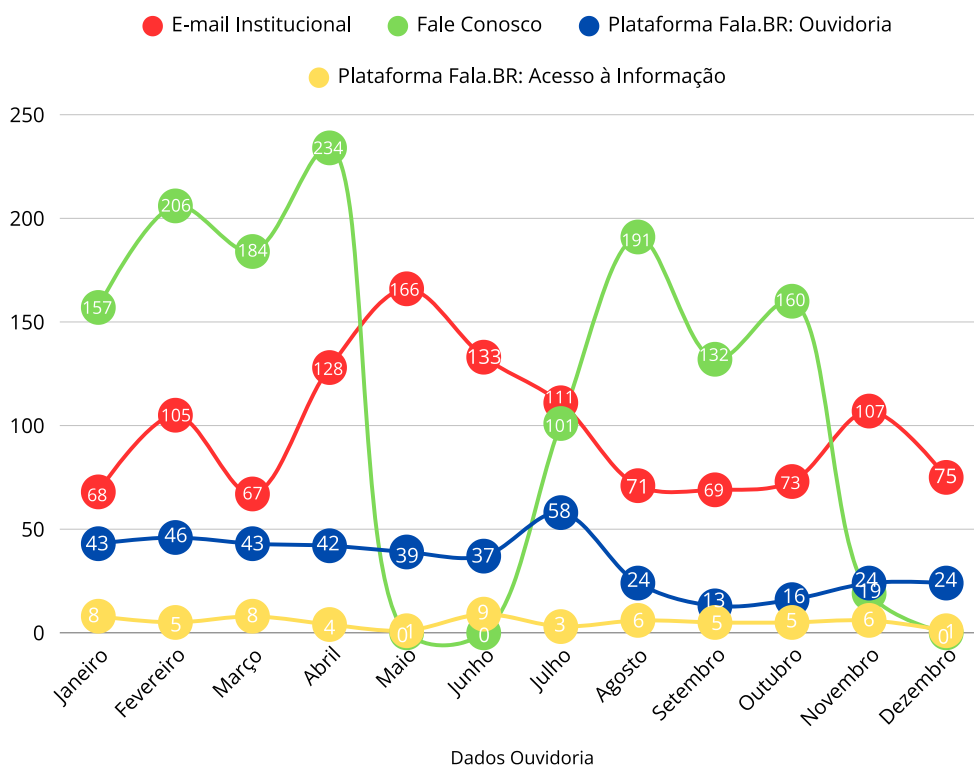
GRÁFICO 03: MOTIVOS DE ARQUIVAMENTO



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

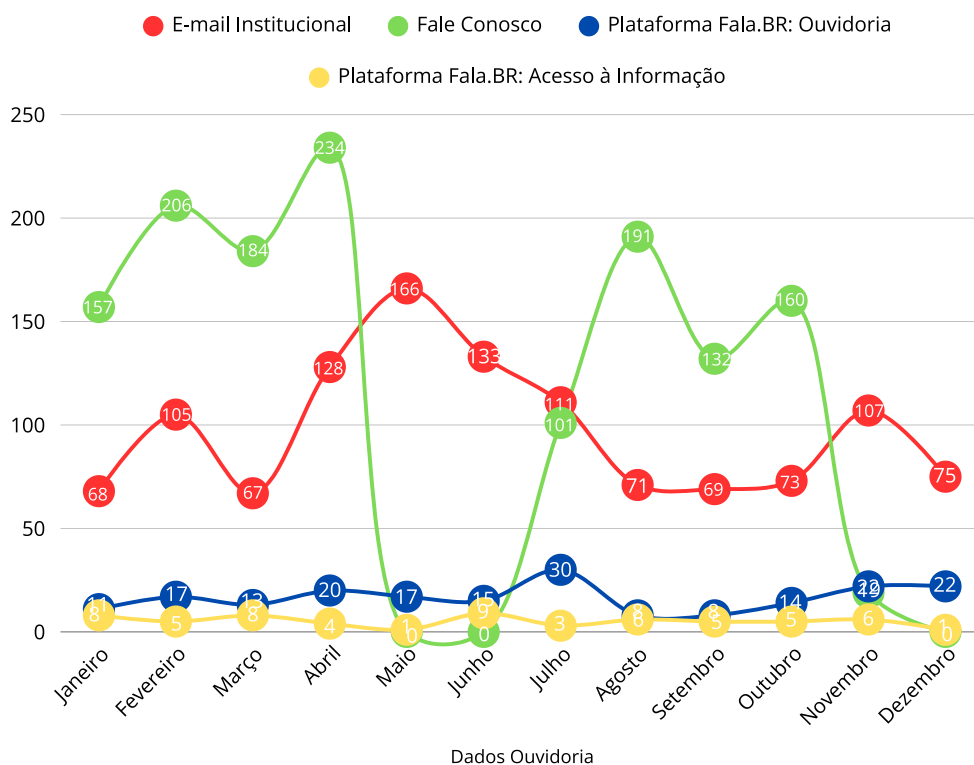
Com o objetivo de registrar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano, informamos que o quantitativo de manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR soma 470 solicitações, sendo que 61 foram pedidos de Acesso à Informação; 409 classificadas como manifestações típicas de Ouvidoria; destas, 212 foram arquivadas, resultando em 197 manifestações efetivas para tratamento; 1.173 manifestações foram encaminhadas ao e-mail institucional do setor e 1.384 manifestações enviadas pelo canal Fale Conosco. Segue abaixo o quantitativo de manifestações recebidas por cada canal de comunicação:

GRÁFICO 04: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

GRÁFICO 05: MANIFESTAÇÕES EFETIVAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

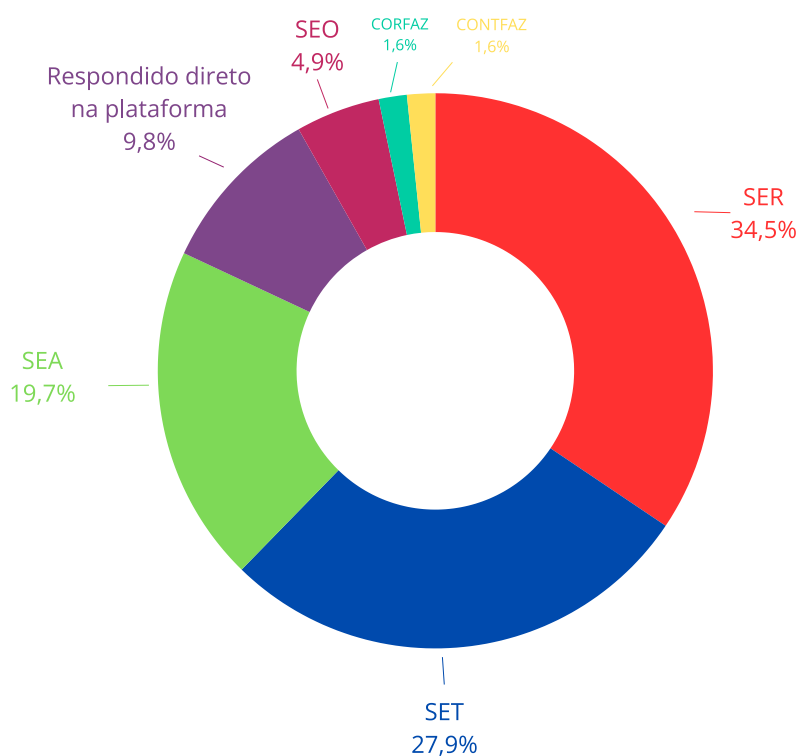
Conforme se depreende dos Gráficos 04 e 05, verificam-se valores atípicos nos meses de maio e junho, período em que foi registrado quantitativo zerado de demandas em decorrência de falha sistêmica no processo de registro das manifestações. A referida inconsistência foi devidamente identificada e sanada, com a regularização do sistema a partir do mês de julho, restabelecendo-se a normalidade dos lançamentos.

Cumprido destacar, ainda, que ao final do mês de outubro o canal Fale Conosco passou por processo de aprimoramento, mediante a implementação de mecanismo de redirecionamento automático para os canais institucionais adequados de atendimento. Tal medida, alinhada às boas práticas de gestão e organização do fluxo de demandas, contribuiu para a redução do encaminhamento indevido de manifestações ao setor, refletindo-se na diminuição do volume registrado nos meses subsequentes, com 19 registros em novembro e 22 em dezembro.

▶ 3. MANIFESTAÇÕES

Os pedidos de Acesso à Informação encaminhados pelos usuários por meio da Plataforma Fala.BR totalizaram 61 solicitações no período anual a que se refere este relatório, distribuídas da seguinte forma: 21 demandas destinadas à Secretaria Executiva da Receita (SER), 17 à Secretaria Executiva do Tesouro (SET), 12 à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos (SEA), 3 à Secretaria Executiva de Orçamento (SEO), 1 à Controladoria Fazendária (CONFAZ) e 1 à Corregedoria Fazendária (CORFAZ), além de 6 solicitações respondidas diretamente ao usuário pela unidade competente.

GRÁFICO 06: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PLATAFORMA FALA.BR

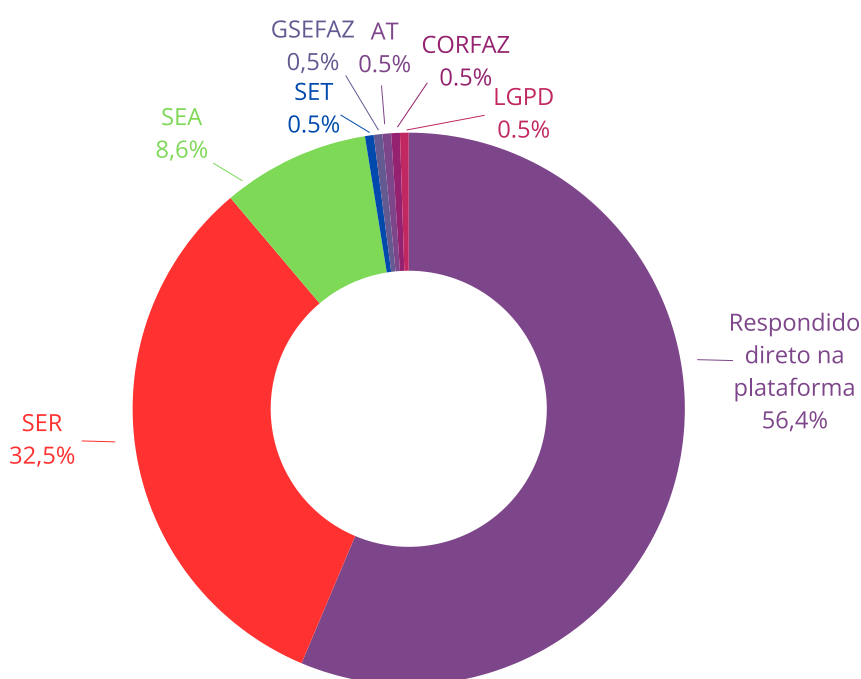


Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

Em relação às manifestações de Ouvidoria recebidas por meio da Plataforma Fala.BR, no exercício de 2025, conforme mencionado anteriormente, registrou-se o total de 409 manifestações, das quais 212 foram arquivadas, resultando em 197 manifestações efetivas para tratamento.

Desse conjunto, 64 foram encaminhadas à Secretaria Executiva da Receita (SER), 17 à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos (SEA), 01 à Secretaria Executiva do Tesouro (SET), 01 à Auditoria Tributária (AT), 01 ao Gabinete do Secretário de Estado da Fazenda (GSEFAZ), 01 à Corregedoria Fazendária (CORFAZ) e 01 para o setor da LGPD, enquanto 111 manifestações foram respondidas diretamente na plataforma Fala.BR.

GRÁFICO 07: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES EFETIVAS NO SISTEMA FALA.BR



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

Sobre as manifestações recebidas pelo canal de comunicação e-mail, que engloba o e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária referentes a 2025, totalizaram 1.173 manifestações pelo e-mail institucional e 1.384 manifestações pelo canal Fale Conosco.

Informamos que das 1.173 mensagens recebidas no e-mail institucional da Ouvidoria Fazendária, 953 demandas foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita (SER), 57 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos (SEA), 22 demandas destinadas ao Gabinete do Secretário de Estado da Fazenda (GSEFAZ), 20 demandas para a Secretaria Executiva do Tesouro (SET), 11 demandas foram encaminhadas à Auditoria Tributária (AT) e 110 demandas foram respondidas diretamente ao usuário.

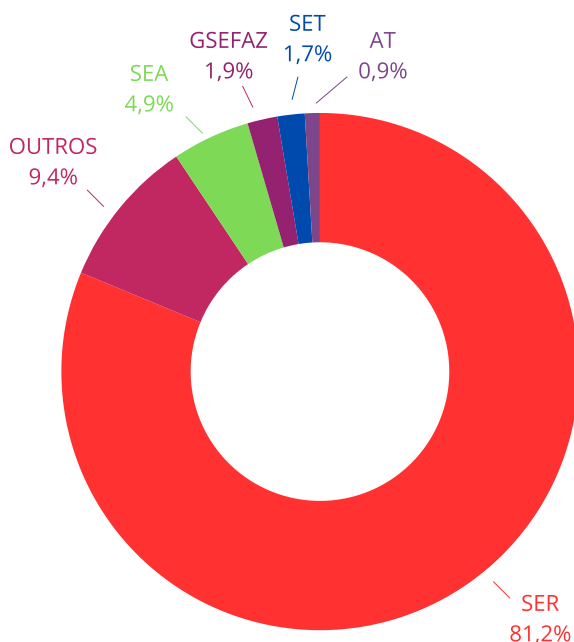
Quanto às 1.384 demandas anuais encaminhadas pelo Fale Conosco, foram destinadas 1.092 para a Secretaria Executiva da Receita (SER), 101 demandas à Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos (SEA), 20 demandas para a Auditoria Tributária (AT), 11 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro (SET), 01 demanda para o Gabinete do Secretário de Estado da Fazenda (GSEFAZ) e 159 demandas foram respondidas diretamente ao usuário.

O tratamento conferido às referidas demandas observou critérios de complexidade e a necessidade de adequada instrução técnica. As manifestações classificadas como de baixa complexidade, passíveis de solução célere, foram previamente submetidas à orientação dos setores competentes e, após o devido alinhamento técnico, respondidas diretamente ao usuário, assegurando-se agilidade sem prejuízo da precisão das informações prestadas.

Por sua vez, as demandas de maior complexidade, que demandavam análise aprofundada e resposta circunstanciada, foram formalmente encaminhadas à área técnica competente por meio de processo administrativo, com solicitação expressa de exame, adoção das providências cabíveis e apresentação de resposta no prazo de até 07 (sete) dias úteis, em consonância com os princípios da eficiência, da formalidade e da responsabilidade administrativa.

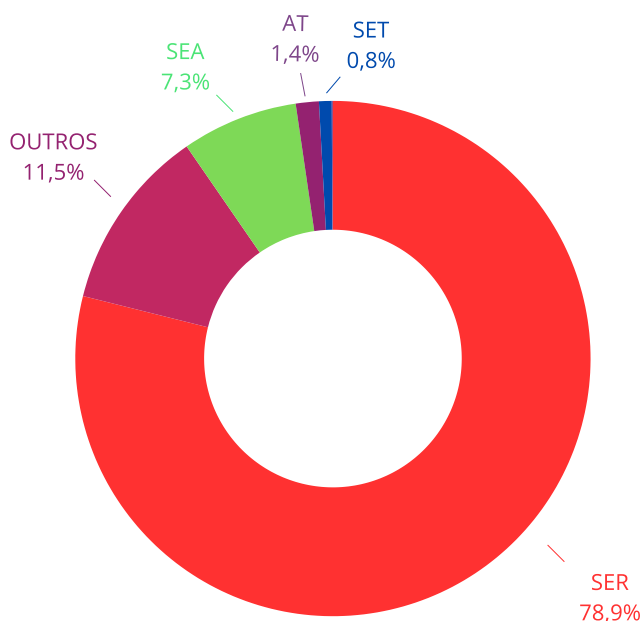
A distribuição do quantitativo de manifestações recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no Gráfico 08 e no Gráfico 09:

GRÁFICO 08: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES E-MAIL INSTITUCIONAL



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

GRÁFICO 09: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES FALE CONOSCO



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

4. UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE

Dependendo do conteúdo da manifestação, diferentes áreas da Sefaz/AM são acionadas de modo que tomem ciência sobre a demanda e realizem as providências cabíveis com o objetivo de possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria Ouvidoria Fazendária elabora resposta diretamente ao usuário.

A unidade com maior número de demandas para o tratamento foi a Secretaria Executiva da Receita [SER] com cerca de 76% do total das manifestações, seguida pela Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos [SEA], com aproximadamente 7%, correspondendo à somatória de 83%.

É importante ressaltar que muitas das áreas internas da Sefaz/AM demandadas durante o exercício de 2025 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de Ouvidoria Fazendária, quando acionadas.

Enfatizamos que a Ouvidoria Fazendária é um órgão novo na instituição, cuja implantação teve início em outubro de 2020. Houve, portanto, um trabalho do órgão perante os demais setores da instituição, por meio da divulgação de cartilhas informativas, tutoriais em vídeos, folders explicativos, relatórios de gestão da Ouvidoria, entre outros, objetivando explicar e ressaltar a importância dos trabalhos desenvolvidos pelo setor que atua como um instrumento de participação e controle social e, assim, contar com a colaboração das áreas internas da Secretaria, tanto na capital como nas agências e os postos de arrecadação da Sefaz no interior do Estado, para que as respostas aos usuários fossem atendidas de forma imediata e com qualidade, visando esclarecer questões pontuais ou gerais e corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

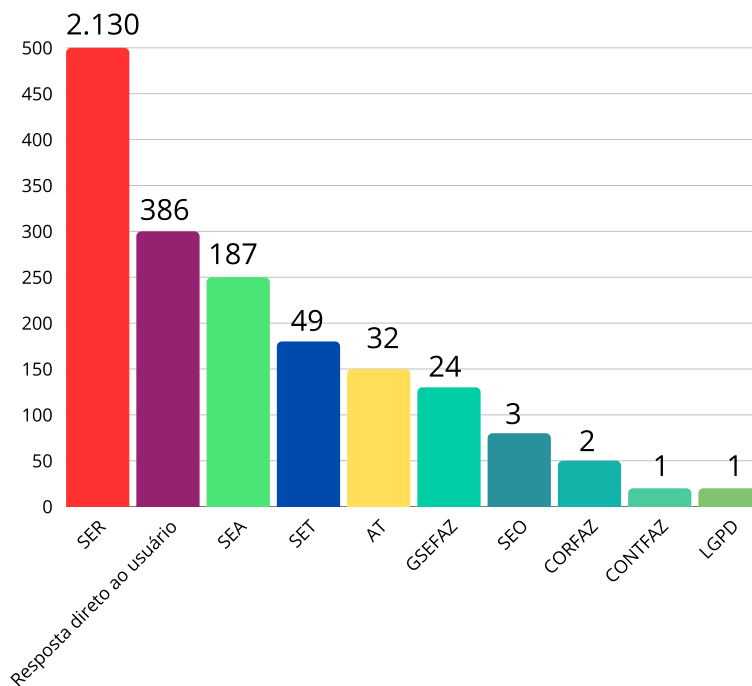
Ressaltamos que das 2.815 manifestações efetivas recebidas, 2.130 foram destinadas à Secretaria Executiva da Receita [SER], 187 para a Secretaria Executiva de Assuntos Administrativos [SEA], 49 manifestações para a Secretaria Executiva do Tesouro [SET], 03 foram encaminhadas à Secretaria Executiva do Orçamento [SEO], 24 para o Gabinete do Secretário de Fazenda [GSEFAZ], 32 para Auditoria

Tributária [AT], 02 para a Corregedoria Fazendária [CORFAZ], 01 para a Controladoria Fazendária [CONFAZ], 01 para o setor da LGPD e 386 demandas foram respondidas diretamente ao usuário, sendo 117 na plataforma Fala.BR e 269 através do e-mail institucional e Fale Conosco.

A distribuição do quantitativo de manifestações por Secretarias Executivas recebidas pelos canais de comunicação ao longo do ano encontra-se disposto no Gráfico 10.

GRÁFICO 10: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES PARA A SER

Total de manifestações efetivas: 2.815



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dado de janeiro a dezembro de 2025).

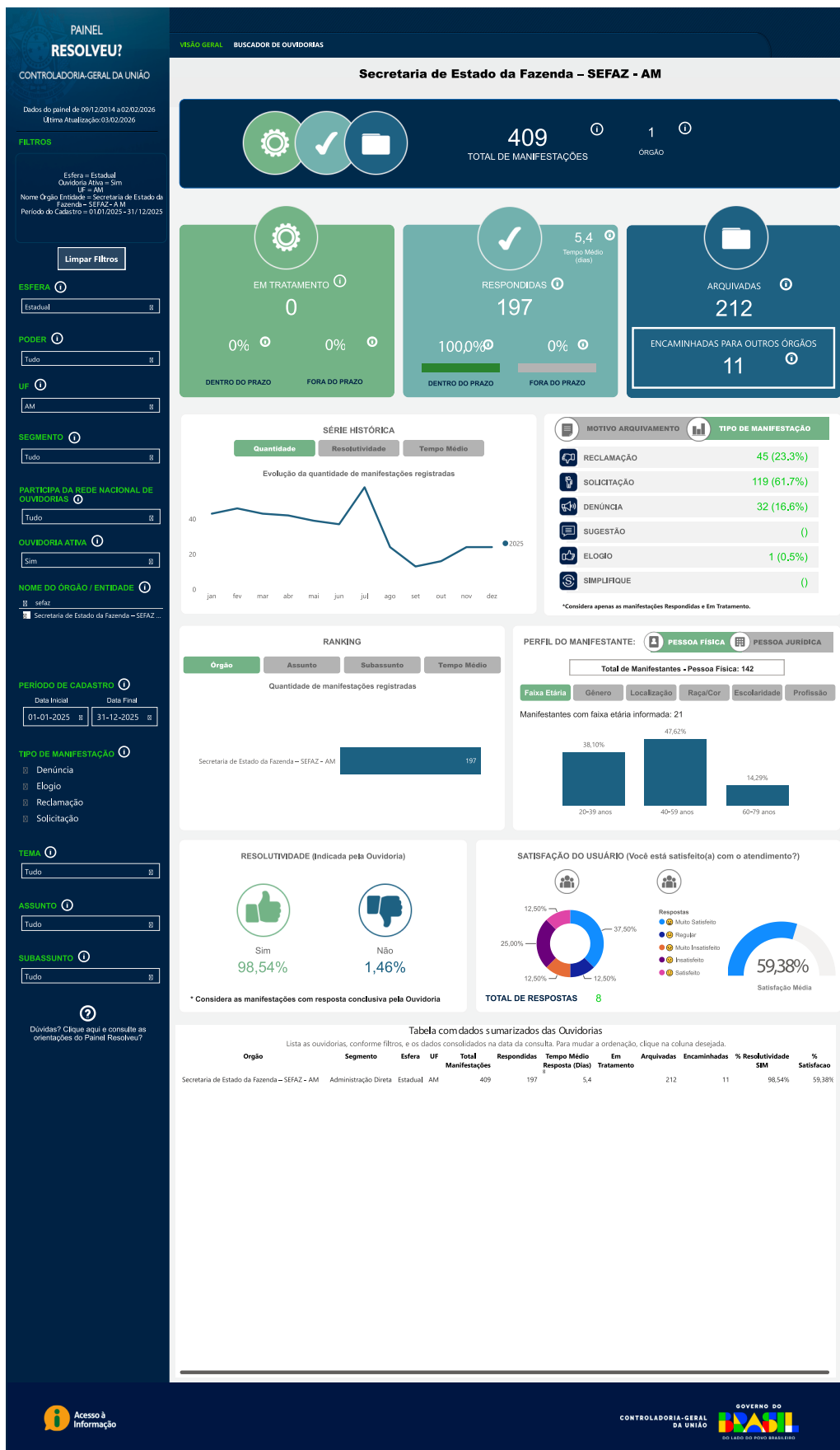
5. TEMPO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pelos canais de comunicação da Ouvidoria Fazendária são encaminhadas de forma imediata aos setores competentes para análise, providências e resposta no prazo de 07 (sete) dias úteis.

As demandas mais simples recebidas por telefone são resolvidas de imediato, em geral, no momento do atendimento telefônico ou no mesmo dia quando se tem a necessidade de obter alguma orientação com os setores responsáveis pela informação. Em relação às demandas mais complexas, essas são encaminhadas via processo aos setores competentes.

A título de exemplo, informamos que dos 162 processos encaminhados pela Ouvidoria Fazendária no ano de 2025, referentes às manifestações complexas recebidas pelo e-mail Institucional, Fale Conosco e Fala.BR, cujo teor exigia uma resposta mais elaborada, 162 foram respondidos pelos setores, correspondendo aproximadamente 100%.

FIGURA 01: PAINEL RESOLVEU?



Fonte: Extração feita na data do dia 03/02/2026 no Painel Resolveu da CGU
 link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu> (dados de janeiro a dezembro de 2025).

Nas tabelas 01 e 02, abaixo, demonstramos o quantitativo do total de manifestações recebidas e manifestações efetivas distribuídas pelos canais de comunicação utilizados pelo usuário para encaminhar sua demanda.

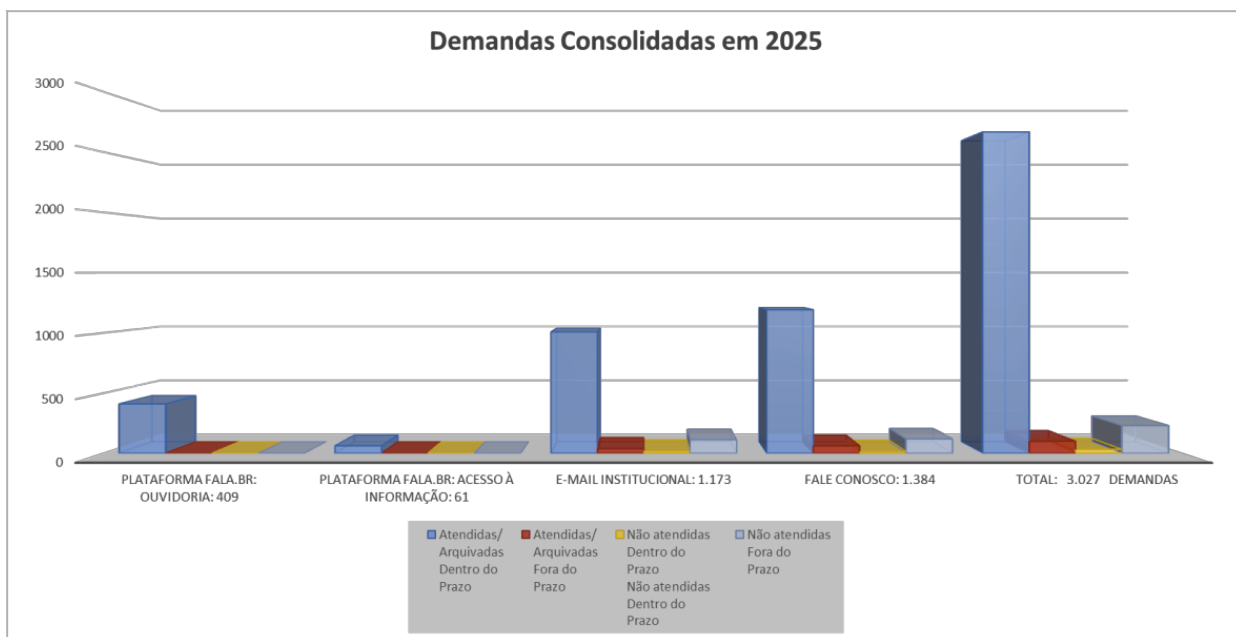
Foram classificadas da seguinte forma: manifestações atendidas e/ou arquivadas dentro do prazo são as respondidas de pronto ao usuário e as arquivadas; manifestações atendidas fora do prazo correspondem às demandas respondidas fora do prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias, determinado pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e fora do prazo de 30 dias prorrogáveis por igual período segundo a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; manifestações ainda não atendidas pelas áreas competentes, contudo encontram-se dentro do prazo de resposta; e manifestações não atendidas e fora do prazo.

TABELA 01: Manifestações Recebidas por cada Canal de Comunicação em 2025.

Canal de Comunicação	Total de Manifestações	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria	409	409	-	-	-
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	61	61	-	-	-
E-mail	1.173	1.006	38	18	111
Fale Conosco	1.384	1.191	61	14	118
TOTAL	3.027	2.667	99	32	229

FONTE: Dados Ouvidoria 2025.

GRÁFICO 11: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 01



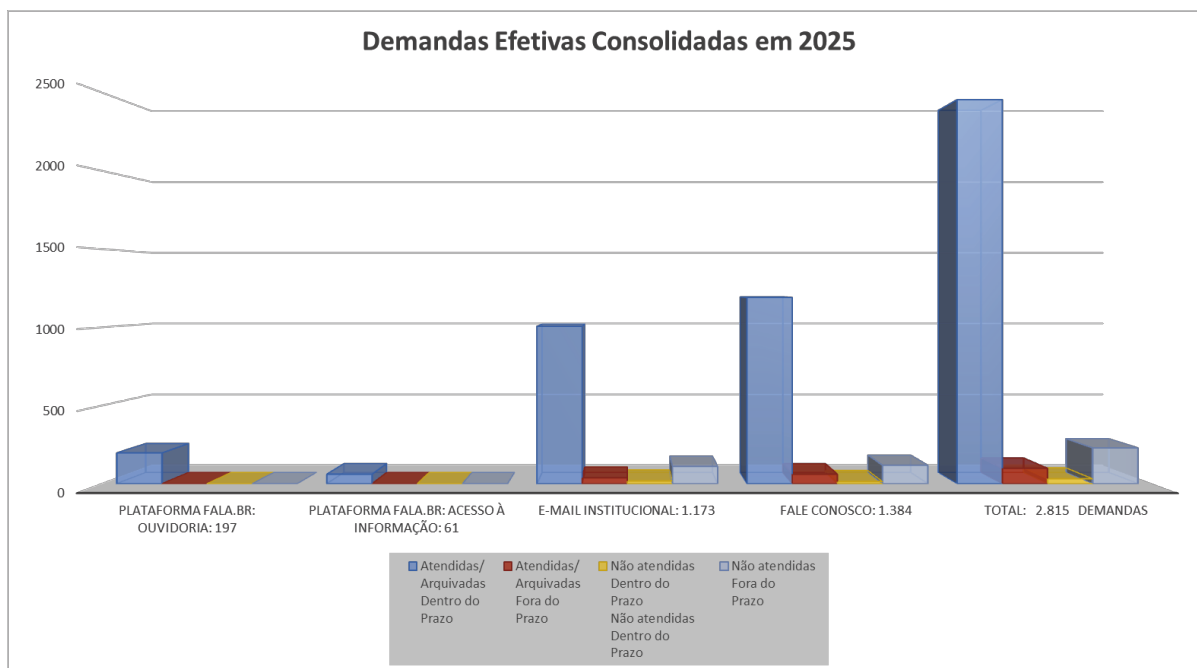
Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dados de janeiro a dezembro de 2025).

TABELA 02: Manifestações Efetivas recebidas por cada Canal de Comunicação em 2025.

Canais de Comunicação	Total de Manifestações Efetivas	Atendidas/Arquivadas Dentro do Prazo	Atendidas/Arquivadas Fora do Prazo	Não atendidas Dentro do Prazo	Não atendidas Fora do Prazo
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria	197	197	-	-	-
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	61	61	-	-	-
E-mail	1.173	1.006	38	18	111
Fale Conosco	1.384	1.191	61	14	118
TOTAL	2.815	2.455	99	32	229

FONTE: Dados Ouvidoria 2025.

GRÁFICO 12: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES CONSOLIDADAS NA TABELA 02



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> (dados de janeiro a dezembro de 2025).

TABELA 03: Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2025

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Atendidas em Dias/2025	
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria	5,7 dias
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	12,4 dias
E-mail	2,9 dias
Fale Conosco	2,7 dias

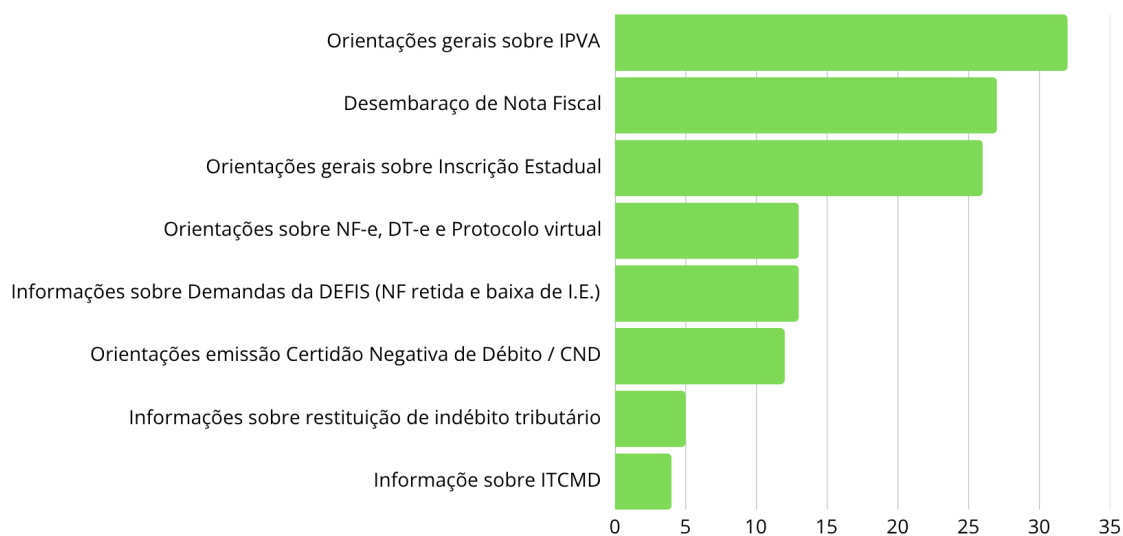
TABELA 04: Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas (dados em dias), referente ao ano de 2025

Tempo Médio de Resposta das Manifestações Não Atendidas em Dias/2025	
Plataforma Fala.BR: Ouvidoria	-
Plataforma Fala.BR: Acesso à Informação	-
E-mail	46,5 dias
Fale Conosco	58,2 dias

▶ 6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 08 pontos mais recorrentes durante o ano de 2025, em ordem decrescente de frequência demandada mensalmente pelo cidadão/contribuinte, foram os seguintes: Orientações gerais IPVA, Desembaraço de Nota Fiscal, Orientações gerais sobre Inscrição Estadual, Orientações sobre NF-e, DT-e e Protocolo Virtual, Informações sobre Demandas da DEFIS (NF retida e baixa de I.E.), Orientações emissão de Certidão Negativa de Débitos (CND), Informações sobre restituição indébito tributário e Informações sobre ITCMD.

GRÁFICO 13: PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES



Fonte: Extração feita na data do dia 05/01/2026 no Portal Ouvidoria Fazendária, no espaço disponível aos Relatórios de Gestão da Ouvidoria, link: <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025> [dados de janeiro a dezembro de 2025].

A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária é destinada à Secretaria Executiva da Receita (SER). Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da Sefaz/AM e poderão compor a realização de melhorias específicas das atividades desenvolvidas pela SER, com a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes visando melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.

7. SUGESTÕES DE MELHORIA

Com vistas ao aperfeiçoamento contínuo da gestão participativa, da transparência pública e da qualidade dos serviços prestados ao cidadão, a Ouvidoria Fazendária identificou oportunidades de evolução institucional a serem priorizadas no exercício subsequente. Tais iniciativas estão alinhadas às diretrizes estabelecidas pela Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e às consolidadas boas práticas de governança pública, reafirmando o compromisso com a escuta qualificada da sociedade e o fortalecimento do controle social.

Os Relatórios Trimestrais de Gestão da Ouvidoria Fazendária, correspondentes aos períodos de janeiro a março (**1º trimestre, acesse aqui**), abril a junho (**2º trimestre, acesse aqui**), julho a setembro (**3º trimestre, acesse aqui**) e outubro a dezembro (**4º trimestre, acesse aqui**), foram disponibilizados no Portal da Ouvidoria Fazendária, com o objetivo de assegurar ampla publicidade às atividades desenvolvidas, promovendo transparência ativa e acesso facilitado à informação por parte da sociedade.

Destacam-se as seguintes propostas de melhoria

I – Fortalecimento da comunicação com o cidadão

Com vistas ao fortalecimento da comunicação institucional e ao aprimoramento da experiência do cidadão no acesso aos serviços fazendários, identificou-se a necessidade de reformulação e atualização do canal “Fale Conosco”, enquanto instrumento primário de atendimento destinado ao esclarecimento de dúvidas e à prestação de orientações gerais. A iniciativa visa conferir maior racionalidade aos fluxos de atendimento e assegurar que cada canal cumpra adequadamente sua finalidade institucional.

A análise do perfil das manifestações recebidas evidenciou expressivo volume de demandas relacionadas a esclarecimentos sobre serviços, procedimentos administrativos, legislação tributária, calendário fiscal e emissão de documentos. Constatou-se que tais solicitações vinham sendo, em grande parte, registradas de forma indevida no canal da Ouvidoria, o que gerava sobrecarga operacional, retrabalho e desvio da finalidade legal do instituto, cuja atuação deve permanecer voltada à mediação qualificada, ao tratamento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias, nos termos da legislação vigente.

Diante do diagnóstico realizado, foram adotadas medidas estruturantes voltadas à reorganização do canal, com ênfase na melhoria da usabilidade, na padronização das orientações prestadas e na qualificação técnica das respostas, bem como na promoção de ações educativas direcionadas ao público externo acerca da adequada utilização dos canais de atendimento disponibilizados pela Secretaria.

A iniciativa buscou restabelecer a coerência funcional entre os instrumentos de comunicação institucional e suas respectivas finalidades legais e administrativas.

As providências implementadas compreenderam: (i) a atualização das informações e instruções disponibilizadas ao cidadão, com revisão de conteúdos e adequação da linguagem; (ii) a ampla divulgação dos fluxos corretos de atendimento, esclarecendo as distinções entre o “Fale Conosco”, a Ouvidoria e os demais serviços especializados; (iii) a adoção de orientação ativa nas respostas, com direcionamento claro e fundamentado ao canal competente; e (iv) o fortalecimento do caráter resolutivo do atendimento em primeira instância, privilegiando a solução célere das demandas de menor complexidade. Como resultados esperados, projeta-se: a redução do registro de manifestações em canal inadequado; o incremento da celeridade e da qualidade no tratamento das solicitações; a otimização da atuação da Ouvidoria em suas atribuições típicas, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017; e a garantia de respostas mais tempestivas, claras e eficazes ao cidadão. Nesse contexto, o fortalecimento do Canal “Fale Conosco” consolida-se como medida estratégica de gestão do atendimento, contribuindo para maior eficiência administrativa, melhor alocação de recursos públicos e elevação do padrão de qualidade dos serviços prestados à sociedade.

II – Atualização anual da Carta de Serviços

No âmbito das ações voltadas ao fortalecimento da transparência ativa e à qualificação do atendimento ao cidadão, foi realizada, no exercício de 2025, a atualização da Carta de Serviços da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas – Sefaz/AM, contemplando a revisão, consolidação e adequação das informações relativas aos serviços ofertados pela instituição, disponível em: **CARTA DE SERVIÇOS (clique aqui)**. A iniciativa observou as diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a divulgação clara e atualizada dos serviços públicos ao usuário.

A ação envolveu a padronização das informações, a revisão de conteúdos e a correção de eventuais inconsistências, com o objetivo de assegurar maior clareza, acessibilidade, confiabilidade e atualização dos dados disponibilizados ao público. Buscou-se, ainda, harmonizar a linguagem institucional e conferir uniformidade à apresentação dos serviços, em consonância com boas práticas consolidadas de transparência pública.

A iniciativa contribui para o fortalecimento da transparência institucional, o aprimoramento da comunicação com o cidadão e a melhoria da experiência do usuário, além de subsidiar a gestão interna na organização dos processos de trabalho, no monitoramento da qualidade dos serviços prestados e na promoção da melhoria contínua, reafirmando o compromisso institucional com a prestação de serviços públicos eficientes e orientados ao interesse coletivo.

III– Uso de dados para gestão e prevenção

Implementação de mecanismos sistemáticos de controle e monitoramento dos canais de entrada das manifestações da Ouvidoria, abrangendo a plataforma Fala.BR, correio eletrônico institucional, atendimento presencial e demais meios oficiais, com a finalidade de estruturar, parametrizar e consolidar informações de natureza quantitativa e gerencial. A medida visa conferir maior rastreabilidade aos registros e fortalecer a gestão orientada por dados.

A iniciativa busca identificar padrões de demandas recorrentes e volumes de atendimento por canal, possibilitando a priorização de ações corretivas, o redirecionamento de fluxos, a adequada alocação de recursos de atendimento e a proposição de melhorias contínuas na prestação dos serviços ao cidadão. Tal abordagem favorece a antecipação de problemas e o aperfeiçoamento dos processos decisórios, em consonância com práticas consolidadas de governança pública.

Dessa forma, o tratamento qualificado dos dados contribui para a racionalização dos processos internos, refletindo diretamente na elevação da qualidade da gestão, no fortalecimento da segurança da informação e na ampliação da confiança institucional na atuação da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, por intermédio da Ouvidoria Fazendária, reafirmando seu papel estratégico na mediação entre o cidadão e a Administração Pública.

8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Com o intuito de registrar a satisfação dos usuários em relação ao atendimento prestado pela Sefaz/AM, anexamos nesse tópico algumas mensagens de agradecimento encaminhadas pelos usuários, objetivando dar conhecimento à área competente, prestadora do atendimento, assim como à Administração.

A Ouvidoria Fazendária ressalta a importância de um feedback positivo aos servidores envolvidos no processo, que poderá motivar, engajar e ser um grande apoio no desenvolvimento profissional dos colaboradores, prezando sempre pela melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.

Por meio da Pesquisa de Avaliação da Satisfação no Atendimento da Sefaz/AM implantada em 01 de julho de 2021, observamos um aumento extremamente significativo dos elogios recebidos no ano de 2025 com a inclusão das avaliações pelas agências e os postos de arrecadação do interior do Estado, totalizando 10.992, sendo que 4.898 elogios são relativos ao ranking da capital e 6.094 elogios referentes ao ranking do interior.

É interessante relatar que houve uma busca pelos setores que trabalham somente com o público interno da Sefaz, para serem incluídos na Pesquisa de Avaliação de Satisfação do Atendimento, objetivando terem um retorno sobre os atendimentos prestados aos servidores da casa. Um comportamento bastante peculiar e positivo, pois os setores internos demonstraram interesse de serem avaliados, assim como ocorre com os setores que trabalham diretamente com o público externo (contribuintes e cidadãos em geral).

A Ouvidoria Fazendária adotou o retorno da satisfação do usuário como instrumento de incentivo ao aprimoramento contínuo e de fortalecimento do engajamento entre os setores da Secretaria de Estado da Fazenda. Nesse contexto, instituiu-se o reconhecimento aos três setores de maior destaque no exercício de 2025, considerando tanto aqueles responsáveis pelo atendimento ao público externo (contribuintes e cidadãos) quanto os voltados ao público interno (servidores e colaboradores). Ademais, no mesmo período, foram igualmente reconhecidas as três Agências da Sefaz no interior do Estado que se sobressaíram pela excelência no atendimento ao usuário, com base no quantitativo de elogios registrados na Avaliação de Satisfação do Usuário, ferramenta implantada pela OUVFAZ.

Os setores premiados, tanto no atendimento ao público externo (contribuintes/cidadãos) quanto ao público interno (servidores e colaboradores), receberam placa de reconhecimento entregue pelo Secretário de Estado da Fazenda, Alex Del Giglio, no dia 10 de dezembro de 2025.

Na categoria Excelência no Atendimento ao Contribuinte/Cidadão, o 1º lugar foi concedido ao Departamento de Arrecadação (DEARC), sob a administração da servidora Anny Karolliny Saraiva Coelho. O 2º lugar foi entregue ao Núcleo de Educação Fiscal (NEF), coordenado pelo servidor Augusto Bernardo Sampaio Cecílio, enquanto o Departamento de Informações Econômico-Fiscais (DEINF), coordenado pela servidora Karén Valeska Cavalcante, foi agraciado com o 3º lugar.

Na categoria Excelência no Atendimento ao Público Interno, o 1º lugar foi conquistado pelo Departamento de Desenvolvimento e Gestão de Pessoas (DDGEP), conduzido pela servidora Bianca Falcão de Azêdo. O 2º lugar foi atribuído ao Departamento de Infraestrutura e Logística (DILOG), sob a direção do servidor Fran Clinton Andrade Bezerra, e o 3º lugar ao Departamento de Administração (DEPAD), coordenado pela servidora Danielle Maia Queiroz Batista.

As Agências da Fazenda localizadas no interior do Estado do Amazonas também foram contempladas com placas de homenagem. O 1º lugar em Excelência no Atendimento ao Contribuinte/Cidadão foi concedido à Agência da Fazenda em Humaitá, sob a gestão do servidor João Bosco Loto Holanda; o 2º lugar foi entregue à Agência da Fazenda em Coari, conduzida pelo servidor Alexei Chaves de Moura Costa; e o 3º lugar foi atribuído à Agência da Fazenda em Itacoatiara, coordenada pela servidora Rosa Paula Ferreira Magalhães.

QUANTITATIVO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS – CAPITAL 2025

SETORES	AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO / ELOGIOS - 2025												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABRIL	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
DEARC	190	123	103	107	42	38	65	85	122	60	62	38	1073
NEF	109	140	54	107	1	31	190	144	20	14	34	47	893
DEINF	82	151	83	70	51	42	60	46	56	29	36	14	780
DDGEP	13	68	112	70	43	67	23	26	34	31	9	14	520
CAC	22	10	8	95	5	8	18	13	42	12	2	2	242
DILOG	2	0	6	29	36	31	17	27	25	14	30	19	236
DEFIS	9	19	14	16	8	9	20	17	23	14	8	9	200
DETRI	12	11	6	4	1	35	32	21	17	10	32	45	243
DECEM	16	11	8	14	15	10	10	21	12	12	12	1	155
DEPAD	0	1	0	1	3	11	11	23	25	10	80	44	215
DETIN	5	1	0	1	2	2	4	6	5	8	3	2	42
DEARF	5	5	0	12	0	0		1			35	2	60
OUVIDORIA	0	0	0	4	2	5	3						14
GSEFAZ	2	1	2	1	1					4			11
CORFAZ	0	3	0	0	0	1							4
ASSEJ	1	1	0	0	0			1				1	5
ASCOM	1	0	0	0	2			1					4
DEDIV	0	0	0	0	1		1	1					3
DECON	1	0	0	0	0		1		1		1		4
SET	0	0	0	1	0				2				3
SER	0	0	0	0	0					12			13
AT	0	0	0	1	0							2	3
DEFIP	0	0	0	0	1								1
DATEC	0	0	0	1	0								1
SEFAZ	0	0	0	0	0		1						1
DEFIN	0	0	0	0	0								0
SEA	0	0	0	0	0								0
SEO	0	0	0	0	0						172		172
CONFSAZ	0	0	0	0	0								0
TOTAL	470	545	396	534	214	290	456	433	384	230	516	240	4.898

Tabela 05 – Elogios recebidos pelos setores referentes aos meses de janeiro a dezembro/2025.

QUANTITATIVO DE AVALIAÇÕES RECEBIDAS – INTERIOR 2025

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO / ELOGIOS - 2025													
SETORES	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ag. Humaitá	175	163	171	103	207	187	146	222	94	36	123	71	1778
Ag. Coari	238	193	76	75	75	64	43	132	96	49	125	83	1326
Ag. Itacoatiara	24	5	2	12	222	153	177	64	42	57	63	23	845
Ag. Boca do Acre	46	129	107	10			85	211	90	26	206	61	971
Ag. Parintins	48	25	7	58	51	15	80	18	35	8	112	41	529
Ag. Pr. Figueiredo	52	12	1		4	14	33	31	37	20	19	15	239
Ag. Maués	4		2	9	10	14	47	28	11	66	31	26	255
Posto de Arrec. Rio Preto da Eva				18	21	13							52
Ag. Manicoré		15	4	2	4	7	3	3	2	3	1	1	45
Ag. Manacapuru			3	4	11	3	1				8		30
Ag. De Eirunepé		1				1		5			1		8
Posto de Arrec. Lábrea		1		1	2	1		1		1			7
Ag. Tefé	3							1	1				5
Ag. Tabatinga			2										2
Ag. Novo Aripuanã								1					1
Posto de Arrec. Carauari										1			1
TOTAL	590	544	375	292	607	472	615	717	408	267	689	321	6094

Tabela 06 – Elogios recebidos pelos setores referentes aos meses de janeiro a dezembro/2025.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Qui, 30/10/2025 14:12

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
30/10/2025 14:12

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Infelizmente é até de se impressionar um órgão público com tamanha atenciosidade, e diferenciamento no atendimento, fico muito feliz e agradecido em saber que há esperança na sociedade e muitas pessoas que servem de lição para um amanhã melhor!

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Gerência de Cadastro
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Ter, 01/04/2025 09:35

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
01/04/2025 09:35

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Serviços Cadastrais

Avaliação
Excelente

Comentário
Excelente atendimento pela atendente Meire jane

Responder Responder a todos Encaminhar

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Qua, 24/09/2025 10:12

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
24/09/2025 10:12

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Bom dia Herifranco!
Gostaria de agradecer pelo excelente atendimento e pela rapidez de conclusão do processo. parabéns pelo seu atendimento !
Obrigado.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Gerência de Análise de Estimativa Fixa - GEEF
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Qui, 06/11/2025 09:56

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
06/11/2025 09:56

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Estimativa Fixa - GEEF

Avaliação
Excelente

Comentário
Excelente iniciativa por parte do setor e do órgão sefaz, esse contato com o contribuinte para esclarecimentos é fundamental para a harmonia das apurações e arrecadações. A apresentação foi bastante pedagógica e pontual e nos ajudou a resolver dúvidas em nossas operações bastante pontuais. Agradecemos os responsáveis e envolvidos.

Acesse Configurações para ativar o Windows.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Gerência de Regimes
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Ter, 23/09/2025 12:14

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/09/2025 12:14

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Isenção de ICMS (PCD/TAXI) e Regimes Especiais - GERE

Avaliação
Excelente

Comentário
Tudo melhorou, as isenções de ICMS não demoram a serem respondidas os email enviado para o GERE também, as informações são bem claras quando tem pendencias, eu estou achando um atendimento de excelência, quem dera se todos os órgãos públicos fossem assim!! Parabéns!!

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Subgerencia de Controle de IPVA
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Qua, 24/05/2025 13:32

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
24/05/2025 13:32

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Eu faço todos os anos esse processo e dessa vez foi rapido, fluido e com um atendimento maravilhoso feito pela Cristiane. EXCEPCIONAL.

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Gerência de Cadastro
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Ter, 23/09/2025 10:16

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/09/2025 10:16

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Público Interno SEFAZ

Setor
GCAD - GERENCIA DE CADASTRO

Avaliação
Excelente

Comentário
Atendente Alessandra. Muito atenciosa, me direcionou excelentemente no meu processo de abertura da empresa

DS DETIN - SEFAZ/AM
Para: @ Agência de Manicoré
Cc: @ Ouvidoria SEFAZ
Qua, 24/09/2025 12:33

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
24/09/2025 12:33

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Atendimento Agência Manicoré

Avaliação
Excelente

Comentário
Na agencia Manicoré, sempre o atendimento é ágio, atendem com educação e são bastante atenciosos e esclarecedores quanto as dúvidas que tenho, super indico. Parabéns!

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD)

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Central de Atendimento ao Contribuinte
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Qua, 24/08/2025 11:01

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
24/08/2025 11:01

Remetente
[Redacted]

Assunto
Atendimento da Central de Atendimento ao Contribuinte - CAC

Avaliação
Excelente

Comentário
Atendimento excepcional, muito competente e educada. Lillian Lucena.

Responder Responder a todos Encaminhar

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Gerencia de Cadastro
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Ter, 23/09/2025 10:52

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/09/2025 10:51

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Público Interno SEFAZ

Sector
GCAD - GERENCIA DE CADASTRO

Avaliação
Excelente

Comentário
Atendendo Alessandra, muito gentil

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Subgerencia de Controle de IPVA
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Ter, 23/06/2025 10:15

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
23/06/2025 10:15

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Gostei da eficiência do atendimento. Cristiane.

Cc: Ouvidoria SEFAZ

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
13/11/2025 15:11

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Secretaria Executiva de Orçamento

Avaliação
Excelente

Comentário
Quero agradecer ao excelente trabalho de toda uma equipe que nos dá todo o suporte necessária para uma ótima execução orçamentária, nos orientando sempre que precisamos, com muita clareza e profissionalismo para o bom uso do recurso público. Obrigada pelo apoio de todos da equipe SEO, conduzidos pela liderança da Secretária Christiane Travassos.
 Ativar o Windows
 Aproveite o Windows

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Subgerencia de Controle de IPVA
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Qua, 01/10/2025 05:32

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
01/10/2025 05:32

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Tive toda atenção necessária pra resolver meu problema, por isso agradeço pelo excelente trabalho prestado pela pessoal que me ajudou

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Cidadania Fiscal
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Ter, 19/08/2025 10:43

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
19/08/2025 10:43

Assunto
Nota Fiscal Amazonense - NEF

Avaliação
Excelente

Comentário
Ótimo programa de cidadania

Responder Responder a todos Encaminhar

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Gfis Gfis
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Seg, 22/09/2025 19:30

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
22/09/2025 19:30

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
Gerência de Fiscalização - GFIS

Avaliação
Excelente

Comentário
Excelente: sempre que preciso sempre fui bem atendido, obrigado a todos

Responder Responder a todos Encaminhar

DETIN - SEFAZ/AM
 Para: Subgerencia de Controle de IPVA
 Cc: Ouvidoria SEFAZ
 Qua, 24/09/2025 11:35

MENSAGEM ENVIADA PELA OUVIDORIA - AVALIAÇÃO: **EXCELENTE**

Data
24/09/2025 11:35

Remetente
[Redacted]

Email
[Redacted]

Assunto
IPVA

Avaliação
Excelente

Comentário
Gostaria de agradecer o atendimento da Cristiane, que atendeu prontamente minha demanda de isenção no IPVA de Pcd com muita gentileza e agilidade.

Responder Responder a todos Encaminhar

Foram retiradas as informações pessoais dos usuários, em respeito à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD)

8.1 Avaliação de Satisfação do Atendimento

Implantada em 2021, a Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz possibilita ao cidadão deixar seu comentário sobre o atendimento da Sefaz/AM, escolhendo o assunto do atendimento que deseja fazer sua avaliação por meio de figuras que expressam se o atendimento prestado pela instituição foi excelente, bom, regular, ruim e péssimo. A identificação do usuário é opcional, assim como o campo de comentários.

Em 2025, a Avaliação de Satisfação do Atendimento da Sefaz foi estendida para o público interno, pelo qual os servidores e colaboradores puderam avaliar o atendimento dos setores que prestam atendimento internamente.

As Agências e os Postos de Arrecadação da Sefaz no interior do Estado do Amazonas intensificaram a divulgação da Avaliação de Satisfação ao Contribuinte/Cidadão, aumentando significativamente a participação do cidadão no processo.

FIGURA 02: Tela Inicial da Avaliação de Satisfação do Atendimento Sefaz/AM

Deixe seu Comentário

Agora você pode avaliar os serviços e atendimentos realizados pela SEFAZ.

É necessária a identificação do serviço ou assunto do atendimento e a avaliação se dá por meio das figuras abaixo.

Não é obrigatória a identificação nem o comentário, no entanto gostaríamos de saber as circunstâncias que o levaram à presente avaliação para que possamos incentivar as boas ações e repensar o que não deu certo.

Assunto :
Escolha um Assunto

Avaliação :

Péssimo Ruim Regular Bom Excelente

Comentário (Opcional):

[Voltar ao Topo](#)

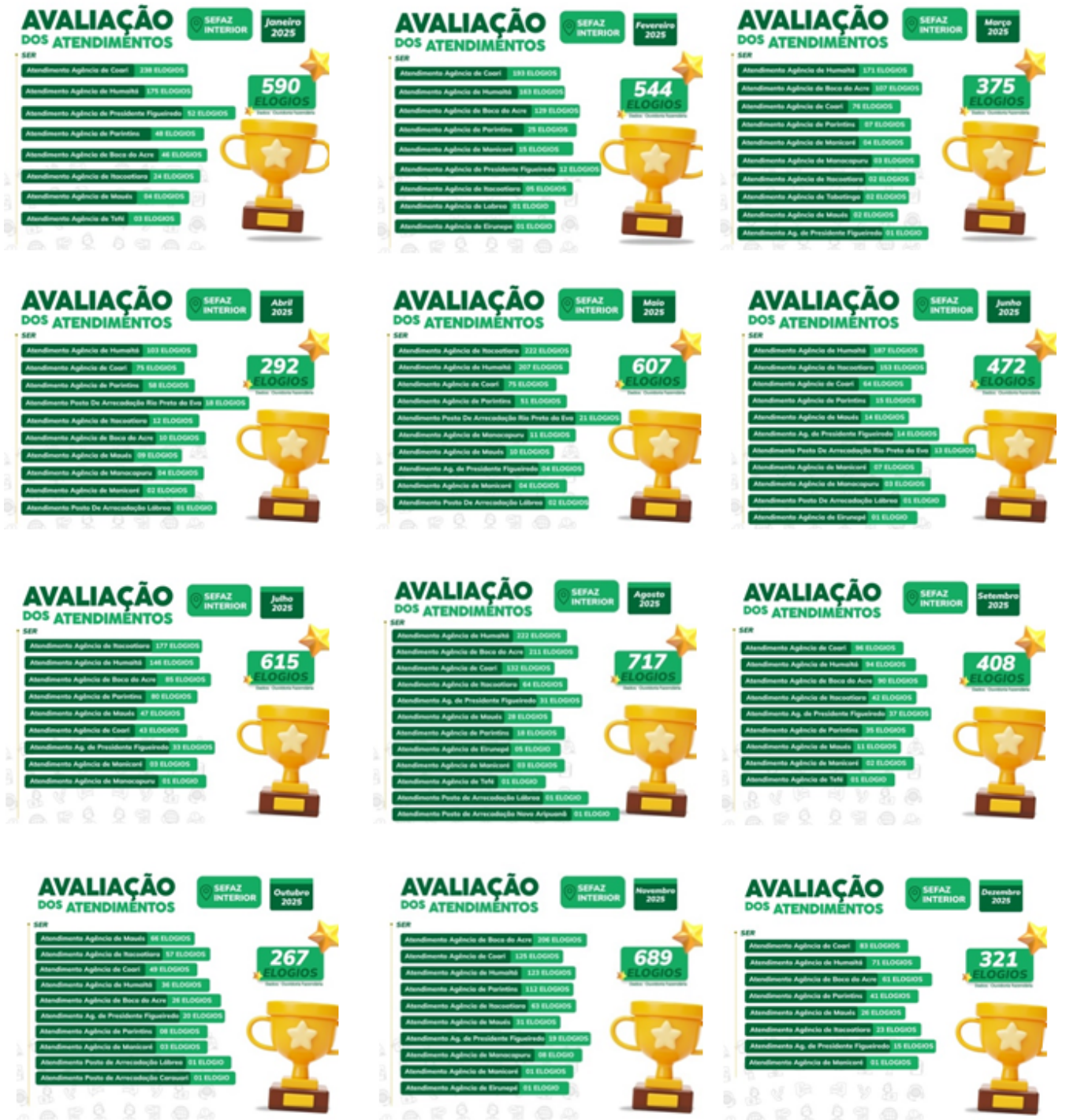
8.2 Divulgação da Avaliação de Satisfação do Atendimento

Os elogios encaminhados pelos usuários aos setores pela Avaliação de Satisfação do Atendimento foram divulgados, a partir do mês de janeiro/2025 até dezembro/2025, como demonstrado nas Figuras 03 e 04, referente ao Ranking de Elogios na Capital e no Interior do Estado do Amazonas.

FIGURA 03: Ranking de Elogios na Capital



FIGURA 04: Ranking de Elogios no Interior



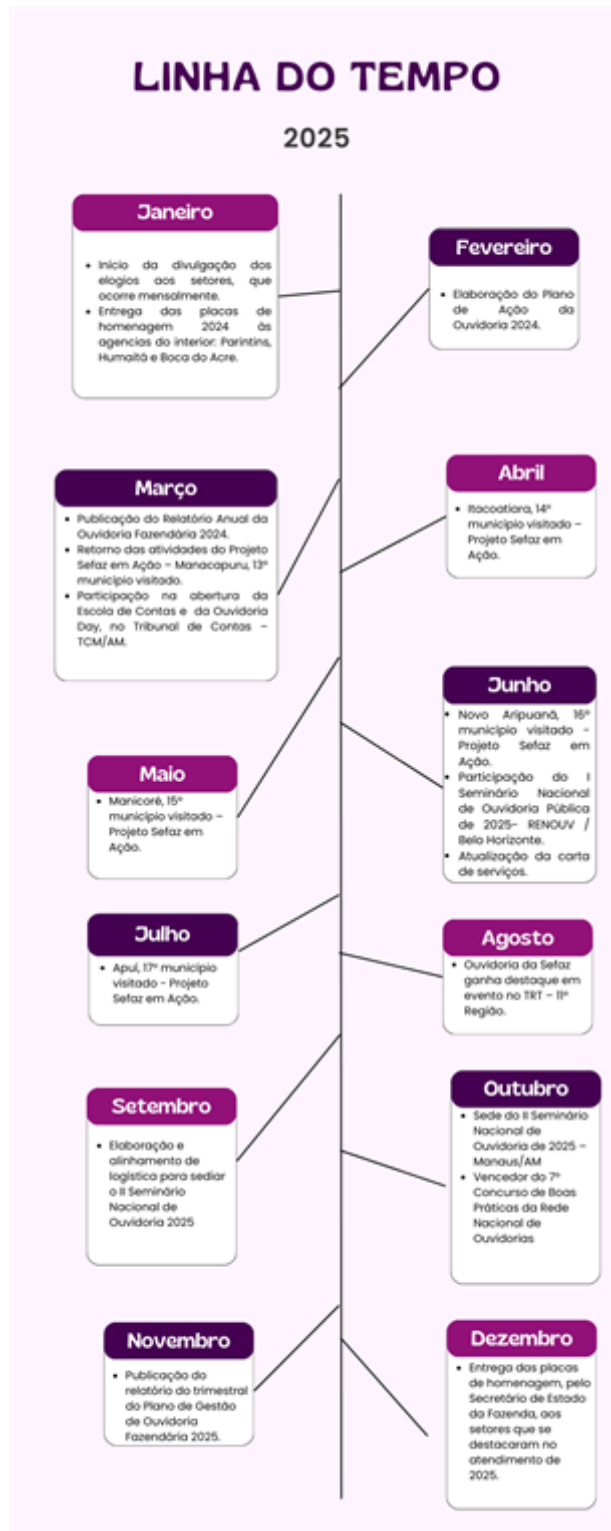
9. LINHA DO TEMPO

Com o propósito de fortalecer a gestão, ampliar a transparência e consolidar a cultura de melhoria contínua dos serviços prestados, foi elaborada uma linha do tempo contemplando os principais eventos, ações, iniciativas, entregas e marcos operacionais da Ouvidoria Fazendária ao longo do exercício de 2025, abrangendo o período de janeiro a dezembro. O instrumento foi concebido como ferramenta de registro estruturado e de acompanhamento sistemático da atuação institucional.

A sistematização desses acontecimentos tem por finalidade preservar a memória institucional do setor, permitir a análise evolutiva das atividades desenvolvidas e subsidiar o planejamento estratégico, a definição de metas, o monitoramento de resultados e a implementação de projetos e ações de aperfeiçoamento. Trata-se de prática alinhada a modelos tradicionais de gestão pública, que valorizam o registro histórico como fundamento para decisões mais seguras e responsáveis.

A iniciativa contribui, ainda, para o aprimoramento dos processos internos, o fortalecimento da governança e a qualificação do atendimento ao contribuinte, ao cidadão e à sociedade, assegurando maior coerência entre planejamento, execução e avaliação de resultados, e alinhando a atuação da Ouvidoria Fazendária às diretrizes de eficiência, transparência e excelência na prestação do serviço público.

FIGURA 05: LINHA DO TEMPO



9.1 Projeto Sefaz em Ação

A Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas desenvolveu o Projeto Sefaz em Ação com o propósito de aprimorar os serviços prestados à sociedade, fortalecer a aproximação institucional com os municípios do interior e ampliar o acesso da população às informações, orientações e canais de atendimento da administração fazendária. A iniciativa é executada de forma integrada pela Ouvidoria Fazendária (OUVFAZ), pela Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) e pelo Núcleo de Educação Fiscal (NEF), cuja atuação conjunta busca orientar cidadãos e contribuintes, esclarecer dúvidas e incentivar o exercício da cidadania fiscal.

O projeto contempla a realização de visitas técnicas aos 18 municípios do interior do Estado que possuem Agências e Postos de Arrecadação da Sefaz/AM, abrangendo localidades estratégicas como Tabatinga, Tefé, Parintins, Itacoatiara, Manacapuru e outras unidades regionais, com o objetivo de promover maior proximidade institucional e eficiência na prestação dos serviços públicos fazendários.

Em 2023, foi concluída a primeira etapa do projeto, com a realização de visitas aos municípios de Tabatinga, Boca do Acre, Eirunepé, São Gabriel da Cachoeira, Tefé, Humaitá, Lábrea, Rio Preto da Eva e Presidente Figueiredo, cumprindo integralmente o cronograma estabelecido. No exercício de 2024, houve continuidade das ações, com visitas técnicas aos municípios de Coari, Maués e Parintins, priorizando o fortalecimento da educação fiscal, a ampliação dos canais de escuta qualificada e a promoção da transparência e do controle social.

Em 2025, o projeto foi retomado e ampliado, alcançando os municípios de Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Apuí e Novo Aripuanã. Destacou-se, nesse período, a parceria institucional com o Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRC-AM), que contribuiu para o fortalecimento da integração entre os profissionais da contabilidade e a administração tributária estadual, ampliando o alcance e a efetividade das ações desenvolvidas.

FIGURA 06: MANACAPURU – 13º Município visitado pelo Projeto Sefaz em Ação



21 de março de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM - ASCOM

Programa Sefaz em Ação realiza workshops e palestras em Manacapuru

Com o objetivo de ampliar a presença e o diálogo da Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz/AM) com o cidadão em todo o estado, o Programa Sefaz em Ação realizou mais um ciclo de encontros e palestras no interior do Amazonas, dessa vez no município de Manacapuru (a 68 quilômetros de Manaus).

Ocorrida durante os dias 19, 20 e 21 de março, a ação foi capitaneada pelos setores de Arrecadação de Unidades Descentralizadas, Educação Fiscal e Ouvidoria Fazendária, que trataram temas como cidadania fiscal, empreendedorismo e regularização fiscal, ouvidoria, entre outros.

Recentemente laureado no prêmio de Boas Práticas no Serviço Público da Controladoria Geral da União (CGU), o programa realizou a 13ª ação no interior do estado. Em Manacapuru, o evento contou a presença do Presidente do Conselho Regional de Contabilidade da Bahia (CRC-BA), Sérgio Túlio, que elogiou a iniciativa.

“É uma iniciativa das mais importantes que já vi do serviço público e na questão tributária, porque você está educando cidadão. Você está educando todas as pessoas que fazem parte do dia-a-dia da própria Sefaz, seja o contribuinte, um empresário, o profissional de contabilidade. Então é de suma importância para a sociedade e a Sefaz está de parabéns”, declarou.

Sorteio regional da NFA

O representante foi um dos mais de 130 participantes do ciclo de palestras, que além da troca de informações e conhecimento, também divulgou os ganhadores do sorteio regional da Campanha Nota Fiscal Amazonense, nova modalidade da Campanha que traz sorteios divididos por regiões do estado.

Na ocasião, foram divulgados os nomes dos 30 vencedores dos prêmios de R\$ 1 mil, além das instituições sociais indicadas por eles no ato do cadastro na campanha.

Um dos representantes da Campanha, o controlador da fazenda Neiraldo Dixo, comentou a importância de se exigir a nota fiscal, objetivo maior da Campanha.

“Temos percebido que muitos empresários e consumidores ainda desconhecem os benefícios da exigência de uma nota fiscal. O Sefaz em Ação tem sido fundamental para levar essa conscientização para o interior, demonstrando como a emissão correta dos documentos fiscais impacta diretamente na arrecadação do Estado e, conseqüentemente, no retorno de investimentos em áreas como saúde e educação”, explicou. Oficinas

Esclarecendo dúvidas e aproximando mais a Sefaz da população, o chefe do setor de Arrecadação das Unidades Descentralizadas, Joel Brito, ministrou duas oficinas para empresários, comerciantes, produtores rurais e estudantes. Entre os assuntos, está a emissão de Nota Fiscal Avulsa (NFA-e).

“A gente percebe como tem sido fundamental a realização dessas oficinas. Muitas pessoas não sabem como usar certas ferramentas e acabam dependendo de outras pessoas para resolver. Nossa intenção é que cada pessoa que participa saia da sala de aula com esclarecimento e sabendo das facilidades e apoio que a secretaria pode dar a eles em suas devidas competências”, comentou.

Sobre o Programa

O Programa, iniciado em 2023, é desenvolvido com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria Fazendária da Sefaz e conta com a participação da Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (Gard) e do Núcleo de Educação Fiscal (NEF). O mesmo teve o apoio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRCAM), do Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) no município de Manacapuru.

Desde seu lançamento, o Sefaz em Ação já percorreu 12 municípios do estado, realizando atividades voltadas para artesãos, produtores rurais, empresários, contadores, professores e servidores públicos. Entre as ações promovidas estão palestras, oficinas e reuniões que fortalecem os vínculos entre a gestão estadual, o setor produtivo e as autoridades locais.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): [92] 2121-1668 / 98494-1051

FIGURA 06.2: Chegada em Manacapuru



FIGURA 06.3: Entrevista Rádio Manacapuru



FIGURA 06.4: Visita a Câmara Municipal



FIGURA 06.5: Reunião Rádio Manacapuru



FIGURA 06.6: Reunião Câmara Municipal



FIGURA 06.7: Abertura Seminário no Senac



FIGURA 06.8: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 06.9: Oficina Prática no Senac



FIGURA 07: ITACOATIARA – 14º Município visitado pelo Projeto Sefaz em Ação



30 de abril de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM - ASCOM

Programa Sefaz em Ação já alcançou mais de 4 mil pessoas no interior do Amazonas

Com oficinas, palestras e atendimentos voltados à cidadania fiscal, o Programa Sefaz em Ação já beneficiou mais de 4 mil pessoas desde que foi lançado em 2023. A iniciativa, promovida pelo Governo do Amazonas e coordenada pela Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz/AM), chegou nesta semana ao município de Itacoatiara (a 176 quilômetros de Manaus), a 14ª cidade a receber a ação.

No local, entre os dias 28 e 30 de abril, a equipe da Sefaz realizou visitas técnicas, treinamentos e um ciclo de palestras com foco em temas como empreendedorismo, parcelamento de débitos fiscais, emissão da Nota Fiscal Avulsa (NFA), educação fiscal e cidadania. As atividades no município ocorreram em parceria com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e encerraram com uma oficina voltada para produtores rurais, estudantes e empresários locais.

Para a chefe da Ouvidoria Fazendária da Sefaz, Ellen Patrícia, a experiência em cada município reforça a importância do contato direto com a população.

“É muito gratificante ver o retorno positivo das pessoas em cada cidade que visitamos. Em Itacoatiara não foi diferente. Encontramos um público participativo e interessado em aprender e dialogar com a Sefaz. Esse contato direto fortalece a cidadania fiscal e mostra que estamos no caminho certo”, destacou.

A responsável pela Agência da Sefaz em Itacoatiara, Rosa Paula Ferreira Magalhães, também avaliou positivamente a passagem do Programa pelo município. “Foi uma experiência extremamente produtiva e enriquecedora para todos os envolvidos. O Sefaz em Ação trouxe informação, orientação e diálogo direto com a população, fortalecendo os laços entre a Secretaria e os cidadãos não só do Itacoatiara, como dos demais municípios por onde tem passado”, afirmou.

Criado com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria Fazendária, o Programa conta com a participação da Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (Gard) e do Núcleo de Educação Fiscal (NEF), além do apoio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRCAM) e do Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam).

No pouco mais de um ano do início do projeto o Sefaz em Ação já passou por Tabatinga, Boca do Acre, Eirunepé, São Gabriel da Cachoeira, Tefé, Humaitá, Lábrea, Rio Preto da Eva, Presidente Figueiredo, Coari, Maués, Parintins, Manacapuru e Itacoatiara.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): (92) 2121-1668 / 98494-1051

FIGURA 07.2: Visita técnica em Itacoatiara

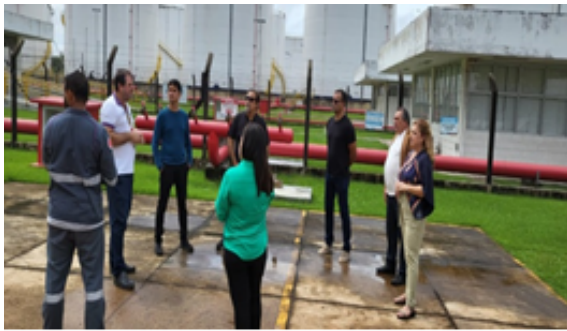


FIGURA 07.3: Oficina Prática



FIGURA 07.4: Abertura SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 07.5: Oficina Prática



FIGURA 07.6: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 07.7: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 07.8: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 07.9: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 08: MANICORÉ – 15º Município visitado pelo Projeto Sefaz em Ação



21 de maio de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM - ASCOM

Em Manicoré, ciclo de palestras do Sefaz em Ação reúne mais de 300 pessoas.

Mais de 300 pessoas participaram do ciclo de palestras do Programa Sefaz em Ação, que ocorreu no município de Manicoré (a 332 quilômetros de Manaus) esta semana. A atividade faz parte das ações do Governo do Estado, feitas por meio da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM). Na cidade as ações duraram três dias e encerraram nesta quarta-feira, 21, com uma oficina e treinamento sobre emissão de nota fiscal avulsa para produtores rurais, empresários e estudantes.

Além das palestras e oficinas, onde foram abordados temas sobre os benefícios da Nota Fiscal Amazonense, empreendedorismo, Nota Fiscal Avulsa, IPVA, parcelamentos, canais de comunicação da Ouvidoria Fazendária e a importância do cumprimento fiscal, a equipe da Secretaria realizou visitas técnicas e encontros com empresários, contadores, produtores locais e autoridades envolvidas na administração pública da cidade, buscando fortalecer a relação da população com o Estado, esclarecendo dúvidas e incentivando a cidadania fiscal.

O coordenador do Núcleo de Educação Fiscal (NEF) da Sefaz, Neiraldo Dixo, foi um dos responsáveis por ministrar no ciclo de palestras, onde reforçou a importância da Campanha Nota Fiscal Amazonense, que agora também tem os sorteios regionais voltados a população do interior do Amazonas.

“Essa presença tem feito uma grande diferença, reforçando sempre a importância da atuação da Sefaz em prol do desenvolvimento do Estado. Em todas as ações do Programa a gente reforça como o nosso trabalho impacta diretamente na vida do cidadão. Um exemplo disso é Campanha, que ao ampliar a possibilidade para os moradores do interior do Estado, incentiva à regularização fiscal dos comércios locais”, destacou.

O Programa tem apoio da Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (Gard) e do Núcleo de Educação Fiscal (NEF), além do apoio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRCAM) e do Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam). No município de Manicoré, a ação teve parceria da Universidade do Estado do Amazonas (UEA).

Sobre o Sefaz em Ação

O Sefaz em Ação foi iniciado em 2023, desenvolvido com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria Fazendária da Sefaz. Além da Ouvidoria, ele conta com a participação da Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (Gard) e do Núcleo de Educação Fiscal (NEF) da Secretaria. As ações do programa também têm o apoio do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRCAM), do Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai).

Desde seu lançamento, o Sefaz em Ação já passou por Tabatinga, Boca do Acre, Eirunepé, São Gabriel da Cachoeira, Tefé, Humaitá, Lábrea, Rio Preto da Eva, Presidente Figueiredo, Coari, Maués, Parintins, Manacapuru, Itacoatiara.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): (92) 2121-1668 / 98494-1051

FIGURA 08.2: Chegada em Manicoré



FIGURA 08.3: Atendimento Agência Sefaz



FIGURA 08.4: Oficina Prática N.F. Avulsa



FIGURA 08.5: Oficina Prática N.F. Avulsa



FIGURA 08.6: Palestra em Escola Estadual



FIGURA 08.7: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 08.8: Palestra Ouvidoria Fazendária



FIGURA 08.9: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 09: NOVO ARIPUANÃ – 16º Município visitado pelo Projeto Sefaz em Ação



02 de julho de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM – ASCOM

Sefaz em Ação alcança 16º município desde sua criação em 2023

O Programa Sefaz em Ação, implementado pelo Governo do Estado por meio da Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz/AM), chegou ao 16º município desde seu lançamento, em 2023. Com proposta voltada ao diálogo, à orientação e ao fortalecimento da cidadania fiscal, a mais recente edição foi realizada em Novo Aripuanã (a 227 quilômetros de Manaus) do dia 30 de junho até esta quarta-feira, 2.

No município, a equipe da Sefaz realizou oficinas, encontros e palestras com ações voltadas para empresários, profissionais da agricultura e estudantes.

Em uma das ações, o gerente de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) da secretaria, Joel Brito, ministrou oficinas práticas sobre incentivos fiscais destinadas ao setor primário e emissão de nota fiscal avulsa, voltadas para produtores e técnicos do Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas (IDAM).

As oficinas, conforme explicou o gerente “tem como objetivo, além de atender os produtores rurais, orientar artesãos, moradores de comunidades indígenas e demais pessoas que ainda não têm conhecimento sobre o tema”.

Além das oficinas, o Sefaz em Ação também promoveu um seminário com palestras sobre diversos temas ministradas pela chefe da Ouvidoria Fazendária, Ellen Patrícia; pelo gerente da GARD, Joel Brito; pelo coordenador do Núcleo de Educação Fiscal da Sefaz, Neiraldo Dixo; e pelo presidente do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRC-AM), André Carias.

Evento este que para o chefe do posto de arrecadação da Sefaz de Novo Aripuanã traz um impacto muito positivo.

“O Sefaz em Ação contribui significativamente, esclarecendo dúvidas, orientando a população e destacando a importância da cidadania fiscal. Essa iniciativa de aproximar a Secretaria do cidadão reforça o comprometimento da Sefaz com as políticas públicas desenvolvidas pelo Governo do Estado do Amazonas”, destacou Valmir Cetauro Raposo.

Sobre o Sefaz em Ação

Idealizado com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria Fazendária, o Sefaz em Ação tem como objetivo principal aproximar a Secretaria da população, promovendo atendimentos, escuta ativa e ações educativas junto aos contribuintes, contadores, empresários e servidores locais.

Além da Ouvidoria, o Programa envolve diretamente a Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) e o Núcleo de Educação Fiscal (NEF), setores estratégicos que atuam em conjunto para garantir o sucesso das atividades desenvolvidas. O mesmo também conta com importantes parcerias institucionais, incluindo o Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRCAM), o Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam) e o IDAM.

Desde o lançamento o Sefaz em Ação já esteve presente nos municípios de Tabatinga, Boca do Acre, Eirunepé, São Gabriel da Cachoeira, Tefé, Humaitá, Lábrea, Rio Preto da Eva, Presidente Figueiredo, Coari, Maués, Parintins, Manacapuru, Itacoatiara, Manicoré e Novo Aripuanã, reforçando o compromisso da Sefaz com a interiorização dos serviços e o fortalecimento da educação fiscal em todo o estado.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): [92] 2121-1668 / 98494-1051

FIGURA 09.2: Chegada em Novo Aripuanã



FIGURA 09.3: Divulgação na cidade



FIGURA 09.4: Oficina Prática N.F. Avulsa



FIGURA 09.5: Oficina Prática N.F. Avulsa



FIGURA 09.6: Entrevista na Rádio Local



FIGURA 09.7: Visita Técnica no município



FIGURA 09.8: Abertura SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 09.9: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 10: APUÍ – 17º Município visitado pelo Projeto Sefaz em Ação



31 de julho de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM - ASCOM

Sefaz em Ação mobiliza mais de 200 pessoas em Apuí e reforça cidadania fiscal no interior

Com a participação de mais de 200 pessoas, o seminário realizado na noite do dia 30 de julho marcou o ponto alto da passagem do Programa Sefaz em Ação pelo município de Apuí. A ação, promovida pelo Governo do Amazonas por meio da Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz/AM), ofereceu à população local a oportunidade de se aprofundar em temas como emissão de nota fiscal, cidadania fiscal e os canais de atendimento da secretaria.

Durante o seminário, realizado na Universidade do Estado do Amazonas (UEA), os participantes puderam tirar dúvidas e receber orientações práticas sobre temas como “Nota Fiscal Avulsa”, “IPVA e Parcelamentos”, “Ouvidoria Fazendária: Canais de Atendimento e Qualidade dos Serviços Públicos”, além de conhecer melhor a Campanha Nota Fiscal Amazonense e saber como ela contribui para o desenvolvimento do estado e para o fortalecimento de instituições sociais.

“A Campanha Nota Fiscal Amazonense não é só sobre sorteios. Ela envolve educação, solidariedade e participação cidadã. Levar esse entendimento para cidades como Apuí é fundamental para construir uma sociedade mais consciente e comprometida com o bem coletivo”, destacou o representante do Núcleo de Educação Fiscal da Sefaz, Neiraldo Dixo, ao reforçar a importância de levar esse tipo de conhecimento ao interior.

Além de Dixo, o seminário contou com palestras ministradas pelo gerente de Arrecadação das Unidades Descentralizadas da Sefaz, Joel Brito, e pela chefe da Oufaz, Ellen Nogueira. O seminário também contou com a participação do presidente do Conselho Regional de Contabilidade (CRC-AM), André Caria. “Tratamos de assuntos como empreendedorismo, parcelamentos, entre outros temas relacionados à realidade dos pequenos negócios e do contribuinte local. Esses encontros têm sido um momento importante para todos nós”, afirmou Joel Brito.

A edição de Apuí, que encerrou nesta quinta-feira, 31, contou com uma série de atividades ao longo de três dias, com o objetivo de fortalecer a presença da Sefaz junto à sociedade, ao setor produtivo e ao poder público no interior do estado.

O Programa

Idealizado com base nas demandas recebidas pela Ouvidoria Fazendária, o Sefaz em Ação tem como objetivo principal aproximar a Secretaria da população, promovendo atendimentos, escuta ativa e ações educativas junto aos contribuintes, contadores, empresários e servidores locais.

Além da Ouvidoria, o Programa envolve diretamente a Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) e o Núcleo de Educação Fiscal (NEF), setores estratégicos que atuam em conjunto para garantir o sucesso das atividades desenvolvidas.

Com apoio de parceiros como o Conselho Regional de Contabilidade (CRC-AM) e o Sindicato dos Fazendários do Amazonas (Sifam), o Sefaz em Ação tem consolidado sua atuação como um elo entre a Secretaria e os cidadãos do interior. Desde o lançamento, o Programa já impactou mais de 4.400 pessoas em 17 municípios visitados.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): [92] 2121-1668 / 98494-1051

FIGURA 10.2: Chegada em Apuí



FIGURA 10.3: Equipe Sefaz em Ação



FIGURA 10.4: Visita cortesia Prefeitura Apuí



FIGURA 10.5: Reunião na Prefeitura Apuí



FIGURA 10.6: Abertura SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 10.7: Palestra Gerência Arrecadação



FIGURA 10.8: Palestra Ouvidoria Fazendária



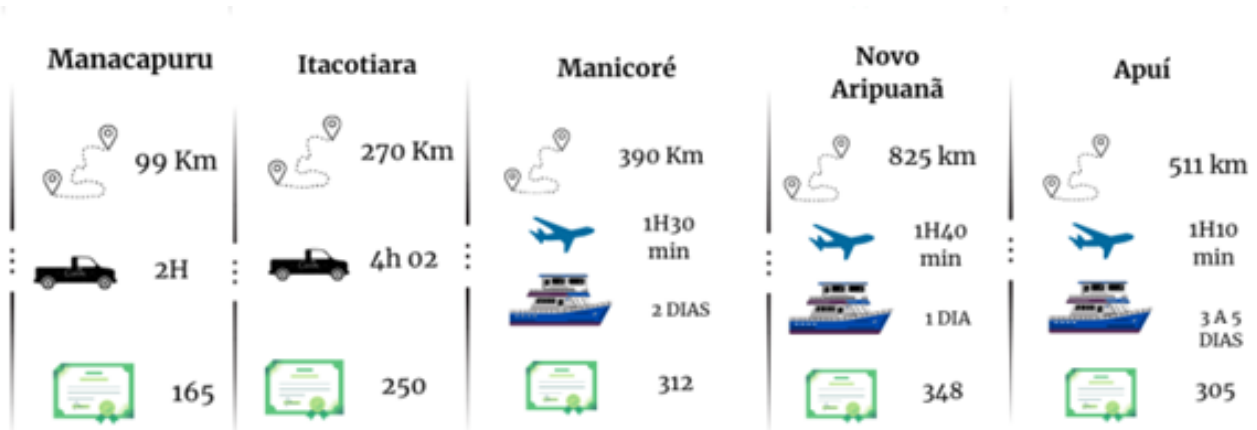
FIGURA 10.9: Seminário SEFAZ EM AÇÃO



9.1.1 Experiência e Resultados do Projeto Sefaz em Ação

Elencamos abaixo, como experiência e resultados do Projeto Sefaz em Ação, dados dos municípios visitados em 2025, tais como: Distâncias percorridas, tempo da viagem por meio dos transportes aéreo, terrestre e aquático, e os números totais dos certificados emitidos aos participantes do Projeto.

FIGURA 11: Resultados Sefaz em Ação 2025



1.380 cidadãos certificados



No total foram percorridos 4.190 Km entre ida e vindas

Na figura a seguir pode-se observar os resultados atingidos pelo Projeto nos anos de 2023 a 2025, que totalizam 17 municípios do interior do Estado contemplados com a visita da equipe idealizadora do Projeto.

FIGURA 12: Resultados Gerais do Projeto Sefaz em Ação



**4.726 cidadãos
certificados**



**No total foram
percorridos 18.696 Km
entre ida e vindas**

9.1.2 Projeto Sefaz em Ação vence o VII Concurso de Boas Práticas

Em decorrência da atuação integrada entre as áreas envolvidas, o Projeto Sefaz em Ação obteve reconhecimento em âmbito nacional ao ser vencedor do VII Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com o Conselho Diretivo da rede. A premiação foi anunciada durante a cerimônia de abertura do II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, realizado no Teatro Amazonas, em Manaus.

O reconhecimento institucional evidencia a relevância das ações desenvolvidas pela Ouvidoria Fazendária da Sefaz/AM, em articulação com a Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) e o Núcleo de Educação Fiscal (NEF), destacando a efetividade da atuação intersetorial na implementação de iniciativas voltadas à aproximação entre a administração tributária e a sociedade.

A premiação obtida demonstra, ainda, os resultados alcançados a partir da adoção de práticas orientadas à escuta qualificada do cidadão, à promoção da educação fiscal e ao fortalecimento dos mecanismos de transparência e controle social, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a qualificação dos serviços prestados ao contribuinte.

9.2 | Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025

FIGURA 13: Convite para o Seminário Nacional de Ouvidorias/2025 em Manaus



30 de junho de 2025

Matéria da Assessoria de Comunicação da Sefaz/AM – ASCOM

Sefaz leva destaque ao cenário nacional e anuncia evento sobre ouvidorias no estado

No contexto do fortalecimento institucional e da consolidação de uma cultura de escuta qualificada e participação social, destaca-se a realização, em Manaus, do seminário nacional voltado às ouvidorias públicas, ocorrido entre os dias 15 e 17 de outubro de 2025. A iniciativa representou um marco estratégico para a Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, por meio da Ouvidoria Fazendária, ao promover a integração entre instituições, o intercâmbio de experiências e a disseminação de boas práticas no âmbito da gestão pública.

O anúncio do evento ocorreu durante o I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado em Belo Horizonte (MG), ocasião em que a Sefaz/AM participou como órgão convidado, reforçando o reconhecimento nacional das práticas desenvolvidas no Estado. Tal protagonismo evidenciou o alinhamento da Ouvidoria Fazendária com princípios contemporâneos de transparência, diálogo institucional e fortalecimento da relação entre administração pública e cidadão.

A realização do seminário em Manaus contribuiu significativamente para a ampliação do debate sobre o papel estratégico das ouvidorias na gestão fazendária e no aprimoramento das políticas públicas, consolidando o Amazonas como referência regional e nacional na promoção da governança participativa. A programação, composta por painéis temáticos, oficinas técnicas e espaços de discussão, abordou temas essenciais como inovação digital, proteção de dados, escuta ativa, mediação de conflitos, diversidade e gestão estratégica, favorecendo a qualificação técnica dos participantes e o fortalecimento das práticas institucionais.

Nesse sentido, a iniciativa se alinha diretamente às diretrizes do Plano de Gestão da Ouvidoria Fazendária, ao estimular a formação de redes colaborativas, promover o aprimoramento contínuo dos processos internos e fortalecer os mecanismos de controle social. Como resultado, houve o incremento da eficiência administrativa, o fortalecimento da segurança da informação e a ampliação da confiança da sociedade na atuação da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento essencial de gestão, transparência e cidadania.

Fotos: Divulgação Sefaz

Contatos para a imprensa: Assessoria de Comunicação da Secretaria de Estado de Fazenda (Sefaz/AM): (92) 2121-1668 / 98494-1051

9.3 II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025

FIGURA 14: Prêmio Boas Práticas da Renouv



A Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM) e instituições apoiadoras como a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa, Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Universidade do Estado do Amazonas, Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, Secretaria da Pessoa com Deficiência, promoveram, de 15 a 17 de outubro, o II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025.

No período de 15 a 17 de outubro de 2025, foi realizado, em Manaus, o II Seminário Nacional de Ouvidorias, iniciativa promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU), em parceria com a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM) e com o apoio de instituições públicas, entre as quais a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa, Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Universidade do Estado do Amazonas, Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, Secretaria da Pessoa com Deficiência. O evento contou com o apoio institucional do Secretário de Estado da Fazenda, Alex Del Giglio, da Secretária Executiva de Assuntos Administrativos, Alana Valério, e da Chefe da Ouvidoria Fazendária, Ellen Patricia Nogueira da Costa, no âmbito das ações voltadas ao fortalecimento da governança, da transparência e da participação social na administração pública.

O Seminário Nacional de Ouvidorias reúne representantes de ouvidorias públicas de diferentes esferas e instituições com o objetivo de promover o diálogo institucional, o intercâmbio de experiências e o fortalecimento técnico das unidades de ouvidoria, consolidando-se como espaço relevante para a disseminação de boas práticas e para o aprimoramento dos mecanismos de escuta e participação cidadã no setor público.

Com o tema “Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã”, o seminário promoveu reflexões sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas no contexto da administração pública contemporânea, considerando desafios relacionados à transformação digital, às mudanças climáticas, às desigualdades regionais e à necessidade de ampliação dos mecanismos de transparência e controle social.

A cerimônia de abertura ocorreu no Teatro Amazonas, com a presença de autoridades locais e nacionais, programação cultural e a entrega dos troféus do VII Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), iniciativa coordenada pela CGU, destinada a reconhecer experiências exitosas no âmbito das ouvidorias públicas. Na ocasião, foram premiadas duas iniciativas do Estado do Amazonas: Categoria 1 – Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com população de até 300 mil habitantes:

- 1º lugar: Câmara Municipal de Parintins, com o projeto “Vozes do Rio”.

Categoria 2 – Ouvidorias públicas vinculadas a municípios com mais de 300 mil habitantes, a estados, ao Distrito Federal ou a órgãos e entidades federais:

- 1º lugar: Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM), com o Programa Sefaz em Ação.

Nos dias 16 e 17 de outubro, as atividades do seminário foram realizadas no auditório do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, com transmissão ao vivo pelo canal oficial da CGU no YouTube, ampliando o acesso de participantes de diferentes regiões do país. Paralelamente, foram promovidas oficinas técnicas nas dependências da Escola de Contas Públicas do TCE-AM, voltadas à capacitação de servidores que atuam no sistema de ouvidorias.

A programação foi estruturada em três eixos principais:

- Palestras magnas, destinadas à apresentação de reflexões estratégicas sobre o papel das ouvidorias na gestão pública contemporânea;
- Painéis temáticos, voltados à apresentação de experiências institucionais, estudos de caso e debates técnicos;
- Oficinas técnicas, direcionadas à capacitação prática em ferramentas, metodologias e estratégias de atuação no âmbito das ouvidorias públicas.

O evento contou com a participação de diversas autoridades e representantes institucionais, entre os quais a Ouvidora-Geral da União, Valdirene Paes de Carvalho, o Conselheiro e Ouvidor do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas, Mário José de Moraes Mello, e o Controlador-Geral do Estado do Amazonas, Jeibson dos Santos Justiniano, além de secretários de Estado, servidores públicos e representantes de ouvidorias municipais, estaduais e federais de diferentes regiões do país.

A realização do seminário contribuiu para o fortalecimento institucional das ouvidorias públicas, ampliando o intercâmbio de experiências, a disseminação de boas práticas e a qualificação técnica das equipes envolvidas, em consonância com as diretrizes de governança pública, transparência e participação social.

FIGURA 14.2: Secretário Alex del Giglio e Secretária Alana Valério



FIGURA 14.3: Secretário Alex del Giglio e Ouvidora Fazendária Ellen Patricia Costa



FIGURA 14.4: Abertura do Seminário



FIGURA 14.5: Fala do Secretário de Fazenda



FIGURA 14.6: Secretários da Sefaz/AM e a Ouvidora-Geral da União Valdirene Paes



FIGURA 14.7: Secretário Alex del Giglio e a equipe do Projeto SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 14.8: Gestores da Sefaz/AM



FIGURA 14.9: SEFAZ EM AÇÃO



FIGURA 14.10: Equipe Ouvidoria Fazendária



FIGURA 14.11: Servidores Sefaz/AM



FIGURA 14.12: Equipe CGU Brasília



FIGURA 14.13: Equipe CGE Amazonas



FIGURA 14.14: Presidente CRC André Caria



FIGURA 14.15: Visita Guiada aos Ouvidores



FIGURA 14.16: Ouvidores Nacionais e a Ouvidora Fazendária Ellen Patricia Costa



FIGURA 14.17: Apresentação Cultural da Orquestra de Câmara do Amazonas



FIGURA 14.18: Credenciamento Seminário



FIGURA 14.19: Secretário e Ouvidora SEFAZ



FIGURA 14.20: Servidores SEFAZ e CGE/AM



FIGURA 14.21: Ouvidora (OGU) e autoridades



FIGURA 14.14: Presidente CRC André Caria



FIGURA 14.23: Auditório TCE/AM



FIGURA 14.24: Painel Temático Ouvidoria



FIGURA 14.25: Palestra Magna



FIGURA 14.26: Ouvidora Valdirene Paes



FIGURA 14.27: Equipe CGU Brasília



FIGURA 14.28: Painel Temático



FIGURA 14.29: Painel Temático



FIGURA 14.30: Ouvidores participantes



FIGURA 14.31: Controladoria Sefaz/AM



FIGURA 14.:32 Oficina Técnica



FIGURA 14.33: Oficina Técnica



FIGURA 14.34: Mestre Cerimônia Shirley Assis



FIGURA 14.35: Palestra Magna



FIGURA 14.36: Palestra Magna



FIGURA 14.37: Entrega de Certificados



FIGURA 14.38: Painel Temático



FIGURA 14.39: Autoridades participantes



FIGURA 14.40: Painel Temático



FIGURA 14.41: Coffee Break



FIGURA 14.42: Fala Final da Secretária Alana



FIGURA 14.43: Fala Final da Ouvfaz



FIGURA 14.46: Servidores Sefaz/AM



FIGURA 14.45: Apresentação Boi Garantido



FIGURA 14.46: Servidores Sefaz/AM



FIGURA 14.47: Apresentação Boi Caprochoso



FIGURA 14.48: Apresentação Pajé



FIGURA 14.49: Encerramento Seminário



9.4 Participação Institucional em Eventos Estratégicos

No exercício de 2025, a **Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz/AM)**, por meio da Ouvidoria Fazendária, participou da solenidade de abertura do ano letivo da Escola de Contas Públicas e da celebração do Ouvidoria Day, promovidos pelo **Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM)**, realizada em 20 de fevereiro.

O evento reuniu autoridades, especialistas e servidores públicos, sendo conduzido pela conselheira-presidente **Yara Amazônia Lins**, pelo conselheiro-ouvidor **Mario de Mello** e pelo conselheiro **Júlio Pinheiro**, coordenador-geral da Escola de Contas Públicas.

A solenidade contou com a presença do governador do Estado do Amazonas, **Wilson Lima**, do presidente do **Superior Tribunal de Justiça**, ministro **Herman Benjamin** e do ministro do **Tribunal de Contas da União**, **Benjamin Zymler**.

A Sefaz/AM foi representada pela Secretária Executiva de Assuntos Administrativos, Alana Valério, pela Compliance Officer e Coordenadora do Comitê de Integridade Institucional, Keniffer Tupinambá e pela representante da Ouvidoria Fazendária, Lilliam Umaña.

A participação da Ouvidoria Fazendária nesse evento institucional contribuiu para o fortalecimento da articulação interinstitucional, da capacitação continuada dos servidores e da disseminação das boas práticas relacionadas à integridade pública, à transparência e ao controle social, em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

FIGURA 15: Secretária Alana Valério e Servidora Keniffer Tupinambá



FIGURA 16: Representante OUVFAZ Servidora Lilliam Umaña



9.5 Reconhecimento Institucional

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas [Sefaz/AM] foi homenageada durante o evento “Ouvidorias da Mulher como Instrumento de Equidade: Celebrando Vozes e Conquistas”, realizado em 29 de agosto, no auditório do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região (TRT-11), em Manaus.

Na ocasião, a chefe da Ouvidoria Fazendária, Ellen Patrícia, recebeu placa de homenagem em reconhecimento à atuação da unidade, destacada entre as ouvidorias que se sobressaíram no ano, em razão de sua contribuição para a escuta qualificada, a promoção da equidade e a defesa dos direitos das usuárias dos serviços públicos.

O evento foi promovido pelo **Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRC-AM)**, em parceria com a Rede de Ouvidorias do Amazonas, com apoio do TRT-11, e teve como lema “Escuta que transforma – pela garantia de direitos e dignidade”.

A iniciativa integrou as ações comemorativas do primeiro ano de atuação da Ouvidoria da Mulher do CRC-AM e evidenciou o papel das ouvidorias públicas como instrumentos de participação social, promoção da equidade e fortalecimento da cidadania.

FIGURA 15: Secretária Alana Valério e Servidora Keniffer Tupinambá



9.6 Relatórios Trimestrais de Gestão da Ouvidoria

Foram divulgados, por meios eletrônicos e digitais, os Relatórios Trimestrais de Gestão da Ouvidoria Fazendária referente a 2025, contendo o resumo consolidado das manifestações recebidas no período. O documento apresenta o quantitativo de atendimentos por canal de comunicação, incluindo Fala.BR, e-mail institucional, Fale Conosco e atendimento telefônico, bem como o tempo médio de resposta das demandas atendidas e pendentes, a identificação de pontos recorrentes, sugestões de melhorias e o nível de satisfação dos usuários. Os relatórios encontram-se disponíveis para consulta no Portal da Ouvidoria, no endereço <https://online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/#rel2025>, hospedado no site da SEFAZ/AM.

FIGURA 18: Relatório Trimestral De Gestão Da Ouvidoria



9.7 Placas de Homenagem aos Setores Destaque/2025

Na capital foram entregues placas de reconhecimento aos seis setores que obtiveram destaque em excelência no atendimento no ano de 2025. Três setores, DEARC, NEF e DEINF foram homenageados pela excelência no atendimento ao público externo [contribuintes/cidadão] e três setores, DDGEP, DILOG e DEPAD receberam placas de reconhecimento pela excelência no atendimento ao público interno [servidores/colaboradores]. Assim como as Agências da Sefaz de Humaitá, Coari e Itacoatiara, localizadas no interior do Estado do Amazonas foram contempladas com placas de homenagens, com o primeiro, segundo e terceiro lugar pela excelência no atendimento ao contribuinte/cidadão, respectivamente.



FIGURA 20: NEF - 2º Lugar / Público Externo



FIGURA 21: DEINF - 3º Lugar / Público Externo



FIGURA 22: DDGEP - 1º Lugar / Público Interno



FIGURA 23: DILOG - 2º Lugar / Público Interno



FIGURA 24: DEPAD - 3º Lugar / Público Interno



FIGURA 25: Agência de Humaitá - 1º Lugar



FIGURA 26: Agência de Coari - 2º Lugar



FIGURA 27: Agência de Itacoatiara - 3º Lugar



FIGURA 28: Entrega das Estrelas de Reconhecimento aos Setores Destaque/ 2025



FIGURA 29: Entrega das Estrelas de Reconhecimento aos Setores Destaque/ 2025



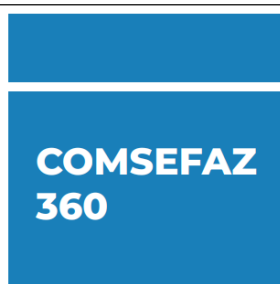
FIGURA 30: Entrega das Placas e Estrelas de Reconhecimento às Agências e Postos Destaque/2025



9.8 Materiais Jornalísticos sobre a Ouvidoria Fazendária

A Revista Comsefaz, publicação do Comitê Nacional dos Secretários de Fazenda, destacou inovações estaduais, com a 11ª edição evidenciando o Programa Sefaz em Ação do Amazonas como modelo de sucesso, ao lado de iniciativas de outros estados na seção Comsefaz 360°. O Sefaz em Ação visa aproximar a Fazenda da população ribeirinha por meio da Ouvidoria Fazendária (OUVFAZ), Gerência de Arrecadação (GARD) e Núcleo de Educação Fiscal (NEF), com parcerias como CRCAM e Sifam.

FIGURA 31: Publicação da Revista COMSEFAZ



FISCO DO AMAZONAS DESBRAVA INTERIOR DO ESTADO COM PROGRAMA SEFAZ EM AÇÃO

A fim de reduzir as grandes distâncias entre a capital e o interior, e aproximar cidadãos e setores produtivos da Fazenda Estadual, a Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz-AM) criou o Programa Sefaz em Ação. A iniciativa promove encontros com autoridades, palestras para produtores rurais, empreendedores e estudantes, além de capacitação para os servidores de agências e postos fiscais da secretaria no interior.

Coordenado pelos setores de Arrecadação, Educação Fiscal e Ouvidoria Fazendária, o programa, iniciado em 2023, já percorreu mais de 18 mil quilômetros e passou por 17 cidades. Entre elas estão Eirunepé, a 1.160 quilômetros de Manaus, e Boca do Acre, distante 1.028 quilômetros da capital — ambos os municípios mais longe do que Brasília em relação ao litoral brasileiro.

“As dimensões continentais do estado são um desafio. Passamos 14 horas para chegar a Boca do Acre (de avião). Fomos para Brasília e depois para Rio Branco (AC), para pegar um carro que levou mais cinco horas até o município”, lembra a coordenadora-geral do projeto, a ouvidora da Sefaz, Ellen Patrícia Costa.

Caso fosse de barco, o grupo levaria de cinco a sete dias para chegar ao município. O esforço, no entanto, vale a pena, conta Ellen.

“Os auditórios estavam lotados em todos os seminários. Teve município, como Lábrea, com mais de 400 participantes, e Parintins, com mais de 500. É muito gratificante, porque estamos fazendo algo muito positivo, aproximando a Sefaz do contribuinte-cidadão, além de melhorar a qualidade dos serviços prestados pela secretaria”, conta.

RESULTADOS

Como resultado, a Sefaz viu multiplicar o número de manifestações à Ouvidoria Fazendária, o número de denúncias de sonegação fiscal, assim como o crescimento de emissão de notas fiscais nos municípios pelos quais o programa já passou.

De acordo com o gerente de Arrecadação das Unidades Descentralizadas do Departamento de Arrecadação da Sefaz (Dearc/Sefaz), Joel Brito, as palestras sobre regularização fiscal e emissão de notas fiscais têm reflexos positivos inclusive na arrecadação dos municípios.

“A gente busca explicar que a regularização promove segurança jurídica aos empreendimentos e permite o acesso a programas de empréstimos e financiamentos, linhas de crédito fornecidas pelo governo e por bancos privados, além de evitar a suspensão da empresa”, explica.

EDUCAÇÃO FISCAL

O setor de Educação Fiscal, responsável pela Campanha Nota Fiscal Amazonense (NFA), também tem aproveitado essa maior interação com o interior do estado. Abordando assuntos como cidadania fiscal e a própria campanha NFA, que incentiva a exigência da Nota Fiscal de Consumidor Eletrônica (NFC-e) a partir de sorteios de prêmios em dinheiro, os representantes da NFA no Sefaz em Ação vêm atraindo cada vez mais cidadãos para o time de defensores da nota fiscal.

“Criamos os Sorteios Regionais (com prêmios específicos para o interior). Os primeiros resultados são bem animadores, pois a população dessas regiões tem interagido significativamente com os canais de denúncias, além de ampliado o número de cadastrados e notas fiscais emitidas nessas regiões”.

DIVISOR DE ÁGUAS

Para o secretário de Estado da Fazenda, Alex del Giglio, o Sefaz em Ação é um divisor de águas na atuação institucional da secretaria.

De acordo com a ouvidora fazendária, Ellen Costa, o Sefaz em Ação inspirou outras secretarias e foi uma das iniciativas reconhecidas pelo VII Concurso Nacional de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv).



FOTO: SEFAZ AMAZONAS



“O Amazonas é um estado gigantesco, com aproximadamente 1,57 milhão de quilômetros quadrados — maior, por exemplo, que a soma da França, Espanha e Alemanha, que juntos têm cerca de 1,4 milhão de quilômetros quadrados. Além disso, abriga a parte mais preservada da Floresta Amazônica brasileira. Trata-se de um esforço institucional histórico, que contribui significativamente para a interiorização da política fazendária e para o próprio desenvolvimento do estado”, declarou o secretário.

O Projeto Sefaz em Ação realizado pela Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária (OUVFAZ), Gerência de Arrecadação das Unidades Descentralizadas (GARD) e Núcleo de Educação Fiscal (NEF) teve grande destaque em matérias jornalísticas em 2025.

FIGURA 32: Publicação do Jornal do Comercio

Sefaz em Ação 2025

Educação Fiscal & Cidadania
Sefaz alerta para a importância da atualização dos dados na Campanha Nota Fiscal Amazonense
 Se faz está em ação, destacando na Campanha Nota Fiscal Amazonense o fundamental manter seus dados atualizados para aproveitar todas as benefícios e garantir sua participação nos prêmios. Com informações atualizadas, você evita contingências no momento de publicar e pode gerenciar sua conta de forma eficiente.
 Como atualizar seus dados?
 É simples e prático. Acesse o site www.nfa.sefaz.am.gov.br ou clique em "Entre".
 É fácil e rápido, pois o CPF é único.
 Uma atualização automática para acessar sua conta, que funciona como seu cartão de identidade na empresa.
 É que você precisa ter seu CPF atualizado?
 Sim, pois é a identificação necessária para acessar sua conta e participar de sorteios e prêmios. A atualização é automática, mas você pode atualizar manualmente se necessário.
 Como atualizar seus dados?
 É simples e prático. Acesse o site www.nfa.sefaz.am.gov.br ou clique em "Entre".
 É fácil e rápido, pois o CPF é único.
 Uma atualização automática para acessar sua conta, que funciona como seu cartão de identidade na empresa.
 É que você precisa ter seu CPF atualizado?
 Sim, pois é a identificação necessária para acessar sua conta e participar de sorteios e prêmios. A atualização é automática, mas você pode atualizar manualmente se necessário.

Economia
Sefaz e CRCAM realizam visita técnica em Manacapuru para receber o Programa Sefaz em Ação 2025
 A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) realizou uma visita técnica em Manacapuru para receber o Programa Sefaz em Ação 2025. A visita foi realizada em conjunto com a Câmara Municipal de Manacapuru (CRCAM) e contou com a presença de representantes de ambas as instituições. O objetivo da visita foi avaliar o andamento das atividades do programa e discutir estratégias para melhorar a arrecadação e a educação fiscal na cidade. Durante a visita, os representantes da SEFAZ e da CRCAM discutiram a importância de manter os dados atualizados na campanha Nota Fiscal Amazonense e a necessidade de fortalecer a educação fiscal para aumentar a conscientização dos contribuintes. A visita também incluiu uma reunião com o prefeito de Manacapuru, onde foram discutidas as prioridades para o próximo ano e as formas de fortalecer a parceria entre a SEFAZ e a CRCAM. O Programa Sefaz em Ação 2025 é uma iniciativa que visa promover a arrecadação de recursos para a cidade através da educação fiscal e da participação dos contribuintes na campanha Nota Fiscal Amazonense.

9º Congresso Luso-Brasileiro de Auditores Fiscais acontecerá em Coimbra, Portugal
 O 9º Congresso Luso-Brasileiro de Auditores Fiscais acontecerá em Coimbra, Portugal, no período de 28 a 30 de março de 2025. O evento é organizado pelo Conselho de Auditores Fiscais do Brasil (CAF) e pelo Conselho de Auditores Fiscais de Portugal (CAAF). O congresso terá como tema central "Técnicas avançadas de auditoria fiscal em um mundo globalizado". O evento será realizado em um ambiente acadêmico e profissional, com a participação de auditores fiscais de ambos os países. O congresso abordará temas relevantes para a prática profissional, como a utilização de novas tecnologias na auditoria, a gestão de riscos e a conformidade fiscal. Além disso, haverá painéis de discussão e workshops para promover a troca de experiências entre os participantes. O evento é considerado uma importante oportunidade para os auditores fiscais brasileiros e portugueses se atualizarem e fortalecerem suas redes profissionais. O local de realização do congresso é o Hotel Real de Coimbra, um dos melhores hotéis da cidade. O custo do congresso é de R\$ 2.000,00 para auditores fiscais e de R\$ 3.000,00 para acompanhantes. As inscrições devem ser feitas até o dia 15 de março de 2025. Para mais informações, consulte o site www.congresso9af.com.br.

Manacapuru – 13º Município visitado

Educação Fiscal & Cidadania
Campanha NFA anuncia os ganhadores do Sorteio da Região II em Manacapuru
 A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) anunciou os ganhadores do Sorteio da Região II em Manacapuru. O sorteio foi realizado em um evento público, com a presença de representantes da SEFAZ e da Câmara Municipal de Manacapuru (CRCAM). O ganhador principal recebeu um prêmio de R\$ 100.000,00. Além disso, foram sorteados prêmios de R\$ 10.000,00 e R\$ 5.000,00. O sorteio foi realizado em um ambiente festivo, com a presença de familiares e amigos dos ganhadores. A SEFAZ parabenizou os ganhadores e destacou a importância da campanha Nota Fiscal Amazonense para a arrecadação de recursos para a cidade. O sorteio é uma das atividades realizadas durante a campanha e visa promover a participação dos contribuintes e aumentar a conscientização sobre a importância de manter os dados atualizados e participar da campanha.

Sefaz orienta ganhadores dos primeiros mensais da NFA sobre a declaração de Imposto de Renda 2025
 A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) orientou os ganhadores dos primeiros mensais da campanha Nota Fiscal Amazonense sobre a declaração de Imposto de Renda 2025. A orientação foi realizada em um evento público, com a presença de representantes da SEFAZ e da Câmara Municipal de Manacapuru (CRCAM). Os ganhadores foram orientados sobre a importância de declarar corretamente os rendimentos recebidos durante a campanha e sobre as opções de dedução de despesas. A SEFAZ destacou que a declaração correta é essencial para garantir a validade dos prêmios e para evitar contingências. Além disso, os ganhadores foram orientados sobre a importância de manter seus dados atualizados e de participar regularmente da campanha. A orientação foi dada em um ambiente amigável e informativo, com a presença de representantes da SEFAZ e da CRCAM. O evento foi considerado uma importante oportunidade para os ganhadores se atualizarem e fortalecerem suas redes profissionais.

Itacoatiara – 14º Município visitado

Educação Fiscal & Cidadania
Nota Fiscal Eletrônica será adaptada à Reforma Tributária
 A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) anunciou que a Nota Fiscal Eletrônica (NFe) será adaptada para atender às exigências da Reforma Tributária. A adaptação será realizada em conjunto com o Conselho Nacional de Contribuintes (CNC) e o Conselho Nacional de Entidades Abstratas (CNEA). O objetivo da adaptação é garantir a conformidade da NFe com as novas regras da Reforma Tributária e facilitar a vida dos contribuintes. A adaptação incluirá a inclusão de novos campos e a alteração de alguns campos existentes. A SEFAZ destacou que a adaptação da NFe é uma das prioridades para o próximo ano e que será realizada em um ambiente transparente e colaborativo. Além disso, a SEFAZ destacou que a adaptação da NFe é essencial para garantir a validade das NFes e para evitar contingências. A adaptação será realizada em um ambiente amigável e informativo, com a presença de representantes da SEFAZ e do CNC. O evento foi considerado uma importante oportunidade para os contribuintes se atualizarem e fortalecerem suas redes profissionais.

Fotos dos fatos
 Fotos dos fatos da visita técnica em Manacapuru para receber o Programa Sefaz em Ação 2025. As fotos mostram os representantes da SEFAZ e da CRCAM durante a visita, discutindo estratégias para melhorar a arrecadação e a educação fiscal na cidade. As fotos também mostram os representantes da SEFAZ e da CRCAM durante a reunião com o prefeito de Manacapuru, onde foram discutidas as prioridades para o próximo ano e as formas de fortalecer a parceria entre a SEFAZ e a CRCAM. As fotos são uma importante documentação das atividades realizadas durante a visita e podem ser utilizadas para promover a transparência e a accountability do processo.

Manicoré – 15º Município visitado

Educação Fiscal & Cidadania
Educação Fiscal por meio de teatro será tema de oficina promovida pela Sefaz, Seduc, Silvan e Afoam
 A Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ) promoveu uma oficina de Educação Fiscal por meio de teatro em Manicoré. A oficina foi realizada em conjunto com a Secretaria Municipal de Educação (Seduc), a Associação de Fomento e Apoio à Indústria e Comércio (Afoam) e a Associação de Fomento e Apoio à Indústria e Comércio (Afoam). O objetivo da oficina foi promover a educação fiscal através do teatro e aumentar a conscientização dos contribuintes. Durante a oficina, os participantes aprenderam sobre a importância de manter os dados atualizados e de participar regularmente da campanha Nota Fiscal Amazonense. Além disso, os participantes também aprenderam sobre as formas de fortalecer a educação fiscal na cidade. A oficina foi realizada em um ambiente amigável e informativo, com a presença de representantes da SEFAZ, da Seduc, da Afoam e dos participantes. O evento foi considerado uma importante oportunidade para os participantes se atualizarem e fortalecerem suas redes profissionais.

Fotos dos fatos
 Fotos dos fatos da oficina de Educação Fiscal por meio de teatro em Manicoré. As fotos mostram os participantes durante a oficina, aprendendo sobre a importância de manter os dados atualizados e de participar regularmente da campanha Nota Fiscal Amazonense. As fotos também mostram os representantes da SEFAZ, da Seduc, da Afoam e dos participantes durante a oficina. As fotos são uma importante documentação das atividades realizadas durante a oficina e podem ser utilizadas para promover a transparência e a accountability do processo.

Novo Aripuanã – 16º Município visitado

16 de junho de 2023
Journal do Commercio
Economia 47

Educação Fiscal & Cidadania

Por Aguiar Bernadete Mendes/Agência

Sefaz publica cartilha com orientações sobre descontos para pessoas com deficiência



A Secretaria Municipal de Educação Fiscal publicou uma cartilha com orientações para pessoas com deficiência sobre descontos em impostos municipais. A cartilha, intitulada "Cartilha para PCD", contém orientações sobre o Imposto Municipal sobre a Transmissão de Bens Imóveis (ITBI) e o Imposto de Renda sobre o Lucro e o Faturamento (IRLF).

De acordo com a Secretaria, a cartilha tem como objetivo orientar as pessoas com deficiência sobre os procedimentos necessários para obter o benefício de desconto em impostos municipais. A cartilha também contém informações sobre o processo de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF) e o processo de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

A cartilha pode ser baixada no site da Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã, no endereço www.novoaripuanã.pa.gov.br.

Sefaz em Ação desembarca em Novo Aripuanã no próximo dia 30

Realizada pelo Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) em parceria com a Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã, a ação de fiscalização de preços de produtos básicos será realizada no próximo dia 30. A ação visa garantir a transparência e a justiça nos preços praticados pelos comerciantes locais.

De acordo com o IDEC, a ação será realizada em diversos pontos comerciais da cidade, com o objetivo de verificar se os preços praticados estão de acordo com a tabela de preços estabelecida pela Prefeitura Municipal. A ação também visa orientar os consumidores sobre seus direitos e como fazer reclamações em caso de preços abusivos.

A Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã reforça o compromisso com a transparência e a justiça nos preços praticados pelos comerciantes locais, e destaca a importância da fiscalização de preços para garantir a qualidade de vida da população.

CNPJ allanumérico será implantado em 2026

O Conselho Nacional de Pessoas Físicas (CPF) vai passar a utilizar o allanumérico em seu número de identificação. O allanumérico é um código de três dígitos que será adicionado ao final do número de CPF. A implementação do allanumérico ocorrerá em 2026.

De acordo com o Conselho, o allanumérico será utilizado para identificar o tipo de pessoa física que possui o CPF. O allanumérico também será utilizado para identificar o tipo de atividade econômica exercida pela pessoa física.

A implementação do allanumérico é uma medida necessária para garantir a segurança e a confiabilidade do sistema de identificação de pessoas físicas. O Conselho também destaca a importância da atualização constante do sistema de identificação de pessoas físicas para garantir a qualidade de vida da população.

Novo Aripuanã recebe visita de estudantes de Direito

Um grupo de estudantes de Direito da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) realizou uma visita técnica à Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã. Os estudantes foram recebidos pelo Prefeito Municipal e acompanharam uma tour pela cidade.

De acordo com o Prefeito, a visita técnica é uma oportunidade importante para os estudantes conhecerem a realidade local e aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula. O Prefeito também destacou a importância da educação e da formação profissional para o desenvolvimento da cidade.

Novo Aripuanã recebe visita de estudantes de Direito

Um grupo de estudantes de Direito da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) realizou uma visita técnica à Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã. Os estudantes foram recebidos pelo Prefeito Municipal e acompanharam uma tour pela cidade.

De acordo com o Prefeito, a visita técnica é uma oportunidade importante para os estudantes conhecerem a realidade local e aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula. O Prefeito também destacou a importância da educação e da formação profissional para o desenvolvimento da cidade.

Novo Aripuanã recebe visita de estudantes de Direito

Um grupo de estudantes de Direito da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) realizou uma visita técnica à Prefeitura Municipal de Novo Aripuanã. Os estudantes foram recebidos pelo Prefeito Municipal e acompanharam uma tour pela cidade.

De acordo com o Prefeito, a visita técnica é uma oportunidade importante para os estudantes conhecerem a realidade local e aplicar os conhecimentos adquiridos em sala de aula. O Prefeito também destacou a importância da educação e da formação profissional para o desenvolvimento da cidade.

Apuí – 17º Município visitado

17 de junho de 2023
Journal do Commercio
Economia 48

Educação Fiscal & Cidadania

Por Aguiar Bernadete Mendes/Agência

Prêmio Tributário divulga finalistas da edição 2025



O Prêmio Tributário 2025 divulgou os finalistas da edição 2025. O prêmio é uma iniciativa do Instituto Brasileiro de Direito Tributário (IBDT) e tem como objetivo reconhecer e premiar os melhores profissionais da área tributária.

De acordo com o IBDT, o prêmio é dividido em duas categorias: "Melhor Profissional" e "Melhor Empresa". Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a ética profissional.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os profissionais da área tributária.

Conheça os finalistas do Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025

O Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025 divulgou os finalistas da edição 2025. O prêmio é uma iniciativa da Associação Nacional de Educação Fiscal (ANEF) e tem como objetivo reconhecer e premiar os melhores municípios brasileiros em educação fiscal.

De acordo com a ANEF, o prêmio é dividido em duas categorias: "Melhor Município" e "Melhor Projeto". Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a educação fiscal.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os municípios brasileiros.

SOMOS FINALISTAS!

Com honras e orgulho, apresentamos a lista dos finalistas do Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025. Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a educação fiscal.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os municípios brasileiros.

Prêmio Tributário divulga finalistas da edição 2025

O Prêmio Tributário 2025 divulgou os finalistas da edição 2025. O prêmio é uma iniciativa do Instituto Brasileiro de Direito Tributário (IBDT) e tem como objetivo reconhecer e premiar os melhores profissionais da área tributária.

De acordo com o IBDT, o prêmio é dividido em duas categorias: "Melhor Profissional" e "Melhor Empresa". Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a ética profissional.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os profissionais da área tributária.

Conheça os finalistas do Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025

O Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025 divulgou os finalistas da edição 2025. O prêmio é uma iniciativa da Associação Nacional de Educação Fiscal (ANEF) e tem como objetivo reconhecer e premiar os melhores municípios brasileiros em educação fiscal.

De acordo com a ANEF, o prêmio é dividido em duas categorias: "Melhor Município" e "Melhor Projeto". Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a educação fiscal.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os municípios brasileiros.

SOMOS FINALISTAS!

Com honras e orgulho, apresentamos a lista dos finalistas do Prêmio Nacional de Educação Fiscal 2025. Os finalistas foram selecionados com base em critérios de qualidade de trabalho, inovação e compromisso com a educação fiscal.

A cerimônia de premiação será realizada em novembro de 2025, em São Paulo. O prêmio é considerado uma das maiores honras para os municípios brasileiros.

A Secretaria de Estado da Fazenda, por meio da Ouvidoria Fazendária homenageou os setores que mais receberam elogios no atendimento ao público em 2025. Na capital, o Secretário de Estado da Fazenda, Alex Del Giglio, entregou placa de reconhecimento, ao lado da Secretária Executiva de Assuntos Administrativos, Alana Valério aos setores DEARC (Arrecadação), NEF (Educação Fiscal), Deinf (Cadastro), DILOG (Logística), DDGEP (Gestão de Pessoas), DEPAD (Administração), assim como receberam as placas de homenagens as Agências da Sefaz de Humaitá, Coari e Itacoatiara no interior do Estado do Amazonas.

FIGURA 33: Publicação do Jornal do Commercio Homenagem aos Setores destaques/2025

B2
Negócios
Jornal do Commercio
Manaus, 24, 25 e 26 de dezembro de 2025

Educação Fiscal & Cidadania

Por Augusto Bernardo e Moisés Hoyos

Eficiência e Cidadania: Sefaz premia departamentos e agências do interior por desempenho em 2025

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz-AM) realizou recentemente, a cerimônia de entrega das placas aos setores que alcançaram as melhores avaliações de atendimento ao público em 2025. A iniciativa reconhece as unidades com maior número de avaliações positivas e incentiva a manutenção da excelência no serviço prestado ao cidadão amazonense.

Neste ano, o pôdio se repetiu. O Departamento de Arrecadação (DEARC) garantiu novamente o primeiro lugar. O setor, responsável por demandas fundamentais como o IPVA, recebeu 913 avaliações positivas ao longo do período.

A chefe do Departamento de Arrecadação, Any Karoliny Coelho, celebrou o reconhecimento durante o evento. "Este prêmio é resultado do comprometimento de toda a equipe. Trabalhamos diariamente para oferecer um atendimento claro, ágil e respeitoso, e ver esse esforço refletido na avaliação do contribuinte é extremamente gratificante", afirmou.

O Núcleo de Educação Fiscal (NEF), à frente da Campanha Nota Fiscal Amazonense, manteve o alto desempenho e conquistou o segundo lugar, com 798 avaliações positivas. Em terceiro, ficou o Departamento de Informações Econômico-Fiscais (DENF), com 702 registros favoráveis.

O secretário de Fazenda, Alex del Giglio, destacou que a premia-

ção funciona como uma ferramenta de valorização e melhoria contínua. "Esse reconhecimento evidencia o esforço diário dos nossos servidores em oferecer um atendimento eficiente e acolhedor. Os resultados mostram que o contribuinte percebe a qualidade do serviço, reforçando nosso compromisso com o aperfeiçoamento permanente", ressaltou.

Desempenho no Interior - No interior do estado, a Agência de Humaitá foi o grande destaque, alcançando a primeira colocação com 1.584 elogios. A Agência de Coari ficou em segundo lugar (1.118 elogios), seguida pela Agência de Itacoatiara, com 759 registros positivos.

A ouvidoria fazendária, Ellen Patricia, reforçou a importância do feedback da população para a instituição. "Cada avaliação enviada pelo contribuinte é essencial para aperfeiçoarmos nossos processos. O resultado reflete a dedicação dos servidores e a confiança da população no trabalho da Sefaz", pontuou.

Reconhecimento Interno - Na avaliação interna, o Departamento de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas (DDGEP) garantiu o primeiro lugar, com 466 elogios de colegas servidores. O Departamento de Infraestrutura e Logística (DILOG) conquistou a segunda colocação (173 menções), enquanto o Departamento de Administração (DEPAD) fechou o pôdio com 81 elogios registrados.

Confira as fotos.

Foto: O secretário de Estado da Fazenda do Amazonas, Alex del Giglio, foi uma das personalidades homenageadas pela Assembleia Legislativa do Amazonas (Aleam) durante a Sessão Especial de entrega da Medalha da Ordem do Mérito Legislativo, realizada no dia 20 de dezembro, no Plenário Ruy Araújo. A condecoração é a mais alta honraria concedida pelo Parlamento Estadual.

Na Aleam, o secretário esteve acompanhado pela secretária executiva de Assuntos Administrativos, Alana Barbosa; pelo secretário executivo do Tesouro Estadual, Luiz Otávio e pela secretária executiva de Orçamento Estadual, Christiane Travassos.

Foto: O secretário de Estado da Fazenda do Amazonas, Alex del Giglio, recebeu, no dia 18 de dezembro, o Colar do Mérito de Contas, honraria concedida pelo Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM) a personalidades que se destacam pela contribuição ao fortalecimento da gestão pública e da cidadania.

Contato da coluna

augustoweb@uol.com.br ou moises.hoyos@sefaz.gov.br

O Jornal do Commercio conferiu ampla divulgação ao Seminário Nacional de Ouvidorias realizado em Manaus, evidenciando a relevância do evento no contexto do fortalecimento das ouvidorias públicas no Brasil. A cobertura jornalística destacou a participação de representantes de diversas esferas governamentais, bem como a importância do encontro para o intercâmbio de experiências, o aprimoramento institucional e a promoção da transparência e do controle social.

FIGURA 34: Publicação do Jornal do Commercio

II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 em Manaus/AM

Educação Fiscal & Cidadania
Por Augusto Bernardo e Mobeis Hoyos

II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 inicia hoje com programação no Teatro Amazonas

Começa nesta quarta-feira, 15, em Manaus, o II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, que transformará a capital amazonense, até o dia 17 de outubro, no centro das discussões sobre transparência, integridade e participação social na administração pública.

Com o tema "Ouvidoria Contemporânea - Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã", o evento reúne ouvintes e gestores públicos de todo o Brasil para trocar experiências, compartilhar boas práticas e discutir o papel estratégico das ouvidorias no fortalecimento da gestão pública.

Promovido pelo Governo do Estado, por meio da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ-AM), o seminário tem início nesta tarde, com uma programação cultural no Teatro Amazonas, a partir das 18h. A apresentação contará com a Orquestra de Câmara do Amazonas, acompanhada pelo Coral do Amazonas e pelo Coral de Taiti.

Nos dias 16 e 17, a programação segue no auditório do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), com transmissão ao vivo para todo o país.

Para o secretário de Estado da Fazenda, Alex do Óglio, o evento é um marco para o Amazonas e para o fortalecimento das práticas de governança pública. "Este II Seminário Nacional de Ouvidorias reforça o compromisso do estado com a transparência e com o aprimoramento constante dos canais de escuta e participação cidadã. É uma oportunidade de trocar experiências, aperfeiçoar processos e promover uma administração mais eficiente, ética e próxima da população", destaca.

A chefe da Ouvidoria Facendária da SEFAZ, Ellen Patricia, resalta que o encontro simboliza uma nova etapa na consolidação das ouvidorias como instrumento essencial de diálogo entre o cidadão e o Estado.

"As ouvidorias estão cada vez mais integradas às políticas de prevenção, controle e promoção de um ambiente institucional saudável. Debater temas como o combate ao assédio, o tratamento de denúncias e a escuta ativa é fundamental para fortalecer a confiança do cidadão nos serviços públicos", afirma.

Durante os três dias de programação, os participantes poderão acompanhar palestras magnas, painéis temáticos e oficinas práticas sobre temas fundamentais para a administração pública moderna, como o papel das ouvidorias no controle e correção, o acesso à denúncia e seus impactos na gestão, a escuta ativa e o acesso à informação em um mundo globalizado, além das ações de combate ao assédio e à discriminação.

Também estarão em pauta a inovação e as soluções digitais nos serviços públicos, as ouvidorias e a justiça climática no Amazonas, a Lei de Acesso à Informação diante da LGPD e o uso do sistema Fala.BR como ferramenta de fortalecimento das redes de ouvidorias em todo o país.

Entre os participantes confirmados estão a ouvidora-geral da União (OUV), Valdirene Pires, a presidente do Tribunal de Contas do Amazonas (TCE-AM), Yara Lino, o conselheiro e ouvidor do TCE, Mario Meira, o controlador-geral do Estado do Amazonas, Irineu dos Santos Justiano, além de outras autoridades e representantes de ouvidorias de diversos estados.

Moradores de 12 municípios concorrem ao sorteio regional da Nota Fiscal Amazonense nesta quarta-feira, 15

Cidadãos de 12 municípios do interior do estado estão entre os participantes do sorteio regional da Campanha Nota Fiscal Amazonense, que acontece nesta quarta-feira, 15, juntamente com o sorteio mensal, que contempla todo o estado.

Ao todo, os dois sorteios vão distribuir R\$ 174 mil em prêmios entre cidadãos cadastrados na Campanha e entidades sociais indicadas por eles. O sorteio terá transmissão ao vivo pela TV e rádio Encontro das Águas, às 12h30.

Serão 40 cidadãos premiados, sendo 10 no sorteio mensal, para todo o Amazonas, e 30 no sorteio regional, que este mês será para os contribuintes dos municípios de Parintins, Barreirinha, Boa Vista do Ramos, Borba, Rorainópolis, Maués, Nhamundá, Nova Olinda do Norte, São Sebastião do Uaitumã, Silves, Urucurituba e Uruçurituba.

No sorteio regional, cada vencedor recebe R\$ 1 mil, enquanto o sorteio mensal distribui dez prêmios, sendo sete de R\$ 5 mil, dois de R\$ 10 mil e um de R\$ 20 mil.

As entidades sociais indica-

das pelos ganhadores também são contempladas com valores equivalentes a 40% do prêmio principal, paga de forma independente – ou seja, o cidadão recebe o valor integral da sua premiação.

Sobre a Campanha

A Nota Fiscal Amazonense é uma ação do Programa Estadual de Educação Fiscal, promovido pelo Governo do Amazonas, por meio da Secretaria de Estado da Fazenda (SEFAZ-AM), que busca transformar o ato de solicitar o documento fiscal eletrônico em um hábito para todos os cidadãos.

Além dos sorteios regional e mensal, a Campanha promove os sorteios diários, com prêmios de R\$ 200 a R\$ 1.000, e o sorteio especial (anual), com valores entre R\$ 10 mil e R\$ 50 mil.

Para participar, é simples: basta se cadastrar gratuitamente no site da campanha (nfamazonense.sefaz.am.gov.br) e informar o CPF na nota ao efetuar suas compras.

Além de concorrer a prêmios em dinheiro, o participante contribui para a transparência fiscal e ajuda entidades sociais indicadas por ele no ato do cadastro.

Representantes das Secretarias Estaduais de Educação participando da reunião da Educação Fiscal no Rio Grande do Sul.

Representantes do Programa de Educação Fiscal do Rio Grande do Sul apresentando seus livros didáticos para o Brasil.

Representantes do Rio Grande do Norte apresentando ao Brasil avanços da Educação Fiscal.

Contato da coluna
augustomonte@hotmail.com ou vozes.bayreth@br.jcc.com.br

www.jcc.com.br

II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 em Manaus/AM

Manaus, 22 de outubro de 2025
Jornal do Commercio
Economia **A7**

Educação Fiscal & Cidadania

Por Augusto Barreiros e Mônica Hingorin

Seminário Nacional reforça o papel estratégico das Ouvidorias no país

Na última semana, Manaus foi palco de um encontro que deixou marcas importantes na história das ouvidorias brasileiras. O 2º Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025 reuniu mais de 300 participantes de todo o país e consolidou-se como um espaço de diálogo, aprendizagem e construção conjunta sobre os novos caminhos da gestão pública.

Durante três dias de programação intensa, promovida pela Controladoria-Geral da União (CGU) em parceria com a Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz-AM), ouvidores, gestores e especialistas trocaram experiências, compartilharam boas práticas e refletiram sobre o papel estratégico das ouvidorias na governança pública.

Mais do que canais de manifestação, as ouvidorias foram debatidas como instituições essenciais à formulação de políticas públicas mais eficazes, pilares de transparência e do controle social.

A ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, destacou que as ouvidorias deixaram de ser apenas espaços reativos e passaram a atuar como agentes transformadores, capazes de transformar dados em conhecimento e conhecimento em ação estratégica.

O secretário de Estado da Fazenda,

Projeto Sefaz em Ação recebe reconhecimento nacional durante o II Seminário de Ouvidorias de 2025

Durante a abertura do II Seminário Nacional de Ouvidorias de 2025, em Manaus, o projeto Sefaz em Ação, da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (Sefaz-AM), recebeu uma homenagem da Ouvidoria-Geral da União em reconhecimento ao prêmio conquistado no 7º Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

A ouvidora-geral da União, Valdirene Paes de Medeiros, realizou a entrega simbólica do reconhecimento, que destaca o impacto do projeto na aproximação entre o cidadão e a administração pública, por meio de ações de escuta ativa, Educação Fiscal e orientação aos contribuintes em municípios do interior do Amazonas.

Coordenado pela Ouvidoria Fazendária da Sefaz, o Sefaz em Ação conta com o apoio e participação da Gerência de Articulação das Unidades Descentralizadas (GARD), do Núcleo de Educação Fiscal (NEF) e parceria do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas (CRC-AM).



Representantes da Sefaz e do Conselho Regional de Contabilidade do Amazonas participando do evento

Impacto da Reforma Tributária: com certificação, inscrições para a Semana Tributária do Paraná já estão abertas

Estão abertas para todo o Brasil as inscrições para a VI Semana de Conscientização Tributária e XXVI Seminário Paranaense de Educação Fiscal, que neste ano trazem o tema "Reforma Tributária: que diferença faz pra você?". A edição de 2025 vem com novidades: os encontros são organizados por público, com foco em contadores, professores, estudantes universitários, empresários, empreendedores e auditores fiscais, tornando o diálogo mais direto e próximo da realidade de cada grupo.

O evento acontece entre 27 e 31 de outubro, em formato híbrido, com atividades presenciais e transmissão online. A participação é gratuita, aberta a toda a comunidade, e garante certificado aos inscritos. As inscrições já podem ser feitas no site da Semana Tributária.

Promovida pela Secretaria de Estado da Fazenda (Sefaz), em parceria com o Grupo Estadual de Educação Fiscal, a Escola Fazendária (Efaz) e a Receita Estadual, a Semana Tributária é um convite à reflexão sobre o papel dos tributos na sociedade e as mudanças que vêm com a reforma tributária. A proposta é aproximar o tema do cotidiano das pessoas e mostrar como as transformações no sistema tributário impactam o dia a dia de cidadãos e empresas.

A programação foi construída com base nas sugestões feitas durante a edição de 2024 e traz uma série de debates e palestras. Entre os destaques estão as discussões sobre os efeitos da reforma nas rotinas contábeis, o Webinário sobre a reforma do consumo, o Conexão Cidadania Fiscal - Edição Semana Tributária, voltado à educação e à participação social, além de reflexões sobre o impacto das mudanças no ambiente de negócios, especialmente para micro e pequenas empresas, e na atuação de auditores fiscais e municipais.




Secretário de Estado da Fazenda do Amazonas, Alex Del Giglio, recebendo com a equipe de palestrantes do Projeto Sefaz em Ação homenagem nacional em pleno Teatro Amazonas



Integrantes da Sefaz, Receita Federal do Brasil e do CRCAM, presentes na cerimônia de abertura

Foto: Projeção

Contato da coluna

augustosefaz@hotmail.com ou moicahingorin@ufpa.br

www.jcom.com.br

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À luz das informações apresentadas neste Relatório de Gestão, reafirma-se que a Ouvidoria Fazendária, instituída com a finalidade de assegurar a participação do cidadão e fortalecer o controle social sobre as atividades da Secretaria de Estado da Fazenda, cumpriu, no exercício de 2025, seu papel institucional de instância de interlocução qualificada e mediação entre o contribuinte/cidadão e a Sefaz/AM, bem como de integração entre as unidades internas da Secretaria.

A atuação da Ouvidoria esteve orientada pela promoção do diálogo institucional, pelo tratamento adequado e tempestivo das manifestações e pelo monitoramento sistemático das demandas recebidas, assegurando a devida prestação de contas à sociedade. Nesse contexto, destacou-se o esforço contínuo na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, mediante a mediação de conflitos e a indução de melhorias nos processos administrativos, sempre em consonância com os princípios da ética, da eficiência, do sigilo e da transparência.

No exercício em análise, manteve-se como diretriz central o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela Sefaz/AM, tendo a Ouvidoria atuado de forma propositiva na identificação de oportunidades de melhoria. Destaca-se, nesse sentido, a continuidade do Projeto Sefaz em Ação, que, em 2025, alcançou os municípios de Manacapuru, Itacoatiara, Manicoré, Novo Aripuanã e Apuí. A iniciativa consolidou-se como instrumento relevante de interiorização das ações institucionais, promovendo a aproximação com o cidadão, a disseminação de informações e a orientação quanto aos serviços fazendários, por meio da atuação integrada da Ouvidoria Fazendária, da Gerência de Arrecadação de Unidades Descentralizadas e do Núcleo de Educação Fiscal.

Cumprir destacar, ainda, como marco institucional de elevada relevância no período, a realização do II Seminário Nacional de Ouvidorias em 2025, sediado em Manaus/AM, tendo a Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas, por meio da Ouvidoria Fazendária, atuado como anfitriã do evento. A iniciativa reuniu representantes de ouvidorias de diversas esferas e entes federativos, consolidando-se como espaço qualificado de intercâmbio de experiências, disseminação de boas práticas e fortalecimento das diretrizes nacionais voltadas à escuta ativa da sociedade. A realização do Seminário projetou a Ouvidoria Fazendária no cenário nacional, reafirmando seu compromisso com a modernização da gestão pública e com o aprimoramento contínuo dos mecanismos de participação social.

Paralelamente, os canais de atendimento mantiveram elevado nível de funcionamento, registrando incremento significativo na demanda em comparação ao exercício anterior. Esse crescimento refletiu maior visibilidade e confiança dos usuários, bem como possibilitou o aumento das avaliações sobre os serviços prestados, com destaque para a ampliação expressiva de manifestações de reconhecimento e elogio aos atendimentos realizados.

Não obstante os avanços verificados, permanecem desafios estruturais a serem enfrentados, especialmente no que se refere à limitação do quadro de pessoal da unidade. Ainda assim, considerando a composição reduzida: formada por três servidoras e duas colaboradoras terceirizadas, e o volume de atividades desempenhadas, inclusive com a realização de cinco ações presenciais no interior do Estado, evidencia-se o comprometimento e a atuação diligente da equipe da Ouvidoria ao longo de 2025.

Para o exercício de 2026, vislumbra-se o fortalecimento institucional da Ouvidoria Fazendária, notadamente com a incorporação de nova servidora oriunda do concurso público realizado em 2022, já efetivada em novembro de 2025. A ampliação da equipe permitirá avançar em iniciativas estruturantes, tais como a definição e padronização de fluxos de trabalho, a manualização de procedimentos, a criação e o aprimoramento de canais de comunicação e a implementação de sistema informatizado de gestão de manifestações, medidas essenciais para qualificar o acompanhamento, a análise e a resposta às demandas dos usuários.

Projeta-se, assim, a continuidade do aperfeiçoamento da Ouvidoria Fazendária, com atuação mais técnica, independente e célere, fortalecendo a governança pública e a relação transparente e eficiente entre a Sefaz e os cidadãos.

FIGURA 36: Equipe Ouvidoria Fazendária



Lilliam Umaña, Amanda Amador, Ellen Patricia Costa, Kelly Nunes e Maria de Nazaré Paz



OUVIDORIA FAZENDÁRIA OUVFAZ

[www.online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/
ouvidoria@sefaz.am.gov.br](http://www.online.sefaz.am.gov.br/ouvidoria/ouvidoria@sefaz.am.gov.br)

Rua Franco de Sá, 263-313 - Aleixo - Prédio Ozias Monteiro - 3º andar
[SEFAZ - Anexo]

Contato: (92) 2121-1919

Relatório Anual de Gestão 2025

Manaus, abril de 2025.