

CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria de Estado
da Fazenda





Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza

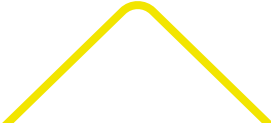
Secretário de Estado da Fazenda
Alex Del Giglio

Secretária Executiva de Assuntos Administrativos
Alana Barbosa Valério Tomaz

Secretário Executivo da Receita
Dario José Braga Paim

Secretário Executivo do Tesouro
Luiz Otávio da Silva

Secretária Executiva do Orçamento
Christiane Travassos Santos Silva



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



Sumário

APRESENTAÇÃO DA SECRETARIA	3
PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES	5
Propósito	6
Missão	6
Visão	6
Valores	6
O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?	7
Público-alvo:	7
CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	9
Atendimento presencial	10
Protocolo virtual	14
Domicílio Tributário eletrônico - DT-e	14
Fale conosco	15
Atendimento on-line	15
Chat	15
Transparência Amazonas - Portal da Transparência	16
Transparência Fiscal	16
CANAIS DE RELACIONAMENTO	17
Ouvidoria	18
Acesso à Informação	20
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO	22
PORTFÓLIO DE SERVIÇOS	24
Acesso aos serviços oferecidos - Acesse aqui	24
CONCLUSÃO	25
Unidade responsável pela Carta de Serviços	25

Apresentação da secretaria

SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO AMAZONAS – SEFAZ/AM

A Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas – SEFAZ/AMAZONAS foi criada pela Lei n.º 12 de 09 de maio de 1953, integra a Administração Direta do Poder Executivo, na forma da Lei Delegada n.º 122 de 15 de outubro de 1969, e tem como competências a arrecadação e fiscalização dos tributos estaduais (ICMS, IPVA, ITCMD e taxas estaduais); a administração da execução financeira e contabilidade pública; a observância dos parâmetros definidos na Lei de Responsabilidade Fiscal relativamente a limites de despesas; administração e controle de dívidas internas e externas do Estado; pagamento de precatórios; estabelecimento de diretrizes e de elaboração do Orçamento do Poder Executivo e acompanhamento de sua execução; estudos e pesquisas relacionados a processos de arrecadação e pagamento; políticas e administração tributária e outras ações e atividades relacionadas à sua natureza de acordo com seu Regimento Interno aprovado pelo Decreto n.º 44.753, de 27 de outubro de 2021.



Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas

CNPJ 04.312.377/0001-37

Unidade Sede

Avenida da Lua, 166 - Morada do Sol - CEP 69060-082

Telefones: 3026-4035

Ver no mapa

**Central de Atendimento ao Contribuinte – CAC e Serviço de
Informações ao Cidadão – SIC / Prédio anexo da SEFAZ**

Rua Franco de Sá, 263-313 – São Francisco – CEP: 69079-210

Telefones: [92] 2121-1658/1690/1731/1932

Ver no mapa

Pronto Atendimento ao Cidadão - PAC's - ver em **CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO**

Agências e Postos no interior do estado – ver em **CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO**

Propósito, Missão, Visão e Valores

A definição clara e inspiradora do Propósito, Visão, Missão e Valores é o alicerce que norteia a atuação estratégica da SEFAZ-AM. Esses elementos essenciais proporcionam uma orientação fundamental para a Secretaria, destacando seu propósito, responsabilidades e princípios fundamentais [Planejamento Estratégico 2024 – 2027].



PROPÓSITO

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população amazonense.

MISSÃO

Prover e gerir os recursos orçamentários e financeiros para o atendimento da função social do Estado, com equilíbrio fiscal, transparência e integração consciente da sociedade.

VISÃO

Ser uma instituição reconhecida pela excelência na gestão pública, primando pela desburocratização, inovação e transparência, com foco no cidadão, contribuindo para o desenvolvimento do Estado.

VALORES

GOVERNANÇA: Compromisso com a eficiência e eficácia na gestão pública, assegurando a transparência, responsabilidade e prestação de contas.

ÉTICA: Prática de princípios morais e conduta íntegra em todas as atividades, promovendo uma cultura organizacional pautada pela honestidade e integridade.

CREDIBILIDADE: Construção e manutenção da confiança da sociedade, dos colaboradores e demais stakeholders, garantindo a legitimidade das ações da SEFAZ-AM.

RESPONSABILIDADE FISCAL: Compromisso com a gestão responsável dos recursos públicos, visando o equilíbrio financeiro e a sustentabilidade fiscal.

COMPROMETIMENTO: Dedicção e engajamento contínuos para alcançar os objetivos da SEFAZ-AM, promovendo uma cultura de responsabilidade e entrega de resultados.

HUMANIZAÇÃO: Valorização das relações humanas, considerando o respeito, a empatia e a promoção do bem-estar no ambiente de trabalho e nas interações com a sociedade.

EXCELÊNCIA: Busca incessante pela qualidade e inovação, assegurando a entrega de serviços e resultados de alto padrão.

O que é a Carta de Serviços?

A carta de serviços é um instrumento, que possibilita informar ao usuário, os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços, assim como também seus compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual nº 40.636, de 07 de maio de 2019.

A SEFAZ/AMAZONAS apresenta a sua carta de serviços, com o objetivo de atender você cidadão, com efetividade, transparência e respeito, garantindo o acesso fácil aos serviços e canais de atendimento desta instituição.

Através da carta, o usuário poderá acessar o **PORTFÓLIO DE SERVIÇOS** e encontrar todos os serviços disponíveis, com o detalhamento passo a passo, a documentação necessária, além do contato do setor responsável pela demanda, podendo ainda acompanhar e avaliar o atendimento e a efetividade desses serviços.

PÚBLICO-ALVO:

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza efetiva ou potencialmente os serviços públicos prestados pela Secretaria de Fazenda.

Compromissos de Atendimento

[De acordo com as diretrizes da LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública].

- Atendimento ao usuário com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia sem qualquer tipo de discriminação ou privilégio;
- Atendimento por ordem de chegada, ressalvadas aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
- Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- Adotar medidas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço, baseadas nas avaliações dos usuários;
- Oferecer condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto nos locais de atendimento;
- Adoção de medidas visando proteção à saúde e à segurança dos usuários.



Canais de atendimento e comunicação

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Central de Atendimento ao Contribuinte – CAC

Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

 Rua Franco de Sá, 263-313 – São Francisco – CEP: 69079-210
Edifício Ozias Monteiro, prédio anexo da Secretaria de Estado da Fazenda.

 Telefones: (92) 2121-1658/1690/1731/1932

 E-mail: cac.sefaz@sefaz.am.gov.br

 Segunda a quinta-feira: 8:00 às 15:00h
Sexta-feira: 8:00 às 14:00h

PRONTO ATENDIMENTO AO CIDADÃO – PAC

 Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 8:00 às 16:00h

Serviços oferecidos em TODOS os PAC's:

- Emissão de DAR de IPVA
- Emissão de DAR de ICMS
- Emissão de taxa de expediente

- Certidão Negativa de débitos (não contribuinte ICMS)
- Cadastro de CPF na Nota Fiscal Amazonense
- Processo de Redução de 50% do IPVA para PcD
- Processo de isenção para condutor responsável por PcD
- Processo de REDAR - retificação de DAR (pagamentos em duplicidade)
- Processo de Baixa do IPVA
- Processo de revisão de base de cálculo do IPVA
- Processo de isenção de veículo tipo automóvel/categoria aluguel (taxi)
- Processo de Isenção para instituições sem fins lucrativos

Nome do PAC	Endereço	
Compensa	Avenida Brasil, 1325 - Compensa. CEP 69.036.110	 Abrir localização, clique aqui
Planalto	Av. Desembargador João Machado, 4922 - Alvorada. CEP 69043.000	 Abrir localização, clique aqui
São José	Av. Cosme Ferreira, 4605 - São José. CEP 69085.015	 Abrir localização, clique aqui
Studio 5	Av. Rodrigo Otavio – Japiim CEP 69075-005	 Abrir localização, clique aqui
Parque 10 Mall	Perimetral Parque 10 CEP 69054-700	 Abrir localização, clique aqui
Via Norte	Av. Arquiteto José Henrique, 3760 – Monte das Oliveiras. CEP 69093-149	 Abrir localização, clique aqui
Cidade Leste	Av. Autaz Mirim, 282 - Tancredo Neves. CEP 69087-215	 Abrir localização, clique aqui
Sumaúma	Av. Noel Nutels, 1762 - Cidade Nova, Manaus - AM, CEP 69093-770	 Abrir localização, clique aqui

ATENDIMENTO NO INTERIOR DO ESTADO



Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira
das 8:00 às 14:00h

Agência	Endereço (clique para abrir o mapa)	Celular corporativo	E-mail	Responsável
Boca do Acre	Rua Cecília Leite, nº 105 - Platô do Piquiá CEP 69850-000 https://maps.app.goo.gl/WHHtkqXxFZGVpPJZ6	[92] 98481-8062	ag_boca_do_acre@sefaz.am.gov.br	Regina Roque S. do Nascimento
Coari	Travessa Raimundo Mota, 292 – Centro CEP 69460-000 https://maps.app.goo.gl/4N7JpeoDnov7uLpA8	[92] 98483-0102	ag_coari@sefaz.am.gov.br	Alexei Chaves de Moura Costa
Eirunepé	Intendente José Pedro, nº337 - Centro CEP 69880-000 https://maps.app.goo.gl/CpcTSVUnq9HciDdeA	[92] 98624-4514	ag_eirunepe@sefaz.am.gov.br	Samira Ribeiro de França
Humaitá	Rua Monteiro, nº 2169 – Centro CEP 69800-000 https://maps.app.goo.gl/wxLJminpMxcuYzaS6	[92] 98545-0987 [97] 98400-2001	ag_humaita@sefaz.am.gov.br	João Bosco Loto Holanda
Itacoatiara	Av. Torquato Tapajós, nº 1001 – Centro CEP 69100-000 https://maps.app.goo.gl/4rBf1dV7ssDuU4qE8	[92] 98545-0992	ag_itacoatiara@sefaz.am.gov.br	Rosa Paula F. Magalhães
Manacapuru	Av. Eduardo Ribeiro, nº 1193 – Centro CEP 69400-000 https://maps.app.goo.gl/4vDa7c6azuIiJeVEA	[92] 98472-5874	ag_manacapuru@sefaz.am.gov.br	Carmen Auxiliadora H. Alexandre
Manicoré	Pç. Da Bandeira, nº30 Centro CEP 69280-000 https://maps.app.goo.gl/8aoCsMVr8VK8fXm39	[92] 98545-1002	ag_manicore@sefaz.am.gov.br	Xisto Tavares de Lima

 Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira
das 8:00 às 14:00h

Agência	Endereço (clique para abrir o mapa)	Celular corporativo	E-mail	Responsável
Maués	Rua Coronel Tito Leão, nº258 - Centro CEP 69190-000 https://maps.app.goo.gl/hG2czjk9j9m5YW52A	[92] 98622-4314	ag_maués@sefaz.am.gov.br	Júlio Cesar Dinelli Magnani
Parintins	Rua Ruy Barbosa, 1926 – Centro CEP 69151-280 https://maps.app.goo.gl/dg63jitgDGJJQc1W6	[92] 98545-1102	ag_parintins@sefaz.am.gov.br	Agenor Ribeiro Machado
Pres. Figueiredo	Av. Maçaranduba nº359, - Centro CEP 69735-000 https://maps.app.goo.gl/7NZdRYcD8Q7ceETK8	[92] 98622-6355	ag_figueiredo@sefaz.am.gov.br	Gilmar Jardim Fonseca
Tabatinga	Av. da Amizade, nº1416 - Centro CEP 69640-000 https://maps.app.goo.gl/KnP5B3GQikjruWEr6	[92] 98545-1280	ag_tabatinga@sefaz.am.gov.br	Raimundo Sidney Moraes Pires
Tefé	Rua Floriano Peixoto, nº164 - Centro CEP 69550-081 https://maps.app.goo.gl/pc8fUMqRbPZRLZ8J6	[92] 98545-1407	ag_tefe@sefaz.am.gov.br	Raimundo da Costa Amaral
Apuí	Rua Belo Horizonte, nº480- Centro CEP 69265-000 https://maps.app.goo.gl/7esVUUSGLNer9LRc9	[92] 98622-4394	ag_apui@sefaz.am.gov.br	João Bosco Loto Holanda
Carauari	Rua Artur Sá, nº 12 – Centro CEP 69500-000 https://maps.app.goo.gl/TUffZtZMqbAFki2H8	[92] 98422-4420	ag_carauari@sefaz.am.gov.br	Nilton Correa Xavier
Lábrea	Rua Dr. João Fábio, nº 1919 – Centro CEP 69830-000 https://maps.app.goo.gl/asGpccsSukaRYybM6	[92] 98622-6502	ag_labrea@sefaz.am.gov.br	Possidônio Marinho Filho



Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira
das 8:00 às 14:00h

Agência	Endereço (clique para abrir o mapa)	Celular corporativo	E-mail	Responsável
Novo Aripuanã	Av. 19 de Dezembro, s/n - Centro CEP 69260-000 https://maps.app.goo.gl/MyCRAp4v4LuEztDd7	[92] 98622-6421	ag_pananar@sefaz.am.gov.br	Valmir Cetauro Raposo
São Gabriel da Cachoeira	Av. Castelo Branco, nº512 - Centro CEP 69750-000 https://maps.app.goo.gl/aFYssGwMDvoVx2Ge6	[92] 98622-4443	ag_sao_gabriel@sefaz.am.gov.br	Alexander dos Santos Noel
Rio Preto da Eva	Rua Governador Barão de Solimões, S/N CEP 69117-000 https://maps.app.goo.gl/U7nhHDoZks9PVz42A	[92] 98622-6528	rcorrea@sefaz.am.gov.br	Raicimar Gomes Corrêa

POSTOS DE FISCALIZAÇÃO/ARRECADAÇÃO

Posto	Endereço (clique para abrir o mapa)
BR-174 (Posto de Fiscalização)	BR-174, Km 892 (antigo km 08) Manaus-Am
Posto de Arrecadação - DETRAN/AM	Av. Mário Ypiranga Monteiro 2884 Parque 10 de novembro https://g.co/kgs/kkd6PDJ

PROTOCOLO VIRTUAL

É uma ferramenta que possibilita aos usuários externos o peticionamento eletrônico no âmbito do estado do Amazonas. O acesso pode ser realizado mediante certificado digital ou através de login e senha previamente cadastrada no programa da Nota Fiscal Amazonense. O usuário encontrará as secretarias estaduais, entre elas a Sefaz e os serviços ofertados, modelos de requerimentos, documentos necessários, poderá gerar a taxa de expediente, caso solicitado, assinar e gerar seu processo. Também através do Protocolo Virtual é possível consultar processos e acessar comunicações na caixa de mensagens.



Acesse clicando **aqui**

DOMICÍLIO TRIBUTÁRIO ELETRÔNICO - DT-E

A Sefaz/AM colocou à disposição dos contribuintes a opção pelo Domicílio Tributário Eletrônico. O DT-e é o canal de comunicação eletrônico de caráter oficial, através do qual são enviadas notificações e intimações para o contribuinte ou seu representante legal. A adesão ao DT-e permite que sua Caixa Postal também seja considerada seu Domicílio Tributário perante a administração a fim de facilitar a comunicação entre a secretaria e o contribuinte, acelerando os processos e diminuindo os riscos, tornando os processos menos burocráticos e evitando os deslocamentos até a secretaria.

DT - e - Domicilio Tirbutário Eletrônico

Acesse clicando **aqui**

Para aderir ao DT-e clique no **link** e siga as orientações.

Envie suas dúvidas e sugestões para **dte@sefaz.am.gov.br**

FALE CONOSCO

No fale conosco, você tem um canal direto de comunicação via e-mail para encaminhar suas dúvidas sobre legislação diretamente ao plantão fiscal ou outras dúvidas ou sugestões para a ouvidoria fazendária.

ATENDIMENTO ON-LINE

É possível acessar o atendimento on-line através do site desta secretaria em Outros Logins com certificado digital, CPF ou inscrição estadual e senha a ser cadastrada. É uma ferramenta que auxilia a comunicação para aqueles contribuintes que não fizeram adesão ao Domicílio Tributário Eletrônico - DT-e, porém, com um grupo de funcionalidades mais restrito em relação aos contribuintes optantes do DT-e.

CHAT

O chat está disponível para alguns serviços no portfólio, é uma ferramenta de atendimento online para esclarecimento de dúvidas em tempo real. Este serviço está em pleno desenvolvimento a fim de aumentar o leque de atendimentos através do chat.

TRANSPARÊNCIA AMAZONAS - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O Portal da Transparência é uma iniciativa do Governo do Estado do Amazonas que propicia o exercício do controle social pelo cidadão, ao disponibilizar dados e informações públicas do estado.

No Portal da Transparência você cidadão, encontra informações sobre gastos e despesas públicas, receitas ou arrecadação dos Poderes do Estado, remuneração dos servidores do Poder Executivo, despesa com pessoal, despesas com diárias e passagens, convênios, licitações e contratos dos Poderes do Estado e Balanço Geral do Estado.

A transparência auxilia no combate à corrupção e induz maior responsabilidade dos gestores públicos.



Acesse clicando **aqui**

TRANSPARÊNCIA FISCAL

É um importante instrumento de controle social que o Governo do Amazonas, por meio da SEFAZ, instituiu para que o cidadão possa acompanhar as receitas arrecadadas bem como as despesas realizadas pela Administração Pública Estadual.

Assim, por meio da internet, qualquer cidadão poderá acessar esta ferramenta para ter pleno conhecimento e acompanhamento, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira do Estado.

O objetivo é aumentar a transparência da gestão fiscal e contribuir para o aumento da conscientização da sociedade na importância do seu papel no acompanhamento do correto uso dos recursos públicos.

Com este instrumento, o Governo do Amazonas, de forma clara e acessível, aproxima ainda mais o governo da sociedade. Portanto, o cidadão passa a fiscalizar de forma direta e tempestiva todo o gerenciamento dos recursos públicos.



Acesse clicando **aqui**



Canais de relacionamento

OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal direto e permanente de comunicação entre o cidadão e a Secretaria de Fazenda, através do qual você cidadão poderá encaminhar elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denunciar atos ilícitos ou com indícios de irregularidades, praticadas contra a administração pública, podendo também através do número de protocolo acompanhar suas manifestações. O canal preferencial para as manifestações é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do **Fala.BR**.

Encaminhada a manifestação por meio da plataforma Fala.BR e com seu número de protocolo é possível acompanhar a demanda que será tratada pelos órgãos competentes.

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Acesse clicando **aqui**



Ouvidoria



Acesso à Informação - LAI



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Recepcionada a manifestação do usuário, a ouvidoria, analisa, orienta, solicita complementação das informações ao usuário, caso necessário e encaminha para a área responsável pelo tratamento das demandas, monitora e acompanha os processos para que sejam respondidos com eficiência e no prazo determinado.

As manifestações (denúncias) podem ser registradas de forma anônima, não possibilitando acompanhamento posterior. No caso de desejar acompanhar o andamento e receber respostas é necessária a identificação do denunciante, sendo assim, assegurada a salvaguarda da identidade do denunciante.

No caso de denúncias, a ouvidoria realiza a análise preliminar e encaminha às unidades internas de apuração.

Através do monitoramento e avaliação das manifestações, a ouvidoria elabora relatórios que são utilizados no aprimoramento da gestão pública, correção e direcionamento da atuação do estado, melhorando os serviços oferecidos a você usuário de serviços públicos, que desta forma exerce seu papel no controle social, fornecendo informações valiosas em prol do bem-estar da coletividade e melhoria da atuação da SEFAZ Amazonas.

O prazo de resposta da ouvidoria é de trinta dias prorrogável por mais trinta dias, mediante justificativa.

Chefe da Ouvidoria Fazendária - Ellen Patricia Nogueira da Costa

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

Endereço: Rua Franco de Sá, 263-313 – São Francisco – CEP: 69079-210 – Edifício Ozias Monteiro - Prédio anexo da Secretaria de Estado da Fazenda.

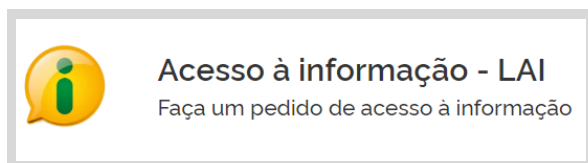
Telefone: 2121-1919

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira: 9:00 às 15:00h

ACESSO À INFORMAÇÃO

Lei 12.527/11 Lei de Acesso à Informação - LAI

O Portal da Transparência disponibiliza informações, conforme determina a Lei de Acesso à Informação, para que qualquer cidadão tenha acesso a dados institucionais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, dados gerais para o acompanhamento de programas e ações de órgãos e entidades; inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas; registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros, entre outros dados, possibilitando o exercício do controle social pelo cidadão e assegurando o direito fundamental de acesso à informação.



Acesse clicando aqui

O Acesso à Informação, disponibilizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Fala.Br, é a ferramenta que permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação aos órgãos e entidades públicas, receba notificação de resposta à sua solicitação, via e-mail, acompanhe os prazos, consulte as respostas recebidas, podendo entrar com recurso se considerar necessário.

Guia para conhecer e utilizar os nossos serviços

O prazo de resposta é de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

O objetivo do sistema é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas, excetuadas aquelas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do estado ou classificadas como sigilosas de acordo com a Lei 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação - LAI.

O Usuário poderá, registrar sua solicitação de Acesso à Informação, acessando diretamente o Fala.Br através do link **(Fala.Br)** ou comparecer presencialmente, no SIC, onde haverá um atendente para auxiliar no procedimento.

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, atendimento presencial, implantado conforme determina a Lei de Acesso à Informação, encontra-se na Rua Franco de Sá, 263-313 – São Francisco – CEP: 69079-210

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

Autoridade de monitoramento é a pessoa responsável por acompanhar a aplicação da Lei de Acesso à Informação.

Autoridade de monitoramento na SEFAZ:

Ellen Patrícia Nogueira da Costa - Chefe da Ouvidoria Fazendária

Rodrigo Belém Lima – Chefe da Controladoria Fazendária



Prioridades de atendimento

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Lei nº 14.626 de 19 de julho de 2023

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas com transtorno do espectro autista;
- Pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- Gestantes;
- Lactantes;
- Pessoas com criança de colo;
- Obesos;
- Pessoas com mobilidade reduzida;
- Doadores de sangue - Os doadores de sangue terão direito a atendimento prioritário após todos os demais beneficiados, mediante apresentação de comprovante de doação, com validade de 120 (cento e vinte) dias.

Superprioridade de atendimento:

Lei Estadual 5.573 de 17 de agosto de 2021

- Idosos maiores de 80 (oitenta) anos.



**Pessoa com
deficiência**



Autismo



60+



Gestante



Lactante



Obesidade



**80+
Superprioridade**



**Pessoa com
mobilidade reduzida**



Portfólio de serviços

Acesso aos serviços oferecidos – [acesse aqui](#)

Conclusão

A presente Carta de Serviços foi elaborada com a finalidade de contribuir para a evolução da eficiência e eficácia das ações desta secretaria, fortalecendo a confiança e credibilidade da sociedade, segundo as disposições da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública.

A SEFAZ-AM assume o compromisso de trilhar um caminho de transformação e aprimoramento constante, alinhando-se às expectativas da sociedade e às demandas emergentes, solidificando seu compromisso, com o serviço público de qualidade e a promoção do desenvolvimento do estado. [Mensagem do Secretário de Fazenda Alex Del Giglio no Planejamento Estratégico 2024-2027].

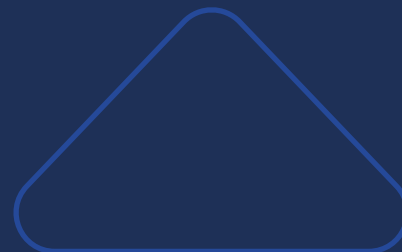
UNIDADE RESPONSÁVEL PELA CARTA DE SERVIÇOS:

Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda

Endereço Eletrônico: ouvidoria@sefaz.am.gov.br

Telefone: 2121-1919

Ano de publicação da Carta de Serviços: Agosto/2024



Secretaria de Estado
da Fazenda

CARTA DE SERVIÇOS

CARTA DE SERVIÇOS REVISTA E ATUALIZADA EM JUNHO/2025

