

# CARTA DE SERVIÇOS

Secretaria de Estado  
da Fazenda



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO



Governador do Estado  
**Roberto Maia Cidade Filho**

Vice-Governador do Estado  
**Serafim Fernandes Corrêa**

Secretário de Estado da Fazenda  
**Dario José Braga Paim**

Secretária Executiva de Assuntos Administrativos  
**Alana Barbosa Valério Tomaz**

Secretário Executivo da Receita  
**Luiz Aurélio Carvalho Leite**

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 - <b>acesse aqui</b>	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 2019, 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

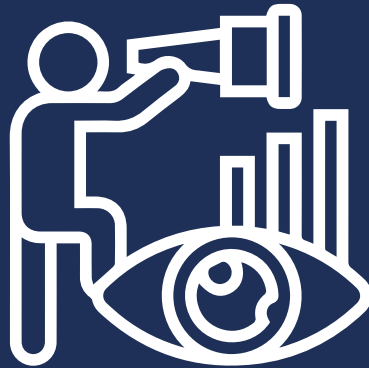
**[Ver no mapa](#)**

**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


### POSTO DE ATENDIMENTO AGÊNCIA CENTRAL

 Rua Leovegildo Coelho, 28. CEP 69.005-090

 Telefone: (92) 98622-6439

 Segunda a sexta-feira: 8:00 às 15:00h

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

**ATENDIMENTO NO INTERIOR DO ESTADO**

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

Agência	Endereço (clicar para abrir o mapa)	Celular corporativo	E-mail	Responsável
<b>Boca do Acre</b>	Rua Cecília Leite, nº 105 - Platô do Piquiá CEP 69850-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/WHHtkqXxFZGVpPJZ6">https://maps.app.goo.gl/WHHtkqXxFZGVpPJZ6</a>	[92] 98481-8062	ag_boca_do_acre@sefaz.am.gov.br	Regina Roque S. do Nascimento
<b>Coari</b>	Travessa Raimundo Mota, 292 – Centro CEP 69460-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/4N7JpeoDnov7uLpA8">https://maps.app.goo.gl/4N7JpeoDnov7uLpA8</a>	[92] 98483-0102	ag_coari@sefaz.am.gov.br	Alexei Chaves de Moura Costa
<b>Eirunepé</b>	Intendente José Pedro, nº337 - Centro CEP 69880-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/CpcTSVUnq9HciDdeA">https://maps.app.goo.gl/CpcTSVUnq9HciDdeA</a>	[92] 98624-4514	ag_eirunepe@sefaz.am.gov.br	Samira Ribeiro de França
<b>Humaitá</b>	Rua Monteiro, nº 2169 – Centro CEP 69800-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/wxLJminpMxcuYzaS6">https://maps.app.goo.gl/wxLJminpMxcuYzaS6</a>	[92] 98545-0987 [97] 98400-2001	ag_humaita@sefaz.am.gov.br	João Bosco Lotto Holanda
<b>Itacoatiara</b>	Av. Torquato Tapajós, nº 1001 – Centro CEP 69100-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/4rBf1dV7ssDuU4qE8">https://maps.app.goo.gl/4rBf1dV7ssDuU4qE8</a>	[92] 98545-0992	ag_itacoatiara@sefaz.am.gov.br	Rosa Paula F. Magalhães
<b>Manacapuru</b>	Av. Eduardo Ribeiro, nº 1193 – Centro CEP 69400-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/4vDa7c6azu1iJeVEA">https://maps.app.goo.gl/4vDa7c6azu1iJeVEA</a>	[92] 98472-5874	ag_manacapuru@sefaz.am.gov.br	Carmen Auxiliadora H. Alexandre
<b>Manicoré</b>	Pç. Da Bandeira, nº30 Centro CEP 69280-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/8aoCsMvr8VK8fXm39">https://maps.app.goo.gl/8aoCsMvr8VK8fXm39</a>	[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
<b>Maués</b>	Rua Coronel Tito Leão, nº258 - Centro CEP 69190-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/hG2czjk9j9m5YWs2A">https://maps.app.goo.gl/hG2czjk9j9m5YWs2A</a>	[92] 98622-4314	ag_maués@sefaz.am.gov.br	Júlio Cesar Dinelli Magnani
<b>Parintins</b>	Rua Ruy Barbosa, 1926 – Centro CEP 69151-280 <a href="https://maps.app.goo.gl/dg63jitgDGJJQc1W6">https://maps.app.goo.gl/dg63jitgDGJJQc1W6</a>	[92] 98545-1102	ag_parintins@sefaz.am.gov.br	Agenor Ribeiro Machado
<b>Pres. Figueiredo</b>	Av.Maçaranduba nº359, - Centro CEP 69735-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/7NZdRYcD8Q7ceETK8">https://maps.app.goo.gl/7NZdRYcD8Q7ceETK8</a>	[92] 98622-6355	ag_figueiredo@sefaz.am.gov.br	Gilmar Jardim Fonseca
<b>Tabatinga</b>	Av. da Amizade, nº1416 - Centro CEP 69640-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/KnP5B3GQikjruWEr6">https://maps.app.goo.gl/KnP5B3GQikjruWEr6</a>	[92] 98545-1280	ag_tabatinga@sefaz.am.gov.br	Raimundo Sidney Morais Pires
<b>Tefé</b>	Rua Floriano Peixoto, nº164 - Centro CEP 69550-081 <a href="https://maps.app.goo.gl/pc8fUMqRbPZRLZ8J6">https://maps.app.goo.gl/pc8fUMqRbPZRLZ8J6</a>	[92] 98545-1407	ag_tefe@sefaz.am.gov.br	Raimundo da Costa Amaral
<b>Apuí</b>	Rua Belo Horizonte, nº480- Centro CEP 69265-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/7esVUUSGLNer9LRc9">https://maps.app.goo.gl/7esVUUSGLNer9LRc9</a>	[92] 98622-4394	ag_apuí@sefaz.am.gov.br	João Bosco Lotto Holanda
<b>Carauari</b>	Rua Artur Sá, nº 12 – Centro CEP 69500-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/TUffZtZMqbAFki2H8">https://maps.app.goo.gl/TUffZtZMqbAFki2H8</a>	[92] 98422-4420	ag_carauari@sefaz.am.gov.br	Nilton Correa Xavier
<b>Lábrea</b>	Rua Dr. João Fábio, nº 1919 – Centro CEP 69830-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/asGpccsSukaRYybM6">https://maps.app.goo.gl/asGpccsSukaRYybM6</a>	[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
<b>Novo Aripuanã</b>	Av. 19 de Dezembro, s/n - Centro CEP 69260-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/MyCRAp4v4LuEztDd7">https://maps.app.goo.gl/MyCRAp4v4LuEztDd7</a>	[92] 98622-6421	ag_pananar@sefaz.am.gov.br	Valmir Cetauro Raposo
<b>São Gabriel da Cachoeira</b>	Av. Castelo Branco, nº512 - Centro CEP 69750-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/aFYssGwMDvoVx2Ge6">https://maps.app.goo.gl/aFYssGwMDvoVx2Ge6</a>	[92] 98622-4443	ag_sao_gabriel@sefaz.am.gov.br	Alexander dos Santos Noel
<b>Rio Preto da Eva</b>	Rua Governador Barão de Solimões, S/N CEP 69117-000 <a href="https://maps.app.goo.gl/U7nhHDoZks9PVz42A">https://maps.app.goo.gl/U7nhHDoZks9PVz42A</a>	[92] 98622-6528	rcorrea@sefaz.am.gov.br	Raicimar Gomes Corrêa

## POSTOS DE FISCALIZAÇÃO/ARRECAÇÃO

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

## 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 Tributário 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**

O Fale Conosco é o canal oficial de interação entre o cidadão e a Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas. Por meio do ambiente digital disponível no portal da Sefaz, você pode registrar solicitações relacionadas a serviços, prazos, procedimentos, emissão de documentos e demais assuntos administrativos.

Este canal não fornece informações sobre situações específicas de contribuintes que exijam análise de documentos ou envolvam sigilo fiscal.

## **PLANTÃO FISCAL**

No ambiente do Fale Conosco, também está disponível o Plantão Fiscal, destinado ao esclarecimento de dúvidas sobre legislação tributária estadual, normas, decretos, interpretação legal, calendário fiscal e procedimentos normativos.

Denúncias sobre irregularidades, fraudes ou descumprimento de normas devem ser registradas no canal específico para esse fim, disponível no próprio portal."

## **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](mailto: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.

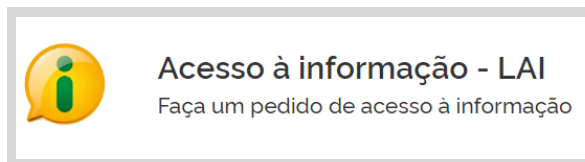
**Telefone:** 2121-1919

**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 Patricia 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 Ex-Secretário de Fazenda Alex Del Giglio no Planejamento Estratégico 2024-2027].

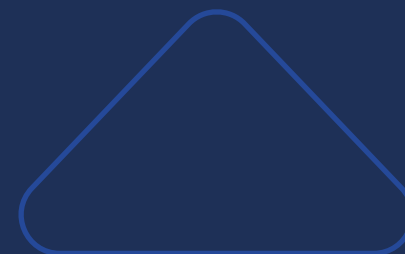
## **UNIDADE RESPONSÁVEL PELA CARTA DE SERVIÇOS:**

Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda

Endereço Eletrônico: [ouvidoria@sefaz.am.gov.br](mailto: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 MAIO/2026

