



**ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA  
OUVIDORIA FAZENDÁRIA**

## **Perguntas Frequentes sobre a Ouvidoria Fazendária**

### 1- O que é a Ouvidoria Fazendária?

A Ouvidoria Fazendária é um canal de comunicação disponível para a manifestação do cidadão – usuário externo e interno, que garante um relacionamento democrático e transparente com a Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás.

### 2- Quais são os objetivos da Ouvidoria Fazendária?

- Garantir a comunicação direta entre a sociedade e a Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Contribuir para o aperfeiçoamento e a melhoria contínua das atividades prestadas pela Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Colaborar com o fortalecimento da cidadania.

### 3- Quais são os valores que norteiam os trabalhos da Ouvidoria Fazendária?

- Respeito a todas as manifestações recebidas;
- Excelência no atendimento ao cidadão/usuário buscando sempre oferecer serviços e atendimentos de qualidade;
- Ética;
- Comprometimento;
- Princípios constitucionais da administração pública:
  - a) Legalidade: somente pode-se fazer aquilo que a lei autoriza;
  - b) Impessoalidade: a conduta deve ser sempre imparcial e objetiva;
  - c) Moralidade: a decisão deve atender àquilo que a sociedade considera eticamente adequado em determinado local;
  - d) Publicidade: conferir transparência aos indivíduos sobre seus direitos;
  - e) Eficiência: os resultados obtidos devem ser os mais satisfatórios, sempre de acordo com nossa competência legal, utilizando o mínimo de recursos e atendendo as solicitações no menor tempo possível.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA  
OUVIDORIA FAZENDÁRIA

4- Quais são as formas de contato com a Ouvidoria Fazendária?

**Na Internet:**

Acessando pela internet o sítio da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás – [www.sefaz.go.gov.br](http://www.sefaz.go.gov.br) – na barra superior de títulos em OUVIDORIA ou no banner no lado inferior esquerdo do sítio;

**No telefone:**

(62) 3269-2538 / 0800 707 8081 / Fax: (62) 3269-2537 - de **segunda** a **sexta**-feira, das 7:30h às 18:30h;

**Pessoalmente ou por carta no endereço da Ouvidoria Fazendária:**

Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás / Complexo Fazendário / Ouvidoria Fazendária – Avenida Vereador José Monteiro, 2233, Bloco A – Sala 100 – Setor Nova Vila - CEP: 74.653-900 – Goiânia/Goiás - Pessoalmente, de **segunda** a **sexta**-feira, das 7:30h às 18:30h.

5- Como a Ouvidoria Fazendária pode me ajudar?

Podemos ajudar você recebendo, registrando e encaminhando suas manifestações aos setores responsáveis para a devida apreciação e resposta.

6- Quem pode procurar a Ouvidoria Fazendária?

Qualquer cidadão pode dirigir-se à Ouvidoria Fazendária para registrar sua manifestação.

7- Que tipos de manifestações são recebidas pela Ouvidoria Fazendária?

- Sugestões para o aprimoramento da prestação do serviço público oferecido pela Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Elogios a procedimentos e ações de agentes públicos da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Informações sobre canais de atendimento da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Reclamações relacionadas a falhas administrativas ou ao fornecimento de serviço público por parte da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Denúncias sobre irregularidades praticadas na Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás;
- Denúncia de sonegação fiscal no âmbito do Estado de Goiás;
- Requerimento LAI – Lei de Acesso à Informação no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA  
OUVIDORIA FAZENDÁRIA

8- Como formalizar uma manifestação na Ouvidoria Fazendária?

Para formalizar uma manifestação sobre assuntos gerais da Secretaria de Estado da Fazenda de Goiás, o usuário deve acessar o sítio – [www.sefaz.go.gov.br](http://www.sefaz.go.gov.br), na barra superior de títulos clicar em OUVIDORIA ou clicar no banner da Ouvidoria do lado inferior esquerdo do site; Escolher o tipo adequado de manifestação que pretende requerer; Selecionar em Órgão/Entidade – **SEFAZ-Secretaria de Estado da Fazenda**; preencher o formulário com o maior número de informações possível, com clareza e objetividade, clicar em enviar e anotar o número de registro do manifesto, que poderá ser consultado posteriormente no mesmo local, clicando em **Consulta Manifestação**, inserindo o número do protocolo anotado quando do cadastramento da manifestação.

9- Ao entrar em contato com a Ouvidoria Fazendária a identificação do manifestante é necessária?

Não. Entretanto, é importante a sua identificação caso haja necessidade de maiores informações acerca da manifestação.

10- Como a Ouvidoria Fazendária procede com as denúncias anônimas?

A Ouvidoria Fazendária trata as denúncias anônimas com prudência e discrição. O conteúdo dessas denúncias é encaminhado ao setor competente e submetido à apreciação. Havendo indícios de autoria e materialidade, **terá** prosseguimento, caso contrário, será arquivado.

11- Que garantias a Ouvidoria Fazendária assegura aos manifestantes?

A Ouvidoria Fazendária se ampara nos valores da ética e do respeito aos direitos do cidadão, fundamentando suas atividades na preservação do sigilo e anonimato, à critério do manifestante, quando solicitado no preenchimento do seu formulário.

12- O que a Ouvidoria Fazendária faz com minhas manifestações?

Ao receber a sua manifestação a Ouvidoria Fazendária irá registrá-la, encaminhá-la ao setor competente, acompanhará e cobrará respostas do setor, acompanhará as providências, dará o devido retorno ao interessado de forma ágil de acordo com os prazos estipulados, e quando necessário, sugerirá mudanças nos procedimentos da SEFAZ/GO.

É importante esclarecer que a manifestação deve ser um relato completo do assunto, com o maior número de informações possíveis (data, hora, local, pessoas envolvidas, provas materiais como fotos, vídeos, etc.) para que se possa viabilizar o seu correto encaminhamento.