

Setembro de 2023

# Orientações Gerais aos Usuários da Ouvidoria

Ouvidoria da Secretaria da  
Fazenda de Pernambuco

Elaboração: Rejane Vasconcelos

Colaboração: Maria de Fátima Caminha  
Eduardo Henrique do Amaral

Revisão: Leandro Estevam

Aprovado por: Harlan Nóbrega



---

# Sumário

---

- 05 — Apresentação**
- 06 — Quem somos?**
- 07 — Missão, Visão e Valores**
- 08 — Serviços**
- 09 — Formas de Atendimento**
- 10 — Formas de Atendimento:  
Manifestações de Ouvidoria**
- 13 — Formas de Atendimento: Pedido  
de Acesso à Informação**

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



---

# Sumário

---

- 16** — **Mecanismos de comunicação com o usuário e consulta das manifestações e Pedidos de acesso à informação**
  
- 18** — **Principais etapas para o processamento do serviço: Manifestações de Ouvidoria**
  
- 19** — **Principais etapas para o processamento do serviço: Pedidos de acesso à informação**
  
- 20** — **Manifestações de Ouvidoria: Sugestão**

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



---

# Sumário

---

- 22** — **Manifestações de Ouvidoria:  
Elogio**
- 24** — **Manifestações de Ouvidoria:  
Solicitação**
- 26** — **Manifestações de Ouvidoria:  
Reclamação**
- 28** — **Manifestações de Ouvidoria:  
Denúncia**
- 31** — **Pedido de Acesso à  
Informação**
- 33** — **Referências**

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Apresentação

O presente documento tem por objetivo divulgar orientações gerais aos usuários da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco - Sefaz-PE, disponibilizando a relação de serviços oferecidos, orientações sobre as formas de atendimento e as principais etapas para processamento do serviço.

Neste documento ainda é possível obter informações sobre os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso aos serviços, bem como o prazo máximo para resposta.

Este documento será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, em nosso sítio eletrônico.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Quem somos?

Criada em 04 de Agosto de 2000 pelo Decreto - Nº 22.537, a Ouvidoria da Secretaria da Fazenda de Pernambuco tem o objetivo de contribuir com o aumento do nível de qualidade da prestação dos Serviços Fazendários, possibilitando aos usuários exercer mecanismos de controle social.

A Ouvidoria é um canal direto e permanente de comunicação com o cidadão; ouvindo, registrando, analisando e encaminhando para o setor competente as demandas da sociedade. Além das demandas tradicionais, a ouvidoria lida com os Pedido de Acesso à Informação, respeitando o sigilo dos dados fiscais e demais dados sensíveis das solicitações.

A Ouvidoria também recebe comentários, críticas, denúncias, e sugestões sobre os atos e medidas do Governo Estadual e também sobre os serviços do Portal da Transparência.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Missão

Identificar oportunidades de melhoria dos serviços fazendários através das manifestações recebidas e auxiliar os demais órgãos da Secretaria da Fazenda na implantação das soluções necessárias, atuando no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados à sociedade.

# Visão

Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco, na defesa do interesse social.

# Valores

- Ética;
- Compromisso Social;
- Equidade;
- Qualidade;
- Transparência;
- Imparcialidade;
- Credibilidade;
- Empatia.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# SERVIÇOS

- MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:
  1. SUGESTÃO;
  2. ELOGIO;
  3. SOLICITAÇÃO;
  4. RECLAMAÇÃO;
  5. DENÚNCIA.
- PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA





# FORMAS DE ATENDIMENTO

O registro de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação junto à Ouvidoria da Secretaria da Fazenda podem ser realizadas das seguintes formas<sup>1</sup>:

- Pela internet (formulário de Ouvidoria);
- Pelo Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados), ou,
- Presencialmente.

## OBSERVAÇÃO:

1. Os pedidos de acesso à informação deverão ser registrados exclusivamente pela internet.
2. A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda não oferece serviços de orientação tributária. Os esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e legislação tributária são fornecidos pelo Telesefaz.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

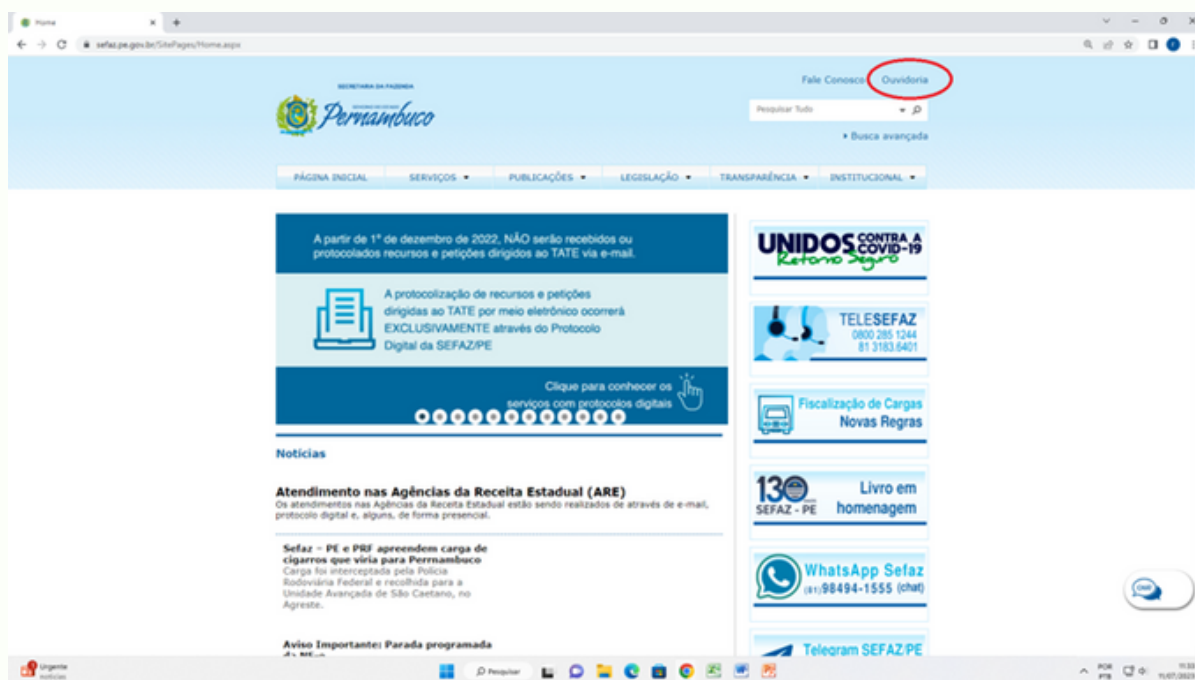


# FORMAS DE ATENDIMENTO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Para atendimento pela internet:

1. Acessar o site da Secretaria da Fazenda de Pernambuco.
2. Clicar no canto superior direito (conforme imagem abaixo).



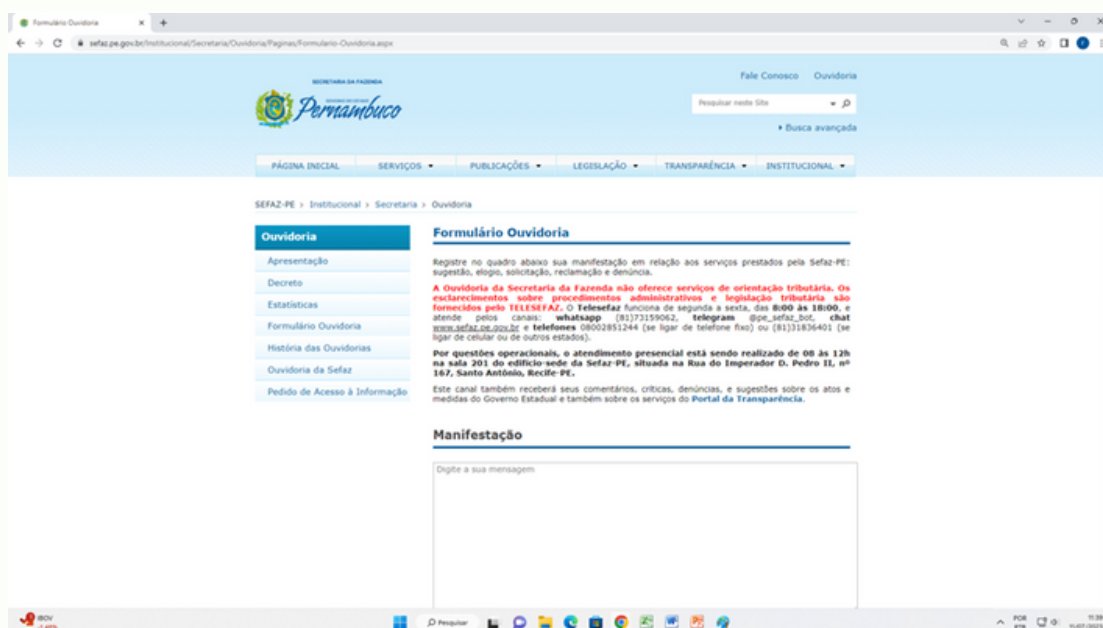
## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# FORMAS DE ATENDIMENTO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

3. Ao clicar em  o formulário abaixo ficará disponível para o registro da manifestação:



**Observação:** Por este formulário poderão ser registradas quaisquer das manifestações de ouvidoria (sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia).

**Importante:** Uma boa manifestação precisa descrever a situação de forma clara, incluindo detalhes como: datas, locais e fatos, e, se possível, documentos relevantes que auxiliem na comprovação dos fatos apresentados.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# FORMAS DE ATENDIMENTO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Para atendimento pelo telesefaz:

- O Telesefaz funciona de segunda a sexta, das 8:00 às 18:00, e atende pelos canais: whatsapp (81)73159062, telegram @pe\_sefaz\_bot, chat [www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br) e telefones 0800 285 1244 (se ligar de telefone fixo) ou (81)31836401 (se ligar de celular ou de outros estados).

**OBSERVAÇÃO:** A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda não oferece serviços de orientação tributária.

**Importante:** O canal oficial da Secretaria da Fazenda de Pernambuco para esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e legislação tributária é o [Telesefaz](#).

Para atendimento presencial:

- Comparecer à Secretaria da Fazenda de Pernambuco na Rua do Imperador Dom Pedro II, 167, Sala 201. Bairro de Santo Antônio. Recife – PE. CEP: 50.010-240, para registrar sua manifestação de ouvidoria.

**OBSERVAÇÃO:** Por questões operacionais, o atendimento presencial está sendo realizado de segunda à sexta de 08:00 às 12:00.

**OBSERVAÇÃO:** O prazo máximo para atendimento das manifestações de ouvidoria é de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

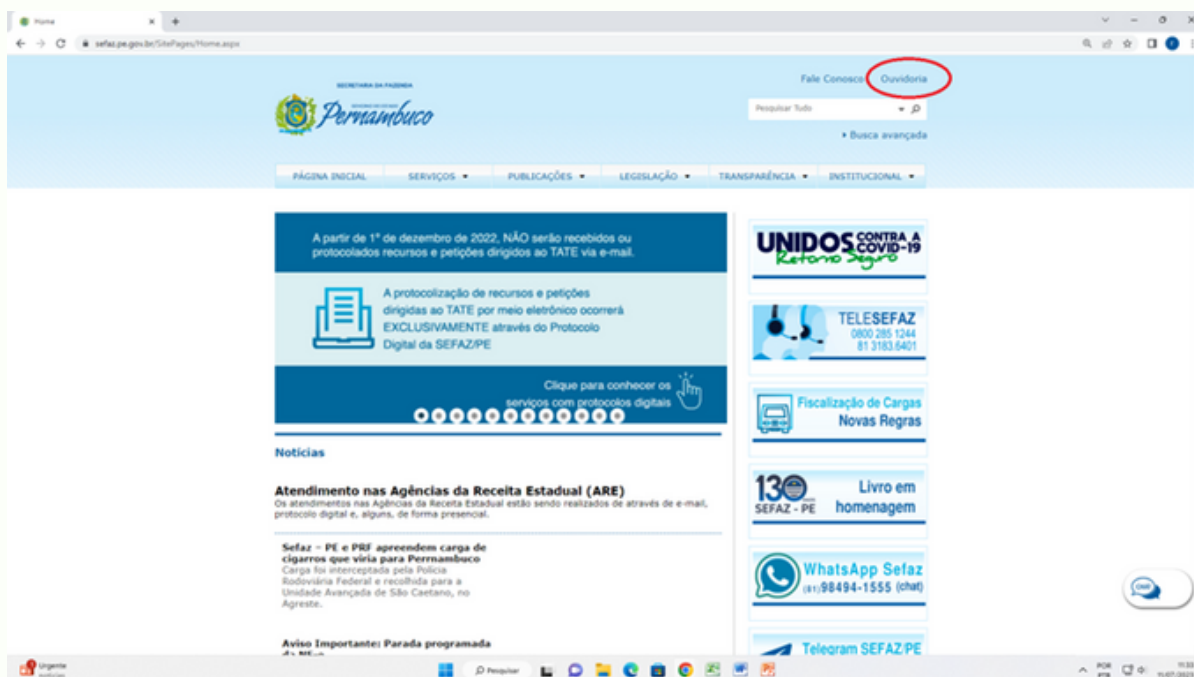


# FORMAS DE ATENDIMENTO

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Para registrar seu pedido de acesso à informação:

1. Acessar o site da Secretaria da Fazenda de Pernambuco.
2. Clicar no canto superior direito (conforme imagem abaixo).



3. Em seguida clicar em

Pedido de Acesso à Informação

conforme

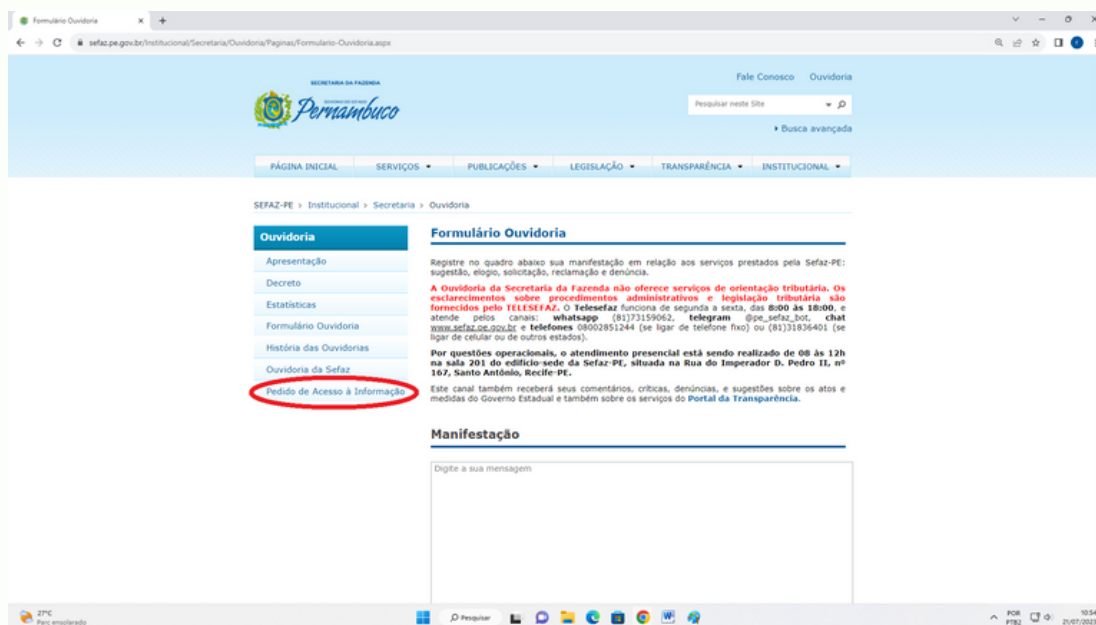
imagem à seguir.


## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

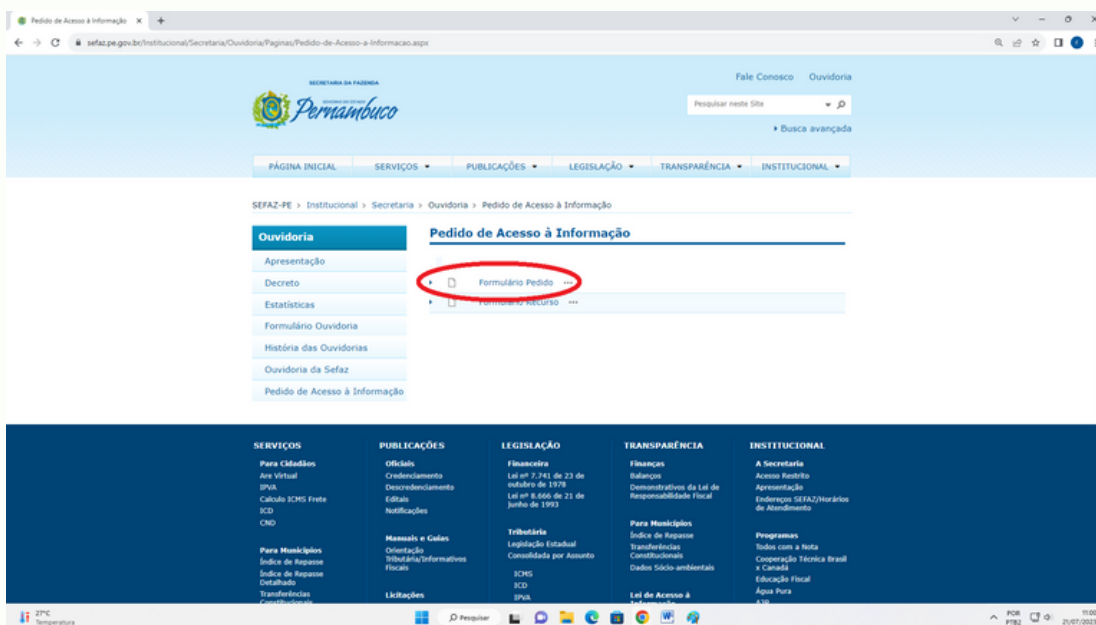


# FORMAS DE ATENDIMENTO

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



4. Em seguida clicar em  **Formulário Pedido** ... conforme imagem a seguir.



## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



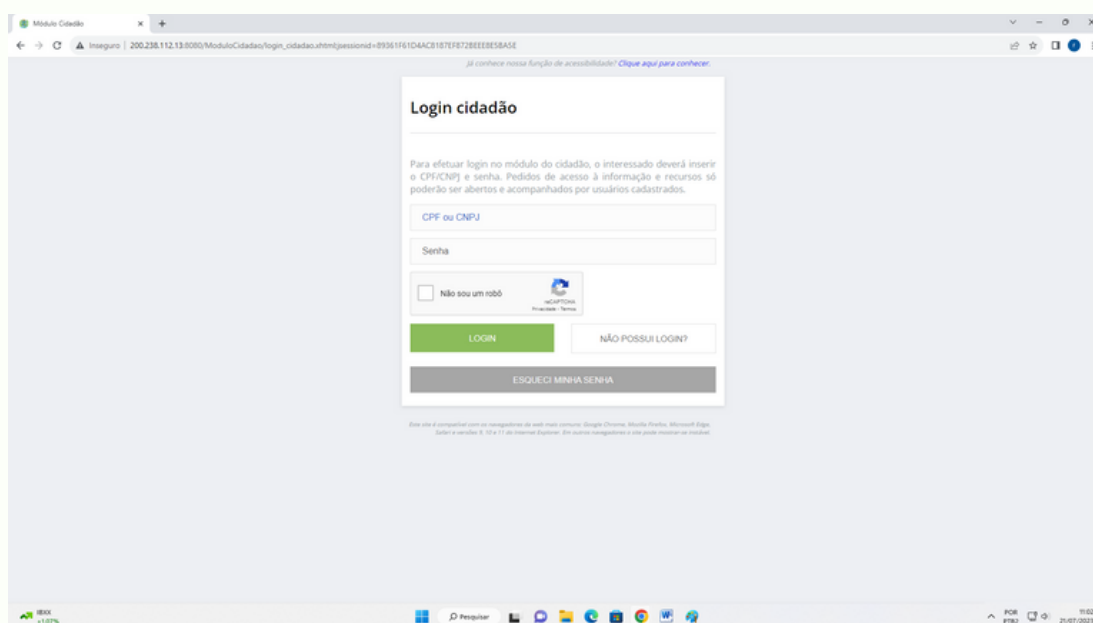
Secretaria  
da Fazenda



# FORMAS DE ATENDIMENTO

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO


5. O cidadão será direcionado para a página na qual deverá efetuar o login e registrar seu pedido de acesso a informação, conforme imagem abaixo:



A imagem mostra uma captura de tela de um navegador web acessando o sistema de acesso à informação. O título da página é "Login cidadão". O formulário contém os seguintes elementos:

- Um link de acessibilidade: "já conhece nossa função de acessibilidade? Clique aqui para conhecer".
- Um campo de texto para "CPF ou CNPJ".
- Um campo de texto para "Senha".
- Um campo de verificação "Não sou um robô" com um ícone de um robô e o texto "Clique aqui para aprender mais".
- Um botão verde "LOGIN".
- Um botão cinza "NÃO POSSUI LOGIN?".
- Um botão cinza "ESQUECI MINHA SENHA".

Na base da página, há uma barra de status do sistema operacional com o relógio mostrando 11:42 em 25/07/2023.

6. Caso o cidadão não possua login, deverá realizar o cadastro clicando em  antes do registro do pedido de acesso à informação.

**OBSERVAÇÃO:** Não sendo possível conceder o acesso IMEDIATO, a informação será fornecida em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



---

# Mecanismos de comunicação com o usuário e consulta das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação

## No caso de manifestações de Ouvidoria:

A Ouvidoria se comunica com o usuário através do e-mail informado no registro da manifestação (caso o usuário se identifique).

Desse modo:

- Após o registro da manifestação no sistema da Ouvidoria, será encaminhado ao usuário, um e-mail com a parcial do atendimento e o número do protocolo.
- Quando do retorno do setor responsável, será encaminhado um e-mail com o registro da resposta final para o usuário.
- Após o encaminhamento da resposta final ao usuário, a manifestação de ouvidoria será encerrada.

**IMPORTANTE:** Para que você possa acompanhar o andamento de sua manifestação de forma mais célere registre um e-mail no qual você tenha acesso.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA





---

# Mecanismos de comunicação com o usuário e consulta das manifestações e Pedidos de Acesso à Informação

**OBSERVAÇÃO:** Caso a manifestação seja anônima e o cidadão desejar obter informações sobre o seu andamento, deverá entrar em contato com o Telesefaz (0800 285 1244, se ligar de telefone fixo ou (81)3183-6401, se ligar de celular ou de outros estados) e informar os dados de data e hora do registro de sua manifestação.

## **No caso de Pedidos de acesso à informação:**

A Ouvidoria Geral do Estado (OGE), por ser a unidade administrativa que centraliza e monitora os pedidos de acesso a informação, poderá entrar em contato com o usuário, pelo e-mail cadastrado na solicitação de Pedido de acesso à informação, para solicitar maiores informações.

O usuário poderá acompanhar o andamento do referido pedido por meio do login e senha que utilizou para fazer o registro do seu Pedido de acesso à informação.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

## MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

- 1.Recebimento da Manifestação de Ouvidoria;
- 2.Tratamento da manifestação. Caso as informações sejam insuficientes, solicita-se complementação ao cidadão. Caso as informações sejam suficientes, segue-se para o passo 3;
- 3.Encaminhamento para o setor responsável pela demanda;
- 4.Encaminhamento de parcial da manifestação para o cidadão com o número do protocolo do atendimento;
- 5.Recebimento do retorno do setor responsável pela demanda;
- 6.Tratamento da resposta. Caso a resposta seja insuficiente, solicita-se complementação da resposta; Caso seja suficiente, encaminha-se a resposta final para o cidadão;
- 7.Encerramento da manifestação.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

- 1.Recebimento do Pedido de Acesso à Informação (PAI) através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE);
- 2.Análise preliminar do conteúdo do pedido;
- 3.Encaminhamento ao setor técnico competente com a devida requisição da informação solicitada, devendo a resposta ser fornecida no prazo de 20 dias corridos;
- 4.Recebimento da informação do setor técnico competente;
- 5.Análise da informação fornecida pelo setor técnico competente, no sentido de verificar se a informação contém algum dado que possa estar sujeito a sigilo fiscal;
- 6.Envio da informação à OGE.

No caso de recursos, tanto de 1ª como de 2ª instância:

- 1.Recebimento do recurso através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE);
- 2.Análise preliminar do conteúdo do recurso;
- 3.Encaminhamento à autoridade competente e ao setor técnico com a devida requisição da informação solicitada, devendo a resposta ser fornecida no prazo de 10 dias corridos;
- 4.Recebimento da informação do setor técnico competente;
- 5.Análise da informação fornecida pelo setor técnico competente, no sentido de verificar se a informação contém algum dado que possa estar sujeito a sigilo fiscal;
- 6.Envio da informação à OGE.

## ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## SUGESTÃO

Definição do Serviço:

- Proposta de melhoria de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

Requisitos básicos sugeridos\*:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.

\* É possível registrar a sugestão presencialmente sem necessidade de dispositivo com acesso à internet e e-mail, no entanto, caso o cidadão deseje receber um retorno, deverá comparecer presencialmente para recebimento de resposta, visto que não retornamos por telefone, apenas por e-mail.

Documentos necessários:

- Qualquer documento que ajude a embasar sua sugestão (caso julgue necessário).

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## SUGESTÃO

**Importante:** Detalhar ao máximo a sugestão encaminhada para que seja possível realização de estudo para implementação da sugestão.

Como solicitar:

- Pelo formulário de Ouvidoria (disponível em <<https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Formulario-Ouvidoria.aspx>>
- Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados)
- Presencialmente.

Quanto Custa?

- Gratuito.

Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro da manifestação.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- A depender da demanda.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## ELOGIO

Definição do Serviço:

- Demonstração de reconhecimento da atuação da Administração Pública Estadual, seus agentes e ações desenvolvidas.

Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

Requisitos básicos sugeridos\*:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.

\* É possível registrar o elogio presencialmente sem necessidade de dispositivo com acesso à internet e e-mail, no entanto, caso o cidadão deseje receber um retorno, deverá comparecer presencialmente para recebimento de resposta, visto que não retornamos por telefone, apenas por e-mail.

Documentos necessários:

- Qualquer documento que ajude a embasar seu elogio (caso julgue necessário).

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## ELOGIO

**Importante:** Caso o elogio seja a um servidor ou serviço, se possível, repassar as seguintes informações: data, hora, local onde o serviço foi prestado, além do nome do servidor para que possamos cientificá-lo do elogio.

Como solicitar:

- Pelo formulário de Ouvidoria (disponível em <https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Formulario-Ouvidoria.aspx>)
- Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados)
- Presencialmente.

Quanto Custa?

- Gratuito.

Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro da manifestação.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- A depender da demanda.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## SOLICITAÇÃO

### Definição do Serviço:

- Pedido de orientação ou comunicação a respeito dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, bem como requerimento de implementação de ações, procedimentos e projetos pelos referidos responsáveis.

### Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

### Requisitos básicos sugeridos\*:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.

\* É possível registrar a solicitação presencialmente sem necessidade de dispositivo com acesso à internet e e-mail, no entanto, caso o cidadão deseje receber um retorno, deverá comparecer presencialmente para recebimento de resposta, visto que não retornamos por telefone, apenas por e-mail.

### Documentos necessários:

- Qualquer documento que ajude a embasar sua solicitação, como, por exemplo: número de processos já abertos, comprovantes de pagamento, boletos, etc.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA





# Manifestações de Ouvidoria

## SOLICITAÇÃO

Como solicitar:

- Pelo formulário de Ouvidoria (disponível em <https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Formulario-Ouvidoria.aspx>)
- Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados)
- Presencialmente.

Quanto Custa?

- Gratuito.

Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro da manifestação.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- A depender da demanda.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## RECLAMAÇÃO

Definição do Serviço:

- Insatisfação relativa à atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como da prestação de serviço público estadual.

Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

Requisitos básicos sugeridos\*:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.

\* É possível registrar a reclamação presencialmente, sem necessidade de dispositivo com acesso à internet e e-mail, no entanto, caso o cidadão deseje receber um retorno, deverá comparecer presencialmente para recebimento de resposta, visto que não retornamos por telefone, apenas por e-mail.

Documentos necessários:

- Qualquer documento que ajude a embasar sua reclamação, como, por exemplo: número de processos já abertos, comprovantes de pagamento, boletos, etc.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## RECLAMAÇÃO

Como solicitar:

- Pelo formulário de Ouvidoria (disponível em <<https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Formulario-Ouvidoria.aspx>>
- Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados)
- Presencialmente.

Quanto Custa?

- Gratuito.

Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro da manifestação.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- A depender da demanda.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## DENÚNCIA

Definição do Serviço:

- Comunicação da prática de ato irregular na atuação do Poder Executivo, seus agentes, bem como referente à prestação de serviço público estadual.

Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

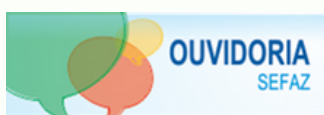
Requisitos básicos sugeridos\*:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.

\* É possível registrar a denúncia presencialmente ou por carta, sem necessidade de dispositivo com acesso à internet e e-mail, no entanto, caso o cidadão deseje receber um retorno, deverá comparecer presencialmente para recebimento de resposta, visto que não retornamos por telefone, apenas por e-mail.

**Importante:** Para que a denúncia seja considerada suficiente é necessário que as informações encaminhadas contribuam com a identificação do denunciado. Desse modo, são informações importantes para registro de denúncias: CPF ou CNPJ do denunciado, endereço completo da empresa denunciada, ponto de referência, outras informações que julgar necessário, etc.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Manifestações de Ouvidoria

## DENÚNCIA

**OBSERVAÇÃO:** Em geral, como as denúncias são anônimas, a Ouvidoria fica impossibilitada de retornar a resposta para o cidadão. Porém, todas as demandas, desde que apresentem conteúdo suficiente para identificar o responsável, são encaminhadas para o setor responsável para as devidas providências.

Documentos necessários:

- Qualquer documento que ajude a embasar sua denúncia, como, por exemplo (se houver): notas de balcão, comprovantes de pagamento, imagens do google com a localização da empresa denunciada, se for o caso, etc.

Como solicitar:

- Pelo formulário de Ouvidoria (disponível em <<https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Formulario-Ouvidoria.aspx>>
- Telesefaz: 0800 285 1244 (telefone convencional) ou 3183-6401 (telefone celular e outros Estados)
- Presencialmente.

Quanto Custa?

- Gratuito.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



---

# Manifestações de Ouvidoria

## DENÚNCIA

Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro da manifestação.

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- A depender da demanda.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Pedido de Acesso à Informação

Definição do Serviço:

- Pedido de acesso a informações públicas.

Público Alvo:

- Qualquer cidadão.

Requisitos básicos:

- Dispositivo com acesso à internet;
- E-mail para recebimento da resposta.
- Realizar cadastro no sistema.

**OBSERVAÇÃO:** São vedadas, por parte da Administração Pública, quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

**IMPORTANTE:** Descrever de forma clara e precisa quais informações públicas deseja ter acesso, delimitando um lapso temporal em relação às informações solicitadas.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA



# Pedido de Acesso à Informação

## Documentos necessários:

- Não há.

## Como solicitar:

- Pelo formulário de pedido de acesso à informação (disponível em <<https://www.sefaz.pe.gov.br/Institucional/Secretaria/Ouvidoria/Paginas/Pedido-de-Acesso-a-Informacao.aspx>>

## Quanto Custa?

- Gratuito.

## Prioridades de atendimento:

- Ordem de registro do Pedido de acesso à informação.

## Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Não sendo possível conceder o acesso IMEDIATO, a informação será fornecida em prazo não superior a 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA





## Referências

- BRASIL. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- PERNAMBUCO. Lei nº 16.420 de 17 de setembro de 2018. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.
- PERNAMBUCO. Decreto nº 48.659 de 13 de fevereiro de 2020. Regulamenta a Lei nº 16.420, de 17 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública estadual.
- Portaria SCGE nº 3, de 04 de fevereiro de 2022.
- Site: [www.sefaz.pe.gov.br](http://www.sefaz.pe.gov.br)

ORIENTAÇÕES GERAIS AOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

