

GUIA DA OUVIDORIA

da Sefaz-CE para
cidadãos
cearenses



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

OUVIDORIA SEFAZ-CE

Governador do Estado do Ceará
Elmano de Freitas

Vice-Governadora do Estado do Ceará
Jade Romero

Secretário da Fazenda do Estado do Ceará
Fabrício Gomes

Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria - Ascoi
Jurandir Gurgel

Elaboração Equipe Ascoi/Ouvidoria

Dulce Lucena
Elieuda Oliveira
Rejane Sales
Renata Campelo
Socorro Sousa

Diagramação
Ascom Sefaz-CE

● Apresentação -----	03
● O que é a Ouvidoria -----	04
● Perfil do(a) ouvidor(a), garantias para o cidadão -----	08
● Os caminhos do diálogo -----	10
- Tipos de manifestação -----	11
- Fluxo das Manifestações -----	13
- Como registrar manifestações -----	15
- Atendimento por videoconferência ----	15
- Reabertura de manifestação -----	17
● Servir ao público -----	18
- Resumo dos canais -----	19
- Base legal -----	20



APRESENTAÇÃO

Este guia foi feito para você, cidadã e cidadão, que quer entender melhor como funciona a Ouvidoria da Sefaz.

Aqui nós vamos responder a perguntas importantes: O que faz uma Ouvidoria? Como entrar em contato? Qual o prazo de resposta? E, principalmente, como podemos facilitar o diálogo entre você e a instituição?

Criamos este material para responder essas perguntas e atender ao que a sociedade precisa. A Sefaz tem o compromisso de sempre aperfeiçoar os seus trabalhos. Por isso, solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias são sempre bem-vindos. Nós recebemos e respondemos a essas demandas de forma simples, transparente e seguindo a lei.

Sua participação e seu olhar são ferramentas essenciais para transformar e melhorar a Sefaz. Contamos com você para nos ajudar a oferecer um serviço público mais rápido e eficiente, com transparência e cidadania.

Boa leitura!

O QUE É A **OUVIDORIA**?

Ouvidoria é um canal aberto para você se manifestar e fiscalizar os trabalhos do governo. É um espaço de participação, o que fortalece o controle social da gestão pública. Nossa principal função é ouvir o que você tem a dizer.

Por isso, tanto a Sefaz-CE como outros órgãos públicos têm ouvidorias para acolher as manifestações dos cidadãos. Ao receber sugestões, elogios, reclamações e denúncias, a Ouvidoria ajuda no controle de qualidade da instituição. Esse diálogo aberto permite melhorar os serviços públicos.



O que você nos diz ajuda a Sefaz a identificar pontos de correções, planejar melhorias e investir nas mudanças necessárias. É por meio da Ouvidoria que todo cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública, colaborando para construir uma sociedade melhor.

PARA QUE SERVE A **OUVIDORIA**?

Recebe manifestações dos cidadãos (ex. reclamações ou sugestões) para melhorar o serviço público.

Decreto Estadual n.º 33.485/2020

Art. 4º

I – ouvidoria: instância de participação e fomento ao controle social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, incluindo nesse rol as assessorias de controle interno e ouvidoria, nos órgãos e entidades que as possuírem.

Art. 16.

Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, à qual compete:

III - auxiliar na interlocução da instituição com a CGE, relativamente aos assuntos pertinentes a sua área de atuação;

QUEM PODE DEMANDAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA?

Todo e qualquer cidadão.

Decreto Estadual n.º 33.485/2020

Art. 18.

São usuários da Ouvidoria todos aqueles que utilizam ou que sejam, direta ou indiretamente, interessados nas políticas ou nos serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, sejam eles internos à Administração Pública, colaboradores em geral, ou externos, contemplando cidadãos, fornecedores e parceiros.



DETALHANDO OS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Decreto Estadual n.º 33.485/2020

Art. 7º

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa:

- Fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual;
- Com atuação ética, equânime e isenta;
- Por meio da escuta imparcial das partes envolvidas; Preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão, e;
- Oferecendo resposta conclusiva ao interessado no final do atendimento, que conterá decisão administrativa final acerca do caso apontado.

PERFIL DO(A) OUVIDOR(A), **GARANTIAS PARA O CIDADÃO**

Nossa equipe é capacitada para realizar as atividades de acolhimento e escuta ativa, agindo sempre com ética e garantindo o sigilo quando for preciso. Nosso foco é prestar um serviço que atenda bem à sociedade.

Além da capacidade técnica, o(a) ouvidor(a) também precisa apresentar boa articulação com as áreas da instituição e com o Sistema Estadual de Ouvidorias. Encontramos esse equilíbrio para facilitar o diálogo e contribuir para a satisfação da resposta. Conhecimento para gerir os processos e inteligência emocional para mediar os conflitos são características fundamentais nessa atividade. Afinal, estamos aqui para servir e fortalecer a cidadania.

A equipe da Ouvidoria trabalha com os seguintes princípios:

CIDADANIA **CONHECIMENTO**
EFICÁCIA **ÉTICA** **CONFIANÇA**
CELERIDADE **DISCRIÇÃO**
TRANSPARÊNCIA **CELERIDADE**

Decreto Estadual n.º 33.485/2020

Art. 8º

São Princípios do Sistema Estadual de Ouvidoria do Estado Ceará:

- I - representação dos interesses do cidadão;
- II - transparência, ética, imparcialidade, isenção, eficiência e celeridade no processo de análise e atendimento das manifestações;
- III - discricionariedade e sigilo;
- IV - tratamento e resposta efetiva das manifestações;
- V – busca pelo aperfeiçoamento do serviço público a partir da contribuição da sociedade;
- VI - fomento à participação do cidadão no planejamento, acompanhamento e controle das políticas e ações de governo e dos serviços públicos oferecidos.

OS CAMINHOS DO DIÁLOGO

No âmbito estadual, a plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/>) é o canal para registrar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Com isso, você pode acompanhar suas manifestações, garantindo a transparência das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Sefaz-CE.

Existe um prazo legal para as respostas serem elaboradas e, em seguida, disponibilizadas aos usuários. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE-CE) avalia periodicamente as outras ouvidorias estaduais, reforçando a excelência do serviço. Os indicadores utilizados incluem (dentre outros) a qualidade das respostas e o cumprimento do prazo estabelecido em lei.

Prazo legal de resposta às manifestações



20 dias corridos, prorrogável por mais 10

Os serviços da Ouvidoria são gratuitos e devem assegurar proteção ao manifestante, não sendo permitido a recusa de manifestações formuladas nos canais devidos. O cidadão, inclusive, não é obrigado

a revelar o que motivou o registro. As informações pessoais, como nome ou endereço, são resguardadas nos termos da legislação.

Após registro e análise, as manifestações são encaminhadas à gestão da Sefaz-CE. Isso motiva a correção de eventuais irregularidades, fomentando a melhoria de processos e o aprimoramento de serviços.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

SUGESTÃO

É sua proposta de ideia para melhorar um serviço que já existe, ou mesmo criar um novo.

A lei define como: “Proposição de ideia ou formulação de proposta de uma nova política ou serviço público ou aprimoramento de um já existente”.

Fonte (art. 19, inciso I do Decreto Estadual n.º 33.485/2020)

SOLICITAÇÃO

É um pedido para o poder público tomar alguma ação mais específica.

A lei define como: “Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública ou prestador responsável pela política ou prestação de um serviço público”.

Fonte (art. 19, inciso III do Decreto Estadual n.º 33.485/2020)

ELOGIO

É quando você quer demonstrar sua satisfação com um serviço ou atendimento recebido.

A lei define como: “Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido”.

Fonte (art. 19, inciso II do Decreto Estadual n.º 33.485/2020)

Observação - o elogio feito a um servidor é enviado para ele, para o seu gestor imediato e para a gestão superior da Sefaz. O órgão também pode divulgar o elogio em seus canais internos de comunicação.

RECLAMAÇÃO

É quando você quer demonstrar sua insatisfação com um serviço ou atendimento recebido.

A lei define como: “Demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público”.

Fonte (art. 19, inciso IV do Decreto Estadual n.º 33.485/2020)

DENÚNCIA

É o relato de algo que parece ilegal ou irregular e que precisa de uma ação dos órgãos de apuração.

A lei define como: “Relato de ato ilícito ou irregular, cuja resolução depende da atuação dos órgão apuratórios competentes”.

Fonte (art. 19, inciso V do Decreto Estadual n.º 33.485/2020)

Obs.) Existem duas formas de denúncia:

Denúncia contra o Estado – “Ato cometido por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarretam algum dano para o estado ou para o serviço público”.

Exemplo – Cobrança de valores, para benefício próprio, sem previsão legal.

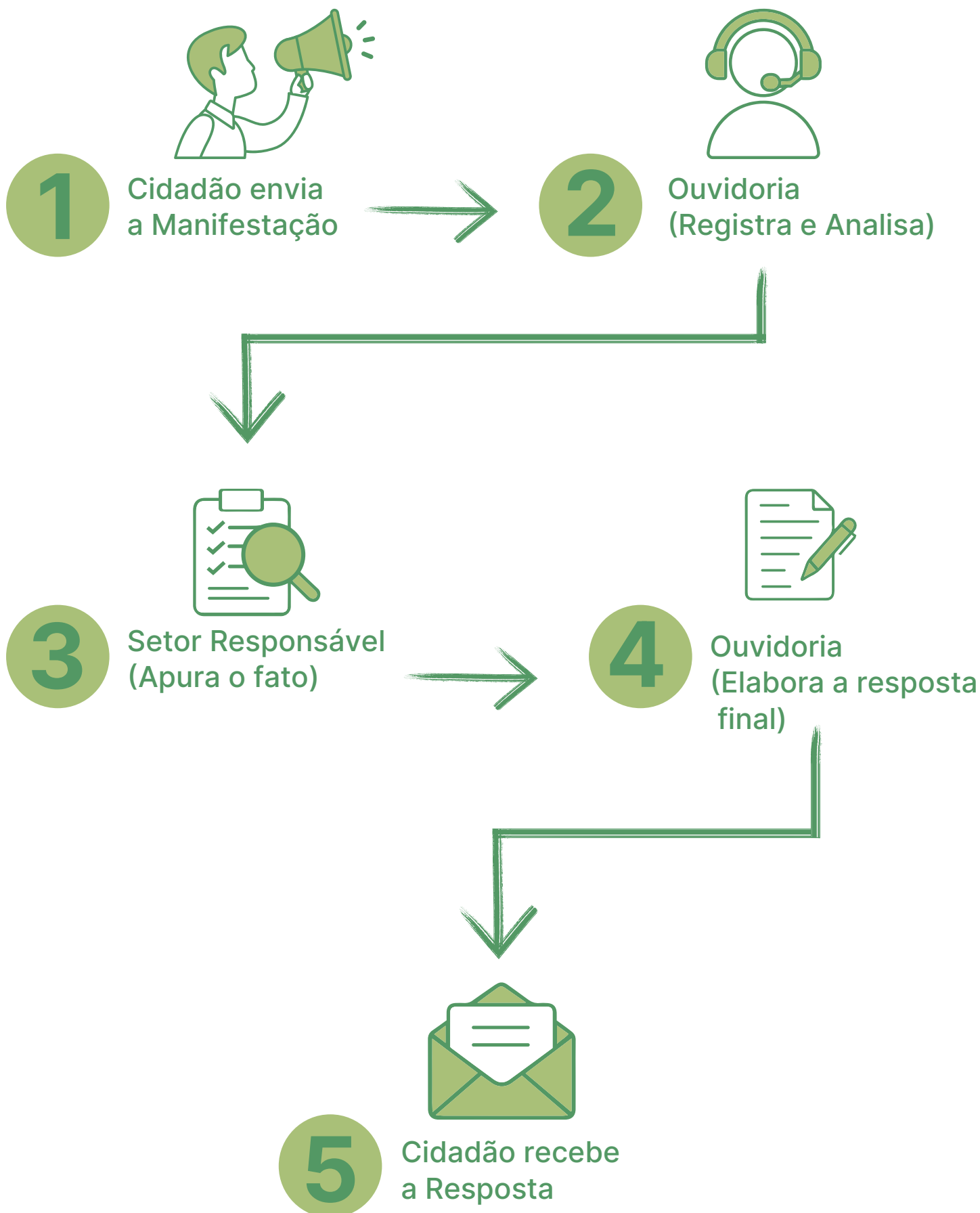
Denúncia para o Estado – Ato cometido por pessoa física ou jurídica que não possuam vínculo com o estado e que necessite de atuação do poder de polícia do estado para resolução de danos causados a terceiros.

Exemplo – Sonegação de Impostos cometida por empresa.

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

1	RECEBIMENTO E REGISTRO	Quando você envia uma manifestação pelos canais oficiais, a Ouvidoria a recebe e faz um registro formal. Você recebe um número de protocolo para poder acompanhar todo o andamento do processo.
2	ANÁLISE INICIAL (TRIAGEM)	A equipe da Ouvidoria faz uma primeira análise da manifestação. Nesta etapa, eles verificam se as informações estão evidentes e se a demanda é de competência da Sefaz. Se não for, deve-se orientar a qual órgão dirigi-la.
3	ENCAMINHAMENTO PARA O SETOR RESPONSÁVEL	Após a triagem, a Ouvidoria atua como uma ponte: ela encaminha sua manifestação para o setor diretamente responsável pelo assunto.
4	APURAÇÃO E RESPOSTA TÉCNICA	O setor responsável recebe a demanda, apura os fatos, analisa a situação e prepara uma resposta técnica e objetiva. Essa resposta é então enviada de volta para a Ouvidoria.
5	RESPOSTA FINAL AO CIDADÃO	A Ouvidoria recebe a resposta técnica, faz a análise e elabora a comunicação final para você. A linguagem deve ser compreensível, objetiva e respeitosa.
6	ENCERRAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	Após a resposta final, a Ouvidoria considera a manifestação como concluída e arquivava o processo.

Resumo Visual:



COMO REGISTRAR MANIFESTAÇÕES

Para registrar sua manifestação, siga as instruções a seguir:



- 1.** Acesse a plataforma Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/>);
- 2.** Clique no campo OUVIDORIA > > NOVA MANIFESTAÇÃO;
- 3.** Você pode se identificar ou optar pelo anonimato;
- 4.** Registre sua manifestação, classificando-a e informando o órgão para o qual se dirige;
- 5.** Acompanhe o encaminhamento e a resposta da manifestação por meio do Número de Protocolo gerado no registro.

Obs. Caso opte pelo login de perfil, suas informações ficam salvas e você já vai direto para o campo OUVIDORIA em futuros acessos.

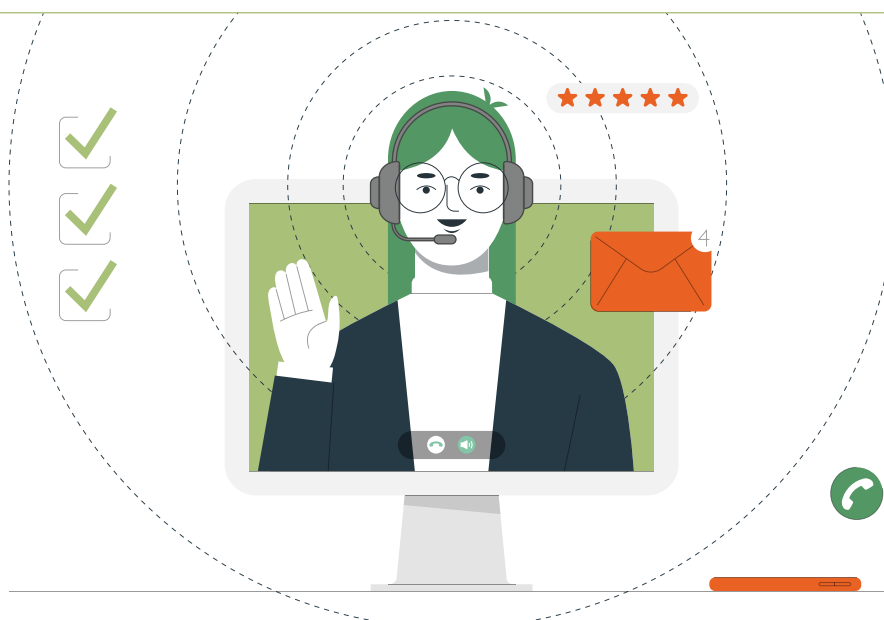
ATENDIMENTO POR VIDEOCONFERÊNCIA

Pensando na satisfação e comodidade do cidadão, a Ouvidoria da Sefaz passou a disponibilizar mais um canal de atendimento – as

videoconferências. O recurso digital permite ao cidadão mais comodidade. Com isso é possível conversar por videochamada com a equipe da Ouvidoria, o que também facilita o registro e acompanhamento das manifestações.

Como agendar uma videoconferência ou atendimento presencial:

1. Acesse o site da Sefaz-CE (<https://www.sefaz.ce.gov.br/>);
2. Clique no campo Portal de Serviços;
3. Deslize a barra para baixo e encontre o campo Serviço;
4. Clique no quadro Agendar Atendimento - Presencial/Online;
5. Clique no botão Solicitar;
6. Preencha os dados solicitados e agende o atendimento nos dias e horários disponíveis.



REABERTURA DE MANIFESTAÇÃO

Se você achar que a resposta da sua manifestação foi incompleta ou se precisar adicionar uma nova informação que ficou faltando, é possível reabri-la. Você pode fazer isso usando o mesmo número de protocolo.

Como reabrir uma manifestação:

1. Acesse o site da Sefaz-CE (<https://www.sefaz.ce.gov.br/>);
2. Localize a manifestação: utilize o mesmo **número do protocolo** e **senha** da manifestação para acessar o registro;
3. Realize o procedimento de reabertura;
4. Insira informações adicionais ou complementares relacionadas à situação, caso necessário;
5. Realize o acompanhamento: a manifestação reaberta será tratada pela Ouvidoria e poderá ser consultada pela pessoa demandante por meio da plataforma Ceará Transparente.

SERVIR AO PÚBLICO

Esperamos que este Guia da Ouvidoria da Sefaz seja útil a você e que as informações contidas nele possam ajudar na compreensão dos nossos processos, prazos e serviços disponíveis. Afinal, é importante entender o papel da Ouvidoria como mediadora do diálogo entre cidadãos e os órgãos públicos do Governo.

Estamos à disposição para informar, orientar e ajudar os cidadãos cearenses a garantir seus direitos. Trabalhamos por um serviço público ágil, ético, eficiente e de qualidade.

Existimos para o bem servir à sociedade cearense.

Este é o nosso compromisso! Contem conosco!



RESUMO DOS CANAIS



Ceará Transparente

(<https://cearatr transparente.ce.gov.br>)



Site da Sefaz

(www.sefaz.ce.gov.br/acesso-a-informacao)



E-mail

(ouvidoria@sefaz.ce.gov.br)



Telefone

(85) 3108 - 0333



Central de Atendimento ao Cidadão

Telefone: 155 (ligação gratuita)

E-mail: ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br



Presencialmente

Av. Alberto Nepomuceno, n.º 02 – Centro, Fortaleza, CE

BASE LEGAL

Lei Nacional n.º 13.460/2017

Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos

Lei Nacional n.º 13.709/2017

Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Lei Nacional n.º 12.527/2011

Acesso à informação

Decreto Estadual n.º 33.485/2020

Sistema de Ouvidoria

Decreto Estadual n.º 35.925/2024

Ouvidoria da Mulher

Instrução Normativa CGE n.º 01/2020

Normas para Ouvidorias Setoriais

Instrução Normativa CGE n.º 02/2023

Procedimentos critérios para o encaminhamento de denúncias



GUIA DA OUVIDORIA

da Sefaz-CE para
**cidadãos
cearenses**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA FAZENDA