

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

ANO: 2023

Período: 01/01/2023 a 31/12/2023

1 - EXPEDIENTE

Direção Superior:

Fabrizio Gomes Santos
Secretário da Fazenda

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Márcio Cardial Queiroz da Silva
Secretário Executivo do Tesouro Estadual e Metas Fiscais

Guilherme Franca Moraes
Secretário Executivo do Planejamento e Gestão Interna

Jurandir Gurgel Gondim Filho
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Equipe Ouvidoria:

Elieuda Oliveira do Nascimento
Kleber Junio Silveira
Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues
Renata Barros Campelo

2 - INTRODUÇÃO

O Relatório de Gestão de Ouvidoria é uma determinação prevista no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e também na Lei Nacional nº 13.460/2017 e tem por objetivo apresentar de modo panorâmico as atividades da Ouvidoria da SEFAZ durante o período de 2023, tendo por base as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente e expondo a realidade do ponto de vista quantitativo e qualitativo por meio de dados estatísticos, providências adotadas e sugestões de melhorias.

A sistemática de ações da Ouvidoria tem como missão principal assegurar o direito a cidadania e a transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, com transparência e cortesia. Nesse sentido, pode contribuir para uma administração tributária moderna e mais eficiente, que tende cada vez mais pautar suas ações na transparência e confiança com os contribuintes. Uma relação mais cooperativa e menos coercitiva, com ações dirigidas a estimular o cumprimento de normas tributárias de uma forma mais eficiente, legítima e antecipada e com um atendimento mais transparente e efetivo, beneficiando aqueles que tem um comportamento correto junto ao fisco, além de contribuir para promoção da cidadania fiscal.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SEFAZ busca consolidar o relacionamento com sociedade por meio de estratégias de atendimento e contribuindo com o planejamento e a gestão da Secretaria da Fazenda, efetivando a **VISÃO** institucional de construir um ambiente fiscal sólido, transparente e justo para o desenvolvimento social e ambiental do Estado e a **MISSÃO** de melhorar a vida das pessoas, arrecadando com justiça e gerindo com excelência os recursos financeiros da sociedade. Nesta perspectiva, nossa Ouvidoria atua como facilitadora desse relacionamento de confiança entre fisco e sociedade.

3 - PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2022)

Em 2022, a Ouvidoria apontou as seguintes melhorias para os serviços da SEFAZ: maior atenção para respostas com foco no assunto da manifestação, melhorar atendimento telefônico e agilizar os processos de ITCD.

As manifestações foram respondidas em sua maioria focando o assunto. Mas o atendimento telefônico e a agilidade nos processos de ITCD ficou a desejar por motivos diversos.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2022 da CGE não apresentou recomendações, mas expôs as seguintes orientações para a setorial SEFAZ:

ORIENTAÇÃO: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

PROVIDENCIA: Para melhorar a índice de satisfação, a Ouvidoria investiu na qualidade da resposta dada ao manifestante, com foco na clareza e assunto registrado.

ORIENTAÇÃO: Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das denúncias respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020 e com a Portaria nº 52/2020.

PROVIDENCIA: A Ouvidoria fez planilha com as manifestações tipo denúncia para monitoramento do prazo de resposta, efetuando cobrança da área responsável acerca do resultado da ação fiscal para conclusão da manifestação.

ORIENTAÇÃO: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços com significância estatística do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na LEI 13.460/2017

PROVIDENCIA: Foi efetuado pesquisa de satisfação junto ao usuário para o serviço de agendamento virtual, cujo resultado foi disponibilizado no site www.sefaz.ce.gov.br

4 - OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Dados estatísticos do sistema Ceará Transparente em 05/01/2023, referente ao período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

4.1 - Total de manifestações do período

ANUAL

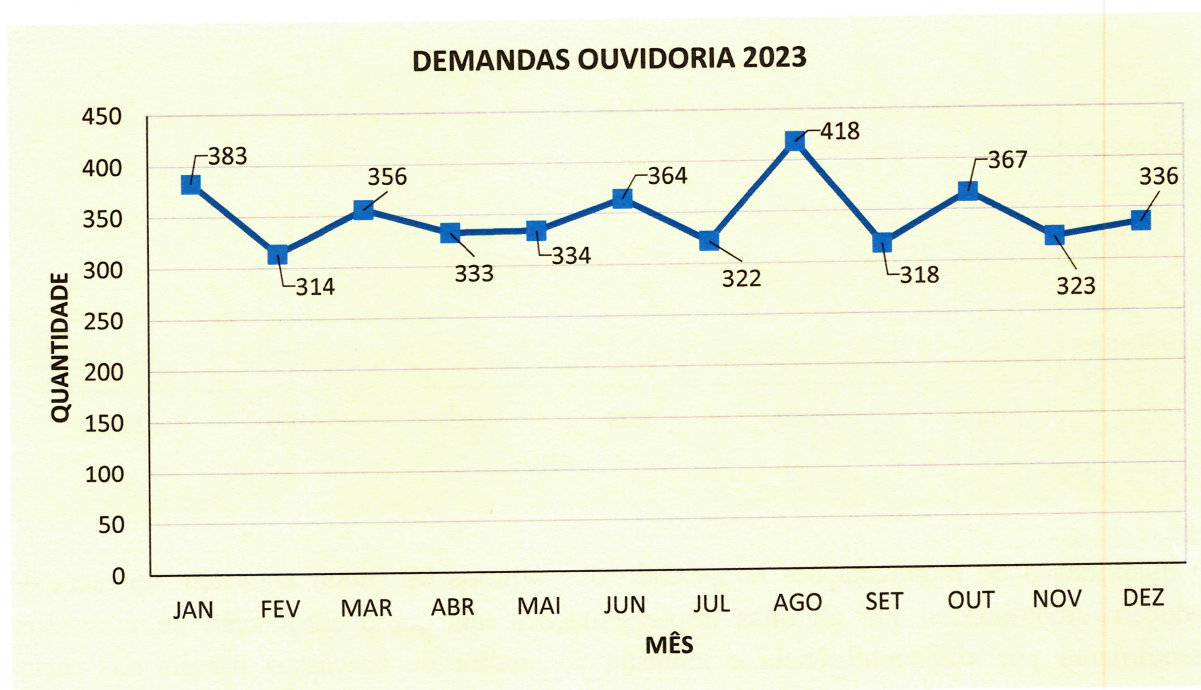
2018	2019	2020	2021	2022	2023
5221	5077	5012	5487	4698	4168

Foram implementadas ações como atendimento virtual, fácil acesso ao pedido de isenção de IPVA, ferramenta de acompanhamento de notas fiscais, disponibilidade da nota fácil, pagamento por PIX. Tais implementações impactaram na redução de registros em 2023.

MENSAL

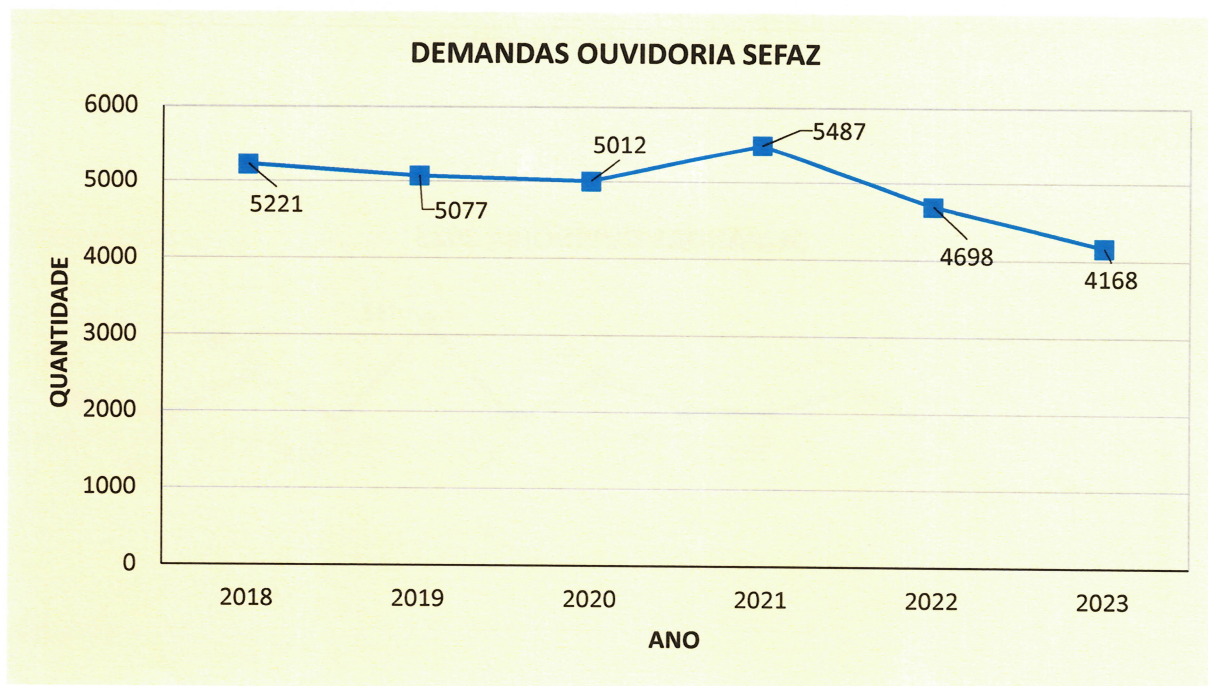
JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
383	314	356	333	334	364	322	418	318	367	323	336

GRÁFICO



Os processos de correção de selo referente aos serviços de mercadoria no trânsito de mercadoria foi o assunto mais demandado em 2023, inclusive com maior registro no mês de agosto.

GRÁFICO



O quantitativo de manifestações no período dos últimos 02 (dois) anos têm apresentado redução. Acreditamos que algumas implementações tais como automação de processos, atendimento por videoconferência e inclusão de análise de processos tramita nas metas individuais dos servidores, tenham impactado na quantidade de registros no sistema Ceará Transparente.

4.2 – Manifestações por Meio de entrada

Meio de entrada	2022	2023	Variação % (+) (-)
Telefone 155	734	459	-37,46
Telefone	1	130	+12,90
Internet	3178	3049	-4,05
Presencial	3	6	+100
E-mail	731	300	-58,96
Facebook	1	0	-1
Carta	0	0	0
Reclame Aqui	18	23	+27,77
Consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	0	3	+300
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de Sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará App	32	17	-46,87
Whatsapp	0	1	+100
Google Ferramentas	0	0	0
Atendimento Virtual	0	138	+138
Cidadão on-line – chat	0	138	+138
Cidadão on-line- Telegram	0	2	+200

Embora tenha ocorrido redução na quantidade de registros em 2023 em comparação com 2022, o telefone 155, e-mail e internet foram os meios mais procurados.

4.3 – Manifestações por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2022	2023	Variação % (+) (-)
Reclamação	1864	1558	-16,41
Denúncia	524	527	+0,57
Elogio	67	42	-37,31
Sugestão	24	17	-29,16
Solicitação	2219	2024	-8,78

Mesmo apresentando variação negativa de 8,78%, em relação ao ano anterior, as manifestações classificadas como SOLICITAÇÃO foram em maior número em 2023. As solicitações apresentaram maior registros para os seguintes assuntos: Correção de notas fiscais, orientações para os serviços e análise dos processos TRAMITA.

4.4 – Manifestações por Tipo/ Assunto (maior demanda)

TIPOS	ASSUNTO	TOTAL
Reclamação	Serviço de fiscalização no trânsito de mercadoria	261
	Tramitação de processos fiscais	114
	IPVA	98
Solicitação	Serviço de fiscalização no trânsito de mercadoria	505
	Orientações sobre prestação dos serviços	318
	Tramitação de processos fiscais	106
Denúncia	Serviço de fiscalização de empresa	486
	Programa Sua Nota Tem Valor	4
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	3
Sugestão	Estrutura e funcionamento de postos fiscais/CEXATS	3
	Programa Sua Nota Tem Valor	3
Elogio	Servidor/ colaborador	36
	Serviços prestados	6

No quadro tipologia/assunto é possível visualizar o assunto “serviço de fiscalização no trânsito de mercadoria” como destaque nas reclamações e solicitações. Ao registrar a manifestação, o interessado poderá fazer uma reclamação ou solicitação para um mesmo serviço.

4.5- Manifestações por assunto/sub-assunto (maior demanda)

ASSUNTO	SUB-ASSUNTO	TOTAL
Serviço de mercadoria em trânsito	Correção de nota fiscal	766
	Mercadoria retida	153
	Regularização da mercadoria	125
Serviço de fiscalização de empresa	Sonegação fiscal	483
	Selo fiscal de controle da água	29
	Extravio de documentos fiscais	3
Tramitação de processos fiscais	Demora na análise	220
	Processo de restituição	117
	Processo parecer tributário	62
IPVA	Regularização da situação	153
	Baixa de pagamento	97
	Restituição	66
ITCD	Pedido de cálculo	100
	Demora na análise	85
	Solicitação de procedimentos	33

O serviço de correção de selo de notas fiscal tem apresentado maior demanda em 2023. O contribuinte faz essa solicitação ao perceber o valor do imposto gerado e a correção será permitida somente com a alteração no selo da nota, cujo serviço é solicitado por meio de processo e direcionado à equipe da CEFIT (Célula de Fiscalização no Trânsito).

Outro assunto que chama a atenção é solicitação de fiscalização de empresa onde o manifestante aponta sonegação fiscal, em sua maioria para sonegação de documento fiscal no momento da compra de mercadoria.

A demora na análise dos processos TRAMITA é outra situação que tem causado grande demanda de registros no sistema Ceará Transparente, visto que a quantidade de servidores não é suficiente para atender a grande demanda de processos.

4.6- Manifestações por Tipo Serviços

Tipo de serviço	Quantidade
Acesso Caixa Postal Eletrônica (CP-e)	1
Alteração de Registro de Notas Fiscais em Operação Interestadual	3
Alteração no Cadastro Geral da Fazenda - CGF	3
Baixa da Inscrição no Cadastro Geral da Fazenda (CGF)	1
Cadastro Produtor Rural no Cadastro Geral da Fazenda	1
Calculo do ITCD na Separação, Divórcio Judicial ou Consensual	1
Exclusão de Regime Especial de Fiscalização e Controle	1
ITCD, Inventário, Arrolamento, Alvará, Partilha, Processo Judicial	1
ITCD - Testamento	1
Liberação de Mercadoria Retida em Trânsito	9
NÃO SE APLICA	4138
Programa Sua Nota Tem Valor	5
Realização da Inscrição Estadual no Cadastro Geral da Fazenda	2
	1

A classificação não foi efetuada em sua totalidade de acordo com a Carta de Serviços, apresentando distorções quanto a estatística, expondo maior quantidade para a opção não se aplica.

4.7 – Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela: Programas Orçamentários

Programa Orçamentário	Quantidade
Gestão Administrativa do Ceará	4168

Em 2023, todas as manifestações foram classificadas para o Programa Orçamentário gestão administrativa do Ceará, visto que as manifestações foram relacionadas à área administrativa financeira.

4.8 – Manifestações por Unidades Internas

Tabela: Unidades Internas (maior demanda)

Unidades	Total
ASCOI/OUVIDORIA	1179
COFIT	1155
COATE	925
COART	393
COTRI	123
COMFI	119

A maior demanda foi direcionada para a Ouvidoria e para a COFIT. A Ouvidoria foi em virtude do controle das denúncias e respostas tempestivas com base em orientações e esclarecimentos acerca de serviços da SEFAZ. A COFIT foi os processos de correção de notas e esclarecimentos sobre mercadorias retidas em postos fiscais.

4.9 – Manifestações por Municípios de Ocorrência

Tabela: Municípios (maior demanda)

Municípios	2022	2023
Fortaleza	1537	1532
São Paulo	115	106
Juazeiro do Norte	116	94
Maracanaú	51	55
Caucaia	39	45

Fortaleza é o município com maior representatividade pela concentração de profissionais da área contábil e atividade comercial do Estado do Ceará.

5 – INDICADORES DA OUVIDORIA

Os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da CGE são:

- Índice de Manifestações Respondidas no Prazo: Índice: 94%
- índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria: Índice: 67%

5.1- Resolubilidade das Manifestações

O prazo das manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

Tabela: Resolubilidade/ Detalhamento por Situação

Situação	2022	2023
Total de Manifestações Finalizadas no Prazo	4697	4168
Total de Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	1	0
Total de Manifestações Pendentes no Prazo	0	0
Total de Manifestações Pendentes Fora do Prazo	0	0
Total	4698	4168

Tabela: Índice de Resolubilidade (%)

Situação	2022	2023
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,98%	100%
Manifestações Finalizadas Fora do Prazo	0,02%	zero

O índice de resolubilidade de 2023 foi melhor do que 2022, pois todas as manifestações foram respondidas no prazo previsto no Decreto 33.485/2020, contabilizando um total de 100% de resposta. Esse percentual ultrapassou o índice de 94% estipulado pela CGE para o período de 2023. O monitoramento diário das respostas juntos as áreas internas foi uma das ações da Ouvidoria que mais contribuiu para o alcance desse resultado.

IMPORTANTE

5.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade quanto ao prazo de resposta

- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de respostas
- As questões mais simples foram respondidas pela Ouvidoria
- As questões mais complexas foram plenamente justificadas, abordando orientações quanto aos serviços

5.1.2 – Tempo médio de Resposta

Tabela: Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta 2022	5.0 dias
Tempo médio de resposta 2023	4.55 dias

Em 2023 houve uma pequena redução no tempo médio de resposta em relação a 2022. A Ouvidoria da SEFAZ procurou responder ao manifestante no menor espaço de tempo possível.

5.2 – Satisfação dos usuários da Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado a Satisfação do cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída a meta de **67%**.

Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet, por meio da Plataforma Ceará Transparente, para o cidadão respondê-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse pela Central de Atendimento 155.

5.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

Indicador de Satisfação instituído pela CGE: 67%

A pesquisa de satisfação é respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 em cada uma das 4 perguntas do questionário (A, B, C D).

O indicador é calculado a partir da quantidade das médias das perguntas A, B, C, e D igual ou superior a 4, nas manifestações que tiveram a pesquisa de satisfação respondida no período de 01/01/2023 à 31/12/2023.

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

A. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento	3,86
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,92
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,06
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,53
Média	3,84

Índice de Satisfação obtido em 2023: 64,00%

IMPORTANTE

Embora a Ouvidoria Setorial tenha procurado atender a satisfação dos usuários, o índice de 64% não atingiu a meta de 67% instituída pela CGE.

A avaliação tem por base a resposta recebida pelo usuário, que muitas vezes não vai ao encontro dos seus interesses, seja pela demora na análise dos processos, complexidade da legislação, discordância com a previsão legal para materialidade das denúncias, resultado do serviço recebido, postura inadequada no atendimento, etc.

5.2.2 – Ações a serem implementadas para melhoria do índice de satisfação

- Observar a avaliação efetuada pelo usuário para a resposta recebida por meio do Ceará Transparente
- Apresentar a avaliação efetuada pelo usuário para o gestor da área responsável
- Verificar se a resposta emitida pela área interna apresenta os devidos esclarecimentos ou justificativas sobre o serviço.
- Disseminar o papel da Ouvidoria junto as áreas internas

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

5.2.3- Total de respondentes

ANO	Total de manifestações registradas	Total de pesquisas respondidas	Representação da amostra
2022	4698	624	13,36%
2023	4168	500	11,99%

Embora o índice apresentado não seja expressivo para comparação e avaliação dos serviços, a participação do cidadão ao avaliar o serviço recebido é de grande importância para a melhoria dos serviços prestados.

5.2.4- Índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,80
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,83
Índice de Expectativa:	0,79%

A expectativa de 0,79% apresenta uma pequena superação entre o resultado do antes e depois do atendimento do serviço de Ouvidoria.

6- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDENCIAS

6.1 – Motivos das manifestações

O manifestante procura os serviços de Ouvidoria quando tem dificuldade de atendimento na área interna responsável, especialmente quando existe demora na homologação dos processos os quais são distribuídos aos fiscais analistas que seguem a ordem cronológica para atender, lembrando que a distribuição dos processos vai depender do contingente de servidores disponíveis, do quantitativo de processos gerados e da complexidade dos mesmos. Tais condições irão interferir diretamente no prazo de conclusão, podendo abreviar ou fazer demorar um pouco mais a análise e finalizações dos mesmos. Mas o contribuinte tem pressa para ser atendido, porém desconhece as dificuldades do serviço público, recorrendo a Ouvidoria para dar celeridade no atendimento.

6.2- Análise dos pontos recorrentes

Em 2023 a maior recorrência nas reclamações e solicitações foi o serviço de mercadoria no trânsito de mercadoria, especificamente para os processos de correção de selagem de notas fiscais. Quando o contribuinte percebe erro na cobrança do imposto, de imediato solicita a correção do selo por meio de processo TRAMITA. Ocorre que a quantidade de servidores não é suficiente para atender a grande demanda de processos recebidos diariamente, causando demora no atendimento dos processos e motivando registros no Ceará Transparente para a Ouvidoria.

6.3- Providências adotadas pelo órgão/ entidade quanto às principais manifestações apresentadas

- Foi disponibilizado por meio da “Plataforma Acesso ao Cidadão” acesso ao pedido de isenção de IPVA e ICMS para taxistas, mototaxistas e pessoas com deficiência (PCDs) sem a necessidade do certificado digital no site da SEFAZ.
- Foi colocado a disposição dos contribuintes o Documento de Arrecadação (DAE) Automático. A iniciativa dispensa o preenchimento de dados na emissão do DAE referente a pagamentos ICMS, evitando a ocorrência de erros.
- Foi instituída força-tarefa para resolução de pendências dos processos de ITCD. O mutirão interno vislumbrou agilidade e resolubilidade no atendimento desse serviço.

- Implantação do processo instantâneos de pagamentos de impostos e taxas por meio PIX, reduzindo custos para o Estado, trazendo mais facilidade e agilidade para o cidadão.
- Foi lançado o atendimento ágil por meio do Portal de Serviços aos contribuintes. O aprimoramento do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) permitiu ao usuário acesso à ferramenta de assistente virtual no site ou WhatsApp, com respostas mais rápidas e interação 24 horas por dia.
- Disponibilidade da Nota Fiscal Fácil (NFF). Ferramenta inovadora que simplifica o processo de emissão de Conhecimento de Transporte Eletrônico (CTe) e do Manifesto Eletrônico de Documentos Fiscais (MDFe) proporcionando praticidade e agilidade nas obrigações Tributárias.
- Implantação da Programação de Aplicativos (API) das transportadoras. A ferramenta tem por objetivo facilitar a comunicação entre Secretaria da Fazenda e as transportadoras, viabilizando melhor acompanhamento dos documentos fiscais registradas no sistema SITRAM. A intenção é que as transportadoras possam automatizar as consultas sobre status de notas fiscais, trazendo maior agilidade na liberação de mercadorias e melhor suporte na resolução das pendências.

7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

Ao registrar manifestações no Ceará Transparente, o cidadão oferece grandes oportunidades de melhorias para o serviço público, as quais podem trazer benefícios financeiro e não financeiro para o Estado.

Para as ações que apresentaram benefícios não financeiro é possível destacar a participação da Ouvidoria da SEFAZ junto a situações que motivaram a mediação de conflitos, ocasionadas por atendimento considerados inoportunos ao público externo. Tal situação dispensou abertura de processo, oportunizando orientações para a boa relação com o público interno e externo.

Em 2023 foram efetuadas 06 (seis) DPAs (Definição de Procedimentos Adotados) a partir das manifestações recebidas no Ceará Transparente, sendo que duas estão em processo de atendimento, três foram atendidas e uma não foi atendida.

- Criação de campo específico no sistema SIAFE contendo as chaves de acesso das notas fiscais eletrônicas correspondentes as operações estaduais de modo a permitir a conferência do pagamento do ICMS devido e acompanhar o sistema de pagamento junto aos fornecedores do Estado. (EM PROCESSO DE ATENDIMENTO)

- Integração do sistema SIAFE com o sistema SITRAM de modo a disponibilizar as notas fiscais eletrônicas correspondentes as operações interestaduais, a fim de que possa consultar a chave de acesso dos respectivos documentos fiscais, para aperfeiçoar o sistema de pagamento por todos os órgãos públicos do Estado, junto aos fornecedores do Estado. (EM PROCESSO DE ATENDIMENTO)
- Emissão do relatório mensal dos documentos fiscais cancelados pelas empresas em atendimento as denúncias dos participantes do Programa Sua Nota Tem Valor. (ATENDIDA)
- Disponibilizar perguntas frequentes no site da SEFAZ a respeito dos assuntos mais demandados para o Plantão Fiscal (ATENDIDA)
- Disponibilizar orientação no campo OBSERVAÇÃO do sistema TRAMITA para o servidor informando que tal campo é estrito para uso interno. (ATENDIDA)

Para as ações que apresentaram benefícios financeiro destacamos o resultado das ações fiscais oriundas das denúncias de sonegação fiscal, pois a identificação do ato ilícito por meio da fiscalização produz impacto positivo na arrecadação.

Resultado	Total
Empresa incluída no monitoramento fiscal	25
Documento fiscal foi emitido	25
Bloqueio no sistema SIAFE para pagamento de imposto de fornecedor	01
Regularização de pendências acessórias	06
Empresa cadastrada como MEI	11
Empresa incluída em edital	05
Regularização do módulo fiscal eletrônico	03
Regularização da inscrição no Cadastro Geral da Fazenda-CGF	06
Abertura de Procedimento Administrativo para regularizar obrigações acessórias	06
Alteração na quantidade de UFIRCE	01
Alteração no regime de pagamento	01
Empresa sob ação fiscal	02
Emissão de auto de infração	01
Empresa baixada de ofício	01
Alteração de CNAE	01

8- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

A participação em eventos de capacitação e qualificação aprimoram o desempenho das funções, dando maior eficiência no atendimento.

Os membros da Ouvidoria participaram dos seguintes eventos em 2023.

- Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
- Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria (EGP)
- Curso Básico de Acesso à Informação (EGP)
- IX Congresso Estadual dos Fazendários – CONEFAZ (SINTAF)
- Seminário Futura Trends – A evolução e limites éticos na inteligência Artificial (FDR)
- Curso Comunicação Pública e Comunicação de Governo (ENAP)
- Curso Análise e Melhoria de processos (ENAP)
- Trilha ITCD (CEDEP/SEFAZ)
- Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento (ENAP)

9- BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA (IDENTIFICAÇÃO)

As atividades de Ouvidoria têm por objetivo promover a melhoria da qualidade do serviço público a partir da livre manifestação do cidadão, ou seja, transformar as demandas recebidas em serviços prestados com eficácia e efetividade. Nesse sentido, a Ouvidoria da SEFAZ procurou tornar normatizar procedimentos para maior efetividade do serviço. Foi publicado ato normativo para os seguintes serviços:

- Fluxo de processos internos referente as denúncias
- Ações advindas das DPAs (Definição de Procedimentos Adotados):

Foram publicadas as seguintes normas:

- Instrução Normativa GABIN nº57/2023- Estabelece o fluxo de processos referentes as denúncias apresentadas a Secretaria da Fazenda
- Instrução Normativa nº 52/2023 – Dispõe sobre o documento Definição de Procedimentos Adotado – DPA, advinda das manifestações registradas na Ouvidoria SEFAZ nos termos do Art. 6º da Portaria nº414/2022 de 28 de outubro de 2022.

O detalhamento das ações está exposto nos anexos deste relatório.

10- SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

- Verificar se a automação do sistema SITRAM está motivando erro na selagem e causando aumento de processos TRAMITA para correção de notas fiscais
- Instituir mutirão para análise dos processos de correção de nota fiscal.
- Revisão do processo para identificar fragilidades, visando aperfeiçoamento do processo

11- PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Estou de acordo com as informações deste relatório e recomendo às áreas de execução, juntamente com a Ouvidoria da SEFAZ, implementar ações para bem atender as demandas do cidadão.

Este relatório deverá ser publicado no sítio da SEFAZ, objetivando transparência das ações desenvolvidas no ano de 2023.

12- CONSIDERAÇÕES FINAIS - OUVIDORIA

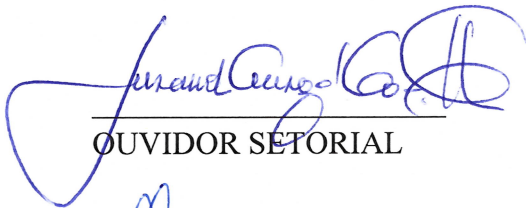
O relatório das atividades de ouvidoria é uma ferramenta de gestão que possibilita adotar providências administrativas a partir das manifestações decorrentes da participação do cidadão contribuinte, propondo melhoria do atendimento e satisfação dos usuários dos serviços prestados pela SEFAZ. Nesse sentido, cumpre-se o disposto no art. 16, inciso XIII do Decreto nº 33.485/2020.

Os dados estatísticos extraídos do sistema Ceará Transparente apresentam redução de registros em relação ao ano anterior. Isso denota de forma positiva que as ações implementadas em 2023 atenderam aos usuários dos serviços da SEFAZ, atenuando o número de insatisfações e solicitações junto a Ouvidoria.

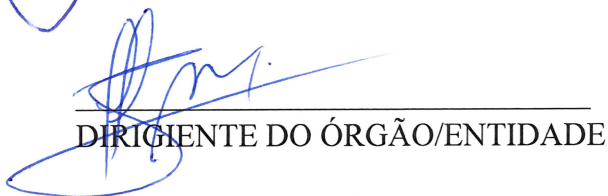
O maior número de respostas foi dado pela Ouvidoria. Foram 1179 manifestações que correspondeu 28,29% do total de manifestações recebidas pela setorial. Essa estatística foi motivada pelo controle das denúncias efetuado pela Ouvidoria e também pelas orientações e justificativas dadas sobre os serviços da SEFAZ. O conhecimento dos serviços e a boa relação com as áreas internas foram facilitadores para o desempenho da Ouvidoria, auxiliando no cumprimento do prazo de resposta e evitando o encaminhamento das manifestações.

O grande desafio para o serviço de Ouvidoria é atender as expectativas dos manifestantes, visto que a avaliação de satisfação efetuado pelo usuário tem por base o serviço recebido da área interna que muitas vezes é demorado, não é esclarecedor e ainda está atrelado legislação tributária. Caindo sobre a Ouvidoria o sentimento de insatisfação do cidadão, mesmo havendo muitos questionamentos por parte da Ouvidoria para a área interna.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2024.



OUVIDOR SETORIAL



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

13- ANEXO I – APRESENTAÇÃO BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social – 2023

1. Título da Prática/Ação:

(Informar o nome da ação/prática realizada. Ex. Implantação da Ouvidoria itinerante; Cultivando Elogios.)

Normatização dos seguintes procedimentos:

- Documento de Definição de Procedimentos Adotados – DPA advindas das manifestações de na Ouvidoria
- Fluxo de processos referentes às denúncias apresentadas à Secretaria da Fazenda

2. Período de realização da Prática/Ação:

(Informar a data que a ação/prática foi lançada ou período de execução.)

- Documento de Definição de Procedimentos Adotados – DPA advindas das manifestações de na Ouvidoria – **15 de maio de 2023**, publicada no DO em 17/05/2023.
- Fluxo de processos referentes às denúncias apresentadas à Secretaria da Fazenda – **25 de maio de 2023**, publicada no DO em 01/06/2023.

3. Justificar a ação/prática, relacionando com a gestão das manifestações e atividades/funcionamento da ouvidoria setorial, objetivando o aprimoramento do controle social, disseminação nos canais de participação e resultado positivos na melhoria da prestação de serviços públicos.

(Especificar como se deu a origem da ação/prática realizada, apresentando uma conexão com as fragilidades, oportunidades de melhoria, manifestações recorrentes etc.) Ex. Necessidade de divulgar os canais de atendimento da ouvidoria e ampliar os atendimentos, devido ao baixo número de manifestações....)

Todas as ações de fiscalização têm por base uma norma que explica o passo a passo para execução da atividade e torna o procedimento obrigatório em qualquer área fiscal. Dessa forma foi necessário normatizar os procedimentos das denúncias e das DPAs, objetivando maior controle das ações por parte da Ouvidoria e execução por parte da área interna. De forma que a resposta dada ao cidadão seja mais efetiva e transparente.

4. Descrição da ação/Prática:

(Descrever de forma clara o que é a ação/prática e seu histórico, informando também qual o objetivo geral.)

É necessário controle e acompanhamento para as manifestações tipificadas como denúncias ou com situações que apresentem algum tipo de negligência relacionada a qualquer serviço da SEFAZ e que devem ser encaminhadas para a área interna para averiguações. Para dar mais efetividade no serviço da área interna e controle pela Ouvidoria, foi necessário normatizar o procedimento para garantir o fortalecimento da governança pública e atender de forma efetiva esse tipo de manifestação no sistema de Ouvidoria.

5. Metodologia/Logística adotada para realizar a Prática/Ação:

(Informar como ocorreu a ação/prática, tais como: planejamento, local, material utilizado, recursos humanos, recursos tecnológicos, parcerias, envolvimento de outras áreas do órgão/entidade, etc.)

A construção dos atos normativos teve a participação da Ouvidoria, da Corregedoria e da Assessoria Jurídica, objetivando assegurar os aspectos jurídicos dos procedimentos na execução das ações. Ao encaminhar a manifestação para atendimento da área interna por meio de processo TRAMITA, o ato normativo vai dar maior seguridade e obrigatoriedade para execução do serviço.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

(Apresentar evidências sobre a execução da ação/prática, tais como imagens, links de vídeos e matérias institucionais, publicações, estatísticas ou outros meios/instrumentos que comprovem a realização da ação/prática, etc.)

Atos normativos foram expostos no final deste anexo (IN 52 e IN 57).

