



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

RELATORIO DE OUVIDORIA

PERÍODO 01/01/2021 a 31/12/2021

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba
Secretária da Fazenda

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Fabrizio Gomes Santos
Secretário Executivo do Tesouro Estadual e Metas Fiscais

Sandra Maria Olimpio Machado
Secretária Executiva do Planejamento e Gestão Interna

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

Equipe Ouvidoria:

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

I - INTRODUÇÃO

Ouvidoria é uma instância administrativa de representação dos interesses do cidadão e visa garantir a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito a cidadania e a transparência, sendo responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e serviços prestados pelo poder público.

Nesse contexto, a Ouvidoria da SEFAZ busca ressignificar o relacionamento com a sociedade por meio de estratégias de atendimento e contribuindo com o planejamento e a gestão da Secretaria da Fazenda, efetivando a visão de "construir um ambiente fiscal sólido, transparente e justo, com a participação da sociedade, que favoreça o desenvolvimento equilibrado 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 na construção desse relacionamento de confiança entre o fisco e sociedade.

Em cumprimento as determinações do Decreto Estadual nº 33.485/2020 e a Lei Nacional nº 13.460/2017, apresentamos neste relatório um panorama geral das atividades da Ouvidoria da SEFAZ, referente ao exercício de 2021, 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.

II - PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Recomendação: Otimizar atendimento virtual para maior controle dos e-mails recebidos nas unidades de atendimento.

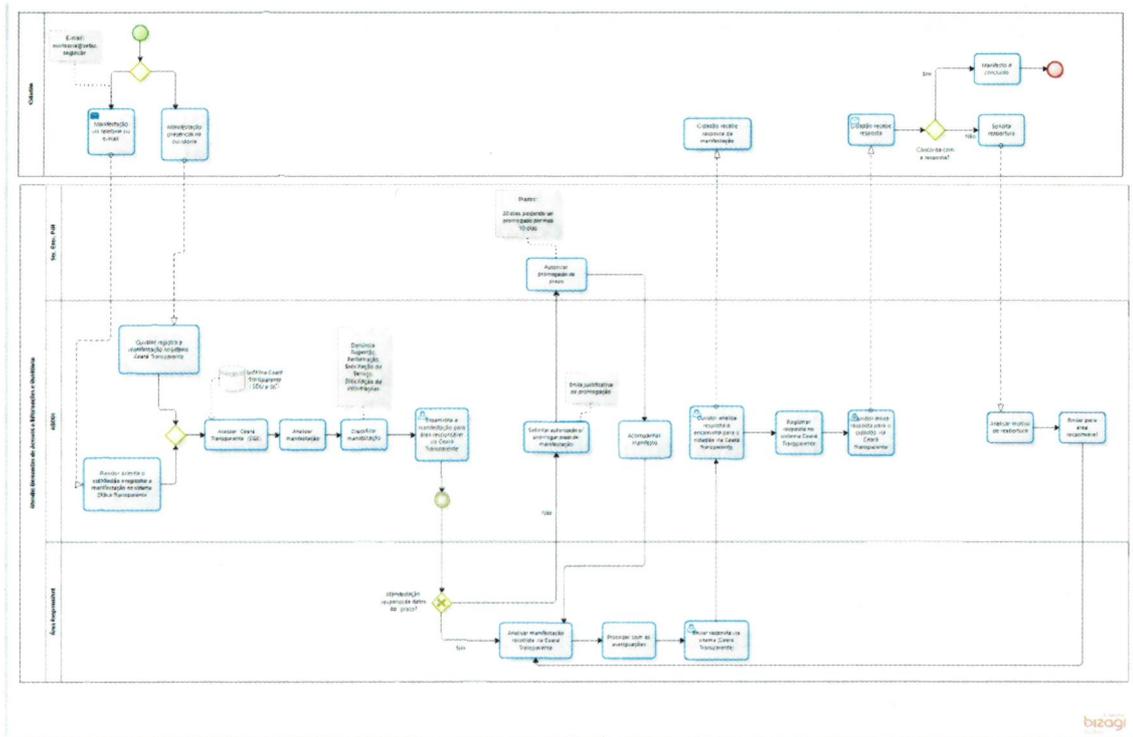
Providência: Em cada unidade de execução foi disponibilizado um colaborador para fazer o controle de recebimento e encaminhamento dos e-mails recebidos.

Recomendação: Atualizar informações da Carta de Serviços

Providência: O serviço de atualização da Carta de Serviço foi instituído como meta individual da ouvidoria para maior controle das informações dos serviços disponibilizados ao público externo.

Orientação (CGE): Elaborar fluxo procedimental com o objetivo de garantir o cadastro das manifestações de ouvidoria na plataforma Ceará Transparente, independente do canal utilizado pelo cidadão (e-mail da ouvidoria setorial, telefone fixo, presencial, correspondência e outros), em conformidade com o § 1º do art. 22 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providência: As manifestações recebidas por meio do e-mail ouvidoria@sefaz.ce.gov.br, por telefone ou presencial, são respondidas com orientações (passo a passo) para que o interessado efetue o registro no sistema Ceará Transparente.

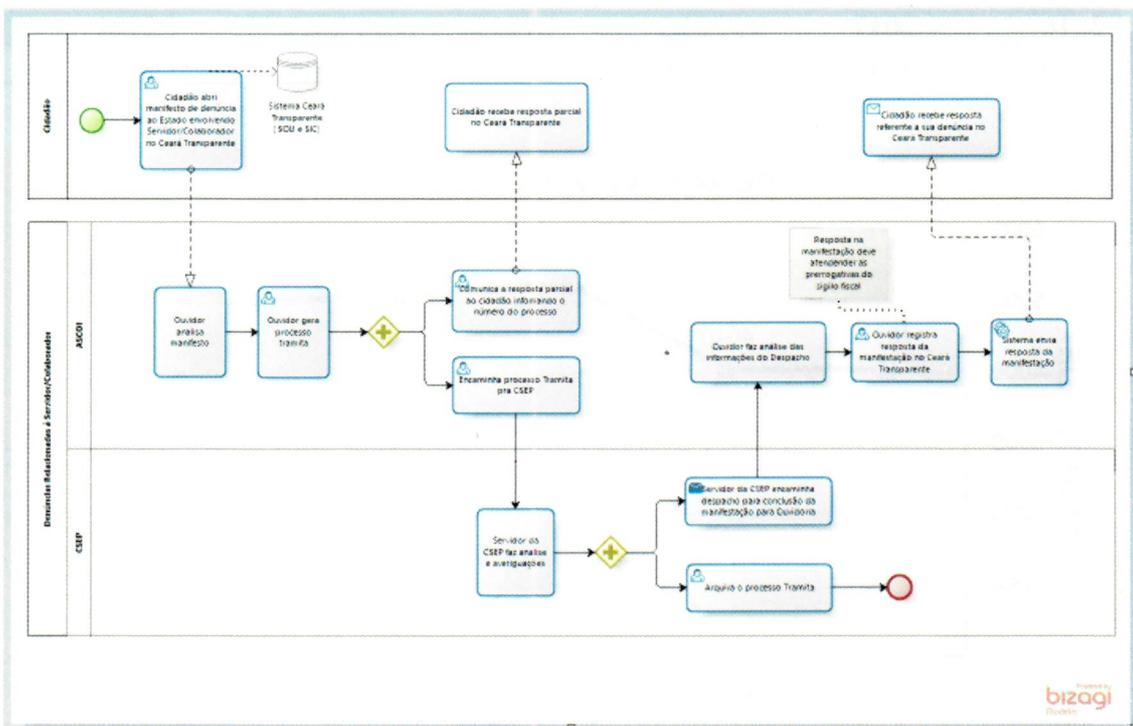
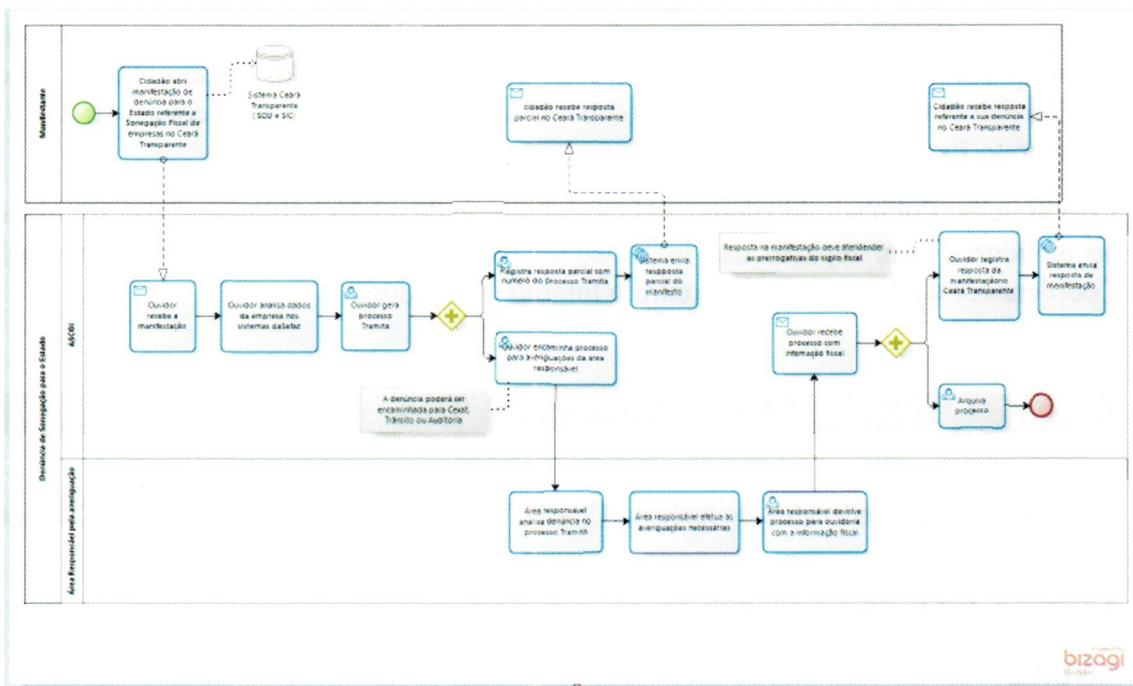


Orientação (CGE): Elaborar procedimento para o encaminhamento de manifestações de ouvidoria aos órgãos e instituições integrantes da Rede Ouvir Ceará (Protocolo de Intenções 01/2016), objetivando ofertar respostas mais efetivas aos cidadãos para as manifestações que não competem ao Poder Executivo Estadual.

Providência: As demandas que não competem ao Poder Executivo Estadual são respondidas informando o site ou telefone do órgão desejado.

Orientação (CGE): Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidade, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, resposta parcial e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias, observando o previsto no Decreto Estadual 33.485/2020 e na IN CGE nº 1/2020.

Providência: As manifestações do tipo denúncia obedecem a IN GABIN nº 01/2014 que estabelece o fluxo de processos referentes as denúncias no âmbito da Secretaria da Fazenda. As manifestações que apresentam anexos com as evidências, são encaminhadas para averiguações por meio do sistema TRAMITA ou são registradas no sistema SIGET com comunicado direto para a empresa denunciada.



Orientação (CGE): Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo, para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro manifestações de ouvidoria.

Providencia: Em 2021 foi encaminhado para a Central de Atendimento 155 informações relativas ao programa Sua Nota Tem Valor.



Orientação (CGE): Elaborar, periodicamente, relatórios resumidos de ouvidoria, contemplando uma síntese das manifestações recebidas no período e encaminhá-los a área de planejamento e a Direção do órgão ou entidade, em conformidade com o art. 27, IX do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

Providencia: Foi instituído como meta a elaboração de relatório bimestral das atividades de ouvidoria, com repasse das informações nas reuniões do Comitê Executivo pelo Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.

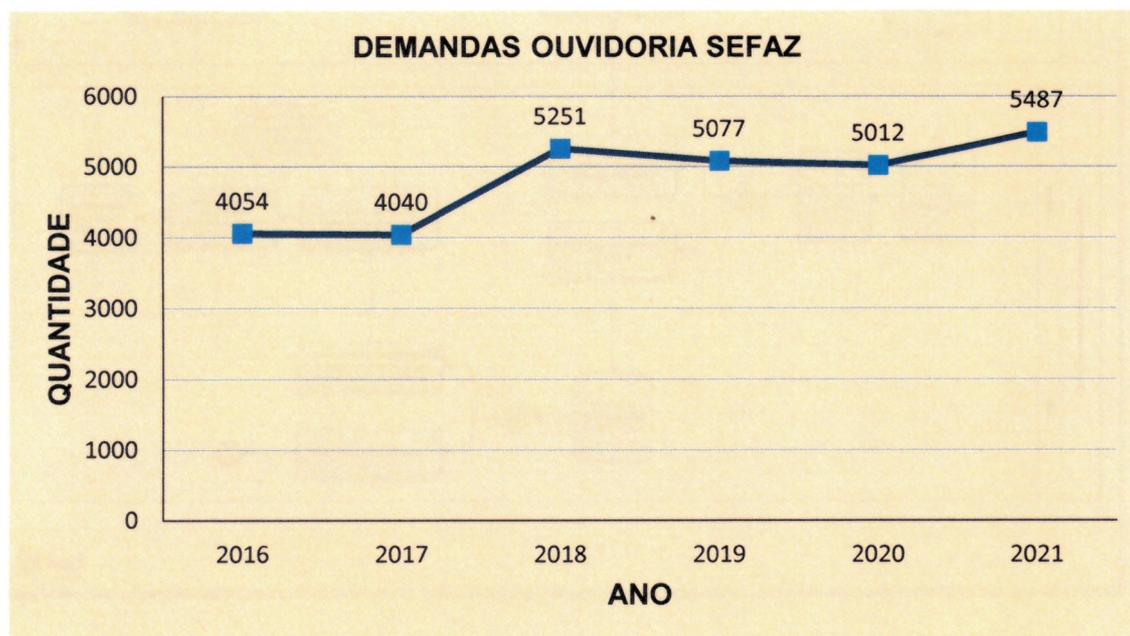
III – OUVIDORIA EM NÚMEROS

Dados estatísticos extraídos do sistema Ceará Transparente no período de 01/01/2021 a 31/12/2021.

3.1- Total de Manifestações do período

ANUAL

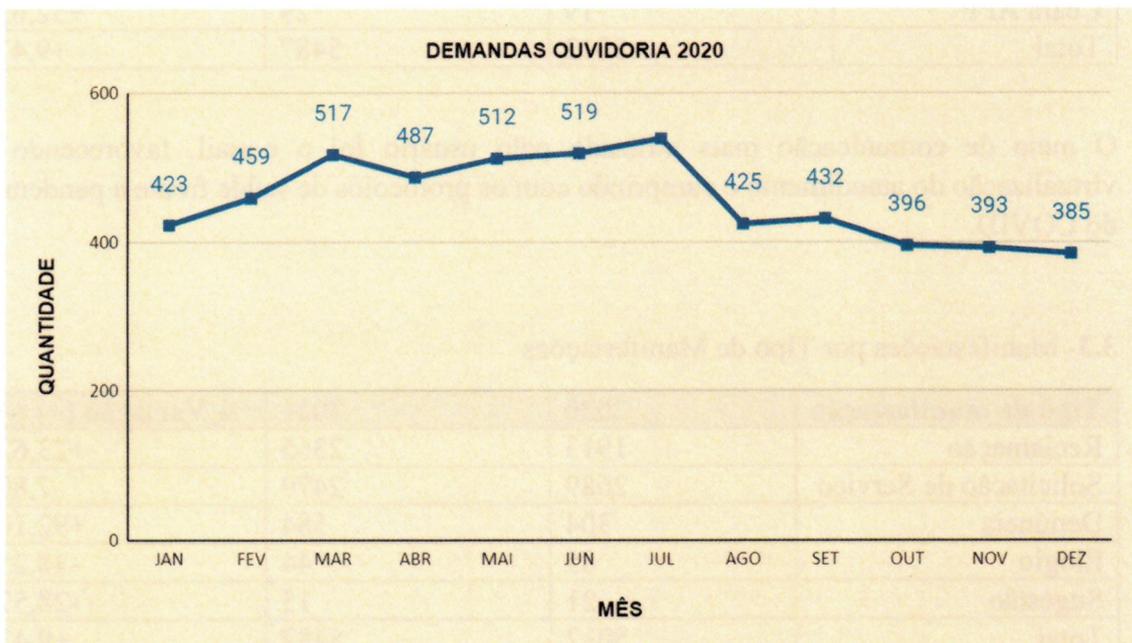
2016	2017	2018	2019	2020	2021
4054	4040	5251	5077	5012	5487



Os serviços da SEFAZ foram todos transportados para ambiente virtual. Com isso o usuário ganha tempo ao solicitar o serviço, aumentando a demanda interna. Por outro lado, o atendimento não ocorre na mesma proporção de tempo, incentivando aos usuários a registrarem no sistema Ceará Transparente suas manifestações.

MENSAL (2021)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
423	459	517	487	512	519	539	425	432	396	393	385



O acréscimo do quantitativo de demandas no primeiro semestre de cada ano tem uma justificativa. O fato gerador do imposto sobre veículos automotores (IPVA) ocorre em janeiro de cada ano, oportunizando ao contribuinte o benefício do parcelamento espontâneo em cinco parcelas (de fevereiro a junho). Com isso surgem outros serviços relacionados a IPVA, tais como: processos de isenção, restituição de pagamentos indevidos, correção de DAE, baixas de pagamentos, regularização de cadastro do veículo no sistema IPVA, questionamentos acerca de valores de tabela, inconsistências do sistema na emissão DAE etc.

3.2- Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2020	2021	% Variação (+) (-)
Telefone	1	0	-100
Internet	3499	3786	+8,20
Presencial	6	1	-83,33
E-mail	303	547	+80,52
Facebook	6	2	-66,66
Carta	0	0	0
Telefone 155	1170	1110	-5,12
Reclame aqui	5	10	+100
Consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	3	2	-33,33
Governo itinerante	0	0	0

Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará APP	19	29	+52,63
Total	5012	5487	+9,47

O meio de comunicação mais utilizado pelo usuário foi o e-mail, favorecendo a virtualização do atendimento e cumprindo com os protocolos de saúde frente a pandemia do COVID.

3.3- Manifestações por Tipo de Manifestações

Tipo de manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Reclamação	1913	2365	+23,62
Solicitação de Serviço	2689	2479	-7,80
Denúncia	304	584	+92,10
Elogio	85	44	-48,23
Sugestão	21	15	-28,57
Total	5012	5487	+9,47

Analisando o quadro acima percebe-se maior variação positiva para o tipo de manifestação classificada como denúncia. A maioria dos registros abordaram sonegação de documento fiscal no ato da compra, porém, nem todos foram investigados por ausência de materialidade. Todavia, foi solicitado ao denunciante apresentar as evidências para encaminhamento e averiguação da manifestação.

A ação obedeceu aos seguintes atos normativos: Decreto 31.591/2014 determina que é necessário indícios de autoria e comprovação da prática da infração. E a Portaria 52/2020 da Controladoria Geral do Estado - CGE, no artigo 1º, VII, determina que, para fins de denúncia, considera-se materialidade a descrição dos fatos com apresentação de evidências mínimas que possibilitem iniciar o processo de apuração.

3.3.1 - Manifestação por tipo/ assunto (maior demanda)

Tipo de Manifestação	Assuntos	Total
Reclamação	Tramitação de processos	617
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	262
	IPVA	285
Solicitação de Serviços	Tramitação de processos	527
	Serviço de Mercadoria em Trânsito	410
	Orientações sobre a prestação de serviço	381
	Serviço de cadastro de empresa	285
Denúncia	Serviço de fiscalização de empresa	615
	Sua Nota Tem Valor	13
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	13
Sugestão	Sistemas institucionais	2

	Serviço de fiscalização de empresa	2
	Programa Sua Nota Tem Valor	1
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	35
	Elogios aos serviços prestados pelo órgão	8
	Elogio – Sua Nota Tem Valor	1

3.3.2 - Manifestações por Assunto/ Sub - Assunto (maior demanda)

Assunto	Sub- Assunto	
Tramitação de processos	- Demora na análise do processo	283
	- Homologação de processo de parecer tributário	376
	- Homologação de processo de restituição/isenção de imposto	466
Serviço de mercadoria em trânsito	- Serviço de correção de nota fiscal	256
	- Regularização da situação da mercadoria em trânsito	199
	- Serviço de selagem de nota	92
Serviço de fiscalização de empresa	- Sonegação fiscal	722
	- Selo fiscal de controle da água mineral	35
	- Extravio de documentos fiscais	1
Serviço de cadastro de empresa	- Alteração de cadastro de empresa	329
	- Autorização e regularização do cadastro	202
	- Baixa no Cadastro da empresa	20
Serviço de emissão de imposto de veículo automotor - IPVA	- Regularização da situação do veículo	177
	- Solicitação de restituição de IPVA	116
	- Baixa de Pagamento de IPVA	74

Nos quadros acima enfatizamos os assuntos com maior número de registros no Ceará Transparente, focando os seguintes serviços: tramitação de processos, mercadoria em trânsito, fiscalização de empresa, serviço de cadastro de empresa e IPVA.

Com a virtualização dos serviços, a demanda de processos cresceu bastante, porém o atendimento ficou comprometido em virtude do contingente de servidores disponíveis para o serviço.

3.4 - Manifestações por tipo de serviços

O processo de atualização da Carta de Serviços da Secretaria da Fazenda ainda não foi concluído. A Ouvidoria está acompanhando o desenvolvimento do serviço junto as áreas internas.

3.5 - Manifestações por Programa Orçamentário

PROGRAMA	TOTAL
Gestão Administrativa do Ceará	5450
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	2
Modernização da Gestão Fiscal	29

Gestão e Manutenção	2
Gestão Fiscal e Financeira	4

O programa orçamentário gestão administrativa apresentou maior relevância por englobar a maioria das manifestações relacionadas a área administrativa e financeira.

3.6 - Manifestações por Unidades Internas

UNIDADES	Total de Manifestações	
	2020	2021
COATE	1693	1883
ASCOI/OUVIDORIA	841	1033
COART	673	697
COFIT	655	710
COTRI	586	598

A Coordenadoria de Atendimento – COATE foi a unidade com maior número de demandas, visto o atendimento direto ao usuário e abrangência da execução dos serviços. A Ouvidoria também efetuou muitos atendimentos no Ceará Transparente, orientando e esclarecendo sobre os serviços da SEFAZ.

3.7 - Manifestações por Município

MUNICÍPIO	2020	2021
Fortaleza	1712	1839
Juazeiro do Norte	135	135
Maracanau	61	77
Caucaia	80	70
Sobral	34	37

Os municípios com maior quantitativo de registros estão localizados na área metropolitana de Fortaleza, região com maior concentração de indústrias no Ceará. E Juazeiro do Norte que passou a 5º maior economia do Estado, atrás apenas de Fortaleza, Maracanau, Caucaia e Sobral.

IV – 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 e Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria.**

4.1 – Resolubilidade das Manifestações

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº 33.485/2020. Entendem-se como manifestações atendidas 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	Quantidade de manifestações em 2020	Quantidade de manifestações em 2021
Manifestações finalizadas no prazo	5012	5485
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	2
Manifestações pendentes no prazo	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total Geral	5012	5487

Tabela: Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2020	Índice de Resolubilidade em 2021
Manifestações Finalizadas no Prazo	100%	99,96%
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	zero	0,04%

Em 2021 evidenciamos esforços para responder dentro do prazo normatizado, porém ocorreram situações que impossibilitaram atingir o percentual de 100% de resposta: questão relacionada ao concurso e aguardo do envio de evidências para apuração de denúncia.

4.1.1 – Ações para melhoria do índice de resolubilidade

- O serviço de Ouvidoria da SEFAZ e as áreas internas procuram responder com maior agilidade as questões mais simples e presta os devidos esclarecimentos para as situações mais complexas.

4.1.2 – Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2020	4 dias
Tempo médio de Resposta 2021	4 dias

O monitoramento do tempo de resposta é efetuado diariamente por meio do sistema Ceará Transparente. A Ouvidoria faz contato com a área interna informado o tempo das manifestações e cobra agilidade na resposta.

4.2 – Satisfação dos Usuários do Serviço de Ouvidoria

O outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria está relacionado à Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria, sendo instituída, pela CGE, a meta de 84%. 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.

4.2.1 – Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Tabela: Resultados da Pesquisa de Satisfação

PERGUNTA	Valor
A. De modo geral, qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento?	3,66
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,83
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,99
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,51
Média	3,74
Índice de Satisfação	74,80%

O cálculo do indicador de satisfação considera as notas das perguntas A, B, C e D, aplicando a média simples. Ao multiplicar a média por 20, teremos o seguinte percentual: 74,80%. Dessa forma o percentual citado não atingiu o índice instituído pela CGE. A avaliação tem por base a resposta recebida pelo usuário, que muitas vezes não atendeu aos interesses deles, seja por demora na análise dos processos, seja por situações previstas na legislação, seja por discordar da materialidade das denúncias, ou com o resultado do serviço recebido.

4.2.2 – Ações para melhoria do índice de satisfação

- Solicitação para a área interna responder as demandas com uso da linguagem simples, focando no assunto exposto pelo manifestante. Em algumas vezes, a resposta é devolvida para a área interna melhorar o conteúdo da informação.
- Acompanhamento dos processos TRAMITA indicados nas manifestações, verificando complexidade e saneamento de pendências. Conforme a situação do processo, é possível solicitar maior agilidade na análise. Com isso pretendemos diminuir o tempo do processo na fila de espera.

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisas respondidas	676
Total de manifestações finalizadas	5487
Representação da amostra	12,32%

Ao encaminhar a resposta da manifestação, a Ouvidoria solicita que o manifestante acesse o link do sistema Ceará Transparente para responder a pesquisa de satisfação objetivando a melhoria dos serviços prestados.

4.2.4 – Índice de expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

PERGUNTA	VALOR
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,51
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,73

A percepção do cidadão quanto aos serviços de ouvidoria, baseado no antes e depois do atendimento, mostrou superação das expectativas em 6,26%. O cálculo leva em consideração a média simples entre a nota 3,51, dada para a avaliação antes de realizar a manifestação, e a nota 3,73 da avaliação do serviço realizado. Acreditamos que o índice exposto tem maior vinculação com serviço recebido em comparação com o retorno dado ao cidadão.

V – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

5.1 – Motivos das Manifestações

Em 2021 todos os serviços passaram ser solicitados por meio de processo TRAMITA, mas o atendimento desses processos não foi imediato. A redução no quadro de servidores motivou o represamento do serviço e conseqüente procura por meio do sistema Ceará Transparente. Os manifestantes solicitaram a interferência da Ouvidoria para maior agilidade na conclusão dos processos.

As demandas de sonegação fiscal também foi assunto com grande número de registros.

5.2 – Análise dos Pontos Recorrentes

As manifestações apontaram recorrência para os processos de regime especial de tributação, restituição, ITCD, IPVA, credenciamento, correção de DAE, SPED, correção e selagem de notas, cadastro de empresa, acesso ao sistema SIGET, liberação de notas fiscal avulsa e obrigatoriedade na apresentação das evidências para as denúncias de sonegação fiscal.

5.3 – Providencias adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

As ações a seguir, tiveram impacto no atendimento as demandas registradas no sistema Ceará Transparente:

- O processo REFIS em 2021 foi automatizado, permitindo ao contribuinte aderir e parcelar suas dívidas sem necessidade do deslocamento às unidades de atendimento
- Robotização de processos do atendimento: foram desenvolvidos robôs para auxiliar o trabalho de análise e atendimento dos processos
- Liberação automática de notas fiscais e ações fiscais, proporcionando agilidade na entrada e saída de mercadorias no Posto Fiscal do Pecém
- Implementação do Sistema de Controle dos Regimes Especial – SICRED, objetivando diminuir a burocracia e agilidade nos processos de renovação de regimes especiais de tributação
- Automatização do processo de baixa cadastral e integração do sistema REDESIM: evita o deslocamento dos contribuintes às unidades de atendimento para entrega de documentos dos processos de baixa ou alteração cadastral. Todo processo passou a ser online
- Implantação do posto fiscal virtual: modulo que permite às transportadoras fornecerem todas as informações necessárias para o fisco estadual, de tal forma que a permanência dos veículos nos postos fiscais seja mínima

VI – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

De acordo com o Decreto nº 33.485/2020, as denúncias registradas na plataforma Ceará Transparente são subdivididas em “denúncia contra o estado (Poder Executivo)” e “denúncia para o estado”. As denúncias contra o Estado (Poder Executivo) são os atos cometidos por servidor, colaborador, órgão, entidade ou prestador de serviço público e que acarrete algum dano para o Estado ou para o serviço público. As denúncias para o Estado são atos cometidos por pessoa física ou jurídica que não possua vínculo com o Estado, que enseja a necessidade de atuação do Poder de Polícia do Estado para a sua resolução e possível reparação de danos causados a terceiros.

Neste tópico apresentamos as demandas relacionadas as “denúncias para o Estado” por oferecer impacto direto na atividade de fiscalização e arrecadação, visto relatar ato ilícito ou irregular, cuja resolução depende da atuação da área responsável em proceder com as devidas apurações.

Em 2021 foram registradas 510 manifestações relacionadas a sonegação fiscal, representando 96% do total desse tipo de demandas e a Ouvidoria da SEFAZ acompanhou o desenvolvimento dessa atividade junto as áreas internas, observando o seguinte resultado:

DENUNCIAS	SITUAÇÃO
07	Geraram ação de monitoramento fiscal junto as empresas denunciadas
30	Motivaram diligência no endereço da empresa para verificar funcionamento irregular, porte da empresa, regime de recolhimento, emissão de documento fiscal.

17	Apontaram empresa sem cadastro, porém sendo constatado a improcedência, visto tratar de empresas com regime Microempreendedor Individual (MEI).
05	Motivaram ação fiscal junto as empresas denunciadas, porém não foram verificadas irregularidades
50	Motivaram processo TRAMITA para investigação da área competente, pois apresentaram as evidências. Estas manifestações foram respondidas de forma parcial visto que a ação fiscal ainda não fora concluída
17	Registraram omissão para inclusão do CPF no documento fiscal. Estas manifestações foram devidamente tratadas pelo setor do programa Sua Nota Tem Valor.
40	Denunciaram ações fora da competência da SEFAZ especialmente relacionadas a empresas prestadoras de serviço.
103	Motivaram comunicado no sistema SIGET. Neste caso a empresa foi comunicada formalmente por meio do domicílio tributário eletrônico, que a denúncia será considerada na seleção de empresas para abertura de ação fiscal.
241	Não apresentaram as evidências necessárias para encaminhamento da denúncia, conforme determina o Decreto nº 31.591/2014 da SEFAZ e a Portaria 52/2020 da Controladoria Geral do Estado (CGE). Para estas demandas foi dado prazo de cinco dias para o manifestante apresentar a comprovação previstas nos atos normativos.

VII – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Os membros da Ouvidoria da SEFAZ participaram dos seguintes eventos em 2021:

- Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
- XV Encontro Estadual de Controle Interno (CGE)
- Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria (EGP)
- Gestão de Conflitos e Negociação (ENAP)
- Linguagem Simples (ENAP)
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto de Ouvidoria (ENAP)
- Segurança da Informação no Contexto da Transformação Digital (ENAP)
- Ética e Serviço Público (ENAP)
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (ENAP)
- Avaliação da Qualidade de Serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (ENAP)

VIII – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

Em 2021, a Ouvidoria setorial da SEFAZ priorizou o atendimento das manifestações registradas no Ceará Transparente e o cumprimento de metas individuais e coletivas, instituídas por meio da IN 44/2020, focando capacitações na área específica dos serviços de ouvidoria.

As metas individuais abordaram relatórios bimestrais relacionados as demandas do sistema de Ouvidoria, sistema de informação ao cidadão, carta de serviços e acompanhamento da pesquisa de satisfação efetuado pela CGE para os serviços da SEFAZ.

As metas coletivas apresentaram o acompanhamento de riscos relacionados as demandas do Ceará Transparente.

IX – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O relatório das atividades de ouvidoria é considerado uma ferramenta de gestão, pois possibilita que gestores identifiquem suas fragilidades administrativas. Esta atividade tem por base as manifestações registradas pelos usuários dos serviços no sistema Ceara Transparente. As demandas são oriundas das necessidades do contribuinte que expôs sua insatisfação e impressão do serviço que lhe foi prestado.

As informações aqui expostas podem auxiliar na tomada de decisões para melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela SEFAZ.

X – SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

- Automatizar o serviço de alteração de senha no ambiente seguro
- Disponibilizar maior número de informações de forma ativa no site da SEFAZ
- Maior suporte para o sistema SIGET e para os processos virtualizados.
- Implantar LGPD



OUVIDOR SETORIAL

XI – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE



Estou de acordo com as informações prestadas pela Ouvidoria Setorial e recomendo às áreas, juntamente com a Ouvidoria, implementar ações para bem atender as demandas do cidadão contribuinte.

Fortaleza, 09 de fevereiro de 2022.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Narausa', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE