



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

RELATORIO DE OUVIDORIA 2020

PERÍODO 01/01/2020 a 31/12/2020



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

EXPEDIENTE

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

Marcos Antonio Silva Saraiva
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Equipe Ouvidoria

Elieuda Oliveira do Nascimento

Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues

Renata Barros Campelo



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

I - INTRODUÇÃO

A democracia é baseada no poder do povo e sua legitimidade ocorre quando o indivíduo tem acesso as informações dos atos da Administração Pública. Isto está normatizado no artigo 5º da Constituição Federal. A efetivação dessa democracia torna-se concreta quando existe participação popular na vida pública, ou seja, quando os cidadãos conhecem as ações administrativas, propõem melhorias e cobram ações efetivas do governo.

A interlocução entre o cidadão e o serviço público é a essência do trabalho da Ouvidoria, acolhendo as necessidades do usuário frente ao serviço por ele recebido.

A Lei nº 13.460/2017 que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, também apontou a Ouvidoria como facilitadora da relação entre sociedade e Estado. Esta lei fortalece os princípios e diretrizes das atividades de Ouvidoria, enfatizando a prestação de contas à sociedade através de relatórios de gestão anual, com foco nas manifestações e suas motivações, análise dos pontos recorrentes apontadas pelos cidadãos, bem como as providências adotadas pela administração da instituição.

O presente relatório tem por objetivo atender as prerrogativas previstas no ato normativo, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda aos seus usuários.

II – PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Recomendação: Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Providência: Preliminarmente quanto à disponibilização da carta de Serviços da SEFAZ. Os serviços catalogados na Carta de Serviços da SEFAZ foram parcialmente editados, validados e publicados, visto que a Coordenadoria de Atendimento – COATE ainda não finalizou tal atividade. Convém salientar que a Ouvidoria está acompanhando a execução desta atividade, visto que o assunto faz parte das metas da Ouvidoria.

Com relação à avaliação de serviços, parceria entre a Controladoria Geral do Estado-CGE, o IPECE e a SEFAZ viabilizou a aplicação de pesquisa de satisfação para o serviço de ITCD da SEFAZ. No período de 07 a 18/12/2020, a pesquisa foi efetuada pela equipe da central 155 com advogados e tabeliões de cartórios, usuários do serviço de ITCD, a partir de amostra definida pelo IPECE. O relatório consolidado com o resultado da pesquisa foi apresentado a SEFAZ no dia 29/01/21. A SEFAZ avalia que a iniciativa foi plenamente exitosa dada a qualidade dos resultados alcançados que contemplam um conjunto de insumos à melhoria do processo e sistema ITCD, considerando-se ainda, que já estava programada iniciativa de aperfeiçoamento deste processo.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

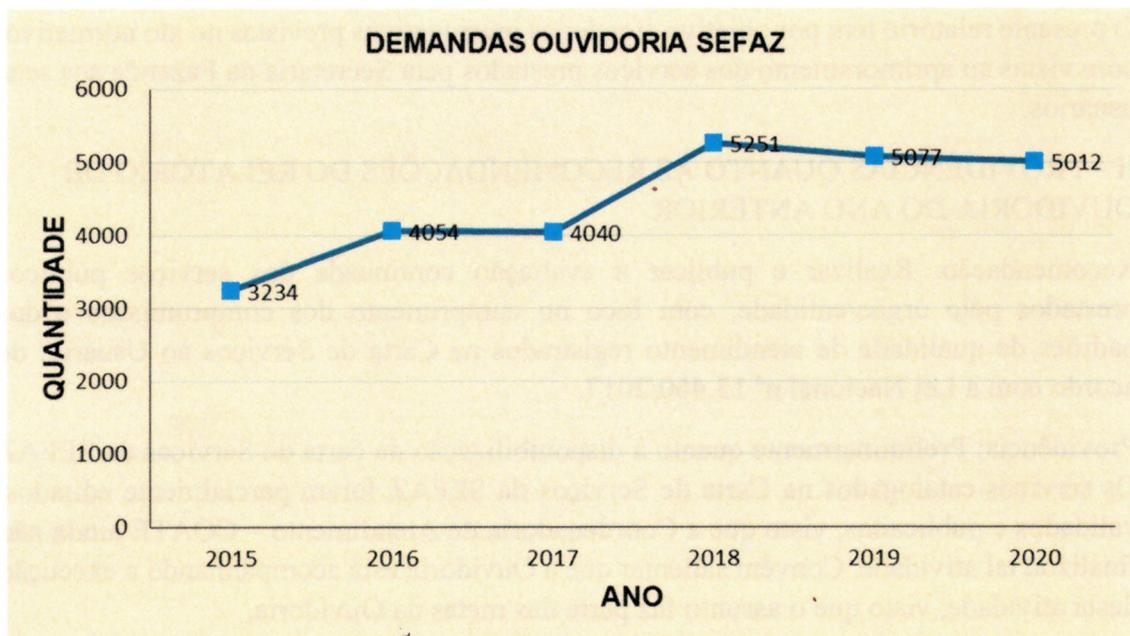
A Assessoria de Relações Institucionais (ARINS) da SEFAZ também aplicou pesquisa de satisfação no período de 24/09 à 02/10 e de 09/09 à 17/09, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação do contribuinte com o atendimento da SEFAZ. A pesquisa foi enviada para 5.300 e-mails, sendo que 619 contribuintes responderam à pesquisa. Essa outra iniciativa ratifica a relevância dada pela gestão da SEFAZ ao aprimoramento de nosso atendimento e relacionamento com o cidadão e contribuinte.

III – OUVIDORIA EM NÚMEROS

Dados estatísticos extraídos do sistema Ceará Transparente no período de 01/01 a 31/12 de 2020.

Total de Manifestações (anual)

2015	2016	2017	2018	2019	2020
3234	4054	4040	5251	5077	5012



Total de Manifestações (mensal 2020)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
438	306	325	260	249	326	541	572	552	534	451	458



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda



Meio de Entrada	2019	2020	% Variação (+) (-)
Internet	3388	3499	3,3
Telefone 155	1350	1170	-13,3
E-mail	270	303	12,2
Ceará APP	0	19	19,0
Presencial	27	6	-77,8
Facebook	19	6	-68,4
Reclame aqui	15	5	-66,7
Instagram	2	3	50,0
Telefone	3	1	-66,7
Carta	3	0	-100,0
Consumidor.gov.br	0	0	0,0
Governo itinerante	0	0	0,0
Caixa de sugestões	0	0	0,0
Sistema legado	0	0	0,0
Twitter	0	0	0,0
Total	5077	5012	-1,3



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

Tipo de manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Solicitação de Serviço	2650	2689	1,47
Reclamação	2323	1913	-17,64
Denúncia	24	304	1166,66
Elogio	43	85	97,67
Sugestão	37	21	-43,24
Total	5077	5012	-1,28

Tipo de manifestações

Tipo de manifestação	2019	2020	% Variação (+) (-)
Reclamação	2323	1913	-17,64
Solicitação de Serviço	2650	2689	+1,47
Denúncia	24	304	+1166,66
Elogio	43	85	+97,67
Sugestão	37	21	-43,24
Total	5077	5012	-1,28

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. As manifestações sem materialidade, foram devolvidas para o denunciante anexar o comprovante de compra.

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.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

Manifestação por tipo/ assunto (maior demanda)

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Reclamação	Tramitação de processos	486
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	285
	IPVA	272
Solicitação de Serviços	Tramitação de processos	609
	Serviço de Mercadoria em Trânsito	457
	IPVA	303
Denúncia	Serviço de fiscalização de empresa	221
	Sua Nota Tem Valor	57
	Conduta Inadequada de Servidor/Colaborador	15
Sugestão	Legislação Tributária	4
	Sua Nota Tem Valor	2
	IPVA	3
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	71
	Elogios aos serviços prestados pelo órgão	13
	Elogio – Serviço de Mercadoria em Trânsito	1

Manifestações por Assunto/ Sub - Assunto (maior demanda)

Assunto	Sub- Assunto	Total
Tramitação de processos	- Demora na análise do processo	465
	- Homologação de processo de parecer tributário	331
	- Homologação de processo de restituição/isenção de imposto	296
Serviço de mercadoria em trânsito	- Serviço de correção de nota fiscal	298
	- Regularização da situação da mercadoria em trânsito	173
	- Mercadoria retido no Posto Fiscal	67
Serviço de fiscalização de empresa	- Sonegação fiscal	545
	- Selo fiscal de controle da água mineral	40
	- Extravio de documentos fiscais	1
Serviço de emissão de imposto de veículo automotor - IPVA	- Emissão de certidão de IPVA (regularidade/quitação)	127
	- Solicitação de restituição de IPVA	124
	- Emissão de DAE de IPVA	83

Nos quadros acima enfatizamos os assuntos com maior número de registros no Ceará Transparente, focando os seguintes serviços: tramitação de processos, mercadoria em trânsito, IPVA e sonegação de documento fiscal.

A pandemia do COVID-19 incentivou a implantação do atendimento virtual, com isso muitos serviços migraram sua solicitação para processos registrados no sistema VIPRO



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

e TRAMITA. Com isso o número de processos aumentou bastante. Por outro lado, muitos servidores foram afastados por contágio do COVID-19. Assim muitos processos ficaram aguardando na fila para serem homologados.

O evento da pandemia do COVID-19 induziu a implementação do serviço de atendimento virtual na SEFAZ. O público passou a solicitar os serviços por canais virtuais, destacando-se o e-mail. Também foi disponibilizado nova plataforma de atendimento que usa a tecnologia CHATBOT (software que viabiliza a interação do usuário em busca de informações por meio de estrutura de conteúdo parametrizada). Esses canais implementados em meio à crise viabilizaram a continuidade dos serviços da SEFAZ sem solução de continuidade.

Unidades/ Áreas mais demandadas

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2019/2020

Unidades	Total de Manifestações	
	2019	2020
COATE	1476	1693
ASCOI/OUVIDORIA	346	841
COART	400	673
COFIT	809	655
COTRI	1487	586

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.

IV – INDICADORES DA OUVIDORIA

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, mantém dois indicadores institucionais referentes à resolubilidade: respostas no prazo às manifestações de ouvidoria e a satisfação do cidadão com as ferramentas de ouvidoria.

A meta desses indicadores no ano de 2020 foi de 90% para Resolubilidade e 84% para Satisfação do Cidadão.

Resolubilidade

Indicador de Resolubilidade (90%): Manifestações respondidas em até 15 dias ou respondidas com o prazo prorrogado entre 16 e 30 dias, na Plataforma Ceará Transparente.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Fazenda

Relatório de Resolubilidade	Quantidade	Índice
Total de manifestações finalizadas no prazo	5012	100%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total de manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total Geral	5012	100%

Em 2020, as manifestações foram respondidas no prazo, havendo situações de respostas parciais por demandas relacionadas as denúncias de fiscalização de empresa, visto que o serviço demanda tempo.

Índice de Satisfação

Indicador de Satisfação (84%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 nas quatro perguntas do questionário. Para o indicador, a média dos resultados dessas perguntas deverá ser no mínimo 4,2, o que é equivalente a 84% dentro das faixas de notas 1 a 5.

Relatório de média por questão	Nota
A. Qual sua satisfação com o serviço de ouvidoria neste atendimento	3,92
B. Com o tempo de retorno da resposta	3,99
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,22
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,96
Antes de realizar esta manifestação. Você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	3,40
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi	3,96
Total de pesquisas respondidas	476

O cálculo do indicador de satisfação considera as notas das perguntas A, B, C e D, aplicando a média simples, a qual chegou-se ao seguinte resultado: 4,01. Ao multiplicar a média por 20, teremos o seguinte percentual: 80,2%. Dessa forma o percentual citado não atingiu o índice instituído pela CGE. Convém informar que 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.

É importante destacar também que muitas vezes a Ouvidoria devolveu resposta para que a unidade pudesse melhor esclarecer sobre o assunto da manifestação.

A percepção do cidadão quanto aos serviços de ouvidoria, baseado no antes e depois do atendimento, apresenta incremento de 14,14%. O cálculo leva em consideração a média simples entre a nota 3,40, dada para a avaliação antes de realizar a manifestação, e a nota 3,96 da avaliação do serviço realizado.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

V – ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Em 2020, mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia do COVID-19, a administração da SEFAZ implementou ações que impactaram de forma positiva no atendimento ao contribuinte.

- Correção de cobrança de ICMS pelos contribuintes – Os contribuintes do ICMS tiveram a oportunidade de corrigir dados de notas fiscais registradas até 30/04/2020 no Sistema de Trânsito de Mercadoria – SITRAM por meio de processos abertos no Sistema de Alteração de Notas Fiscais – SANFIT. Os interessados puderam alterar o código de cobrança do ICMS dos produtos (insumo, ativo imobilizado/consumo)
- Contribuintes passaram a enviar de forma virtual a Declaração de Importação (DI) para os postos fiscais, não sendo mais necessário o deslocamento físico às unidades fazendárias. A virtualização da DI trouxe economia de tempo e dinheiro para o contribuinte, proporcionando agilidade no processo de homologação pelo fiscal, possibilidade de envio 24 horas por dia e o fim de armazenamento de processos físicos.
- Redução do estoque de processos de alteração de notas fiscais – Com os servidores dos postos fiscais trabalhando em regime de teletrabalho, essa força tarefa foi direcionada para análise dos processos de alteração de notas fiscais, reduzindo o passivo desses processos no sistema SANFIT.
- Foi disponibilizada a agenda tributária no site da SEFAZ, permitindo que o contribuinte maior controle de prazos de suas obrigações tributárias.
- Foi disponibilizado no site da SEFAZ o sistema SEFAZ LEGIS, objetivando facilitar a pesquisa sobre a legislação tributária do Estado do Ceará.
- Implantação do sistema TRAMITA que virtualizou os processos. O uso da digitalização permitiu a redução do uso de papel.
- Foi lançado o assistente virtual CHATBOT (software que viabiliza a interação do usuário em busca de informações por meio de estrutura de conteúdo parametrizada)
- Implantação da nota fiscal avulsa eletrônica para microempreendedores, produtor rural e outras categorias não inscritas no Cadastro Geral da Fazenda – CGF.

VI – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

A ocorrência do COVID-19 em 2020 impactou na prestação dos serviços da Secretaria da Fazenda, pois, de repente, foi necessário estruturar nova forma de atender e executar os serviços. Isso impactou também no serviço de Ouvidoria. Foi necessário priorizar o atendimento das demandas registradas no Ceará Transparente. O contágio do vírus entre os servidores implicou em atraso no atendimento de alguns processos e a suspensão do



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

serviço de diligências fiscais impediu a verificação de algumas denúncias, especialmente nos cinco primeiros meses da pandemia. De forma que existem manifestações do tipo denúncia que ainda não foram concluídas.

VII – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA

Os membros da Ouvidoria da SEFAZ participaram dos seguintes eventos em 2020:

Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)

Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)

Reuniões do CONDECON (passou a ser chamado de Conselho de Relacionamento com o Contribuinte, pois é o canal de diálogo com entidades representativas do setor produtivo e categorias profissionais)

XVI Encontro Estadual de Controle Interno (EGP)

Curso Introdutório de Avaliação de Serviço (EGP)

Curso Básico de Tratamento de Denúncias (EGP)

Oficina para Construção de Relatório de Ouvidoria (EGP)

Gestão de Riscos em processo de Trabalho (Segundo o COSO) (ENAP)

Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidoria (ENAP)

Defesa do Usuário e Simplificação (ENAP)

Políticas Públicas e Governo Local (ENAP)

Estratégia de Negócios (BRADESCO)

Direitos Autoriais (ENAP)

Introdução a Ciência de Dados (FGV)

VIII – BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

O exercício de 2020 foi um ano atípico e de muito aprendizado. As atividades migraram para home office e a comunicação entre as áreas foi direcionada para e-mails ou aplicativo de mensagens WhatsApp, demandando mais tempo para o controle das respostas das manifestações pelas áreas de destino. Dessa forma, o serviço de Ouvidoria priorizou o atendimento das manifestações do Ceará Transparente.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

No segundo semestre de 2020, os serviços foram também direcionados para o cumprimento de metas individuais e coletivas, instituídas por meio da Instrução Normativa 44/2020, focando capacitações na área específica dos serviços de Ouvidoria, carta de serviços, e monitoramento da avaliação dos serviços de ITCD (Pesquisa de Satisfação efetuada pela equipe da CGE).

Para dinamizar o atendimento das denúncias de sonegação fiscal, o Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI) iniciou atividade conjunta com a Coordenadoria de Monitoramento e Fiscalização (COMFI) para implantação das denúncias diretamente no sistema SIGET por meio de comunicado destinado a empresa denunciada, informando sobre o recebimento da denúncia e orientando sobre a obrigatoriedade tributária. No final de 2020 também foi dado início ao serviço de acompanhamento dos riscos ligados ao atendimento de Ouvidoria pelas servidoras lotadas na Ouvidoria.

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

- Otimizar o atendimento virtual indicando servidor para o controle dos e-mails recebidos nas unidades de forma a garantir a resposta aos usuários.
- 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.
- Cadastrar mais serviços na Carta de Serviços, com atualização contínua.
- Promover continuamente a simplificação tributária e fortalecer a padronização e automação de processos.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Fazenda

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, desenvolverem esclarecimentos e divulgação das inovações disponibilizadas aos usuários.

Fortaleza, 01º de fevereiro de 2021.

Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba
Secretária da Fazenda


Marcos Antonio Silva Saraiva
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria
ASCOI - SEFAZ / CEARÁ