

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OVIDORIA 2025



**Secretaria da Fazenda
do Estado do Ceará
SEFAZ - CE**

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22:31. FÁBIO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09F.

1 - EXPEDIENTE**Direção Superior:**

Fabrício Gomes Santos
Secretário da Fazenda

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Roberta de Alencar Pita
Secretária Executiva do Tesouro Estadual e Metas Fiscais

Guilherme França Moraes
Secretário Executivo do Planejamento e Gestão Interna

Thiago Alves Paiva
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria

Equipe Ouvidoria:

Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano
Elieuda Oliveira do Nascimento
Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues
Rejane Sales Oliveira
Renata Barros Campelo

2 - INTRODUÇÃO

A elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria é uma determinação prevista na Lei Nacional nº 13.460/2017 e no Decreto Estadual nº 33.485/2020 e tem por objetivo servir como um instrumento de gestão para dar transparência às ações e resultados das ouvidorias estaduais, fornecendo informações para tomada de decisão nos órgãos.

Com periodicidade anual, o Relatório fornece um conjunto de dados e informações oriundos dos processos de escuta e diálogo com a sociedade e com os agentes públicos, sendo de relevância para auxiliar na gestão das políticas públicas, contribuindo com o planejamento governamental.

O presente documento se propõe a apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – SEFAZ, no período de janeiro a dezembro de 2025, tendo por base as manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente – CT.

As informações elaboradas a partir de dados quantitativos e qualitativos, contemplam elementos estatísticos, gráficos e tabelas, análises dos cenários, providências adotadas e sugestões de melhorias.

No âmbito estadual, a Ouvidoria da SEFAZ faz parte da Rede Estadual de Ouvidorias do Ceará, criada pelo Decreto nº 33.485/2020, que regulamenta o sistema estadual de ouvidoria. A Rede, composta por 67 (sessenta e sete) ouvidorias setoriais, é coordenada pela Controladoria Geral e Ouvidoria do Estado do Ceará – CGE e dentre outros, tem por objetivo, contribuir de forma contínua para a melhoria da política e do serviço público estadual com foco na satisfação do cidadão, garantindo o acesso aos instrumentos de participação e defesa dos seus direitos.

No cumprimento de suas atribuições para assegurar o direito do cidadão à prestação de serviços de qualidade, à ampliação do espaço de participação e controle social e ao acesso à informação, as ouvidorias setoriais contam com um rico arcabouço jurídico, que contemplam Leis, Decretos e Portarias, de âmbito nacional e estadual, dentre os quais destacam-se:

- Decreto Estadual nº. 33.485/2020 – Institui o Sistema de Ouvidoria, Prazos de Resposta e Relatórios de Ouvidoria
- Portaria – CGE nº. 52/2020 – Estabelece o Procedimento para o tratamento e o encaminhamento das Denúncias

- Instrução Normativa nº. 01/2020 – Estabelece Normas para Observância às Atribuições do Ouvidor Setorial
- Lei Nacional nº. 13.460/2017 – Institui o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público
- Lei Nacional nº. 13.726/2018 – Institui a Lei da Desburocratização (Racionaliza atos e procedimentos administrativos)

Na SEFAZ, o Decreto estadual nº. 26.920, de 2003, dispôs sobre a organização, estrutura e competência da Ouvidoria, instituindo à época, como órgão autônomo de assessoramento e assistência.

No ano de 2025, com o advento da Lei Orgânica da Administração Fazendária, Lei complementar estadual nº 371, de 15 de dezembro de 2025, a Ouvidoria foi elevada a órgão componente da estrutura básica da Instituição, funcionalmente vinculada ao Secretário da Fazenda, com competências definidas no art. 26 nos seguintes termos:

- I – ouvir todos os cidadãos-usuários dentro dos princípios e valores éticos da Administração Pública;
- II – conscientizar os cidadãos-usuários dos serviços públicos de seus direitos e deveres;
- III – representar o cidadão-usuário perante a Instituição;
- IV – receber, analisar e apurar as manifestações dos usuários do serviço público que lhe forem dirigidas ou colhidas em veículo de comunicação formal e informal, notificando os órgãos/setores envolvidos para os esclarecimentos necessários;
- V – providenciar o encaminhamento das manifestações recebidas;
- VI – acompanhar as providências adotadas, solicitando soluções;
- VII – manter o cidadão manifestante informado das providências adotadas;
- VIII – garantir o retorno das providências adotadas a partir dos resultados alcançados;
- IX – atuar mediando divergências, buscando a satisfação do cidadão quanto ao serviço solicitado;
- X – ofertar atendimento e retorno em prazo razoável, célere, com procedimentos simplificados;
- XI – assegurar aos solicitantes o caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade nas informações transmitidas;
- XII – funcionar como um canal permanente de acesso, comunicação rápida e eficiente entre o Poder Público e o cidadão-usuário;
- XIII – garantir o equilíbrio harmônico e salutar na relação entre Instituição e usuário;

- XIV – estimular a participação do servidor público, com vistas à prestação de serviço público satisfatório ao usuário;
- XV – racionalizar recursos públicos, minimizando despesas;
- XVI – garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos prestados;
- XVII – aprimorar o relacionamento entre as instituições e o cidadão-usuário no cumprimento de direitos e deveres em face da Administração Pública;
- XVIII – atuar na prevenção de conflitos e no aprimoramento de fluxos e procedimentos internos;
- XIX – manter o Secretário da Fazenda informado, por meio de relatórios, acerca das manifestações recebidas e de seus respectivos encaminhamentos, bem como dos dados quantitativos e qualitativos que permitam diagnosticar os pontos de excelência da Instituição e aqueles que demandem aperfeiçoamento, apresentando, ao final, sugestões gerenciais concretas de correção;
- XX – manter a gestora do sistema de Ouvidoria do Poder Executivo informada das atividades, programas e dificuldades;
- XXI – participar das estratégias de atuação estabelecidas pela gestora do sistema de Ouvidoria do Poder Executivo visando à unicidade e otimização de procedimentos.

Vale destacar que a Ouvidoria da Administração Fazendária do Estado do Ceará, em 23 de dezembro de 2025, subscreveu o termo de adesão e solicitou a adesão à Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv), coordenada pelo Ouvidoria-Geral da União.

Na estrutura organizacional atual da Instituição, até que seja regulamentada a Lei complementar nº 371/2025, a atividade de Ouvidoria integra a Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi), a qual está diretamente ligada ao Secretário da Fazenda, atuando como órgão de assessoramento.

O ouvidor, enquanto coordenador da Ascoi, compõe a gestão estratégica do órgão, sendo membro dos Comitês Executivo e de Governança e Integridade. Além do ouvidor, atualmente a Ouvidoria conta com uma equipe de 5 (cinco) pessoas.

A sistemática de ações da Ouvidoria tem como missão principal assegurar o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual em conformidade com os princípios da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, com transparência e cortesia.

Nesse sentido, pode contribuir para uma administração fazendária moderna e mais eficiente, que tende cada vez mais a pautar suas ações na transparência e confiança com os contribuintes e os usuários dos serviços públicos da Sefaz. Uma relação mais cooperativa e menos coercitiva, com ações dirigidas a estimular o cumprimento de normas tributárias de uma forma mais eficiente, legítima e com um

atendimento mais transparente e efetivo, beneficiando aqueles que têm um comportamento correto junto ao fisco, além de promover a 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.

É assim que a Ouvidoria da SEFAZ atua como uma das áreas que fortalece o processo de comunicação institucional, promovendo o diálogo e o relacionamento de confiança entre fisco e sociedade.

Além dos canais de atendimento já praticados pelas setoriais, a Ouvidoria da SEFAZ oferece o atendimento por videoconferência, com sessões pré-agendadas, ampliando assim a sua atuação como instrumento de fomento à participação e controle social com o objetivo de contribuir efetivamente para o aprimoramento da gestão pública.

Este Relatório, portanto, apresenta as diversas formas de atuar da Ouvidoria da SEFAZ, especialmente no tratamento e respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Fornece ainda dados comparativos dos resultados do ano de 2025 em relação ao ano anterior, para que seja possível fazer uma análise do desempenho de forma mais ampla.

Em cumprimento ao previsto no Inciso II do art. 14 da Lei nº. 13.460 de 2017, a SEFAZ disponibiliza o Relatório Anual do Exercício de 2025 do Sistema de Gestão da Ouvidoria, elaborado a partir dos dados estatísticos consultados na Plataforma Ceará Transparente – CT, no mês de janeiro de 2026. O presente Relatório está acessível na página institucional, no link: <https://www.sefaz.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>.

Por fim, espera-se que as informações qualitativas e quantitativas contempladas neste documento possam apontar caminhos de melhorias, que assegurem à Ouvidoria da SEFAZ, enquanto instrumento de intermediação do processo de participação popular e do fomento ao controle social, aperfeiçoar continuamente suas atividades e contribuir para uma maior satisfação da sociedade com o fazer dos órgãos públicos.

3– OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

As informações constantes a seguir são oriundas dos registros da Plataforma Ceará Transparente – CT e oferecem uma visão da atuação da Ouvidoria da SEFAZ com relação ao tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

3.1 Total de Manifestações do Período (Histórico)



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Observa-se **uma redução de 101 manifestações** em 2025 quando comparado a 2024, o que equivale a uma variação decrescente **de - 2,02%** em relação ao ano anterior.

A seguir o quantitativo das manifestações do exercício de 2025, em cada mês.

GRÁFICO QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS
ANO 2025



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

No segundo semestre, **observa-se um total de 2575 manifestações**, o que equivale a um aumento de 11,81% em relação ao primeiro semestre que teve um total de **2303 manifestações**.

O registro de maior número (508 manifestações) é evidenciado no mês de outubro, devido ao início do Programa de Recuperação Fiscal do Governo – REFIS, que contempla parcelamento de débitos fiscais

O Gráfico a seguir demonstra a quantidade das manifestações por mês dos anos de 2024 e 2025, oferecendo uma análise comparativa.



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Observa-se que, o **primeiro semestre de 2024, teve o registro de 2382 manifestações, enquanto que o mesmo período em 2025, apresenta um total 2303 manifestações**, ocasionando uma **redução em torno de - 3,31%**.

Já no **segundo semestre, o total de registros de 2024 foi 2597 manifestações e em 2025 foi 2575 manifestações, ocasionando uma redução de - 0,84%**.

Como um dos motivos da redução do número de manifestações, tanto no primeiro como no segundo semestre do exercício de 2025 em relação ao ano de 2024, apontamos 2 (dois) motivos:

- No primeiro e no segundo semestres, houve uma redução significativa dos atendimentos por videoconferências de 2025 em relação a 2024, pois observou-se que muitos atendimentos foram agendados, mas os cidadãos não compareceram, não resultando o serviço em registro de manifestação.
- No segundo semestre, a SEFAZ realizou o Projeto Mutirão do ITCD, uma força-tarefa, que resultou em um maior número de processos finalizados e, por

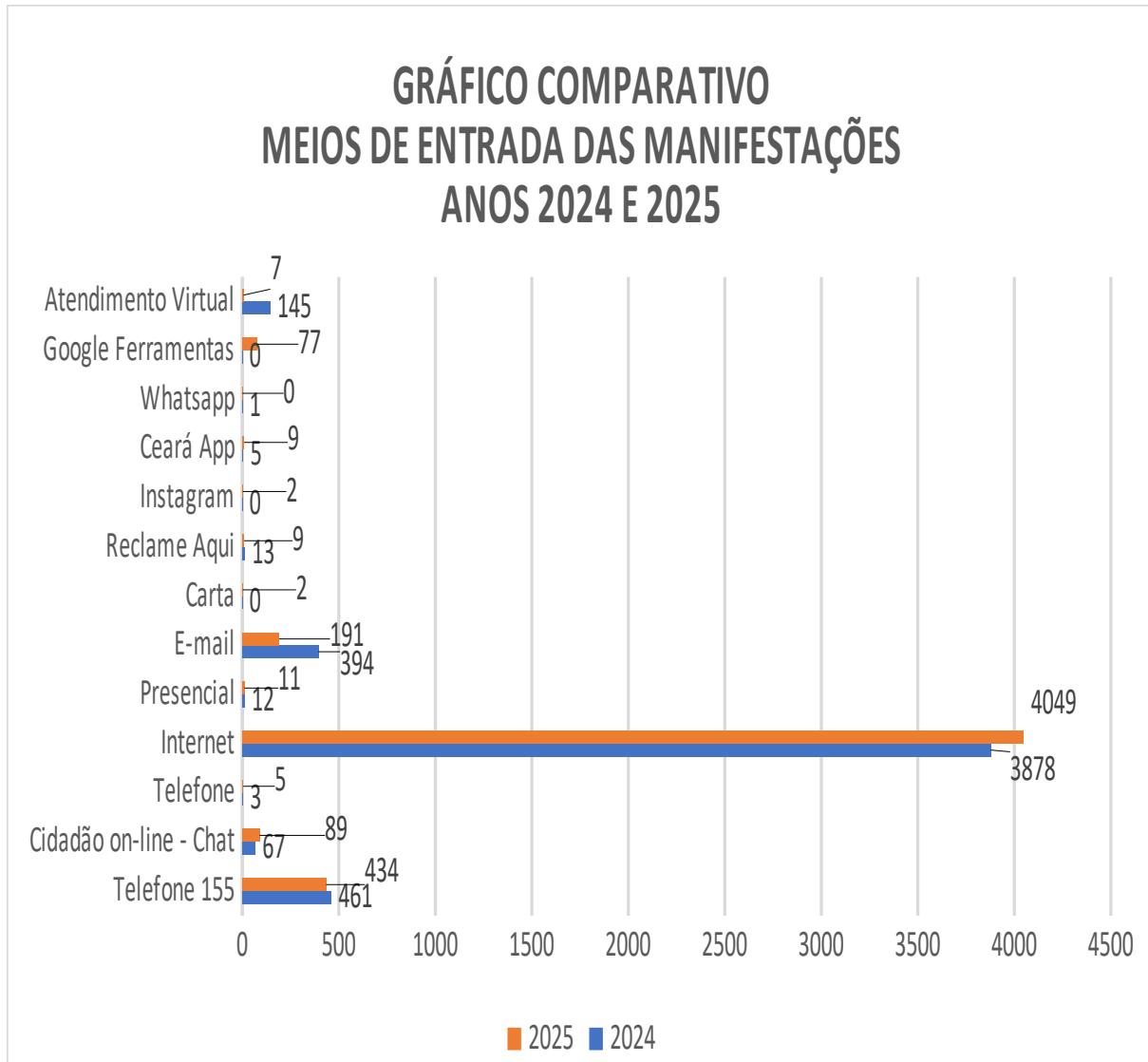
consequente, na redução das manifestações de Reclamações e Solicitações relativas aos Processos deste imposto.

3.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS	2024	2025	Variação %
Telefone 155	461	434	- 5,85%
Cidadão on-line - Chat	67	89	+ 32,83%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0
Telefone	3	5	+66,66%
Internet	3878	4049	+4,40%
Presencial	12	11	- 8,33%
E-mail	394	191	-51,52%
Facebook	0	0	0
Carta	0	2	---
Reclame Aqui	13	9	- 30,76%
consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	0	2	--
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará App	5	9	80%
Whatsapp	1	0	0%
Google Ferramentas	0	77	---
Atendimento Virtual	145	7	-95,17%
Total	4979	4878	- 2,02%

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

No exercício de 2025, **os meios de comunicação mais utilizados para registro das manifestações foram internet e telefone 155**. A internet por oferecer acesso rápido, fácil, reduzindo tempo e distâncias. Enquanto que a central telefônica 155, pelo acolhimento e registro dos assuntos recebidos por telefone.



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Em relação ao ano anterior, o canal Ceará App foi o que apresentou o maior crescimento (80%), muito embora em termos absolutos não apresente relevância representativa do total de meios de entrada, seguido do Canal Telefone (+ 66,66%), embora também com quantidade reduzida em relação aos demais canais.

Vale destacar o Canal Internet, que além de apresentar o maior número de registro, também apontou um aumento de 171 manifestações em relação ao ano anterior. Este crescimento significou em uma variação de + 4,40%.

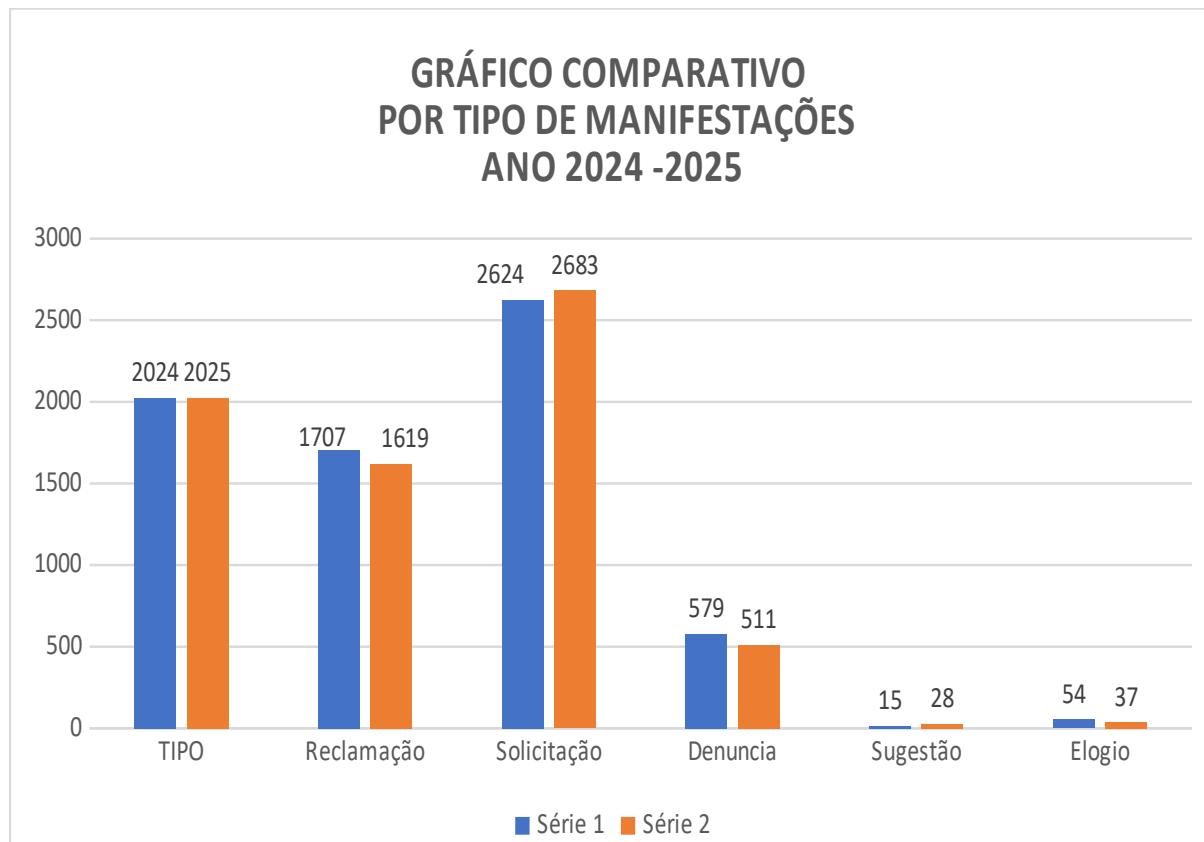
Já os canais que apresentaram maior redução de procura foram: o Atendimento Virtual (- 95,17%), E-mail (- 51,52%) e o Reclame Aqui (-30,76%).

De uma maneira geral, em 2025, houve uma redução de 101 manifestações, o que equivale a uma variação de -2,02%.

3.3 Quantidade Por Tipo de Manifestações

TIPO	2024	2025	Variação (%)
Reclamação	1707	1619	- 5,15%
Solicitação	2624	2683	+ 2,24%
Denuncia	579	511	-11,74%
Sugestão	15	28	+86,66%
Elogio	54	37	-31,48%
Total	4979	4878	- 2,02%

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

No exercício de 2025, as principais modalidades de manifestações foram **Solicitações (2683)**, que equivalem a 55% e **Reclamações (1619)** que correspondem a 33,19% do total de manifestações do ano.

Em comparação ao ano de 2024, foram as modalidades de **Sugestão e de Solicitação** as que tiveram um maior crescimento, **uma variação de + 86,66% e de +2,24%**, respectivamente.

Houve uma diminuição no quantitativo de Elogios, que resultou em uma redução de – 31,48% em 2025 com relação a 2024.

De uma maneira geral, houve um decréscimo quantitativo total de **101 manifestações** em 2025, comparativamente a 2024, o que equivale a uma **variação de – 2,02%**.

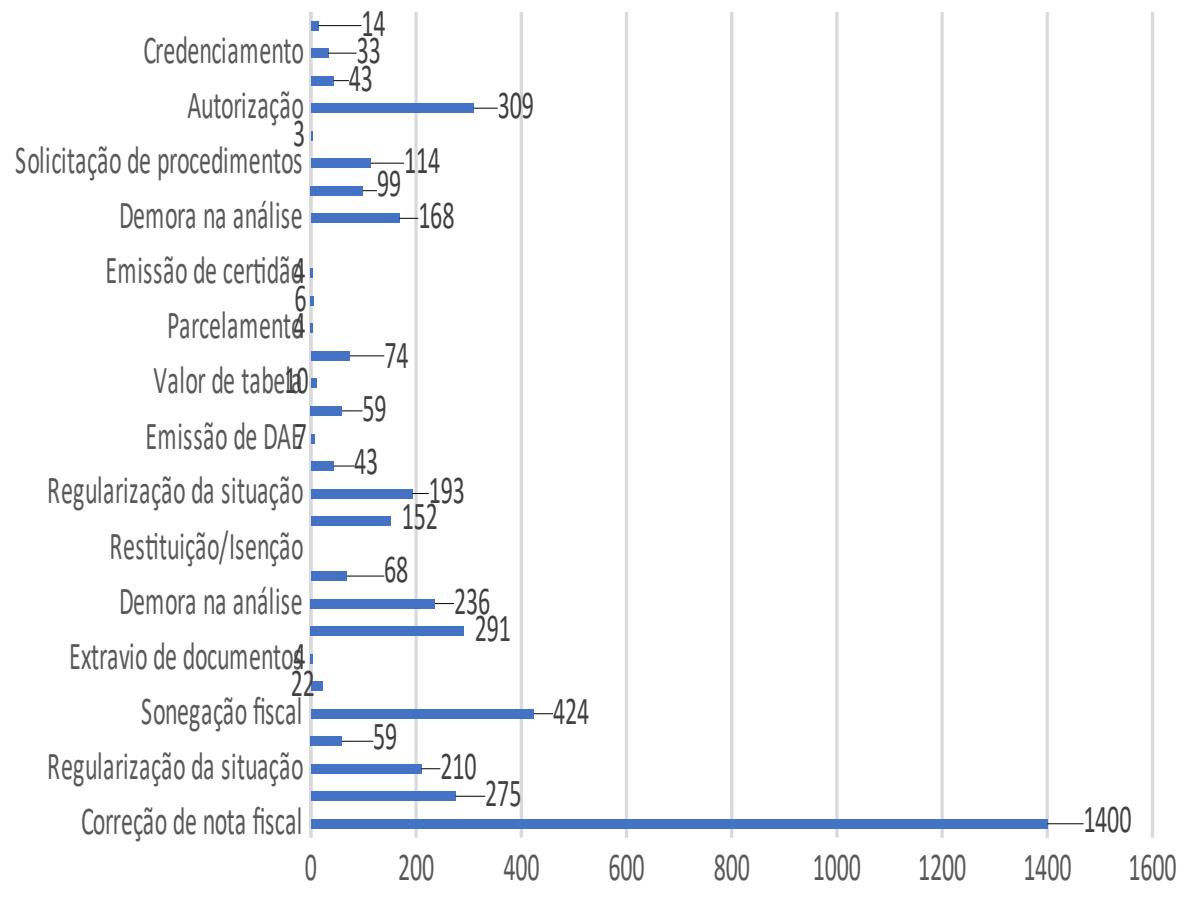
3.4 Manifestações por Assunto/Subassunto (Os mais Demandados)

Assunto	Subassunto	Total
Serviço de mercadoria em trânsito	Correção de nota fiscal	1400
	Mercadoria retida	275
Total : 1944	Regularização da situação	210
	Selagem de nota	59
Serviço de fiscalização de empresa	Sonegação fiscal	424
	Selo fiscal de controle da água	22
Total: 450	Extravio de documentos	4
Orient. Prest. Serv.	(não tem Sub-Assunto)	291
Tramitação de processos	Demora na análise	236
	Homologação Parecer Tributário	68
Total:456	Restituição/Isenção	152
IPVA	Regularização da situação	193
Total: 400	Baixa de pagamento	43
	Emissão de DAE	7
	Restituição	59
	Valor de tabela	10
	Isenção	74
	Parcelamento	4
	Base de cálculo	6
	Emissão de certidão	4
ITCD	Demora na análise	168
Total: 384	Pedido de cálculo	99
	Solicitação de procedimentos	114
	Valor do imposto	3
Cadastro de empresa	Autorização	309
Total: 399	Alteração de cadastro	43
	Credenciamento	33
	Baixa no cadastro	14
Total		4324

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Obs.: Na tabela acima só constam os principais subassuntos (de maior frequência), não correspondendo, portanto, ao total da tabela de tipo/assunto.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR SUBASSUNTOS ANO 2025



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Dentre os assuntos de maior registro de manifestações, assim como em 2024, destaca-se o serviço de Trânsito de Mercadoria (44,95%) com o subassunto de Correção de Nota Fiscal (Selo) em primeiro lugar (**correspondendo a 32,37% do total de subassuntos**). Como justificativas para esta situação, apontam-se: mudanças contínuas na Legislação e as alterações no SITRAM (Sistema do Trânsito de Mercadorias), que geram dúvidas e necessidades de esclarecimentos/orientações por parte dos cidadãos-usuários.

O segundo processo de maior demanda nas manifestações continua sendo o mesmo do ano anterior: **Serviço de Fiscalização de Empresas**, tendo apresentado uma redução no número de manifestações (- 77 registros), que equivale a - 14,61% de variação em relação à 2024, o que se explica pela diminuição do quantitativo do seu subassunto Sonegação Fiscal. Já o subassunto **Selo Fiscal de Controle da Água**, mostra um aumento de + 144%. O extravio de documentos fiscal manteve-se quase na mesma quantidade.

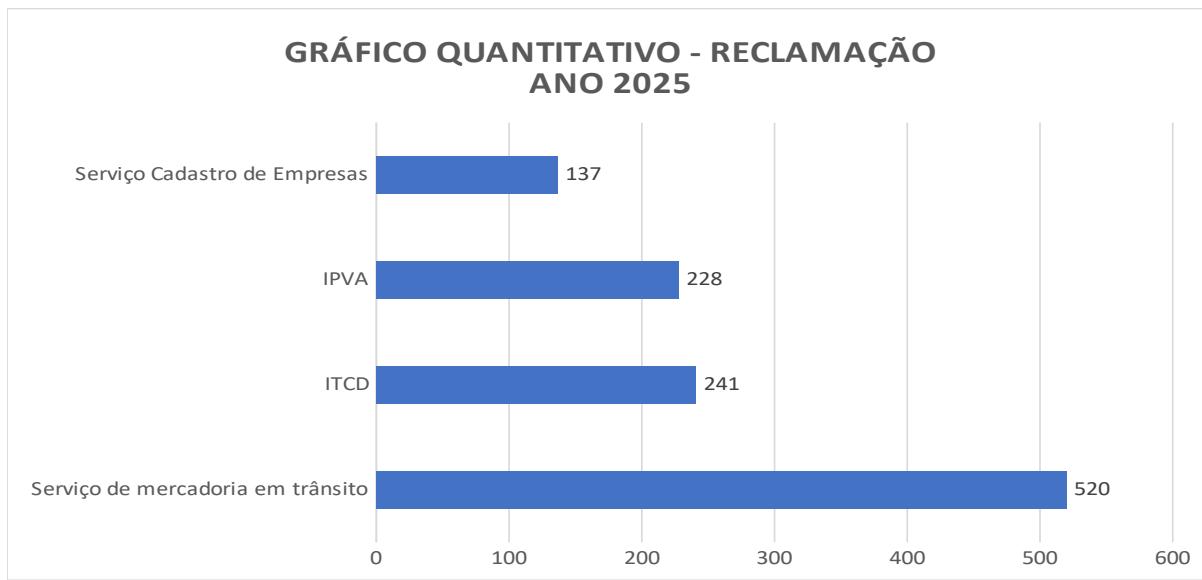
Destaca-se ainda que o assunto Orientações Sobre Prestação de Serviços (sem subassuntos), apresenta uma redução expressiva (-186 registros) no quantitativo em relação a 2024. Desde o ano passado, que a Ouvidoria vem orientando os contribuintes sobre a substituição dos e-mails das unidades pelo Sistema SAC. Transcorrido 1(um) ano, acredita-se que as pessoas e as empresas já estão mais adaptadas com este novo fluxo e, por essa razão, a demanda diminuiu.

3.5 Principais Manifestações por Tipo/assunto

Tipos	Assuntos	Total
Solicitação	Serviço de mercadoria em trânsito Cadastro de empresa Orientação sobre Prestação de Serviços Públicos IPVA ITCD Restituição de Taxas e Tributos	1420 261 234 166 146 74
Reclamação	Serviço de mercadoria em trânsito ITCD IPVA Serviço Cadastro de Empresas	520 241 228 137
Denuncia	Serviço de fiscalização de empresa Conduta inadequada servidor/colaborador SNTV Apuração crimes diversos IPVA Assédios Plano de Cargos e Carreiras	438 13 10 15 7 7 6
Sugestão	Orientações sobre prestação serviços órgão público ITCD Ambiente seguro Sistemas institucionais	4 2 2 2
Elogio	Elogio ao servidor/colaborador Elogio aos serviços prestados	31 6
Total		3970

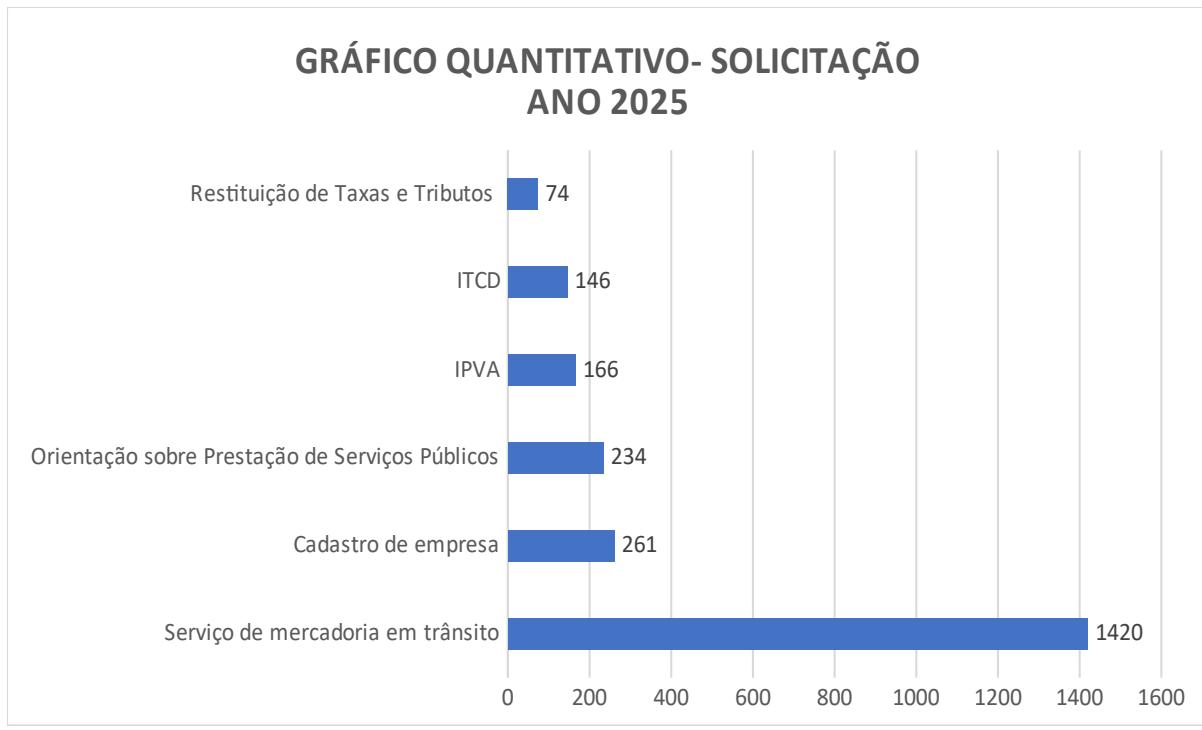
FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

3.5.1 Modalidade Reclamação:



Com relação às Reclamações, os assuntos Serviços de Mercadoria em Trânsito, ITCD, IPVA e Serviço de Cadastro de Empresas reincidentem como os de maior número de manifestações, no exercício de 2025.

3.5.2 Modalidade Solicitação:



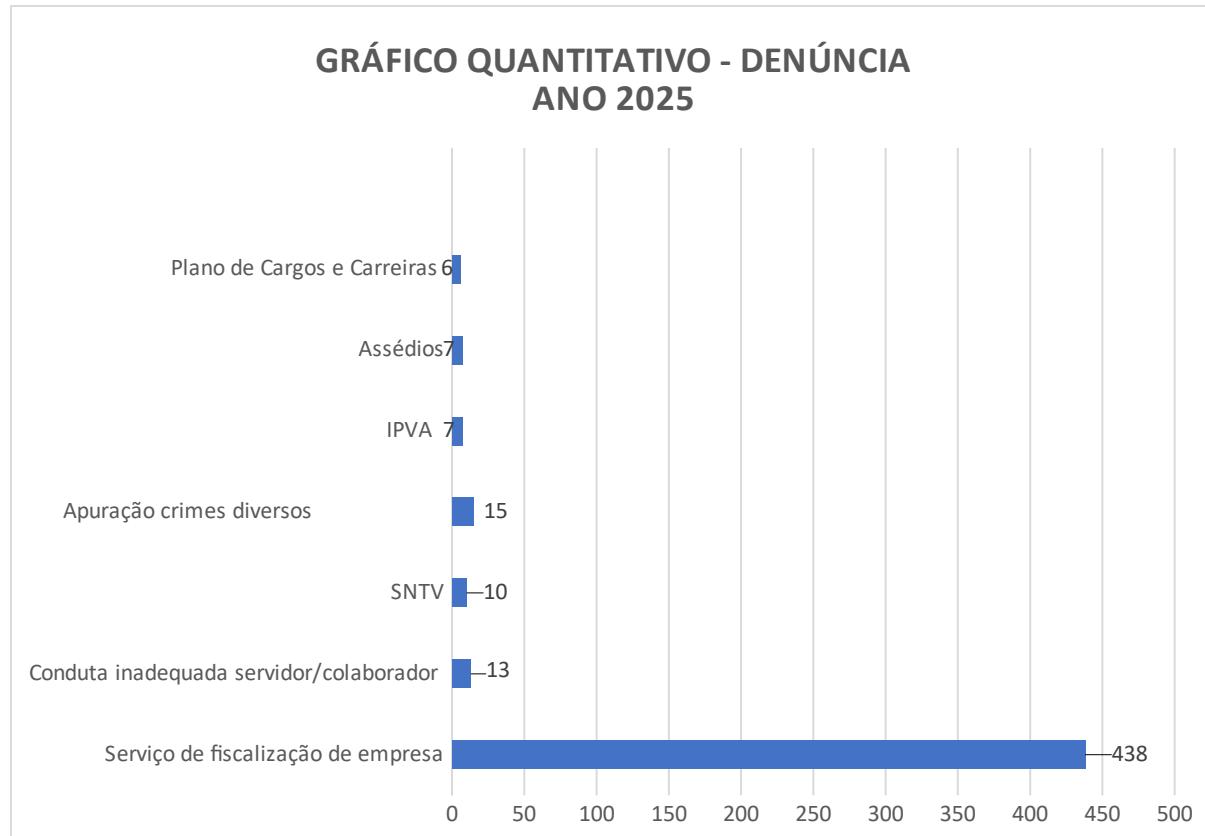
No caso das Solicitações, os Serviços de Mercadoria em Trânsito, Cadastro de empresas e Orientações sobre serviços prestados permanecem como os de maior demanda.

Este ano, tanto os Serviços de Mercadoria em Trânsito como os de Cadastro de Empresas aumentaram em número, 208 e 35 manifestações a mais do que no ano anterior, respectivamente.

Já as orientações sobre serviços prestados, apesar de configurar entre os 3 (três) tipos de manifestações de maior incidência, apresentou uma redução no quantitativo de 140, em relação a 2024.

Ressalta-se ainda, que os números de solicitações referentes aos processos de ITCD e IPVA tiveram aumento em 2025, quando comparados ao exercício anterior.

3.5.3 Modalidade Denúncia:



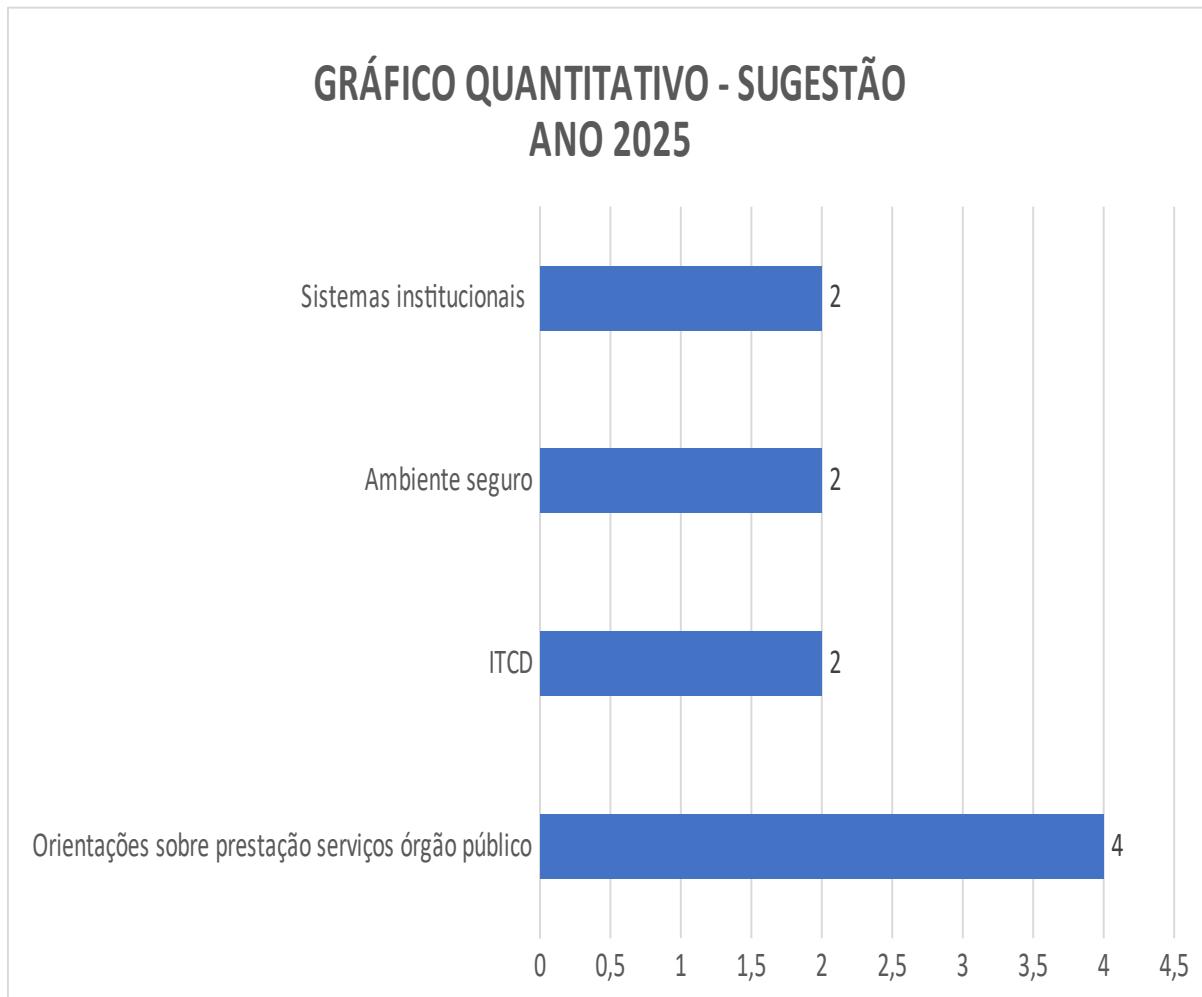
FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

O Gráfico aponta que o maior número de Denúncias corresponde aos processos de Serviços de Fiscalização de Empresa, Apuração de Crimes Diversos e Conduta inadequada do servidor/colaborador.

Na Modalidade Denúncia, houve redução dos registros para serviços de fiscalização de empresas e de conduta inadequada do servidor/colaborador, em relação a 2024, enquanto que a Apuração de Crimes Diversos apresentou um aumento em relação ao ano anterior.

Destaca-se ainda, as denúncias registradas pelo público interno da SEFAZ, ou seja, servidores e terceirizados, sendo estes relacionados a Assédios e Plano de Cargos e Carreiras - PCC, ambos configurando entre os 5 (cinco) principais assuntos das denúncias do exercício de 2025.

3.5.4 Modalidade Sugestão:



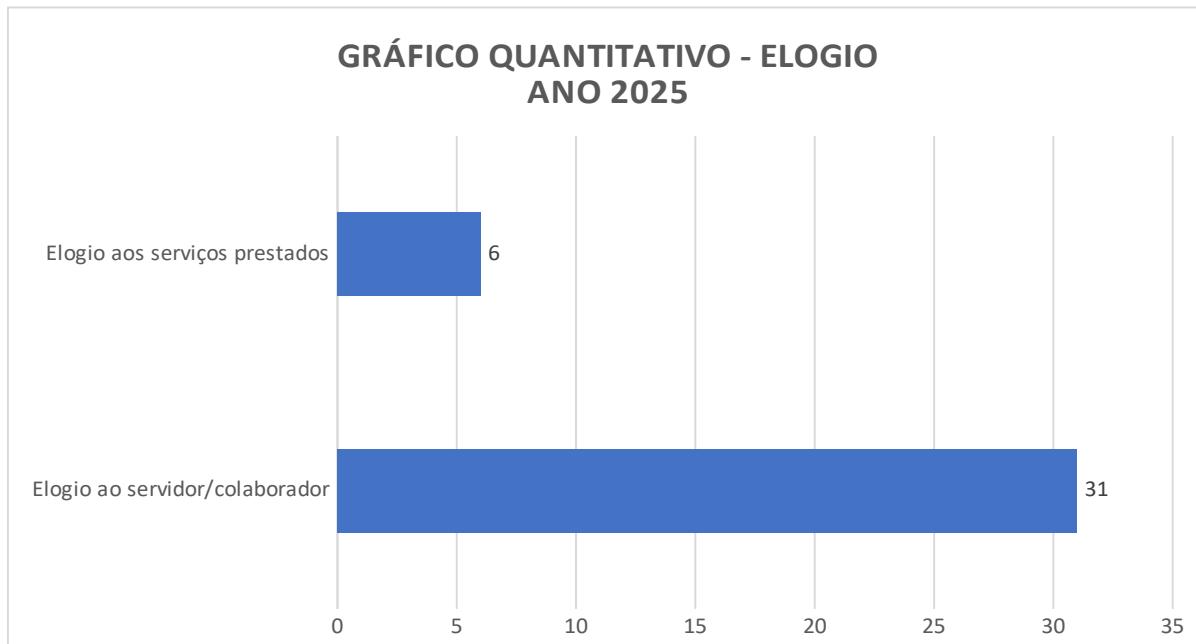
FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Observa-se uma pequena diminuição na modalidade das sugestões (**-2 registros**) em relação a 2024. Os assuntos são os mesmos do ano anterior.

As principais Sugestões do exercício de 2025, apresentam os mesmos temas do ano de 2024, sendo estes: **Orientações Sobre Prestação de Serviços de órgão Público, ITCD, Ambiente Seguro e Sistemas Institucionais**. A diferença é que

houve uma diminuição no número de Denúncias voltadas para as orientações sobre Prestação de Serviços dos Órgãos Públicos, variando em torno de – 33,33%, em relação ao ano anterior.

3.5.5 Modalidade Elogio:



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

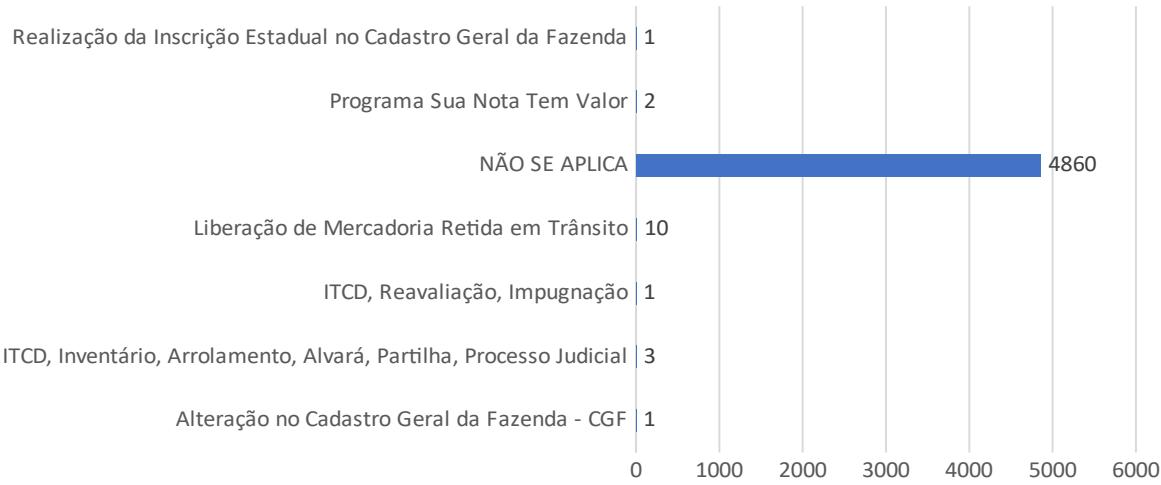
De uma maneira geral, com relação aos Elogios, há uma redução na quantidade total de manifestações (-17), o que equivale a uma variação de – 31,38%, em relação ao ano anterior.

Observa-se uma diminuição no número de elogios voltado ao servidor/colaborador e um aumento nos elogios direcionados aos serviços prestados pela SEFAZ.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviços

Em comparação ao ano de 2024, somente o serviço de Liberação de Mercadorias apresentou um aumento no quantitativo em 2025. Todos os demais serviços, apresentaram uma redução de demanda em relação ao ano anterior

**GRÁFICO QUANTITATIVO
DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO
ANO: 2025**

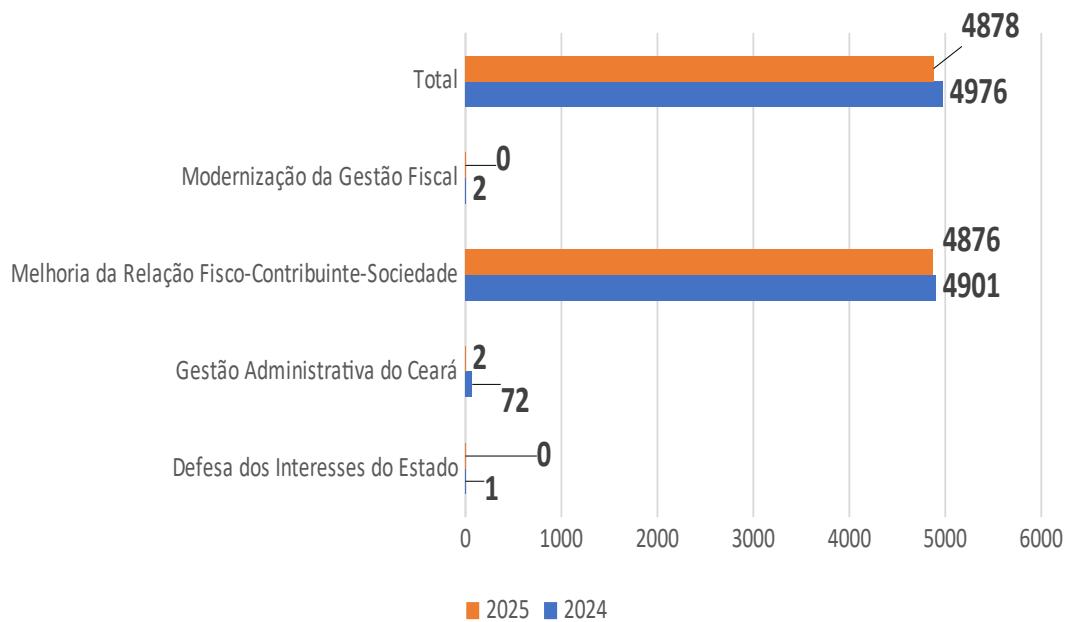


FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

A predominância do NÃO SE APLICA se dá em razão da não atualização das informações de classificação dos itens dentro da Plataforma CT para os serviços ofertados na Carta de Serviços.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

**GRÁFICO COMPARATIVO
DAS MANIFESTAÇÕES POR PROGRAMAS ORÇAMENTÁRIOS
ANOS: 2024 E 2025**



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Nas manifestações do Programa Orçamentário de 2025, a Melhoria da Relação Fisco-Contribuinte-Sociedade responde pela maior parte das Manifestações (99,96%) do total. Este Programa consta no Plano Plurianual - PPA, sendo o de Código 411, que visa estabelecer uma relação harmônica entre a sociedade e o Estado, por meio de novas formas de comunicação com os contribuintes.

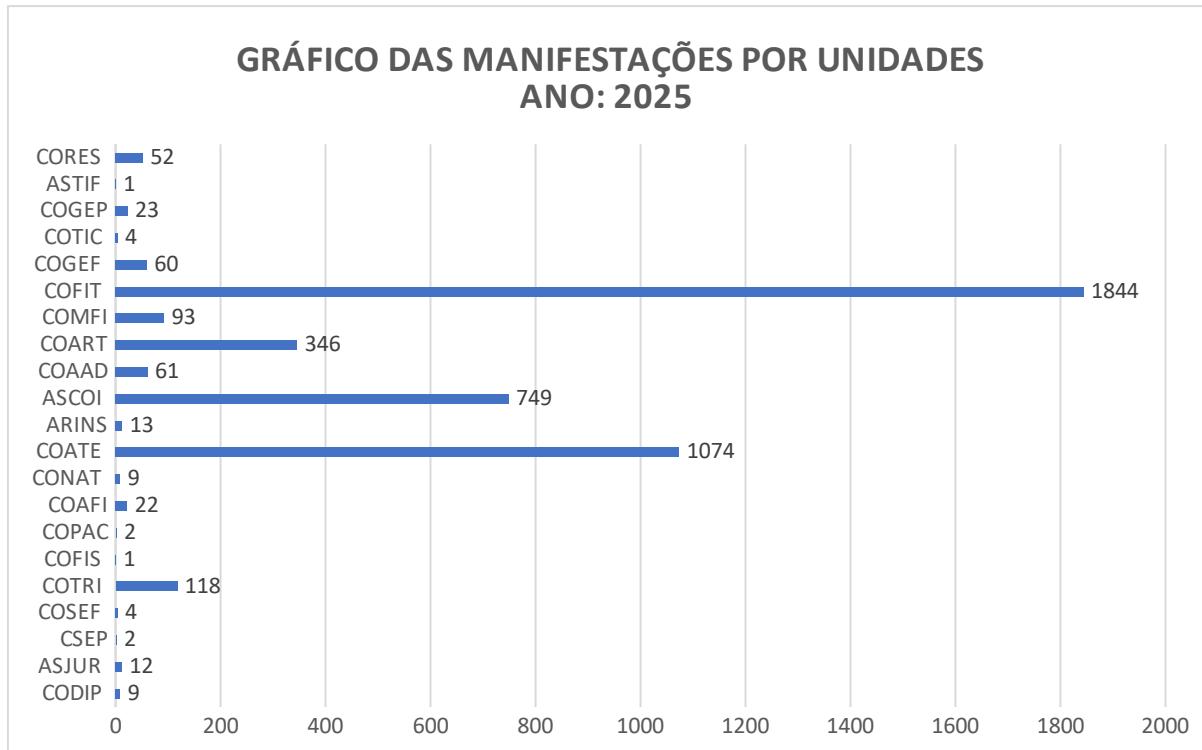
Neste sentido, pode-se citar os serviços de Simplificação dos Processos Fiscais (Cadastro, IPVA), o Atendimento Ágil e Automatizado das unidades de execução (ITCD, Simples Nacional, Selagem, emissão de Nota Fiscal) e o Sistema de Atendimento ao Contribuinte – SAC como propulsores da melhoria desta Relação Fisco-Sociedade.

Vale destacar ainda que houve uma expressiva redução de manifestações do Programa Orçamentário “Gestão Administrativa do Estado”, que em 2024 apresentava 72 registros e que em 2025 passa a apresentar apenas 2 registros.

3.8 Manifestações por Unidades Internas (maior representatividade)

Áreas internas	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
CODIP	9
ASJUR	12
CSEP	2
COSEF	4
COTRI	118
COFIS	1
COPAC	2
COAFI	22
CONAT	9
COATE	1074
ARINS	13
ASCOI	749
COAAD	61
COART	346
COMFI	93
COFIT	1844
COGEF	60
COTIC	4
COGEP	23
ASTIF	1
CORES	52

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

TABELA COMPARATIVA

Unidades De Maior Número de Manifestações	2024	2025
COFIT – Coordenadoria de Fiscalização de Trânsito	1606	1844
COATE- Coordenadoria de Atendimento	1378	1074
ASCOI Assessoria de Controle Interno	1052	749
COART- Coordenadoria de Arrecadação Tributária	467	346
COMFI- Coordenadoria da Fiscalização	117	93
COTRI- Coordenadoria da Tributação	112	118
Total	4732	4224

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

As 3 (três) primeiras Unidades (**COFIT, COATE e ASCOI**) correspondem por **86,81% do total das áreas de maior representatividade** de manifestações, conforme constam no quadro acima.

As Unidades de **COFIT** e **COTRI** apresentaram um aumento no número de manifestações de 2025 em relação à 2024, **correspondendo a um crescimento de 14,81% e 5,35%, respectivamente.**

As unidades **COATE, ASCOI, COART e COMFI** tiveram redução do número de manifestações, quando comparadas aos valores do ano anterior.

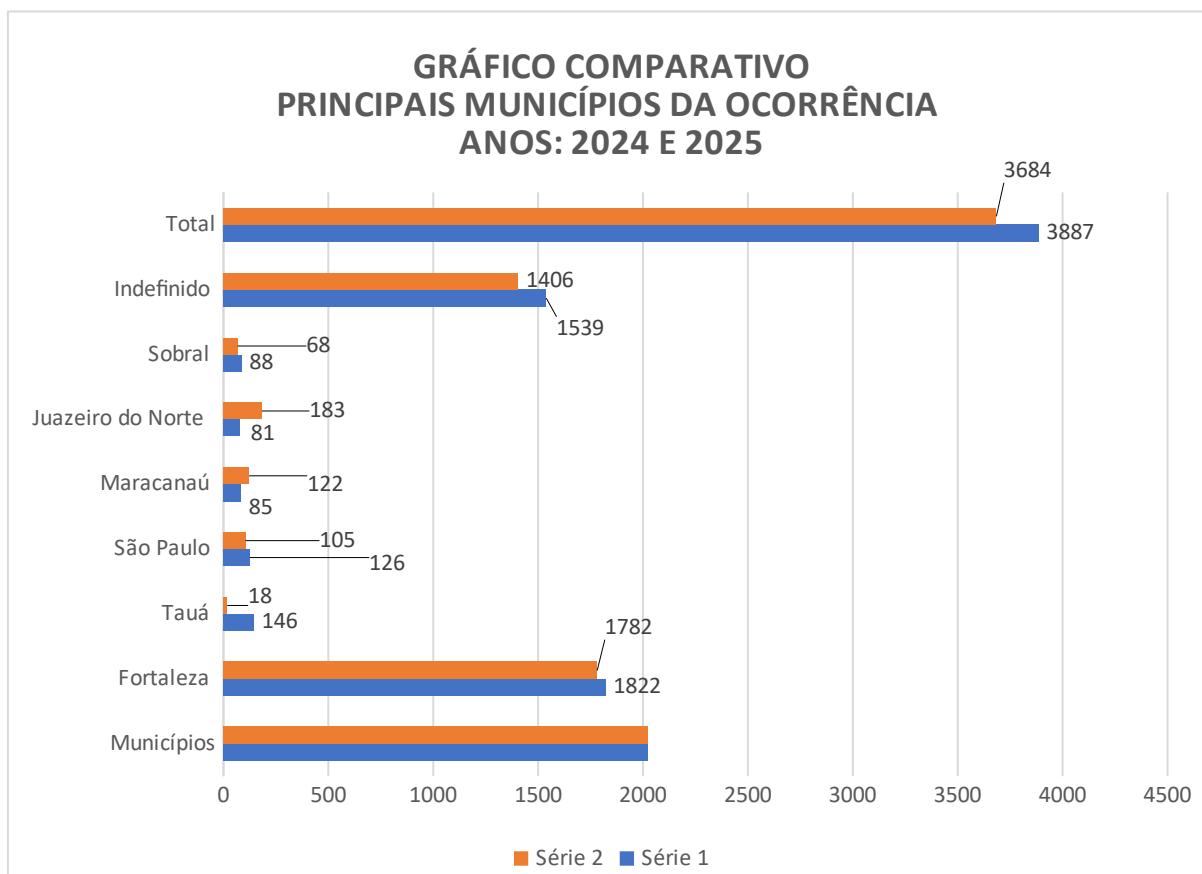
Vale destacar que em 2025, a Unidade COAAD passou a ter um crescimento no número de manifestações, ficando em sétima posição, superando a CORES(ARINS), o que não aconteceu em 2024.

De uma maneira geral, **considerando as 6 unidades de maior representatividade no número de manifestações, verifica-se** que estas Coordenadorias apresentaram juntas uma redução no número de demandas de 2025 (Total: 4224) em relação à 2024 (Total: 4732), resultando em uma variação decrescente de **- 10,73%**.

3.9 Manifestações por Principais Municípios da Ocorrência

Municípios	2024	2025
Fortaleza	1822	1782
Tauá	146	18
São Paulo	126	105
Maracanaú	85	122
Juazeiro do Norte	81	183
Sobral	88	68
Indefinido	1539	1406
Total	3887	3684

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Os dados apresentados demonstram que **houve uma redução de – 5,22% no número de ocorrências do ano de 2025 em relação à 2024.**

É interessante destacar Caucaia, a qual apresentou 72 manifestações, superando o Município de Sobral.

Tauá, que estava em segunda posição no quantitativo em 2024, passa a ter uma **expressiva redução de – 128 manifestações em 2025**, o que significou uma variação de **– 87,67%**.

Os municípios de Juazeiro do Norte e Maracanaú, considerando o comparativo entre os exercícios de 2024 e 2025, **tiveram uma variação crescente de +125,9% e +43,52%, respectivamente.**

4 - 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 – Meta: 94%
- Índice de Satisfação do Cidadão com a Ouvidoria – Meta: 67%

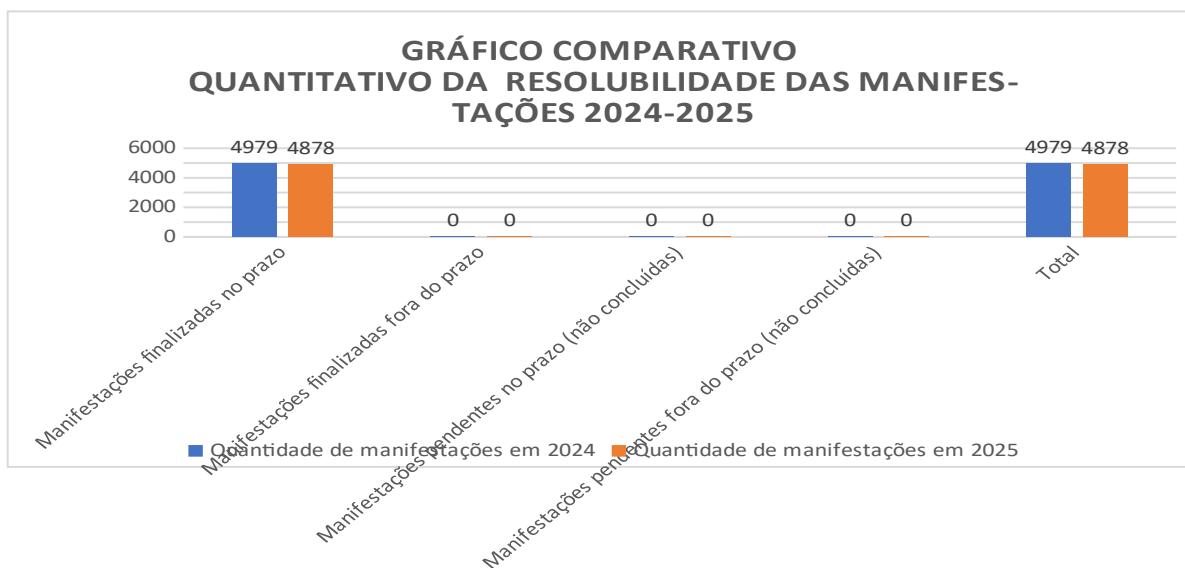
O prazo das manifestações de Ouvidoria é regulamentado no Decreto nº33.485/2020. Entendem-se como manifestações respondidas no prazo, as respondidas em até 20 dias, ou no período de 21 a 30 dias, desde que estejam com seu prazo prorrogado.

4.1 Índice de Resolubilidade das Manifestações (Geral e Detalhamento)

Tabela: Resolubilidade/detalhamento por situação.

Situação	Manifestações em 2024	Manifestações em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	4979	4878
Manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0	0
Total	4979	4878

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

A partir da tabela e gráfico demonstrativos, observa-se que a Ouvidoria da SEFAZ alcançou um resultado muito positivo com relação ao cumprimento dos prazos, pois 100% (cem por cento) das manifestações de 2025 foram finalizadas no prazo.

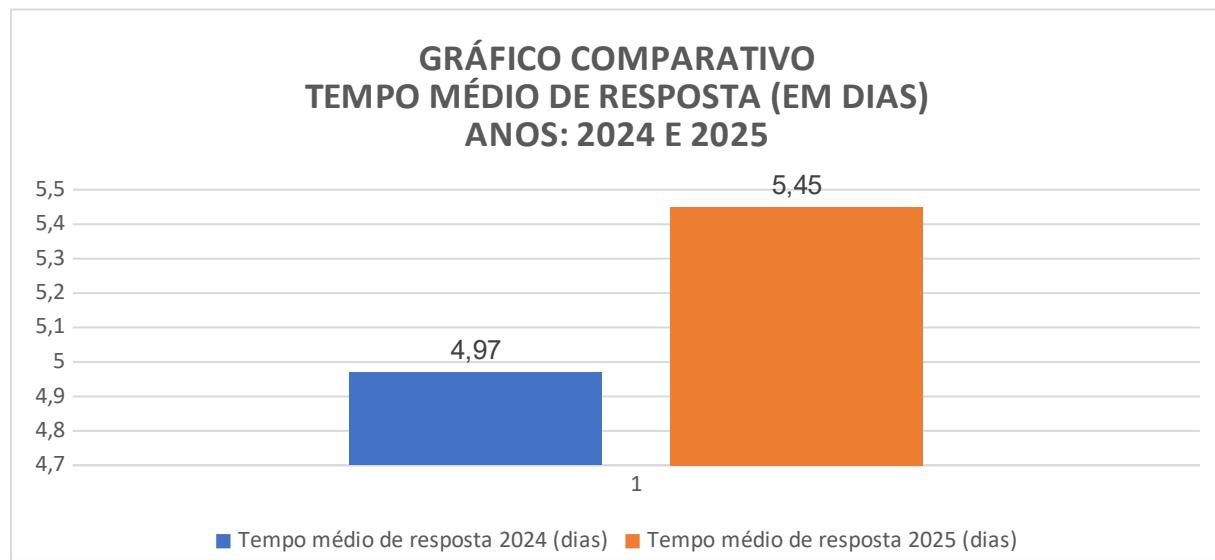
Dessa forma, assim como em 2024, neste ano, a Ouvidoria SEFAZ continua sem apresentar nenhuma (zero) manifestação finalizada fora do prazo estabelecido.

4.2 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

Em 2025, destacam-se as seguintes ações de melhorias:

- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de resposta.
- A Ouvidoria respondeu os questionamentos mais simples e de conhecimento acessível, utilizando as informações do Banco de perguntas e Respostas e das informações da Transparência Ativa, sem necessitar aguardar a resposta das unidades, o gerou uma maior agilidade na finalização das manifestações.
- A Ouvidoria SEFAZ realizou mensamente um trabalho de tabulação e análise dos dados oriundos da pesquisa de satisfação e das manifestações reabertas, gerando informações para a definição de melhorias na prestação dos serviços da SEFAZ e das respostas das manifestações.
- A Ouvidoria SEFAZ realizou reuniões sistemáticas com as lideranças e suas equipes, compartilhando os indicadores da ouvidoria, para conscientizar da necessidade de ações de melhorias e de um maior compromisso de todas as unidades para o alcance de melhores resultados.

4.3 Tempo Médio de Resposta



Em 2025, o **tempo médio de resposta das manifestações foi de 5,45 dias**.

Constata-se que, mesmo com um acréscimo no tempo de resposta (número de dias) em relação ao ano de 2024, **foi possível responder as demandas de 2025 dentro do prazo determinado no Decreto 33.485/2020**.

4.4 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Outro indicador do Sistema Estadual de Ouvidoria é 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 concorda em participar, a pesquisa é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central 155.

4.4.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,92
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,92
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,08
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,53
Média das Notas:	3,86
Índice de Satisfação:	65,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,8
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8
Índice de Expectativa:	0,00%
Índice de Resolutividade	Resultado
Sim	126
Não	89
Parcialmente	64
Vazias	0
Total de pesquisas de satisfação em Ouvidoria	279

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

O índice de satisfação alcançado em 2025 foi de 65% (cinquenta e sete por cento), não atingindo, portanto, a meta de 67% instituída pela CGE para a satisfação dos usuários.

No exercício de 2025, portanto, a SEFAZ alcançou em torno de 97,02% da meta estabelecida. Ou seja, a redução do índice em relação à meta deu em torno de – 2,98%.

A avaliação tem por base a resposta recebida pelo usuário, que muitas vezes não vai ao encontro dos interesses dos mesmos, seja pela demora dos processos, complexidade da legislação, resultado dos serviços recebidos, postura considerada inadequada no atendimento ao público.

A média das Notas foi de 3,86. Verifica-se que a satisfação com a qualidade da resposta foi o item de menor pontuação (3,53).

Em 2025, foi dada continuidade às visitas e reuniões com as unidades com o objetivo de apresentar as demandas que foram destinadas às equipes e orientando sobre o atendimento.

O baixo número de participação das pessoas na pesquisa, 279 respondentes, o que equivale a menos de 5,71% do total das manifestações (4878) é um dos fatores que dificulta o alcance da meta, pois não oferece uma maior diversidade de respostas, que permita uma análise mais representativa da visão do cidadão.

Outro fator de insatisfação estava relacionado aos processos de ITCD, em que a demora de análise gerava muitas reclamações na Ouvidoria. Esta situação foi amenizada, quando no segundo semestre de 2025, a SEFAZ implementou o Projeto Mutirão do ITCD, uma força-tarefa conseguindo agilizar e aumentar as finalizações deste processo.

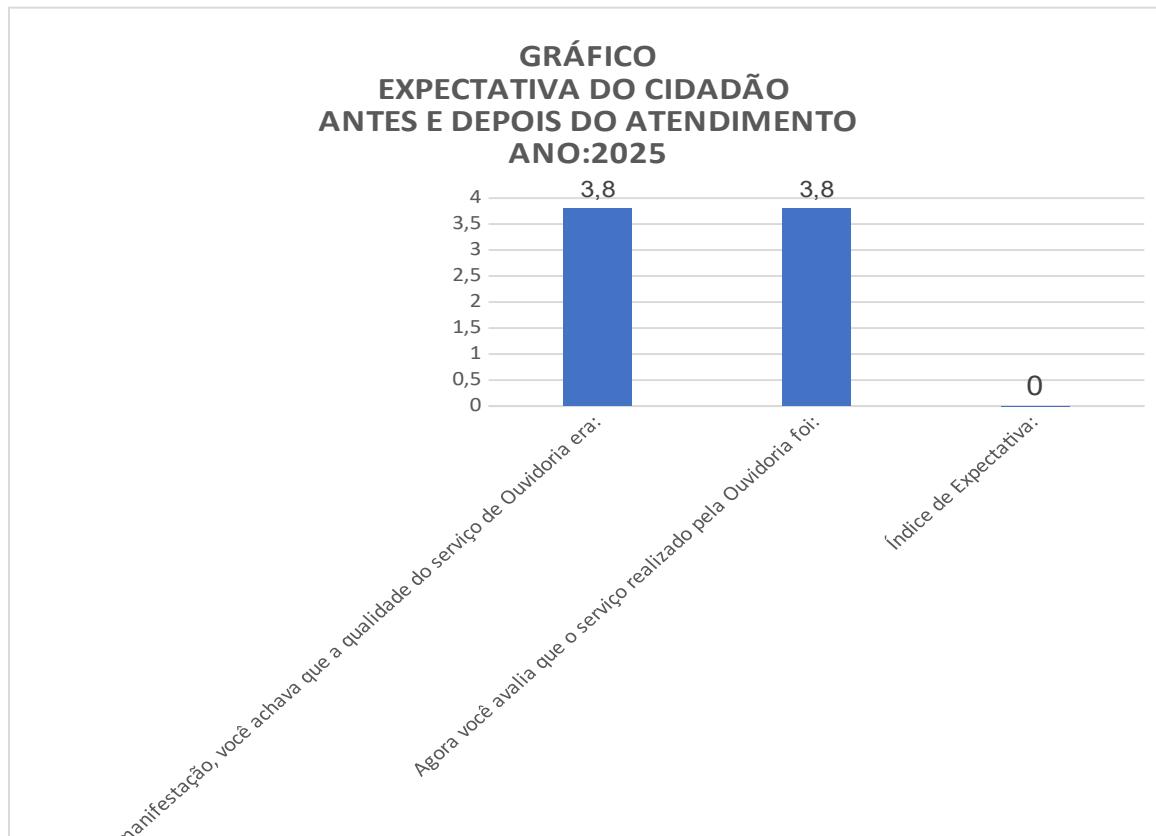
4.5 Expectativa do cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,8
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,8
Índice de Expectativa:	0,00%

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

A partir da tabela demonstrativa, observa-se que **em 2025, o índice de expectativa do cidadão com a Ouvidoria foi de 0% (zero por cento)**, ou seja, a média da pontuação da expectativa dos respondentes da pesquisa ANTES do

atendimento da Ouvidoria foi de 3,8 e esta mesma pontuação foi constatada na avaliação APÓS ou no momento de finalização do atendimento.

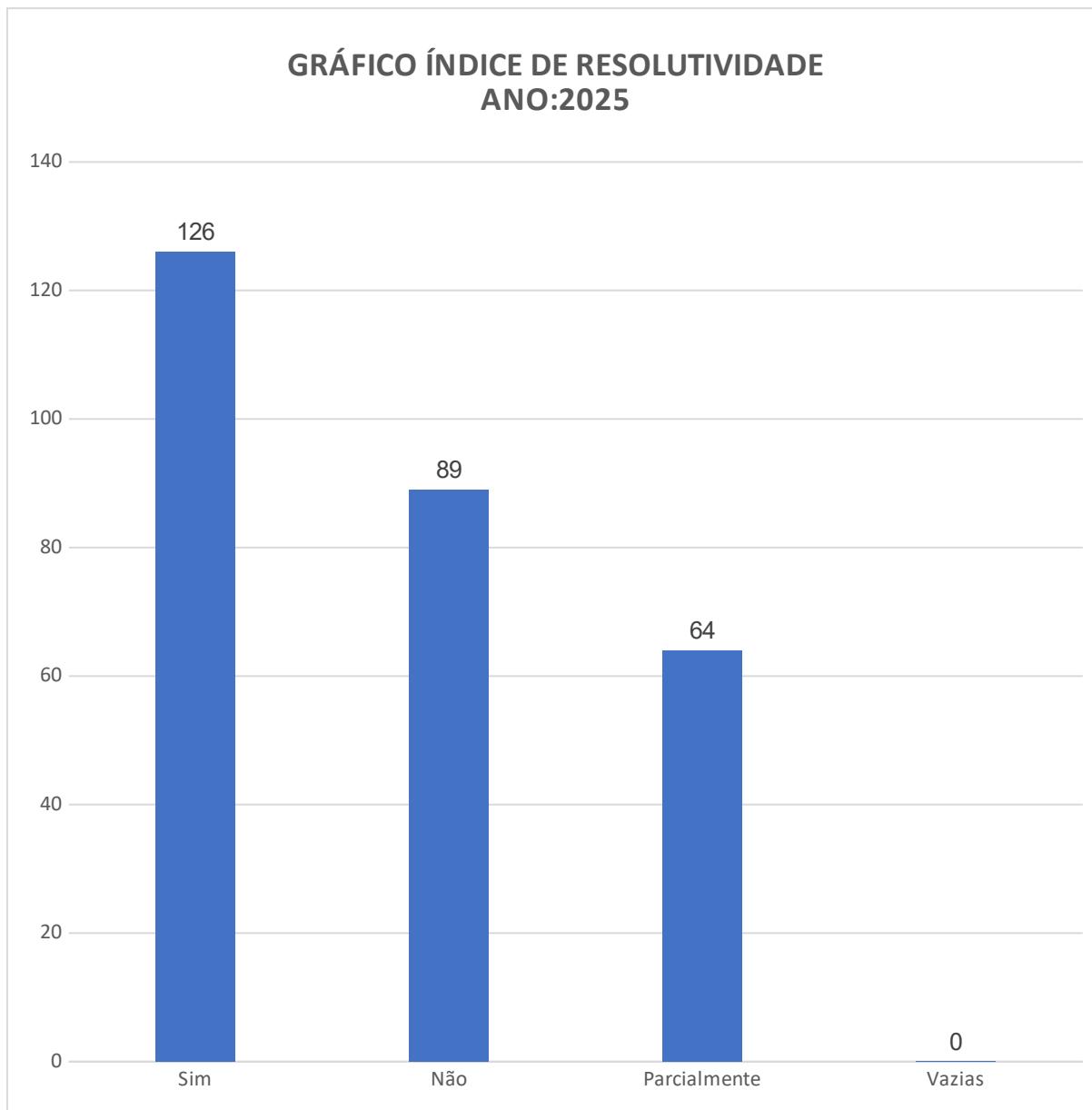


FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

4.6 Índice de Resolutividade- Resolução da demanda na visão do cidadão

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	126	45,16%
Não	89	31,90%
Parcialmente	64	22,94%
Vazias	0	

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT



Em 2025, na visão do cidadão, das 279 manifestações avaliadas, 45.16% foram resolvidas, enquanto que 31,90% não foram resolvidas e 22,94% tiveram resolução parcial.

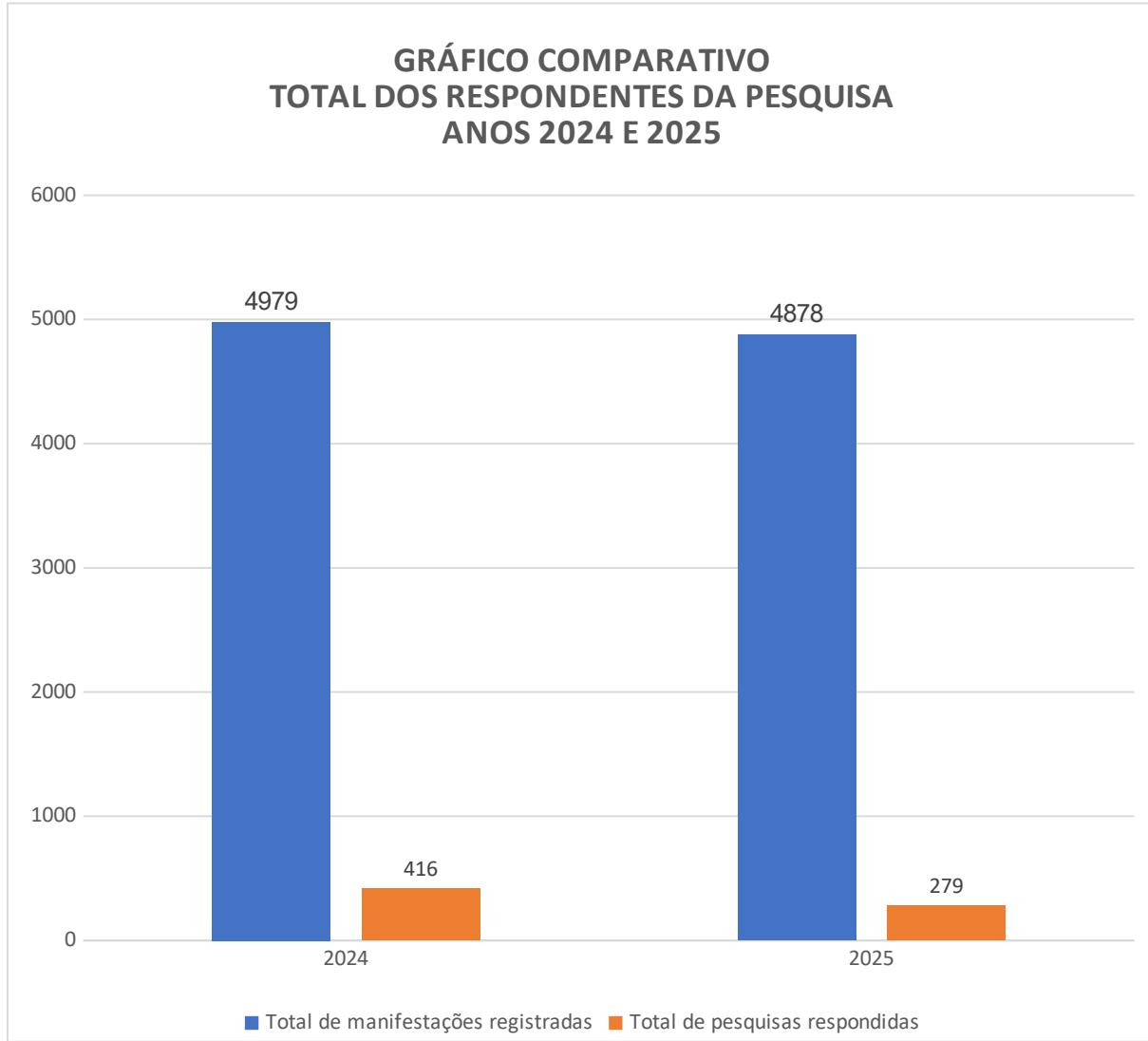
Percebe-se, portanto, que menos de 50% dos respondentes da pesquisa de satisfação consideraram as suas demandas de manifestações totalmente atendidas.

Se considerarmos, **as manifestações atendidas juntamente às parcialmente atendidas, chega-se a um total de 68,10%**, constatando-se ainda uma margem de melhoria a ser alcançada neste índice em análise.

4.7 Total de Respondentes

ANO	Total de manifestações registradas	Total de pesquisas respondidas	Representação da amostra
2024	4979	416	8,35%
2025	4878	279	5,72%

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT



FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE - CT

Em consonância com a **diminuição do número de manifestações (- 2,02%) registradas em 2025 comparativamente a 2024**, constata-se também uma **diminuição no número de pesquisas respondidas neste ano em relação ao ano anterior (- 32,93%)**.

Ou seja, assim como houve uma redução no número de pessoas que registraram as manifestações, de igual forma observa-se uma menor frequência de respondentes da pesquisa.

4.8 Ações para melhoria do Índice de Satisfação

Destacam-se as seguintes ações:

- Monitoramento Mensal das avaliações de satisfação registradas no Ceará Transparente
- Apresentar no Comitê Executivo e no Comitê de Integridade o Relatório de Gestão da Setorial SEFAZ, bem como os indicadores levantados no monitoramento da pesquisa e das manifestações reabertas, destacando a necessidade de parceria das equipes para o alcance de melhores índices de satisfação.
- Encaminhar avaliação registrada para a área responsável a fim de dar conhecimento ao gestor
- Dar continuidade às reuniões sistemáticas com as lideranças e suas equipes, compartilhando os resultados da pesquisa de satisfação e de outros indicadores da Ouvidoria, para conscientizar da necessidade de ações de melhorias e de um maior compromisso de todas as unidades para o alcance de melhores resultados.
- Analisar a necessidade de no próximo ano realizar **uma nova força-tarefa, com relação ao processo do ITCD**, considerando que a experiência de 2025 foi positiva e que foram finalizados 3397 processos e movimentados 4763, aumentando significativamente a capacidade de resposta e de entrega da SEFAZ.

5 - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 Motivos das Manifestações

Geralmente, os usuários dos serviços da SEFAZ procuram a Ouvidoria quando, por algum motivo, a área responsável pela demanda junto ao órgão não respondeu ou não apresentou solução para o serviço solicitado.

Neste caso, recorrer à Ouvidoria amplia a oportunidade do contribuinte ser melhor atendido, seja em relação ao tempo (agilidade) ou a procedimentos e informações dos quais que necessita para finalizar o seu processo.

Vale salientar, que os cidadãos também têm utilizado os serviços da Ouvidoria como canal para registrar sugestões e elogios, o que evidencia uma maior participação social.

Os elogios são manifestações que permitem à SEFAZ fazer um trabalho de validação junto ao servidor, aos gestores e equipes, influenciando positivamente no clima da instituição, servindo, inclusive, como modelo ou referencial de como atender de forma ética, responsável e com o compromisso de bem servir à sociedade.

No caso de elogios a processos e serviços, a SEFAZ recebe o retorno de que sua forma de atuar está correta e se as melhorias implementadas pela gestão (desenho de fluxos, otimização de procedimentos, simplificação da legislação, automação de processos), de fato, estão apresentando os resultados almejados.

Em 2025, os tipos de manifestação que cresceram em relação a 2024 foram as Solicitações (59 manifestações a mais) e as Sugestões (13 manifestações a mais).

As Solicitações e as Reclamações são as modalidades que apresentam o maior número de registros, correspondendo por 88,19% do total das manifestações.

Os serviços de Mercadoria em Trânsito lideram os números de registros, tanto nas Solicitações como nas Reclamações, tendo como principal objeto de demanda, os processos de Correção de Nota Fiscal e de Liberação de Mercadoria Retida.

Neste contexto, observa-se que a maior procura é para os processos TRAMITA, cuja demanda é muito grande para o quantitativo de servidores disponíveis, impactando no tempo de homologação. Neste caso, a Ouvidoria tem sido o canal disponível para o usuário solicitar e/ou reclamar a celeridade do serviço.

Como justificativas para esta situação, apontam-se: mudanças contínuas na Legislação e alterações no SITRAM (Sistema do Trânsito de Mercadorias).

De acordo com a gestão da área, está sendo realizada uma força-tarefa de análise dos processos e uma triagem no próprio Sistema para evitar que o contribuinte abra mais de um processo com o mesmo objeto, o que se verificou que ocorreu em 2024. Esta situação tem sido sanada em 2025 com as medidas adotadas.

A funcionalidade do bloqueio automático do sistema vai evitar o acúmulo de processos de mesma Nota Fiscal e, por conseguinte, evitar retrabalho.

O segundo assunto de maior demanda nas manifestações passa a ser a Tramitação de Processos, tendo como principais subassuntos: a Demora na Análise, Restituição /Isenção e Homologação do Parecer Tributário.

Em 2025, o assunto Serviço de Fiscalização de Empresas, passa da segunda para a terceira posição no quantitativo de demandas, tendo como principal subassunto, a Sonegação Fiscal.

Neste sentido, a Campanha Sua Nota Tem Valor - SNTV configura-se como um importante instrumento de combate à sonegação, por meio da qual a sociedade, ao exigir a emissão do documento fiscal exerce a participação e controle social, contribuindo com o Fisco.

Observa-se, **uma redução de 101 manifestações** em 2025 quando comparado a 2024, o que equivale a uma variação decrescente **de - 2,02%**.

Como um dos motivos no decréscimo de manifestações, destaca-se o trabalho do Projeto do Mutirão do ITCD, em que a SEFAZ organizou uma força-tarefa, reforçando a quantidade de servidores na análise e finalização dos processos relacionados a este imposto, gerando uma maior agilidade no atendimento das demandas. Esta medida administrativa resultou na diminuição de reclamações e solicitações na Ouvidoria.

Outro motivo na redução do número de manifestações foi a adaptação do público externo ao Sistema SAC - Sistema de Atendimento ao Cidadão, que foi implantado em 2024 e que durante todo o ano de 2025 teve uma maior adesão e procura, facilitando o acesso aos serviços de atendimento da SEFAZ. Uma vez sendo contemplados pelas informações disponíveis no SAC, as pessoas registraram menos manifestações.

Vale destacar que a Ouvidoria teve um papel fundamental nas orientações ao público externo, durante o período de transição, contribuindo com a disponibilidade de informações, que facilitaram a adaptação do público a esta mudança. Esta situação é uma das que ratifica o papel de parceria da Ouvidoria junto às unidades e a sua importância para os cidadãos.

5.2 Análise dos Pontos Recorrentes

O serviço de mercadoria no trânsito, processo TRAMITA, IPVA, ITCD são assuntos recorrentes, visto a demanda significativa para os diversos tipos de processos tais como: correção de selo, regularização de IPVA, cálculo de ITCD etc.

Em reuniões e visita às unidades, a Ouvidoria SEFAZ, desde 2024, a Ouvidoria vem identificando um alto nível de insatisfação com a demora dos processos de ITCD, que vem gerando reclamações dos cidadãos e reabertura de manifestações.

Esta situação também gera um clima de tensão e de frustração relatado pelos servidores e gestores da SEFAZ, que embora reconheçam os esforços que estão sendo implementados no processo, consideram que as medidas não têm sido suficientes para sanar os problemas, especialmente relacionados ao tempo de finalização das demandas.

5.3 Providencias adotadas pelo órgão/Entidade quanto as principais manifestações apresentadas

1 - Dentre as principais medidas de melhorias adotadas pela SEFAZ em 2025, configura-se o Projeto do Mutirão do ITCD, que se constituiu em uma força-tarefa, envolvendo servidores de diversas unidades para reforçar a equipe de análise dos processos desse complexo imposto, que já apresentava estoque, por conta da alta demanda.

A SEFAZ contou com uma equipe de aproximadamente 27 pessoas atuando no mutirão do ITCD, no período de julho a dezembro de 2025, quando foram finalizados 3397 processos e movimentados 4763 processos, diminuindo o tempo de espera do cidadão, com vistas a uma maior satisfação dos contribuintes.

2 - O Atendimento ágil é o novo modelo de atendimento ao contribuinte com a disponibilidade dos seguintes multicanais:

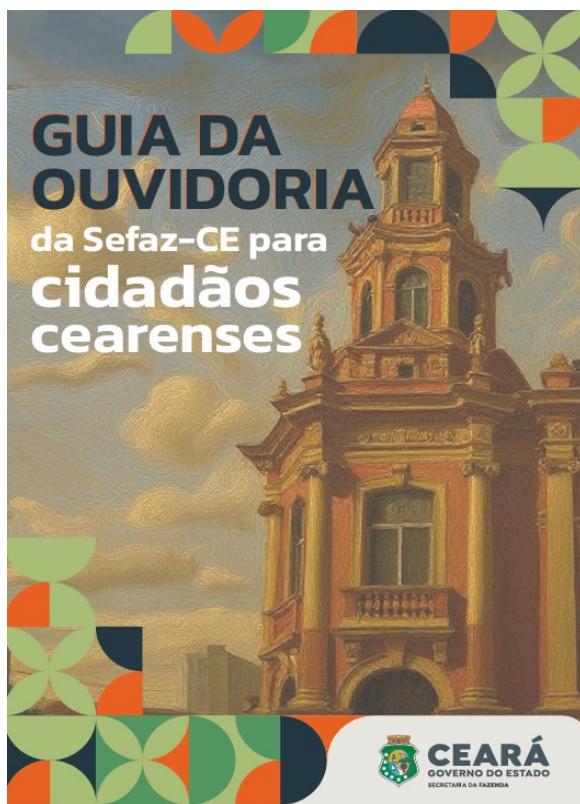
- WhatsApp, Chat, Portal de Serviço, Atendimento Presencial, Telefone, Aplicativo, Rede Social.
- Atendimento virtual cognitivo (IA) chat/tickets
- Experiência Multicanal: convergência de atendimento, serviços e informações disponíveis no canal de preferência. Multicanal MINHA ÁREA Minhas solicitações e notificações, e disponibilização de informação (disponibilizado ao cidadão).

- Portal único login, busca, agendamento, solicitações e avaliação de serviços, integração com sistemas e hiper automação de serviços autosserviço.

3 - Disponibilizado Sistema de Pagamento via PIX para pagamentos dos impostos e taxas alimentados no Sistema de Trânsito de Mercadoria (SITRAM), evitando demora no atendimento dos Postos Fiscais.

4 - Disponibilização do novo sistema de ITCD para os casos de doação intervivos. Com a implantação do novo sistema, o processo relacionado ao ITCD intervivos funcionará em plataforma única, não necessitando de formalização do processo no Tramita.

5 - Criação do Guia da Ouvidoria destinado ao público externo, objetivando esclarecer e informar à sociedade sobre a forma de funcionar da ouvidoria, prazos, tipos de manifestações e os direitos dos cidadãos.



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!

3

6 - Realização de reuniões sistemáticas com as lideranças e equipes das unidades para compartilhamento dos dados mensurados e informações do Relatório de Gestão, das pesquisas e das manifestações reabertas para uma maior conscientização e compromisso na implantação de melhorias. (ANEXO 10)

6- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA: TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM SOLUÇÕES COLETIVAS

Os registros das manifestações no Sistema Ceará Transparente é uma grande oportunidade de melhorias para o serviço público, podendo trazer benefícios financeiros e não financeiros para o Estado.

Para as ações que apresentaram benefícios não financeiros é possível destacar a mediação de conflitos para os atendimentos considerados inoportunos pelo usuário, evitando desgaste e perda de tempo e retrabalho para o servidor e insatisfação para o público externo.

Dentre as ações que geram retorno financeiros, a partir da recepção e do tratamento das Manifestações, especialmente, das denúncias, destacamos a seguir como principais:

RESULTADO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Monitoramento	5	2	0	2	0	5	2	3	0	3	1	0	23
Ordem de busca (COPAF)	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	2	6
Doc. Emitido	5	5	4	4	3	5	2	6	1	2	4	1	42
Edital	1	6	1	0	0	3	1	3	1	1	1	1	19
Inclusão no sist. Fisc. Transito	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ação fiscal	0	1	0	1	1	0	1	1	2	0	1	1	9
Auto de infração	0	0	0	0	0	1	0	1	5	1	0	0	8
Regularizou pendencia	0	1	0	1	0	0	1	2	1	1	0	0	7
Mercad. Desacomp. Doc. Fiscal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Alteração de cnae	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Proc. Administrativo PA	0	0	0	2	2	2	0	1	0	1	0	0	8
Adquiriu MFE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Baixada no CGF	0	0	0	0	2	2	1	0	0	1	0	0	6
RET suspenso	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL													135

Para as ações que apresentaram benefícios financeiros destacamos o resultado das ações fiscais oriundas das denúncias de sonegação fiscal, pois a identificação do ato ilícito exige que a SEFAZ realize um conjunto de ações de monitoramento/fiscalização junto aos contribuintes, que podem gerar desde o cumprimento de obrigações principais e acessórias, como lavratura de Auto de Infração, que implica recolhimento de tributos e, na geração de incremento de arrecadação com receitas tributárias.

Outro resultado advindo dessas ações realizadas a partir das manifestações da Ouvidoria está relacionado ao saneamento/atualização de cadastro, que impacta positivamente no combate à sonegação fiscal, gerando arrecadação para o Estado.

7 - SUGESTÕES DE MELHORIA APRESENTADAS PELA OUVIDORIA

Como ações de melhorias a Ouvidoria SEFAZ elaborou um Projeto que visa aperfeiçoar a sua forma de atuação junto aos públicos interno e externo, a fim de contribuir mais efetivamente para que a instituição possa atender às necessidades dos contribuintes, dialogar melhor com suas lideranças e equipes e satisfazer a sociedade, com a entrega de serviços de qualidade.

Neste sentido, foi desenvolvido e está sendo implementado um Projeto de Fortalecimento da Ouvidoria, tendo parte das ações já implementadas desde 2024 e chegando a 2025 com cerca de 70% de suas iniciativas concluídas e em andamento.

Acredita-se que a realização do conjunto de ações previstas no Projeto tem contribuído para uma relação de mais parceria da Ouvidoria com as demais unidades, onde o gestor passa a ter um compromisso maior com as respostas das manifestações e demandas da sociedade.

Faz-se ainda necessário continuar a investir em canais de acolhimento e escuta junto ao público interno, especialmente para combater práticas de violência, discriminação e de assédios, como também de conflitos nas equipes.

Neste sentido, o Projeto sugere, dentre outras providências, a continuidade da realização das Rodas de Conversas, que tem por objetivo acolher, orientar e compartilhar conhecimentos a respeito dessas temáticas, bem como eventos e formações, como ações de educação e prevenção.

Considerando que um dos processos da Ouvidoria da SEFAZ, no caso “denúncias”, foi objeto de aplicação da metodologia de Gerenciamento de Riscos do Poder Executivo, conduzida pela equipe de controle da Ascoi, o Plano de Tratamento estabelecido está em implantação quanto às iniciativas.

Para 2026, a Ouvidoria SEFAZ está desenvolvendo 3 (três) iniciativas importantes para o fomento à participação e controle social:

- i. A Parceria com a equipe da Educação Fiscal na realização de minipalestras, com momentos de visitas e de diálogo com os alunos da rede pública, com temas relacionados à Ouvidoria e ao exercício da cidadania.
- ii. A Roda de Diálogo com a Comunidade do entorno da SEFAZ, Poço da Draga, para fortalecimento da relação com a sociedade.
- iii. O Projeto “Ouvidoria De Portas Abertas” para uma maior interação e melhor relacionamento com as diversas unidades da SEFAZ.

8 - 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, em conformidade com a Lei nº. 13.460/2017 e com o Decreto nº. 33.485/2020.

Este relatório deverá ser publicado no site da SEFAZ, objetivando transparência das ações desenvolvidas no ano de 2025.

9 - 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 apontando caminhos para uma maior satisfação dos usuários em relação à prestação dos serviços da SEFAZ.

Nesse sentido, o Decreto Estadual nº. 33.485/2020 prevê:

Art. 16. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, à qual compete:

XIII - contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas, da Carta de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;

Os dados estatísticos extraídos do Portal Ceará Transparente – CT apresentam uma redução de **101 manifestações** em 2025 quando comparado a 2024, o que equivale a uma variação decrescente de **-2,02%**.

Essa situação, em parte, pode ser explicada pelo trabalho de força-tarefa realizada nos meses de julho a dezembro de 2025, voltada para o processo do ITCD, que gerou mais agilidade e resolutividade das demandas pertinentes a este imposto. Cerca de 28 servidores dedicaram-se exclusivamente a este mutirão, resultando em 3397 processos finalizados e 4763 movimentados.

Como desafio para os anos posteriores, fica a necessidade de se aperfeiçoar o processo do ITCD, no tocante ao tempo de finalização das demandas. Identifica-se um alto nível de insatisfação com a demora dos processos de ITCD, que vem

gerando reclamações dos cidadãos e reabertura de manifestações. Vale ressaltar, que o ITCD é um processo complexo e que tem ampla e contínua demanda.

A ideia é que a SEFAZ possa fazer mutirão, ou seja, força-tarefa periodicamente, como realizou no segundo semestre de 2025 e cujos resultados foram positivos, conforme já comentado anteriormente. Para este processo, a SEFAZ precisa continuar a investir em duas direções: na simplificação e na gestão do conhecimento (para que mais pessoas possam colaborar com a análise e resolução das demandas).

Em 2025, observou-se uma redução no quantitativo de manifestações relacionadas às Reclamações e Denúncias.

A equipe da Ouvidoria SEFAZ intensificou suas agendas de reuniões sistemáticas com as áreas, realizando apresentações, encontros de *feedback* e visitas às unidades para fortalecer a parceria interna, fomentando a consciência da seriedade e importância de se acolher e tratar adequadamente, de forma tempestiva e com profissionalismo qualidade as manifestações direcionadas ao fisco.

O cumprimento dos prazos, o atendimento empático, a postura íntegra e a qualidade das respostas são condições que têm sido reforçadas junto aos servidores e terceirizados do órgão.

Neste contexto, a Ouvidoria SEFAZ esteve em 100% das unidades de execução da Capital e Região Metropolitana e do Plantão Fiscal, responsáveis por processos de atendimento ao público, além de realizar reuniões com as equipes do Interior e das SEDES. Esta ação fortaleceu o compromisso das lideranças e equipes com a satisfação dos cidadãos e a parceria com a Ouvidoria Sefaz.

Em 2025, foi elaborado e disponibilizado na internet, na página da SEFAZ, o Guia da Ouvidoria SEFAZ para o público interno. O conteúdo deste material está em linguagem simples e dentro do padrão dos recursos visuais do Estado. A equipe CGE participou com as orientações na elaboração deste produto.

Sabe-se que ter um canal de ouvidoria em uma instituição que é fiscalizadora, que realiza cobrança de tributos, não é uma tarefa simples, pois o desconhecimento ou a falta de consciência do papel fundamental do tributo para a efetivação das políticas públicas em benefícios para a sociedade faz com que as pessoas já demonstrem e tragam consigo a insatisfação da obrigação de pagamentos de impostos.

No entanto, o atendimento cordial, correto e tempestivo pode e deve amenizar este quadro, fazendo com que o cidadão sinta que é valorizado e respeitado. A ouvidoria busca ser este canal que aproxima mais a SEFAZ da sociedade e que trabalha com

informações (o olhar e a fala do público interno e externo) para construir novos caminhos e estratégias que melhor atendam à sociedade.

Como ponto de destaque e facilitadores do trabalho realizado nesta setorial em 2025, ressalta-se o fortalecimento do diálogo com os públicos internos e externos, por meio de iniciativas como:

- a) A Campanha Ouvidoria Responde junto aos servidores e terceirizados, que envolve servidores e colaboradores das diversas unidades da SEFAZ, dos Postos Fiscais de Fronteira ao Gabinete do Secretário, com o uso da linguagem simples, compartilhando e multiplicando conhecimentos sobre a Ouvidoria e sua forma de atuar. (ANEXO 10);
- b) A continuidade e fortalecimento das Rodas de Conversas do Projeto Acolher: Mulheres em Conexão que reforça o enfrentamento à violência, discriminação e Assédios. Foram 17 encontros realizados, contemplando em torno de 28 unidades e 309 participantes (ANEXO 10);
- c) Ações da Ouvidoria Ativa: buscando uma maior interação com a sociedade, que contemplou aproximadamente 105 pessoas (ANEXO 10);
- d) Orientação e formação para a Comissão de Prevenção e Combate a Violência e Assédio: a equipe da Ouvidoria vem dando suporte de informações a este grupo de trabalho; e
- e) Formação em assuntos relacionados aos interesses da Ouvidoria, realizando as seguintes ações de educação dentro da SEFAZ e em outros órgãos, dentre estes: Palestra sobre Assédios, Oficinas de Comunicação Assertiva, Palestra sobre Gestão do Atendimento e outros. (ANEXO 10)

A Ouvidoria SEFAZ vem, portanto, desenvolvendo as ações previstas no Projeto de Fortalecimento Institucional da Ouvidoria, que foi desenhado para o período de 2024-2026, já estando com cerca de 70% de suas ações implementadas. (ANEXO 10)

Vale destacar que o processo “denúncia” da Ouvidoria SEFAZ foi objeto da aplicação da metodologia de mapeamento de riscos, tendo seus processos analisados, Plano de Ação elaborado para minimização e/ou extinção dos riscos e gargalos e com as ações em andamento.

Como destaque, aponta-se a nova estrutura física de funcionamento da Ouvidoria, que no ano de 2025, sofreu alteração física. A atual sala da Ouvidoria encontra-se

logo na entrada do Prédio da Sefaz, facilitando a visualização e acesso do público interno e externo (ANEXO 10).

Os postos de trabalho da equipe estão disponibilizados em círculo, trazendo uma melhor comodidade e possibilidade de diálogo interno. Ademais, a sala situada no térreo, com iluminação adequada e espaço reservado, fortalece o sigilo das informações.

Existe ainda uma sala de Acolhimento e Escuta, que favorece a segurança psicológica das pessoas que procuram a Ouvidoria e para a própria equipe.

Portanto, atendendo a uma necessidade mapeada, a nova estrutura da Ouvidoria SEFAZ atende aos requisitos de acessibilidade, confidencialidade, segurança e transparência.

Assim, atrelamos o empenho de uma equipe de número reduzido para uma Ouvidoria classificada como de Tipo IV para manter uma excelência de atendimento às manifestações, às boas iniciativas que vêm sendo implementadas, dentre estes:

- o acompanhamento mensal com mensuração de indicadores quantitativos e qualitativos;
- o trabalho em parceria com a Corregedoria, com a Comissão de Ética e com a Comissão de Enfrentamento à Violência, Discriminação e Assédios, na realização de trabalhos educativos;
- as ações de fortalecimento da ouvidoria interna com relação a comportamentos e posturas dos servidores; e
- a boa parceria com as lideranças e equipes e o apoio da equipe da CGE, que se mostra disponível e com conhecimento técnico para dirimir dúvidas, esclarecer e orientar as ações da Ouvidoria SEFAZ.

Ou seja, a um trabalho coeso e em Rede.

Em Fortaleza, aos 04 dias de fevereiro de 2026.

OUVIDOR SETORIAL

DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

10 - ANEXOS:
AÇÕES REALIZADAS PARA O CUMPRIMENTO DAS VARIÁVEIS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS

1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.

REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES EXECUTADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS A PARTIR DE TEMÁTICAS INDICADAS ANUALMENTE PELA CGE, NA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS DO EXERCÍCIO.

Temática 2025: Linguagem Simples

Título: Campanha Ouvidoria Responde

Resumo da Ação: A Campanha Ouvidoria Responde é uma ação educativa realizada junto ao público interno, envolvendo servidores e colaboradores das diversas unidades da SEFAZ, desde os Postos Fiscais de Fronteira ao Gabinete do Secretário, com o uso da linguagem simples, compartilhando e multiplicando conhecimentos sobre a Ouvidoria e sua forma de atuar.

Metodologia: Elaboração e veiculação de Vídeo institucional no canal de Whatsapp institucional, SEFAZ COMUNICA, com perguntas e respostas elaboradas de forma direta, objetiva e com o uso de linguagem simples.

Um servidor/terceirizado grava o vídeo da pergunta sobre a ouvidoria (tipos de manifestação, prazos de respostas, como proceder com denúncia, etc) e outra pessoa grava o vídeo respondendo o questionamento.

A equipe da Ouvidoria é quem analisa e dá suporte no conteúdo do vídeo. A equipe da ASCOM elaborou a arte do lançamento da Campanha e a diagramação dos vídeos.

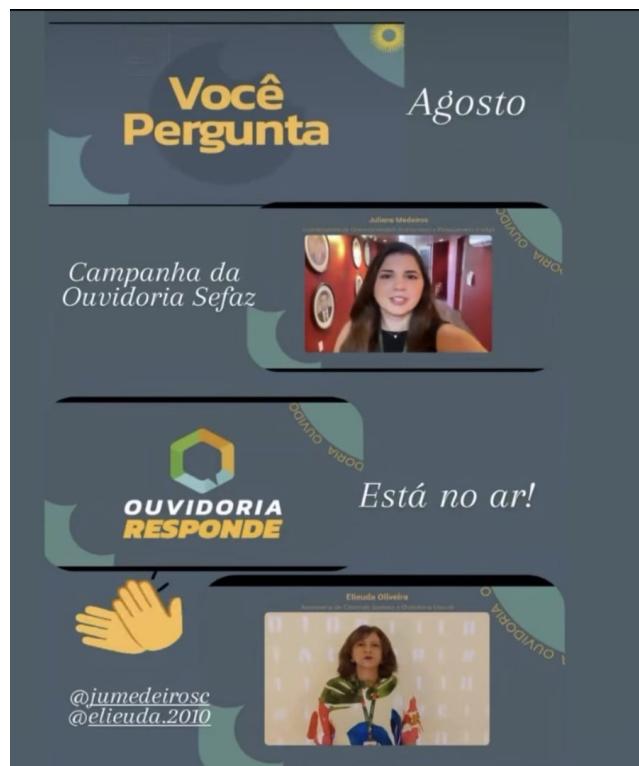
Periodicidade: Quinzenal, desde 5 de junho de 2025.

Local: Na Secretaria da Fazenda – SEFAZ (Interior e Capital)

Resultados Alcançados: Em 2025, foram 10(dez) vídeos elaborados, contando com a participação de 20 (vinte) servidores e alcançando um público de mais de 2000 pessoas, que passaram a conhecer melhor como a Ouvidoria da SEFAZ atua,

seus principais serviços e como cada um pode contribuir com as atividades realizadas pela ouvidoria. A ideia fortalecida foi: Somos todos Ouvidores!

Evidências: Prints da Matéria de Divulgação da Campanha e do Vídeo Mensal



2. RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.

INDICAÇÃO DA RESOLUÇÃO OU NÃO DA DEMANDA NO QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO E PERCEPÇÃO DO CIDADÃO APÓS A CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO.

Dentre as principais medidas de melhorias adotadas pela SEFAZ em 2025, destacam-se 2 (duas):

Resumo da Ação 1:

2.1 A Definição de Procedimento Adotado - DPA de iniciativa da Ouvidoria a partir da pesquisa de percepção dos cidadãos, que por realizaram diversos registros de manifestações, reclamando da ausência de determinados serviços/informações no Portal Gov.Br. relacionados à IPVA.

A partir de uma formalização da Ouvidoria junto à Unidade responsável pelos serviços demandados, foi providenciada uma DPA, em que a gestão da área de negócio acolheu a sugestão da Ouvidoria e providenciou não somente o serviço solicitado pela sociedade, como ainda ampliou este rol de serviços, o que fortaleceu a transparência e gerou a satisfação dos cidadãos, extinguindo as reclamações ora tratadas.

Evidências:

2.1.1 Elaboração e encaminhamento da DPA 01/2025 sobre serviços de IPVA, devidamente formalizada e apresentando orientação/sugestão de ação de melhoria para a área de Negócio, a partir das reclamações dos cidadãos.

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Órgão: Secretaria Interna
DATA: 31/10/2025
PROCESSO N° 19001.379693/2025-45

DEFINIÇÃO DE PROCEDIMENTO ADOTADO – DPA N° 810295

A
Coordenador(a) de Ameaçada(s) – COAITE

Sr. Coordenador,

Considerando o disposto no Decreto nº 33485 de 21 de fevereiro de 2020, a Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará – SEFAZ/CE, dispõe o Órgão em sua estrutura organizacional, conforme artigo 16 do instrumento normativo supra mencionado:

Art. 16. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Quinzena, a qual compõe:

(...)

XII – contribuir com o planejamento e a gestão do Órgão a partir dos dados coletados das manifestações de cidadãos, das autoridades e conselhos públicos, da Corte de Serviços ao Usuário e das avaliações de políticas e serviços públicos;

Considerando ainda a Portaria nº 414/2022, de 09 de novembro de 2022, que institui a estrutura de Unidades de Controles Internos da gestão no âmbito da SEFAZ/CE;

Art. nº: São documentos de controle interno utilizados no âmbito de sistemas de informação:

Assinatura digitalizada por:  Thiago Alves Paiva
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA



2.1.2 Resposta da área dando ciência à Ascoi/ouvidoria das melhorias implantadas

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

CELA DE GESTÃO DOS SISTEMAS E CONTROLE DE INFORM

DESPACHO CIGES N° 08967/2025
DATA: 09/10/2025
PROCESSO N° 19001.379693/2025-45

COORDENADORIA DE ARRECADAÇÃO - COART

CELA DE GESTÃO DOS SISTEMAS E CONTROLE DE INFORMAÇÃO - CEGES

PROCESSO N° 19001.379693/2025-45 - ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

ASSUNTO: Dispensificação de Novos Assuntos no Sistema Tramita (Acesso via GOV.BR)

PARA: OUVIDORIA

INFORMAÇÃO FISCAL

Confirmando que, de acordo com a solicitação interna da CIGES (Assunto: 5340054), o gestor do Sistema Tramta já disponibilizou vários assuntos a seguir:

IPVA - EXCLUSÃO DE CHASSI - VEÍCULO DEVOLVIDO

IPVA - ANISTIA DE IPVA - LEI N.º 17387 E 17413

IPVA - DESVENCULADA DE DÉBITO - LEILÃO

IPVA - DESVINCULADA DÉBITOS DE IPVA PARA LEILÃO DE VEÍCULO

IPVA - DISPENSA POR FURTO, ROUBO OU SINISTRO

*IPVA - ISENÇÃO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA - PCD

IPVA - ISENÇÃO MOTOTAXISTAS

*IPVA - ISENÇÃO TAXISTAS

IPVA - PEDIDO DE RESTITUIÇÃO DE IPVA PAGO EM DUPLODICE PELO PROPRIETÁRIO ANTERIOR

IPVA - SOLICITAR CONSULTA TRIBUTÁRIA

IPVA - SOLICITAR RESTITUIÇÃO IPVA

Dentre estes assuntos, identificamos o pedido intitulado "IPVA - SOLICITAR RESTITUIÇÃO IPVA".

Informamos que este assunto e os demais podem ser acessado pela conta GOV.BR.

Esta assinatura atende a demanda de cidadão, como é registrada na Manifestação 7480588, que relata dificuldades na solicitação de restituição de IPVA devido à exigência de um Certificado Digital para acessar o sistema TRAMITA.

CELA DE GESTÃO DE SISTEMAS-CIGES, 28 de outubro de 2025.

Paulo Sérgio Barros Lopes
Auditor Fiscal Adjunto da Receita Estadual




Resumo da Ação 2:

2.2. O Mutirão do ITCD, que se constituiu em uma força-tarefa, envolvendo servidores de diversas unidades para reforçar a equipe de análise dos processos desse complexo imposto, que já apresentava estoque e demora, por motivo da alta demanda.

O processo do ITCD configurava entre os fatores de grande insatisfação, tanto para o público externo, do qual eram recorrentes as reclamações e até reabertura de manifestações, como também gerava frustração e inquietação dos servidores e das

lideranças, pela incapacidade de responder com mais rapidez às demandas que se acumulavam.

A partir dos registros da ouvidoria e de outras informações, a gestão resolveu implementar esta solução, no período de setembro a dezembro de 2025.

A SEFAZ contou com uma equipe de aproximadamente 27 pessoas atuando no mutirão do ITCD, no período de julho a dezembro de 2025.

2.2.1 Notícia de divulgação do Mutirão ITCD

27/01/2026, 13:33

Sefaz inicia mutirão para dar celeridade aos processos do ITCD - Secretaria da Fazenda



Pesquisar...

COMUNICADOS

Sefaz inicia mutirão para dar celeridade aos processos do ITCD

2 DE JULHO DE 2025 - 11:35

A Secretaria da Fazenda do Ceará (Sefaz-CE) informa que foi reforçada a força-tarefa para atender à demanda da sociedade no tratamento do estoque de processos do Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação (ITCD) – Pedido de Cálculo – Causa Mortis.

Esses documentos serão analisados de forma exclusiva pela Célula do ITCD, durante os meses de julho e agosto, juntamente com os atendimentos previamente agendados pelos contribuintes.

- Processo instruído: o que tenha documento retornado pelo contribuinte após a abertura do processo, em resposta a despacho de instrução ou em complementação dos primeiros documentos elencados ao processo;
- Processo pendente: o que tenha despacho de instrução não respondido documentalmente pelo contribuinte no respectivo processo no Sistema Tramita.

Os processos foram categorizados conforme sua complexidade. Assim, os processos simples e os processos com complexidade intermediária serão objeto de análise e finalização nos primeiros vinte dias corridos de julho, e os processos mais complexos, de instrução prévia para posterior análise.

Para os casos complexos, com análise posterior, será necessário os contribuintes preencherem corretamente, com antecedência, o [Formulário de Declaração de Bens e Direitos](#), para que possam ser analisados de forma mais célere.

A fase II do mutirão será dedicada ao atendimento dos contribuintes que promoverem a instrução processual na fase I.

Para identificação da categorização prévia e dos processos não analisados e instruídos, que serão objeto de análise na fase I, [clique aqui](#). Para os pendentes, na fase II do mutirão, [clique aqui](#).

Orienta-se a análise diária dos processos acima elencados pelas partes interessadas, considerando a necessidade de comunicação e diligência contínua de seus representantes, para que se atendam eventuais pendências e se possa ter efetividade na prestação do serviço.

Como reforço ao contato com o contribuinte, no momento da aposição de despacho instrutório, serão feitas comunicações telefônicas com os representantes indicados no Processo Tramita, a fim de informar sobre a pendência e possibilitar a devida instrução do processo. As ligações serão realizadas por meio de telefone institucional da Sefaz-CE, com início “3108”.

Para atendimento e tira-dúvidas sobre o mutirão, é possível buscar o apoio especializado da Célula do ITCD, mediante agendamento à Célula do ITCD – Dúvidas Procedimentais | Legislativas e pelo serviço de atendimento ao cidadão – SAC (Mutirão 2025).

COMPARTILHAR

<https://www.sefaz.ce.gov.br/002547/03/sefaz-inicia-mutirao-para-dar-celeridade-aos-processos-do-itcd/>

2.2.3 Relação dos Servidores participantes do Mutirão do ITCD

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO | SÉRIE 3 | ANO XVII N°189 | FORTALEZA, 07 DE OUTUBRO DE 2025

59

Parágrafo único. Na hipótese descrita no caput deste artigo, o processo será marcado como PENDENTE, e será marcado como INSTRUÍDO pelo apoio designado, quando do retorno do contribuinte.

Art. 6.º Sempre que finalizado o processo Tramita, deverá ser colocada informação fiscal visível ao contribuinte no Sistema TRAMITA, com indicação do cálculo de guia ou de sua liberação (caso o objeto analisado seja isento ou não incidente), devendo o processo ser marcado na planilha de controle em coluna especificada como "FINALIZADO/ARQUITUVADO".

Parágrafo único. Após o procedimento previsto no caput, tendo havido o cálculo do imposto, o processo deverá ser encaminhado para a Célula do ITCD, nos termos do art. 3º.

Art. 7.º Os casos omissos deverão ser dirimidos pelo Coordenador da COATE.

Art. 8º A Portaria n.º 209, de 2025 passa a vigorar com as seguintes alterações:

I - o art. 1.º com nova redação:

"Art. 1.º (...)

I - Fase 1: serão objeto de análise e finalização, de 01 a 20 de julho de 2025, todos os processos categorizados como simples, instruídos em conformidade com a Instrução Normativa n.º 75, de 14 de junho de 2024, e objeto de movimentação os processos intermediários e complexos, dentre os "não analisados" e "instruídos", a serem distribuídos entre os auditores fiscais indicados, conforme Anexo I.

II - Fase 2: serão objeto de análise e finalização geral, os processos de pedido de cálculo Causa Mortis e manifestações acerca dos processos finalizados durante o mutirão, instruídos em conformidade com a Instrução Normativa n.º 75, de 2024 do período de 21 de julho de 2025 a 23 de agosto de 2025.

III - Ao longo do mutirão serão analisados, movimentados para instrução e finalizados, caso estejam instruídos em conformidade com a Instrução Normativa n.º 75, de 2024, os processos agendados para a Célula do ITCD durante o mês de julho e agosto, bem como os processos ITCD - Inter Vivos, que serão analisados pelos auditores lotados na Célula do ITCD participantes do mutirão.

(...) (INR)

II - o Anexo I, com nova redação:

ANEXO I DA PORTARIA N°209/2025 AUDITORES FISCAIS - MUTIRÃO DO ITCD - CAUSA MORTIS

NOME	MATRÍCULA	LOTAÇÃO
MONALISA RICCI ALENCAR	80632679	COAT
FRANKLIN ALVES FERREIRA	49786719	COPAC
JOSE ROBERTO SEVERIANO GOMES FILHO	80632965	CORES
ANA PAULA MAGIBO GARCIA	30002769	ASUR
TIAGO PEREIRA PACHECO	30003035	COTRI
ELÉGIA FREITAS RODRIGUES DE MELO	49776514	COTRI
ANTONIO MASCARENHAS DA CONCEIÇÃO FILHO	80633379	COTRI
ADRIEL DE AGUIAR PORTELA MOTA	30002687	COTRI
DEBORA FERNANDES FREITAS TEIXERA	30617176	COTRI
FABIO HIPOLITO DE ARAUJO	80632765	COTRI
MONICA SILVA MIRANDA	30615111	COTRI
PATRICIA DE SOUSA PEREIRA ANDRADE	49776411	COTRI
ANDERSON RODRIGUES DE SOUZA	30649535	COATE
FRANCISCO CARLOS BARBOSA DOS SANTOS	10357411	COATE
GERMANA PONTES DE OLIVEIRA	10362919	COATE
GUGLIELMO MARCONNI CAVALCANTI MOREIRA	9843991	COATE
Jairo Sampaio de Araújo	10302713	COATE
JOSE RONALDO ROCHA DE OLIVEIRA	10355419	COATE
MARIA LUCIA BARBOSA LIMA	10431417	COATE
PEDRO PAULO CAMURCA SIARES	67534017	COATE
RICARDO WILSON DE S. BESSA	10600612	COATE
SUELY MARIA CAVALCANTE	10603811	COATE
TERESA MARITA BATISTA	10147713	COATE
VIVIANA TORQUATO GOMES	30602857	COATE
REGINA PEREIRA E SEVA	49793069	COMF
LUCIANE MIRANDA DE CARVALHO	49777418	COMF
JOSE EDSON BOLANDA FILHO	20811863	COMF
Diego Santana de Araújo	80812959	ASTIF
EMANUELE CARVALHO DA SILVA	20807435	ASCOI

Art. 9.º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos até 31 de dezembro de 2025.

SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 10 de setembro de 2025.

Fábiozio Gomes Santos

SECRETÁRIO DA FAZENDA

ANEXO I DA PORTARIA N°303/2025 AUDITORES FISCAIS - FASE III - MUTIRÃO DO ITCD

NOME	MATRÍCULA	LOTAÇÃO
TIAGO PEREIRA PACHECO	30003035	COTRI
ELÉGIA FREITAS RODRIGUES DE MELO	49776519	COTRI
ANTONIO MASCARENHAS DA CONCEIÇÃO FILHO	80633379	COTRI
FABIO HIPOLITO DE ARAUJO	80632765	COTRI
PATRICIA DE SOUSA PEREIRA ANDRADE	49776411	COTRI
ANDERSON RODRIGUES DE SOUZA	30649535	COATE
FRANCISCO CARLOS BARBOSA DOS SANTOS	10357411	COATE
GERMANA PONTES DE OLIVEIRA	10362919	COATE
GUGLIELMO MARCONNI CAVALCANTI MOREIRA	9843991	COATE
Jairo Sampaio de Araújo	10302713	COATE
JOSE RONALDO ROCHA DE OLIVEIRA	10355419	COATE
MARIA LUCIA BARBOSA LIMA	10431417	COATE
PEDRO PAULO CAMURCA SIARES	67534017	COATE
RICARDO WILSON DE S. BESSA	10600612	COATE
SUELY MARIA CAVALCANTE	10603811	COATE
TERESA MARITA BATISTA	10147713	COATE
VIVIANA TORQUATO GOMES	30602857	COATE
LUCIANE MIRANDA DE CARVALHO	49777418	COMF
Diego Santana de Araújo	80812959	ASTIF

ANEXO II DA PORTARIA N°303/2025 AUDITORES FISCAIS - GESTÃO E APOIO TÉCNICO

NOME	MATRÍCULA	LOTAÇÃO
LUCAS MONTENEGRO CAJADO	80033199	COATE
VANUZA MARIA RODRIGUES DOS SANTOS	10665111	COATE

*** *** ***

Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22 THIAGO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09f.



Resultados Alcançados:

2.1 Foram providenciadas melhorias no atendimento para os processos de IPVA relacionados a restituição pessoa física, possibilitando o acesso ao sistema RAMITA por meio do certificado GOV.BR. A ação implementada atendeu ao registro da Manifestação 7480588, indo além e ampliando novos acessos, visando assim uma maior satisfação dos usuários desse serviço.

2.2 Foram finalizados 3397 processos e movimentados 4763 processos, diminuindo o tempo de espera do cidadão, com vistas a uma maior satisfação dos contribuintes e redução das manifestações na modalidade de reclamação correspondente ao ITCD.

3. INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO, BEM LOCALIZADA, COM AMBIENTE ADEQUADO PARA REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO COM A DEVIDA IDENTIFICAÇÃO.

Resumo da Ação:

Ação implementada a partir do mapeamento de Riscos em que a Ouvidoria SEFAZ foi a Unidade Piloto.

A nova estrutura física de funcionamento da Ouvidoria, que neste ano de 2025, sofreu alteração física. A atual sala da Ouvidoria encontra-se logo na entrada do Prédio da Sefaz, facilitando a visualização e acesso do público interno e externo.

Os postos de trabalho da equipe estão disponibilizados em círculo, trazendo uma melhor comodidade e possibilidade de diálogo interno, A sala situada no térreo, com iluminação adequada e espaço reservado, o que fortalece o sigilo das informações.

Existe uma sala de Acolhimento e Escuta, que favorece a segurança psicológica das pessoas que procuram a Ouvidoria e da própria equipe. Portanto, atendendo a uma necessidade mapeada, a nova estrutura da Ouvidoria SEFAZ atende aos requisitos de acessibilidade, confidencialidade, segurança e transparência.

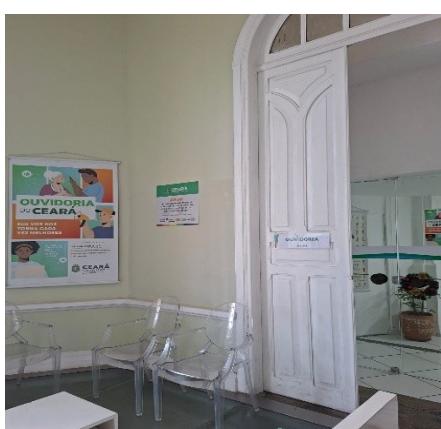
Evidências:



SALA DE ACOLHIMENTO E ESCUTA



IDENTIDADE VISUAL



Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22 THIAGO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09F.

Resultados Alcançados:

- Maior satisfação do público interno e externo com a estrutura física.
- Servidores da SEFAZ estão visitando a Ouvidoria com mais frequência.
- Maior motivação e segurança psicológica da equipe da Ouvidoria.
- Melhor atendimento aos Critérios de Acessibilidade, Confidencialidade (no acolhimento e escuta) e de Transparência (área com as sinalizações de fácil visibilidade).

4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR

OUVIDOR COMPROMETIDO COM A SUA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.

Resumo da Ação: Capacitação continuada do Ouvidor e da equipe da Ouvidoria em assuntos correlatos às atividades desenvolvidas e necessidades da sociedade.

Evidência: Documento da Relação das Formações da Equipe da Ouvidoria da SEFAZ, enviado à CGE por e-mail no dia 23/01/2026 com as certificações em anexo, contendo as seguintes informações:

EXERCÍCIO: 2025

QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR: Thiago Alves Paiva

1. Documento que comprove a **CERTIFICAÇÃO em ouvidoria** pelo **OUVIDOR** ou por qualquer **MEMBRO DA EQUIPE DE OUVIDORIA**, realizado em qualquer instituição e concluída em qualquer ano.

MEMBRO DA Equipe: Dulce Ane Pitombeira de Lucena Capistrano

Título da Capacitação ou Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Programa/Trilha da Ouvidoria	EAD ENAP	JAN A DEZ 2025	210 H/A

**** Vale destacar que as servidoras Socorro Sousa e Elieuda Oliveira têm a Formação Trilha da Ouvidoria promovida pela CGE/EGPCE.**

**** O Ouvidor Thiago foi nomeado no segundo semestre de 2025 e já está participando da formação Trilha da OUVIDORIA na EAD CGU/ENAP.**

2. Documentos que comprovem a PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR em CAPACITAÇÕES (CURSOS, OFICINAS...) na área de ouvidoria ou temas correlatos, no ano de 2025, que totalizem 40h/a no geral das capacitações realizadas.

***Participante/aluno:**

Título da Capacitação ou Evento	Organização / Local	Período	Carga Horária
Trilha de Responsabilidade do Agente Público	EAD SEFAZ	27/11 A 30/12/2025	40H/A
Trilha Política de Segurança da Informação	EAD SEFAZ	30/09 A 30/10/2025	40 H/A
Trilha da Reforma Tributária	EAD SEFAZ	01/03/25 A 30/04/2025	1 H/A
Comunicação Assertiva, Oratória e Técnicas de Apresentação	EAD ENAP	15/7 A 6/8/2025	50 H/A
Acesso à Informação	EAD ENAP	18/11 A 5/12/2025	1 H/A
		TOTAL	170 H/A

3. Documentos ou evidências que comprovem a PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR em 1 (um) EVENTO INSTITUCIONAL na área de ouvidoria ou temas correlatos, no ano de 2025.

Título da Capacitação ou Evento	Organização/ Local	Período	Carga Horária
Seminário de Lançamento do Sistema Estadual de Proteção de Dados pessoais	CGE	26/02/2025	4h/a
Oficina de Prevenção e Combate ao Assédio Moral	EGPCE	29/5/2025	3 h/a
I Encontro da Rede de Encarregado de Dados Pessoais	CGE	16/07/2025	3 h/a
12 Contratos Week	GRUPO DE NEGÓCIOS PÚBLICOS	09 A 13/06/2025	20 h/a
Oficina de Prevenção e Combate ao Assédio Moral (Instrutor)	EGPCE	29/05/2025	3 h/a

Durante o exercício de 2025, os membros da Ouvidoria SEFAZ participaram dos seguintes eventos de capacitação e qualificação relacionados a conhecimentos que impactam em suas atividades de ouvidoria para o aprimoramento das suas competências funcionais:

Título da Capacitação ou Evento	Organização Local	Período	Carga Horária
Programa/Trilha da Ouvidoria	EAD ENAP	JAN A DEZ 2025	210 H/A
XXVIII Congresso Brasileiro de ouvidores/ ombudsman	São Paulo	3,4 e 5/11/2025	16 H/A
Trilha de Responsabilidade do Agente Público	EAD SEFAZ	27/11 A 30/12/2025	40H/A
Trilha Política de Segurança da Informação	EAD SEFAZ	30/09 A 30/10/2025	40 H/A
Letramento Racial Aplicado ao Serviço Público	EAD ENAP	19 A 21/8/2025	30 H/A
Trilha da Reforma Tributária	EAD SEFAZ	01/03/25 A 30/04/2025	20 H/A
Curso Assédio Moral	EAD SEFAZ	01/04 a 30/04/2025	20 H/A
Curso Assédio Moral: o que saber e o que fazer	EAD ENAP	20/06 a 30/06/2025	12 H/A
Curso Autoconhecimento: Atitudes que Transformam	EAD SEFAZ	01/04 A 30/04/2025	20 H/A
Comunicação Assertiva, Oratória e Técnicas de Apresentação	EAD ENAP	28/03 a 27/04/2025	50 H/A
Noções básicas de atendimento ao cidadão	EAD ENAP	1 A 17/11/2025	20 H/A
Atuação gerencial das Ouvidorias Para Melhoria da Gestão Pública	CGU/ENAP	16/01/2025 a 15/02/2025	20H/A
Controles na Administração Pública	EAD ENAP	8/5 a 16/05/2025	30 H/A
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	EAD ENAP	12/02 A 25/02/2025	20 H/A
Trilha Gestão de Pessoas nas Organizações Públicas	EAD SEFAZ	01/08 A 30/09/2025	40 H/A

Observações:

- i. A equipe da Ouvidoria participou de todas as Reuniões da Rede de Ouvidoria do ano de 2025, tendo a presença de, no mínimo, 1(um) representante do grupo.
- ii. Quase toda a equipe da Ouvidoria tem o Certificado da Trilha de Ouvidor, seja expedido pela EGPCE, seja pela Trilha da CGU/ ENAP.
- iii. Somente o Ouvidor (nomeado no final de 2025) e uma servidora recém-ingressa, que ainda não concluíram a Trilha de Ouvidor, mas já estão participando dos cursos online pela ENAP para a conclusão da Trilha.

Resultados Alcançados:

Ouvidor e equipe da Ouvidoria capacitados e aptos para um melhor alinhamento com a Rede de ouvidorias e para prestação de serviços de maior qualidade junto ao público interno e externo.

5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA

Resumo da Ação: A Ouvidoria da SEFAZ, em conformidade com o Decreto Estadual nº 33.485/2020 (Art. 27; IX) e Instrução Normativa nº 01/2022 (Art. 12; II), elaborou no ano de 2025 relatórios resumidos com periodicidades quadrimestral, semestral e anual, contemplando 4 (quatro) formatos: Boletim Informativo “Ouvidoria em Fatos e Números”, Relatório dos Indicadores da Ouvidoria das Unidades Visitadas, Relatório das Manifestações Reabertas e Relatório Mensal do Índice de Satisfação, que foram disponibilizados em apresentações nas reuniões, conforme descrito a seguir:

Formato 1: Apresentação dialogada em Reunião com entrega de **Boletim Informativo com o título “Ouvidoria em Fatos e Números”**, contendo uma síntese das principais informações acerca das manifestações, bem como das ações e projetos realizados.

Público: Secretário e Secretário Executivo

Quantidade: 02

Data: Junho e Dezembro de 2025.

Evidências em Print dos Documentos e Fotos:



JANEIRO A NOVEMBRO DE 2025

Relatório por Tipo de Manifestação	
Reclamação	1480 (32,40%)
Denúncia	476 (10,73%)
Eloge	36 (0,81%)
Sugestão	27 (0,61%)
Informação	2414 (54,06%)
Total	4438



JANEIRO A NOVEMBRO DE
2025

Relatório de Tipos de Denúncia	
Total de denúncias para o Estado	444 93,28%
Total de denúncias contra o Estado	32 6,72%
Total de denúncias sem tipo definido	0 0,00%
Total	476

Documentos Apresentados: “ Relatório Ouvidoria em Fatos e Números”



Formato 2: Apresentação dialogada em Reunião do Comitê de Integridade, contendo uma síntese das principais informações acerca das Manifestações, Prazos e Indicadores da Ouvidoria da SEFAZ.

Público: Secretário Executivo PGI e demais membros do Comitê de Integridade.

Quantidade: 01

Data: 7 de março de 2025.



Formato 3: Apresentação dialogada em Reunião do Comitê Executivo, contendo uma síntese das principais informações acerca das Manifestações, Prazos e Indicadores da Ouvidoria da SEFAZ.



Público: Secretários e Coordenadores (Membros do Comitê Executivo)

Quantidade: 01

Data: 7 de março de 2025.

Formato 4: Apresentação dialogada em Reuniões com as Unidades da SEFAZ da Capital e do Interior, especialmente as Áreas de Atendimento contendo uma síntese das principais informações acerca das Manifestações, Prazos e Indicadores da Ouvidoria.

Público: Lideranças e equipes.

Quantidade: 13 reuniões, contemplando 100% dos Cexats e Nuats da Capital, 100% dos Cexats da Região do Cariri, Plantão Fiscal e Cefit.

Data: Janeiro a dezembro de 2025.

Evidências:

A-FOTOS



13 unidades
COM REUNIÕES DOS
INDICADORES DA OUVIDORIA:
-100% CEXATS E NUATS CAPITAL
- PLANTÃO FISCAL
-CEFIT
- CEXATS E NUATS CARIRI

**CEXAT CENTRO****CEXAT PARANGABA****PLANTÃO FISCAL**

Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22 THIAGO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09F.

B-MODELOS DOS RELATÓRIOS E APRESENTAÇÕES:

- **Modelo de Relatório elaborado de acordo com os Indicadores de Ouvidoria de cada uma das 13 Unidades e apresentados em reuniões com visitas a Unidades.**



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO CexatCentro



Tipos	Quantidade SEFAZ	Quantidade COATE	Quantidade CEXAT CENTRO
Solicitação	3645	906	171
Reclamação	2353	851	294
Elojio	65	56	05
Sugestão	26	7	0
Denúncia	750	4	0
TOTAL	6843	1824	470

SOLICITAÇÃO:

$906/3645 \times 100\% = 24,85\%$

RECLAMAÇÃO:

$851/2353 \times 100\% = 36,16\%$



UNIDADES DA COATE

Subunidade	Quantidade	Porcentagem
CELULA DE ACOMPANHAMENTO E COBRANÇA	10	0,55%
CELULA DE ATENDIMENTO	2	0,11%
CELULA DE ATENDIMENTO E ACOMPANHAMENTO	222	12,17%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM ÁGUA FRIA	200	10,98%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM CAUCAJÁ	34	1,89%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM CRATO	12	0,66%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM IGUATU	13	0,71%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM JUZEIRO DO NORTE	45	2,47%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM MARACANAU	33	1,81%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM PARANGABA	81	4,44%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM RUSSAS	14	0,77%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA EM SOBRAL	102	5,59%
CELULA DE EXECUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO TRIBUTARIA NO CENTRO	470	25,77%
CELULA DE IMPOSTO SOBRE TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS DOAÇÃO	69	3,78%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM AQUIRAZ	19	1,04%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM ARACATI	3	0,16%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM BREJO SANTO	5	0,27%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM CRATEUS	6	0,33%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM HORIZONTE	4	0,22%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM ITAPIOPICA	4	0,22%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM QUIKADA	4	0,22%
NUCLEO DE ATENDIMENTO EM TAUÁ	2	0,11%
NUCLEO DE ATENDIMENTO VIRTUAL	30	1,64%
NUCLEO DO PLANTÃO FISCAL	431	23,63%
NUCLEO DO SIMPLES NACIONAL	7	0,38%



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DA PESQUISA

UNIDADE	% DE SATISFAÇÃO
SEFAZ	59%
COATE	55%
CEXAT CENTRO	59%



PRINCIPAIS ASSUNTOS DA SEFAZ

Assunto	Quantidade	Porcentagem
IMPOSTO TRANSMISSÃO CAUSA MORTIS E DOAÇÃO - ITCD	464	25,42%
SERVICO DE CADASTRO DE EMPRESA	329	18,03%
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	253	13,86%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSOS FISCAIS	226	12,38%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	143	7,84%
LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA	105	5,75%
CADASTRO DE EMPRESA	82	4,49%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/OLABORADOR	52	2,85%
SERVIÇO DE CADASTRO DE EMPRESA	26	1,42%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	25	1,37%
SERVICO DE EMISSÃO DE IMPOSTO SOBRE VEÍCULO AUTOMOTOR, IPVA	21	1,15%
SITES INSTITUCIONAIS	16	0,88%
AMBIENTE DE SEGURO DE SISTEMAS CORPORATIVOS	15	0,82%
EMENDA DE PESO DO PUNTO DE ARRECADAÇÃO ESTADUAL/DE	12	0,66%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	11	0,60%
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	10	0,55%
SERVIÇO DE CALCULAÇAO DE EMPRESA	5	0,27%
INFORMAÇAO DE PREÇOS DE TRIBUTO	4	0,22%
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	4	0,22%
SERVICO DE PARCELAGEM FISCAL	4	0,22%
RESTRIÇÃO DE DEBITO	3	0,16%
SERVICO DE PAGAMENTO FISCAL ELETRONICO	3	0,16%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE POSTOS FISCAIS E EXATAS	3	0,16%
AUTO DE INFRAÇÃO	2	0,11%
ELOGIO AO SERVIDOR PÚBLICO/OLABORADOR	2	0,11%
SERVICO DE MERCADORIA EM TRANSITO	2	0,11%
LEI GERAL DE PROTECAO DE DADOS LGPD	1	0,05%
EMISSAO DE NOTA FISCAL	1	0,05%
USO INDEVIDO DE VEICULO OFICIAL	1	0,05%



modelo

2



Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22 THIAGO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09F.

COMPARATIVO REABERTURA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2024 E 2025



QUANTITATIVO DAS REABERTURAS

MÊS	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	%
JANEIRO	33	39	
FEVEREIRO	25	38	
MARÇO	21	23	
ABRIL	28	32	
MAIO	28		
JUNHO	26		
Total	161		

MÊS	QUANTIDADE 2024	QUANTIDADE 2025	%
JULHO	34		
AGOSTO	28		
SETEMBRO	28		
OUTUBRO	37		
NOVEMBRO	20		
DEZEMBRO	17		
Total	164		

Resultados Alcançados:

- Diálogo fortalecido entre a equipe da Ouvidoria e gestores/ equipes das outras unidades.
- Áreas internas/ Gestores e equipes mais alinhados e comprometidos com os resultados da Ouvidoria.
- Indicadores da Ouvidoria divulgados junto à Gestão Estratégica (Comitês Executivo e de Integridade), por meio de reuniões.
- Indicadores e resultados da Ouvidoria disponíveis em Relatórios Parciais (Quadrimestres) e Anuais por meio de apresentações e Boletins periódicos.
- Alinhamento institucional com os objetivos da rede de Ouvidoria.
- Indicadores da Ouvidoria compartilhados de forma mais transparente e efetiva.

6. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)

Resumo da Ação: Cumprimento do prazo de resposta, conforme regulamentado pelo Decreto Estadual N. 33485/2020, que institui 20 (vinte) dias a partir da data do registro, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante aprovação do dirigente.

Em 2025, a Ouvidoria da SEFAZ alcançou o Índice de 100% na resolubilidade das manifestações.

Evidência: Informações extraídas na Plataforma Ceará Transparente – CT .

Tabela: Resolubilidade/detalhamento por situação.

Situação	Quantidade de manifestações em 2025
Manifestações finalizadas no prazo	4878
Manifestações finalizadas fora do prazo	0
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	0
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	0
Total	4878

FONTE: PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

Resultados Alcançados:

- Cumprimento do prazo legal das respostas das manifestações.
- Satisfação dos públicos internos e externos.

7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA

Título 1: Rodas de Conversas do Projeto Acolher: Mulheres em Conexão

Resumo da Ação 1: Rodas de Conversas conduzidas pela equipe da Ouvidoria da SEFAZ, sendo realizadas no mínimo 2 por mês, nas unidades de trabalho, tendo como público as mulheres: servidoras, terceirizadas e estagiárias.

As Rodas têm uma duração de 2 horas e contemplam temas, como: violência, discriminação, conflitos de relacionamentos, cultura organizacional, trabalho em equipe, comunicação, preconceitos e Assédios.

Quantidade: 18 encontros

Local: 30 unidades da SEFAZ (conforme descrito no quadro a seguir)

Público: 329 pessoas



RODAS DE CONVERSAS
DO PROJETO ACOLHER: MULHERES EM CONEXÃO
PERÍODO: A PARTIR DE MARÇO DE 2025



LOCAL	DATA	PARTICIPANTES EQUIPES	RESPONSÁVEIS
COGEP	14/mar	21 CEDEP, CEGET, CEGEP	DULCE, REJANE
COSEF	27/mar	17 COSEF, CEL. TRÂNSITO, COMISSÃO DE ÉTICA E COPAF	DULCE, JOSSANDRA, REJANE
COATE	07/abr	19 CÉLULAS DA COATE E PLANTÃO FISCAL	DULCE, SOCORRO
CEXAT CENTRO	09/abr	20 EQUIPE CEXAT CENTRO	DULCE, JOSSANDRA
AUDITORIA	10/abr	12 CÉLULA DE ALIMENTOS DA AUDITORIA	DULCE, JOSSANDRA
CONAT	11/abr	15 CÉLULAS DO CONTENCIOSO	DULCE, JOSSANDRA
CEXAT PARANGABA	14/abr	13 CEXAT PARANGABA	DULCE, REJANE, JOSSANDRA, ELIEUDA
CEXAT ÁGUA FRIA	16/abr	18 CEXAT ÁGUA FRIA	DULCE, SOCORRO, REJANE
NUAT ARACATI	23/abr	14 NUAT ARACATI E CEXAT RUSSAS	DANIELA, CLÁUDIA, DULCE, ADRIANA
CEXAT MARACANAÚ	28/abr	12 CEXAT MARACANAÚ E NUAT HORIZONTE	ADRIANA, SOCORRO, DULCE
CEXAT CAUCAIA	30/abr	14 CEXAT PARANGABA, NUAT ITAPIPOCA, POSTO ATEND.CANINDÉ	ADRIANA, ELIEUDA, DULCE



RODAS DE CONVERSAS
DO PROJETO ACOLHER: MULHERES EM CONEXÃO
PERÍODO: A PARTIR DE MARÇO DE 2025



LOCAL	DATA	PARTICIPANTES EQUIPES	RESPONSÁVEIS
CEMAS	05/06	12 CEMAS	DULCE, ELIEUDA E JOSSANDRA
SECEX-TESOURO	06/06/2025	23 TESOURO	DULCE, JOSSANDRA, SOCORRO
COAFI	12/06/25	28 CÉLULAS DA COAFI	DULCE, SOCORRO
CORES/CODIP	23/06	25 CODIP, CORES E CEDOT	DULCE, REJANE FELIPE, REJANE SALES E SOCORRO
SALA DA TIC	14/08	23 COTIC E CÉLULAS	REJANE S, REJANE F, DULCE, SOCORRO, ELIEUDA
PF AEROPORTO	27/08	27 PF AEROPORTO	ELIEUDA, DULCE E SOCORRO
CESEC	23/09	16 CESEC E SETORIAIS	ELIEUDA, DULCE E SOCORRO



Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 05/02/2026, às 10:22 THIAGO ALVES PAIVA em 04/02/2026, às 11:15 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 8629-D605-DFD2-E09F.

Matéria veiculada na Intranet da SEFAZ em 11/06/2025

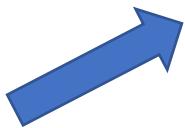
11/06/2025, 08:14

Fazenda - Sefaz - Intranet

Projeto Acolher: Mulheres em Conexão realiza encontros nas unidades fazendárias

Durante o mês de abril o Projeto Acolher: Mulheres em Conexão visitou diversas unidades da Sefaz-CE. Participaram dos encontros as equipes da Cexaf Centro, Setor de alimentos da Auditoria, Cexaf, Cexaf Parangaba, Cexaf Água Fria, Cexaf Aracati, Cexaf Maracanaú, Nufi Horizonte, Nufi Aracati, Cexaf Russas, Cexaf Caucaia, Nufi Ingápolis e posto de Atendimento em Canindé.

O projeto tem como objetivo dar oportunidade para as mulheres expressarem seus sentimentos, dificuldades e desafios enfrentados no ambiente de trabalho.





Resultados Alcançados:

Em 2025: 18 encontros realizados, contemplando 30 unidades e 329 participantes.

- Conflitos institucionais mais debatidos.
- Equipes e gestores mais comprometidos com o enfrentamento à violência, discriminação e assédios no trabalho.
- Rede Interna de Apoio às Mulheres fortalecida.
- Atividades da Ouvidoria divulgadas.
- Diálogos e respeito mútuo mais exercitados entre as equipes.

Título 2: Apresentação no 2º Encontro de Gestores da Secretaria da Fazenda no ano de 2025.

Resumo da Ação 1: Explanação da participação da Ouvidoria da SEFAZ no resultado do Selo Ouro de Integridade concedido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE).

As ações da Ouvidoria representaram 50% dos requisitos para a obtenção do Selo Ouro de Integridade.

Quantidade: 01

Local: Fecomércio / Sesc / Senac

Público: Aproximadamente 100 gestores

Data: 28 de novembro de 2025



Resultados Alcançados:

- Conhecimento do papel estratégico da Ouvidoria no cumprimento da missão institucional.
- Divulgação do trabalho realizado pela Ouvidoria Sefaz, classificada como Tipo IV.
- Reconhecimento pelos gestores da relevância da Ouvidoria.

8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA

CIDADÃOS E SERVIDORES INFORMADOS E ORIENTADOS SOBRE O PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.

Resumo da Ação: Realização de atividades de abordagem e de minipalestras sobre a atividade de ouvidoria, seu impacto na instituição e na sociedade, a importância da participação social e controle dos cidadãos na melhoria dos serviços públicos, junto ao público externo, em momentos e espaços dentro e fora da SEFAZ.

Total de Público Alcançado: 150 pessoas

Evidências:

- ✓ Ação 1

Local: Ouvidoria Ativa na Sede da FECOMÉRCIO SESC-SENAI

Data: 28/11/2025

Público: Gestores da SEFAZ e visitantes e profissionais do FECOMÉRCIO.

Número de Pessoas Impactadas: 60 pessoas



✓ Ação 2

Local: Ouvidoria Ativa com visita guiada na Sede da Ouvidoria SEFAZ

Data: 10/12/2025

Público: Alunos da Rede Pública do Ensino Médio Centro Integrado Escola-Empresa - CIEE

Número de Pessoas Impactadas: 25 pessoas



✓ Ação 3

Local: Ouvidoria Ativa com visita guiada no Centro de Memória da SEFAZ.

Data: 12/12/2025

Público: Alunos da Rede Pública do Ensino Médio da Cidade de Crateús

Número de Pessoas Impactadas: 50 pessoas



Resultados Alcançados:

- Maior interação da equipe da Ouvidoria com a sociedade.
- Maior interação e fortalecimento da parceria da Ouvidoria com lideranças e servidores da SEFAZ.
- Divulgação das principais informações das atividades, resultados e forma de atuar da Ouvidoria da SEFAZ, bem, como dos canais de atendimento, com destaque para o Plantão 155.

9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE

CIDADÃOS CONTRIBUINDO PARA MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES.

Resumo da Ação: Aplicação, tabulação e Análise de pesquisas junto ao público externo (sociedade), para conhecimento da visão dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados pela SEFAZ, bem como a identificação de pontos de melhorias e de elaboração/implementação de ações corretivas e inovações.

Esta pesquisa é mensal, disponibilizada diariamente por meio do Sistema de Atendimento ao Cidadão – SAC e gerenciada pela equipe da Coordenadoria de Atendimento da SEFAZ, COATE, com acompanhamento da Ouvidoria e das Secretarias Executivas.

Evidência 1:

Os dados são extraídos do Sistema SAC, Chatbot, Chat Humano e Agendamentos, permitindo uma visão 360 graus da percepção do cidadão

Relatório de avaliação e NPS: Resultados gerais 2025

DEMANDA DA OUVIDORIA: A Ouvidoria solicita o resultado geral das avaliações (notas médias).

Os dados estão estratificados pelas macroáreas da SEFAZ/CE (Receita, Tesouro e Gestão de Pessoas) e pelos quatro canais solicitados.

1 – Notas médias por canal e área (escala 0 a 10)

Canal de Atendimento	RECEITA	TESOURO	GESTÃO DE PESSOAS
SAC	6,62	9,25	8,89
CHAT HUMANO	9,03	-	10,00
AGENDAMENTO	8,81	-	-

2 – NPS Score (% Promotores - % Detratores)

Canal de Atendimento	RECEITA	TESOURO	GESTÃO DE PESSOAS
SAC	22,86	81,18	78,57
CHAT HUMANO	73,42	-	100,00
AGENDAMENTO	65,31	-	-

Informações relevantes para decisão:

Liderança de satisfação (Tesouro): A área do Tesouro consolidou-se com a melhor nota média do Estado (9,25) no canal SAC, atingindo um NPS de 81,18 (Zona de Encantamento). Esse resultado indica processos altamente resolutivos e segurança na comunicação com o contribuinte.

O Desafio estratégico da Receita: A nota 6,62 na Receita é o principal ponto de atenção. Com um volume expressivo de 3.478 avaliações, a área lida com os temas de maior atrito (IPVA/Trânsito). O baixo NPS (22,86) sugere a necessidade de reduzir respostas padronizadas e focar na resolutividade no primeiro contato.

Sucesso da humanização: Os canais com interação humana direta superam significativamente os automáticos. O Chat Humano (9,03) e o Agendamento Presencial (9,01) provam que o cidadão da SEFAZ/CE sente-se mais seguro quando atendido por um servidor, resultando em índices de fidelidade muito superiores ao SAC por ticket.

Agendamento: Presencial x Vídeo: O formato Presencial (9,01) continua sendo a referência de excelência, superando a Vídeoconferência (8,09). A análise qualitativa aponta que instabilidades tecnológicas e dificuldades de conexão no vídeo são os principais detratores desta nota.

Gestão de Pessoas (excelência no Chat): A área de Gestão de Pessoas atingiu a nota máxima (10,0) no atendimento via Chat Humano. Embora o volume seja menor, o dado revela um padrão de atendimento de alta cortesia e eficiácia técnica que serve de modelo para as demais células.

Evidência 2: CI Comunicação Interna da área de Atendimento encaminhando o Resultado da Pesquisa para a Ouvidoria

COMUNICAÇÃO INTERNA nº

PARA:

DE: Governança de Atendimento (COATECEATE/NUAVI)

ASSUNTO: Entrega de resultados gerais de avaliações e NPS - Ano base 2025.

Prezado (a),

Encaminhamos, para compor o Relatório Anual desta Ouvidoria, o consolidado de avaliações de satisfação e NPS referente ao ano base 2025.

Os dados foram extraídos dos sistemas de SAC, Chatbot, Chat Humano e Agendamento, permitindo uma visão 360° da percepção do cidadão. Pela primeira vez, apresentamos os resultados estratificados por macroáreas (Receita, Tesouro e Gestão de Pessoas), facilitando ações de melhoria pontuais em cada célula.

Salientamos que, apesar do grande volume de atendimentos na Receita, os canais humanizados (Chat e Presencial) mantêm notas de excelência acima de 9,0, o que valida a competência técnica de nossos servidores.

Seguem anexos os dashboards visuais e observações dos cidadãos/contribuintes para análise técnica.

Atenciosamente,

Equipe de Governança de Atendimento - COATE/CEATE/NUAVI

Evidência 3:Registros qualitativos dos Cidadãos-usuários dos Serviços que responderam a Pesquisa

Anexo da CI: Termômetro qualitativo de atendimento (voz do cidadão - 2025)

Enquanto o NPS nos dá o "quanto" o cidadão está satisfeito, esta análise revela o "porquê". Abaixo, os padrões comportamentais extraídos das observações diretas:

Top 5: Fatores de encantamento (O que gera Nota 10)

Estes comportamentos devem ser reconhecidos e replicados como "Padrão SEFAZ":

Humanização e educação: É o fator número 1. Termos como "educado", "olhar humanizado" e "gentil" aparecem em 75% dos elogios no Agendamento e Chat.

Resolutividade imediata: O cidadão valoriza quando a solução é direta. Exemplo real: "Fui muito bem atendido e resolveram rapidamente o processo!".

Dominio técnico: A segurança do servidor ao explicar temas complexos (como ITCD ou Carga Líquida) gera confiança. Termos: "competente", "conhece o assunto".

Pontualidade e organização: No atendimento presencial, ser atendido no horário agendado é o principal gatilho para a nota máxima.

Prestatividade na recepção: Curiosamente, muitos elogios destacam que a "orientação na entrada" (triagem) foi essencial para o sucesso da demanda.

Top 5: Pontos de atrito (O que gera Nota Zero)

Estes são os gargalos técnicos e operacionais que precisam de intervenção:

Dificuldade de autogestão: A reclamação mais comum no Agendamento é: "Não estou achando onde cancelar" ou "Não consegui reagendar pelo site". Isso gera o absenteísmo que detectamos.

Falhas de conexão (video): No atendimento por videoconferência, o termo "instabilidade" e "link não funciona" são as causas principais de frustração.

Inconclusividade no SAC: No canal de tickets, o sentimento de "recebi uma resposta pronta que não resolveu" é o que mais gera Detratores.

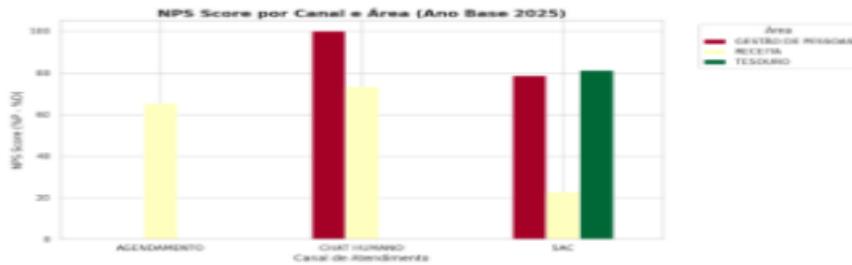
Espera no transbordo (Chat): No Chat Humano, a reclamação foca na "demora excessiva para sair do robô e falar com o atendente".

Informações divergentes: O cidadão penaliza a SEFAZ/CE quando percebe que o portal diz uma coisa, mas o atendente orienta outra.

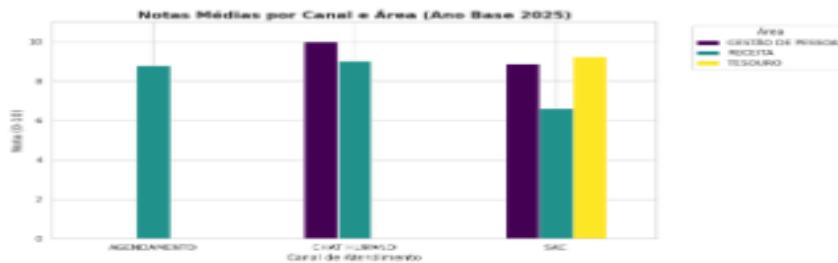
Evidência 4:Gráficos da Tabulação da Pesquisa

Dashboard de notas médias

O gráfico mostra a liderança clara do Chat Humano e do Agendamento na Receita (ambos com média ~9.0), contrastando com o desafio do canal SAC na mesma área (média 6.62).



O Tesouro e a Gestão de Pessoas aparecem no topo da "Zona de Encantamento" (NPS > 75). O Chat Humano da Receita também apresenta uma performance muito sólida (73,42), indicando que a humanização digital está funcionando.



Resultados Alcançados:

- Percepção do cidadão analisada por macro-áreas (Receita, Tesouro e Planejamento e Gestão Interna).
- Necessidades de Melhorias identificadas por Unidades/ Células Gestão de Pessoas
- Medidas administrativas implementadas a partir das informações coletadas.
- Cidadãos usuários mais satisfeitos, a partir das ações de melhorias implementadas.
- *Dashboards* visuais com as observações dos cidadãos disponibilizados para a gestão da SEFAZ, com vistas a facilitar o processo decisório.