



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

**RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2022**



**SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ
SEFAZ/CE**



FORTALEZA, JANEIRO DE 2023

Av Alberto Nepomuceno, nº 2 - Centro
CEP: 60055-000 • Fortaleza / CE • Fone: (85) 3108.0575 - 3108.0715

EXPEDIENTE

Direção Superior:

Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba
Secretária da Fazenda

Liana Maria Machado de Sousa
Secretária Executiva da Receita

Fabrizio Gomes Santos
Secretário Executivo do Tesouro Estadual e Metas Fiscais

Sandra Maria Olimpio Machado
Secretária Executiva do Planejamento e Gestão Interna

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

Equipe Ouvidoria:

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

I- INTRODUÇÃO

A cidadania constitui um dos fundamentos da República Federativa do Brasil, conforme o inciso II do art. 1º da Constituição Federal de 1988 (CF/88). Sua efetivação materializa-se pelo exercício do controle e participação social. Para tanto, a legislação infraconstitucional deve estruturar-se em obediência aos ditames constitucionais. Dessa forma, em consonância com o diploma político maior de nosso Estado Democrático de Direito, a Lei nº 13.460/2017 “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”. Nesse contexto, “para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos (art. 9º), da seguinte forma: “Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente”. Em decorrência, as ouvidorias possuem como atribuições precípuas, de acordo com o Art. 13 da Lei 13.460/2017:

- “I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes”.

Por sua vez, o Decreto nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, assegurando “a garantia dos direitos, a participação dos usuários de serviços públicos, além das diretrizes na prestação

dos serviços públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (...) mediante a atuação das Ouvidorias, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia”. Em seu art. 4º, conceitua-se: “I – ouvidoria: instância de participação e fomento ao controle social responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, incluindo nesse rol as assessorias de controle interno e ouvidoria, nos órgãos e entidades que as possuírem”. De modo coerente, “a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão e oferecendo resposta conclusiva ao interessado no final do atendimento, que conterà decisão administrativa final acerca do caso apontado” (art. 7º). Dentre as responsabilidades atribuídas ao Sistema Estadual de Ouvidoria, temos os seus objetivos consignados no art. 10:

- I - contribuir de forma contínua para a melhoria da política e do serviço público estadual e da satisfação do cidadão, garantindo o acesso aos instrumentos de participação e defesa dos seus direitos;
- II - propor soluções e respostas para as demandas do cidadão, atuando de forma integrada com os demais Sistemas de Governo;
- III - promover a integração técnica e normativa das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Executivo Estadual;
- IV - padronizar e sistematizar os prazos e os procedimentos de atuação das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Executivo Estadual;
- V – contribuir com o processo de avaliação das políticas e serviços públicos,
- VI - subsidiar o processo de planejamento das políticas públicas do Estado do Ceará, a partir das manifestações registradas, bem como do resultado das audiências e consultas públicas, além dos resultados das avaliações de políticas e serviços; (grifo nosso)**

VII - promover ações de educação da sociedade para o exercício da cidadania e do controle social;

VIII – fomentar o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

IX – manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Público e propor a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade;

X – promover a articulação e a atuação coordenada das Ouvidorias do Estado do Ceará com as Ouvidorias federais e municipais, dos conselhos profissionais, bem como de outros Poderes, entre outros”.

Conforme o inciso XIII do art. 16 do Decreto nº 33.485/2020, compete à Ouvidoria **“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”**. Nessa perspectiva, a Ouvidoria da Sefaz busca ressignificar o relacionamento com a sociedade por meio de novas modalidades de atendimento, contribuindo com o planejamento e a gestão da Secretaria da Fazenda, efetivando a visão de "construir um ambiente fiscal sólido, transparente e justo, com a participação da sociedade, que favoreça o desenvolvimento equilibrado do Estado", e a missão de "melhorar a vida das pessoas arrecadando com justiça e gerindo com excelência os recursos financeiros da sociedade”.

A Ouvidoria da Sefaz compõe a estrutura da ASCOI - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, sendo responsável, também, pelo Serviço de Acesso à Informação (SIC) de que trata a Lei 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação (LAI).

Dito isso, em obediência ao previsto no inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, elaboramos e apresentamos, tempestivamente, o RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022.

Ressaltamos que os dados estatísticos foram consultados no Sistema Ceará Transparente em 06 de janeiro de 2023.

II – PRONUNCIAMENTOS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES RECEBIDAS

O Relatório de Gestão de Ouvidoria de 2021 não apresentou recomendações, mas expôs as seguintes orientações para a setorial SEFAZ:

ORIENTAÇÃO 01: Proporcionar atendimentos itinerantes aos usuários da ouvidoria, nas ações e eventos institucionais organizados pelo órgão/entidade, objetivando divulgar os canais de participação e o recebimento de manifestações.

PROVIDÊNCIA: Os canais de participação são divulgados por ocasião do atendimento ao público externo.

ORIENTAÇÃO 02: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice de satisfação por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentadas pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

PROVIDÊNCIA: As considerações expostas na pesquisa de satisfação são analisadas pela Ouvidoria e, dependendo da situação, são comentadas junto ao setor responsável para melhor responder ao cidadão.

ORIENTAÇÃO 03: Proporcionar atendimento de ouvidoria nas unidades descentralizadas, por meio de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

PROVIDÊNCIA: Para melhor atender ao público em geral, foi disponibilizado atendimento de ouvidoria por videoconferência, dando maior agilidade e satisfação aos usuários do serviço da SEFAZ.

ORIENTAÇÃO 07: Criação de procedimentos internos e de plano de ação para a conclusão das manifestações respondidas parcialmente, e que já estejam com o prazo superior a 06 (seis) meses, em consonância com a Instrução Normativa CGE nº 01/2020.

PROVIDÊNCIA: A Ouvidoria da SEFAZ faz o controle mensal das manifestações respondidas de forma parcial para cumprimento do prazo de seis meses.

III – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

Dados estatísticos extraídos do sistema Ceará Transparente em 06/01/2023, referentes ao período de 01/01/2022 a 31/12/2022.

3.1 - Total de Manifestações do Período

ANUAL

2017	2018	2019	2020	2021	2022
4040	5221	5077	5012	5487	4698

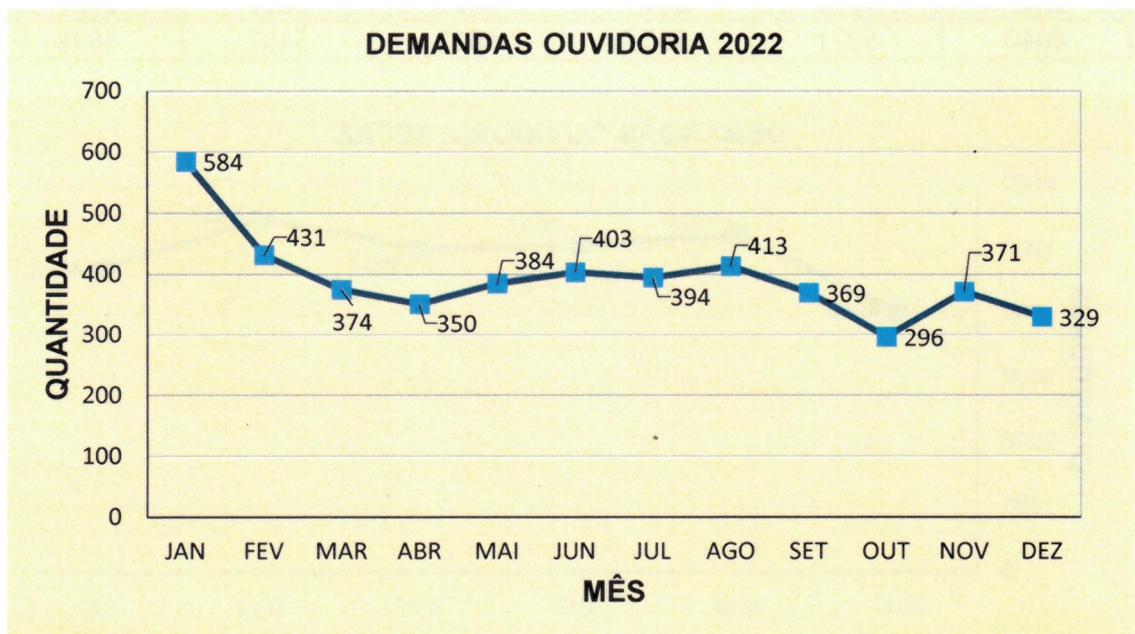


Em 2022 foram implementadas algumas melhorias nos serviços, como a virtualização de processos e disponibilização de mais canais de atendimento virtual, as quais acreditamos explicar a redução no número de manifestações em relação ao ano anterior. O atendimento dos processos no sistema Tramita foi incluso no sistema de metas individuais dos servidores. Com isso, o atendimento dos processos foi maior, reduzindo o registro de reclamações no sistema Ceará Transparente. Também foram implementadas baixas automáticas de restrições de veículos. A automação diminuiu as demandas relacionadas ao IPVA. O atendimento por videoconferência, por exemplo, implicou na redução das manifestações na Ouvidoria.

3.2 - Demandas Mensais - 2022

MENSAL 2022

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
584	431	374	350	384	403	394	413	369	296	371	329



Nos primeiros meses de 2022 a procura pelos serviços de IPVA, processos Tramita e processos de correção/selagem de notas fiscais foram os assuntos com maior demanda de registros no Ceará Transparente.

3.3 – Manifestações por Meio de Entrada

Meio de entrada	2021	2022	% Variação (+) (-)
Telefone	0	1	+100,00
Internet	3786	3178	-16,05
Presencial	1	3	+200,00
E-mail	547	731	+33,63
Facebook	2	1	-50,00
Telefone 155	1110	734	-33,87
Reclame aqui	10	18	+80,00
Instagram	2	0	-100,00
Ceará App	29	32	+10,34
Total	5487	4698	-14,37

A internet foi o meio mais utilizado, visto a disponibilidade do sistema Ceará Transparente para registros das manifestações destinadas à Ouvidoria.

3.4 – Manifestações por Tipo

Tipo de manifestação	2021	2022	% Variação (+) (-)
Reclamação	2365	1864	-21,18
Solicitação	2479	2219	-10,48
Denúncia	584	524	-10,27
Elogio	44	67	+52,27
Sugestão	15	24	+60
Total	5487	4698	-14,37

As manifestações tipificadas como SOLICITAÇÃO destacaram-se nos registros em 2022 entre os serviços da SEFAZ, embora tenha ocorrido redução de 10,48% em comparação com o ano anterior. Compreenderam, em maior número, agilidade na homologação dos processos tributários, mercadoria em trânsito e orientações sobre os serviços da SEFAZ.

3.4.1 – Manifestações por Tipo/Assunto (maior demanda)

Tipo de manifestação	Assuntos	Total
Reclamação	Tramitação de processos	328
	Mercadoria em trânsito	326
	IPVA	266
	Cadastro de empresa	224
	Insatisfação com os serviços prestados	162
	ITCD	127
Solicitação	Orientações sobre prestação de serviços	388
	Tramitação de processos	278
	Serviço de mercadoria em trânsito	639
	Cadastro de empresa	216
	IPVA	177
Denúncia	Serviço de fiscalização de empresa	489
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	10
Sugestão	IPVA	04
	Emissão de nota fiscal	03
	Sistemas institucionais e aplicativos	05
Elogio	Servidor/colaborador	43
	Serviços prestados pelo órgão	24

3.4.2 – Manifestações por Assunto/Sub-Assunto (maior demanda)

Assunto	Sub-assunto	Total
Serviço de mercadoria em trânsito	Correção de nota fiscal	524
	Mercadoria retida	178
	Regularização da mercadoria	156
	Selagem de nota	101
Tramitação de processos	Isenção/restituição	269
	Demora na análise	235
	Parecer tributário	98
Serviço de fiscalização de empresa	Sonegação fiscal	547
	Selo fiscal controle da água	37
Cadastro de empresa	Alteração de cadastro	253
	Autorização/regularização	77
	credenciamento	28
IPVA	Regularização da situação	164
	Solicitação de restituição	82
	Baixa de pagamento	62

3.5 – Manifestações por Tipo de Serviços

A Carta de Serviços da SEFAZ está publicizada nos sítios institucionais do Executivo Estadual. No momento existem 83 (oitenta e três) serviços publicados e 1 (um) serviço em edição, representando 98% dos serviços concluídos. Recentemente, foram atualizadas as informações para os serviços da Sua Nota Tem Valor, Contencioso Administrativo Tributário – CONAT, Coordenadoria de Atendimento – COATE e Coordenadoria de Fiscalização no Trânsito de Mercadoria- COFIT.

3.6 – Manifestações por Programa Orçamentário

Programa	Total
Gestão Administrativa do Ceará	4665
Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas	1
Modernização da Gestão Fiscal	1
	30
Gestão Fiscal e Financeira	1

O programa orçamentário gestão administrativa apresentou maior relevância por abranger a maioria das manifestações relacionadas à área administrativa e financeira. Na estatística acima, 30 (trinta) manifestações foram respondidas sem encaminhamento no sistema Ceará Transparente.

3.7 – Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Total de manifestações 2021	Total de manifestações 2022
COATE	1883	1277
ASCOI/OUVIDORIA	1033	1325
COART	697	362
COFIT	710	1005
COTRI	598	215
COMFI	159	164

No quadro acima percebe-se que a Ouvidoria apresentou maior número de manifestações recebidas. A explicação se dá por duas situações:

- 1- As manifestações tipificadas como denúncias ficam sob a responsabilidade da Ouvidoria para maior controle do encaminhamento por meio de processo Tramita.
- 2- A Ouvidoria efetua consultas nos sistemas internos para encaminhamento das manifestações e, muitas vezes, por meio das consultas, responde de forma tempestiva.

3.8 – Manifestações por Município

Município	2021	2022
Fortaleza	1839	1537
Juazeiro do Norte	135	116
Maracanaú	77	51
Sobral	37	20
São Benedito	26	50

Fortaleza é o município com maior concentração de profissionais da área contábil e de serviços em relação às demais localidades do Estado.

IV – INDICADORES DA OUVIDORIA

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

A meta desses indicadores no ano de 2022 foi de 94% para Resolubilidade e de 78% para Satisfação do Cidadão.

Indicador de Resolubilidade (94%): Manifestações respondidas em até 20 dias ou respondidas com o prazo prorrogado entre 21 e 30 dias, na Plataforma Ceará Transparente. Pode ocorrer ainda uma segunda prorrogação por mais 30 dias, hipótese em que as demandas serão consideradas respondidas no prazo.

4.1 Resolubilidade das Manifestações

Relatório de Resolubilidade		
Total de Manifestações finalizadas no prazo	4697	99,98%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	0,02%
Total de Manifestações pendentes no prazo	0	0,00%
Total de Manifestações pendentes fora do prazo	0	0,00%
Total	4698	99,98%

A setorial SEFAZ procurou responder as manifestações dentro do prazo determinado, obtendo percentual de 99,98%.

4.1.1 - Ações para melhoria do índice de resolubilidade:

- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de resposta.
- Maior agilidade para as questões mais simples.
- Justificativas para as questões mais complexas.

4.1.2 - Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta 2021	4 dias
Tempo médio de resposta 2022	5 dias

Embora tenha ocorrido acréscimo de um dia no tempo médio de resposta em comparação com o período anterior, entendemos que a resposta foi dada conforme prazo determinado no Decreto nº 33.485/2020.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Indicador de Satisfação (78%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 nas 4 perguntas do questionário (A, B, C e D). Para o nosso indicador, a média dos resultados dessas perguntas deverá ser no mínimo 4,2, o que é equivalente ao percentual de 84%, dentro das faixas de notas 1 a 5.

4.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário principal)

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)?	3,73
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,74
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). Você utilizou o canal: [used_input]	3,97
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)	3,45
Média das Notas:	3,7225
Índice de Satisfação:	74,45%

O percentual de 74,45% não atingiu o índice instituído pela CGE (78%). A avaliação do usuário leva em consideração o serviço atendido. E muitas vezes, ocorrem situações que impedem a satisfação, tais como: demora na análise dos processos, complexidade da legislação, previsão legal para a materialidade das denúncias.

4.2.2 - Ações para melhoria do índice de satisfação:

- Orientar a área responsável quanto à resposta a ser dada ao cidadão, observando a linguagem simples e focando o assunto da manifestação.
- Sugerir agilidade para os processos mais simples, objetivando redução da fila de espera dos processos.
- Maior atenção para as respostas dadas às manifestações reabertas pelo cidadão

4.2.3 – Amostra de Respondentes

Total de pesquisa respondida	Total de manifestações finalizadas	Representação da amostra
624	4669	13,36%

O índice de 13,36% corresponde ao total de pesquisas respondidas em relação ao total de manifestações finalizadas em 2022. Embora a Ouvidoria tenha motivado os usuários a responder à pesquisa de satisfação, o índice apresentado não é expressivo para comparação e avaliação dos serviços.

4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,58
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,68
Índice de Expectativa:	2,79%

Observando o resultado do antes e depois do atendimento, verificamos que houve superação das expectativas em 2,79% para o atendimento do serviço de ouvidoria.

V - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

5.1 - Motivos das Manifestações

A virtualização dos serviços por meio do sistema Tramita proporcionou ao usuário maior agilidade na solicitação dos serviços, porém o atendimento não ocorreu na mesma proporção de tempo, motivando aos usuários o registro de manifestações no sistema Ceará Transparente, solicitando a interferência da Ouvidoria na obtenção do serviço desejado.

5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Os processos destinados às Unidades de Execução, mercadoria em trânsito, ITCD, IPVA e cadastro de empresa foram assuntos recorrentes em 2022.

5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas

As ações abaixo discriminadas apresentaram impacto no atendimento das manifestações registradas no Ceará Transparente:

- Implantação do Núcleo para acompanhamento exclusivo dos processos de cálculo de ITCD da capital e região metropolitana.
- Implantação do atendimento por videoconferência para as unidades de execução e Ouvidoria.
- Implementadas baixas automáticas das restrições de veículos em conformidade com a legislação.
- Autorregularização sistemática das empresas do Simples Nacional.

VI – BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

As manifestações registradas no sistema Ceará Transparente oferecem oportunidades de melhorias no serviço público.

As demandas tipificadas como denúncia podem contribuir na atividade de fiscalização, pois a identificação de ato ilícito produz impacto positivo na arrecadação do Estado.

A Ouvidoria acompanhou o desempenho dessas demandas junto às áreas internas, observando o seguinte resultado das denúncias consideradas procedentes e que foram finalizadas.

DEMANDAS PROCEDENTES FINALIZADAS COM IMPACTO NA ARRECADAÇÃO

Resultado	Total
Comunicados enviados por meio do sistema SIGET	36
Empresa inclusa em edital	03
Empresa sob monitoramento fiscal	10
Orientação para cadastro no regime MEI	01
Documento fiscal emitido	17
Regularização do módulo fiscal eletrônico	03
Empresa sob ação fiscal	05
Empresa alterou regime	01
Placa de veículo inclusa no sistema CIOF	03

Em 2022 foi instituído acompanhamento por meio de DPA (Definição dos Procedimentos Adotados) a partir das manifestações recebidas no Ceará Transparente.

Recomendações atendidas pelas áreas internas:

- Viabilizar o cruzamento de informações entre as denúncias registradas no Ceará Transparente com as empresas monitoradas pelo Programa de Conformidade Tributária Contribuinte Pai D'Égua, objetivando melhorar os critérios de avaliação do benefício;
- Implementar melhorias de comunicação no sistema TRAMITA para o servidor visualizar pendências atendidas pelo interessado do processo;
- Corrigir informação disponível no site da SEFAZ sobre isenção de IPVA destinada a portadores de necessidades especiais;
- Disponibilizar ato normativo para regularizar baixa de saldo de documentos fiscais;
- Disponibilizar justificativa quando o atendimento virtual for cancelado pelo servidor; e
- Atualizar informações disponíveis no site da SEFAZ referente a IPVA e processos cadastrais.

VII – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Os membros da Ouvidoria da SEFAZ participaram dos seguintes eventos em 2022:

- Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)
- Reuniões da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
- Reuniões de Avaliação Estratégica da ASCOI (SEFAZ)
- Oficinas para Construção de Relatórios de Ouvidoria (EGP)
- Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias (EGP)
- Básico de Acesso à Informação (EGP)
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos (ENAP)
- Comunicação não violenta (SEFAZ)
- Comportamento Inovador (SEFAZ)
- Fundamentos da LGPD (ENAP)

- Gestão em Ouvidoria (ENAP)

VIII- CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços da SEFAZ possui 83 (oitenta e três) serviços publicados e 01 (um) em edição, estando em constante atualização em decorrência de mudanças nos sistemas informatizados, na legislação ou na própria estrutura organizacional.

Em 2022 houve atualização nos serviços das seguintes áreas internas: CONAT, COATE, COFIT e SUA NOTA TEM VALOR.

Planejamos pesquisa de satisfação para melhor avaliar os serviços prestados pela SEFAZ, mas não foi possível sua conclusão durante o ano em análise.

IX - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A melhor prática de atividade de Ouvidoria está em interagir com o público, transformando as demandas recebidas em melhorias dos serviços prestados. Nesse sentido, a Ouvidoria da SEFAZ implantou as seguintes práticas na busca de ressignificar o relacionamento com a sociedade com maior eficiência dos serviços.

- Atendimento por VIDEOCONFERÊNCIA - A nova ferramenta facilita o diálogo com o cidadão-contribuinte, dinamiza o tempo e estimula a satisfação do usuário.
- DPA (Definição de Procedimentos Adotados) - Documento criado a partir da manifestação recebida, apresentando recomendações de impacto para a área responsável pelo atendimento ao cidadão.

O detalhamento das ações está exposto nos anexos deste relatório.

X - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2022 constitui uma ferramenta de gestão, possibilitando a tomada de decisões com base nas manifestações advindas da participação do cidadão/contribuinte. Sua análise criteriosa facilita a adoção de atitudes que visam melhorar a qualidade do serviço público. Sobretudo, contribui com o propósito da Sefaz de "melhorar a vida das pessoas arrecadando com justiça e gerindo com excelência os recursos financeiros da sociedade".

Neste documento, destacam-se os seguintes tópicos:

A) Total de Manifestações do Período – 4.698 (quatro mil, seiscentas e noventa e oito)

B) Manifestações por Meio de Entrada (mais relevantes)

Meio de entrada	2021	2022	% Variação (+) (-)
Internet	3786	3178	-16,05
Telefone 155	1110	734	-33,87
E-mail	547	731	+33,63

Cabe destacar que os três meios de entrada acima especificados significaram 98,83% do total de manifestações, mostrando quão relevantes foram no ano de 2022.

C) Manifestações por Tipo

Tipo de manifestação	2021	2022	% Variação (+) (-)
Reclamação	2365	1864	-21,18
Solicitação	2479	2219	-10,48
Denúncia	584	524	-10,27
Elogio	44	67	+52,27
Sugestão	15	24	+60
Total	5487	4698	-14,37

Os tipos Reclamação e Solicitação representaram 86,90% do total de manifestações, evidenciando a concentração existente nos dois tipos especificados.

D) Manifestações por Unidades Internas

Unidade	Total de manifestações 2021	Total de manifestações 2022
COATE	1883	1277
ASCOI/OUVIDORIA	1033	1325
COART	697	362
COFIT	710	1005
COTRI	598	215
COMFI	159	164

Ressaltam-se as unidades ASCOI/OUVIDORIA e COATE como responsáveis por 55,38% das respostas às manifestações em 2022.

E) Manifestações por Município

Município	2021	2022
Fortaleza	1839	1537
Juazeiro do Norte	135	116
Maracanaú	77	51

Fortaleza, Juazeiro do Norte e Maracanaú concentraram 36,27% do total de manifestações por município. Fortaleza representou 32,71% de todas as manifestações.

F) Resolubilidade das Manifestações

Total de Manifestações finalizadas no prazo	4697	99,98%
Total de Manifestações finalizadas fora do prazo	1	0,02%

Dentre as 4.698 manifestações, somente uma delas foi finalizada fora do prazo, sendo cumprida a meta de resolubilidade estabelecida para 2022 (94%).

G) Tempo Médio de Resposta das Manifestações – 5 (cinco) dias .

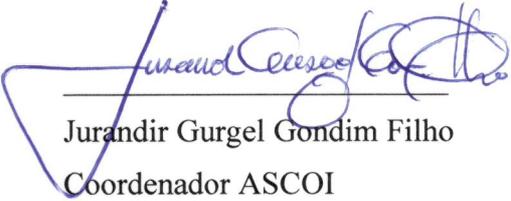
H) Índice Geral de Satisfação – 74,45% .

I) A Carta de Serviços da SEFAZ encontra-se disponibilizada nos sites institucionais dos órgãos do Governo Estadual, compreendendo 83 (oitenta e três) serviços.

Por fim, apresentamos como inovações à rotina da Ouvidoria da Sefaz a Videoconferência e a DPA - Definição de Procedimentos Adotados. A primeira consiste na opção de agendamento prévio, com data e horário escolhidos pelo manifestante, possibilitando a resolução mais eficaz e eficiente das demandas apresentadas. Cabe ressaltar o ineditismo da Ouvidoria da Sefaz em oferecer esta modalidade de atendimento, devido à sinergia com a Coordenadoria de Atendimento – COATE, por meio do Núcleo de Atendimento Virtual – NUA VI. A segunda inovação adotada, a DPA - Definição de Procedimentos Adotados, deixa consignada as sugestões oferecidas pela Ouvidoria à unidade de execução, para que, em comum acordo, sejam adotados os procedimentos visando dar uma resposta propositiva à manifestação do cidadão. Enfatizamos que, neste exercício, foram emitidas 15 (quinze) DPA's, comprovando a melhoria da integração entre a Ouvidoria e as Coordenarias, contribuindo de forma efetiva com o planejamento e gestão da SEFAZ, conforme dispõe o inciso XIII do art. 16 do Decreto nº 33.485/2020.

XI - SUGESTÕES DE MELHORIA

- Maior atenção das áreas da Sefaz para atender as demandas registradas no sistema Ceará Transparente, acessando com foco no assunto das manifestações, com respostas claras e objetivas, obedecendo ao prazo constante no Decreto nº 33.485/2020, art. 23.
- Melhorar o atendimento telefônico da Sefaz.
- Agilizar os processos de ITCD.



Jurandir Gurgel Gondim Filho
Coordenador ASCOI
OUVIDOR SETORIAL

XII - 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.

Fortaleza, 02 de fevereiro de 2023.



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

ANEXOS

Anexo I
Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022
Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Implantação do atendimento de ouvidoria por VIDEOCONFERENCIA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Data de lançamento: 04/11/2022

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

O atendimento por videoconferência conecta-se diretamente com o objetivo estratégico finalístico de ressignificar o relacionamento com a sociedade, por meio de novas estratégias de atendimento.

4. Descrição da Ação/Prática:

Nova modalidade de atendimento por meio de agendamento prévio de modo virtual. Tem por objetivo principal agilizar o atendimento e possibilitar a análise prévia da manifestação, resultando na resolução da demanda apresentada de forma tempestiva e eficaz, contribuindo com a melhoria da satisfação do cidadão e da imagem institucional da SEFAZ.

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

No serviço de agendamento disponível no site da SEFAZ, o cidadão escolhe data e horário em que será atendido. O atendimento tem duração de vinte minutos e ocorre por meio da plataforma MEET. O atendimento é gerido pela Coordenadoria de Atendimento (COATE) e monitorado pelo Núcleo de Atendimento Virtual (NUAVI).

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

Link de divulgação do serviço no site da SEFAZ:
<https://www.sefaz.ce.gov.br/2022/11/04/ouvidoria-da-sefaz-lanca-atendimento-por-videoconferencia-para-os-cidadaos-contribuintes/>

Ao receber o comunicado do agendamento, o servidor da Ouvidoria abre manifestação no Ceará Transparente e envia e-mail para o interessado informando número da manifestação e senha para acompanhamento. Por ocasião do atendimento virtual, o interessado é informado sobre o registro do atendimento e do assunto no Ceará Transparente.

Em 2022 foram registradas 24 (vinte e quatro) manifestações a partir dos atendimentos agendados por videoconferência com os seguintes protocolos: 6212254, 6220528, 6222141, 6233959, 6214528, 6216043, 6220866, 6224159, 6224682, 6234142, 6235681, 6243350, 6242499, 6244050, 6244106, 6244167, 6244215, 6245201, 6246762, 6247815, 6251381, 6252346, 6252987, 6254029.

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

Benefícios esperados: Dinamizar o tempo de resposta, melhorar o índice de satisfação, divulgar os canais de atendimento de ouvidoria, evitar abertura de novos processos no sistema TRAMITA.

Anexo II

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022

Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social

1. Título da Prática/Ação:

Implantação do documento DEFINIÇÃO DE PROCEDIMENTOS ADOTADOS - DPA

2. Período de realização da Prática/Ação:

Data de lançamento: 04/03/2022

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

Por meio da DPA objetiva-se maior controle das ações de ouvidoria, tendo por base o inciso XIII do Decreto 33.485/2020, visando contribuir com o planejamento e a gestão para resultado da SEFAZ. Além disso, busca aperfeiçoar a integração da Ouvidoria com as áreas executivas, com o objetivo de melhorar a resposta às manifestações do sistema Ceará Transparente.

4. Descrição da Ação/Prática:

Definição de procedimentos adotados a partir de manifestação registrada no Ceará Transparente, apontando recomendações para melhor atender ao cidadão com eficiência e eficácia.

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

A DPA, após assinada pelo Coordenador da ASCOI, é encaminhada para o setor responsável, por meio de processo Tramita para as providências cabíveis. A Ouvidoria acompanha os procedimentos e cobra da área interna a efetividade do serviço.

6. Evidências da realização da Ação/Prática:

MODELO DE DPA

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA ASCOI
DEFINIÇÃO DE PROCEDIMENTO ADOTADO - DPA N° 01/2022

À
Coordenadoria: **CODIP**

Prezado Coordenador,

Considerando o disposto no Decreto n° 33.485, de 21 de fevereiro de 2020 que regulamentou o sistema estadual de ouvidoria do poder executivo estadual:

*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,

Considerando a Portaria n°161/2021 de 30 de abril de 2021, DOE Ce. 10/05/2021, que institui a sistemática de aferição de Controles Internos e o Painel de Conformidade no âmbito da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará.

Art. 6º São documentos de controle interno utilizados no âmbito da sistemática de aferição:

*I — Recomendações de controle interno - documento expedido pela Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, ratificados pelo Secretário Executivo da área correspondente ou pelo titular da pasta quando se dirigir a todas as coordenações e áreas da SEFAZ, tendo como foco apresentar **definições de procedimentos** a serem adotados tendo por base o cumprimento de dispositivos legais, o atendimento a recomendações de órgãos de controle, ou a mitigação da riscos de controle identificados;*

Considerando a manifestação **5976901** registrada no sistema Ceará Transparente, venho requerer que sejam disponibilizados, a esta Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria, até o dia **28/03f2022**, os procedimentos adotados para atender a seguinte recomendação:

— **Implementar melhoria de comunicação no sistema TRAMITA para servidor, após usuário apresentar pendencias solicitadas para conclusão do processo**

Fortaleza, 04 de março de 2022.
Atenciosamente,

Jurandir Gurgel GondimFilho
Auditor Fiscal Assistente da Receita Estadual
Coordenador da Assessoria do Controle Interno e Ouvidoria

7. Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

DPA's atendidas em 2022

MONITORAMENTO DAS DPA (DEFINIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS) – ASCOI

CEARÁ TRANSPARENTE	DPA	PROCESSO TRAMITA	RECOMENDAÇÃO	DESTINO	RESULTADO
5976901	DPA 01	02150808/2022	Implementar melhorias de comunicação no sistema TRAMITA para o servidor visualizar pendências atendidas pelo interessado do processo	CODIP	DPA atendida através do Assyst S156157. O servidor responsável pelo processo irá receber e-mail quando o contribuinte tomar ciência das pendências.
5990200	DPA 02	02232367/2022	Corrigir informação disponível no site da SEFAZ sobre isenção de IPVA para pessoas portadoras de necessidades especiais	COART	DPA atendida através do Assyst S156708. A informação foi corrigida no site.
5991989	DPA 05	02882035/2022	Disponibilizar informações para o público externo no sistema de agendamento virtual para o servidor apresentar justificativas para cancelamento de atendimento virtual	COATE	Foram implementadas melhorias no sistema de agendamento, identificando o servidor que fez o atendimento e a justificativa do cancelamento
Decreto 34.697/2022 (carta de serviços)	DPA 06	02908832/2022	Indicar nome de servidor para cadastro na carta de serviços	COATE	Foi indicado o nome da servidora Assunção
Portaria nº37/2022 – CGE (ranking da transparência)	DPA 07	03411176/2022	Atualizar informações de IPVA e cadastro no site da SEFAZ	COART	Efetuada assyst S16081 e S161733 para atendimento.
6000868	DPA 08	03416194/2022	Listar processos físicos da CECON para controle de atendimento	COTRI	Processos estão sendo atendidos dentro das possibilidades
6060707	DPA 10	05221005/2022	Atualizar catálogo telefônico da SEFAZ	CODIP	Catálogo foi atualizado

DPA's em processo de implantação

5975854	DPA 03	02341891/2022	Atualizar IN 30/1999 para esclarecer como as Prefeituras devem informar para a SEFAZ sobre a concessão do benefício para a profissionais taxistas	COTRI	Sugestão sob análise do coordenador da COTRI
5956652	DPA 04	02400030/2022	Disponibilizar ato normativo para regularizar baixa de saldo de documentos fiscais	COTRI	Sob análise da COTRI/CECON
6029891,6032227, 6032773, 5915085, 5892424, 5866331, 5854288, 5863052, 5853685, 5875086, 5862898	DPA 09	05081610/2022	Levantamento de dados de processos TRAMITA sem a devida ação efetivada no sistema SITRAM	COFIT	Sob análise da COFIT
6043288, 6043778, 6057764, 6058616, 6065570, 6067765	DPA 11	05662907/2022	Disponibilizar perguntas e respostas sobre cadastro da REDESIM no site da SEFAZ	COATE	Previsão de atendimento: abril de 2023
6080485	DPA 12	06127088/2022	Atualizar IN 92/2021 em consonância com as atualizações do CTN referente a divulgação de informações relativas a incentivos, renúncia, benefício ou imunidade de natureza tributária.	GABIN	Sob análise da Secretária da RECEITA.
5957803	DPA 13	07087519/2022	Integração entre os sistemas RECEITA, CONTA CORRENTE e SISÁGUA	COTIC	Estão sendo realizadas correções nos sistemas para realização da integração
61109824	DPA 14	07304919/2022	Alteração na quantidade de documentos discriminados no DAE	COART	Sob análise do orientador da CEGES
6028912, 6029040, 6108351, 6120326	DPA 15	08143633/2022	Cancelamento injustificado de cupom fiscal por parte da empresa causando insatisfação para o participante do Programa Sua Nota Tem Valor	CORINS	Sob análise do gestor do Programa Sua Nota Tem Valor