



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA

SECRETARIA DA FAZENDA

Institucional

/ Serviço - Geral /

## Serviço de Atendimento ao Cidadão

347 visualizações

Solicitar

### O que é?

O Serviço de Atendimento ao Cidadão na SEFAZ CE é um canal disponibilizado pelo governo do estado do Ceará para permitir que os cidadãos acessem o portal da Secretaria da Fazenda (SEFAZ) e solicitem atendimento para esclarecer dúvidas relacionadas a questões fiscais, tributárias e outros assuntos relacionados à administração fazendária.

### Requisitos

### Legislação

### Quem pode solicitar?

# **MANUAL DE USO**

## **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO | SAC**

# SUMÁRIO

---

Formulário de preenchimento 3

---

Minhas solicitações 5

---

Retorno das solicitações 8

---



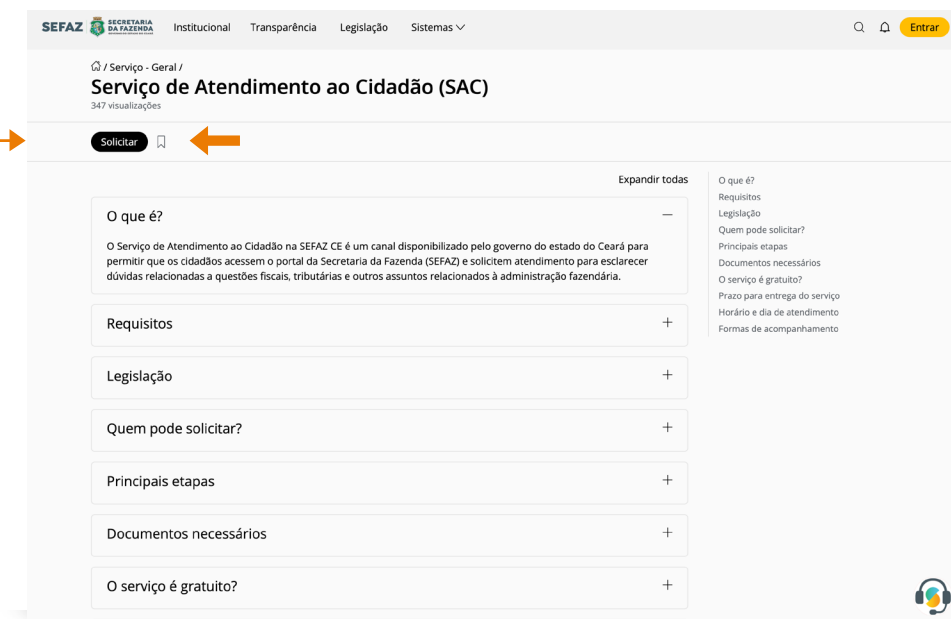
# FORMULÁRIO DE PREENCHIMENTO

- Para abrir uma Solicitação de Atendimento ao Cidadão (SAC), existem dois caminhos possíveis. O primeiro é via chat (veja o manual do Assistente Virtual | Chatbot); o segundo é por meio do portal do cidadão, conforme mostrado na Figura 1.
- Desça a página até o final e selecione a opção "Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)"



Opção para abrir uma nova solicitação via SAC

- Clique na opção "Solicitar"



Página descritiva do SAC

Ao clicar na opção Solicitar, abrirá uma página de preenchimento. Nesse ponto, existirão diferenças caso você esteja logado ou não no portal, via "Acesso Cidadão".

**Caso você esteja logado no portal via "Acesso Cidadão":**

- As informações de CPF, nome completo e e-mail já estarão preenchidas. Será necessário preencher seu perfil (Cidadão, Empresa ou Transportador). A seguir estão descritos os possíveis perfis:
  - **Transportador:** Responsável por realizar o transporte de mercadorias;
  - **Empresa:** organização econômica que possui CNPJ registrado e presta serviços para outras empresas ou pessoas;
  - **Cidadão:** pessoa física e cidadão brasileiro que busca informações para si próprio ou para outra pessoa física;
    - Caso entre como Empresa ou Transportador, será necessário, também, adicionar as informações de CNPJ e Razão Social.
- Em seguida, as informações da solicitação devem ser inseridas.
  - É possível abrir uma solicitação para um terceiro; nestes casos, é necessário selecionar a opção "sim" abaixo da pergunta "solicitação para terceiros?"
  - Caso o terceiro seja Cidadão, os dados de CPF e nome devem ser inseridos nas caixas de texto abertas após a seleção de "CPF".
  - Caso o terceiro não seja uma pessoa física, os dados de CNPJ e razão social devem ser anexados.
- Em seguida, deve-se selecionar a opção de temática da solicitação, categoria e se a solicitação está ou não relacionada a um processo.
- Por fim, basta realizar a descrição detalhada da sua solicitação e, caso exista algum material complementar, anexá-lo na página.
- Com todos os dados preenchidos, clique na opção de "confirmar" ao final da página. Após a publicação da solicitação, será gerado o código de acompanhamento que será usado para acompanhar a solicitação no portal.

The screenshot shows a web form titled "Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)". The form contains the following fields and options:

- Solicitação para terceiros?\***: Radio buttons for "Sim" and "Não".
- Temática\***: A dropdown menu with "IPVA" selected.
- Categoria\***: A dropdown menu with "Consulta Tributária" selected.
- A solicitação é relacionada a um processo?\***: Radio buttons for "Sim" and "Não".
- Descrição da solicitação\***: A text input field containing the word "Teste".
- Anexo**: An upload icon.

At the bottom right of the form, there are two circular buttons: a red one with a white 'X' and a green one with a white checkmark. A green arrow points to the green button, indicating the 'confirmar' step mentioned in the text.

**Formulário de solicitação**

### Caso você não esteja logado no portal via "Acesso Cidadão":

- O processo será muito parecido com o processo de quando estiver logado; a grande diferença é a necessidade de informar, também, os seguintes dados: CPF, nome completo e e-mail.
- Após o final do processo, não esqueça de conferir seu e-mail para confirmar a publicação da solicitação.



Prezado FRANCISCA LURINA DE JERUSA GONCALVES,

Sua solicitação de ticket 0013-00000000 e código de acompanhamento 000000001A foi recebida com sucesso.

Realize o login e acompanhe a situação da sua solicitação por meio da área [Acompanhe suas solicitações de atendimento](#).

Para mais informações sobre os serviços e legislações referentes à Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, acesse os serviços disponibilizados no [Portal](#) ou entre em contato com nosso atendimento via WhatsApp (00) 00000-0000.

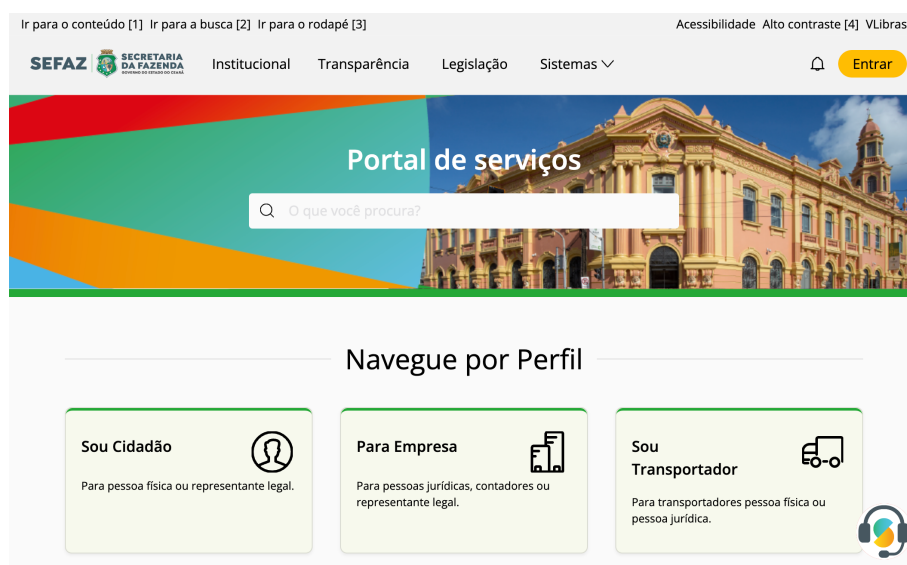
Atenciosamente,

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará  
SEFAZ-CE

E-mail de confirmação de recebimento de solicitação

## MINHAS SOLICITAÇÕES

Para acessar as solicitações abertas, basta estar na página inicial do Portal, no botão "Entrar", por meio do "Acesso Cidadão". Primeiramente, clique em "Entrar" no canto superior direito da página.



Logar no portal por meio do "Acesso Cidadão"

- Em seguida, clique em "Acesso Cidadão" para realizar a autenticação.
- Insira seu CPF e senha.
- Para acompanhar suas solicitações, é possível selecionar a opção "Acompanhe suas solicitações de atendimento".

1 Entrar ←

Opção à direita do menu, para entrar na área logada com Acesso Cidadão e acompanhar as solicitações

2 Institucional Transparência Legislação Sistemas ▾ Acompanhe suas solicitações de atendimento ←

Opção de acompanhar solicitações na barra de menu



Opção de acompanhar solicitações na sessão fixa inferior da página inicial

- Em seguida, será aberta uma página com todas as solicitações realizadas até o momento

SEFAZ SECRETARIA DA FAZENDA

Institucional Transparência Legislação Sistemas ▾ Outros ▾

Meu Painel

Serviços Solicitados Serviços favoritos Últimos acessos

Pesquisar... Situação Status Classificar por Atualização mais recente

Limpar filtros

Solicitações	Solicitado em	Última atualização em	Situação	Status
SS 31.00000033/2023-31 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	18/07/2023	18/07/2023	Aguardando Atendimento	Aberto
SS 31.00000027/2023-96 Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)	17/07/2023	17/07/2023	Aguardando Atendimento	Aberto
SS 31.00000020/2023-91				

### Página de acompanhamento de solicitações

- Nessa página é possível pesquisar a solicitação a partir de algumas características como "Situação", "Status", "Classificação" (atualização mais recente, atualização mais antiga, solicitação mais recente e solicitação mais antiga) ou pelo número do protocolo.
- Ao lado de cada solicitação, é possível ver as informações da data de abertura da solicitação, a última atualização, a situação da solicitação e seu status.
- Ao clicar na solicitação desejada, abrirá um descritivo com todas as informações conhecidas até o momento.

The screenshot shows the SEFAZ system interface. At the top, there is a navigation bar with the SEFAZ logo and menu items: Institucional, Transparência, Legislação, Sistemas, and Outros. A search icon and a user profile icon (LM) are also present. Below the navigation bar, there is a yellow button labeled "Mais informações" with a right-pointing arrow. To its right are icons for printing and linking. The main content area displays a summary of a request with the following details:

31.00000020/2023-91 Protocolo	14/07/2023 Data da Solicitação	14/07/2023 Última atualização	Aberto Status	2LNC3H Código de acesso
----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	----------------------------

Below the summary, there is a progress bar with three stages: "Novo" (14/07/2023) with a yellow checkmark, "Em andamento" with a grey circle, and "Encerrado" with a grey circle. Underneath the progress bar is a "Histórico" section with a single entry: "SS Sistema 14 de jul. de 2023, 10:39".

### Descritivo da solicitação

Nessa página é possível checar o histórico da solicitação, o qual contém todo o percurso da solicitação, o status e o código de acesso.

Além das informações citadas acima, é possível, também, selecionar a opção "Mais Informações", que fornecerá dados mais específicos sobre a solicitação aberta.

The screenshot shows the "Dados da Solicitação" page. It contains the following information:

- Solicitação para terceiros?** Não
- Chat Relacionado**: LARISSA VERGINS DO NASCIMENTO MIRANDA / larisssa.vergins.miranda@gmail.com / A Sefaz agradece o seu contato! 🍷 Lembra-se de que você pode utilizar este serviço a qualquer momento 🍷 Para isso, basta retornar a conversa e selecionar o tema sobre o qual deseja tirar dúvidas. Para ficar por dentro das notícias, acesse o [www.sefaz.ce.gov.br](http://www.sefaz.ce.gov.br).
- Categoria**: Consultas
- A solicitação é relacionada a um processo?** Não
- Descrição da solicitação**: Quero saber como eu faço para entrar no programa pai d'água.
- Anexo**: vazio

### Detalhamento da solicitação

A situação da solicitação é dividida em algumas categorias, sendo elas:

- **Aguardando atendimento:** a solicitação foi enviada à Secretaria da Fazenda, porém, ainda não foi iniciado o processo de resolução.
- **Aguardando distribuição:** a solicitação foi enviada à Secretaria da Fazenda, e está na fila aguardando ser distribuída para a equipe de atendimento.
- **Aguardando resposta do solicitante:** a solicitação foi analisada pelos responsáveis, porém, constatou-se a necessidade de informações complementares. Portanto, foi enviado um pedido ao solicitante para que envie novas informações.
- **Sem resposta do solicitante:** situação em que novos dados foram requisitados ao solicitante, porém, não houve retorno após 48 horas do pedido. Neste caso, o status da solicitação será alterado para "Concluída".
- **Demanda de outra área:** a solicitação realizada não é respondida pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e precisa ser solicitada por outro canal institucional. OBS: Mais informações sobre essa solicitação serão dadas na resposta do atendimento.
- **Aguardando resposta da área:** situação em que a demanda deve ser respondida pela Secretaria da Fazenda, porém, é necessário contatar outra área de apoio.
- **Sem retorno da área:** após 48 horas úteis sem resposta da área de apoio, a demanda se encerrará automaticamente e instruções de contato serão passadas.
- **Resolvido:** a solicitação foi solucionada pela Secretaria e uma resposta final foi enviada ao contribuinte.

Para entender o status de progresso da solicitação, leve em conta o descritivo abaixo:

- **Concluído:** a solicitação já foi resolvida pela equipe da Secretaria da Fazenda e o problema/dúvida já foi solucionado.
- **Aberto:** a equipe da Secretaria da Fazenda está resolvendo o problema em questão e, assim que a solicitação for finalizada, entrarão em contato.

## RETORNO DAS SOLICITAÇÕES

As solicitações podem ter como retorno a resolução do problema apontado ou a solicitação de novas informações;

No caso da Secretaria da Fazenda fazer uma solicitação de retorno, basta clicar em "Atender", como mostra a imagem a seguir.



The screenshot shows the SEFAZ portal interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Institucional, Transparência, Legislação, Sistemas, and Outros. Below this is a header with 'Mais informações' and icons for printing and linking. The main content area displays a table with request details: Protocolo (0013412023), Data da Solicitação (03/08/2023), Última atualização (03/08/2023), Status (Aguardando), and Código de acesso (0T26LN). A progress bar below the table shows the status: Novo (03/08/2023) - Em andamento (03/08/2023) - Encerra. Under the 'Atividades' section, a system message from 'Sistema' dated '3 de ago. de 2023, 12:49' states: 'Foi identificado necessidade de ajustes na sua solicitação. Para visualizar o formulário, entre na plataforma com seu login e clique em "Atender".' A red box highlights the 'Atender' button, with a red arrow pointing to it from the left.

### Resposta com solicitação complementar

- Ao clicar no botão, abrirá uma aba com o pedido de complementação de informação.

The screenshot shows a modal window titled 'Atender'. It contains the following sections: 'Dados da solicitação' with a sub-section 'Informações do Atendimento (SEFAZ-CE)'; 'Informações adicionais do atendente' with the text 'Por favor, encaminhar as notas fiscais que comprovam o pagamento em duplicidade.'; 'Comentário\*' with a text input field; and 'Anexo(s)' with an upload icon. A green 'Concluir' button is located at the bottom right, next to a headset icon. An orange arrow points from the 'Atender' button in the previous screenshot to the 'Informações adicionais do atendente' section.

### Tela para o cidadão complementar a informação que está sendo pedida

- Após anexar as informações complementares, clique em "Concluir" e aguarde a resposta dos atendentes à solicitação realizada.
- Quando for solicitada alguma complementação de informação, será encaminhado um e-mail formalizando a necessidade, portanto, fique atento(a) para acompanhar o progresso de sua solicitação.
- Caso não haja uma resposta da solicitação, por parte do cidadão, em 48 horas úteis, o processo será encerrado automaticamente.

Prezado Juliana Oliveira Pinho,

Sua solicitação de ticket **0013442023** e código de acompanhamento **QC1407** possui pendência de informações.

Realize o login e acompanhe o status da sua solicitação por meio da área [Acompanhe suas solicitações de atendimento](#) para complementar as informações.

Para mais informações sobre os serviços e legislações referentes à Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, acesse o informações disponibilizadas no [Portal](#) ou entre em contato com nosso atendimento via WhatsApp (00) 00000-0000.

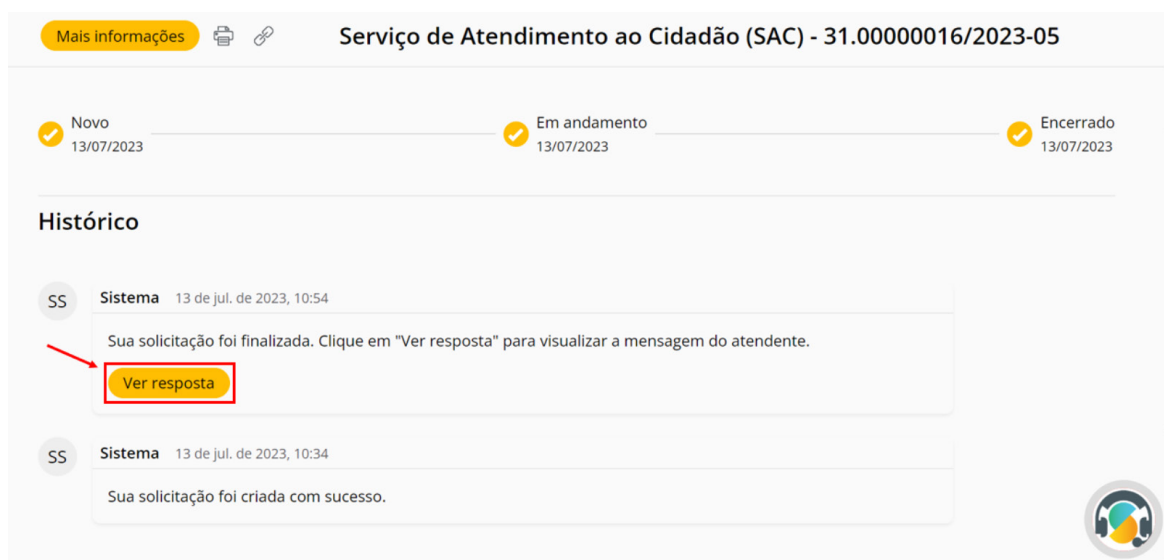
Atenciosamente,

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará

SEFAZ-CE

### *E-mail de solicitação de informações complementares*

- No caso de finalização, ao clicar na solicitação desejada existirá um botão escrito "Ver resposta"



The screenshot displays the 'Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) - 31.00000016/2023-05' interface. At the top, there are navigation options: 'Mais informações', a printer icon, and a link icon. Below this, the ticket status is shown as 'Novo' (13/07/2023), 'Em andamento' (13/07/2023), and 'Encerrado' (13/07/2023). The 'Histórico' section contains two system messages. The first message, dated 13 de jul. de 2023, 10:54, states: 'Sua solicitação foi finalizada. Clique em "Ver resposta" para visualizar a mensagem do atendente.' A red arrow points to a yellow button labeled 'Ver resposta' within this message. The second message, dated 13 de jul. de 2023, 10:34, states: 'Sua solicitação foi criada com sucesso.'

### *Ver resposta de solicitação*

- Ao clicar em "Ver resposta", abrirá uma aba contendo a solução da solicitação realizada.

**Ver resposta**

Descrição da solicitação  
Em consulta ao sistema tramita, verifiquei que o Processo 06457837/2023 protocolado no dia 10.07.2023 não consta em minhas solicitações, bem como nas pendências.

Por gentileza, poderiam me auxiliar quanto a consulta ao andamento do Processo 06457837/2023

Resposta

O processo encontra-se na CELULA DE GESTAO DOS SISTEMAS E CONTROLE DE INFORMACAO.  
Está aguardando ser distribuído por gentileza aguardar.  
Conforme segue abaixo:

Anexo(s)  
 TESTE.odt (246.08KB)

*Retorno com resposta*

- Após a finalização da solicitação, você receberá um e-mail confirmando que ela foi respondida, portanto, não se esqueça de ficar atento(a) à sua caixa de entrada.



Prezado **WENIA MAGALHÃES TRÉVIA**,

Sua solicitação de ticket **0013400023** e código de acompanhamento **W02SL0N** foi respondida pela Secretaria da Fazenda do Ceará.

Realize o login e acompanhe o status da sua solicitação por meio da área [Acompanhe suas solicitações de atendimento](#) para visualizar a resposta.

Para mais informações sobre os serviços e legislações referentes à Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, acesse o informações disponibilizadas no [Portal](#) ou entre em contato com nosso atendimento via WhatsApp (00) 00000-0000.

Atenciosamente,

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará

SEFAZ-CE



*E-mail de confirmação de resposta da solicitação*

Acesse também o manual do Portal de Serviços e o manual do Assistente Virtual para mais informações sobre o Atendimento 4.0.



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA