

Navegue por Perfil

Sou Cidadão



Para pessoa física ou representante legal.

Para Empresa



Para pessoas jurídicas, contadores ou representante legal.

Sou Transportador



Para transportadores pessoa física ou pessoa jurídica.

Navegue por Tema

Atendimento SEFAZ

Canal direto de atendimento ao contribuinte, prestando esclarecimentos, recebendo débitos e oferecendo serviços gerais sobre os tributos

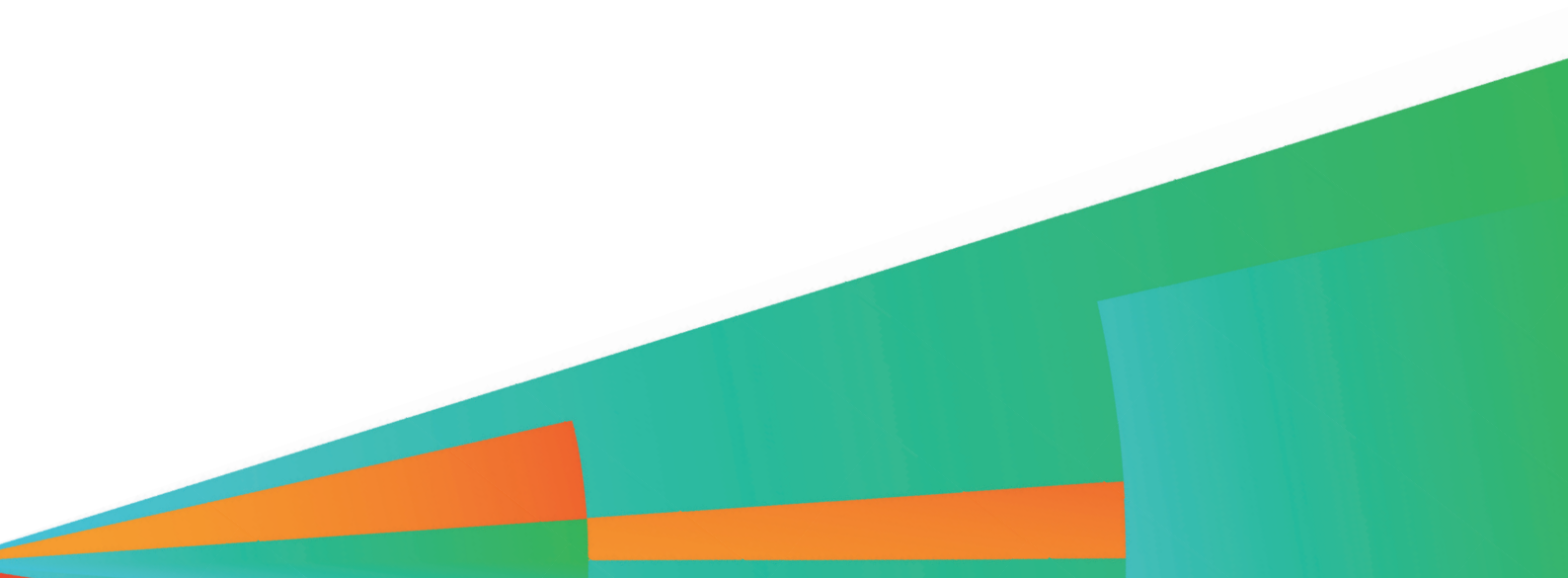


CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

MANUAL DE ACESSO PORTAL DE SERVIÇOS

SUMÁRIO

Acesso ao Portal	3
Navegação principal no portal	4
Tipos de Navegação	7
Login no Portal	9
Sessão Fixa	14
Rodapé	18



ACESSO AO PORTAL

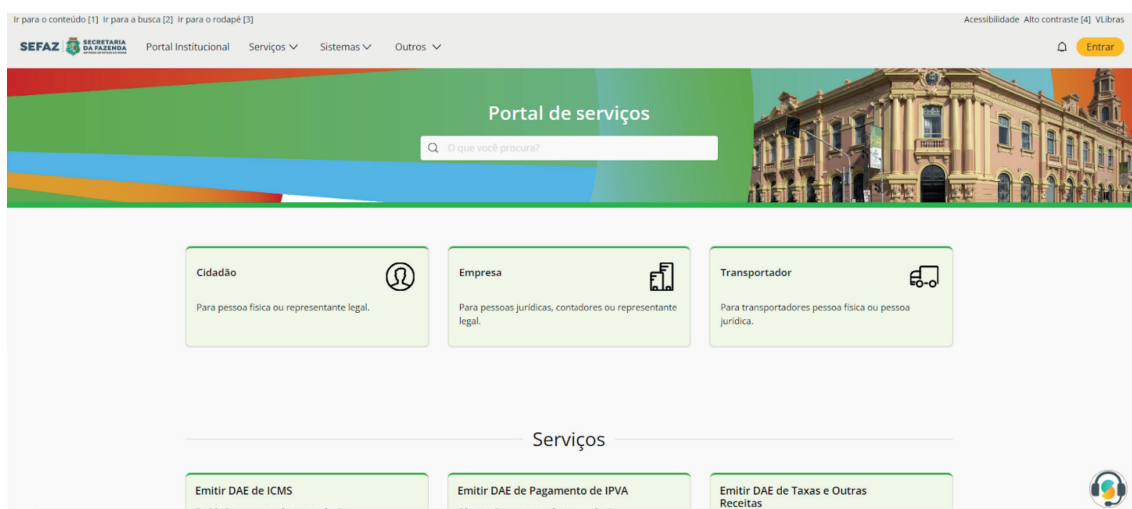
O novo Portal de Serviços pode ser acessado de duas formas:

- 1 Pelo site da Sefaz, www.sefaz.ce.gov.br, clicando na aba Serviços



Acesso ao Portal de Serviços pela opção Serviços, na barra de menu da página inicial

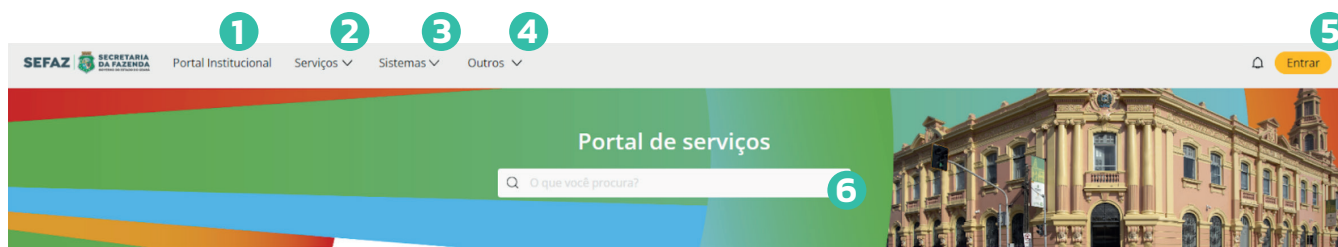
- 2 Diretamente pelo site do Portal de Serviços, www.portalservicos.sefaz.ce.gov.br



Acesso ao Portal de Serviços diretamente pelo endereço www.portalservicos.sefaz.ce.gov.br

NAVEGAÇÃO PRINCIPAL NO PORTAL

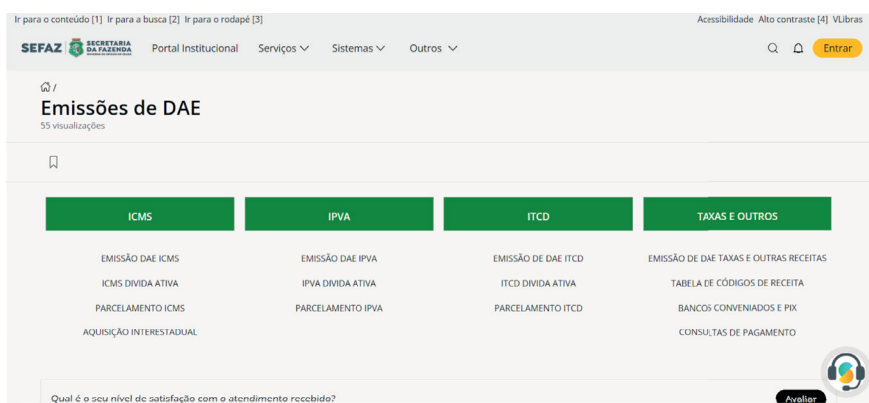
Na parte superior da página, encontram-se os principais recursos, disponíveis na barra de menu.



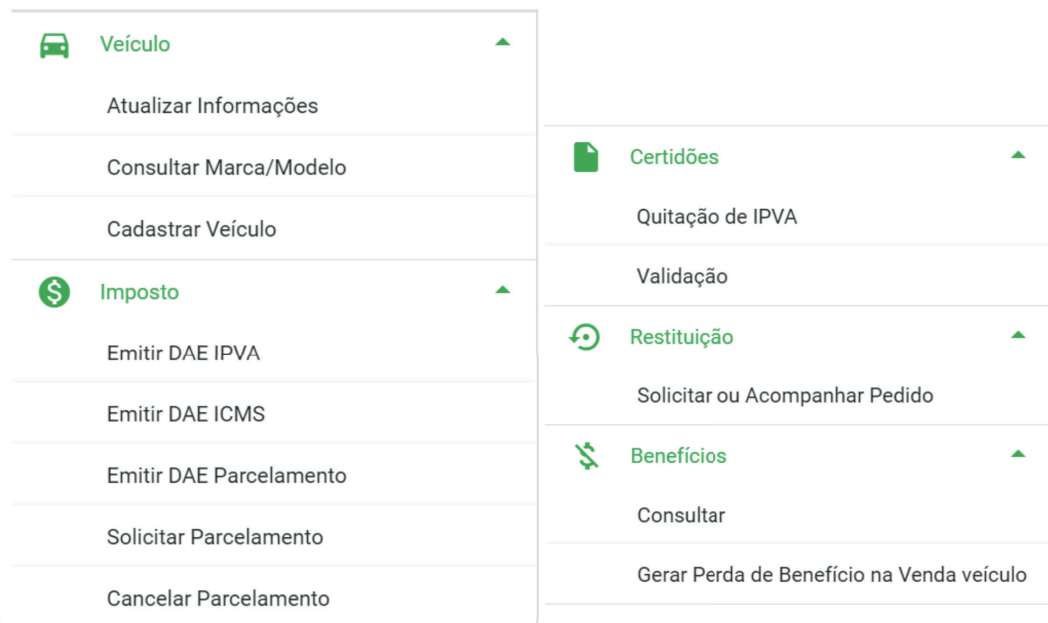
Header do portal da Secretaria da Fazenda do Ceará

Dentre esses recursos, tem-se:

- 1 **Portal Institucional:** link de redirecionamento para a página inicial do portal institucional da Secretaria da Fazenda.
- 2 **Serviços:** Na opção de serviços possuímos o acesso à 2 páginas importantes:
 - **Emissões de DAE:** Link de redirecionamento em que se encontram todos os serviços de emissão de DAE separados e classificados por tributos e taxas.



Página de Emissões de DAE



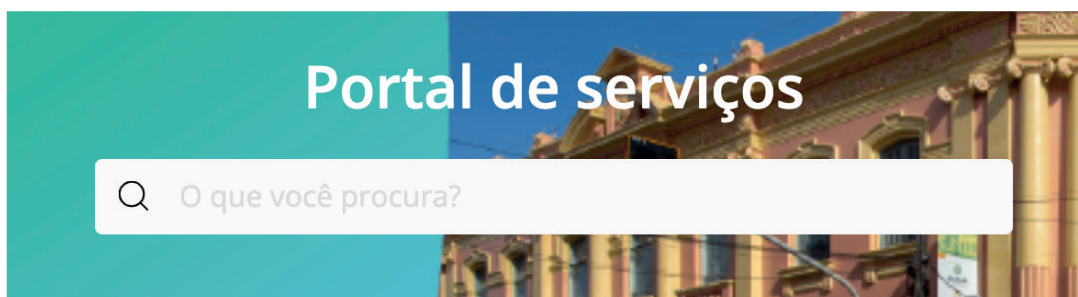
Recursos disponíveis na aba IPVA, no menu Sistemas

- 4** ▪ **Outros:** permite o direcionamento a outros recursos: CERTIDÕES E CERTIFICADOS, DOWNLOADS, FORMULÁRIOS e CONSULTAS PÚBLICAS. Na aba CERTIDÕES E CERTIFICADOS, é possível emitir e validar a Certidão Negativa Estadual. Na aba DOWNLOADS é possível fazer downloads relacionados a Contribuinte Ativos, DIEF, GIDEC, Leilões, Nota Fiscal Eletrônica, Nota fiscal Eletrônica Avulsa, Órgão Taxas, SECF, Serviço de Senhas SEFAZNET, SISCOEX, SINTEGRA, SISIF e SPED. Na aba FORMULÁRIOS é possível acessar uma série de formulários úteis. Por fim, na aba CONSULTAS PÚBLICAS é possível ter acesso à algumas consultas públicas, tais como: Empresas Homologadas no PAF – ECF, Consulta pública de produtos importados, Consultar GIA-ST, Extrato de Contribuinte Credenciado e Empresas Homologadas – Revendedor ECF.

- 5** ▪ **Entrar:** permite o acesso ao portal via "Acesso Cidadão". O login possibilitará uma experiência mais completa e personalizada ao usuário.



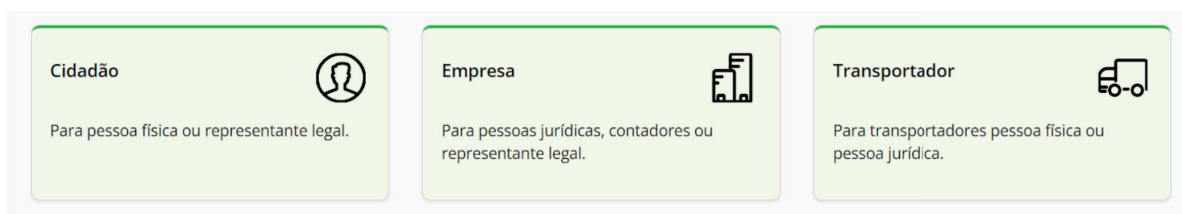
- 6** ▪ **Barra de pesquisa:** possibilita que pesquisas sejam feitas por meio de palavras-chave.



O portal foi desenvolvido para permitir formas de navegações mais ágeis, isto é, garantir que as informações necessárias sejam encontradas independente da forma de pesquisa. Por isso, no corpo da página, é possível navegar por perfil, tema ou serviço. A seguir, estão descritos cada um desses recursos.

TIPOS DE NAVEGAÇÃO

Navegação por Perfil: o usuário deverá escolher em qual perfil ele mais se encaixa, estando disponíveis as seguintes opções:



Opções de navegação por perfil

Cidadão: pessoa física ou representante legal.

Empresa: Pessoa jurídica, contadores ou representante legal.

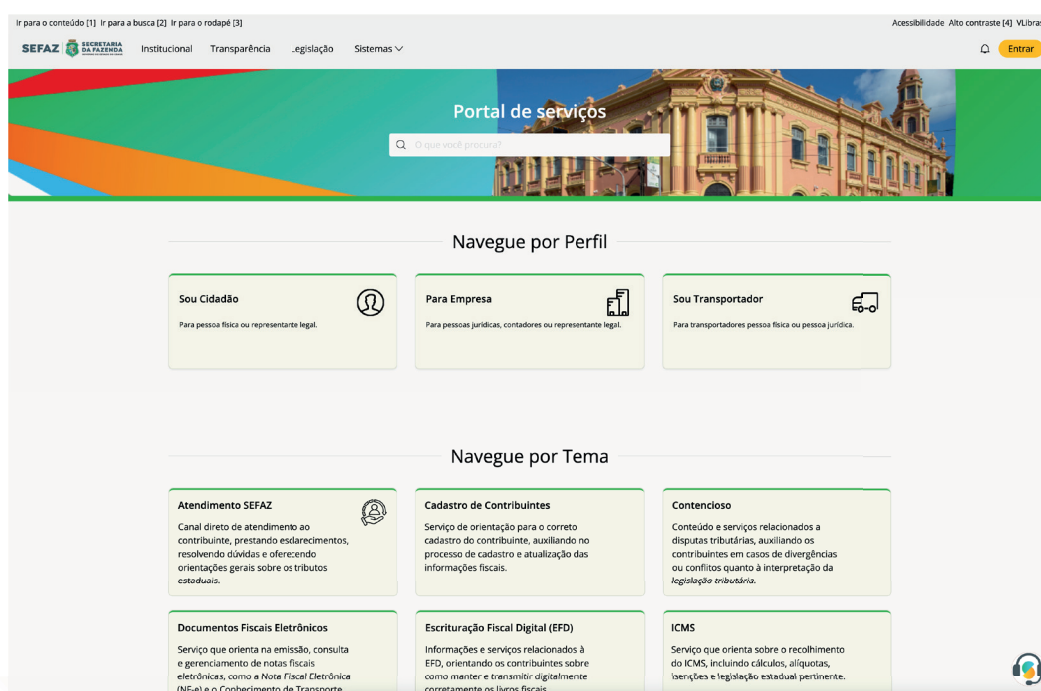
Transportador: Transportadores pessoas físicas ou jurídicas

Ao acessar o perfil desejado, serão filtrados os recursos específicos para o perfil selecionado. Dentre as opções que estarão disponíveis após a seleção, existem as navegações por tema, serviços mais acessados ou conteúdos mais acessados.

LOGIN NO PORTAL

O portal da Secretaria da Fazenda possui duas formas de navegação. A primeira é de maneira anônima, ou seja, sem necessidade de fazer o login. A segunda, que permitirá uma experiência mais completa, demanda a realização do login.

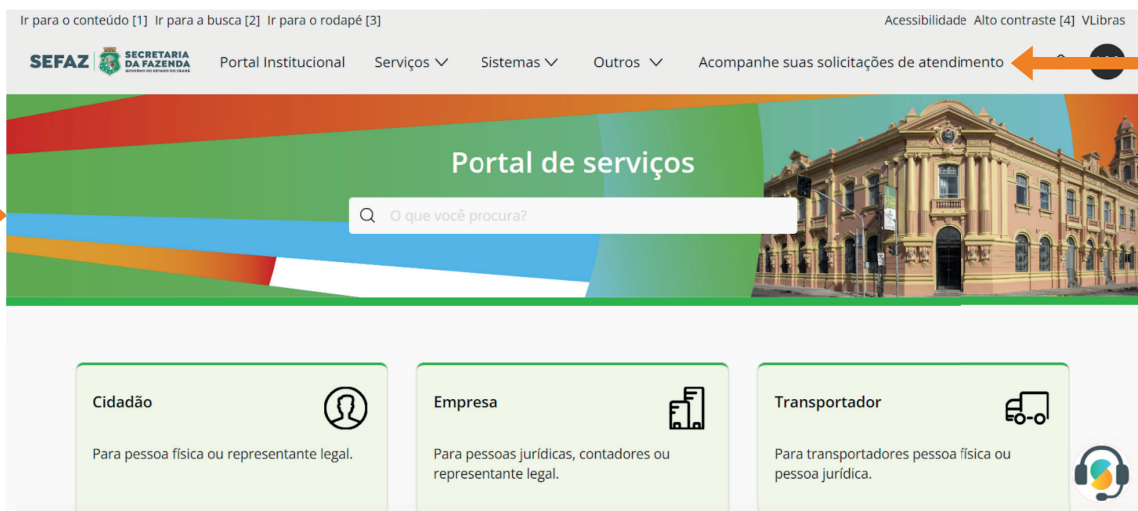
Para realizar o login, basta clicar em “Entrar”, no canto superior direito da página.



Logar no portal por meio do Acesso Cidadão

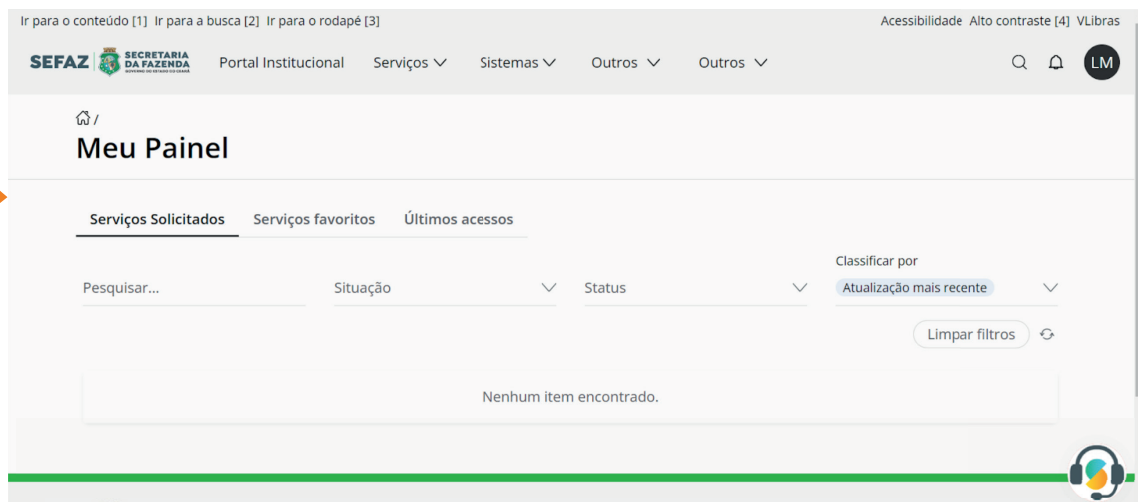
- Em seguida, clique em “Acesso Cidadão” para realizar a autenticação
- Insira seu CPF e senha
- Dentro do seu portal, existem alguns recursos que podem ser utilizados, como: acompanhamento de solicitações, páginas favoritas e histórico de uso

- Para acessar os recursos, é necessário selecionar a opção “Acompanhe suas solicitações de atendimento”.



Local de acompanhamento das solicitações em aberto

- Para acompanhar as solicitações desça a página até encontrar a lista de todas as que foram abertas até o momento



Página de acompanhamento de solicitações (neste aba de serviços solicitados, aparecerão os de atendimento humano via Assistente Virtual e os de Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC)

- 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.

Dados da Solicitação

Solicitação para terceiros?
Não

Chat Relacionado
LARISSA VERGINIA DO NASCIMENTO MIRANDA / larissa.verginia.miranda@gmail.com / A Sefaz agradece o seu contato! ❤️ Lembre-se de que você pode utilizar este serviço a qualquer momento 😊 Para isso, basta retomar 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.

Categoria
Consultas

A solicitação é relacionada a um processo?
Não

Descrição da solicitação
Quero saber como eu faço para entrar no programa pai d'egua.

Anexo
vazio

Aba de Dados da Solicitação

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

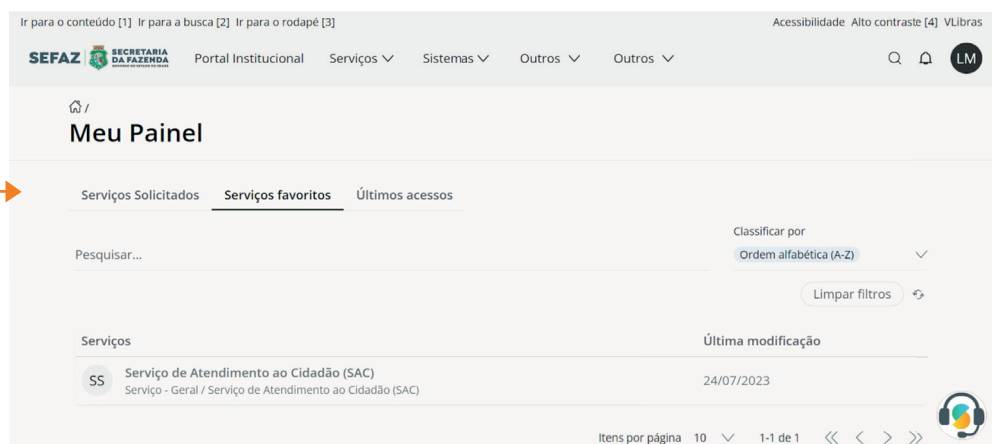
- **Aguardando atendimento:** a solicitação foi enviada à Secretaria da Fazenda, porém, ainda não se iniciou o processo de resolução.
- **Aguardando distribuição:** a solicitação foi enviada à Secretaria da Fazenda, porém, ainda não foi distribuída ao setor responsável.
- **Aguardando resposta do solicitante:** 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.

Além do acompanhamento de solicitações, existem outros recursos que são possíveis após a realização do login. Dentre eles as abas de “Serviços favoritos” e a de “Últimos acessos” em “Meu Painel”.

- Ao clicar em “Serviços favoritos”, você poderá acessar as páginas que favoritou ao longo do uso do portal. É possível, também, filtrar esses serviços pelo nome, por período de atualização ou colocar em ordem alfabética.



Página de Serviços favoritos

- Ao clicar em “Últimos acessos”, é possível ver o histórico dos últimos serviços acessados. É possível, também, filtrar esses acessos pelo nome do serviço, por período de atualização ou colocar eles em ordem alfabética



Página de Últimos acessos

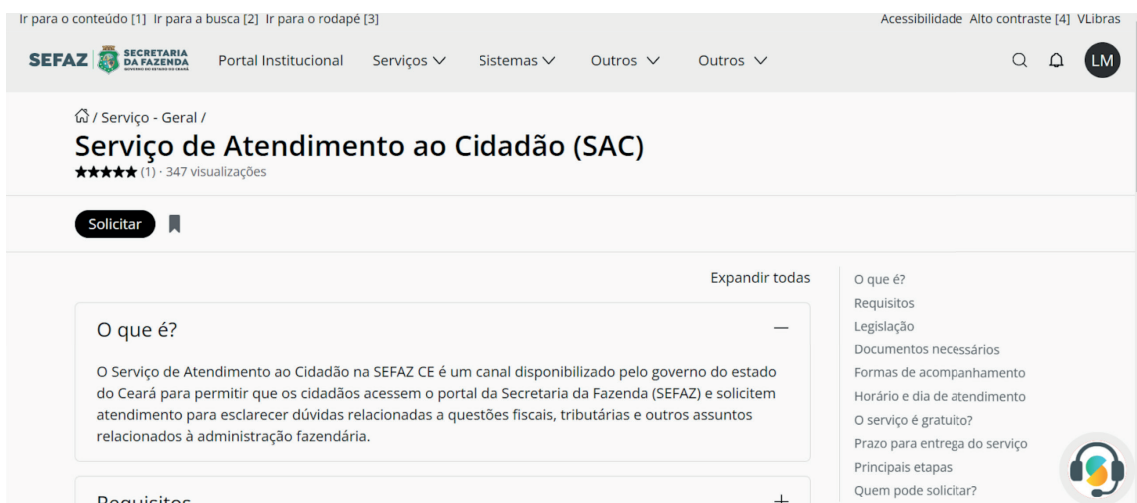
SESSÃO FIXA

Outros recursos, disponíveis no portal, encontram-se mais abaixo no site em "Atendimento Sefaz", conforme a imagem a seguir:



Sessão fixa de recursos, na área inferior do Portal de Serviços

- 1 - **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) e Acompanhamento de solicitação:**
- 2 - **permite ao cidadão a possibilidade de abrir uma solicitação de atendimento e a acompanhar.**



Página do SAC

Página antiga do Acompanhamento de Solicitações

- Para mais informações sobre o SAC, acesse o manual específico do recurso, em que se encontram as etapas para abertura e acompanhamento de solicitações

3

- **Agendamento:** permite agendar atendimento nas Cexats, Nuats, Célula do ITCD, Ouvidoria ou por videoconferência para diversos assuntos, como cadastro, IPVA, ITCD/Dúvidas, Nota Fiscal Avulsa, entre outros. Para o agendamento, são necessários alguns dados cadastrais como:
 - **Informações de agendamento:** Local de atendimento, serviço necessário, data e horário.
 - **Informações pessoais:** Nome completo, CPF, Telefone, e-mail e uma descrição do motivo do agendamento.

Página de agendamento de atendimento

- 5** ▪ **Acesso à ouvidoria:** neste recurso é possível realizar ações como: criar uma manifestação, acompanhar a manifestação, acessar o manual da ouvidoria e publicações gerais e acessar os relatórios de gestão da ouvidoria

Faça sua manifestação
O governo escuta você. Registre solicitações, reclamações, sugestões ou elogios. É possível também denunciar algo de errado sem precisar se identificar

[REGISTRAR NOVA MANIFESTAÇÃO](#)

Acompanhar Manifestação
Você poderá acompanhar o atendimento da sua manifestação pelo número de protocolo ou acessando seu perfil no Ceará Transparente.

Protocolo

Senha

[ACOMPANHAR MANIFESTAÇÃO](#)

Manual de Ouvidoria e Publicações Gerais
Manual de Ouvidoria da Controladora e Ouvidoria Geral do Estado, Avaliação de Desempenho das Ouvidorias e Trabalhos Profissionais.

[Clique Aqui](#)

Relatórios de Gestão de Ouvidoria
Acesse os Relatórios de Gestão de Ouvidoria e conheça as análises das manifestações dos cidadãos e as informações sobre providências adotadas pelo governo.

- [Relatórios de Gestão de Ouvidoria \(Consolidado CGE\)](#)
- [Relatórios de Gestão das Ouvidorias Setoriais](#)
- [Legislação](#)

Ceará Transparente, página de acesso às manifestações da ouvidoria

- 6** ▪ **Manuais e Suporte:** permite a visualização dos manuais de utilização da plataforma e dúvidas de suporte, como: fazer abertura de suporte, utilizar o Assistente Virtual e o SAC.

RODAPÉ

- No rodapé, é possível acompanhar as seguintes informações da Secretaria:
Endereço completo, horário de atendimento, links para redes sociais e telefone para contato via WhatsApp
 - Caso queira acessar alguma rede social da Secretaria da Fazenda do Ceará, basta clicar no ícone desejado, realizar o login na plataforma escolhida e seguir o perfil que foi redirecionado
- Além disso, existe um link disponível para o assistente virtual, que direciona para o WhatsApp da Secretaria da Fazenda do Ceará.



Sede da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará
Av. Alberto Nepomuceno, 02, Centro
Fortaleza, CE
CEP: 60055-000

Horário de atendimento das unidades
7H30 ÀS 12H - 13H30 ÀS 17H

[Marque seu atendimento](#)

Nossas redes sociais



[+55 85 98956-1392](#)

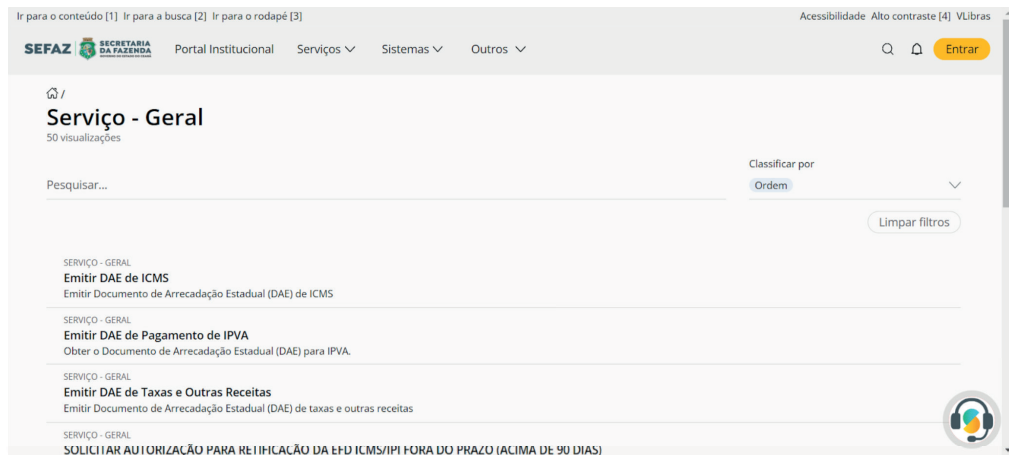
Powered by SYDLE

Confira também os manuais do chatbot e do SAC do novo portal de atendimento.



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

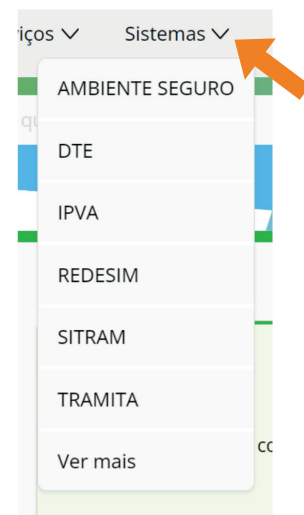
- **Todos os serviços:** Link de redirecionamento em que há o acesso a todos os serviços disponíveis pelo portal de serviço.



Página de Todos os Serviços

3

- **Sistemas:** acesso aos recursos do AMBIENTE SEGURO, DTE, IPVA, REDESIM, SITRAM e TRAMITA. Na aba AMBIENTE SEGURO é necessário login com CPF, Senha e Tipo de Vínculo. Na aba DTE, direciona-se para plataforma eletrônica para comunicação e atendimento eletrônico entre a Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará e os sujeitos passivos das obrigações tributárias estaduais, com possibilidade de acesso com GOV.BR via Secretaria Virtual de Atendimento (e-SEC) ou Consultas Públicas. Na aba IPVA, é possível encontrar informações e recursos-chave sobre o assunto, como, por exemplo, o cadastramento de veículos, atualização de informações, emissão de DAE, solicitação e cancelamento de parcelamento, entre outros. Na aba REDESIM é possível fazer consulta de processos utilizando o N° e CNPJ. Na aba SITRAM, é possível realizar pesquisa de pagamentos de ICMS através de nota fiscal, frete e CT-e. Por fim, na aba TRAMITA, é necessário realizar o login pelo "Acesso Cidadão" para acessar a ferramenta.



Navegação por temática: nessa alternativa, não existe filtro por perfil, isto é, serão abertos todos as temáticas disponíveis no portal. Ao selecionar uma temática específica, será aberta uma série de opções contendo conteúdos e serviços relacionados à temática desejada.

Temáticas

Atendimento SEFAZ Canal direto de atendimento ao contribuinte e orientações gerais sobre a SEFAZ.	Cadastro de Contribuintes Processo de cadastro e atualização das informações fiscais.	Contencioso Disputas tributárias, divergências ou conflitos quanto à interpretação da legislação tributária.
Documentos Fiscais Eletrônicos Emissão, consulta e gerenciamento de notas fiscais eletrônicas.	Escrituração Fiscal Digital (EFD) Como manter e transmitir digitalmente corretamente os livros fiscais.	ICMS Cálculos, alíquotas, isenções e legislação estadual pertinente ao ICMS.
IPVA Cálculo, prazos de pagamento e possíveis isenções de IPVA.	ITCD Procedimentos em caso de transferência de propriedade por falecimento ou doação.	Mercadorias em Trânsito Procedimentos fiscais corretos para mercadorias em trânsito, incluindo legislação aplicável e documentação exigida.
Programas e Ações da SEFAZ Conheça e participe de iniciativas fiscais e programas da SEFAZ.	Simples Nacional Orientação sobre cálculos, benefícios e critérios de elegibilidade para adesão ao Simples Nacional.	Taxas e outras receitas Procedimentos em caso de necessidade de pagamento de taxas e outros tributos.

Opções de temáticas para navegação

Navegação por Serviços: ao selecionar o serviço desejado, o usuário será redirecionado para uma página contendo as perguntas mais frequentes acerca do serviço desejado.

Serviços

Emitir DAE de ICMS Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de ICMS	Emitir DAE de Pagamento de IPVA Obter o Documento de Arrecadação Estadual (DAE) para IPVA.	Emitir DAE de Taxas e Outras Receitas Emitir Documento de Arrecadação Estadual (DAE) de taxas e outras receitas
SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PARA RETIFICAÇÃO DA EFD ICMS/IPI FORA DO PRAZO (ACIMA DE 90 DIAS) Retificação em casos de fora do prazo	Acessar Catálogo Eletrônico de Valores de Referência (CEVR) Acessar o Catálogo Eletrônico de Valores de Referência (CEVR) para fins de consulta	Acessar e Cadastrar para Advogados, Tabeliões e Contadores - ITCD Acesso e cadastro para advogados, tabeliões e contadores em processos de ITCD.

[Ver mais](#)

Serviços disponíveis para navegação

- 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 displays the SEFAZ (Secretaria da Fazenda) 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, a notification bell, and a user profile icon (LM) are also present. Below the navigation bar, there is a section titled "Mais informações" with a printer icon and a link icon. The main content area shows a card for a request with the following details:

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

Below the card, there is a progress indicator with three stages: "Novo" (14/07/2023) with a checked checkbox, "Em andamento" with an unchecked checkbox, and "Encerrado" with an unchecked checkbox. Underneath, there is a "Histórico" section with a log entry from the system dated 14 de jul. de 2023, 10:39, stating "Sua solicitação foi criada com sucesso." A circular icon with a globe is located in the bottom right corner of the interface.

Descritivo da solicitação

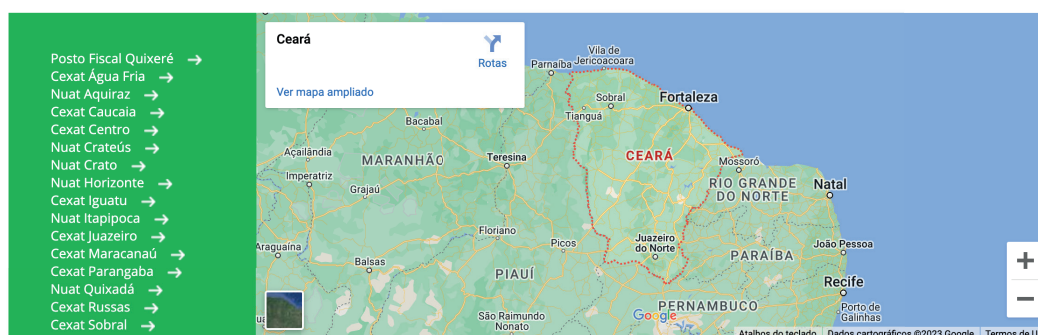
- Com os dados inseridos na página, basta descer até o final selecionar a opção “Não sou um robô” e clicar em “REALIZAR AGENDAMENTO”
- Após a formalização do agendamento, você receberá um e-mail de confirmação. Fique atento!

4

- **Locais de atendimento:** ao clicar nessa opção serão abertas todas as unidades de atendimento disponíveis no Ceará contendo: endereço completo, telefone para contato, e-mail, horário de atendimento e um mapa para auxiliar na localização.

Unidades de Atendimento

O horário de funcionamento das Cexats e Nuats é de segunda à sexta-feira, de 8h às 12h e 14h às 17h, mediante agendamento.
O Plantão Fiscal atende de 9h às 15h.



Página das unidades de atendimento

- A página é interativa, portanto, basta clicar na unidade desejada que o mapa vai atualizar a localização referencial e os dados que apareceram na tela
- Ao final da página, encontram-se algumas informações extras como: e-mails úteis, postos fiscais, e-mails de CEXATS, NUATS, Auditoria e os dados da ouvidoria (site e telefone da central de atendimento)