



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA FAZENDA



# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2024

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

**Período: 01/01/2024 a 31/12/2024**

## 1- EXPEDIENTE

### **Direção Superior:**

Fabrizio 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

Jurandir Gurgel Gondim Filho

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

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 2024, 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 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 central, 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 as 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 nº. 26.920 de 2003 dispõe sobre a organização, estrutura e competência da Ouvidoria, que se constitui como órgão autônomo de assessoramento e assistência e que tem como finalidades:

I - estimular a participação do servidor fazendário com vistas ao atendimento satisfatório ao cliente externo, racionalizando os recursos públicos, minimizando as despesas e dando maior transparência ao exercício do poder público a bem da cidadania;

II - atuar no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda à sociedade;

III - aprimorar o relacionamento entre a organização e o cliente no cumprimento dos direitos e deveres dos cidadãos.

A Ouvidoria da SEFAZ atualmente conta com uma equipe de 4(quatro) pessoa, coordenadas pelo Ouvidor da SEFAZ, que também exerce a função de Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria – ASCOI.

Na estrutura organizacional da instituição, a Ouvidoria está diretamente ligada ao Gabinete – GABIN da Secretaria, atuando como órgão de assessoramento. O Ouvidor, enquanto coordenador, compõe a gestão estratégica do órgão e é membro dos Comitês Executivo e de Integridade.

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, impessoalidade, 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 antecipada e com um atendimento mais transparente e efetivo, beneficiando aqueles que tem um comportamento correto junto ao fisco, além de contribuir para promoção da 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 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 Sefaz oferece desde 2024, 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 SEFAZ, especialmente no tratamento e respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos. Fornece ainda dados comparativos dos resultados do ano de 2024 em relação ao ano de 2023, para que seja possível fazer uma análise do desempenho de forma mais sistêmica.

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 2024 do Sistema de Gestão da Ouvidoria, ressaltando que os dados estatísticos foram consultados na Plataforma Ceará Transparente – CT no mês de janeiro de 2024.

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 – PRONUNCIAMENTO SOBRE AS RECOMENDAÇÕES E ORIENTAÇÕES EMITIDAS PELA CGE (RELATÓRIO DE GESTÃO 2023)

A partir da análise das informações apresentadas nos relatórios anuais de gestão de cada Ouvidoria Setorial, a Controladoria Geral e Ouvidoria do Estado do Ceará – CGE elabora algumas orientações e recomendações, visando a melhoria dos serviços prestados e uma maior satisfação da sociedade.

Assim, o Relatório de Gestão de Ouvidoria é uma ferramenta para a tomada de decisão gerencial, uma vez que consolida informações e dados que possibilitam avaliar os serviços e produtos públicos.

Neste contexto, com base no desempenho da gestão da Ouvidoria SEFAZ 2023, a CGE apresentou 1 orientação e 1 recomendação para implementação a partir de 2024..

A seguir constam a orientação e a recomendação, bem como as providências tomadas pela SEFAZ, a fim de atenuar ou anular a situação identificada tanto no exercício de 2023, como nos anos anteriores.

#### **Orientação – PARCIALMENTE IMPLEMENTADA**

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

#### **Providências:**

Com relação à orientação da CGE, a Ouvidoria SEFAZ tomou as seguintes providências:

1. Acompanhamento, tabulação e análise quantitativa e qualitativa da **pesquisa de satisfação** ( ANEXO I). Este trabalho de análise qualitativa e quantitativa, que foi realizado em 2024, por semestre, passa a ser acompanhado e realizado mensalmente em 2025 (constando nas metas da equipe) , para que possamos ter tempo hábil para a implantação de melhorias, como por exemplo, identificar os processos nos quais incidem os pontos de insatisfação e verificar em conjunto com as áreas responsáveis que medidas de melhorias e/ou correções podem ser implementadas.
2. Acompanhamento, tabulação e análise quantitativa e qualitativa das **manifestações reabertas** ( Anexo II), a fim de entender os motivos de sua ocorrência. Este trabalho de análise qualitativa e quantitativa, que foi realizado por semestre em 2024 , passa a ser acompanhado e realizado mensalmente em 2025 ( constando nas metas da equipe) , para que possamos ter tempo hábil para a implantação de melhorias, como por exemplo; identificar os processos nos quais incidem especialmente reabertura por demora ou não resolubilidade dos processos,

para construir em conjunto com as áreas responsáveis as medidas preventivas para diminuir as possibilidades de reabertura de manifestações. Em 2024, a Ouvidoria SEFAZ teve como meta bimestral a redução das manifestações reabertas, que integrou o um dos indicadores de Performance da Ascoi-IPA. A meta estabelecida foi alcançada,

3. Realização de reuniões de feedback para apresentar estes dados qualitativos e quantitativos junto às 4 (quatro) principais unidades, que respondem por mais de 80% desses casos, a fim de compartilhar as informações, conscientizar da importância de um trabalho conjunto com a ouvidoria e de fortalecimento de parceria, a fim de melhorar a capacidade de respostas assertivas à sociedade, tanto no atendimento dos prazos como da qualidade das respostas. Esse é um trabalho educativo, que em 2025, a equipe da Ouvidoria SEFAZ quer manter junto às unidades-chave e também estender para as demais unidades.

4. Elaboração e disponibilização na intranet e em outros meios de comunicação da SEFAZ, do Manual da Ouvidoria SEFAZ para o público interno ( ANEXO III) , a fim de esclarecer e informar as lideranças e equipes sobre a importância de se atender bem e responder com responsabilidade e de forma correta as manifestações dos cidadãos. Neste material, tivemos a orientação da equipe da CGE , o que enriqueceu o conteúdo. As ações de divulgação do Manual continuam sendo reforçadas, a cada reunião e visita às áreas.

5. Foram desenhados e redesenhados os fluxos dos principais processos da Ouvidoria SEFAZ, a fim de padronizar e otimizar os procedimentos, visando agilizar as atividades e ter uma maior qualidade na prestação dos serviços junto aos públicos interno e externo.

### **Recomendação da CGE :**

#### **Participação em Formação de Ouvidor para o Ouvidor SEFAZ (Coordenador).**

#### **Providências:**

Com relação à recomendação da CGE, a Ouvidoria SEFAZ tomou as seguintes providências:

1. O Coordenador da Ascoi/ Ouvidor da SEFAZ está participando da formação para Ouvidores por meio dos cursos EAD ofertados pela CGU em parceria com a ENAP. Até o presente mês (fevereiro), o participante já concluiu 2 (dois) cursos do total de 10 (dez) da formação.

2. A servidora, lotada em julho de 2024 na Ouvidoria da SEFAZ também está participando da formação EAD da CGU em parceria com a ENAP, tendo concluído no mês de janeiro, os 10 (dez) cursos exigidos para a certificação.

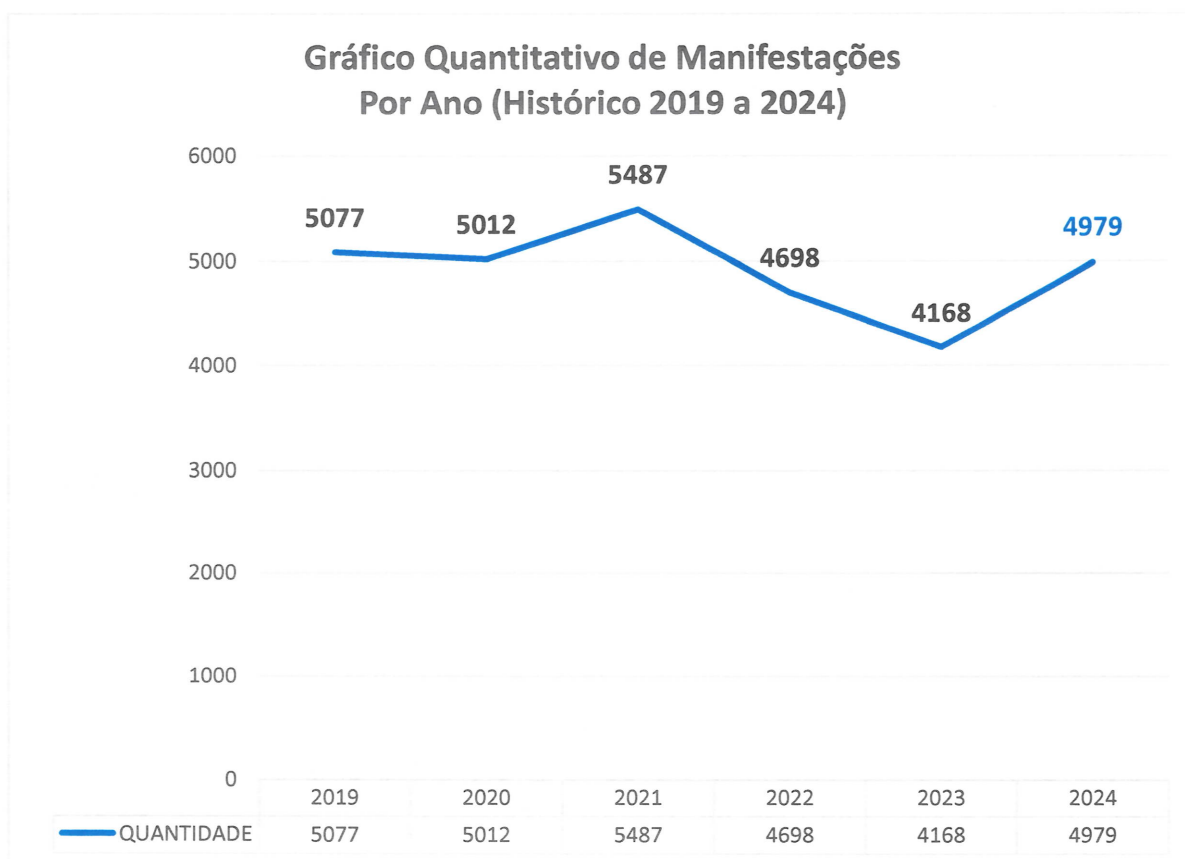
3. Os demais membros da equipe estão em dia com a formação, tendo participado dos cursos da CGE/EGPCE.

Obs.: Vale ressaltar que acompanhando as exigências de metas de capacitação da SEFAZ, todos os servidores lotados na Ouvidoria SEFAZ participam a cada bimestre de formação de, no mínimo, 20h/a, em cursos de assuntos correlatos a suas atividades de trabalho, como por exemplo: sobre Assédio, Comunicação Não Violenta, Conflitos e Negociação, Qualidade no Atendimento, etc.

## 4 – OUVIDORIA EM NÚMEROS (PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES)

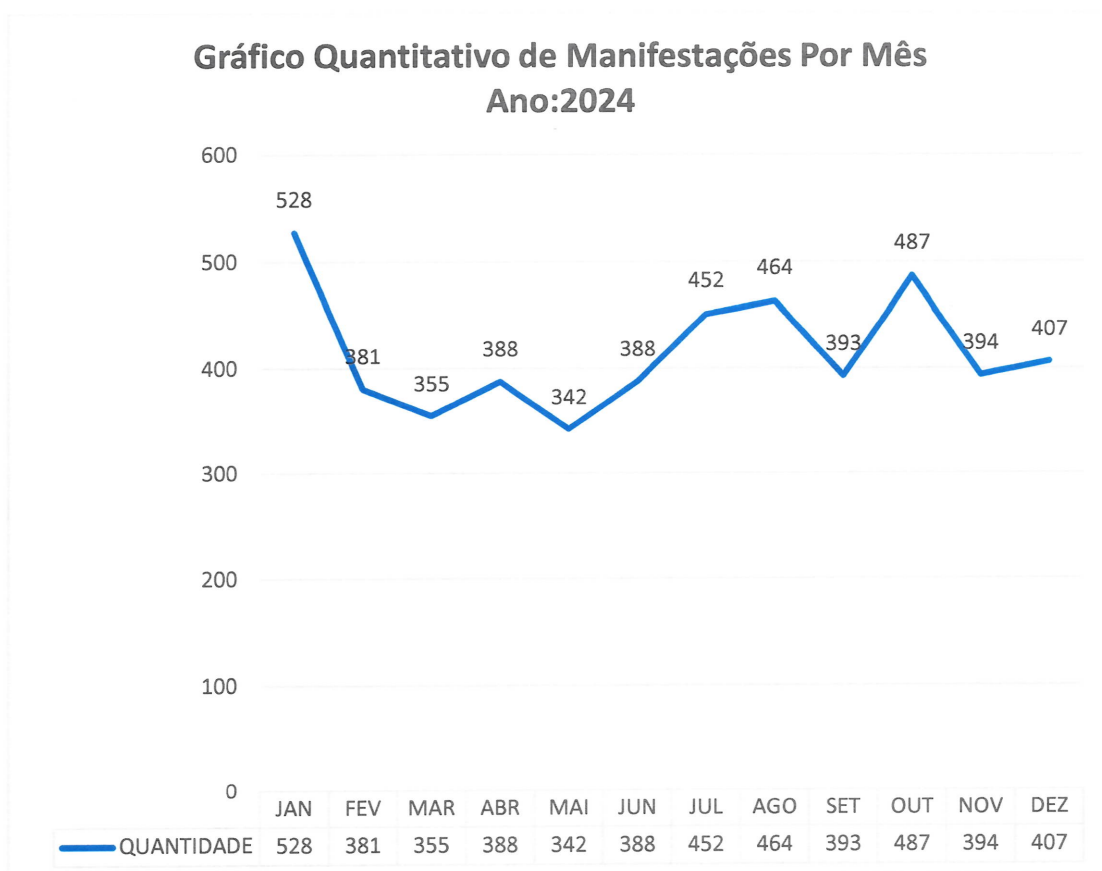
As informações constantes a seguir são oriundas dos registros da Plataforma Ceará Transparente – CT e oferecem uma visão da atuação da Ouvidoria SEFAZ com relação ao tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

### 4.1 Total de Manifestações do Período (Histórico)



Observa-se um acréscimo numérico de **811** manifestações em 2024 em relação a 2023, o que equivale a uma variação crescente de **+ 19,45%** em relação ao ano anterior.

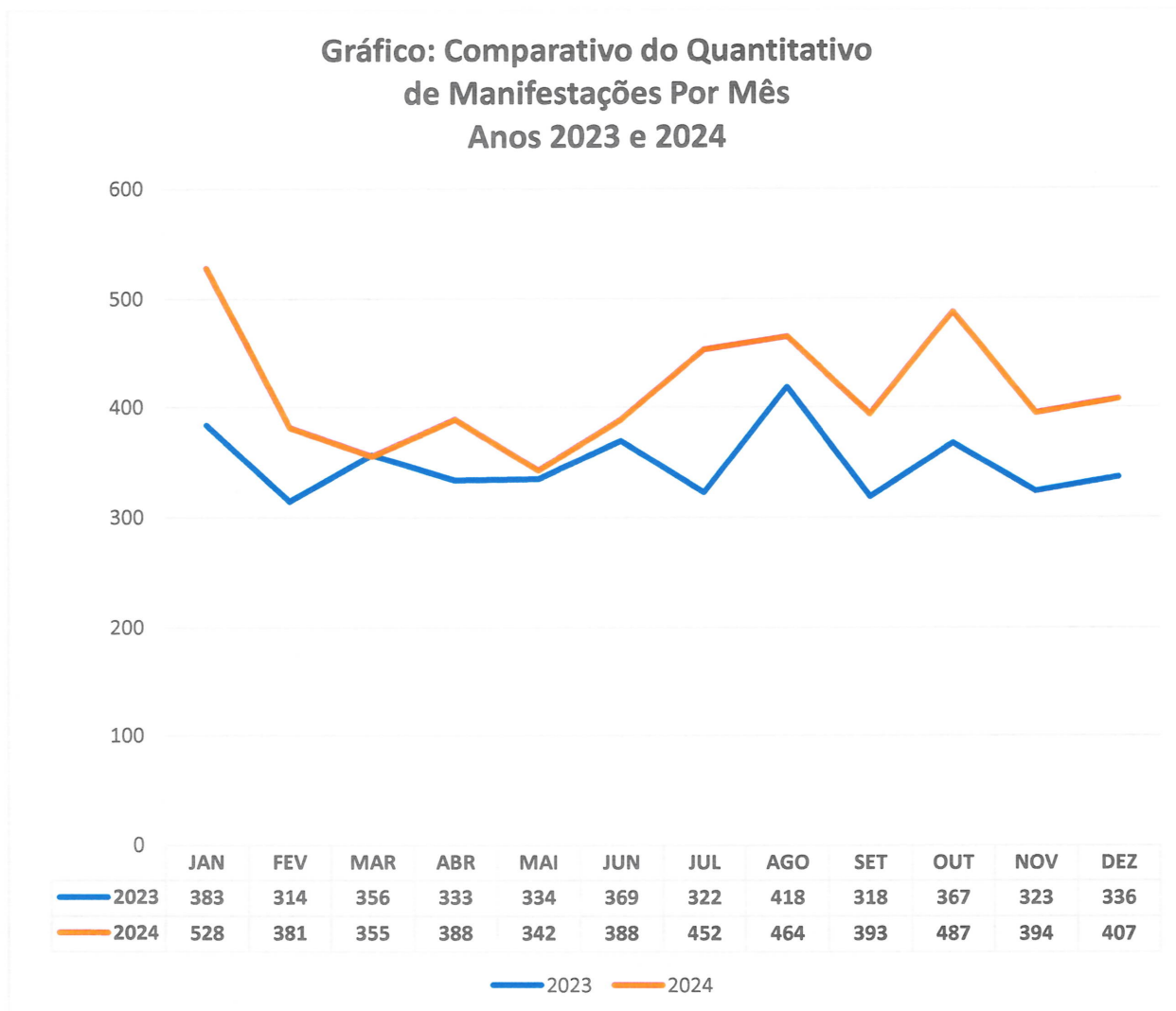
A seguir o quantitativo das manifestações do exercício de 2024, em cada mês.



No segundo semestre, observa-se um total de **2597** manifestações, o que equivale a um aumento de **9,02%** em relação ao primeiro semestre que teve um total de **2383** manifestações.

O registro de maior número (**528** manifestações) é evidenciado no mês de janeiro por 2(dois) principais motivos: demanda relacionada ao processo de IPVA e denúncias por não emissão de Notas Fiscais, oriundas das compras de final de ano, em que as pessoas procuram fazer a troca e não conseguem pela ausência do documento fiscal. Um outro motivo é a procura da ouvidoria pelos contribuintes que querem agilizar as compras de mercadorias retidas na fiscalização, devido ao volume de demandas do final do ano.

O Gráfico a seguir demonstra a quantidade das manifestações por mês dos anos de 2023 e 2024, oferecendo uma análise comparativa.



Observa-se que, com exceção do mês de março, de diferença mínima (1 registro), todos os meses de 2024 apresentaram acréscimo de registro de manifestações em relação aos mesmos meses de 2023.

Como um dos motivos no acréscimo de manifestações, destaca-se que no segundo semestre de 2024, os e-mails das unidades de atendimento foram extintos, para que os usuários fizessem uso do novo modelo de atendimento ao contribuinte por meio de integração com sistemas e hiperautomação de autosserviços.

Ainda em fase de adaptação, sem contar com o canal de e-mail, os usuários buscaram atendimento por meio do Ceará Transparente- CT, direcionando suas demandas para a Ouvidoria, causando assim aumento nos registros de 2024 em relação ao ano anterior, 2023.

## 4.2 Manifestações por Meio de Entrada

MEIOS	2023	2024	Variação %
Telefone 155	459	461	+1,54
Cidadão on-line - Chat	138	67	- 51,45%
Cidadão on-line - Telegram	2	0	0
Telefone	130	3	- 97,7%
Internet	3049	3878	+27,18
Presencial	5	12	+240
E-mail	300	394	+31,33
Facebook	0	0	0
Carta	0	0	0
Reclame Aqui	23	13	-43,48%
consumidor.gov.br	0	0	0
Instagram	3	0	0
Governo Itinerante	0	0	0
Caixa de sugestões	0	0	0
Sistema Legado	0	0	0
Twitter	0	0	0
Ceará App	17	5	-70,59%
Whatsapp	1	1	1
Google Ferramentas	0	0	0
Atendimento Virtual	138	145	+ 5,07
<b>Total</b>	<b>4168</b>	<b>4979</b>	<b>+ 19,45</b>

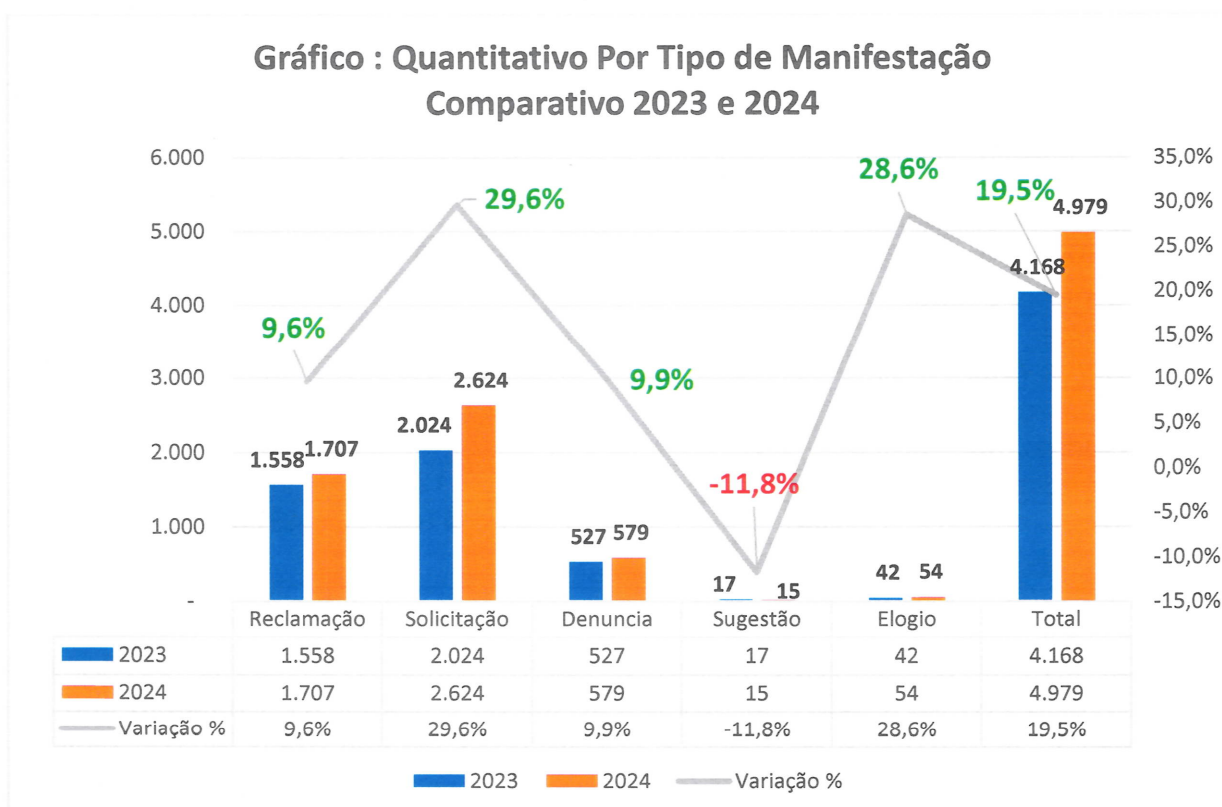
Os meios de comunicação mais utilizados foram internet e telefone 155. A internet por oferecer acesso rápido, fácil, reduzindo tempo e distâncias. Enquanto que a central telefônica 155, pelo acolhimento e registro dos assuntos recebidos por telefone.

Em relação ao ano anterior, o canal Atendimento Presencial foi o que apresentou o maior crescimento (240%), mais do que duplicou, muito embora em termos absolutos não apresente relevância representativa do total de meios de entrada, seguido do E-mail (+ 31,33%) e da Internet (+27,18%).

Já os canais que apresentaram diminuição de procura foram o Telefone (- 97.7%), Ceará App (-70,59%). Cidadão Online - Chat ( - 51,45%) e o Reclame Aqui ( - 43,48%).

### 4.3 Quantidade Por Tipo de Manifestações

TIPO	2023	2024	Variação %
Reclamação	1558	1707	+ 9,56
Solicitação	2024	2624	+ 29,64
Denúncia	527	579	+ 9,86
Sugestão	17	15	- 11,77
Elogio	42	54	+ 28,57
<b>Total</b>	<b>4168</b>	<b>4979</b>	<b>+19,45</b>



Em 2024, quase todos os tipos de manifestações tiveram aumento de registro em relação a 2023, com exceção da modalidade Sugestão, que teve uma redução (-11,77%). A modalidade Solicitação foi a que apresentou o maior número de manifestações e também a que mais cresceu (+ 29,64%) em comparação com 2023.

**Vale ressaltar, o aumento no quantitativo de Elogios, que resultou em um crescimento de 28,57% de 2023 para 2024.**

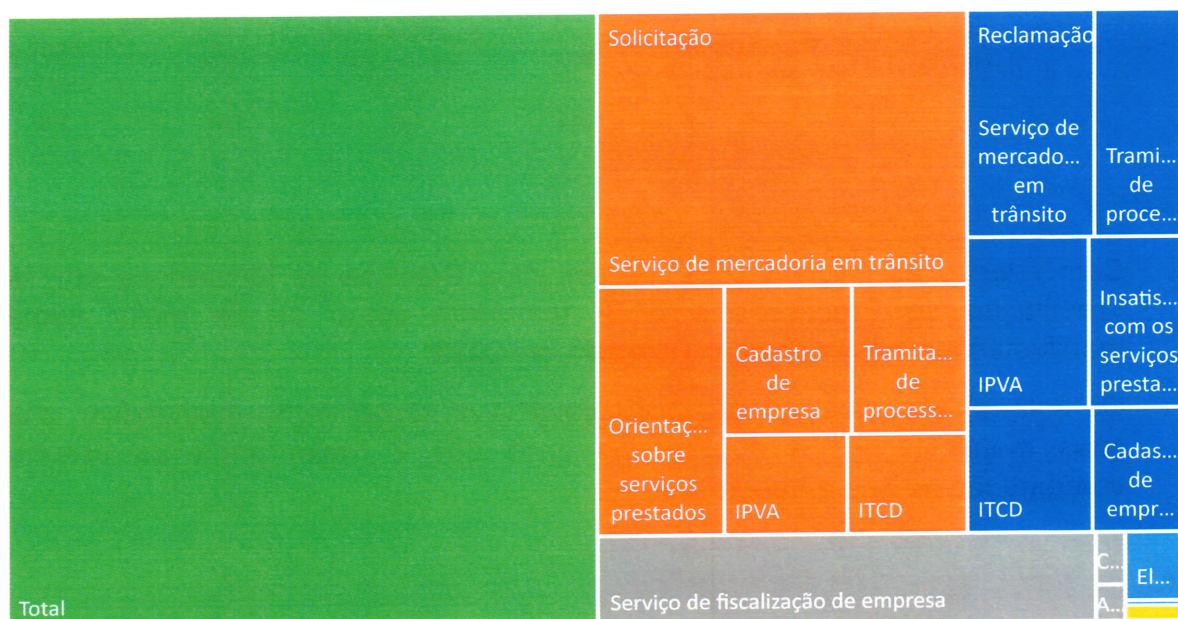
De uma maneira geral, houve um crescimento quantitativo total de **811** manifestações em 2024 em relação a 2023, o que equivale a uma variação crescente de **+ 19,45%** em relação ao ano anterior.

#### 4.4 Manifestações por Tipo/assunto

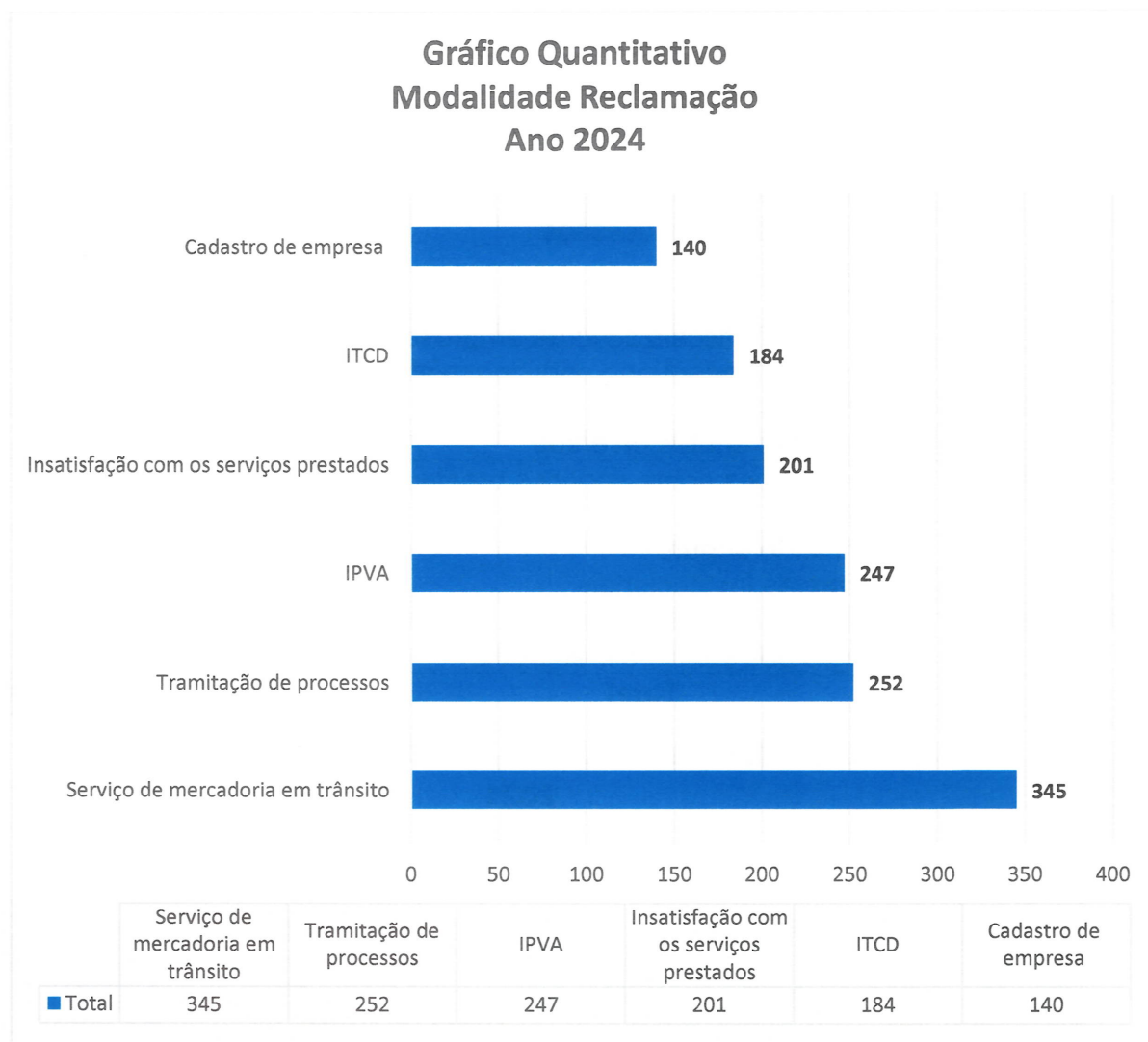
Tipos	Assuntos	Total
Reclamação	Serviço de mercadoria em trânsito	345
	Tramitação de processos	252
	IPVA	247
	Insatisfação com os serviços prestados	201
	ITCD	184
	Cadastro de empresa	140
Solicitação	Serviço de mercadoria em trânsito	1212
	Orientações sobre serviços prestados	374
	Cadastro de empresa	226
	Tramitação de processos	204
	IPVA	145
	ITCD	141
Denuncia	Serviço de fiscalização de empresa	527
	Conduta inadequada servidor/colaborador	18
	/SNTV(2)	13
	Apuração crimes diversos	
Sugestão	Orientações sobre serviços prestados	6
	ITCD	2
	Ambiente seguro	2
	Sistemas institucionais	2
Elogio	Elogio ao servidor/colaborador	50
	Elogio aos serviços prestados	4
<b>Total</b>		<b>4295</b>

#### Assuntos Mais Demandados Por Tipo de Manifestação 2024

■ Reclamação ■ Solicitação ■ Denuncia ■ Sugestão ■ Elogio ■ Total



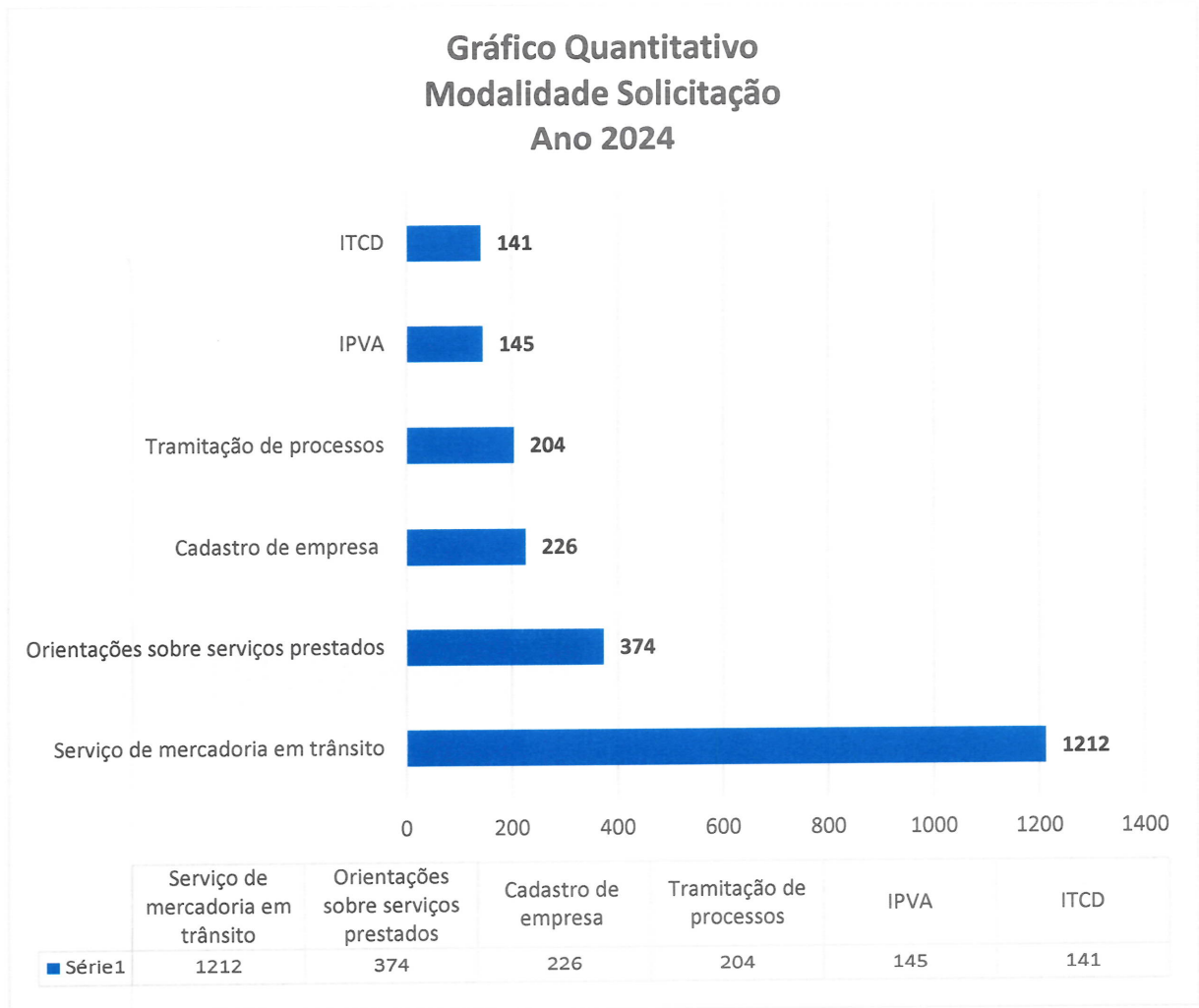
#### **4.4.1 Modalidade Reclamação:**



Com relação às Reclamações, os assuntos Serviços de Mercadoria em Trânsito, Tramitação de Processos e IPVA reincidentem como os de maior número de manifestações, assim como constatado em 2023.

Os 3 (três) assuntos apresentam considerável crescimento quantitativo, chegando suas manifestações a duplicar no caso dos 2 (dois) primeiros assuntos em comparação ao ano anterior.

#### **4.4.2 Modalidade Solicitação:**

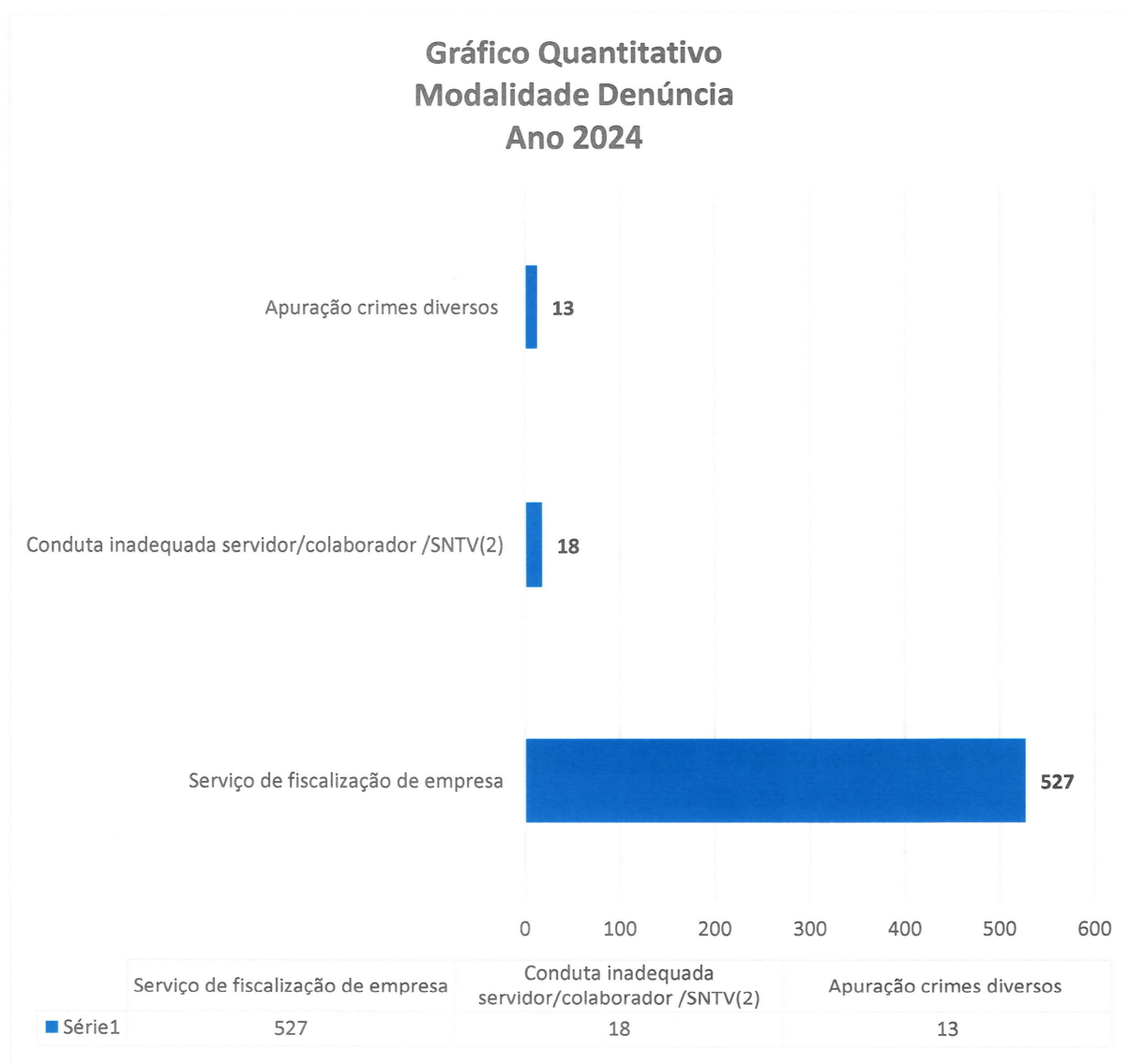


Nas Solicitações, assim como em 2023, os serviços de mercadoria em trânsito e as orientações sobre serviços prestados permanecem como os de maior demanda.

Este ano, o Cadastro de Empresas aparece em terceira posição, superando a Tramitação de Processos que ocupava o terceiro lugar no ano anterior.

Destaque para os serviços de mercadoria em trânsito e de Cadastro de empresa que apresentam o mais que o dobro dos registros, se comparados com o exercício de 2023.

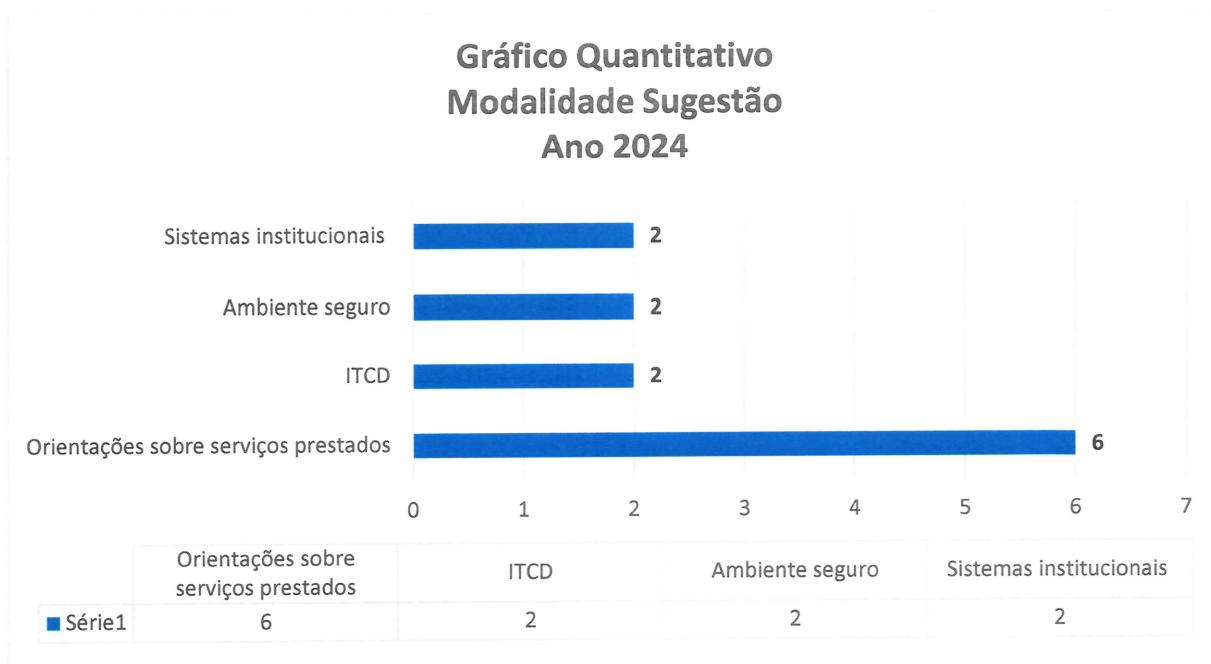
#### 4.4.3 Modalidade Denúncia:



Na Modalidade Denúncia, houve aumento dos registros para serviços de fiscalização de empresas e para a conduta inadequada do servidor/colaborador, tendo esta última aumentado em **6 (seis) vezes** no quantitativo em relação a 2023.

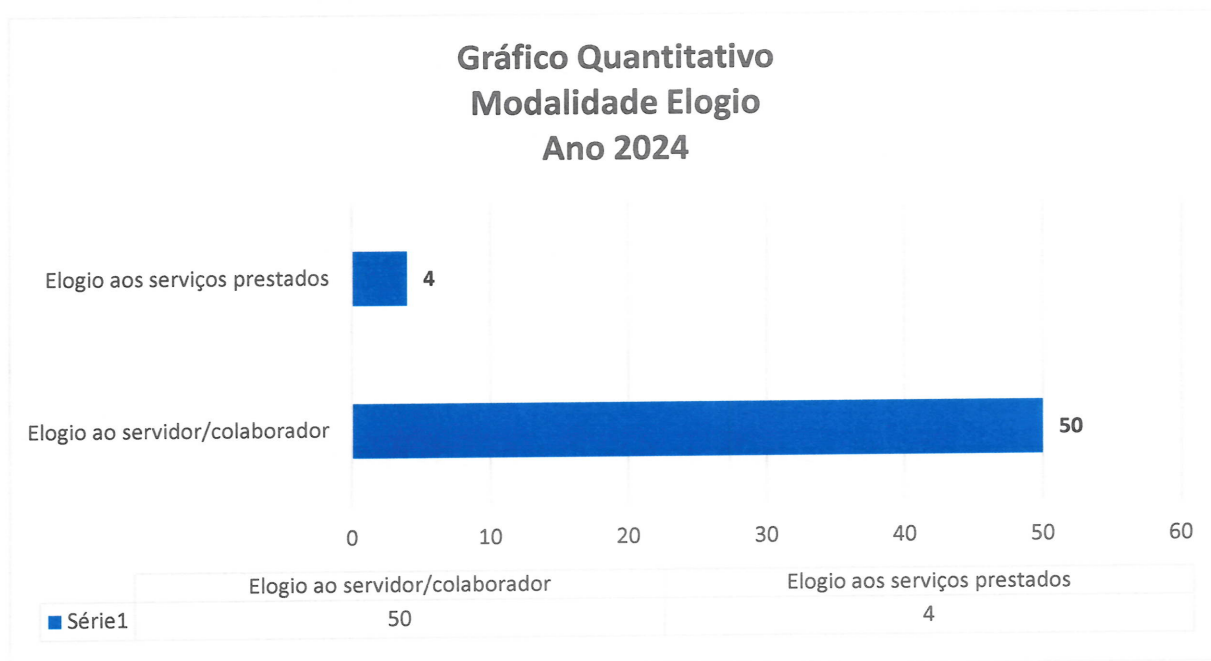
Destaca-se ainda que, as denúncias direcionadas ao Programa Sua Nota Tem Valor-SNTV já não constam entre as de maior número, não constando no rol deste ano entre as de maior incidência (situação que aconteceu em 2023).

#### 4.4.4 Modalidade Sugestão:



Observa-se uma pequena diminuição na modalidade das sugestões (-2 registros) em relação a 2023. Os assuntos são diferentes do ano anterior.

#### 4.4.5 Modalidade Elogio:



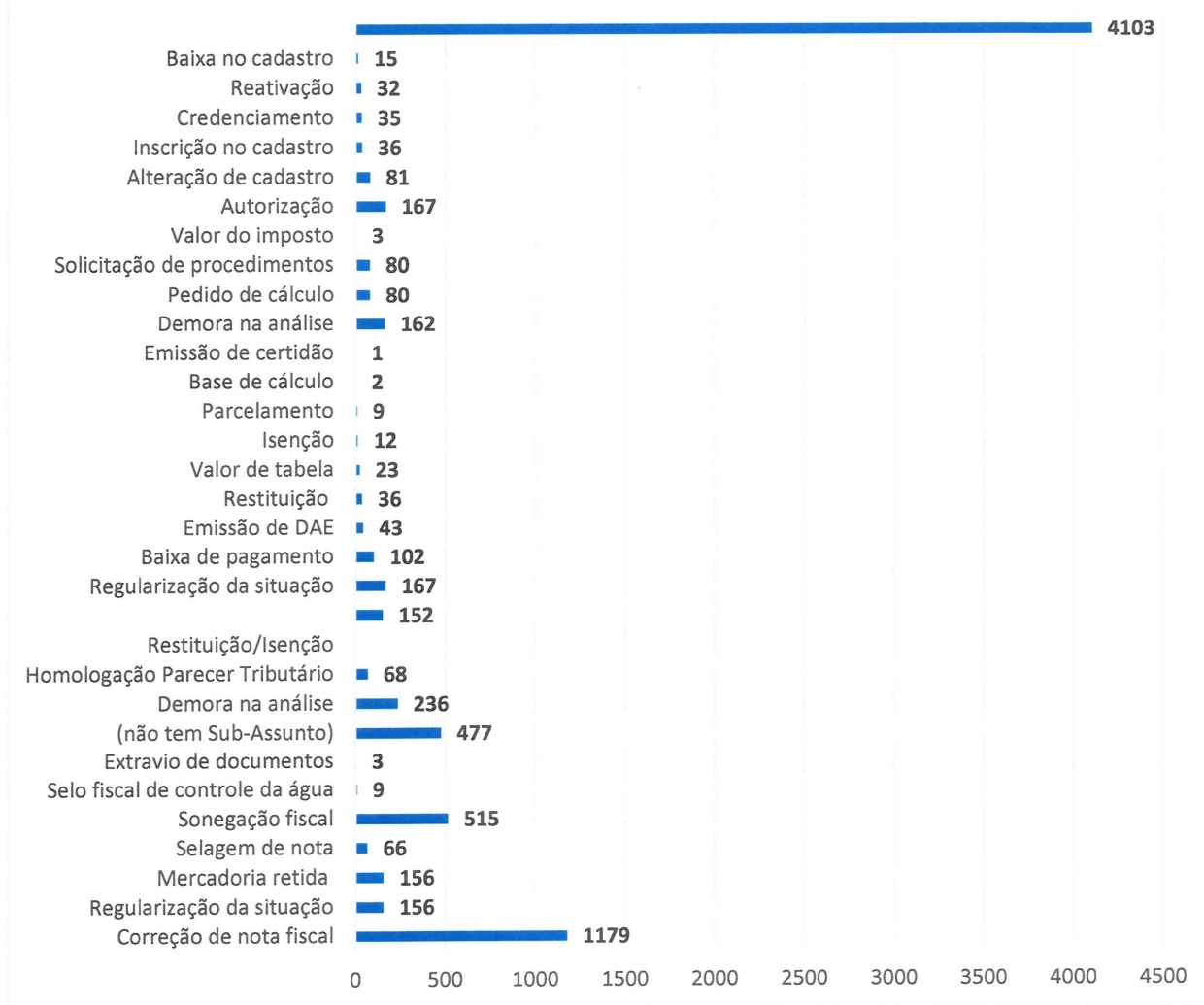
Já com relação aos elogios, há um **crescimento quantitativo** em 2024, o que significa uma variação crescente de **+ 28,57%** em relação a 2023.

#### 4.5 Manifestações por assunto/Sub-Assunto (Os mais Demandados)

<b>Assunto</b>	<b>Sub-Assunto</b>	<b>Total</b>
Serviço de mercadoria em trânsito	Correção de nota fiscal	1179
	Regularização da situação	156
	Mercadoria retida	156
	Selagem de nota	66
Serviço de fiscalização de empresa	Sonegação fiscal	515
	Selo fiscal de controle da água	9
	Extravio de documentos	3
Orientações sobre prestação de serviço- serviços dos antigos e-mails	(não tem Sub-Assunto)	477
Tramitação de processos	Demora na análise	236
	Homologação Parecer Tributário	68
	Restituição/Isenção	152
IPVA	Regularização da situação	167
	Baixa de pagamento	102
	Emissão de DAE	43
	Restituição	36
	Valor de tabela	23
	Isenção	12
	Parcelamento	9
	Base de cálculo	2
	Emissão de certidão	1
ITCD	Demora na análise	162
	Pedido de cálculo	80
	Solicitação de procedimentos	80
	Valor do imposto	3
Cadastro de empresa	Autorização	167
	Alteração de cadastro	81
	Inscrição no cadastro	36
	Credenciamento	35
	Reativação	32
	Baixa no cadastro	15
<b>Total</b>		<b>4103</b>

Obs.: Nesta tabela só constam os principais sub-assuntos ( de maior frequência), não correspondendo, portanto, ao total da tabela de tipo/assunto.

### Gráfico : Sub-assuntos Mais Demandados Por Manifestações Ano de 2024



Dentre os assuntos de maior registro de manifestações, destaca-se o serviço de Trânsito de Mercadoria (**37,94%**) com o sub-assunto de Correção de Nota Fiscal (Selo) em primeiro lugar (correspondendo a **28,73%** do total dos subprocessos da tabela acima). Como justificativas para esta situação, apontam-se: mudanças contínuas na Legislação, as alterações no SITRAM (Sistema do Trânsito de Mercadorias).

Vale salientar que a gestão da área identificou que o contribuinte estava abrindo vários processos gerando protocolos diferentes para o mesmo objeto de prestação de serviço (a mesma Nota Fiscal), gerando acúmulo e retrabalho neste processo. Como medida corretiva, está sendo realizada uma força-tarefa de análise dos processos e implantando uma triagem no próprio Sistema.

O segundo processo de maior demanda nas manifestações continua sendo o mesmo do ano anterior: Serviço de Fiscalização de Empresas, Tendo apresentado um aumento de **2,33%** em relação à 2023, o que se explica pelo aumento quantitativo do seu sub-assunto Sonegação Fiscal. Já o sub-assunto Selo Fiscal de Controle da

Água, mostra uma redução de – 31,03%. O extravio de documentos fiscal manteve-se na mesma quantidade.

Destaca-se as orientações Sobre Prestação de Serviços (sem sub-assuntos), que não configurava no relatório de 2023. Trata-se dos casos de orientações que a Ouvidoria realizou em substituição aos e-mails das unidades de execução que não foram mais disponibilizados aos contribuintes. Nessa fase de transição, portanto, os cidadãos buscaram o apoio dos serviços da Ouvidoria.

#### 4.6 Manifestações por Tipo de Serviço

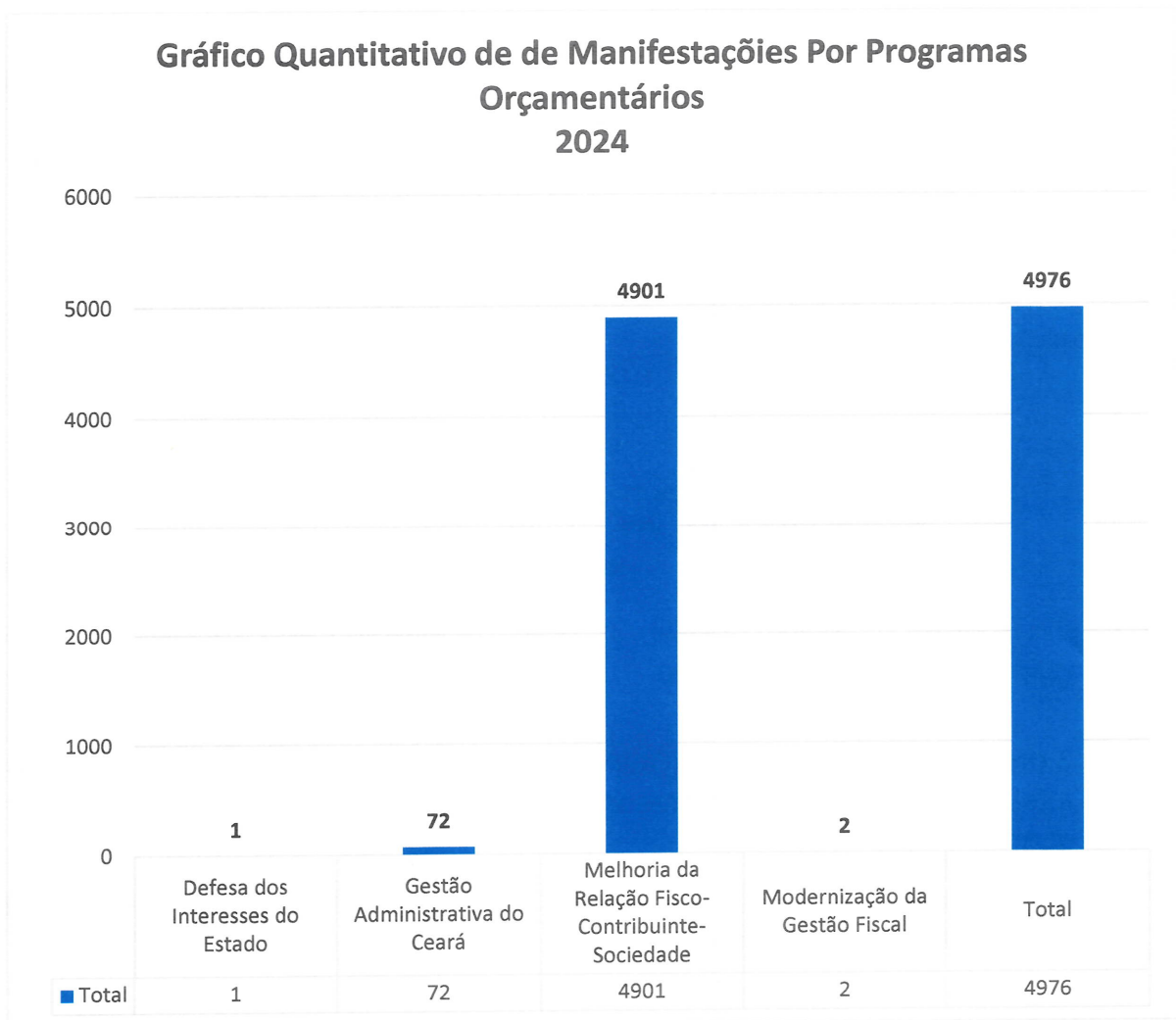
<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Total</b>
Alteração de Registro de Notas Fiscais em Operação Interestadual	1
Alteração dos Dados Cadastrais da Empresa Situada em Outros Estados	1
Alteração no Cadastro Geral da Fazenda - CGF	4
Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF)	2
Baixa da Inscrição no Cadastro Geral da Fazenda (CGF)	1
Certificado de Não Similaridade de Mercadorias	1
Emissão de Nota Fiscal Avulsa Eletrônica (NFA-e)	1
Isenção do Imposto Sobre a Propriedade de Veículos Automotores (IPVA)	2
ITCD Cessão de Direitos Hereditários	1
ITCD Doação Simples	2
ITCD, Inventário, Arrolamento, Alvará, Partilha, Processo Judicial	4
ITCD, Reavaliação, Impugnação	1
ITCD - Sobrepartilha	1
ITCD - Testamento	2
Liberação de Mercadoria Retida em Trânsito	8
NÃO SE APLICA	4936
Programa Sua Nota Tem Valor	3
Realização da Inscrição Estadual no Cadastro Geral da Fazenda	4
Recurso de Indeferimento da Solicitação de Inscrição, Alteração ou Reativação da Inscrição no CGF	1
<b>Total</b>	<b>4976</b>

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. Essa atividade já foi iniciada, mas está em andamento. A previsão de conclusão é no primeiro semestre de 2025.

Assim como em 2023, o tipo de serviço em destaque corresponde à Liberação de Mercadoria retida em Trânsito, seguido do ITCD e de Inscrição Estadual no Cadastro.

#### 4.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Programas Orçamentários	Total
Defesa dos Interesses do Estado	1
Gestão Administrativa do Ceará	72
Melhoria da Relação Fisco-Contribuinte-Sociedade	4901
Modernização da Gestão Fiscal	2
<b>Total</b>	<b>4976</b>



Nas manifestações do Programa Orçamentário, a Melhoria da Relação Fisco-Contribuinte-Sociedade responde pela maior parte das Manifestações (98,49%) do total. Este Programa consta no Plano Plurianual - PPA , sendo o 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).

#### 4.8 Manifestações por Unidades Internas (maior representatividade)

Unidades	Total
COFIT – Coordenadoria de Fiscalização de Trânsito	1606
COATE- Coordenadoria de Atendimento	1378
ASCOI Assessoria de Controle Interno	1052
COART- Coordenadoria de Arrecadação Tributária	467
COMFI- Coordenadoria da Fiscalização	117
COTRI- Coordenadoria da Tributação	112
CORES (ARINS) - Coordenadoria de Relacionamento com a Sociedade e Conformidade Tributária	77
<b>Total</b>	<b>4809</b>



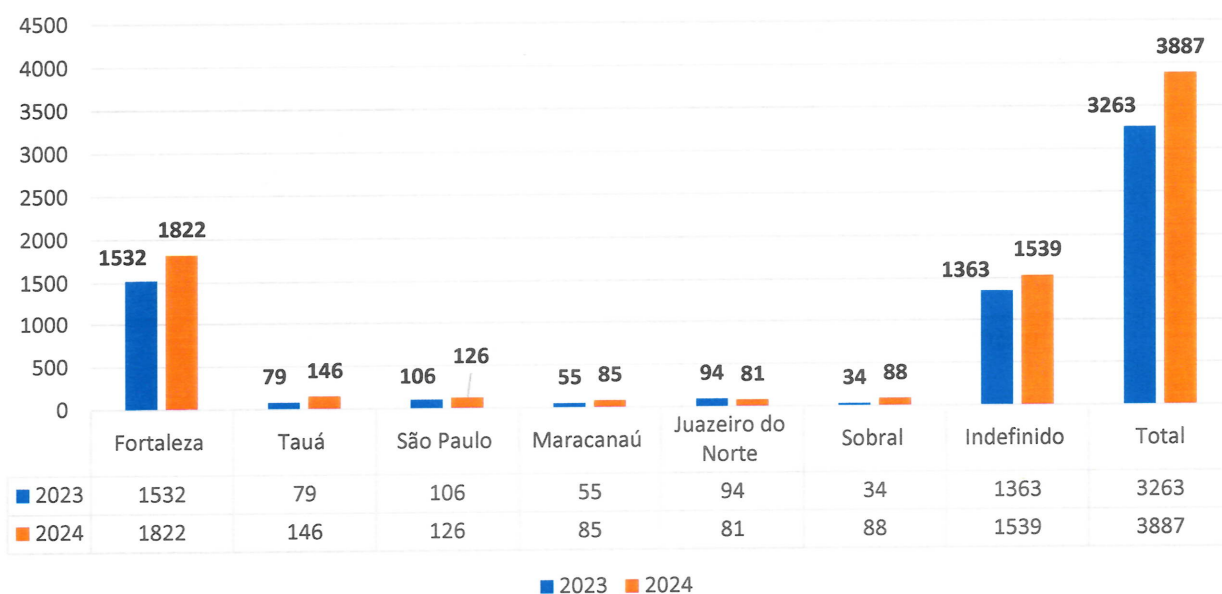
As 3 (três) primeiras Unidades (COFIT, COATE e ASCOI) correspondem por 83,92% do total das áreas de maior representatividade de manifestações, conforme constam no quadro.

As Unidades de COFIT e COATE tiveram respectivamente um aumento de 39,04% e de 48,97% em relação ao ano de 2023.

#### 4.9 Manifestações por Municípios da ocorrência

Municípios	2023	2024
Fortaleza	1532	1822
Tauá	79	146
São Paulo	106	126
Maracanaú	55	85
Juazeiro do Norte	94	81
Sobral	34	88
Indefinido	1363	1539
<b>Total</b>	<b>3263</b>	<b>3887</b>

Gráfico de Manifestações Por Municípios de Ocorrência  
Ano de 2024



Destaca-se o Município de Tauá, que ocupa o terceiro lugar em ocorrência de Manifestações neste ano e que em 2023 não constava entre os 5 municípios de maior número de manifestações. Apresenta um aumento de 84,81% em relação ao ano passado.

Já o município de Fortaleza continua liderando o número de ocorrências, apresentando um crescimento de 18,92% em relação a 2023.

Juazeiro do Norte foi o único município da tabela que apresentou uma queda no número de manifestações, correspondendo a uma diminuição de 13,03% em comparação a 2023.

## 5- 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.

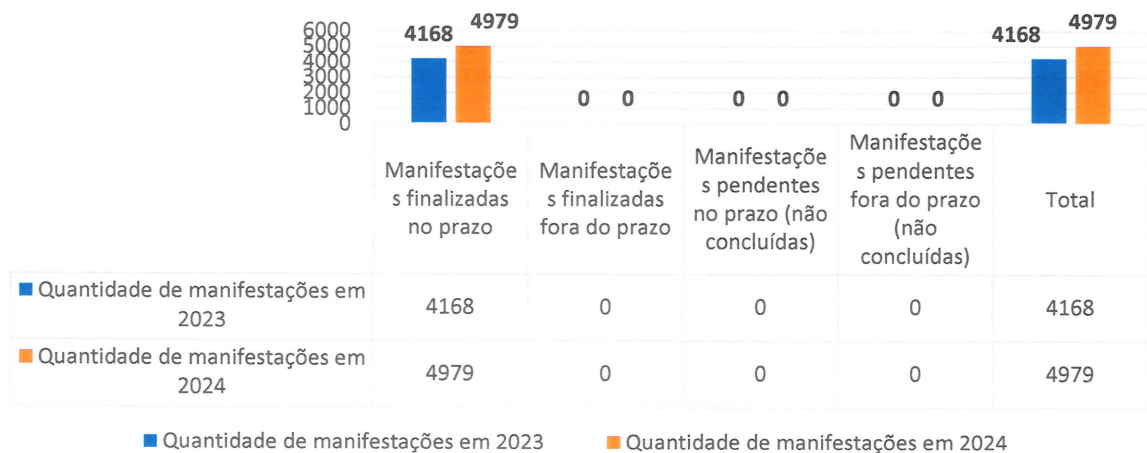
### 5.1 Resolubilidade das Manifestações

Tabela: Resolubilidade/detalhamento por situação.

Situação	Quantidade de manifestações em 2023	Quantidade de manifestações em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	4168	4979
Manifestações finalizadas fora do prazo	zero	zero
Manifestações pendentes no prazo (não concluídas)	zero	zero
Manifestações pendentes fora do prazo (não concluídas)	zero	zero
<b>Total</b>	<b>4168</b>	<b>4979</b>

#### Gráfico Quantitativo das Manifestações Por Observância de Prazo

##### Comparativo 2024 em relação a 2023

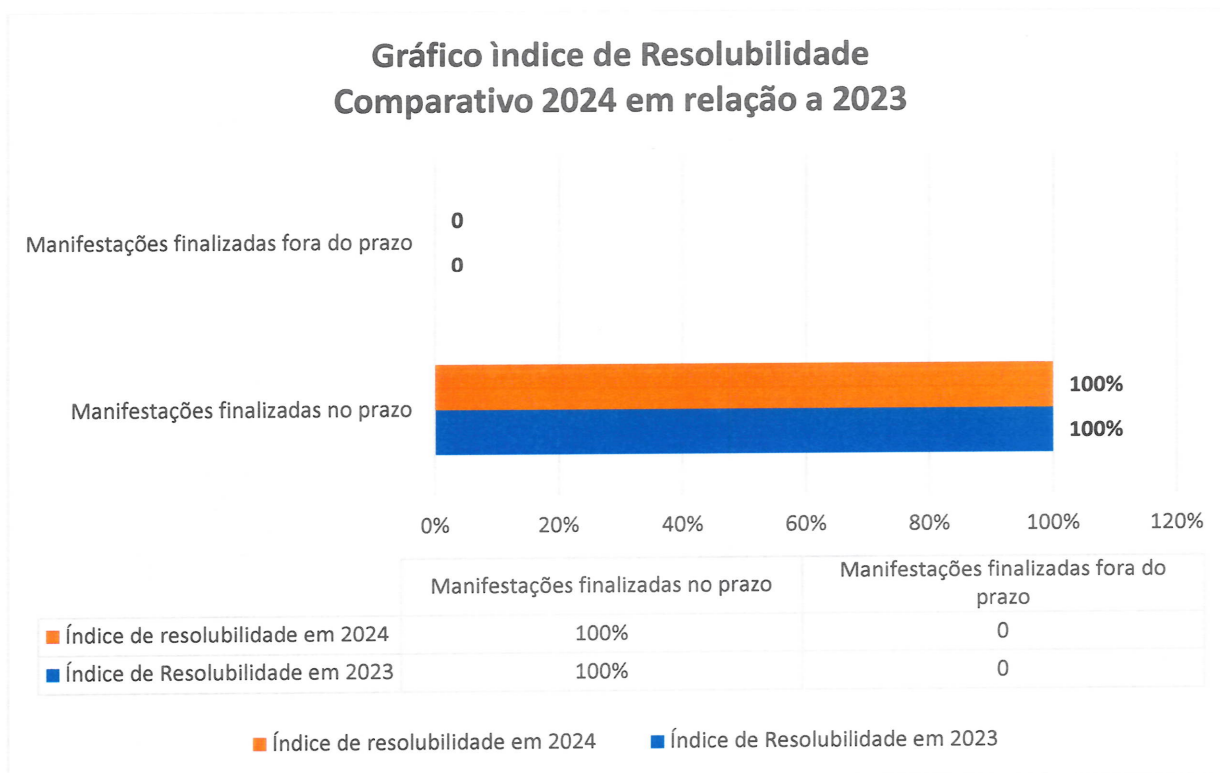


A Ouvidoria SEFAZ alcançou um resultado muito positivo com relação ao cumprimento dos prazos, pois conforme demonstrado na tabela e gráfico acima, houve um aumento de 19,45% na quantidade das manifestações finalizadas dentro do prazo em 2024, quando comparado ao exercício de 2023. **Esta variação corresponde a 100% do número de manifestações registradas em 2024.**

Dessa forma, neste ano, embora com o acréscimo do quantitativo de manifestações, assim como em 2023, as atividades foram concluídas no prazo previsto no Decreto 33.485/2020, atingindo o percentual de 100% de resposta, ultrapassando o percentual de 94% estipulado pela CGE para o período de 2024.

**Tabela: Índice de Resolubilidade**

Situação	Índice de Resolubilidade em 2023	Índice de Resolubilidade em 2024
Manifestações finalizadas no prazo	100%	100%
Manifestações finalizadas fora do prazo	zero	zero



A Ouvidoria SEFAZ alcançou um resultado muito positivo com relação ao índice de resolubilidade em 2024, pois conforme demonstrado na tabela e gráfico acima, foi alcançado o percentual de 100% (cem por cento).

Dessa forma, assim como em 2023, neste ano, a Ouvidoria SEFAZ continua sem apresentar nenhuma (zero) manifestação finalizada fora do prazo estabelecido.

### 5.1.1 Ações para melhoria do índice de resolubilidade

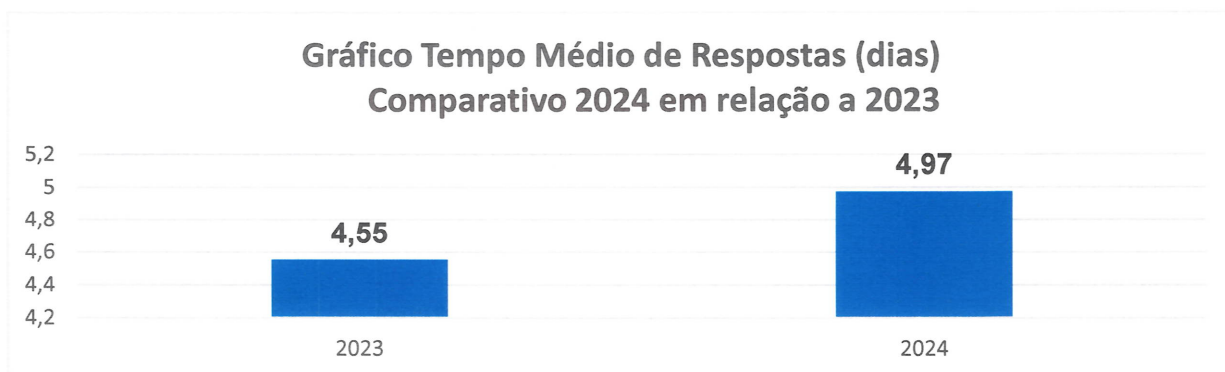
Destacam-se as seguintes ações :

- Monitoramento diário das manifestações quanto ao prazo de resposta.
- A Ouvidoria respondeu os questionamentos mais simples e de conhecimento acessível para agilizar os atendimentos.
- As questões mais complexas foram justificadas apresentando orientações relacionadas ao assunto da manifestação.
- A Ouvidoria SEFAZ realizou 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 está realizando reuniões sistemáticas com as lideranças e suas equipes, compartilhando essas informações, para conscientizar da necessidade de ações de melhorias e de um maior compromisso de todas as unidades para o alcance de melhores resultados.

### 5.1.2 Tempo Médio de Resposta

Tabela: Tempo médio de resposta

<b>Tempo médio de resposta 2023 (dias)</b>	4,55
<b>Tempo médio de resposta 2024 (dias)</b>	4,97



Mesmo com pequeno acréscimo no tempo de resposta (número de dias) em relação ao ano de 2023, foi possível responder as demandas dentro do prazo determinado no Decreto 33.485/2020.

## 5.2 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 responde-la de forma espontânea. Quando o cidadão concordar em participar, a pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central 155.

### 5.2.1 Índice Geral de Satisfação (Questionário Principal)

Tabela: Resultado da Pesquisa de Satisfação

#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM A OUVIDORIA - PERÍODO DE: 01/01/2024 à 31/12/2024

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)?	3,62
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,82
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).	3,9
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)	3,41
<b>Média das Notas:</b>	<b>3,69</b>
<b>Índice de Satisfação:</b>	<b>60,00%</b>

O monitoramento efetuado pela Ouvidoria para as demandas em 2024 não atingiu a meta de 67% instituída para a satisfação dos usuários. Em 2023, a o índice de satisfação foi de 64%, ficando também abaixo da meta.

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.

Verifica-se que a satisfação com a qualidade da resposta foi o item de menor pontuação.

Em 2024 foi dado início ao projeto de visita às áreas com objetivo de apresentar as demandas que foram destinadas às equipes e orientando sobre o atendimento. Espera-se que, essa ação de reuniões sistemáticas, somada à divulgação do manual da Ouvidoria ajude a fortalecer o compromisso dos servidores com a qualidade das respostas à sociedade.

## 5.2.2 Ações a serem implementadas para melhoria do índice de satisfação

Destacam-se as seguintes ações:

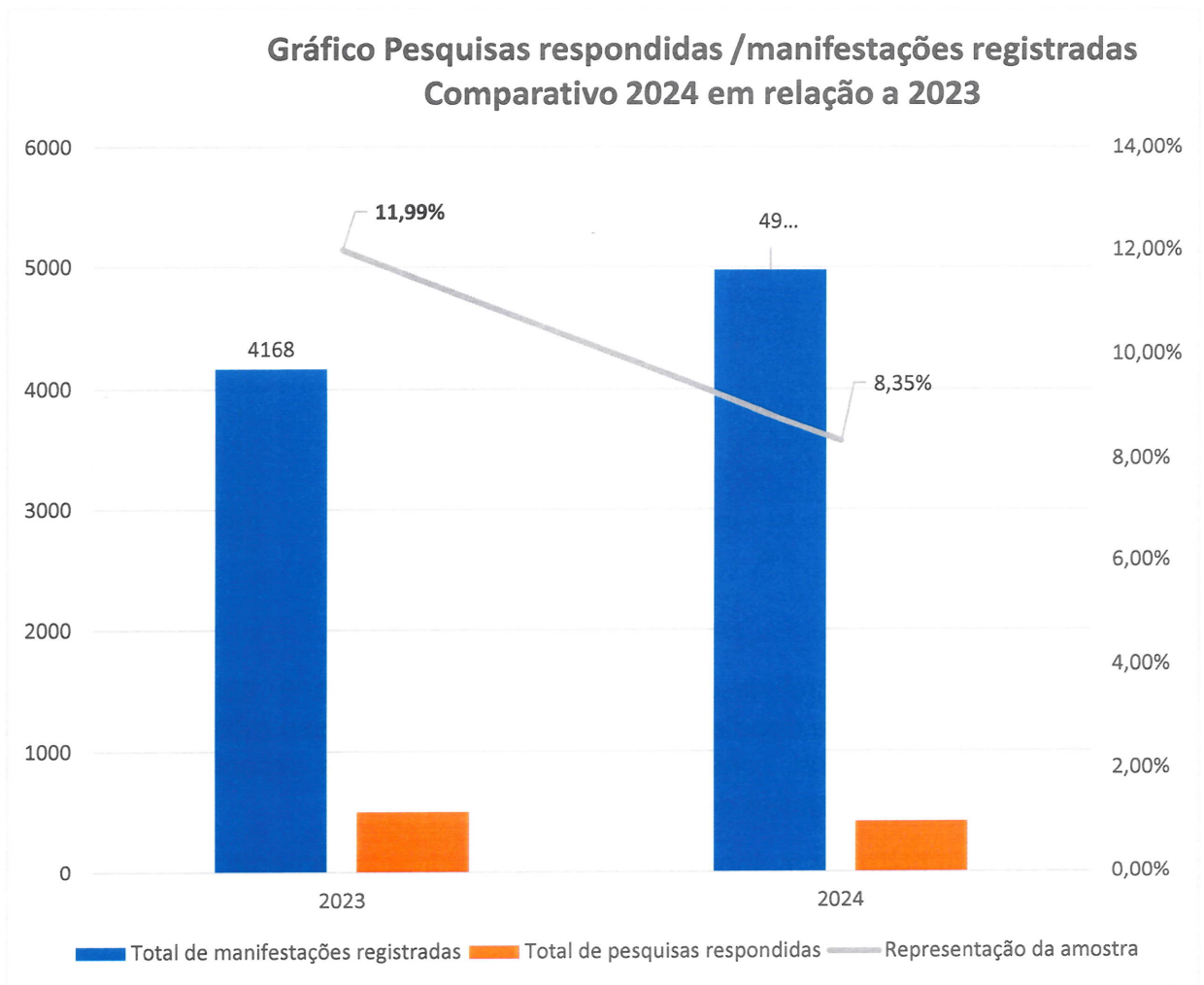
- Monitoramento das avaliações de satisfação registradas no Ceará Transparente
- Apresentar no Comitê executivo e no Comitê de Integridade o Relatório de Gestão da Setorial SEFAZ, bem como os indicadores levantados no monitoramento da pesquisa e das manifestações reabertas, destacando a necessidade de parceria das equipes para o alcance de melhores índices de satisfação.
- Realizar reuniões sistemáticas com as áreas para conhecimento dos resultados da pesquisa de satisfação.
- Encaminhar avaliação registrada para a área responsável para conhecimento do gestor
- Dar continuidade às reuniões sistemáticas com as lideranças e suas equipes, compartilhando essas informações, para conscientizar da necessidade de ações de melhorias e de um maior compromisso de todas as unidades para o alcance de melhores resultados.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

### 5.2.3 Total de Respondentes

ANO	Total de manifestações registradas	Total de pesquisas respondidas	Representação da amostra
2023	4168	500	11,99%
2024	4979	416	8,35%

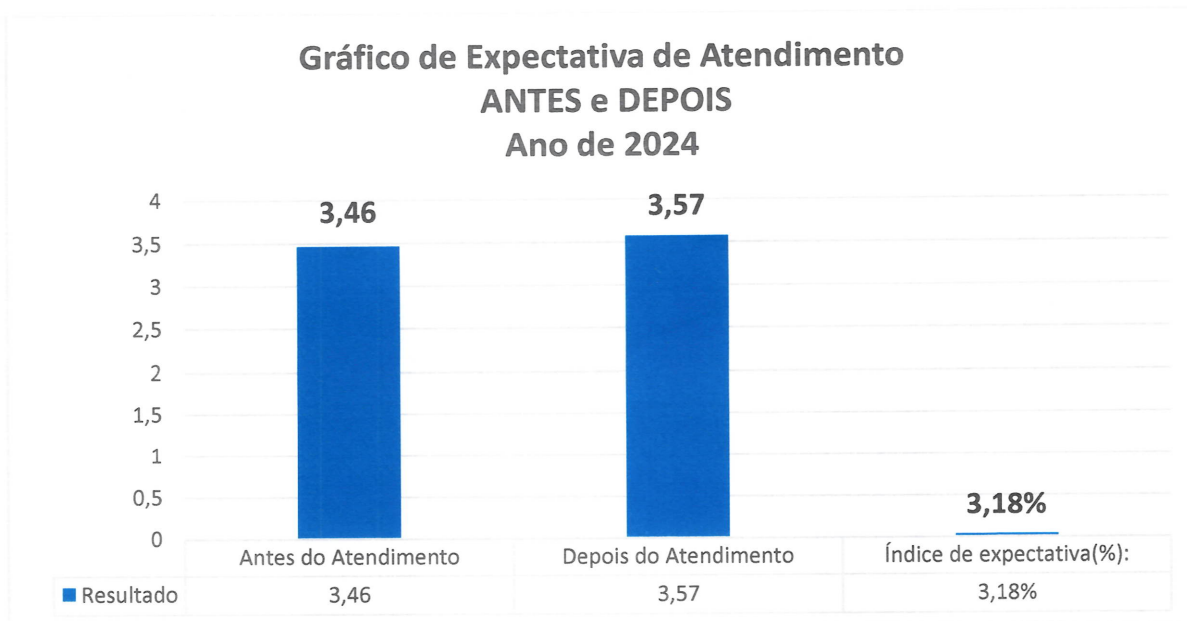
Em contradição ao aumento de manifestações (+19,45%) registradas em 2024 comparativamente a 2023, constata-se uma diminuição no número de pesquisas respondidas neste ano em relação ao ano anterior. (-16,8%). Ou seja, embora mais pessoas registraram manifestações, observa-se uma menor frequência de respondentes da pesquisa.



A quantidade de pessoas que responderam a pesquisa de satisfação em 2024 representa **8,35%** do total de manifestações. Embora não seja expressivo, é de grande importância aproveitar todos os registros realizados pelos cidadãos para trabalhar na melhoria dos serviços prestados.

#### 5.2.4 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:	3,46
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,57
Índice de expectativa(%):	+ 3,18%



O índice de expectativa do atendimento da Ouvidoria aumentou em **3,18%**, comprando o antes e depois da prestação do serviço. Isso mostra que a Ouvidoria, de uma maneira geral, conseguiu atender e superar as expectativas dos cidadãos respondentes da pesquisa de satisfação.

Este cenário pode ser melhor observado em maior detalhamento, por mês, com dados e análises no **Anexo I** deste Relatório.

## 6- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

### 6.1 Motivos das Manifestações

Geralmente, os usuários dos serviços da SEFAZ procuram a Ouvidoria quando, por algum motivo, a área responsável 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 a SEFAZ fazer um trabalho de validação junto ao servidor, gestores e equipes e influenciam 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.

Este ano, os tipos de manifestação que mais cresceram em relação a 2023, foram as Solicitações (29,64%) e os Elogios (28,57%).

As Solicitações e as Reclamações são as modalidades que apresentam o maior número de registros, correspondendo por 86,98% 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 Selagem.

Neste contexto, observa-se que a maior procura é para os processos TRAMITA, cuja demanda é muito grande para o quantitativo de servidores disponível, impactando no tempo de homologação. Neste caso, a Ouvidoria é 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, as alterações no SITRAM (Sistema do Trânsito de Mercadorias). De acordo com a gestão da área, estão sendo realizadas 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 tem ocorrido. A funcionalidade do bloqueio automático do sistema vai evitar o acúmulo de processos de mesma Nota Fiscal e retrabalho.

O segundo processo de maior demanda nas manifestações continua sendo o mesmo do ano anterior: Serviço de Fiscalização de Empresas, tendo apresentado um aumento de 2,33% em relação à 2023, o que se explica pelo aumento quantitativo do seu sub-assunto 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, por meio da exigência da emissão do documento fiscal exerce uma cidadania participativa e contribui com o Fisco. Já o sub-assunto Selo Fiscal de Controle da Água, mostra uma redução de - 68,97%. O extravio de documentos fiscal manteve-se na mesma quantidade.

Observa-se que, com exceção do mês de março, de diferença mínima (1 registro), todos os meses de 2024 apresentaram acréscimo de registro de manifestações em relação aos mesmos meses de 2023.

Como um dos motivos no acréscimo de manifestações, destaca-se que no segundo semestre de 2024, os e-mails das unidades de atendimento foram extintos, para que os usuários fizessem uso do novo modelo de atendimento ao contribuinte por meio de integração com sistemas e hiperautomação de autosserviços. Ainda em fase de adaptação, sem contar com o canal de e-mail, os usuários buscaram atendimento por meio do Ceará Transparente- CT, direcionando suas demandas para a Ouvidoria, causando assim aumento nos registros de 2024 (+ 19,45%) em relação ao ano anterior, 2023.

## **6.2 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 identifica 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. Vale ressaltar, que o ITCD é um processo complexo em que o cidadão procura a SEFAZ para realizar o pagamento. Atualmente, o ITCD é um processo que impacta negativamente na imagem da SEFAZ.

## **6.3 Providências adotadas pelo órgão/Entidade quanto as principais manifestações apresentadas**

1- 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.

2- 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

3- Disponibilizado 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.

4- Criação do manual de atividades da Ouvidoria destinado ao público interno, objetivando apresentar o funcionamento das atividades e favorecendo um ambiente de trabalho mais colaborativo e comprometido com a satisfação da sociedade.

5- 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.

6- A SEFAZ está trabalhando a integração dos Sistemas do trânsito de Mercadorias SITRAM e SIAFE com previsão de implantação em 2025. Esta ação irá contribuir como eficiência de locação dos recursos públicos.

## 7- BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

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.

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 e de fiscalização junto aos contribuintes, que podem gerar desde o cumprimento de obrigações acessórias, como lavratura de Auto de Infração, que implica em recolhimento de tributos e, conseqüentemente, geração de incremento de arrecadação com receitas tributárias para o Estado.

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

RESULTADOS	QUANTIDADE
Diligência fiscal empresa Micro Empresário Individual - MEI	10
Diligência fiscal com emissão de documento fiscal	22
Diligência fiscal de empresa do simples nacional	1
Diligência fiscal de empresa prestadora de serviço	5
Ações de Monitoramento fiscal	31
Abertura de ação fiscal	10
Lavratura de Auto de Infração	6
Saneamento de pendências acessórias e tributárias	3
Regularização de Cadastro	5
Regularização de Módulo Fiscal Eletrônico - MFE	5
Processo de investigação do setor de Inteligência Fiscal e Crime Contra a Ordem Tributária	5
Empresa colocada em Edital	29
Empresa baixada de Ofício	3
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

## 8- AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO DO OUVIDOR

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 atividades funcionais:

<b>Título da Capacitação ou Evento</b>	<b>Organização Local</b>	<b>Período</b>	<b>Carga Horária</b>
Gestão em Ouvidoria	CGU/ENAP	18/06/2023 a 24/06/2023	20h
Controle Social	CGU/ENAP	26/11/2024 a 22/12/2024	20h
Serviços Públicos e Defesa do Usuário	CGU/ENAP	31/01/2024 a 09/02/2024	20h
Atitudes que transformam	SEFAZ/CEDEP	09/09/2024 a 30/09/2024	20h
Gestão de inovação e valor público	SEFAZ/CEDEP	01/11/2024 a 30/11/2024	20h
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	CGU/ENAP	04/11/2024 a 04/12/2024	20 h
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	CGU/ENAP	31/10/2024 a 30/11/2024	20h
Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e Moral	ENAP	25/08/2024 a 24/09/2024	6h
Acesso à Informação	CGU/ENAP	29/11/2024 a 29/12/2024	20h
Atuação gerencial das Ouvidorias Para Melhoria da Gestão Pública	CGU/ENAP	16/01/2025 a 15/02/2025	20h
V reunião da rede de Ouvidorias	CGE	23/10/2024	3h
II Seminário Nacional de Ouvidorias	Painel Inovação e Ouvidoria	05/11/2024	3h
	Painel Carta de Serviços	19/11/2024	
	Prevenção e Enfrentamento do Assédio...	22/10/2024	

## 9- 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 internos e externos, 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 (Anexo 4), tendo algumas ações já implementadas em 2024 e com outras iniciativas previstas para 2025.

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

Faz-se ainda necessário ampliar os canais de escuta junto ao público interno, especialmente para combater práticas de discriminação e de assédios, como também de conflitos nas equipes. Neste sentido, o Projeto sugere, dentre outras providências, a realização das Rodas de Conversas, que tem por objetivo acolher, orientar e compartilhar conhecimentos a respeito dessas temáticas. A previsão de início dessa ação é a partir de fevereiro de 2025.

## 10- 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 sitio da SEFAZ, objetivando transparência das ações desenvolvidas no ano de 2024.

## 11- 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 aumento de **19,45%** no número de registro das Manifestações em 2024, em relação ao ano de 2023. Essa situação não significa necessariamente que há uma maior insatisfação, pois há registro de crescimento quantitativo em elogios e também pode representar uma maior participação da sociedade na busca de informações e de um serviço de maior qualidade.

Se por um lado, uma maior frequência de denúncias, solicitações e reclamações, pode significar que a instituição precisa melhorar sua forma de atuação e a qualidade de seus serviços, por outro lado, pode-se aferir que as pessoas estão exercendo mais sua cidadania, acompanhando e participando do agir público, exigindo o cumprimento de seus direitos, como a emissão de documentos fiscais, postura essa de criticidade e iniciativa, que é incentivada pelo programa de Educação Fiscal da SEFAZ.

Esse olhar atento e o controle social realizado pela sociedade é fundamental na correção das ações e implementação de melhorias e inovação no setor público. Em 2024, tivemos mais de **135 ações** oriundas das manifestações registradas na Ouvidoria, que **geraram ações de monitoramento e fiscalização, regularização de cadastro, arrecadação de tributos por Auto de Infração** e outras providências, o que comprova o quanto são necessárias as contribuições advindas da fala do cidadão, complementando com informações o fazer do fisco e exigindo ações de impacto.

Em 2024, a equipe da Ouvidoria SEFAZ retomou 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.

Este ano, foi elaborado e disponibilizado na intranet o **Manual da Ouvidoria SEFAZ** para o **público interno**. O instrumento teve uma excelente aceitação e tem sido utilizado nas reuniões com as lideranças e equipes.

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. 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. Vale ressaltar, que o ITCD é um processo complexo e que tem impactado negativamente na imagem da SEFAZ.

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 a não conscientização do valor 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 2024 , ressalta-se a revisão e simplificação dos processos, com os fluxos redesenhados, incluindo os de recepção de denúncias de Assédios,** o empenho de uma equipe de número reduzido para manter uma excelência de atendimento às manifestações, o acompanhamento mensal com mensuração de indicadores quantitativos e qualitativos, o trabalho em parceria com a Corregedoria e com a Comissão de Ética na realização de trabalhos educativos e de fortalecimento da ouvidoria interna com relação a comportamentos e posturas dos servidores 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.

Fortaleza, 4 de fevereiro de 2025.



Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria.  
ASCOI - SEFAZ / CEARÁ



DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Abriúzo Gomes Santos  
Secretário da Fazenda

# ANEXO I TABULAÇÃO E ANÁLISE DAS PESQUISAS

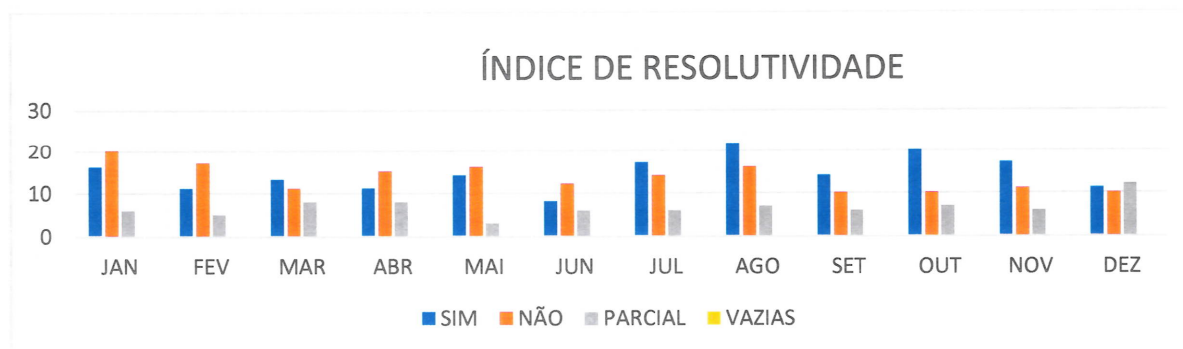
## PESQUISA USUÁRIO OUVIDORIA SEFAZ – 2024

### TABULAÇÃO DOS DADOS

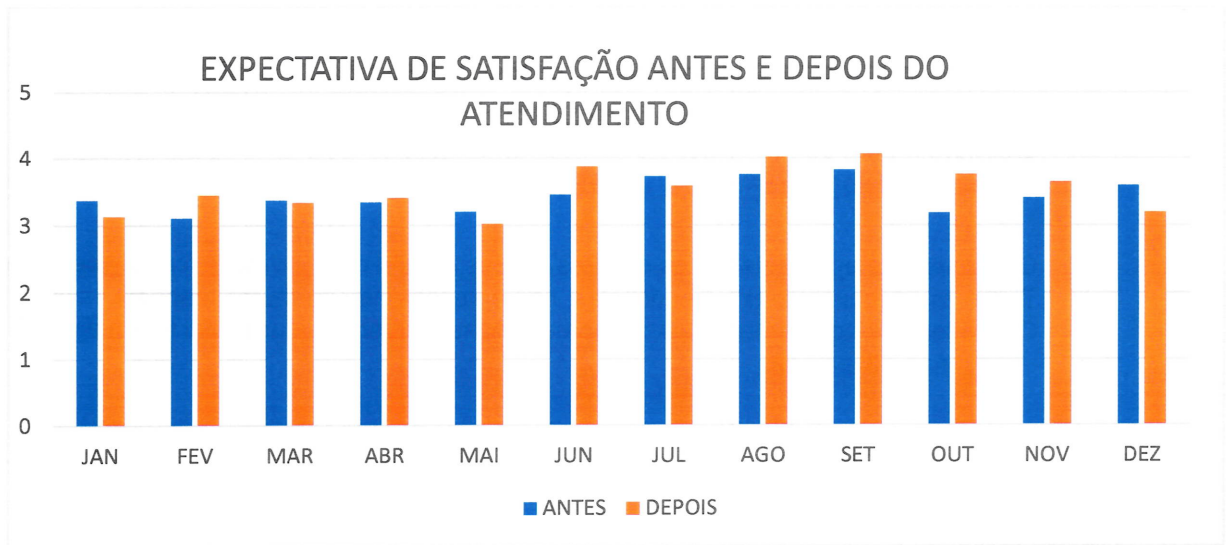
#### INDICADOR 1: QUANTIDADE DE RESPONDENTES



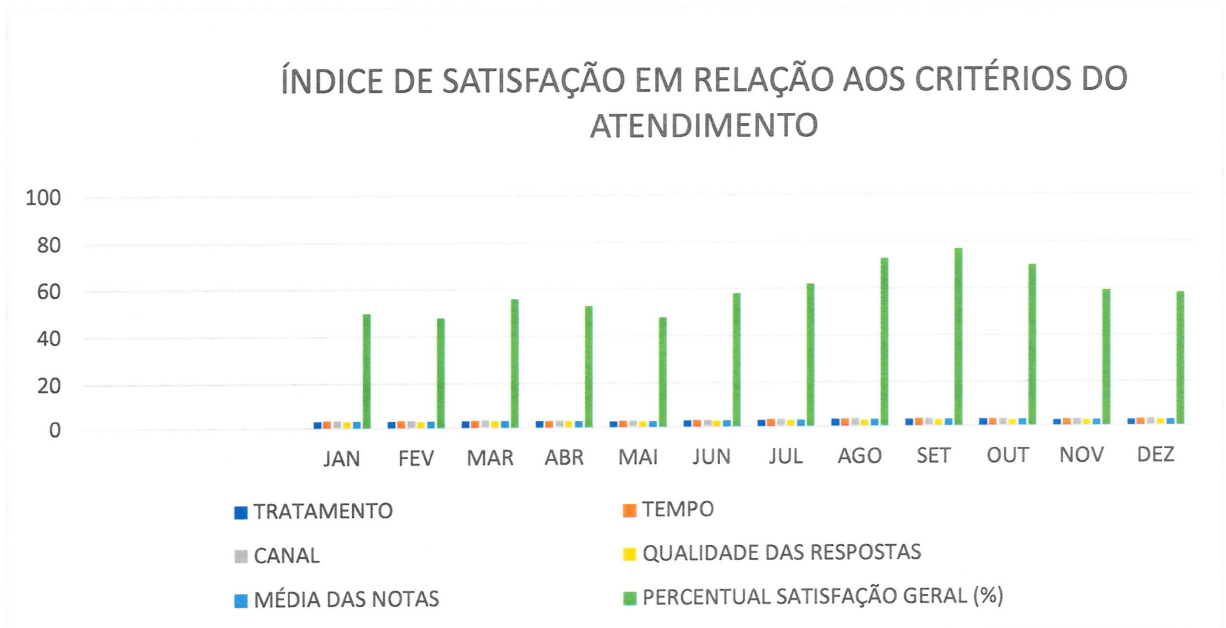
#### INDICADOR 2: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE



### INDICADOR 3: EXPECTATIVAS ANTES E DEPOIS DO ATENDIMENTO



### INDICADOR 4: SATISFAÇÃO POR CRITÉRIOS



## **ANÁLISE DOS DADOS**

### **INDICADOR 1: QUANTIDADE DE RESPONDENTES**

- Os meses de agosto, janeiro e outubro apresentam o maior número de respondentes da pesquisa.
- No primeiro semestre, a pesquisa contou com o total de 200 respondentes.
- O segundo semestre totalizou 216 respondentes..
- O maior número de respondentes foi no mês de agosto.

### **INDICADOR 2: ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE**

- Os meses que apresentaram os maiores índices de não resolutividade foram janeiro, fevereiro e maio
- Todas as pesquisas foram preenchidas, não apresentando nenhuma resposta vazia.
- Os meses que apresentaram os melhores índices de resolutividade total foram agosto, outubro e novembro.

### **INDICADOR 3: EXPECTATIVAS ANTES E DEPOIS DO ATENDIMENTO**

- As expectativas de satisfação antes do atendimento eram maiores do que depois do atendimento nos meses de janeiro, março, maio e julho.
- As expectativas de satisfação depois do atendimento aumentaram em relação á antes do atendimento nos meses de fevereiro, abril, junho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro.
- Isso mostra que no segundo semestre as expectativas com a satisfação do atendimento aumentaram após a conclusão do serviço da ouvidoria.

### **INDICADOR 4: SATISFAÇÃO POR CRITÉRIOS**

- O item Canal de atendimento obteve a maior média de satisfação, seguida pelo tempo de resposta.
- A Média em percentual da satisfação geral com o serviço prestado pelo atendimento da ouvidoria é de 57%.
- Os meses que apresentaram os melhores percentuais de satisfação foram setembro, agosto e outubro.
- O primeiro semestre apresenta uma média de satisfação total de 52,16%.
- Já no segundo semestre a média de satisfação total aumentou, chegando a 66,5%.
- O mês de setembro apresenta a maior média das notas 4,14 e o maior percentual de satisfação, 77%
- O mês de maio apresentou a menor média das notas 3,23 e o menor percentual de satisfação geral , 48%

## ANEXO II - APRESENTAÇÃO TABULAÇÃO E ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REABERTAS

O LEVANTAMENTO, TABULAÇÃO E ANÁLISE FORAM ELABORADOS EM ARQUIVO DO EXCELL E POSTERIORMENTE APRESENTADOS EM REUNIÕES INSTITUCIONAIS DA EQUIPE ASCOI.

**FONTE DOS DADOS:** PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE – CT

### REABERTURA DA MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2024



### QUANTITATIVO DAS REABERTURAS

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	33
FEVEREIRO	25
MARÇO	21
ABRIL	28
MAIO	28
JUNHO	26

TOTAL SEM 1 :161

MÊS	QUANTIDADE
JULHO	34
AGOSTO	28
SETEMBRO	28
OUTUBRO	37
NOVEMBRO	20
DEZEMBRO	17

TOTAL SEM 2: 164

TOTAL ANUAL: 325



## QUANTITATIVO DAS REABERTURAS

### POR PERÍODO:

#### Semestre 1

#### Semestre 2

- JANEIRO:33 JULHO: 34
- FEVEREIRO:25 AGOSTO: 28
- MARÇO: 21 SETEMBRO: 28
- ABRIL:28 OUTUBRO: 37
- MAIO:28 NOVEMBRO:20
- JUNHO:26 DEZEMBRO:17
- **TOTAL: 161 TOTAL: 164**



**TOTAL: 325**



De **4978**  
manifestações



**6,52%**

## PRINCIPAIS MOTIVOS DAS REABERTURAS

MOTIVOS	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
NÃO RESOLUTIVIDADE	41	38	79
INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA(EXPECTATIVA)	37	24	61
COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES	18	39	57
DEMORA DO PROCESSO	30	26	56
MESMA DEMANDA.NÃO COMPREENSÃO DA RESPOSTA	14	25	39
OUTRO ASSUNTO	9	3	12
INICIATIVA OUVIDORIA	6	3	9
NÃO ATENDIDA (FALTA DE MATERIALIDADE)	4	2	6
DEMANDA OUTROS ÓRGÃOS	2	3	5



## AS PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS REABERTURAS

ASSUNTOS	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
IPVA	40	16	56
ITCD	11	18	29
CADASTRO	17	38	55
RESSARCIMENTO/ RESTITUIÇÃO	11	13	24
DENÚNCIA	NÃO QUANTIFICADO	10	10
SELAGEM E CORREÇÃO DE NF	NÃO QUANTIFICADO	29	29
MERCADORIA EM TRÂNSITO	24	27	51



## AS PRINCIPAIS ÁREAS DAS REABERTURAS

ÁREA	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2	TOTAL
COATE	50	59	109
COFIT	30	57	87
COART	30	13	43
COTRI	11	4	15
COMFI	NÃO QUANTIFICADO	7	
ASCOI	NÃO QUANTIFICADO	16	
COGEF	NÃO QUANTIFICADO	7	



# QUANTITATIVO DAS REABERTURAS

MOTIVOS MAIS FREQUENTES:  
NÃO RESOLUBILIDADE E DEMORA DOS PROCESSOS



## NÃO RESOLUBILIDADE

### PROCESSOS MAIS FREQUENTES

CADASTRO

IPVA

ITCD

SELAGEM DE NOTAS FISCAIS

RETIFICAÇÃO/RESSARCIMENTO

MERCADORIA EM TRÂNSITO

- 1- SOLICITAÇÃO
- 2- RECLAMAÇÃO

## DEMORA DOS PROCESSOS

### PROCESSOS MAIS FREQUENTES

ITCD

RETIFICAÇÃO/ RESSARCIMENTO

CADASTRO

MERCADORIA EM TRÂNSITO

- 1- RECLAMAÇÃO
- 2- SOLICITAÇÃO

**“O que pode ser medido,  
pode ser melhorado”**

Peter Drucker



Notícias

Sefaz lança Manual da Ouvidoria

26/12/2024



*Documento é destinado ao público interno e busca explicar principais processos e canais*

A Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi) da Secretaria da Fazenda do Ceará (Sefaz-CE) lançou um manual para o público interno. O documento apresenta os principais processos e fluxos de atendimento; explica as modalidades de manifestação, além de informar sobre os prazos e canais de acesso aos serviços da área.

Conforme o coordenador da Ascoi, Jurandir Gurgel, o Manual integra o projeto de fortalecimento da Ouvidoria, funcionando como um guia no qual servidores, terceirizados e estagiários podem conhecer melhor sobre os tipos de manifestação (solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias) e como acontecem cada uma delas.

“A atividade de ouvidoria interna é acolhimento, escuta ativa, exercício de empatia e, sobretudo, um espaço de valorização do ser humano, à medida que se dispõe a tratar com ética e resolubilidade as questões técnicas e comportamentais apresentadas pelo público interno, com o mesmo zelo e seriedade que trata as demandas da sociedade”, ponderou o ouvidor Jurandir Gurgel.

Segundo a servidora da Ascoi, Socorro Sousa, todas as manifestações são registradas no portal Ceará Transparente, do Governo do Estado (<https://ceartransparente.ce.gov.br/>). “Dessa forma, são posteriormente destinadas e tratadas pelas equipes de cada ouvidoria dos órgãos competentes. O conteúdo do manual ilustrado foi elaborado pela Ascoi com base nos princípios da Linguagem Simples, com a colaboração da Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Planejamento (Codip)”, explicou a servidora.

“Com isso, tornamos possível que gestores, servidores e colaboradores conheçam melhor o funcionamento desse importante canal de diálogo interno e externo, podendo auxiliar na construção do ambiente de trabalho mais participativo, com maior segurança psicológica, impactando positivamente nos resultados de clima organizacional e de gestão”, destacou a servidora da Ascoi, Dulce Lucena.

Confira o Manual da Ouvidoria [aqui](#).

*\*Cássio Vasconcelos, sob supervisão da jornalista Hannah Freitas –*


*Texto / Thiago Medeiros*

*Diagramação*

<http://intranet.sefaz.ce.gov.br/2024/12/26/sefaz-lanca-manual-da-ouvidoria/>

# ANEXO IV

## PROJETO DE FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA




**PROJETO DE FORTALECIMENTO INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA DA SEFAZ-CE**  
Promovendo a Transparência e o Diálogo com a Sociedade

COORDENAÇÃO E REALIZAÇÃO:  
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA – ASCOI



### OBJETIVO GERAL

Assegurar uma maior efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria SEFAZ-CE, junto aos públicos interno e externo, por meio de um atendimento de qualidade e incentivo à participação social.



### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reestruturar e redesenhar os principais processos da Ouvidoria SEFAZ para agilizar o tratamento de manifestações.
- Ampliar os canais de divulgação e integração com o público interno e externo.
- Capacitar continuamente a equipe para o atendimento humanizado e qualificado.
- Divulgar amplamente a ouvidoria, aumentando a participação e a parceria das demais unidades da SEFAZ.
- Monitorar e avaliar continuamente o desempenho da ouvidoria SEFAZ, implementando melhorias com base em indicadores qualitativos e quantitativos.
- Fortalecer parcerias externas com a CGE e a Rede Nacional de Ouvidorias.



### AÇÕES E STATUS

#### 1. Diagnóstico Inicial

A) Levantamento da situação atual da ouvidoria: número de manifestações reabertas, análise mensal das manifestações, análise das etapas dos processos da ouvidoria, principais queixas dos servidores da ouvidoria e da gestão.  
STATUS: Realizada.

B) Identificação de gargalos e áreas prioritárias.  
STATUS: Em Realização.



### AÇÕES E STATUS

#### 2. Melhorias e Reestruturação dos Processos

A) Desenho e Padronização dos fluxos dos principais processos da Ouvidoria.  
STATUS: Realizada.

B) Elaboração do Documento dos Fluxos Lúdicos e Completos dos Processos.  
STATUS: Realizada.

C) Levantamento, mensuração e Análise Crítica das Reaberturas das manifestações de 2024.  
STATUS: Realizada.




### AÇÕES E STATUS

#### 2. Melhorias e Reestruturação dos Processos

D) Análise Crítica do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais.  
STATUS: Realizada.

E) Apresentação no Comitê de Integridade do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais.  
STATUS: Realizada.

F) Análise Crítica da pesquisa respondida pelos usuários da Ouvidoria Sefaz e registradas no Ceará Transparente – CT, conforme recomendação da CGE.  
STATUS: Realizada.



## AÇÕES E STATUS

### 2. Melhorias e Reestruturação dos Processos

D) Análise Crítica do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais  
STATUS: Realizada.

E) Apresentação no Comitê de Integridade do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais  
STATUS: Realizada.

F) Análise Crítica da pesquisa respondida pelos usuários da Ouvidoria Sefaz e registradas no Ceará Transparente – CT, conforme recomendação da CGE.  
STATUS: Realizada.



## AÇÕES E STATUS

### 2. Melhorias e Reestruturação dos Processos

D) Análise Crítica do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais  
STATUS: Realizada.

E) Apresentação no Comitê de Integridade do Relatório de Gestão do Desempenho das Ouvidorias Setoriais  
STATUS: Realizada.

F) Análise Crítica da pesquisa respondida pelos usuários da Ouvidoria Sefaz e registradas no Ceará Transparente – CT, conforme recomendação da CGE.  
STATUS: Realizada.



## AÇÕES E STATUS

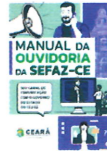
### 4. Melhorias e Reestruturação dos Processos

A) Elaboração do Manual da Ouvidoria SEFAZ, contendo principais orientações e os fluxos lúdicos das manifestações.  
STATUS: Realizada.

B) Divulgação do Manual da Ouvidoria SEFAZ junto ao público interno.  
STATUS: Realizada.

C) Elaboração da Cartilha da Ouvidoria SEFAZ junto ao público externo.  
STATUS: Em Realização: Fevereiro de 2025.

D) Divulgação da Cartilha da Ouvidoria SEFAZ junto ao público externo.  
STATUS: Não iniciada. Fevereiro de 2025.



## AÇÕES E STATUS

### 5. Divulgação e Sensibilização

A) Campanha interna para divulgar a ouvidoria por meio dos canais de comunicação da SEFAZ. Exemplo: Campanha "Ouvidoria Responde".  
STATUS: Não iniciada. Previsão: A partir de fevereiro/2025.

B) Elaboração do Projeto Acolher: Mulheres em Conexão e Aprovação junto à Secex- PGI, com o objetivo de fortalecer espaços de escuta ativa e de segurança psicológica para o público interno, especialmente em questões de assédios, violência e discriminação.  
STATUS: Realizada.

C) Implementação das Rodas de Conversas. Projeto Acolher: Mulheres em Conexão. Em parceria com a equipe da COSEF, Comissão de Ética e Recursos Humanos.  
STATUS: Não iniciada. Previsão: Fevereiro de 2025.

RODAS DE CONVERSAS



PROJETO ACOLHER MULHERES EM CONEXÃO

## AÇÕES E STATUS

### 6. Reconhecimento

A) Elaboração do Projeto RECONHECER para validar as respostas assertivas de qualidade por parte das unidades e os servidores que receberam elogios da sociedade (público externo) registrados no Ceará Transparente.  
STATUS: Realizada.

B) Implementação do Projeto RECONHECER.  
STATUS: Em Realização.  
Aguardando retorno do RH.



## AÇÕES E STATUS

### 7. Parcerias Externas

A) Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias.  
STATUS: Em realização.  
Autorizada. Providenciar em Janeiro de 2025.

B) Realizar Momento de Assinatura do Termo de Adesão no Comitê Executivo  
STATUS: Não iniciada.  
Previsão: Janeiro de 2025.



## RESULTADOS ESPERADOS

- Cumprimento de 100% de resposta às manifestações no prazo estabelecido pela CGE.
- Fortalecimento do apoio dos gestores nos processos da Ouvidoria, especialmente na qualidade das respostas e informações solicitadas.
- Clareza e compreensão da importância dos processos da Ouvidoria, tanto pelo público interno, como pelo público externo.
- Redução do número de processos de manifestações Reabertas.
- Elevação do índice de satisfação dos usuários.
- Melhor entendimento e maior adesão do público interno acerca da atividade da Ouvidoria.
- Maior satisfação da equipe Ascoi/Ouvidoria pelo reconhecimento do trabalho realizado
- Compartilhamento de ações de referência junto às demais ouvidorias do Estado.



CEARÁ TRANSPARENTE



001

## RECURSOS

As ações propostas não têm custos financeiros adicionais e serão realizadas pela equipe Ascoi/Ouvidoria, que para iniciativas pontuais poderá contar com as demais equipes da Sefaz, dentre estas: Cosel, Comissão de Ética e Ascom.



## MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

**A) Indicadores de Desempenho:**  
Por meio da análise comparativa do Relatório de Gestão de Desempenho das Ouvidorias Setoriais – Anual. ( Exercício em análise em relação aos anos anteriores)

**B) Índice de Satisfação:**  
Por meio das pesquisas junto aos públicos externo e interno.

**C) Qualidade das Respostas:**  
Pela avaliação mensal realizada pela CGE.



**EQUIPE RESPONSÁVEL: ASCOI**

**Coordenador/ Ouvidor:**

Jurandir Gurgel

**Equipe :**

Eliéuda, Socorro , Renata, Dulce.

