

# Relatório de Gestão de OUVIDORIA

2019



## **EXPEDIENTE**

### **Direção Superior:**

Fernanda Mara de Oliveira Macedo Carneiro Pacobahyba  
**Secretaria da Fazenda**

Liana Maria Machado de Sousa  
**Secretária Executiva da Receita**

Fabrício Gomes Santos  
**Secretário Executivo do Tesouro Estadual e de Metas Fiscais**

Sandra Maria Olimpio Machado  
**Secretária Executiva do Planejamento e Gestão**

Marcos Antonio Silva Saraiva  
**Assessor de Controle Interno e Ouvidoria**

### **Equipe Ouvidoria:**

Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues  
Elieuda Oliveira do Nascimento  
Renata Barros Campelo

## I – INTRODUÇÃO

A lei nº 13.460/2017 que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, definiu a Ouvidoria como facilitadora da relação entre sociedade e Estado.

Esta lei fortalece os princípios e diretrizes das atividades de Ouvidoria, enfatizando a prestação de contas a sociedade através de relatórios de gestão anual, o qual deverá expor a consolidação das demandas da população, com análise dos pontos recorrentes e providências adotada pela administração.

Diante do exposto, o presente relatório tem por objetivo atender às prerrogativas previstas no ato normativo, com vistas ao aprimoramento dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda aos seus usuários.

## II -PROVIDÊNCIAS QUANTO AS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

**Recomendação:** Para aqueles órgãos e entidades que possuem unidades descentralizadas, seja na Capital seja no interior do Estado, disponibilizar atendimento de Ouvidoria em todas as unidades que possuem atendimento ao público, e não somente na Sede, oferecendo a oportunidade do cidadão conhecer a Ouvidoria e registrar sua demanda, bem como divulgar os canais de acesso a Ouvidoria nos pontos de maior circulação de usuários.

**Providência:** A virtualização do atendimento ocorrido por meio do Sistema Ceará Transparente proporciona maior comodidade aos usuários, tornando desnecessária a implantação do atendimento de Ouvidoria nas diversas unidades da SEFAZ na Capital e no interior.

**Recomendação:** Aperfeiçoar o processo de tratamento e apuração das manifestações de Ouvidoria objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a satisfação do usuário que recorre a Ouvidoria, considerando que essas Ouvidorias não atingiram o índice 82% ( Meta institucional CGE) de satisfação dos cidadãos ou ainda tiveram alto índice de manifestações registradas como insatisfação com a resposta da instituição.

**Providência:** A insatisfação muitas vezes vai de encontro aos critérios normativos, os quais, muitas vezes são contrários aos anseios dos usuários.

**Recomendação:** Proceder com a inclusão no Ceará Transparente – CT dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotadas.

**Providência:** As manifestações respondidas de forma parcial são aquelas que demandam serviço de fiscalização na empresa. A Ouvidoria ao receber a manifestação efetua as consultas no sistema cadastro e encaminha a denúncia por meio de processo VIPROC para o setor responsável adotar as devidas providencias. Em seguida, é exposto no Sistema

Ceará Transparente a informação dos procedimentos e número do protocolo do processo. A manifestação será finalizada após a conclusão do serviço com a exposição dos resultados obtidos, obedecendo às determinações do Código Tributário Nacional quanto ao sigilo fiscal.

**Recomendação:** Para aqueles órgãos e entidades que possuem estrutura administrativa e atendimento ao público descentralizado, analisar a viabilidade de instituir sub-rede de Ouvidorias.

**Providência:** A virtualização do atendimento torna desnecessária a implementação de sub-redes de Ouvidorias na SEFAZ.

**Recomendação:** Intensificar a fiscalização nas empresas a partir das demandas apresentadas pelos cidadãos na Ouvidoria, bem como associar essas informações ao setor de inteligência da SEFAZ para realização de investigação, com o fito de combater a sonegação fiscal, em conformidade com a Norma de execução nº 5 de 12/09/2016, que prevê a possibilidade de utilização de outras fontes.

**Providência:** Independente dos registros realizados no Sistema Ceará Transparente, A SEFAZ já possui planejamento estratégico com foco no combate à sonegação fiscal. Mas as demandas registradas no Ceará Transparente que indicam ações de sonegação fiscal e, desde que apresentem comprovação da ilicitude, são encaminhadas para averiguações.

**Recomendação:** Implementar melhorias na ferramenta SANFIT, como forma de identificar e sanar os problemas decorrentes de erros nos cálculos de impostos que contribuem para os erros e atrasos dos processos referentes à selagem das notas fiscais, objetivando a celeridade nos processos de ressarcimento.

**Providência:** Foi lançada medida que permite ao contribuinte do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços corrigir dados de notas fiscais registradas no sistema SITRAM por meio de processos abertos no sistema SANFIT, objetivando a regularização das pendências de tais processos.

**Recomendação:** Analisar o regulamento da Campanha Sua Nota Vale Dinheiro no que concerne ao processamento das notas fiscais e repasse dos valores monetários de créditos atribuídos aos participantes da campanha, sendo motivo de muita insatisfação por parte dos usuários.

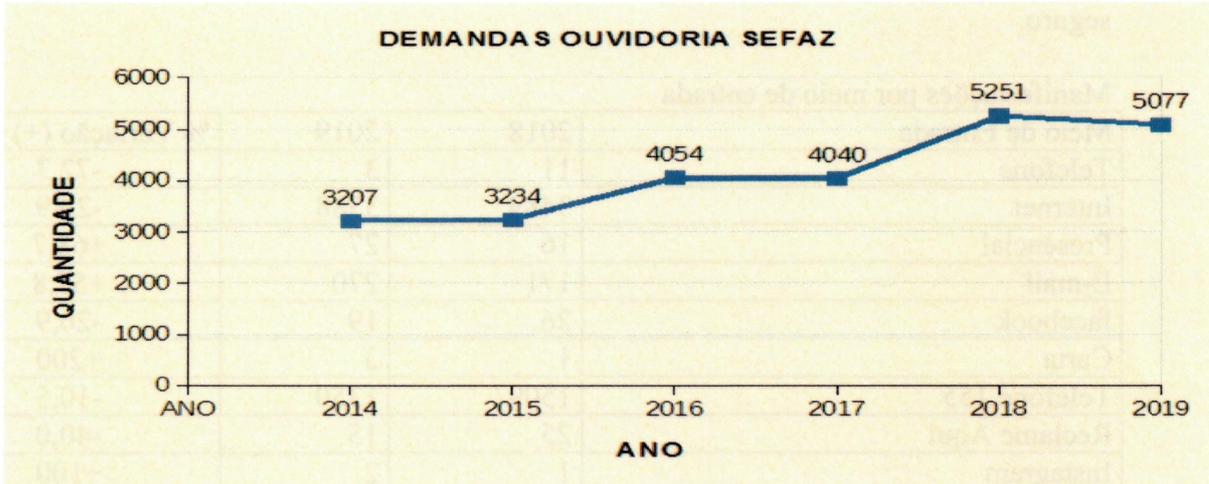
**Providência:** Foi publicado o Decreto 33.140/2019 que reformulou a Campanha Sua Nota Vale Dinheiro. A medida tomada pela administração da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará teve por objetivo a reestruturação do programa, com vista a torná-lo mais ágil, simples e transparente. A idéia é que o novo modelo a ser implementado seja totalmente eletrônico, dispensando o uso de papel e reduzindo o custo operacional. Não será mais necessária a digitação de documentos, bastando apenas a inclusão do CPF do participante Pessoa Física no ato da compra na nota.

### III - OUVIDORIA EM NÚMEROS

Total de Manifestações do período

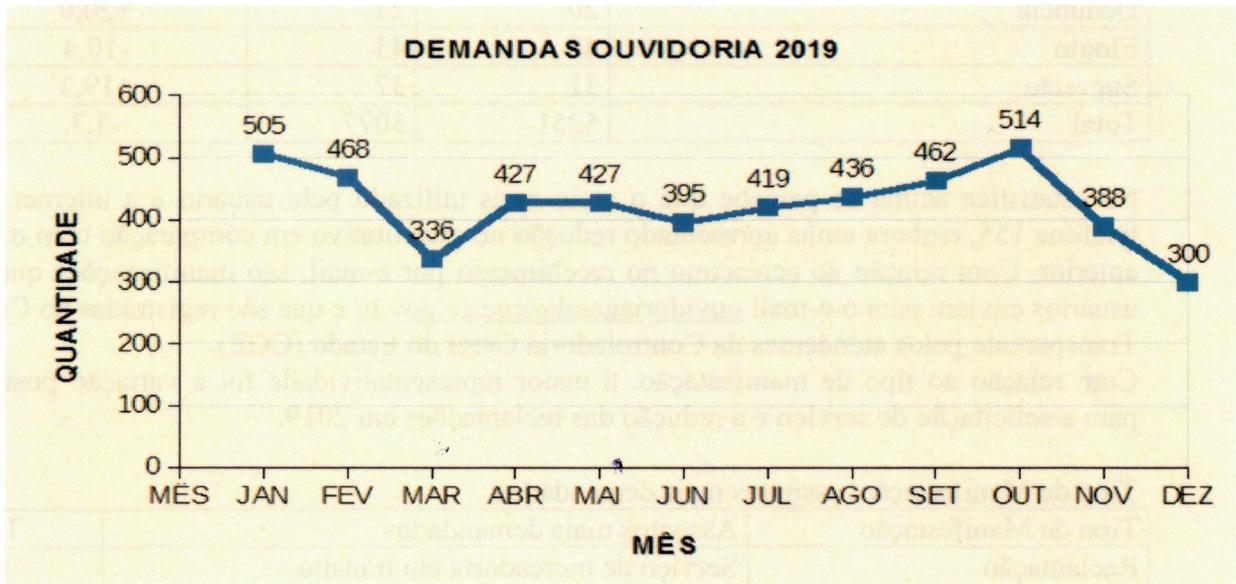
Anual

2014	2015	2016	2017	2018	2019
3207	3234	4054	4040	5251	5077



Mensal (2019)

JAN	FEV	MAR	ABR	MAR	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
505	468	336	427	427	395	419	436	462	514	388	300



Os dados acima demonstram redução no quantitativo de registros de manifestações em virtude das implementações ocorridas junto a Campanha Sua Nota Vale Dinheiro referente aos pagamentos dos créditos conforme adesão dos participantes e também à permissão para que o próprio contribuinte proceda com a correção das notas fiscais por meio do ambiente seguro.

#### Manifestações por meio de entrada

Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	11	3	-72,7
Internet	3489	3388	-2,89
Presencial	16	27	+68,7
E-mail	171	270	+57,8
facebook	26	19	-26,9
Carta	1	3	+200
Telefone 155	1509	1350	-10,5
Reclame Aqui	25	15	-40,0
Instagram	1	2	+100
Governo Itinerante	2	0	-100
Total	5251	5077	-3,3

#### Tipo de manifestações

Tipo de manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Reclamação	2823	2323	-17,7
Solicitação de Serviço	2329	2650	+13,7
Denúncia	20	24	+20,0
Elogio	48	43	-10,4
Sugestão	31	37	+19,3
Total	5251	5077	-3,3

Na estatística acima se percebe que o meio mais utilizado pelo usuário é a internet e o telefone 155, embora tenha apresentado redução no quantitativo em comparação com o ano anterior. Com relação ao acréscimo no recebimento por e-mail, são manifestações que os usuários enviam para o e-mail [ouvidoriageral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cge.ce.gov.br) e que são registradas no Ceará Transparente pelos atendentes da Controladoria Geral do Estado (CGE).

Com relação ao tipo de manifestação, a maior representatividade foi a variação positiva para a solicitação de serviço e a redução das reclamações em 2019.

#### Tipo de Manifestação/ assuntos mais demandados

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados	Total
Reclamação	Serviço de mercadoria em trânsito	624
	Tramitação de processos	491
	IPVA	223
	Insatisfação com os serviços prestados	218
	Campanha Sua Nota Vale Dinheiro	203
Solicitação de Serviços	Serviço de mercadoria em trânsito	778
	Serviço de fiscalização de empresas	777

	Tramitação de processos	327
	Legislação tributaria	129
	IPVA	128
Denúncia	Conduta inadequada de servidor/colaborador	11
	Insatisfação com o serviço prestado	5
	Assédio moral/sexual	2
Sugestão	Ambiente seguro de sistemas corporativos	12
	IPVA	6
	Orientações sobre prestação de serviço	5
	Serviço de mercadoria em trânsito	4
Elogio	Elogio ao servidor público/colaborador	29
	Elogio aos serviços prestados	14

#### Assuntos/ Sub-Assunto mais demandados

Assunto	Sub-Assunto	Total
Serviço de Mercadoria em trânsito	Serviço de correção de nota fiscal	871
	Serviço de selagem de nota fiscal	256
	Regularização da situação da mercadoria	191
	Mercadoria retida no posto	89
Tramitação de processos	Demora na análise	603
	Homologação de processo de restituição	185
	Homologação de processo de parecer tributário	23
	Homologação de processo de parecer jurídico	2
Serviço de Fiscalização de empresa	Sonegação fiscal	737
	Selo fiscal de controle da água mineral	40
IPVA	Solicitação de restituição	86
	Emissão do DAE de IPVA	85
	Regularização da situação do veículo	73
	Emissão de certidão	44
	Solicitação de isenção	29
	Solicitação baixa de pagamento	26
	Base de cálculo	9
	Informação sobre arrecadação	3
	Valores de tabela	2
Campanha Sua Nota Vale Dinheiro	Consulta de créditos e lotes do participante	122
	Informação sobre sistema automatizado	71
	Insatisfação com o programa	67
	Cadastro de participante	6
	Serviço de processamento e digitação	5
	Prazo de pagamento de créditos	5

A maior demanda recebida no Sistema Ceará Transparente se reporta ao serviço de mercadoria em trânsito com especial atenção os processos VIPRO/SANFIT de correção e selagem de notas, os quais impactam na liberação das mercadorias que ficam nas transportadoras, causando transtornos aos contribuintes pela mercadoria parada e pagamento de diárias a transportadora pela guarda da mesma.

Unidades/ Áreas mais demandadas

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2018/2019

Unidades	Total de Manifestações 2018	Total de Manifestações 2019
SECEX- PGI	-----	1
SECEX- TESOIRO	-----	2
ASCOM	379	88
ASCOI (Ouvidoria)	-----	346
ASJUR	0	3
CONAT	0	6
CSEP	0	4
COSEF	0	10
COPAF	0	10
SUA NOTA	613	166
ARINS	-----	109
CATRI	3147	-----
COTRI	-----	1487
COFIT	-----	809
COMFI	-----	43
COART	-----	400
COREX	995	-----
COAT	-----	1476
CAT	64	-----
COAFI	-----	28
COTIC	-----	9
COGEP	-----	18
CODIP	-----	41
COPAC	-----	2
COFIS	-----	9
COGEF	-----	10
TOTAL	5251	5077

O Decreto 33.091 de 31 de maio de 2019 alterou a estrutura organizacional da Secretaria da Fazenda, extinguindo algumas unidades e criando outras.

#### IV - INDICADORES DA OUVIDORIA

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

A meta desses indicadores no ano de 2019 foi de 90% para resolubilidade e 84% para satisfação do cidadão.

### Resolubilidade

Indicador de Resolubilidade (90%): Manifestações respondidas em até 15 dias ou respondidas com o prazo prorrogado entre 16 e 30 dias, na Plataforma Ceará Transparente.

Relatório de Resolubilidade	Quantidade	Índice
Total de manifestações finalizadas no prazo	5077	100%
Total de manifestações finalizadas fora do prazo	0	0
Total de manifestações pendentes no prazo	0	0
Total de manifestações pendentes fora do prazo	0	0
Total GERAL	5077	100%

Em 2019, as manifestações foram respondidas no prazo, mesmo havendo situações com respostas parciais para as demandas relacionadas às solicitações de fiscalizações de empresas.

### Índice de Satisfação

Indicador de Satisfação (84%): Pesquisa de Satisfação respondida pelo cidadão após o recebimento da resposta, onde é atribuída uma nota de 1 a 5 nas quatro perguntas do questionário. Para o nosso indicador, a medida dos resultados dessas perguntas deverá ser no mínimo 4,2, o que é equivalente a 84% dentro das faixas de notas 1 a 5.

Relatório de média por questão	
A. Qual sua satisfação como serviço de ouvidoria neste atendimento	3,91
B. Com o tempo de retorno da resposta	4,08
C. Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,21
D. Com a qualidade da resposta apresentada	3,63
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de ouvidoria era:	3,26
Agora você avalia que o serviço realizado pela ouvidoria foi	3,99
Total de pesquisas respondidas	426

O cálculo do indicador de satisfação considera as notas das perguntas A, B, C e D, aplicando a media simples, resultando no percentual de 79,15%. Este percentual indica que a meta de satisfação instituída pela Controladoria Geral do Estado (CGE) não foi alcançada. Embora haja satisfação com o tempo da resposta e o canal utilizado, a qualidade da resposta e a satisfação com o serviço não foram bem avaliadas. É possível que a grande demanda de processos, para um quadro reduzido de servidores por motivo de aposentadoria, tenha impactado na avaliação de satisfação dos usuários, pois a demora no tempo de homologação dos processos (CECON e SANFIT) foi a maior queixa exposta por meio das manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente. Muitas respostas abordaram o

atendimento dos processos por ordem cronológica de recebimento, além das devolutivas de processos indeferidos. A satisfação do usuário tem por base um atendimento com menor espaço de tempo, ou seja, imediato, apresentando eficácia e efetividade.

A expectativa do usuário quanto aos serviços de Ouvidoria apresentou percentual positivo de 22,39% ao fazermos a média entre a nota dos serviços realizados (3,99) e a quantidade de pesquisas respondidas (426).

## **V - ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS**

Implementações ocorridas em 2019 objetivando atender as demandas dos usuários dos serviços da SEFAZ.

- A Secretária da Fazenda criou em 02 de abril de 2019 o Conselho de Defesa do Contribuinte – CONDECON com o objetivo de simplificar o sistema tributário cearense e abrir um canal de diálogo com entidades representativas do setor produtivo e categorias profissional. O colegiado pretende aproximar o fisco da sociedade e debater idéias para desburocratizar a cobrança de impostos, melhorando o ambiente de negócios no Estado. São participantes do Conselho: a Federação das Associações do Comércio, Indústria, Serviços e Agropecuária do Ceará (FACIC); a Federação do Comércio do Estado do Ceará (FECOMÉRCIO); a Federação das Indústrias do Estado do Ceará (FIEC); a Federação da Agricultura e Pecuária do Estado do Ceará (FAEC); a Ordem dos Advogados do Brasil, seção do Ceará (OAB/CE); o Conselho Regional de Contabilidade do Ceará (CRC); o Sindicato das empresas de Transportes de Cargas e Logística do Estado do Ceará (SETCARCE); a Federação das Câmaras de Diretores Lojista do Ceará (FCDL); a Procuradoria Geral do Estado (PGE); a Associação dos Auditores Fiscais da Receita Estadual e dos Fiscais do Tesouro Estadual do Estado do Ceará (AUDITECE); o Sindicato dos Fazendários do Ceará (SINTAF) e o Conselho Regional de Economia do Estado do Ceará (CORECON).
- Projeto “SEFAZ DIALOGA” cujo objetivo foi promover maior interação entre Fisco estadual e a comunidade. A iniciativa buscou fortalecer a comunicação com os contribuintes e entidades representativas das categorias profissionais e do setor produtivo. O primeiro passo foi à criação do Conselho de Defesa do Contribuinte do Ceará (CONDECON)
- Publicação do decreto 33.140 de 04 de julho de 2019 que reformulou a Campanha Sua Nota Vale Dinheiro com objetivo de reestruturar o programa, tornando-o mais ágil, simples e transparente. A idéia é que o novo modelo seja totalmente eletrônico, dispensando o uso de papel e reduzindo o custo operacional.
- Abertura da inscrição estadual on-line. Disponibilidade de plataforma digital para as empresas no portal de serviços do Integrador Estadual (<http://abre.ai/portal-serviços>), administrado pela Junta Comercial do Ceará, reúne todos os órgãos de inscrição e licenciamento em um só local. Com o novo serviço não será mais necessário que os empreendedores se desloquem até uma unidade da SEFAZ para ingresso no Cadastro Geral da Fazenda – CGF.
- Autorregularização das microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) enquadradas no Simples Nacional que apresentarem inconsistências nos lançamentos tributários.

- Extinção da taxa de retificação da escrituração fiscal digital – EFD.
- Automatização do serviço de renovação do cadastro das locadoras de veículo, dispensando o deslocamento para o pedido formal na unidade da SEFAZ.
- Convênio de cooperação técnica para o compartilhamento de informações e operações entre SEFAZ e DETRAN. A decisão possibilitou que servidores do DETRAN possam emitir documentos de arrecadação referentes a débitos de IPVA e dar baixa em restrições dos veículos. Assim, tudo será resolvido em um mesmo local, sem necessidade de comparecer a SEFAZ para solucionar pendências.
- Foi disponibilizado ao contribuinte corrigir dados de notas fiscais registradas no sistema SITRAM, por meio de processos abertos no SANFIT. A decisão estimula a regularização das pendências.

## **VI - BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA**

As manifestações classificadas como solicitação de serviço de fiscalização de empresas que apresentam materialidade são respondidas de forma parcial, informando ao manifestante o processo VIPROC que fora encaminhado para averiguação do setor responsável. Após a conclusão do serviço, o processo retorna para a Ouvidoria disponibilizar a resposta final no sistema Ceará Transparente com o resultado da ação fiscal, obedecendo ao sigilo fiscal. Convém salientar que muitas vezes o cidadão denuncia empresas cujo regime é Microempreendedor Individual, o qual está desobrigada a emissão de documento fiscal, além das denúncias desacompanhadas da materialidade que fundamenta a denúncia, conforme disposto no Decreto 31.591 de 24 de setembro de 2014. Embora existam processos que ainda não foram concluídos, apresentamos os seguintes resultados gerados a partir da participação cidadã ao denunciarem as empresas por sonegação fiscal.

RESULTADO	TOTAL
Regularização da inscrição no Cadastro Geral da Fazenda	17
Empresas colocadas em edital por não funcionamento no endereço de cadastro para posterior baixa de ofício	13
Autuação por irregularidades fiscais motivadas por sonegação fiscal	13
Inclusão de empresas no monitoramento fiscal	5
Regularização das pendências fiscais relacionadas ao modulo fiscal, atividade econômica e demais sistemas da SEFAZ.	32

## **VII - COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIA**

Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)  
 Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)  
 Oficina para Construção de Relatórios (EGP)  
 Curso de Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir (EGP)  
 XIII Encontro Estadual de Controle Interno (CGE)  
 Participação nas reuniões do CONDECON  
 Curso Amana Key

## **VIII - BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

Atividades desenvolvidas pela Ouvidoria com o objetivo de aproximação com as demais unidades, objetivando a prática da empatia entre as atividades desenvolvidas:

- Em 2019 foi aprovado o Decreto nº 33.091 de 31 de maio de 2019 que regulamentou alteração na estrutura organizacional da Secretaria da Fazenda, o qual criou uma Assessoria com atividades de controle interno e Ouvidoria. A nova coordenação deu início ao serviço de visitas as Unidades da SEFAZ objetivando esclarecer sobre os serviços da Ouvidoria da SEFAZ e expondo a sistemática de atendimento do Sistema Ceará Transparente.
- No decorrer do ano foram efetuadas reuniões da ASCOI (Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria) com as demais coordenadorias para redefinir os encaminhamentos das solicitações de fiscalização de empresas destinadas as unidades de execução.
- Foi definido como meta institucional da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI) o monitoramento das implementações de ações corretivas de impacto para os assuntos com maior número de registros de reclamações no Sistema Ceará Transparente, com especial atenção os processos SANFIT, Sua Nota Vale Dinheiro e processos destinados a CECON.
- Controle das manifestações de solicitação de fiscalização de empresa e cobrança dos resultados dos processos VIPRO que foram encaminhados para fiscalização.

## **IX - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em 2019 o serviço de atendimento de Ouvidoria passou por mudanças advindas por meio do Decreto 33.091 de 31 de maio, o qual alterou a estrutura organizacional da SEFAZ, conduzindo a gerencia do serviço para a Assessoria de Controle Interno.

A nova gestão de imediato procedeu com ações proativas focadas no maior índice de registros do Sistema Ceará Transparente, além de visitas as unidades de atendimento da SEFAZ com objetivo de apresentar e divulgar as medidas de controle interno para melhorar o desempenho e desenvolvimento das ações internas e externas relacionadas às demandas da sociedade. Dessa forma, o serviço de Ouvidoria foi projetado de forma positiva, com especial atenção dada pela administração da SEFAZ.

## **X - SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES**

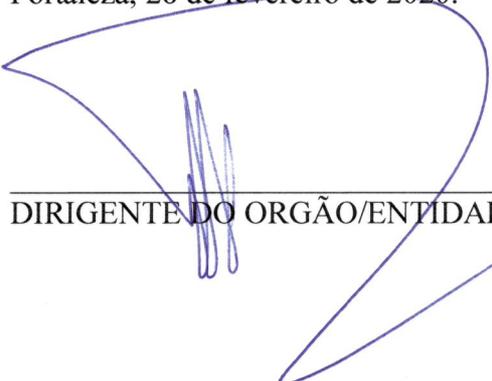
- Virtualização dos processos de fiscalização de empresa por meio do sistema VIPRO, permitindo o acompanhamento on-line dos prazos.
- Participação da ouvidoria nos eventos de lançamento de produtos novos destinados ao público.
- Extinção do atendimento telefônico nas unidades de execução, disponibilizando atendimento virtual com meio de agendamento para otimizar os serviços de atendimento.

- Indicar servidor em cada unidade de atendimento para responder aos e-mails dos usuários.

## **XI - PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE**

Estou de acordo com as informações prestadas pela Ouvidoria Setorial e recomendo as áreas, juntamente com a Ouvidoria, desenvolverem esclarecimentos e divulgação das inovações disponibilizadas aos usuários.

Fortaleza, 28 de fevereiro de 2020.

  
\_\_\_\_\_  
DIRIGENTE DO ÓRGÃO/ENTIDADE

  
**Marcos Antonio Silva Saraiva**  
Coordenador da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria  
ASCOI - SEFAZ / CEARÁ