



**A SUA
VOZ É
A NOSSA
FORÇA**



Relatório de Gestão de
Ouvidoria

Período 01/01/2017 a 31/12/2017



EXPEDIENTE

DIREÇÃO SUPERIOR

Carlos Mauro Benevides Filho
Secretário da Fazenda

João Marcos maia
Secretário Adjunto

Marcus Augusto Vasconcelos Coelho
Secretário Executivo

Ouvidora: Márcia Morais Ximenes Mendes

Equipe Ouvidoria:

Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues
Elieuda Oliveira do Nascimento



1. INTRODUÇÃO

Segundo Paulo Freire é pelo diálogo que se estabelece o entendimento mútuo entre os homens. Nesta perspectiva é possível afirmar que a Ouvidoria tem o poder de transformar as manifestações recebidas em diálogo, visto a missão de ouvir atentamente o cidadão e dar a ele uma resposta efetiva, acatando o constitucional princípio da eficiência do serviço público e valorizando a cidadania.

O presente relatório tem por objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará do ano de 2017, atendendo o que determina o Decreto nº 30.474/2011, o qual estabelece em seu artigo 8º o encaminhamento do relatório das ouvidorias setoriais para a Controladoria Geral do Estado – CGE.

As informações demonstram o interesse da administração da Secretaria da Fazenda na transparência das ações, focando a missão institucional de “captar e gerir os recursos financeiros para o desenvolvimento sustentável do Estado e promover a cidadania fiscal”.

As demandas recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria – SOU serviram de base para análise do perfil da prestação dos serviços efetuados pelo fisco, expressos nos aspectos qualitativos e quantitativos, levando em consideração as sugestões e recomendações que poderão subsidiar o planejamento estratégico das ações do governo para atender aos anseios da sociedade.

2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO SEMESTRE ANTERIOR

Recomendação 1 - 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.

A recomendação para descentralizar o serviço de atendimento de Ouvidoria será implementada com a perspectiva de aprovação do contrato de financiamento BID/SEFAZ – PROFISCO II.

Recomendação 5 - Aperfeiçoar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria e 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 de 80% de satisfação dos cidadãos.

Para melhorar a qualidade das respostas das manifestações é necessário capacitar os agentes envolvidos nos serviços. Ação que está aguardando aprovação e contrato de financiamento do BID/SEFAZ.



Recomendação 22- 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.

A operacionalização dos serviços de fiscalização é anual e obedece aos critérios de desenvolvimento da arrecadação e do setor econômico do Estado, levando em consideração o que determina a Norma de Execução nº05/2016, anexa. Dessa forma o planejamento as ações de fiscalização independe dos registros das manifestações de solicitações de serviço no Sistema de Ouvidoria – SOU relacionadas às denúncias de sonegação fiscal.

O atendimento para a demanda de sonegação fiscal do Sistema de Ouvidoria segue a sistemática do serviço e vai depender da complexidade da situação da fiscalização abordada na manifestação, a qual poderá envolver a fiscalização no transitó, fiscalização das empresas de grande porte e monitoramento das empresas de pequeno e médio porte.

Recomendação 23- Implementar melhorias na ferramenta SANFIT, como forma de identificar e sanar os problemas que contribuem para o atraso dos processos decorrentes de erros na selagem das notas fiscais, tornando o processo mais célere.

Para dar celeridade aos processos de erro de selagem foram implementadas as seguintes medidas:

- 1) Ampliação da equipe de trabalho.
- 2) Realização de um mutirão de trabalho para finalização dos processos de 2016, com metas predefinidas de alcance na resolução dos processos. Tal equipe atendeu exclusivamente os casos de processos pendentes de 2016, para que estes fossem finalizados.
- 3) Criação de uma comissão para análise dos fatores que levaram às alterações de notas fiscais e correção dos erros de cálculos no sistema. Essa comissão tem como objetivo resolver os problemas críticos e evitar futuras demandas de alterações de notas fiscais, assim, as solicitações tendem a se reduzir.
- 4) Implantação do Sistema VIPRO, ferramenta de automação dos processos de solicitação de serviço.

Recomendação 31- Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria – SOU dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, com indicação dos procedimentos adotados.

Não é possível determinar prazo para a resposta complementar, pois o serviço demanda tempo e dependendo da averiguação, o fiscal poderá solicitar prorrogação da ação fiscal. (Decreto 24569/97, artigo 821). O controle dos processos de sonegação fiscal é efetuado por meio do sistema VIPROC.



As manifestações do Sistema de Ouvidoria – SOU do tipo solicitações de serviço relacionadas à sonegação fiscal são atendidas da seguinte forma: Após receber a manifestação efetua-se consulta no sistema cadastro da SEFAZ para identificar os dados de cadastro da empresa denunciada, bem como o setor responsável pela fiscalização. Em seguida constitui-se processo cadastrado no Sistema VIPROC o qual é enviado para averiguações da fiscalização. Em seguida é informado ao interessado o protocolo do processo VIPROC referente à solicitação de fiscalização e esclarece que o resultado da ação fiscal será exposto posteriormente no quadro de resposta complementar do protocolo SOU. Quando o processo retorna, o resultado da ação fiscal é registrada no campo “RESPOSTA COMPLEMENTAR” do protocolo SOU para conhecimento do interessado.

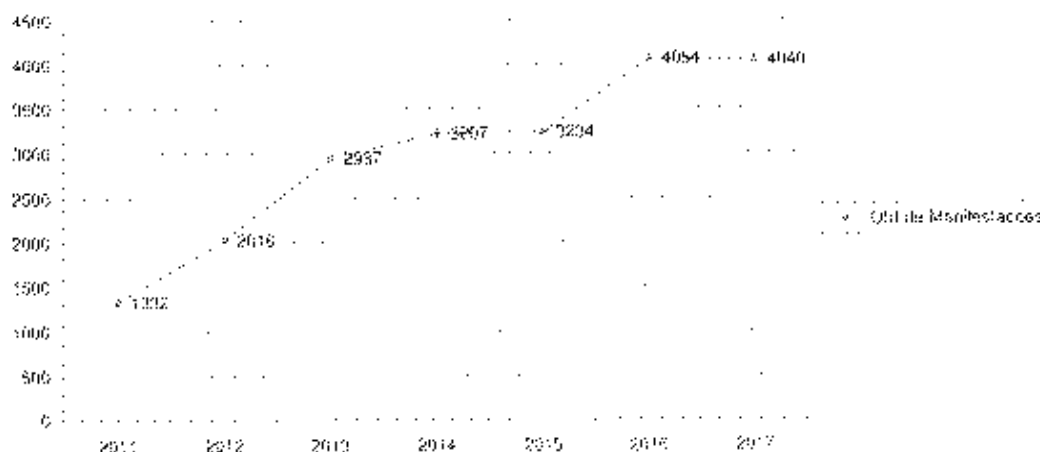
3- ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

3.1- Ouvidoria em números

3.1.1-Total de manifestações do Período

Manifestações por ano

2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1332	2016	2937	3207	3234	4054	4040

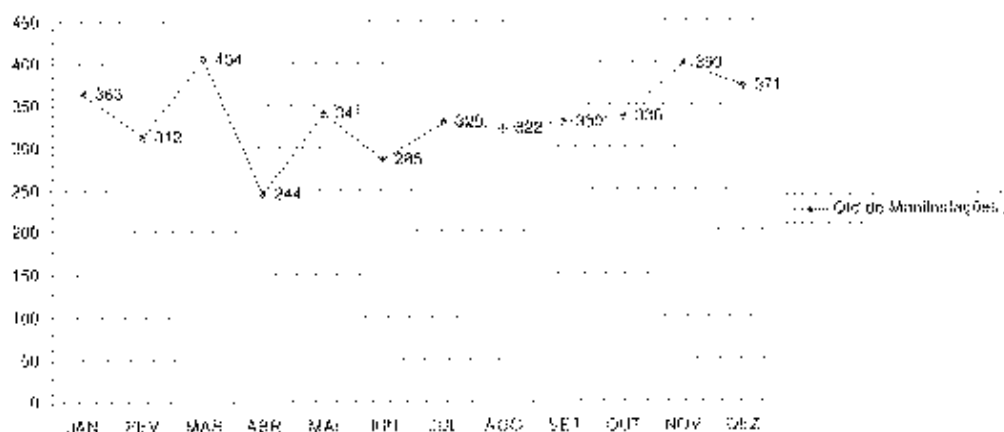


O Sistema de Ouvidoria – SOU é um recurso bastante utilizado pela sociedade tendo em vista o acesso à interatividade entre serviço público e sociedade.



Manifestação Mensal – 2017

JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
363	312	404	244	341	285	329	322	330	336	399	371



Em 2017 a quantidade de registros de manifestações no Sistema de Ouvidoria apresentou uma oscilação conforme a demanda dos serviços e implantação de ações de correções.

3.1.2- Manifestações por Meio de Entrada

Meio de Entrada	2016	2017	%Variação(+)(-)
Telefone	1103	972	-11,87%
Internet	2838	2841	+0,10%
Presencial	7	22	+214,28%
Redes Sociais	0	0	0
E-mail	68	163	+139,70%
Carta	9	8	-11,11%
Facebook	0	25	+2500%
Reclame Aqui	0	7	+700%
Governo Itinerante	0	2	+200%
Outros	29	0	-2900%
Total	4054	4040	-0,34%

O acesso virtual é o meio mais demandado em virtude da comodidade de tempo e agilidade de retorno das manifestações.



3.1.3- Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	2016	2017	%Variação(+)(-)
Reclamação	2153	1954	-9,24%
Solicitação de serviço	1657	1902	+14,78%
Denúncia	39	13	-66,66%
Elogio	53	80	+50,94
Sugestão	29	26	-10,34%
Crítica	123	65	-47,15
Total	4054	4040	-0,34%

As manifestações classificadas como solicitação de serviço apresentou maior índice de registro por incluir toda a atividade referente a tributos disponibilizados aos públicos.

3.1.4 - Tipo de Manifestação/Assunto

Tipo de Manifestação	Assuntos mais demandados das manifestações	Total
Reclamação	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	603
	Erro de Selagem de Notas Fiscais	436
	IPVA	186
	Tramitação de Processo SPU	155
	Insatisfação com o atendimento/Serviço	87
	Selagem de Nota Fiscal	68
Solicitação de Serviço	Sonegação Fiscal	491
	Erro na Selagem de Notas Fiscais	456
	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	178
	Tramitação de Processo SPU	167
	IPVA	74
	Selo Fiscal Controle de água Mineral	69
Denúncia	Conduta Inadequada de Servidor	5
	Propina	2
	Assédio Moral	1
	Desvio de Função	1
	Não Cumprimento de Horário	1
Crítica	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	24
	Erro na Selagem de Notas Fiscais	10
	IPVA	5
	Sistemas Institucionais	5
Sugestão	Programa Sua Nota Vale Dinheiro	5
	IPVA	3
	Modulo Fiscal Eletrônico	3
	Ambiente Seguro de Sistema (SEFAZ)	2
Elogio	Elogio a Servidor Público/Colaborador	68
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	9
	Elogio ao Dirigente/Secretario do Órgão	5
	Elogio ao Governador do Estado	1



No quadro estatístico acima se percebe que o Programa Sua Nota Vale Dinheiro, IPVA, Erro na Selagem de Notas Fiscais e Tramitação de Processos SPU foram os assuntos com maior índice de reincidência de registros nos diversos tipos de classificação.

3.1.5- Programa de Governo 7 Ceará

Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática

O Eixo Governamental Ceará da Gestão Democrática busca o crescimento constante, equilíbrio financeiro, fiscal e orçamentário com foco na redução das desigualdades com serviços públicos planejados e geridos de forma eficiente, eficaz e efetiva e as atenções voltadas às necessidades dos cidadãos, referenciadas na transparência e equilíbrio fiscal.

TEMA I – Gestão e Manutenção

Reclamação - 879 registros

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	603
Tramitação de processo	155
Insatisfação com o atendimento/serviço	87
Manifestações incompletas	28
Greve de servidores	3
Aposentadoria, pensão	1
Concurso público	1
Desconto na folha de pagamento	1

Solicitação de Serviço – 448 registros

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	178
Tramitação de processo	167
Legislação tributária	51
Manifestação incompleta	52

Denúncia – 10 registros

Conduta inadequada de servidor	5
Propina	2
Assédio Moral	1
Conduta ética	1
Desvio de função	1

Sugestão – 8 registros

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	5
Legislação tributária	2
Insatisfação com o atendimento/ serviço	1

**Elogio – 82 registros**

Elogio a servidor publico/colaborador	65
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	9
Elogio ao dirigente / Secretário do órgão	5
Manifestação incompleta	2
Elogio ao Governador do Estado	1

Critica – 30 registros

Programa Sua Nota Vale Dinheiro	24
Manifestação incompleta	3
Legislação tributaria	2
Processo de exoneração	1

TEMA II – Gestão Fiscal e Financeira**Reclamação – 804 registros**

Erro de selagem	436
ipva	186
Selagem de nota fiscal	68
Cadastro de empresa	35
Sonegação fiscal	35
Sistemas institucionais	26
Ambiente seguro de sistemas (SEFAZ)	18

Solicitação de Serviço – 1189 registros

Sonegação fiscal	491
Erro de selagem	456
IPVA	74
Selo fiscal de controle	69
Selagem de nota	50
Cadastro de empresa	32
Ambiente seguro de sistemas (SEFAZ)	17

Sugestão – 12 registros

IPVA	3
PAF/ECF	3
Ambiente seguro de sistemas (SEFAZ)	2
Sistemas institucionais	2
Call Center (Estrutura e funcionamento)	2

Critica – 18 registros

Erro de selagem	10
IPVA	5
Ambiente seguro de sistemas (SEFAZ)	1
Selagem de nota fiscal	1
DAE (Documento de Arrecadação Estadual)	1

**TEMA III – Modernização da Gestão****Reclamação - 70 registros**

Mercadoria retida pela SEFAZ	24
Restituição de imposto	18
Nota fiscal eletrônica	14
Emissão de nota fiscal	8
Iserção de imposto	6

Solicitação de Serviço – 116 registros

Emissão de nota fiscal	48
Fiscalização na execução dos serviços	26
Nota fiscal eletrônica	23
Nota fiscal avulsa	11
Procedimentos e orientações para solicitação de informação	6
Fiscalização de transporte intermunicipal	2

3.1.6- Unidades/ áreas mais demandadas do órgão

Quantitativo de Manifestações por Unidade 2016/2017

Unidades	Total de Manifestações 2016	Total de Manifestações 2017	%Variação(+)(-)
Sua Nota Vale Dinheiro	1267	822	-35,12%
ASCOM	490	455	-7,14%
COREX	794	802	+1,00%
CATRI	1291	1856	+43,76%
CAT	120	61	-49,16%

A Coordenadoria Administrativa Tributária – CATRI foi o setor com maior número de registros por abranger atividades diversas como trânsito de mercadoria, processos tributários, gestão de sistemas e legislação tributária.



| RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

Unidades	Quantitativo de Manifestação por Tipo/Área
Campanha Sua Nota Vale Dinheiro	Reclamação: 612 Solicitação de Serviço: 178 Denúncia: 0 Crítica: 24 Sugestão: 6 Elogio: 2
ASCOM	Reclamação: 126 Solicitação de Serviço: 308 Denúncia: 1 Crítica: 7 Sugestão: 3 Elogio: 10
COREX	Reclamação: 214 Solicitação de Serviço: 526 Denúncia: 4 Crítica: 6 Sugestão: 4 Elogio: 48
CATRI	Reclamação: 964 Solicitação de Serviço: 852 Denúncia: 0 Crítica: 25 Sugestão: 7 Elogio: 8
CAT	Reclamação: 28 Solicitação de Serviço: 23 Denúncia: 1 Crítica: 1 Sugestão: 4 Elogio: 4

A Coordenadoria Administrativa Tributária foi a área mais demandada em 2017 por concentrar as atividades de fiscalização no trânsito de mercadoria, com especial atenção os serviços de análise dos processos de selagem e correção de selo que ficou concentrado num seleto grupo de servidores com autorização prevista por meio de portaria para execução de tais atividades.



3.1.7- Manifestações por Município

Município	Quantidade de Manifestações
Fortaleza	1520
Não Informado	840
Juazeiro do Norte	244
Tiangua	146
Sobral	130
Caucaia	57
Crato	57
São Paulo	44
Maracanau	37
Iguatu	35

As regiões mais demandadas foram Capital e Cariri em virtude da concentração do comércio e maior quantidade de empresas nessas localidades.

3.2- Resolubilidade das manifestações

O prazo das manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº 30.474/2011. Entendem-se como manifestações atendidas no prazo aquelas respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado.

Quadro de Resolubilidade por Situação

Situação	Quantidade de Manifestações em 2016	Quantidade de Manifestações em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	4045	4040
Manifestações Respondidas fora do prazo	9	zero
Manifestações em apuração no prazo (não concluídas)	zero	zero
Manifestações em apuração fora do prazo (não concluídas)	zero	zero
Total	4054	4040

Em 2017 as 4040 manifestações foram todas respondidas no prazo determinado no Decreto nº30.474/2011, demonstrando o interesse da Ouvidoria em prestar um bom serviço aos usuários.

3.2.1- Tempo Médio de Resposta

Tempo Médio de Resposta 2016	04 dias
Tempo Médio de Resposta 2017	03 dias



O tempo médio de resposta em 2017 foi de 03 dias e 06:21:15. A Ouvidoria da SEFAZ procurou responder ao cidadão no menor espaço de tempo possível, sempre buscando atender dentro do limite da legalidade.

Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no prazo	99,78%	100%
Manifestações Respondidas fora do prazo	0,22%	0%

Em 2017 foi bastante intenso o esforço da Ouvidoria da SEFAZ para atingir um percentual de 100% de respostas dentro do prazo determinado pelo Decreto 30.474/2011.

3.3- Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

Pesquisa de Satisfação

Perguntas	Resultados	Índices
1- Quanto ao Conhecimento da Ouvidoria	Infornes Publicitários: 18 Internet: 321 Outros: 117 Ouvidoria Setoriais: 45 Outros:	TOTAL: 501
2- Presteza no atendimento	Excelente: 233 Ótimo: 96 Bom: 68 Regular: 36 Insuficiente: 68	79,24%
3- Qualidade da Informação Repassada	Excelente: 208 Ótimo: 86 Bom: 55 Regular: 42 Insuficiente: 110	69,66%
4- Recomendações da Ouvidoria para Outras Pessoas	Sim: 418 Não: 83	83,43%
Índice/ Média (Perguntas 2, 3, 4)	Total	77,44%

Em 2017 o percentual de 77,44% foi superior ao percentual de 2016 que foi de 74,00%. A justificativa foi o maior empenho da Ouvidoria da SEFAZ em monitorar as respostas das unidades de atendimento da SEFAZ. Salientamos que em virtude da meta geral ter sido instituída em torno de 77%, é oportuno afirmar que a Ouvidoria da SEFAZ atingiu a meta em 2017.



4- PROVIDENCIAS QUANTO AS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES DO PERIODO

Ações implementadas pelo Programa Sua Nota Vale Dinheiro

1- A disponibilidade do cadastro de doador de documentos fiscais eletrônicos:

A Secretaria da Fazenda, no intuito de facilitar o processo de doação de documentos fiscais eletrônicos, gerados a partir do CPF da pessoa física para Entidades Sem Fins Lucrativos, disponibiliza o "Cadastro de Doador", através da opção Sua Nota Vale Dinheiro / Sistema Automatizado/ Cadastro de Doador, que será utilizado exclusivamente por pessoas físicas ainda não participantes da Campanha, e terá por finalidade destinar os seus documentos fiscais eletrônicos para uma Entidade Sem Fins Lucrativos do seu interesse e acompanhar eletronicamente o seu respectivo processamento. Os créditos (bônus) originários dos documentos fiscais eletrônicos processados serão lançados no identificador da Entidade Sem Fins Lucrativos indicada pelo Doador.

Todas as instruções referentes ao "Cadastro de Doador" estão disponíveis no site da Secretaria da Fazenda na opção Sua Nota Vale Dinheiro / Sistema Automatizado / Sobre. Salientamos ainda que já constam 114 (cento e quatorze) participantes cadastrados como doadores exclusivos de documentos fiscais eletrônicos no site do Programa, sendo que a maioria deles optaram por indicar permanentemente as entidades objeto da recepção dos documentos fiscais gerados a partir dos seus CPF's

2 - Saneamento e atualização dos postos credenciados onde se localizam as urnas receptoras dos documentos fiscais depositados pelos milhares de participantes da campanha sua nota vale dinheiro;

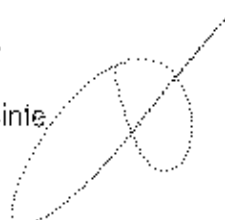
Ações de melhorias no sistemas informatizados

Em 2017 muitos serviços foram automatizados. A virtualização oferece ao contribuinte uma maior comodidade em suas solicitações e a possibilidade de dar entrada em qualquer processo sem ter que se deslocar às unidades da SEFAZ.

Os serviços on-line foram disponibilizados por meio dos sistemas VIPRO e SANFIT.

MODULOS ICMS

- Consulta Fiscal
- Solicitação de Regime Especial - Termo de Acordo
- Ressarcimento Carga Líquida - Atacadista
- Ressarcimento Carga Líquida - Autopeças
- Restituição ICMS - Pessoa Física
- Restituição ICMS - PJ Contribuintes
- Exclusão de Culpabilidade
- Restituição ICMS - PJ Não Contribuinte
- Certificado de Não Similaridade





MODULOS IPVA

- Consulta Fiscal
- Isenção IPVA Táxi
- Isenção IPVA Ônibus
- Isenção IPVA Cooperativa
- Isenção IPVA Locadoras
- Isenção IPVA Portador de Necessidade Especial
- Dispensa por Roubo, Furto ou Sinistro
- Leilão
- Não Incidência – Imunidade/ Outros

MODULOS ITCD

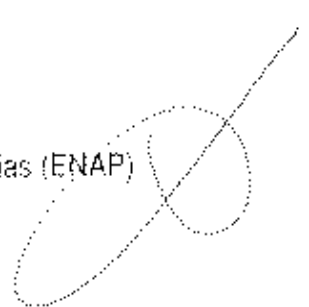
- Consulta Fiscal
- Pedido de Cálculo – ITCD Doação
- Pedido de Calculo – ITCD Causa Mortis
- Dispensa de Multa e Juros
- Reavaliação
- 2º Reavaliação
- Restituição

OUTROS MODULOS

- Processos de Combate ao Crime – CEPAF/Ministério Público
- Credenciamento Fabricantes Módulos Fiscais
- Credenciamento Software Houses Módulos Fiscais
- Credenciamento Revendedores Módulos Fiscais
- Credenciamento Transportadoras
- Credenciamento Gráficas Selo Fiscal de Controle de Água
- Restituição Bancos, ICMS, IPVA, ITCD, TAXAS
- Alteração de Notas
- Selagem de Notas

5- COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

Reuniões sistemáticas do Comitê Executivo (SEFAZ)
Avaliação do Plano Estratégico 2017 (SEFAZ)
Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE)
Dia do Ouvidor (CGE)
Oficina para Construção de Relatórios (EGP)
Fórum Regulação e Cidadania (ARCE)
Programa de Capacitação Continuada (TCE/CE)
II Encontro de Ouvidorias (TCE/CE)
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (ENAP)
Detecção de Casos de Fraude e Corrupção (EGP)
Seminário de Controle Interno (CGE)





6- AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS

Em 2017 alguns sistemas da SEFAZ passaram por mudanças, ou melhor, modernizações que de mandaram parceria por parte dessa Ouvidoria com as unidades de negócio.

A Ouvidoria diante das manifestações de reclamações da implantação dos sistemas: Modulo Fiscal Eletrônico- MFE, Sistema de Automação de Fiscalização no Transito – SANFIT e Nota Fiscal Eletrônica – NFE , realizou levantamentos das principais reclamações e juntamente com a área de negócios buscava soluções junto a Assessoria de Desenvolvimento Institucional – ADINS especificamente modulando o processo de negócio da respectiva área, bem como informando aos usuários no site da SEFAZ alterações efetivadas, buscando a melhoria da interação com o contribuinte.

7- ATUAÇÃO JUNTO A GESTÃO DO ORGÃO/ENTIDADE

Membro nas reuniões do Comitê Executivo Secretaria da Fazenda.

Membros do Comitê Setorial de Acesso a Informação.

Divulga juntamente com a Comissão Setorial de Ética Pública e Corregedoria o funcionamento do sistema de ética da SEFAZ nas Unidades Regionais.

Patrocinadora do projeto de automação de processos internos.

8- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finalizamos este Relatório expressando nossa convicção de que, apesar das mudanças, ou seja, melhorias realizadas em nossos sistemas tributários, a Ouvidoria cumpriu da melhor forma possível a missão da qual foi incumbida: um elo entre a SEFAZ e a Sociedade no acolhimento de suas manifestações e com muito respeito buscando responde-los no menor tempo senão vejamos o resultado apresentado inicialmente nesse Relatório:

Tempo médio de atendimento em 2016 – 4 dias

Tempo médio de atendimento em 2017- 3d e 6:21:15

Manifestações respondidas no prazo em 2016 - 99,78%

Manifestações respondidas no prazo em 2017 – 100,00%

Os indicadores nos remetem aos esforços que a Ouvidoria vem anualmente buscando valorizar as manifestações recebidas em prol do aperfeiçoamento de nossos processos.

As dificuldades são expostas quando da extração de tais respostas das áreas de negócios da SEFAZ e que pouco a pouco a cultura de Ouvidoria vai permeando a Instituição e todos se completam na missão Institucional.

Assim, concluímos que o ano de 2017 foi mais de aprendizado possibilitando-nos traçar algumas metas para 2018 em busca da melhoria do processo de Ouvidoria junto ao Programa de Meritocracia da SEFAZ.



9- SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Apresentar a Assessoria de Desenvolvimento Institucional - ADINS o levantamento das principais reclamações dos processos estratégicos com o objetivo de melhorar o referido processo incorporando a percepção dos usuários, com foco na transparência.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

OUVIDORA SETORIAL

PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO ORGÃO/ ENTIDADE

De acordo com as informações prestadas pela Ouvidoria Setorial e acato as sugestões ora apresentadas. Recomendo as áreas à parceria com a Ouvidoria para conjuntamente desenvolverem os esclarecimentos e divulgação nas ocorrências de inovação/mudança dos serviços disponibilizados aos usuários.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2018.

DIRIGENTE DO ORGÃO/ENTIDADE