



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

II REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS - 19/04/2023



**ASSESSORIA DE
CONTROLE INTERNO E
OUVIDORIA - ASCOI**

**“ATENDIMENTO POR
VIDEOCONFERÊNCIA”**

ROTEIRO DA APRESENTAÇÃO

- **Vínculo entre Planejamento Estratégico e Ouvidoria;**
- **Breve Histórico;**
- **Cadastro do Agendamento por videoconferência;**
- **Recebimento do Agendamento pela Ouvidoria Sefaz;**
- **Registro da Manifestação no Ceará Transparente;**
- **Resposta ao Cidadão;**
- **Videoconferência em números;**
- **Papel Principal da Ouvidoria.**



VÍNCULO ENTRE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E OUVIDORIA



BREVE HISTÓRICO

- **Ouvidoria Sefaz disponibilizava os seguintes meios de atendimento:**
 - **Plataforma Ceará Transparente;**
 - **E-mail;**
 - **Telefone; e**
 - **Presencialmente.**
- **Em setembro de 2022, houve a primeira reunião entre a Ouvidoria Sefaz com a Coordenadoria de Atendimento e Execução - COATE.**
- **Como resultado, a Ouvidoria Sefaz passou a fazer parte do Sistema de Atendimento Virtual da COATE, por meio do qual é possível efetivar o agendamento da videoconferência.**
- **A nova modalidade de atendimento foi disponibilizada a partir de novembro de 2022.**

CADASTRO DO AGENDAMENTO POR VIDEOCONFERÊNCIA

PORTAL DO GOVERNO | AMBIENTE SEGURO | MAIS SITES

BR US ES A A- A+ ↻

SEFAZ



SECRETARIA DA FAZENDA
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

OUVIDORIA ESTADUAL

Do que você precisa?

CEARÁ TRANSPARENTE

ACESSO À INFORMAÇÃO

INSTITUCIONAL

COMUNICADOS

SERVIÇOS

TRANSPARÊNCIA

LEGISLAÇÃO

4/17/2023, Segunda-Feira



SERVIÇOS MAIS UTILIZADOS



PAGAMENTOS DE IMPOSTOS E TAXAS



CERTIDÕES E CERTIFICADOS



CONSULTAS PÚBLICAS



SISTEMAS



TODOS OS SERVIÇOS



DOWNLOADS

Serviços > Mais Utilizados

AGENDAMENTO ONLINE (ATENDIMENTO PRESENCIAL / VIDEOCONFERÊNCIA)

AMBIENTE SEGURO

CF-E - CUPOM FISCAL ELETRÔNICO

CONHECIMENTO DE TRANSPORTE ELETRÔNICO

GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Agendamento

Secretaria da Fazenda - CE

Informações do Agendamento

Local OUIDORIA

Data

Informações Pessoais

Nome Completo

Telefone

Mensagem

Denúncias

Elogio

Reclamações

Solicitação

Sugestões

CPF

Email

Não sou um robô



REALIZAR AGENDAMENTO

CANCELAR

RECEBIMENTO DO AGENDAMENTO PELA OUVIDORIA



Comunicação de agendamento enviada para o e-mail corporativo do servidor da Ouvidoria



OUVIDORIA



Consulta ao Sistema Astra onde é possível obter mais detalhes do assunto



Ouvidoria toma conhecimento do assunto da videoconferência e procura resolver a demanda previamente.

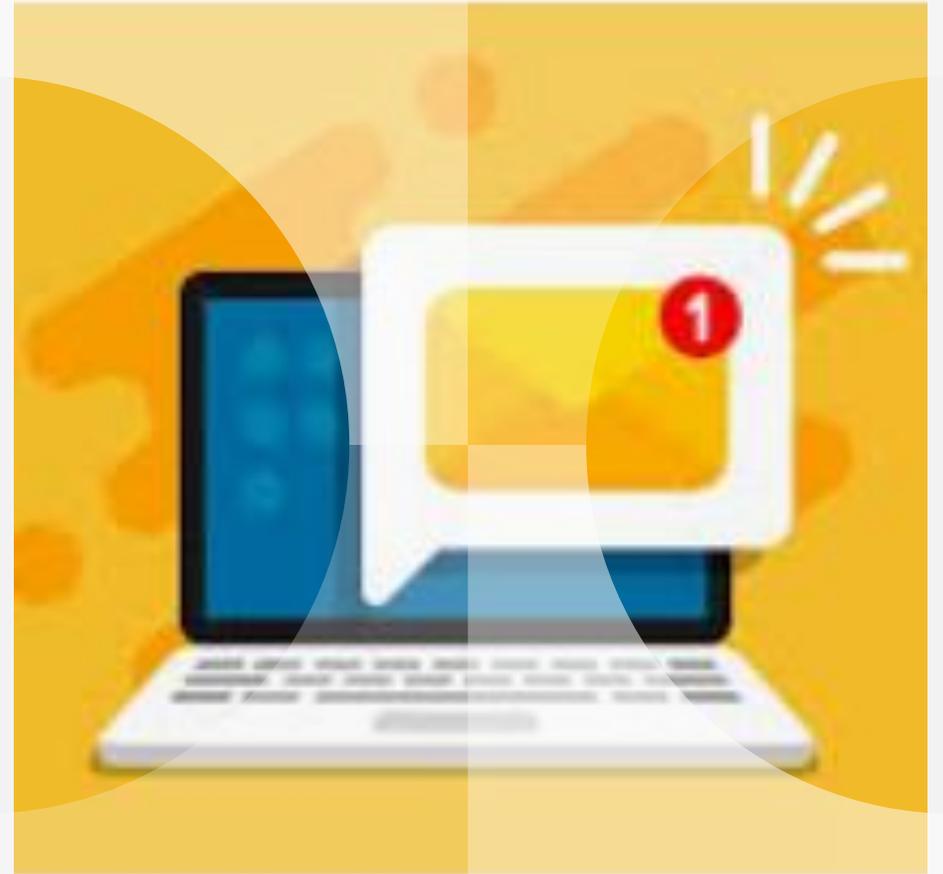
REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

Registro no Ceará Transparente da manifestação após conclusão do atendimento por videoconferência.



RESPOSTA AO CIDADÃO

- **Ouvidoria envia e-mail para o cidadão informando o protocolo do atendimento e o passo a passo para acompanhamento da manifestação na Plataforma Ceará Transparente.**
- **Caso o interessado cancele o atendimento por videoconferência, será comunicado que sua demanda foi registrada no Ceará Transparente, estando disponível para consulta.**



VIDEOCONFERÊNCIA EM NÚMEROS

**48 ATENDIMENTOS (NOV/2022 A
ABR/2023)**

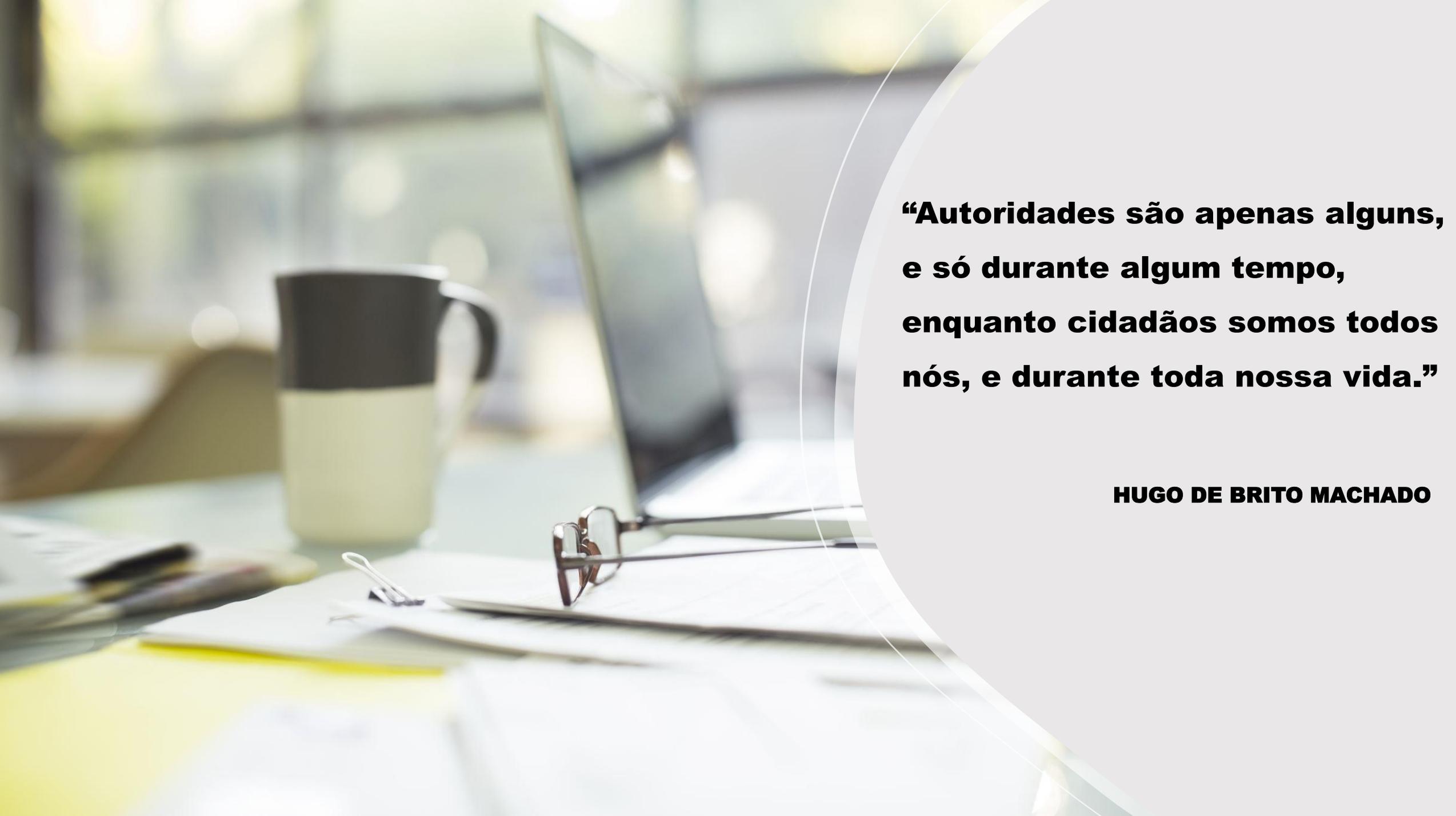
ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS:

- **ITCD**
- **IPVA**
- **MERCADORIA RETIDA**
- **EMISSÃO DE NOTA FISCAL**





CONTRIBUIR com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria.

A blurred office desk with a laptop, a mug, and papers. The background is out of focus, showing a window with light coming through. The foreground shows a desk with a laptop, a mug, and some papers. The text is overlaid on a white circular shape on the right side of the image.

**“Autoridades são apenas alguns,
e só durante algum tempo,
enquanto cidadãos somos todos
nós, e durante toda nossa vida.”**

HUGO DE BRITO MACHADO



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

MUITO OBRIGADO!

**ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO
E OUVIDORIA - ASCOI**