



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA



VI REUNIÃO DA REDE DE OUVIDORIAS

13 de dezembro de 2023



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA



OUVIDORIA SEFAZ

**DPA - DEFINIÇÃO DE
PROCEDIMENTO
ADOTADO**

ROTEIRO DA APRESENTAÇÃO

- ❖ **Fundamentação legal;**
- ❖ **Histórico sobre a criação da DPA;**
- ❖ **Aplicação prática;**
- ❖ **Monitoramento das DPA'S;**
- ❖ **Case de sucesso.**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CUIDAR
DAS PESSOAS,
AVANÇAR
O CEARÁ.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

❖ **Decreto nº 33.485/2020 - regulamentou o Sistema Estadual de Ouvidoria do poder executivo estadual.**

“Art.16. Todo órgão, entidade e demais prestadores de serviços públicos devem contar com uma Ouvidoria, a 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;”



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- ❖ Competência prevista em decretos anteriores e ratificada no atual Decreto 35.765/2023:

“Art. 10. Compete à Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria:

XVIII. Contribuir com o planejamento e a gestão do órgão a partir dos dados coletados das manifestações de ouvidoria, das audiências e consultas públicas;”

- ❖ Portaria 414/2022 - instituiu a sistemática de aferição de controles internos da gestão no âmbito da Sefaz/Ce:

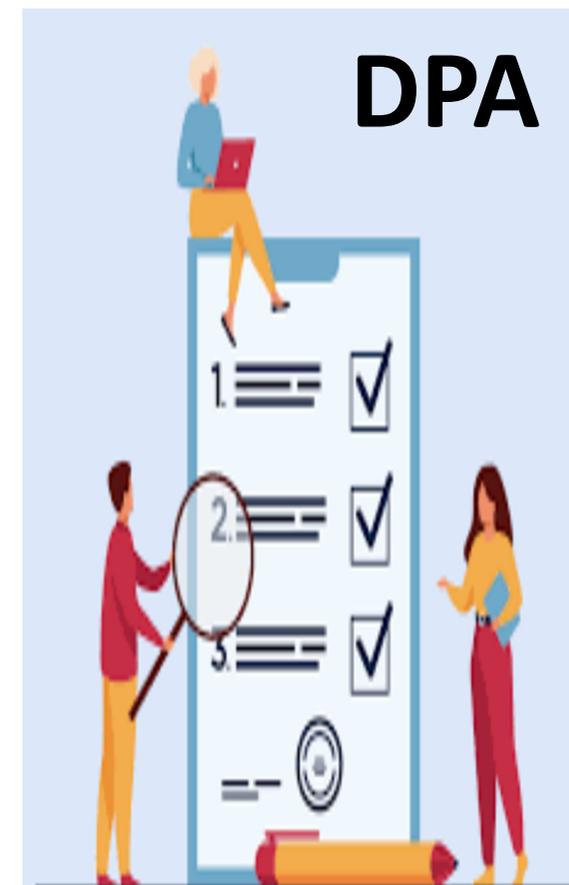
“Art. 6º. São documentos de controle interno utilizados no âmbito da sistemática de aferição:

*II- Recomendação de controle interno – documento expedido pela ASCOI, ratificado pelo Secretário Executivo da área correspondente ou pelo titular da pasta quando se dirigir a todas as coordenações e áreas da SEFAZ, tendo como foco apresentar **definições de procedimentos a serem adotados**, a fim de cumprir dispositivos legais, atendimento a recomendações de órgãos de controle externo, ou mitigação de riscos de controles internos da gestão identificados;”*



DPA - HISTÓRICO SOBRE A CRIAÇÃO

- ❖ A melhor prática de atividade de Ouvidoria está em interagir com o público, transformando as demandas recebidas em melhorias dos serviços prestados;
- ❖ A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda vislumbrou a ideia de criação da **DPA** (Definição de Procedimento Adotado), embasada no **inciso XIII do art. do Decreto 33.485/2020**;
- ❖ Para tornar o procedimento operacional institucionalizado, foi editada a **Instrução Normativa nº 52/2023** que regulamentou o documento **Definição de Procedimento Adotado (DPA)**, advinda das manifestações registradas na Ouvidoria da SEFAZ nos termos do **inciso XIII do art. 16 do Decreto 33.485/2020**.



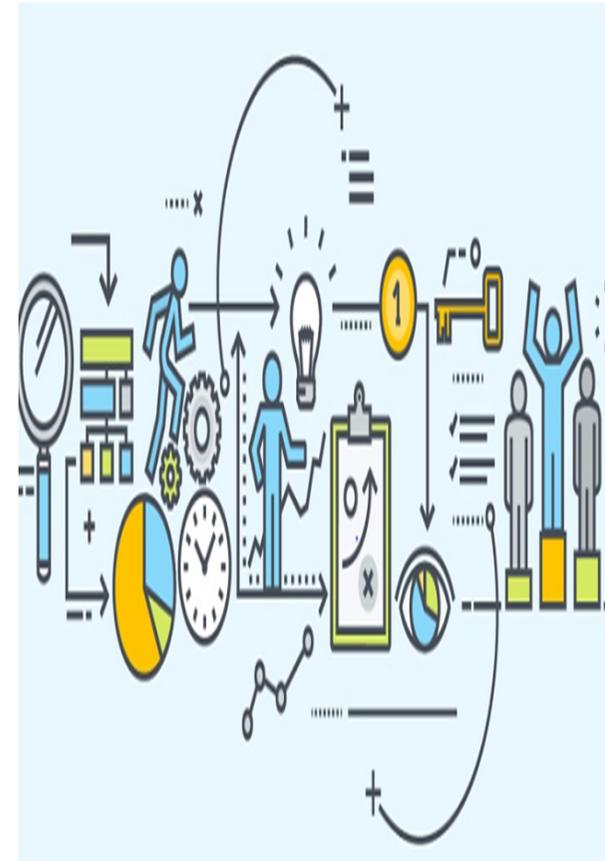
APLICAÇÃO PRÁTICA

❖ DPA 01/2023 - COPAC

- ✓ Criação de campo específico no sistema SIAFE contendo a chave de acesso das notas fiscais eletrônicas correspondentes às operações interestaduais, de modo a permitir a conferência do pagamento do ICMS devido. Como resultado da medida sugerida, estarão disponíveis para consulta e análise crítica os documentos fiscais cadastrados no sistema SITRAM, que representam fatia considerável da arrecadação estadual. Tal recomendação tem como objetivo precípua aperfeiçoar o sistema de pagamento pelos órgãos públicos junto aos fornecedores do Estado do Ceará.

❖ DPA 02/2023 – COART/COFIT

- ✓ Integração do sistema SITRAM com o sistema SIAFE, de modo a disponibilizar as notas fiscais eletrônicas correspondentes às operações interestaduais, a fim de que se possa consultar a chave de acesso dos respectivos documentos fiscais, para aperfeiçoar o sistema de pagamento junto aos fornecedores do Estado do Ceará.



MONITORAMENTO DAS DPA's

PROTOCOLO	RECOMENDAÇÃO	RESULTADO
CT: 6199779 DPA: 01 PROCESSO: 00525180/2023 DESTINO: COPAC	Criação de campo específico no sistema SIAFE contendo a chave de acesso das notas fiscais eletrônicas correspondentes as operações interestaduais, de modo a permitir a conferência do pagamento do ICMS devido. Como resultado da medida sugerida, estarão disponíveis para consulta e análise crítica dos documentos fiscais cadastrados no sistema SITRAM, que representam fatia considerável da arrecadação estadual. Tal recomendação tem como objetivo precípua aperfeiçoar o sistema de pagamento junto aos fornecedores do Estado do Ceará.	Efetuada bloqueio no sistema de pagamento do fornecedor OBS: em monitoramento
CT:6199779 DPA: 02 PROCESSO: 00526381/2023 DESTINO:COART/COFIT	Integração do sistema SITRAM com o sistema SIAFE, de modo a disponibilizar as notas fiscais eletrônicas correspondentes as operações interestaduais, a fim de que se possa consultar a chave de acesso dos respectivos documentos fiscais, para aperfeiçoar o sistema de pagamento junto aos fornecedores do Estado do Ceará	OBS: Em monitoramento



MONITORAMENTO DAS DPA's

❖ 2022 – 15 DPA's

- 9 atendidas

❖ 2023 – 6 DPA's

- 4 atendidas e 2 em monitoramento



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CUIDAR
DAS PESSOAS,
AVANÇAR
O CEARÁ.

CASE DE SUCESSO

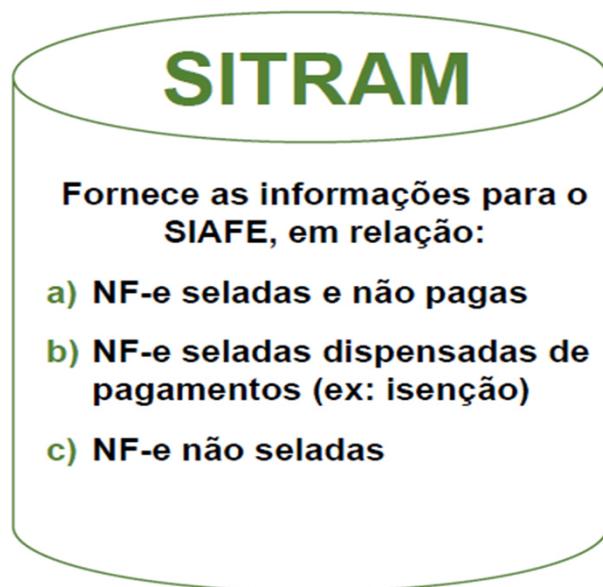
❖ SIAFE –SITRAM

- Conexão entre os sistemas por sugestão da Ouvidoria

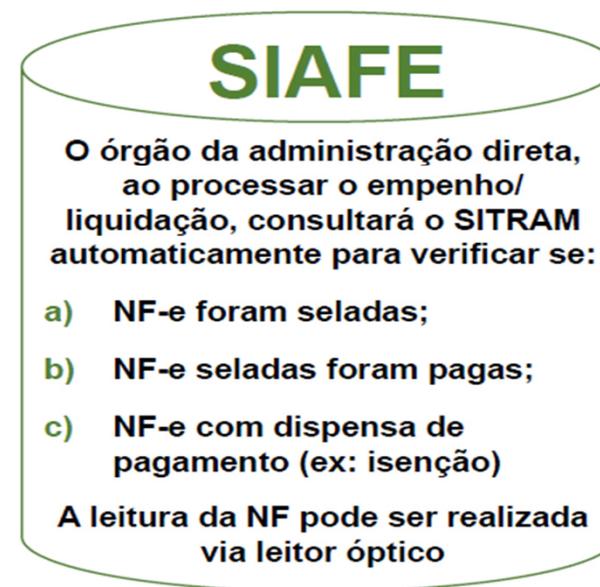
➤ DPA's 01 e 02/2023



INTEGRAÇÃO SIAFI/SITRAM



SITRAM: Sistema de Trânsito de Mercadorias



SIAFE: Sistema Integrado de Planejamento e Administração Financeira do Estado do Ceará

**MUITO
OBRIGADO!**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA