



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

67º Fórum Permanente de Controle Interno

Riscos e Controles: Ferramentas Essenciais
para a Gestão Moderna

SECRETARIA DA FAZENDA

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E
OVIDORIA (ASCOI)

Thiago Alves Paiva (coordenador)



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CUIDAR
DAS PESSOAS,
AVANÇAR
O CEARÁ.

Fundamentos da Ação Governamental: Marco Legal



ENFIM, 2023...



LEI COMPLEMENTAR Nº309, de 11 de julho de 2023.

REGULAMENTA OS §§ 1.º, 2.º E 3.º DO ART. 190-A DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO CEARÁ, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, ESTABELECE COMPETÊNCIAS E VALORES DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO, E DISPÕE SOBRE O REGIME JURÍDICO DA CARREIRA DE AUDITOR DE CONTROLE INTERNO.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO CEARÁ. Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei Complementar dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, sobre a competência e os valores da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, bem como sobre o regime jurídico da Carreira de Auditor de Controle Interno do Estado, nos termos dos §§ 1.º, 2.º e 3.º do art. 190-A da Constituição do Estado do Ceará.

Art. 2.º Para fins desta Lei Complementar, considera-se:

I – Controles internos da gestão: conjunto de regras, procedimentos, diretrizes, protocolos, rotinas de sistemas informatizados, conferências e trâmites de documentos e informações, entre outros, operacionalizado de forma integrada, destinado a mitigar os riscos, cumprir as finalidades estabelecidas nas leis e nos regulamentos e fornecer segurança razoável de que os objetivos organizacionais serão alcançados;

II – Sistema de Controle Interno: conjunto de órgãos, funções e atividades, no âmbito do Poder Executivo, coordenado por um órgão central, orientado para o funcionamento eficaz dos controles internos, referenciado no modelo de Três Linhas;

III – Modelo de Três Linhas: modelo de gerenciamento de sistema de controle interno, aplicável a todas as organizações, sejam de natureza pública ou privada, com vistas a ajudar as organizações a identificar estruturas e processos que melhor auxiliam no atingimento dos objetivos e facilitam uma forte governança e o gerenciamento de riscos;

IV – Órgão Central do Sistema de Controle Interno: órgão da estrutura organizacional do Poder Executivo responsável por coordenar e supervisionar as atividades do seu Sistema de Controle Interno, exercer os controles essenciais, avaliar a eficiência e eficácia dos demais controles existentes, realizar auditorias internas governamentais e inspeções para cumprir a função constitucional de fiscalização;

V – Unidade Setorial de Controle Interno: instância estabelecida na estrutura organizacional dos órgãos e das entidades do Poder Executivo para apoio, monitoramento e realização de análise crítica dos níveis de riscos e da efetividade das medidas de tratamento e controle implementados, bem como demais competências estabelecidas em regulamento específico;

VI – Unidade de Auditoria Interna: unidade responsável pela prestação de serviços independentes e objetivos de avaliação e de consultoria, desenvolvidos para adicionar valor e melhorar as operações da organização, bem como reunir as prerrogativas de gerenciamento e de operacionalização da atividade de auditoria interna governamental no âmbito de um órgão ou de uma entidade da Administração Pública Estadual;

VII – Auditoria Interna Governamental: atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, estruturada para agregar valor aos órgãos e às entidades do Poder Executivo e aprimorar as suas operações, auxiliando-os na consecução de seus objetivos, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a eficácia dos processos de governança, gerenciamento de riscos, incluindo controles internos da gestão;



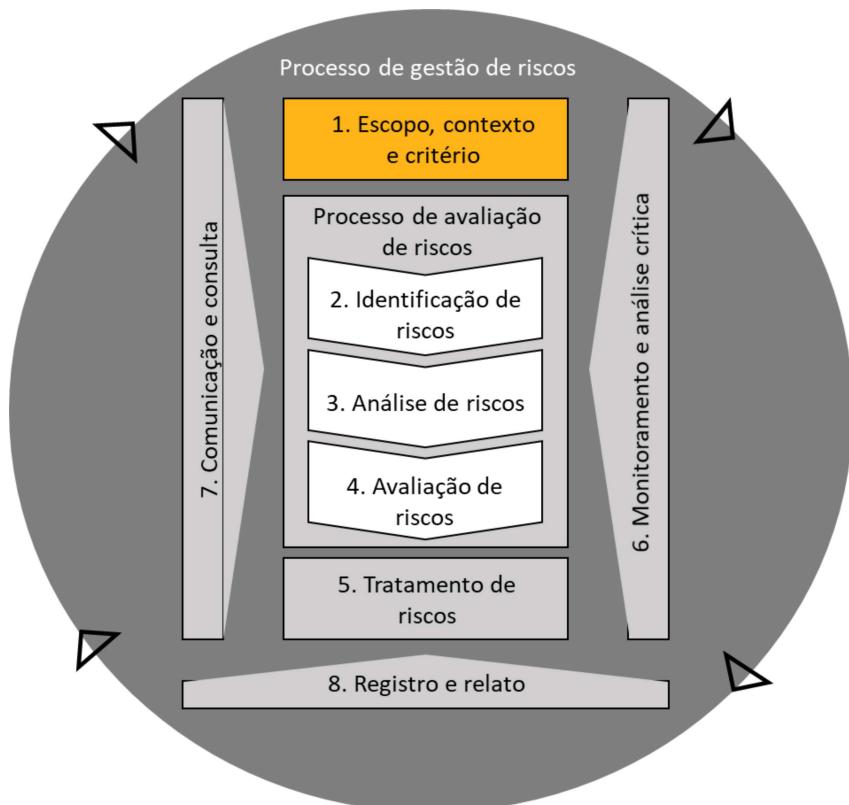
MODELO DAS TRÊS LINHAS



* Inspirado no modelo elaborado pelo *The Institute of Internal Auditors*



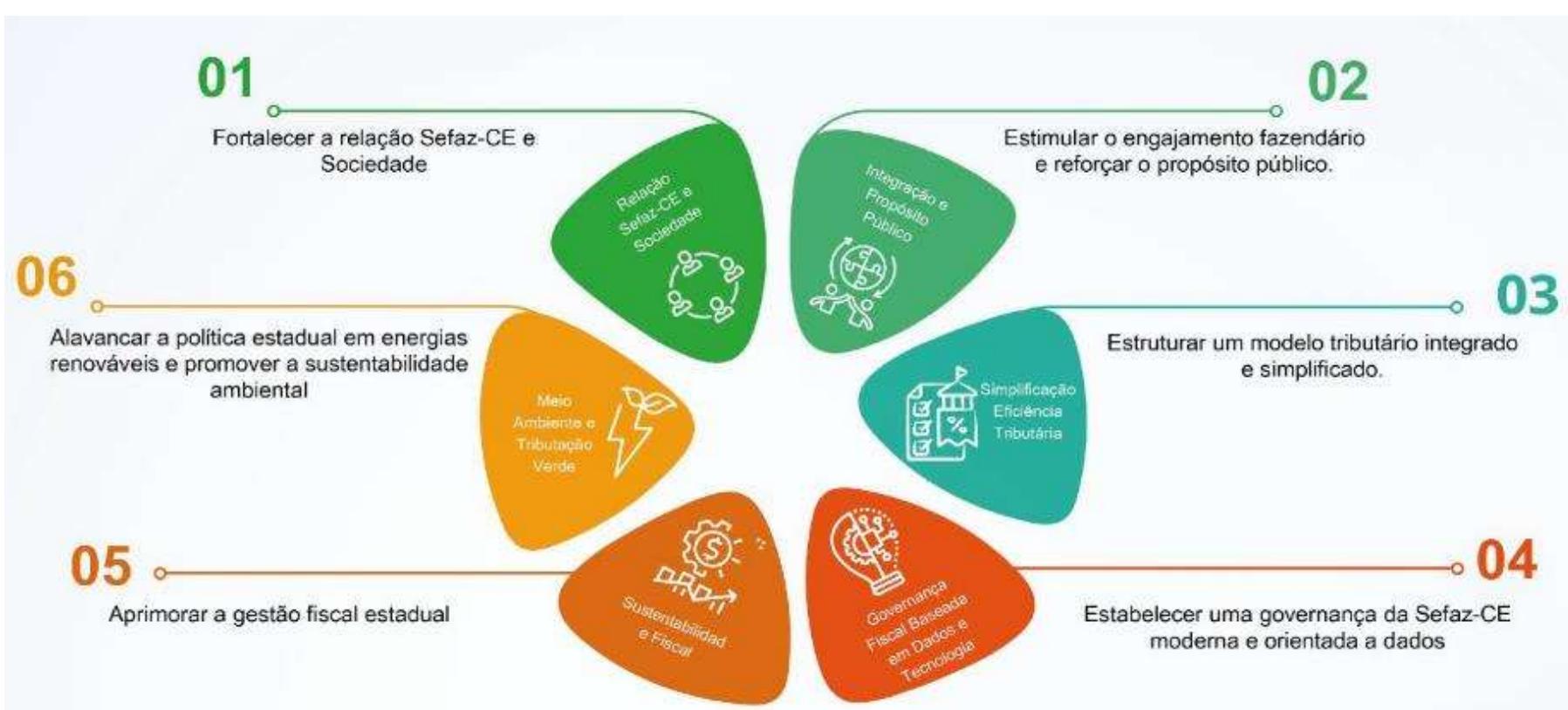
APLICAÇÃO DO MODELO



- AUDITORIA CGE Nº 190001.01.02.02.0004.122: "Planejar, Executar, Acompanhar e Avaliar ações de fiscalização";
- APLICAÇÃO INTERNA METODOLOGIA DE GESTÃO DE RISCOS:
 - Fluxo de Caixa;
 - Gestão de Contratos.



MAPA ESTRATÉGICO SEFAZ





RESSIGNIFICAR A ASCOI!





AÇÕES PARA VALIDAÇÃO

Matriz das Iniciativas						
ÁREAS DE RESULTADO	VETORES ESTRATÉGICOS E DIRETRIZES ESTRATÉGICAS			INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	INDICADORES CHAVES DE RESULTADOS - KPI	
	FOMENTO À ÉTICA E À INTEGRIDADE (1)	CONTROLE INTERNO GOVERNAMENTAL (2)	TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL (3)		Objetivo (1)	Objetivo (2)
VALOR SOCIEDADE	1. Fomentar o controle social a fim de assegurar um relacionamento de confiança com a sociedade - TRANSPARÊNCIA			<ul style="list-style-type: none"> Analisar o resultado da pesquisa de satisfação acerca do atendimento das demandas de ouvidoria; Garantir a efetividade nas respostas das demandas de ouvidoria. 	<p>Fomentar o controle social a fim de assegurar um relacionamento de confiança com a sociedade: KR 1 - Alcançar a meta de 67% estabelecida pela CGE no índice da pesquisa de satisfação da cidadão no Sistema Ouvíndia Ceará Transparente com maior número de manifestações</p>	<p>Analizar o resultado da pesquisa de satisfação acerca do atendimento das demandas de ouvidoria;</p> <p>Garantir a efetividade nas respostas das demandas de ouvidoria.</p>
	2. Fortalecer atuação do Controle Interno a fim de garantir o direito à Boa Governança no âmbito da Gestão Fiscal Sustentável - EFICIÊNCIA			<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver e implementar o Plano de Comunicação de Controle Interno e Ouvidoria Implementar a Campanha OUVIDORIA RESPONDE Implementar a política gestão de riscos 		
	3. Aumentar a participação social com o intuito de melhorar a prestação dos serviços públicos - CIDADANIA			<ul style="list-style-type: none"> Divulgar os canais de atendimento da Ouvidoria nos eventos promovidos pela Sefaz Realizar reuniões sistemáticas com as unidades da SEFAZ. 		
GOVERNANÇA PÚBLICA	4. Avaliar e estimular a cultura da integridade e gestão de risco para aperfeiçoar o planejamento e a gestão estratégica - GOVERNANÇA			<ul style="list-style-type: none"> Elaborar o Regimento Interno do Comitê de Integridade e submeter para aprovação Apresentar o resultado da aplicação da metodologia de gestão de riscos ao Comitê de Integridade 	<p>Fomentar o controle social a fim de assegurar um relacionamento de confiança com a sociedade: KR 1 - Alcançar a meta de 67% estabelecida pela CGE no índice da pesquisa de satisfação da cidadão no Sistema Ouvíndia Ceará Transparente com maior número de manifestações</p>	<p>Elaborar o Regimento Interno do Comitê de Integridade e submeter para aprovação</p> <p>Apresentar o resultado da aplicação da metodologia de gestão de riscos ao Comitê de Integridade</p>
	5. Monitorar os processos estratégicos a fim de aprimorar o gerenciamento de riscos e controles internos - GOVERNANÇA			<ul style="list-style-type: none"> Elencar os processos estratégicos classificando por ordem de criticidade em parceria com a Codip 		
PROCESSOS INTERNOS	6. Direcionar e instrumentalizar processos críticos por meio de orientações técnicas e metodologias de gerenciamento de risco - GOVERNANÇA			<ul style="list-style-type: none"> Aplicar os guias de conformidade desenvolvidos pela CGE 	<p>Fomentar o controle social a fim de assegurar um relacionamento de confiança com a sociedade: KR 2 - Atingir 100% nos componentes Gestão de Riscos e Controle Interno e Ouvidoria que compõem o percentual global de aderência ao Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará.</p>	<p>Aplicar os guias de conformidade desenvolvidos pela CGE</p>
	7. Contribuir para o aumento da eficiência alocativa e excelência dos processos críticos e estratégicos da SEFAZ - EFICIÊNCIA			<ul style="list-style-type: none"> Sistematizar a aferição dos controles internos a partir dos riscos levantados (Desenvolver painel de indicadores) 		
APRENDIZADO E CRESCIMENTO	8. Desenvolver e compartilhar conhecimento em competências inerentes da área para melhoria dos processos organizacionais - INTEGRAÇÃO			<ul style="list-style-type: none"> Elaborar plano de desenvolvimento e capacitação relacionado as competências da Ascoi Compartilhar conhecimento adquirido nos temas relacionados ao controle interno e ouvidoria 	<p>Fomentar o controle social a fim de assegurar a cultura da integridade e gestão de risco para aperfeiçoar o planejamento e a gestão estratégica: KR 2 - Atingir 100% nos componentes Gestão de Riscos e Controle Interno e Ouvidoria que compõem o percentual global de aderência ao Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará.</p>	<p>Elaborar plano de desenvolvimento e capacitação relacionado as competências da Ascoi</p> <p>Compartilhar conhecimento adquirido nos temas relacionados ao controle interno e ouvidoria</p>
	9. Fortalecer e estruturar a Gestão do Conhecimento para garantir a continuidade das atividades da Ascoi - LEGADO			<ul style="list-style-type: none"> Elaborar manual de procedimentos de ouvidoria, gestão de riscos e controle interno Formalizar papéis de trabalho para as atividades de controle interno e ouvidoria 		

Controle em SINTONIA

#003 – OUTUBRO/2024¹

ASCOI ACONTECE

- ✓ Resposta das determinações relativas à PCA/2018 (protocolada em 02/10/2024).
- ✓ Reunião com a Coordenadoria de Auditoria Interna da CGE (02/10/2024) e com a Coordenadoria de Ouvidoria (14/10/2024).
- ✓ Participação no Fórum Permanente de Controle Interno, na formação de implantação dos Guias de Integridade e no Encontro da Rede de Ouvidorias.
- ✓ Resposta ao Monitoramento da Cota Parte do ICMS (05/09/2024).
- ✓ Resposta à Requisição de Informações 82/2024 do TCE – Hospital e Maternidade José Martiniano de Alencar (16/10/2024).
- ✓ Resposta ao Monitoramento da Renúncia de Receitas – Plano de Ação (18/10/2024).
- ✓ Reunião do Comitê de Integridade (04/10/2024).
- ✓ Reestruturação dos fluxos da Ouvidoria.
- ✓ Análise e tratamento das trilhas de controle interno CGE no sistema AVIA.
- ✓ Aprovação do Manual de Ouvidoria.

PONTOS FOCAIS

- ✓ Projeto Reconhecer.
- ✓ Projeto 14133, para implantação de controles internos em Licitações e Contratos.
- ✓ Plano Anual de Atividades de Controle Interno (PAACI).
- ✓ Prestação de Contas relativa ao ano de 2022.
- ✓ Implantação dos Guias de Conformidade desenvolvidos pela CGE.

OUVIDORIA EM NÚMEROS²

- ✓ **ATENDIMENTOS:** 393 atendimentos através do Sistema de Ouvidoria (SOU), com tempo médio de resposta de 4,37 dias, sendo 229 solicitações, 117 reclamações, 37 denúncias, 8 elogios e 2 sugestões;
- ✓ **RANKING DAS ASSUNTOS:** (1º) Trânsito de Mercadorias, correção de Nfs: 166 manifestações; (2º) Orientações de serviços prestados: 50 manifestações; e (3º) Serviço de fiscalização de empresas, sonegação fiscal: 36 manifestações.
- ✓ **ACESSO À INFORMAÇÃO:** Foram registradas 195 solicitações no sistema de informação ao cidadão (SIC), com tempo médio de resposta de 2,04 dia.

AGENDA

- ✓ 11/11/2024: Apresentação do plano de ação relativo à Prestação de Contas Anual de 2018 (respondido).
- ✓ 28/11/2024: Resposta ao monitoramento Renúncia de Receita (respondido).
- ✓ **Sem prazo:** Auditoria de Estimativa de Receita.
- ✓ **Sem prazo:** Prestação de Contas relativa ao ano de 2022.

1 O "Controle em SINTONIA" é uma iniciativa da Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (Ascoi), disponibilizado na última sexta-feira de cada mês, e se propõe a alinhar os acoementos de controle interno e ouvidoria com a alta gestão.
2 Os dados de ouvidoria se referem ao mês anterior.



FORMALIZAÇÃO DAS AÇÕES

PORTRARIA N°142/2025.

APROVA O PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ PARA O PERÍODO QUE INDICA.

O SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e CONSIDERANDO a Lei complementar estadual nº 309, de 10 de julho de 2023, que regulamenta o sistema de controle interno do Poder Executivo do Estado do Ceará, bem como a Portaria CGE nº 04, de 06 de janeiro de 2025, que estabelece as competências das unidades setoriais de controle interno, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO (PAACI) da Secretaria da Fazenda (Sefaz) do Estado do Ceará para o período compreendido entre os dias 01/03/2025 a 28/02/2026, disponibilizado no sítio institucional do Órgão, no endereço eletrônico: <https://www.sefaz.ce.gov.br>.

Art. 2º As disposições contidas no Plano Anual de Atividades de Controle Interno de que trata o artigo 1º deverão nortear as ações de controle interno no âmbito da Sefaz, em consonância com os ditames do sistema estadual de controle interno, especialmente o disposto na Lei complementar estadual nº 309, de 10 de julho de 2023.

Art. 3º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 01 de março de 2025.
SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 29 de maio de 2025.

Fabrício Gomes dos Santos
SECRETÁRIO DA FAZENDA

FORMALIZAÇÃO DAS AÇÕES



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
SECRETARIA DA FAZENDA
ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – PAACI

2024

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)
Av. Alberto Nepomuceno, 2 | Sede I - CEP: 60.055-000
Fortaleza-CE - Fone: (85) 3108.0499 - E-mail: ascoi@sefaz.ce.gov.br

Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 13/11/2024, às 09:26 - JURANDIR GURGEL GONDIM Filho em 12/11/2024, às 09:45 (horário local do Estado do Ceará).
Conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 16 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://sefaz.ce.gov.br/valida-dокументo> e informe o código 9165-BCD-ED1-BA4.

PLANO ANUAL DE ATIVIDADES DE CONTROLE INTERNO – PAACI

2025

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)
Av. Alberto Nepomuceno, 2 | Sede I - CEP: 60.055-000
Fortaleza-CE - Fone: (85) 3108.0499 - E-mail: ascoi@sefaz.ce.gov.br

Documento assinado eletronicamente por: FABRIZIO GOMES SANTOS em 20/05/2025, às 15:28 - JURANDIR GURGEL GONDIM Filho em 30/04/2025, às 17:02 (horário local do Estado do Ceará).
Conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 16 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://sefaz.ce.gov.br/valida-dокументo> e informe o código 9165-BCD-ED1-BA4.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Controle Interno e Ouvidoria
Secretaria da Fazenda (SEFAZ)

2025

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará - Assessoria de Controle Interno e Ouvidoria (ASCOI)
Av. Alberto Nepomuceno, 2 | Sede I - CEP: 60.055-000
Fortaleza-CE - Fone: (85) 3108.0499 - E-mail: ascoi@sefaz.ce.gov.br

AMADURECIMENTO



RELATÓRIO GERENCIAMENTO DE RISCOS

Demandas de Ouvidoria
Denúncias

Secretaria da Fazenda (Sefaz)

2025



MEMÓRIAS DO GERENCIAMENTO DE RISCOS			
Evento	Data:	Local:	Sala de Reunião Oxente - Coorfo
PARTICIPANTES DA ASCOI			
Nome	Telefone	E-mail	
Emanuele Carvalho da Silva	(85) 999.912.265	emanuele.silva@sefaz.ce.gov.br	
Francisca Luzia Albano Madeiro	(85) 981.311.558	luzia.madeiro@sefaz.ce.gov.br	
Francisca Rejane de Araújo Felipe	(85) 999.229.965	rejane.filipe@sefaz.ce.gov.br	
Pessoa de Albuquerque			
Julio Cesar dos Santos Gurgel	(85) 987.850.568	julio.gurgel@sefaz.ce.gov.br	
Thiago Alves Paiva	(85) 999.121.591	thiago.alves@sefaz.ce.gov.br	
PARTICIPANTES DA CODIP			
Nome	Telefone	E-mail	
Jonatas Costa de Oliveira		jonatas.oliveira@sefaz.ce.gov.br	
Juliana de Medeiros Coelho		juliana.coelho@sefaz.ce.gov.br	



PARCERIA ASCOI CODIP

1. Objetivo

Realizar apresentação e validação do plano de trabalho sobre o papel da 2ª linha no controle de riscos da Sefaz.



COMITÊ DE GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

PORTARIA Nº242/2025.

APROVA O REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE GOVERNANÇA E INTEGRIDADE DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ.

O SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais, e CONSIDERANDO a Lei estadual nº16.717, de 21 de dezembro de 2018, que instituiu o Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará, bem como o Decreto Estadual nº34.814, de 22 de junho de 2022, o qual dispõe sobre o Programa de Integridade e instituiu o Selo de Integridade, e a Portaria CGE nº74, de 08 de setembro de 2020, que dispôs sobre as diretrizes para a operacionalização do Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará, RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno do Comitê de Governança e Integridade da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, de acordo com o Anexo Único desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.
SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ, Fortaleza, 11 de julho de 2025.

Fabrício Gomes Santos
SECRETÁRIO DA FAZENDA

ANEXO ÚNICO A QUE SE REFERE A PORTARIA Nº242/2025, DE 11 DE JULHO DE 2025

COMITÊ DE GOVERNANÇA E INTEGRIDADE

REGIMENTO INTERNO

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina o funcionamento do Comitê de Governança e Integridade (CGI) da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará (Sefaz), em conformidade com a Lei estadual nº16.717, de 21 de dezembro de 2018, que instituiu o Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará, Decreto estadual nº34.814, de 22 de junho de 2022, o qual dispõe sobre o Programa de Integridade e instituiu o Selo de Integridade, e a Portaria CGE nº74, de 08 de setembro de 2020, que dispôs sobre as diretrizes para a operacionalização do Programa de Integridade do Poder Executivo do Estado do Ceará.

Art. 2º O Comitê de Governança e Integridade tem como objetivo zelar pela boa governança e integridade no âmbito da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará, observando os princípios e valores que norteiam a atividade fazendária, primando pela eficiência, efetividade, transparéncia e conduta ética, através da disseminação e do fortalecimento dos controles internos e de uma cultura de conformidade, com foco na mitigação de riscos.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DO COMITÊ DE GOVERNANÇA E INTEGRIDADE



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Matriz SWOT - Gestão de Riscos do Processo Demandas TCE

Este formulário visa coletar informações para a elaboração de uma Matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) referente à gestão de riscos do processo Demandas TCE, no âmbito da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará. Por favor, responda cada item considerando o contexto atual do processo.

1. Quais são as principais FORÇAS do processo Demandas TCE? (Liste os pontos fortes internos que contribuem para o sucesso do processo)

Texto de resposta longa



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Aposentadorias e Pensões - L

Localizar Principal

Principal

Cadastrar processo

Pendentes de resposta

Respondidos (Em monitoramento)

Pesquisar

Arquivados

Calcular prazo



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Determinações e Recomendações

Principal

Achados

Determinações

Recomendações

Pesquisar por processo

Determinações e Recomendações

Principal > Achados

N.º Processo TCE Espécie Exercício Relator Última movimentação

N.º Processo TCE	Espécie	Exercício	Relator	Última movimentação
20879/2022-1	Prestação de Contas de Gestão	2020	Ernesto Saboia	22/10/2025
22221/2022-0	Prestação de Contas de Gestão	2021	Soraia Vitor	17/10/2025
05837/2024-1	Prestação de Contas de Gestão	2022	Ernesto Saboia	14/10/2025

+ Adicionar



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Gerenciamento de Riscos1

MENU DE ACESSO

Menu

CADASTRAR PROCESSO

TRATAMENTO

GLOSSÁRIO

RELATÓRIOS

Cadastrar processos

Tratamento

Glossário

Relatórios



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Gerenciamento de Riscos1

Procurar Contexto/Processo

MENU DE ACESSO > Cadastrar processo > Contexto processo

+ Adicionar

GERENCIAR OS CANAIS DE OUVIDORIA - DENÚNCIA

ASCOI 2

GERENCIAR OS CANAIS DE OUVIDORIA - DENÚNCIA
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.70...
Dulce Ane Pitombera de Lucena Capistrano, Elieuda Oliveira do Nascimento, Jurandir Gurgel Gondim Filho, Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues e Renata Ba...

DEMANDAS TCE
Thiago Alves, Emanuele Carvalho, Júlio Gurgel e Luzia Albano.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.70...
LC nº 309/2023, Portaria CGE nº 04/2025, Decreto...

CEDIN 1

Atender demandas dos sistemas
Lucas Teixeira, Tahyssa Nunes, Josafá Junior
Decreto nº 34.097/2021 e Portaria nº 142/2020.

GERENCIAR OS CANAIS DE OUVIDORIA - DENÚNCIA

Nome do processo: GERENCIAR OS CANAIS DE OUVIDORIA - DENÚNCIA

O processo é mapeado? Sim

Objetivo do processo: Atender tempestivamente e com qualidade as manifestações registradas no sistema Ceará Transparente para fortalecer a relação e o diálogo da Sefaz com a sociedade.

Área(s) Responsável(eis) ASCOI

Equipe responsável: Dulce Ane Pitombera de Lucena Capistrano, Elieuda Oliveira do Nascimento, Jurandir Gurgel Gondim Filho, Maria do Socorro Silva de Sousa Rodrigues e Renata Barros

Sistemas que apoião o processo: Portal do Ceará Transparente, Sistema de Ouvidoria Digital, Sistema de Informação ao Cidadão, Sistema de Tramitação de Processos (Suíte, Tramita), Sistemas internos da Sefaz (Receita, IPVA, Cadastro, SAC etc.)

Leis e normas que apoião o processo: Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; Decreto estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020; Decreto estadual nº 35.925, de 01 de abril

Partes interessadas: Secretaria da Fazenda (Sefaz), Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e Sociedade.

Arquivo PDF: 15102025135905.pdf

Realize a análise Swot do processo: 4

Descrição:	Nome do processo:	Tipo:



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

appsheet.com

MENU DE ACESSO

CEARA

Menu

Cadastrar

Tratamento

Glossário

Relatórios

MENU DE ACESSO



MASSIFICAR O CONTROLE INTERNO

Serviços

Filtrar Categorias de Serviço

Pesquisar em Serviços

Serviços de TI 8	Segurança da Informação 5	Sistemas 7	Logística, Infraestrutura e Suprimentos 19	Gestão de Comunicação e Marketing 11
Serviços de Microinformática > Cadastro e Acesso > Relatórios, Inteligência de Negócio e Big Data > Governança de TI...	Análise de risco de TI > Prospectar e especificar controles de segurança > Consultoria de segurança da...		Bens Permanentes > Bombeiro Hidráulico > Carpintaria/Marcenaria > Combate a Incêndio > Controle de...	Portal de Serviços > Email - Correio institucional > Campanha de Marketing > Divulgação de Evento > Elaborar...
Desenvolvimento Institucional e Planejamento 6	Eventos 4	Planejamento de Monitoramento e Fiscalização 3	CHATBOT (NÃO SELECIONAR) 2	URA (NÃO SELECIONAR) 2
Comitê Executivo > Gestão de Projetos > Gestão por processos > Planejamento Estratégico > Ajuste na Estrutura...	Reserva de Sala > Reserva da Praça dos Fazendários > Solicitação de Eventos > Equipamentos > Cerimonialista	Ação Fiscal > Indicadores de Planejamento > Monitoramento		



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA