

II SEMINÁRIO TÉCNICO
EIXO II do MD-GEFIS
COGEF



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Fazenda

SERVIÇOS AO CONTRIBUINTE



PRINCIPAIS DESAFIOS

- Hegemonia de poder da área de negócio (Tributação, Arrecadação e Fiscalização) x área meio.
- Estrutura Organizacional hierarquizada (Piramidal)
- Burocracia
- Cultura Quantidade x Qualidade na Gestão Pública
- Pensar: melhoria na prestação dos serviços ao contribuinte



QUEBRA DE PARADIGMAS

- Modernização da Administração Fazendária (1997)
 - “Seminário para liderar mudanças”
 - Master Plan (59 projetos)
 1. Arrecadação, Contencioso e Cobrança
 - 2. Organização. Gestão e Atendimento ao Contribuinte**
 3. Fiscalização
 4. Tecnologia da Informação
 5. Cadastro e Integração
 6. Controle Financeiro
 7. Auditoria e Controle Interno
- Implantação do Programa de Qualidade Total (1998)



SERVIÇOS AO CONTRIBUINTE

➤ Ouvidoria Setorial (2001)

Canal de comunicação entre a sociedade, visando a melhoria dos serviços, da imagem e credibilidade da Organização.

➤ Objetivo

Receber as manifestações tipo: reclamações, sugestões, denúncias, elogios, registrá-los e através da mediação solucioná-los.

Acompanhar na execução das ações e feedback aos manifestantes.



➤ Ouvidoria da SEFAZ

Foi o 1º lugar na Categoria tipo 3, com registros acima de 1.000 Manifestações/ano.

RANKING DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS					
TIPO 1		TIPO 2		TIPO 3	
ÓRGÃO	PONTUAÇÃO	ÓRGÃO	PONTUAÇÃO	ÓRGÃO	PONTUAÇÃO
ARCE	10	SEJUS	9,875	SEFAZ	9,976
SEINFRA	9,095	STDS	8,300	CAGECE	9,794
SPD	8,900	GABGOV	8,249	SESA	8,679



CANAL DE ACESSO PELO CIDADÃO / CONTRIBUINTE

- **Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado**
 - Fone **155**
- **Sistema SOU**
 - Ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações, compreende registro, tratamento e o retorno ao cidadão.
 - Contempla SIC – Sistema de Informação ao Cidadão
- **Atendimento Presencial**
 - Na Sede da SEFAZ-CE (Ouvidoria Setorial)
- **Relatórios Gerenciais (Transparência)**
 - Divulgação anual do desempenho das Ouvidorias



CANAL DE ACESSO PELO CIDADÃO / CONTRIBUINTE

➤ **Serviços Virtuais**

- Internet

➤ **CALL CENTER**

- Central de atendimento para diluir dúvidas, consultar sobre a Legislação Tributária e Sistemas Corporativos.

0800 – 7078585

e-mail - plantaotributario@sefaz.ce.gov.br

➤ **Célula de Execução da Administração Tributária - CEXAT**

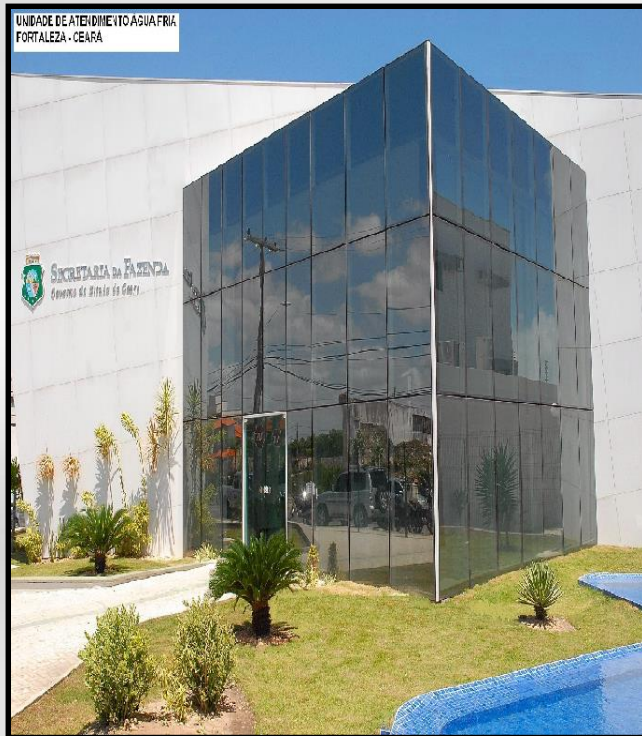
- Atendimento Presencial
- Atendimento Telefônico
- Auto Atendimento Integrado (Convênio)



CANAL DE ACESSO PELO CIDADÃO / CONTRIBUINTE

ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento de Excelência ao Cidadão nas unidades fazendárias implantado



CANAL DE ACESSO PELO CIDADÃO / CONTRIBUINTE

ATENDIMENTO

Serviço de Atendimento de Excelência ao Cidadão nas unidades fazendárias implantado

RESULTADO PESQUISA SATISFAÇÃO- 2014

Qualificações	Presencial		Internet		Call Center	
Excelente	46,98%	89,60%	27,27%	82,75%	38,52%	86,27%
Bom	42,62%		55,48%		47,75%	
Regular	7,27%	10,40%	14,80%	17,25%	9,22%	13,73%
Ruim	3,13%		2,45%		4,51%	



- Serviços de Auto Atendimento Integrado ao Contribuinte
 - Tempo
 - Integração
 - Objetivos afins

- Monitoramento dos Contribuintes em tempo real
 - Transparência
 - Foco no resultado



Obrigada!

MARCIA MORAIS XIMENES

Ouvidora da Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará

marcia.ximenes@sefaz.ce.gov.br

