



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Fazenda*

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 33/2015**

**\*Publicada no DOE em 17/09/2015.**

*Estabelece procedimentos e critérios a serem observados pela Ouvidoria e a Célula de Consultoria e Normas da Coordenadoria de Administração Tributária, para efeito de atendimento das demandas dos cidadãos com respeito a processos em tramitação.*

**O SECRETÁRIO DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ**, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando a necessidade de assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses do cidadão frente à Secretaria da Fazenda, para resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública;

Considerando a necessidade de se estabelecerem critérios e procedimentos a serem observados pelos cidadãos que se dirigem à Ouvidoria da Secretaria da Fazenda para fazer reclamações, sugestões, elogios, críticas e solicitações referentes aos processos tramitados na Célula de Consultoria e Normas (CECON), da Coordenadoria da Administração Tributária (CATRI);

**RESOLVE:**

Art. 1º Os procedimentos estabelecidos nesta Instrução Normativa deverão ser adotados para os efeitos de promover o pleno exercício da cidadania, bem como a agilidade processual das demandas consideradas urgentes em tramitação na Célula de Consultoria e Normas (CECON), da Coordenadoria da Administração Tributária (CATRI).

Art. 2º O cidadão dirigir-se-á à Ouvidoria da Secretaria da Fazenda para fazer reclamações, sugestões, elogios, críticas e solicitações referentes aos processos tramitados na CECON/CATRI.

Parágrafo único. O contato poderá ser efetuado por meio do Sistema de Ouvidoria (SOU), disponível no *site* da SEFAZ ([www.sefaz.ce.gov.br](http://www.sefaz.ce.gov.br)), na aba Fale Conosco/Ouvidoria, ou através do telefone 155.

Art. 3º As manifestações previstas no parágrafo único do art. 2º deverão ser registradas, recebendo um número de protocolo correspondente.

Art. 4º A Ouvidoria encaminhará à CECON a manifestação do cidadão, para conhecimento e providências no tocante à resposta.

Art. 5º A Orientadora da CECON realizará a triagem das manifestações recebidas na Ouvidoria e providenciará a celeridade dos processos que entender urgentes, bem como a distribuição destes, quando ainda não distribuídos.

Art. 6º Após a conclusão da análise pela CECON, a resposta da manifestação será devolvida para a Ouvidoria, que informará ao manifestante, pelo Sistema de Ouvidoria (SOU), a medida adotada pela SEFAZ, promovendo, por fim, o respectivo arquivamento da demanda.

Art. 7º Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 1º de setembro de 2015.

**SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO CEARÁ**, em Fortaleza, aos 21 de agosto de 2015.

**Carlos Mauro Benevides Filho**  
SECRETÁRIO DA FAZENDA