

➤ DESBUROCRATIZAÇÃO

Jaime Cavalcante
Secretário Executivo



**Prefeitura de
Fortaleza**

Secretaria Municipal
de Finanças



Direcionamento Estratégico (2013 – 2016)

- Otimização da Arrecadação e da Gestão Financeira
- Modernização da Gestão
- Inovação Tecnológica
- Melhoria da Infraestrutura física
- **Melhoria do Atendimento ao Cidadão**
- Fortalecimento da Comunicação Interna e Externa



- **Diagnóstico do Atendimento Presencial**
 - 17.000 atendimentos mês (204.000 ano)
 - Emissão de documentos e boletos de IPTU, ISS, ITBI, Dívida Ativa, Arrecadação, etc.
 - Atendimento precário
 - Filas e insatisfação dos contribuintes



- **Divulgação de Serviços**
 - **Por meio das assessorias de comunicação das seguintes entidades:**
 - ✓ Creci, CRC, CRA, Sinduscon, Sindicato dos Despachantes, SINDIFAM, CUT, SINPRO (Sindicado de Agências de Propaganda do Ceará), Associação Ceará Design (Designers Gráficos)
 - **Facebook e Twitter da Sefin**
 - **Portal da Prefeitura de Fortaleza**, compartilhado com as demais secretarias
 - **Emissoras de TV locais**
 - **Diário do Nordeste, O Povo, O Estado**
 - **Blogs**
 - **Rádios**



**Prefeitura de
Fortaleza**

Secretaria Municipal
de Finanças

Home @ Connect # Discover Me Search

 **secretaria finanças**
@sefin_for

Amanhã, 15, a Sefin inaugura seu primeiro Núcleo de Atendimento ao Cidadão na Regional VI. Confira mais detalhes migre.me/exYDs

Translate Tweet

Reply Retweet Favorite More

5:13 PM - 14 May 13

Reply to @sefin_for

© 2013 Twitter About H



Sefin na Regional VI

A Sefin inaugurou o Núcleo de Atendimento ao Cidadão na Secretaria Regional VI. Todos os serviços realizados na Sefin-Centro poderão ser feitos agora na Regional. O núcleo fica na Rua Padre Pedro de Alencar, 789, em Messejana.

 **Prefeitura de
Fortaleza**
Secretaria Municipal
de Finanças



**Secretaria Municipal de Finanças de
Fortaleza**

179 curtiram · 39 falando sobre isso · 28 estiveram aqui

Organização sem fins lucrativos
Página oficial da Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza, órgão integrante da administração direta do Município.

Sobre – Sugerir uma edição

Fotos

Opções "Curtir" 179

Mapa

Destaques

 **Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza** compartilhou um link.

2 Amigos
curtiram Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza

➤ **Serviços na internet**

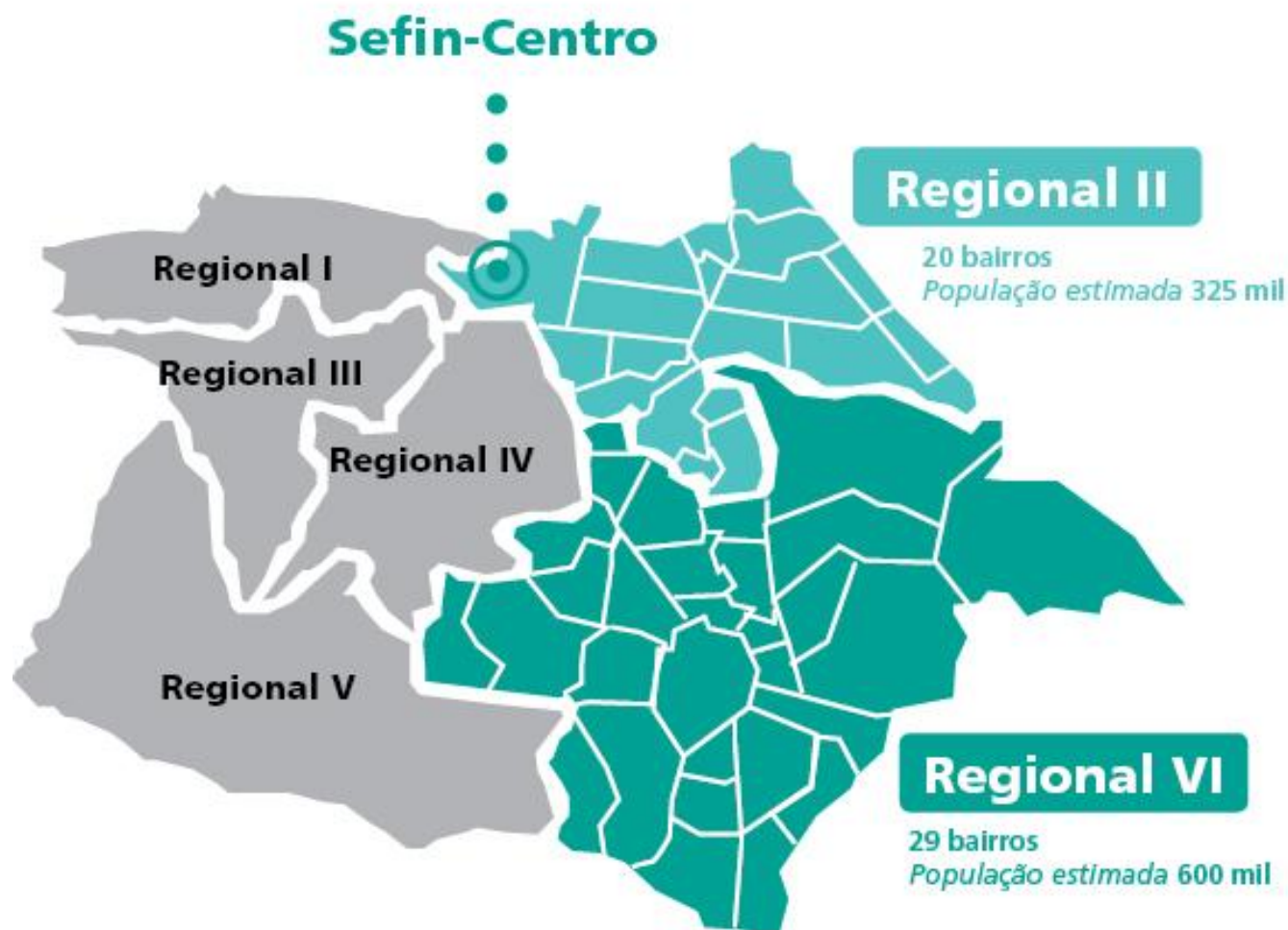


- **Novos serviços por meio do site Sefin**
 - **Emissão de Certidão de averbação de construção**
 - **Emissão de Certidão de não inscrição no ISS**
 - **Emissão de Nota Fiscal Avulsa**
 - **Agendamento eletrônico**
(marcação também disponível por telefone)

➤ **Melhoria no
atendimento**



- Descentralização do atendimento para as regionais





NAC REGIONAL VI

3.235

ATENDIMENTOS

de 15 de maio a 16 de agosto

- ## Melhorias Programadas

- Melhoria na infraestrutura dos atendimentos
- Inclusão de novos serviços na web (avaliação de ITBI e baixa nas empresas por exemplo)
- Modernização do Call Center

➤ **Agendamento Eletrônico**



Início da marcação: 26 de agosto

O que é o Agendamento Eletrônico?

- Ferramenta disponível no site da Sefin e via 0800 2800155
- Atendimento programado e rápido
- Conforto e respeito ao cidadão
- Redução de filas



❖ COMO FAÇO O AGENDAMENTO PELA INTERNET?

Acesse o site www.sefin.fortaleza.ce.gov.br e clique em "Agendamento eletrônico" no lado direito da página

The screenshot displays the SEFIN Internet website, which is the portal for the Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza. The header includes the site's name, social media links for Twitter and Facebook, and the city's coat of arms. A navigation bar offers options to 'FALE CONOSCO' (Contact Us) via email or phone. The main content area is divided into several sections: a 'O QUE VOCÊ DESEJA?' (What do you want?) dropdown menu with a 'PLANTÃO FISCAL 3105.1313/3105.1153' link; a grid of service links including IPTU, Nota Avulsa, ITBI, and Taxas; a sidebar menu with links to various services like 'Serviços', 'Emissor de Cupom Fiscal', and 'Contencioso'; and a central section for 'ABRASF' (Associação Brasileira das Secretarias de Finanças das Capitais) with a progress bar and a search bar. On the right side, there is a 'Portal do CONTENCIOSO' (Litigious Portal) and a highlighted 'Agendamento ELETRÔNICO' (Electronic Scheduling) button. Below this, a news section titled 'Projeto FortalezaOnline' mentions a meeting between city secretaries and the city prosecutor.

Selecione o serviço desejado.

SEFIN Internet
Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza

ACOMPANHE A SEFIN
NAS REDES SOCIAIS
 

 Prefeitura de
Fortaleza

FALE CONOSCO > por E-mail > por Telefone

O QUE VOCÊ DESEJA?
-- Escolha aqui --
PLANTÃO FISCAL 3105.1313/3105.1153
> veja outros TELEFONES

> IPTU
Para pagar o seu IPTU, clique aqui

> Nota Avulsa
Para emitir sua nota fiscal de serviços avulsa, clique aqui

> ITBI
Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis

> Taxas
Clique aqui para obter mais informações sobre Taxas

Serviços >

Emissor de Cupom Fiscal >

Institucional >

Contencioso >

Legislação >

Portal da Transparência >

Contas Públicas >

Tributos Municipais >

DDS >

VOLTAR PÁGINA INICIAL

> Serviços :: Agendamento Eletrônico

Clique em um dos links abaixo para escolher:

■ Agendamento Eletrônico

■ Reimprimir senha

■ Cancelamento

VOLTAR PÁGINA INICIAL

-A A+

Leia as orientações gerais e marque "Li, e concordo". Clique em "Avançar".

SEFINInternet
Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza

 Prefeitura de
Fortaleza

Orientações Gerais

1. Representante é a pessoa que irá comparecer à unidade de atendimento. Se o próprio contribuinte for comparecer à unidade, deverá preencher o campo do representante com o seu CPF.
2. O representante deverá comparecer no dia marcado com a documentação de identificação. A apresentação de procuração é obrigatória quando o representante for praticar atos ou administrar interesses em nome de outra pessoa que estejam protegidos por sigilo fiscal.
3. Nem todos os serviços prestados nas unidades de atendimento são agendáveis.
4. No dia do atendimento, é obrigatório levar a senha impressa ou anotada.
5. Em casos de desistência do agendamento, o cancelamento deverá ser feito até às 21 horas do dia anterior ao marcado.
6. Ficará proibido o agendamento por 30 dias quando o contribuinte ou o representante não comparecer duas vezes nos dias e horários agendados num período de 2 dias.
7. Antes de realizar o agendamento e comparecer a uma unidade de atendimento, verifique se o serviço pretendido está disponível em www.sefin.fortaleza.ce.gov.br, no sítio Serviços.

☒ Li e concordo

Preencha seus dados. Se o próprio contribuinte for comparecer à unidade, deverá preencher o campo do representante com o seu CPF. Clique em “Avançar” novamente.

Informações para Agendamento

☒ CPF ☐ CNPJ

CPF do Representante (*)

000.000.000-00

Nome do Representante

CPF/CNPJ do Contribuinte (*)

000.000.000-00

Nome/Razão Social

Data de Nascimento (*)

01/01/2013

Digite os caracteres ao lado (*)


Se os caracteres da imagem estiverem ilegíveis, [gerar outra imagem](#)



Avançar

Informe seus contatos e selecione a opção "Centro", no espaço "Unidade de Atendimento". Clique em "Agendar" e em "Ok" depois de ler o aviso.

SEFIN Internet
Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza

 Prefeitura de
Fortaleza

Informações para Agendamento

CPF do Representante	000.000.000-00
Nome do Representante	JOSÉ DA SILVA
CPF/CNPJ	000.000.000-00
Nome/Razão Social	JOSÉ DA SILVA
Celular	(00) 0000-0000
Telefone	(00) 0000-0000
Unidade de Atendimento (*)	CENTRO

Voltar

Agendar

Secretaria de Finanças de Fortaleza Rua Gal. Bezerra, 755, Centro - Fortaleza/CE • CEP 60.055-100

VEJA COMO CHEGAR >>

Selecione os serviços para os quais você irá agendar atendimento. Eles estão divididos em categorias - IPTU, Dívida Ativa (DVT), ITBI, ISS e Protocolo. É possível escolher impostos de categorias diferentes, respeitando o limite de três serviços por horário de atendimento. Clique em "Selecionar".

The screenshot displays the SEFIN Internet portal for the Municipality of Fortaleza. The header includes the logo 'SEFIN Internet' and the text 'Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza' on the left, and the coat of arms of Fortaleza and the text 'Prefeitura de Fortaleza' on the right. Below the header, there is a section titled 'Serviços' containing a list of services: IPTU, DÍVIDA ATIVA, ITBI, ISS, and PROTOCOLO. Each service is preceded by a small square icon with a plus sign. To the right of the list is a large teal arrow pointing left. Below the list, there are two buttons: 'Voltar' and 'Selecionar'. The 'Selecionar' button is highlighted with a teal border and a teal arrow pointing left. At the bottom of the page, there is a footer with the address 'Secretaria de Finanças de Fortaleza Rua Gal. Bezerra, 755, Centro - Fortaleza/CE • CEP 60.055-100' and a link 'VEJA COMO CHEGAR' with a right-pointing arrow. The footer also contains a copyright notice: 'Copyright Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza | Desenvolvido pela Coordenadoria de Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação - CGETI Todos os direitos reservados'.

SEFIN Internet
Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza

 Prefeitura de **Fortaleza**

Serviços

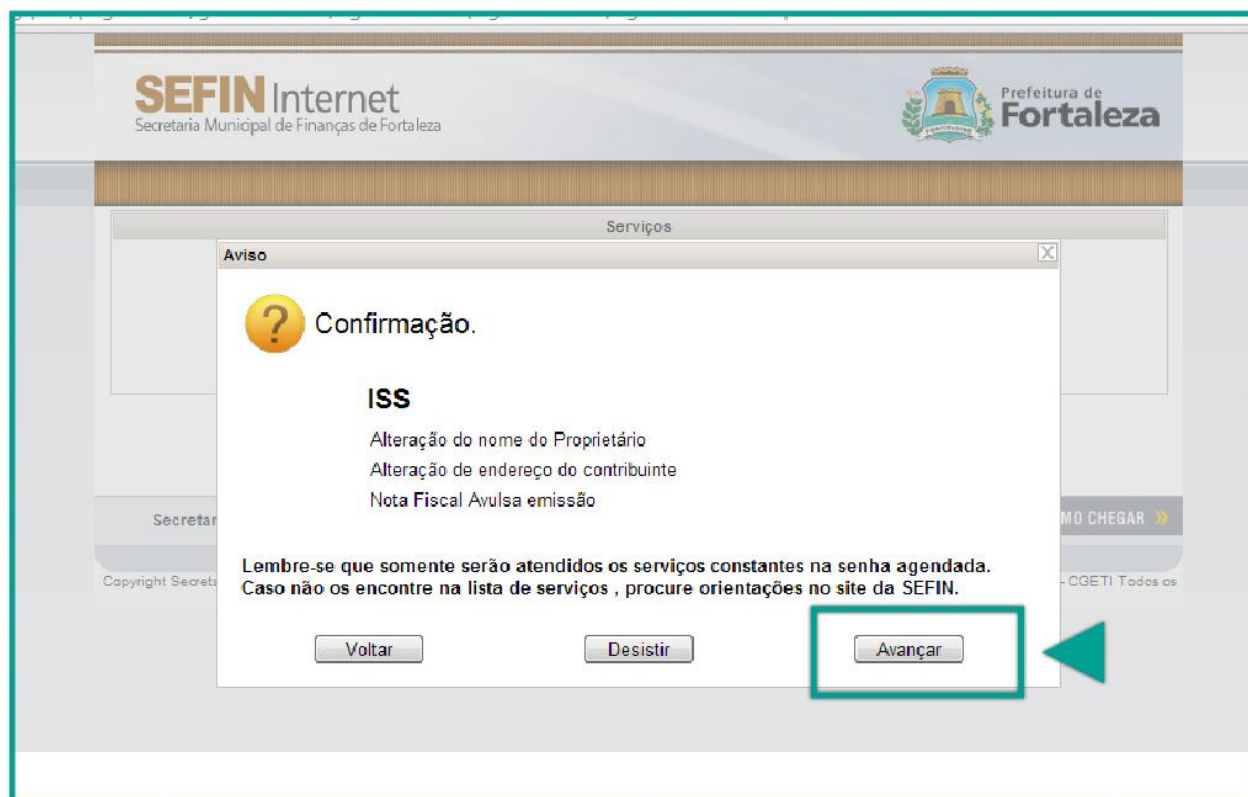
- + IPTU
- + DÍVIDA ATIVA
- + ITBI
- + ISS
- + PROTOCOLO

[Voltar](#) [Selecionar](#)

Secretaria de Finanças de Fortaleza Rua Gal. Bezerra, 755, Centro - Fortaleza/CE • CEP 60.055-100 [VEJA COMO CHEGAR](#)

Copyright Secretaria Municipal de Finanças de Fortaleza | Desenvolvido pela Coordenadoria de Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação - CGETI Todos os direitos reservados

Após clicar em “Selecionar”, será exibida uma janela para a confirmação dos serviços selecionados. Verifique atentamente os serviços que escolheu e clique em “Avançar” se as informações da tela estiverem corretas.



Serão exibidas as datas e horários disponíveis para atendimento. Selecione a data e a hora de sua preferência e clique em "Agendar".

Serviço(s) selecionado(s):

Alteração do nome do Proprietário
Parcelamento de Autos de Infração (atendimento Dívida Ativa)
Inscrição/ Alteração de dados da Insc. ISS é

Dias Disponíveis

Data	Qtd Vagas
18/07/2013	48
19/07/2013	48
22/07/2013	47
23/07/2013	240
24/07/2013	47
25/07/2013	48
28/07/2013	4
29/07/2013	2
30/07/2013	47
31/07/2013	47
01/08/2013	47
02/08/2013	48
05/08/2013	48
06/08/2013	48
08/08/2013	48

<< 1 2 3 >>

Vagas

	Horário	Qtd
☒	08:30	0
☐	08:50	2
☒	09:10	2
☐	09:30	2
☐	09:50	2
☐	10:10	2
☐	10:30	2
☐	10:50	2
☐	11:10	2
☐	11:30	2
☐	11:50	2
☐	12:10	2

<< 1 2 >>







Ao clicar em “Agendar”, será disponibilizado um documento em PDF para download. Salve e imprima este arquivo. Nele está registrada sua senha de atendimento, bem como os serviços escolhidos e seu código de cancelamento.



É necessário levar este documento impresso ou a senha anotada para seu atendimento presencial. Não é possível receber atendimento sem sua senha ou realizar outros serviços que não os listados no seu documento.



Caso precise cancelar seu atendimento, utilize o código de cancelamento informado no documento. Se nos últimos 90 dias você agendou e não compareceu por duas vezes sem cancelar previamente, o sistema não permitirá novas marcações nos próximos 30 dias.

➤ Questionamentos

“A satisfação está no esforço, e não apenas na realização final.”

Mahatma Gandhi



Prefeitura de Fortaleza

Secretaria Municipal
de Finanças