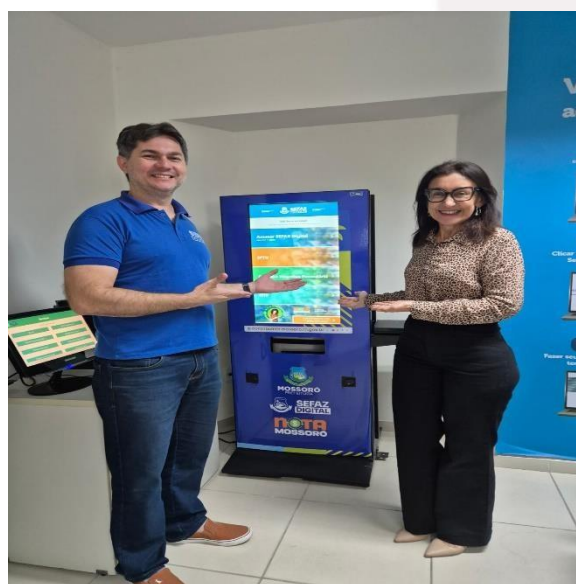
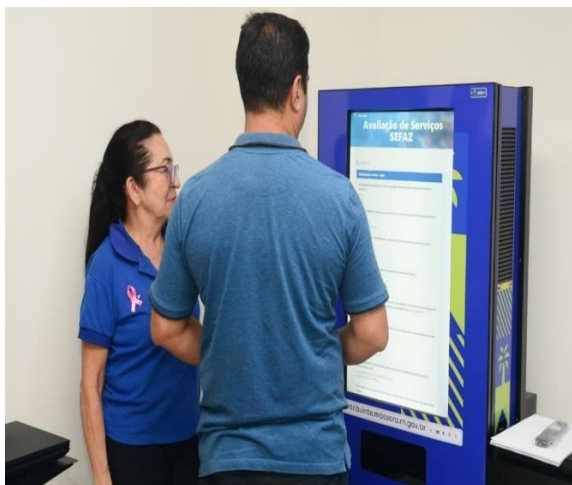




RELATÓRIO

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS SEFAZ

2025

ALLYSON LEANDRO BEZERRA SILVA

PREFEITO DE MOSSORÓ

MARCOS ANTONIO BEZERRA DE MEDEIROS

VICE-PREFEITO

RODRIGO SALIM MELO CAVALCANTE FORTE

SECRETÁRIO DE GOVERNO

HUBEÔNIA MORAIS DE ALENCAR

OUVIDORA-GERAL DO MUNICÍPIO

EQUIPE TÉCNICA

DALILA DA COSTA BEZERRA

TÉCNICA DE SECRETARIADO

ALEXSANGIA BATISTA CÂNDIDO

ASSESSORA TÉCNICA

MARIA LUIZA FERNANDES DA ROCHA

ASSESSORA TÉCNICA

HUDEMBERG ROCHA DE OLIVEIRA

ASSESSOR EXECUTIVO

Sumário

1 INTRODUÇÃO	4
2 METODOLOGIA	4
3 RESUMO EXECUTIVO	4
3.1 VOCÊ FOI ATENDIDO ESTE ANO DE FORMA PRESENCIAL NA SEFAZ DIGITAL? .	4
3.2 EM CASO POSITIVO, COMO CONSIDERA O ATENDIMENTO PRESENCIAL RECEBIDO	5
3.3 CONHECE OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA DE FORMA ONLINE W3ATRÁVÉS DA SEFAZ DIGITAL NO SITE: contribuinte.mossoro.rn.gov.br?	5
3.4 QUAL ASSUNTO PARA O QUAL VOCÊ PRECISOU DE ATENDIMENTO PRESENCIAL?	5
3.5 CONSIDERANDO A ESTRUTURA FÍSICA DA SECRETARIA, COMO VOCÊ AVALIA?	5
3.6 EM CASO POSITIVO, QUAL SERVIÇO VOCÊ UTILIZOU MAIS RECENTEMENTE PELA SEFAZ DIGITAL?.....	6
3.7 APÓS O PORTAL SEFAZ DIGITAL DISPONIBILIZAR TODOS OS SERVIÇOS ONLINE VOCÊ?	6
3.8 QUÃO FÁCIL FOI ENCONTRAR O SERVIÇO QUE VOCÊ PROCURAVA NO PORTAL DA SEFAZ DIGITAL?	6
3.9 AS INSTRUÇÕES NO SITE DO SEFAZ DIGITAL FORAM CLARAS E AJUDARAM VOCÊ A CONCLUIR DEMANDA?.....	6
3.10 EM CASO DE DIFICULDADE, RELATAR O PROBLEMA DE FORMA RESUMIDA ...	6
3.11 QUANTO TEMPO VOCÊ GASTOU PARA RESOLVER SUA DEMANDA PELA SEFAZ DIGITAL?	7
3.12 SE VOCÊ JÁ UTILIZOU O ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEFAZ, COMO COMPARA SUA EXPERIÊNCIA COM USO DA SEFAZ DIGITAL?.....	7
3.13 VOCÊ SENTE SEGURANÇA EM REALIZAR SERVIÇOS SOMENTE DE FORMA DIGITAL?	8
3.14 VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA DA FAZENDA VIA WHATSAPP?	8
3.15 O ATENDIMENTO VIA WHATSAPP VOCÊ CONSEGUIU RESOLVER SUA DEMANDA?.....	8

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.15.1 EM CASO NEGATIVO, APONTAR O MOTIVO DA FORMA OBJETIVA:.....	8
ANÁLISE DE RESPOSTAS SUBJETIVAS	8
3.16 VOCÊ CONSEGUIU REALIZAR SUA DEMANDA COM FACILIDADE USANDO CELULAR?	8
3.17 MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PARA OBTER NOTÍCIAS DA SECRETARIA DA FAZENDA DE MOSSORÓ	9
3.18 QUAL SUA OPINIÃO SOBRE O PAGAMENTO DE IMPOSTOS MUNICIPAIS DE UMA FORMA GERAL?	10
3.19 QUAL FUNCIONALIDADE VOCÊ MELHORARIA OU GOSTARIA DE VER NO ATENDIMENTO DA SEFAZ MOSSORÓ, SEJA NO PRESENCIAL OU NA SEFAZ DIGITAL	10
4 RECOMENDAÇÕES	11
5 CONCLUSÃO	12

ANEXOS

ANEXO A – CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS

RELATÓRIO CONSOLIDADO DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA SEFAZ**Período:** 16 /Outubro/2025 a 05/ Dezembro/2025**Responsável:** Hubeônia Moraes de Alencar**Produzido por:** Alexsangia Cândido**Revisado por:** Hubeônia Moraes de Alencar**Data de emissão:** 15/12/2025**1 INTRODUÇÃO**

Este relatório apresenta uma síntese das percepções dos usuários acerca dos serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda de Mossoró, reunidas no período de outubro a dezembro de 2025. A coleta das informações representa um instrumento essencial para compreender a experiência do cidadão, permitindo identificar avanços, expectativas e oportunidades de melhoria nos atendimentos presencial e digital. Ao sistematizar esses dados, o documento contribui para o fortalecimento da gestão pública, orientando decisões que promovam maior eficiência, transparência e qualidade nos serviços prestados..

2 METODOLOGIA

Os dados deste relatório foram obtidos por meio do totem eletrônico instalado na sede da Secretaria da Fazenda de Mossoró e pelo formulário digital disponibilizado no site institucional e amplamente divulgado por meio do link oficial

(<https://prefeiturademossoro.com.br/noticias/pesquisa-avaliara-servicos-disponibilizados-pela-secretaria-da-fazenda/14946>).

A pesquisa esteve acessível ao público entre outubro e dezembro de 2025, permitindo participação voluntária de usuários dos serviços presenciais e digitais da SEFAZ.

As respostas foram organizadas conforme o tipo de pergunta, com tratamento estatístico para questões fechadas e múltipla escolha, e categorização temática para as questões abertas. A consolidação das informações buscou garantir precisão, transparência e representatividade, assegurando que os resultados refletissem fielmente as percepções registradas pelos participantes.

3 RESUMO EXECUTIVO**3.1 VOCÊ FOI ATENDIDO ESTE ANO DE FORMA PRESENCIAL NA SEFAZ DIGITAL?**

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, FUI ATENDIDO PRESENCIAL	51	79,9%
02	NÃO, NÃO FUI ATENDIDO PRESENCIAL	13	20,31%
	TOTAL	64	100%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

3.2 EM CASO POSITIVO, COMO CONSIDERA O ATENDIMENTO PRESENCIAL RECEBIDO

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	ÓTIMO	48	80%
02	BOM	6	10%
03	REGULAR	4	6,67%
04	RUIM	2	3,33%
	TOTAL	60	100%

3.3 CONHECE OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA DE FORMA ONLINE ATRAVÉS DA SEFAZ DIGITAL NO SITE: contribuinte.mossoro.rn.gov.br?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, CONHEÇO	56	87,5%
02	NÃO CONHEÇO	8	12,5%
	TOTAL	64	100%

3.4 QUAL ASSUNTO PARA O QUAL VOCÊ PRECISOU DE ATENDIMENTO PRESENCIAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
1	IPTU	43	69,35%
2	PARCELAMENTO	12	19,35%
3	ABERTURA DE PROCESSOS	7	11,29%
	TOTAL	62	100%

3.5 CONSIDERANDO A ESTRUTURA FÍSICA DA SECRETARIA, COMO VOCÊ AVALIA?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	ÓTIMO	40	65,57%
02	BOM	16	26,23%
03	REGULAR	4	6,56%
04	RUIM	1	1,64%
	TOTAL	61	100%

3.6 EM CASO POSITIVO, QUAL SERVIÇO VOCÊ UTILIZOU MAIS RECENTEMENTE PELA SEFAZ DIGITAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	BOLETO IPTU	34	54,84%
02	PARCELAMENTO DE DÉBITOS	15	24,19%
03	ABERTURA DE PROCESSOS	8	12,9%
04	NOTA FISCAL AVULSA	0	0%
05	EMIÇÃO CERTIDÃO NEGATIVA	5	8,06%
	TOTAL	62	100%

3.7 APÓS O PORTAL SEFAZ DIGITAL DISPONIBILIZAR TODOS OS SERVIÇOS ONLINE VOCÊ?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	PREFERE PRESENCIAL	20	32,79%
02	RESOLVO ONLINE	41	67,21%
	TOTAL	61	100%

3.8 QUÃO FÁCIL FOI ENCONTRAR O SERVIÇO QUE VOCÊ PROCURAVA NO PORTAL DA SEFAZ DIGITAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	MUITO FÁCIL	36	58,06%
02	FÁCIL	16	25,81%
03	DIFÍCIL	8	12,9%
04	MUITO DIFÍCIL	2	3,23%
	TOTAL	62	100%

3.9 AS INSTRUÇÕES NO SITE DO SEFAZ DIGITAL FORAM CLARAS E AJUDARAM VOCÊ A CONCLUIR DEMANDA?

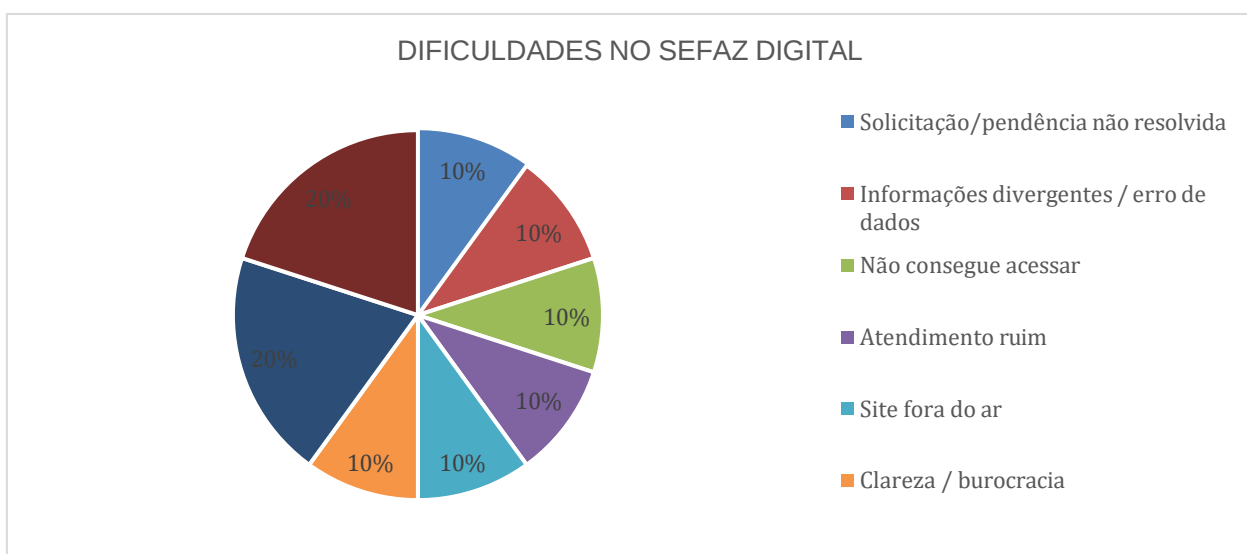
	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, TOTALMENTE CLARAS	51	79,69%
02	PARCIALMENTE	5	7,81%
03	NÃO, TIVE DIFICULDADES	8	12,5%
	TOTAL	64	100%

3.10 EM CASO DE DIFICULDADE, RELATAR O PROBLEMA DE FORMA RESUMIDA

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

O gráfico abaixo apresenta as respostas à orientação **“Em caso de dificuldade, relatar o problema de forma resumida”**, reunindo os principais obstáculos enfrentados pelos usuários ao tentar utilizar os serviços do Sefaz Digital. As manifestações foram organizadas em categorias para facilitar a visualização dos tipos de dificuldades mais recorrentes.

Os relatos evidenciam problemas diversos, como pendências não resolvidas, informações divergentes no sistema, dificuldade de acesso, instabilidade do site, atendimento lento e percepções de excesso de burocracia ou falta de clareza. Apesar disso, alguns usuários mencionaram ter conseguido utilizar o serviço após dificuldades iniciais.



3.11 QUANTO TEMPO VOCÊ GASTOU PARA RESOLVER SUA DEMANDA PELA SEFAZ DIGITAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	MENOS DE 5 MINUTOS	29	46,03%
02	ENTRE 5 E 15 MINUTOS	22	34,92%
03	ENTRE 15 E 30 MINUTOS	9	14,29%
04	MAIS DE 330 MINUTOS	3	4,76%
	TOTAL	63	100%

3.12 SE VOCÊ JÁ UTILIZOU O ATENDIMENTO PRESENCIAL DA SEFAZ, COMO COMPARA SUA EXPERIÊNCIA COM USO DA SEFAZ DIGITAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	MUITO MELHOR	41	66,13%
02	MELHOR	11	17,74%
03	IGUAL	5	8,06%

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

04	PIOR	5	8,06%
	TOTAL	62	100%

3.13 VOCÊ SENTE SEGURANÇA EM REALIZAR SERVIÇOS SOMENTE DE FORMA DIGITAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM	53	82,81%
02	PARCIALMENTE	10	15,63%
03	NÃO	1	1,56%
	TOTAL	64	100%

3.14 VOCÊ JÁ UTILIZOU O SERVIÇO DE ATENDIMENTO DA SECRETARIA DA FAZENDA VIA WHATSAPP?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, JÁ USEI	34	56,67%
02	NÃO USEI	26	43,33%
	TOTAL	60	100%

3.15 O ATENDIMENTO VIA WHATSAPP VOCÊ CONSEGUIU RESOLVER SUA DEMANDA?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM, RESOLVI	31	65,96%
02	PARCIALMENTE	4	8,51%
03	NÃO RESOLVI	12	%
	TOTAL	47	100%

3.15.1 EM CASO NEGATIVO, APONTAR O MOTIVO DA FORMA OBJETIVA:

ANÁLISE DE RESPOSTAS SUBJETIVAS

Dificuldade ou ineficácia no atendimento da atendente virtual, considerado confuso e pouco funcional.

Demora na resposta.

Encaminhamento para site que não funcionou ou não foi possível acessar.

Necessidade de atendimento presencial, mas impossibilidade de deslocamento até Mossoró.

Falta de atendimento por telefone.

3.16 VOCÊ CONSEGUIU REALIZAR SUA DEMANDA COM FACILIDADE USANDO CELULAR?

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

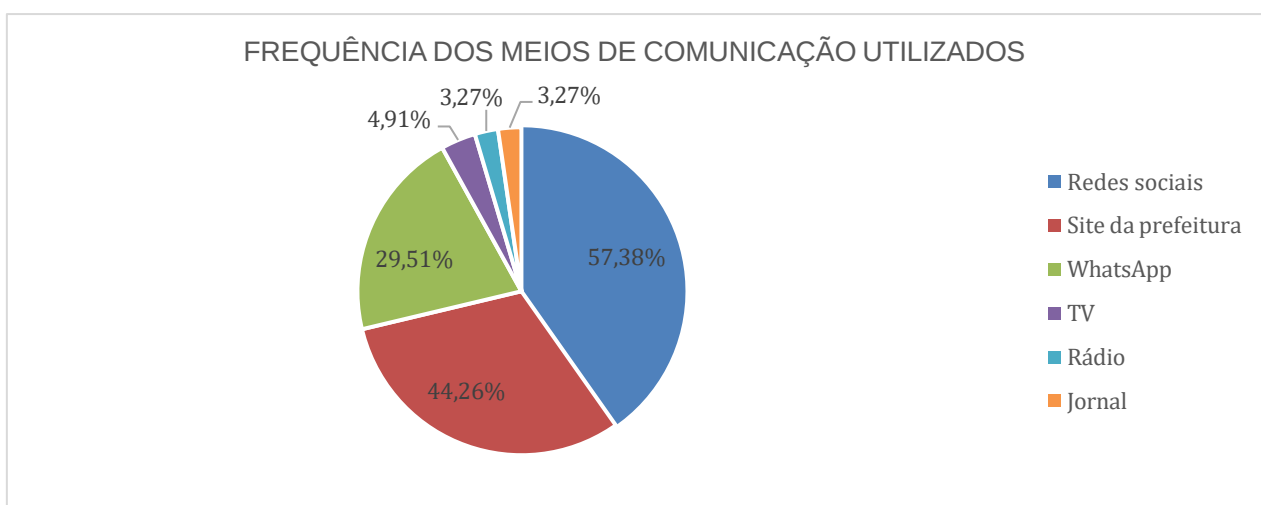
	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	SIM	43	74,14%
02	PARCIALMENTE	10	17,24%
03	NÃO	5	8,62%
	TOTAL	58	100%

3.17 MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PARA OBTER NOTÍCIAS DA SECRETARIA DA FAZENDA DE MOSSORÓ

A questão **“Por qual meio de comunicação você tem notícias sobre assuntos da Secretaria da Fazenda de Mossoró?”**, de caráter multirresposta, permitiu que cada participante selecionasse mais de um meio de comunicação simultaneamente. Em razão dessa característica metodológica, optou-se pela apresentação dos resultados em formato gráfico, disposto abaixo, a fim de facilitar a visualização comparativa da frequência de utilização de cada canal.

Cabe ressaltar que, por se tratar de uma pergunta com múltiplas alternativas possíveis, **o total de citações supera o número de respondentes**, podendo também ultrapassar 100% na distribuição percentual. Assim, o gráfico não representa proporcionalidade entre indivíduos, mas sim **a incidência de cada meio de comunicação entre as respostas obtidas**, permitindo identificar com maior precisão quais canais apresentam maior alcance e relevância no fluxo informacional da Secretaria.

O gráfico a seguir evidencia essa distribuição, demonstrando a predominância **das redes sociais, seguidas pelo site oficial da Prefeitura e pelo WhatsApp**, como principais fontes utilizadas pelos cidadãos para acompanhar informações da Secretaria da Fazenda.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

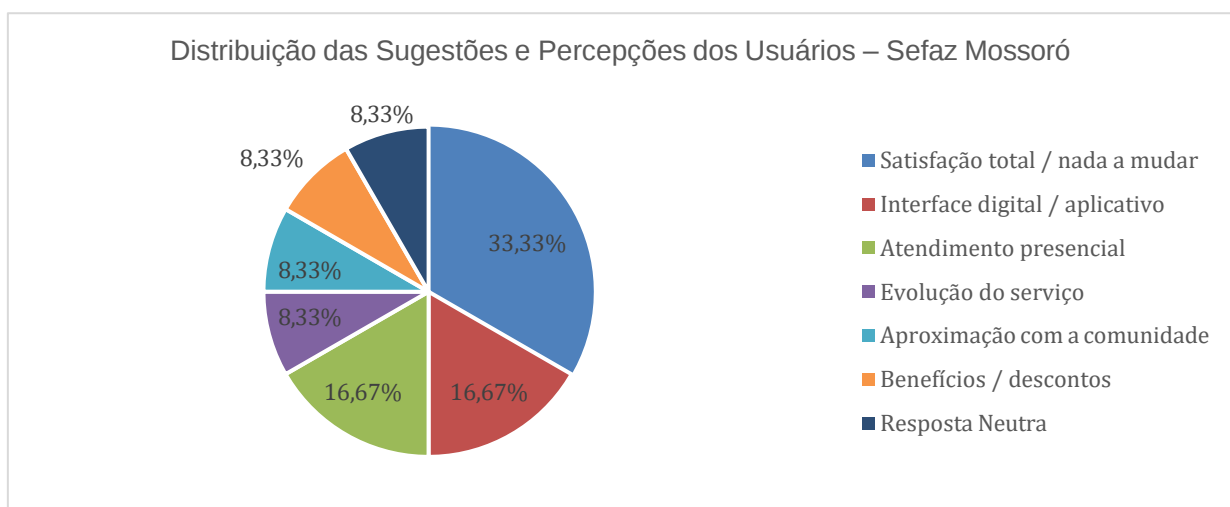
3.18 QUAL SUA OPINIÃO SOBRE O PAGAMENTO DE IMPOSTOS MUNICIPAIS DE UMA FORMA GERAL?

	RESPOSTAS	QUANTIDADE	PERCENTUAL
01	IMPORTANTE ATO DE CIDADANIA, POIS POSSIBILITA AO MUNICÍPIO INVESTIR EM OBRAS, SERVIÇOS E MELHORIAS PARA A POPULAÇÃO	44	75,86%
02	PAGA SOMENTE PELA OBRIGAÇÃO LEGAL	11	18,97%
03	SE PUDESSE NEM PAGARIA, POIS NÃO VEMOS RETORNO	3	5,17%
	TOTAL	58	100%

3.19 QUAL FUNCIONALIDADE VOCÊ MELHORARIA OU GOSTARIA DE VER NO ATENDIMENTO DA SEFAZ MOSSORÓ, SEJA NO PRESENCIAL OU NA SEFAZ DIGITAL

A pergunta foi estruturada como questão aberta, permitindo que os usuários descrevessem livremente suas percepções e sugestões sobre o atendimento. As manifestações foram organizadas por meio de categorização qualitativa, agrupando conteúdos semelhantes em eixos como: melhorias na interface digital, continuidade das evoluções tecnológicas, postura e qualidade do atendimento presencial, ações de aproximação com a população, elogios, respostas neutras e registros não classificáveis.

A partir dessa classificação, elaborou-se o **gráfico abaixo**, que apresenta a frequência dos principais temas identificados. O resultado permite converter os relatos descritivos em uma representação visual objetiva, evidenciando as demandas mais mencionadas e oferecendo um panorama consistente dos aspectos considerados mais relevantes pelos usuários no atendimento da Sefaz Mossoró.



4 RECOMENDAÇÕES

Diante dos resultados apresentados ao longo deste relatório e considerando os dados quantitativos e qualitativos obtidos por meio da pesquisa, algumas recomendações gerais podem ser sugeridas com o objetivo de contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Secretaria da Fazenda de Mossoró. Tais recomendações não têm caráter determinante, mas servem como direcionamentos possíveis a partir das percepções e necessidades manifestadas pelos usuários.

- • **Fortalecer estratégias de comunicação e divulgação institucional**, especialmente nos canais mais utilizados pela população, como redes sociais, site oficial e WhatsApp, visando ampliar o alcance das informações e facilitar o acesso aos serviços.
- • **Avaliar oportunidades de melhoria na experiência do usuário no ambiente digital**, considerando pontos recorrentes apontados pelos participantes, como estabilidade do portal, facilidade de navegação e interação por dispositivos móveis.
- • **Manter o acompanhamento sistemático dos indicadores de atendimento presencial e digital**, promovendo análises periódicas que permitam identificar tendências, necessidades e ajustes que contribuam para a eficiência e a qualidade do serviço prestado.

5 CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência e com a escuta qualificada da população. Este relatório apresenta um panorama abrangente das percepções dos usuários sobre os serviços da Secretaria da Fazenda de Mossoró, reunindo dados que evidenciam avanços, desafios e pontos de melhoria. As informações levantadas servem como suporte à gestão municipal, contribuindo para decisões mais assertivas e alinhadas às necessidades dos cidadãos, fortalecendo assim a eficiência e a qualidade do atendimento público.

ANEXO

ANEXO-A

CONTEÚDO INTEGRAL DAS RESPOSTAS QUALITATIVAS

Em caso de dificuldade, relatar de forma resumida:

Respostas
Disponibilizar já o 2026
Fiz a quitação dos últimos 5 anos do imóvel. Solicitei a mais de 4 meses que retirasse os IPTUs anteriores aos cinco anos, para eu ter um extrato de certidão negativa. Não moro em Mossoró, mas preciso deixá-lo regularizado. Já tentei diversas vezes, mas até hoje não consegui resolver. Conto com a sua ajuda! Att.
Informações que diverge do boleto para o que pede no site, ex numero do parcelamento, nunca acerto.
Não estou conseguindo entrar
O atendimento é pessimo, demorado e atrapalhado. Há meses espero resolução.
Os sites Geralmente estão fora do ar
Precisa ser mais claro, e menos burocrático
sim
teste
Tive no início,mas logo eu consegui.

Em caso de negativo, apontar o motivo de forma objetiva:

Respostas
A atendente virtual do wpp é inutil e confusa, só faz atrapalhar. Precisa de uma programação melhor e mais efetiva. Não oferece opções razoaveis e a interação com ela é péssima. Falar com o computador não é a intenção quando se busca um atendimento no wpp.
Demora para responder
Me deram um site e eu não consegui entrar
Referido acima. Não posso ir até Mossoró. Para atendimento presencial.
Telefone nenhum atende
teste

Por qual meio de comunicação você tem notícias sobre assuntos de Secretaria da Fazenda de Mossoró? (Pode ser mais de uma opção)

Respostas
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro; jornal
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro; radio
redes_sociais; site_prefeitura_mossoro; radio; televisao; jornal
redes_sociais; whatsapp
redes_sociais; whatsapp

redes_sociais; whatsapp; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; whatsapp; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; whatsapp; site_prefeitura_mossoro
redes_sociais; whatsapp; site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro
site_prefeitura_mossoro; jornal
televisao
televisao
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp
whatsapp; site_prefeitura_mossoro
whatsapp; site_prefeitura_mossoro
whatsapp; site_prefeitura_mossoro
whatsapp; site_prefeitura_mossoro

MELHORIA DESEJADA: Qual funcionalidade você melhoraria ou gostaria de ver no atendimento da Sefaz Mossoró, seja no presencial ou na Sefaz Digital?

Respostas

Adotar a interface própria para os dispositivos móveis - celular/app -, evitando ter que abrir o site pelo celular que não fica com a configuração correta, dificultando a utilização e efetivação da ação.

Continue evoluindo

digital digital

Está tudo satisfatório, não precisa mudar.

Mais respeito e disponibilidade de ajudar na hora que procuramos o serviço público. Atendimento parece que é um favor.

Mônica um excelente atendimento,,,,, uma ótima pessoa [

Nada a declarar

Nada a desejar

Poderia ir a cada mês em um bairro diferente para ouvir a população e sentir seus anseios de forma presencial.

Quem é da Rede municipal ter um desconto.

teste

Todas as vezes que procurei a Sefaz , fui prontamente atendida.