

OUIVIOORIA
OUIVIOORIA
OUIVIOORIA



PLANO DE AÇÃO

SEFAZ-TO

2022

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO



Chefes do Poder Executivo

**Governador do Estado do Tocantins
Wanderlei Barbosa Castro**

**Secretário da Fazenda
Júlio Edstron Secondino Santos**

**Secretário Executivo de Gestão Tributária
Marco Antônio da Silva Menezes**

Ouvidoria - Equipe Técnica Responsável:

**Ouvidora
Gláucia Pereira Braga**

Atendentes/Respondentes da Ouvidoria:

**Domingos Souza dos Reis
Eliete Alves de Souza
Geise Soares de Jesus
Lara Louro Duarte
Maria Angélica Pereira Braga Parente
Mylena Patricya de Melo Fracadosso
Ronicleia Santos Tavares Moreira**

SECRETARIA DA
FAZENDA



SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
2. Plano de Ação.....	5
3. Avaliação do Plano de Ação.....	11
4. Conclusão.....	11
5. Referências.....	12

1. Apresentação

A ouvidoria pública moderna brasileira surge como meio de ampliar os canais de diálogo entre Estado e sociedade e oferecer novos espaços de exercício da cidadania, por meio de instituições que se consolidaram de formas distintas nas últimas décadas, ao sabor dos arranjos institucionais os quais estavam incorporados e marcados por uma baixa densidade normativa.

A Lei nº 13.460 de 2017, representa o primeiro passo para dotar as ouvidorias públicas de um lastro normativo concreto, sobre o qual práticas comuns começam a se consolidar. A partir deste momento, percebe-se a consolidação de redes formais e informais de ouvidorias, ações de coordenação e de integração, tanto no nível regional quanto no nível nacional.

No Estado do Tocantins a Ouvidoria tem tido grande destaque como uma ferramenta de promoção e controle social. Em 2013 o Estado do Tocantins regulamentou a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 com a publicação do Decreto Estadual nº 4.839/2013, sendo operacionalizada por meio do Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGO, já a Lei nº 13.460/2017 foi regulamentada pelo Decreto nº 6.312 de 14/09/2021, trazendo na IN CGE nº 04/2021 o exercício das competências da Ouvidoria Geral do Estado e das unidades setoriais do Sistema de Ouvidorias (Se-OUV), ficando apenas a Lei de Proteção de Dados – LGPD nº 13.709/2018 ainda pendente de regulamentação.

Em 2019 o Poder Executivo passou a utilizar a plataforma federal de ouvidorias, conhecida como Fala.Br, contemplando as manifestações contidas na Lei nº 13.460/2017, como reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

No início de novembro de 2021, o Módulo de Acesso à Informação foi integrado à Plataforma Fala.Br e liberado sua utilização para todos os Órgãos/Entidades do Poder Executivo Estadual, com previsão de desativação do Sistema SGO para 31/12/2021. Portanto, a plataforma Fala.Br atenderá num mesmo ambiente, separado por módulos, as manifestações de Ouvidoria da Lei 13.460/2017 e as manifestações de Acesso à Informações da Lei nº 12.527/2011.

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins – SEFAZ-TO,

atua desde (2013), tendo um grande salto em atendimentos a partir de dezembro de 2020, onde foram cadastradas no sistema Fala.br todas as demandas recebidas em outros canais como e-mail's e telefones, possibilitando relatórios quantitativos e qualitativos das demandas.

Tivemos atividades voltadas para excelência no atendimento, às demandas de Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão(SIC), qualidade da resposta, satisfação do usuário, apoio interno e estímulo ao desenvolvimento da cidadania, assegurando que a Ouvidoria da Sefaz seja um efetivo canal de comunicação e interação com a sociedade. Buscando sempre contribuir com a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, auxiliando, sempre que necessário, quanto à identificação do local mais apropriado para a resolução da demanda apresentada.

2. Plano de Ação

Para que a Ouvidoria possa se consolidar como ponte entre a sociedade e Sefaz/TO, é necessário organizar suas atividades, para tanto elaborar um Plano de Ação é a ferramenta mais adequada, pois tem por finalidade alcançar resultados, realizar metas e objetivos com efetividade, sendo estes seus elementos essenciais. É um documento que permite o atingimento de um resultado almejado ou na resolução de problemas.

O presente Plano de Ação visa estabelecer as ações/atividade que serão realizadas no ano de 2022 na Ouvidoria da Sefaz/TO, com o propósito de alcançarmos resultados, sempre em busca da eficiência e melhoria contínua na prestação de serviços e Gestão Pública.

Com base nas ações desempenhadas em 2021 pela Ouvidoria, serão priorizadas neste Plano de Ação para o ano 2022, as ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento dos serviços prestados, visando consolidar a Ouvidoria da SEFAZ como setor permanente de interação e transparência com a sociedade.



MATRIZ DO PLANO DE AÇÃO - 2022

AÇÃO	ESTRATÉGIAS	RECURSOS NECESSÁRIOS	PRAZO		RESPONSÁVEL
			INICIAL	FINAL	
1. Identificar e alterar o Tipo de Assuntos das demandas de Ouvidorias no sistema FalaBr.	Ex: Realizar reunião com todos os colaboradores da Ouvidoria para conscientizar da importância de alterar o tipo do assunto de cada demanda .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	01/01/2022	31/01/2022	Toda equipe da Ouvidoria.
2. Identificar e alterar o Tipo de Demanda, seja ela de Ouvidoria ou de Acesso à Informação.	Ex: Realizar reunião com todos os colaboradores da Ouvidoria para conscientizar da importância de alterar o tipo de demanda .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	01/01/2022	31/01/2022	Toda equipe da Ouvidoria.
3. Monitorar os indicadores de desempenhos: Índices de atendimento aos prazos de respostas às demandas de Ouvidoria e Índice de satisfação do usuário com o atendimento prestado pela Ouvidoria	Ex: Realizar reunião com todos os colaboradores da Ouvidoria para conscientizar da importância de monitorar os índices de prazos e de satisfação.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	01/01/2022	31/01/2022	Toda equipe da Ouvidoria.
4. Elaborar o Relatório de Gestão Anual de 2021, das atividades da Ouvidoria, de acordo com Art. 15 da IN CGE nº 04/2021.	Ex: Realizar a consolidação dos dados constates nos relatórios trimestrais do Sistema FalaBr .	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	05/01/2022	31/01/2022	Toda equipe da Ouvidoria.

5. Aprovar o Relatório de Gestão Anual de 2021 das atividades da Ouvidoria.	Ex: Despachar com o gestor da pasta para aprovar o Relatório de Gestão Anual de 2021.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	31/01/2022	04/02/2022	Gestor da Pasta
6. Publicar o Relatório de Gestão Anual de 2021 das atividades da Ouvidoria, no sítio da Sefaz.	Ex: Despachar com o Assessoria de Comunicação para publicar o Relatório de Gestão Anual de 2021.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	07/02/2022	09/02/2022	Ouvidoria/Ass. Comunicação.
7. Elaborar o Plano de Ação da Ouvidoria para 2022.	Ex: Fazer o levantamento dos objetivos, metas e resultados a serem alcançados, e apresentar ações a serem realizadas para o atingimentos desses resultados.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	07/02/2022	28/02/2022	Toda equipe da Ouvidoria.
8. Aprovar o Plano de Ação da Ouvidoria para 2022.	Ex: Despachar com o gestor da pasta para aprovar o Plano de Ação da Ouvidoria para 2022.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	01/03/2022	04/03/2022	Gestor da Pasta.
9. Publicar o Plano de Ação da Ouvidoria para 2022, no sítio da Sefaz.	Ex: Despachar com o Assessoria de Comunicação para publicar o Relatório do Plano de Ação da Ouvidoria para 2022.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	07/03/2022	11/03/2022	Ouvidoria/Ass. Comunicação.
10. Titular da Ouvidoria realizar o curso de "Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados" – 9 h concedido pela Instituição CGU-Controladoria-Geral da União (PROFOCO- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria).	Ex: Se inscrever e concluir para obter o certificado .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	22/03/2022	24/03/2022	Ouvidora.

11. Atendente/Respondentes da Ouvidoria realizar o curso de “Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados” – 9 h concedido pela Instituição CGU-Controladoria-Geral da União (PROFOCO- Programa de Formação Continuada em Ouvidoria).	Ex: Se inscrever e concluir para obter o certificado .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	22/03/2022	24/03/2022	Atendentes/Respondentes da Ouvidoria.
12. Atendente/Respondentes da Ouvidoria realizar o curso de “Treinamento ITCMD” – 30 h concedido pela Instituição Escola de Gestão Fazendária.	Ex: Se inscrever e concluir para obter o certificado .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	01/04/2022	30/07/2022	Atendentes/Respondentes da Ouvidoria.
13. Instituir Comitê Intersectorial para implantação, implementação, monitoramento, atualização e avaliação da Carta de Serviços desta Pasta.	Ex: Memorando solicitando a indicação de nomes aos setores para compor o comitê.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	20/03/2022	31/05/2022	Gestor da Pasta.
14. Ampliar o canal de comunicação da Sefaz/TO e o usuário.	Ex: Adotar o whatsapp, como mais um novo canal, ampliando o meio de comunicação entre a Sefaz/TO e o usuário.	Ex: Aparelho de celular e internet.	20/03/2022	31/05/2022	Gestor da Pasta.
15. Incluir no Sítio da Sefaz seção denominada Ouvidoria, conforme Art. 20 IN da CGE nº 04/2021.	Ex: Despachar com o Assessoria de Comunicação para criar no sítio a referida seção, constando nela todos os assuntos pertinentes à Ouvidoria.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	15/05/2022	31/05/2022	Ouvidoria/Ass. Comunicação.
16. Elaborar e Formatar a Carta de Serviços aos Usuários, de acordo com o Guia Metodológico aprovado pela portaria CGE nº	Ex: Levantamentos de todos os serviços prestados pela Sefaz/TO.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões.	01/06/2022	31/08/2022	Comitê Intersectorial para elaboração da Carta de Serviços aos usuários.

29/2022.		simpresões.			
17. Aprovar a Carta de Serviços aos Usuário.	Ex: Despachar com o gestor da pasta para aprovar a Carta de Serviços.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis simpresões.	01/09/2022	10/09/2022	Aprovar: Gestor da Pasta
18. Publicar no site da Sefaz a Carta de Serviços aos Usuário.	Ex: Despachar com o Assessoria de Comunicação para publicar a Carta de Serviços aos Usuário.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis simpresões.	12/09/2022	16/09/2022	Aprovar: Gestor da Pasta Publicar: Ouvidoria.
19. Divulgar a Carta de Serviços junto ao público interno do órgão.	Ex: Realizar reuniões com as áreas macros para difundir a carta de serviços e da necessidade de informar qualquer alteração que houver nos serviços prestados.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis simpresões.	12/09/2022	16/09/2022	Ouvidoria/Gestor da Pasta/ Superintendências.
20. Monitorar a Carta de Serviços	Ex: Realizar inspeção na Carta de Serviços no site da Sefaz, e fazer mudanças quando necessárias.	Ex: Pessoal, Computadores, impressora e cartucho para possíveis simpresões.	02/09/2022	31/12/2022	Comitê Intersetorial para elaboração da Carta de Serviços aos usuários.
21. Titular da Ouvidoria realizar o curso de "Certificação em Ouvidoria" – 160 h concedido pela Ouvidoria Geral da União.	Ex: Se inscrever e concluir todos os 08 cursos necessários para obter o certificado.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis simpresões e internet.	01/07/2022	30/09/2022	Ouvidora.

22. Atendente/Respondentes da Ouvidoria realizar o curso de "Certificação em Ouvidoria" – 160 h concedido pela Ouvidoria Geral da União.	Ex: Se inscrever e concluir todos os 08 cursos necessários para obter o certificado .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	01/07/2022	30/09/2022	Atendentes/Respondentes da Ouvidoria.
23. Atendente/Respondentes da Ouvidoria realizar o curso de "Inteligência Artificial para Simplificar o dia a dia (turma set/2022)" – 1h concedido pela Instituição Escola Nacional de Administração Pública - Enap	Ex: Se inscrever e concluir o curso para obter o certificado .	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	21/09/2022	01/10/2022	Atendentes/Respondentes da Ouvidoria.
24. Titular da Ouvidoria realizar o curso de "Ouvidoria como Instrumento de Resolução de Conflitos, Fortalecimento da Cidadania e do Controle Social na Administração Pública" – 15 h promovido pela Escola Superior da Magistratura Tocantinense - ESMAT.	Ex: Se inscrever e concluir todos os 08 cursos necessários para obter o certificado.	Ex: Computadores, impressora e cartucho para possíveis impressões e internet.	12/08/2022	27/09/2022	Ouidora.

3. Avaliação do Plano de Ação

A avaliação e o monitoramento das metas pactuadas no plano de ação de 2022 será realizado através dos relatórios trimestrais emitidos pelo sistema FalaBr de 2022. Por meio de sua análise será possível apontar as dificuldades enfrentadas possibilitando apontar ações com intuito de solucioná-las.

4. Conclusão

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Tocantins funciona como um sistema orgânico de ouvidorias públicas em rede e tem a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania, aprimorando os serviços públicos prestados pelo Poder Público, com foco na gestão para resultados eficientes. Deste modo, esse plano de ação visa avançar na credibilidade do serviços prestados pela Sefaz/TO frente à sociedade, consolidando a participação e controle social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. In.: **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 13 de set. de 2022.

BRASIL. **Lei de Acesso à Informação nº 12.527**. 2011. In.: **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em 14 de set. 2022.

BRASIL. **Lei Código de Defesa do Usuário nº 13.460**. 2017. In.: **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm>. Acesso em 20 de set. 2022.

BRASIL. **Lei de Proteção de Dados Pessoais - LGPD nº 13.709**. 2018. In.: **Planalto**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acesso em 30 de set. 2021.

TOCANTINS. **Instrução Normativa CGE nº 04**. 04/11/2021. In.: **Diário Oficial**. Disponível em: <<https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=texto&texto=Instru%C3%A7%C3%A3o+Normativa+CGE+n%C2%BA+04&data-inicial=2021-11-01&data-final=2021-11-30>>. Acesso em 15 de ago. 2022.

TOCANTINS. **Decreto nº 4.839**, 2013. In.: **Diário Oficial**. Disponível em: <<https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=texto&texto=4.839&data-inicial=2013-07-03&data-final=2013-07-03>>. Acesso em 28 de jul. 2022.