

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SEFAZ-TO

EXERCÍCIO 2021

**TOCANTINS**  
GOVERNO DO ESTADO





**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**



## SUMÁRIO

1. Apresentação.....	4
1.1 Histórico das Ouvidorias no Brasil – OMBUDSMAN.....	4
1.2 Ouvidorias Públicas no Brasil.....	5
1.3 Ouvidorias Públicas no Tocantins.....	5
2. Canais de Atendimentos.....	7
2.1 Canais de Atendimento Disponibilizados.....	7
2.2 Dados Estatísticos Globais.....	9
2.3 Total de manifestações por canal de atendimento.....	11
3. Manifestações de Ouvidoria é diferente de Acesso à Informação.....	12
3.1 Tipos de Manifestações Registradas.....	13
3.2 Manifestações Recebidas e Enviadas a Outros Órgãos.....	15
3.3 Manifestações identificadas e anônimas.....	16
3.4 Manifestações tratadas pelo órgão.....	17
3.5 Demandas por tempo médio de resposta (dias).....	18
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).....	19
4.1 Tempo médio de resposta.....	21
5. Pesquisa de satisfação.....	22
5.1 Grau de satisfação.....	22
5.2 Resolutividade.....	23
5.3 Compreensão das respostas.....	24
6. Análise dos problemas recorrentes e sugestão de melhoria/recomendação.....	25
7. Considerações finais.....	26
8. Referências.....	27



## 1. Apresentação

### 1.1 Histórico das Ouvidorias no Brasil – OMBUDSMAN

Primeiramente, deve-se destacar a importância do modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, que serviu de inspiração para a implantação de ouvidorias no Brasil, tendo seu fortalecimento com a Carta Magna de 1988, onde estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão (Guia de Ouvidorias, 2011, p. 5). Fortalecendo desta maneira a Democracia Participativa, legitimando o art. 1º, parágrafo único da CF/88, em que todo poder político vem do povo, efetivando a participação democrática e o controle social por parte dos usuários dos serviços públicos nas instituições públicas, direta ou indireta, sedimentado no art. 37, § 3º da CF/1988, *ipsis litteris*:

Art. 37. [...]

§ 3º – A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

De origem nos países nórdicos, o vocábulo pode ser traduzido como “representante do povo”. No Brasil consolidou o nome de “ouvidor”. Santos, 2019, traz, em seu livro Ouvidoria Pública: instrumento de participação e aprofundamento da Democracia, o sentido da palavra ombudsman:

“A terminologia define o profissional – da iniciativa pública ou privada – encarregado de receber as demandas, críticas e sugestões de usuários e consumidores, pautando sua atuação sobre os princípios da ética e da imparcialidade de modo a mediar os conflitos envolvidos.” (SANTOS, 2019, p. 15).



## 1.2 Ouvidorias Públicas no Brasil.

Pautado em princípios da cidadania e com o advento do CDC/1990, foi lançado o embrião do que seria o modelo de ouvidorias no Brasil, sustentado nas demandas dos consumidores de produtos e serviços. “A primeira ouvidoria pública brasileira foi a de Curitiba, criada em 1986, instituindo somente em 1992, cinco anos após, seu primeiro ouvidor-geral” (Guia de Ouvidorias, 2011, p. 5). No âmbito federal, em 1992, a Lei nº 8.490/1992, cria dentro do Ministério da Justiça a Ouvidoria Geral da República (OGU, Implantação de Ouvidorias, 2012, p.12).

O Guia de Ouvidorias Brasil, 2011, enfatiza a importância da ouvidoria como “um importante agente de melhorias para os processos de trabalho na instituição” e que ela “é representação da voz do cidadão e direciona ações de melhorias”. Ainda sobre a Ouvidoria traz o seguinte conceito:

“Ouvidoria é a instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua, na busca de soluções definitiva.” (Guia de Ouvidorias Brasil, 2011, pg. 7).

Sobre os objetivos, o Guia de Ouvidorias Brasil, 2011, destaca que “dentre vários objetivos da ouvidoria o principal é atuar de forma independente e isenta, com caráter mediador, pedagógico e estratégico”, uma vez que acolhe a manifestação do cidadão, busca soluções definitivas e efetivas, aponta falhas, orienta e propõe melhorias na Gestão Pública, “sempre atuando sob os princípios da ética, imparcialidade, autonomia, transparência, poder de decisão e sigilo”.

## 1.3 Ouvidorias Públicas no Tocantins

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 Dec. 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 Dec. 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 sem 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.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de Ouvidoria é, nos termos do art. 14, II da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Portanto, compete à Ouvidoria organizar, consolidar e interpretar o conjunto de dados das demandas recebidas e dar publicidade dos resultados obtidos às unidades administrativas e aos usuários e, ainda, propor medidas de aperfeiçoamento e encaminhá-las ao gestor da pasta para exame e aprimoramento da prestação de serviço público. A Ouvidoria também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão, a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

O presente relatório consolida as demandas recebidas entre o período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2021. Os dados apresentados permitem análise e acompanhamento das demandas atendidas pela Ouvidoria, pelos usuários de



serviços públicos, pela sociedade e entidades públicas. Com o presente relatório a Ouvidoria da Sefaz/TO, oferece ampla publicidade das principais questões levantadas, como também, possíveis sugestões de melhorias para a Gestão e Políticas Públicas, contribuindo sobremaneira para prestação dos serviços públicos de qualidade.

Podemos ressaltar que umas das práticas exitosas que a Ouvidoria tem adotado foi a escuta ativa, tendo contribuído para fortalecimento e reconhecimento do papel da Ouvidoria tanto para o usuário dos serviços públicos, como dentro da Sefaz/TO.

## **2. Canais de Atendimentos**

A Plataforma Fala.BR possibilita aos cidadãos, a qualquer tempo, cadastrar e encaminhar suas manifestações a qualquer um dos órgãos governamentais que estejam credenciados. Além de formalizar manifestações de Ouvidoria (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), encaminhar sugestões de melhorias que ampliem a qualidade e facilitem o acesso, bem como, a prestação de serviços públicos. Os cidadãos também podem solicitar Acesso à Informação, na mesma plataforma.

Podemos também especificar que o público-alvo da ouvidoria pode se conjugar em dois tipos: interno e externo. O público interno são os servidores e empregados da entidade. Já o público externo são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão.

### **2.1 Canais de Atendimento Disponibilizados**

A Secretaria da Fazenda por meio de sua ouvidoria tem buscado cada vez mais se aproximar do cidadão. Com a tendência e a expansão dos meios eletrônicos de comunicação, os usuários dos serviços públicos têm buscado cada vez mais essas ferramentas para registrar suas manifestações junto ao poder público.

Nessa perspectiva, em 2021, a Ouvidoria já recepcionava seus usuários por, pelo menos, seis canais de atendimento, sendo eles:

- *Internet (site Fala.Br);*
- *E-mail ([faleconosco@sefaz.to.gov.br](mailto:faleconosco@sefaz.to.gov.br) / [sic@sefaz.to.gov.br](mailto:sic@sefaz.to.gov.br))*
- *Whatsapp (63.99266-3926);*
- *Telefone (0800 063 1144); e*
- *Carta (Endereço: Praça dos Girassóis, S/N, CEP.:77.001-908, Palmas-TO)*
- *Presencial (Serviço de Informação ao Cidadão-SIC )*

Dispondo de um espaço destacado no site da Sefaz, constando como primeiro item no menu de busca, a Ouvidoria divulga de forma ostensiva esses canais de atendimento aos cidadãos.

### Banner canais de atendimento Sefaz



A Secretaria da Fazenda do Tocantins quer te ouvir

**Fala.Br**

0800 063 1144 

63 99266 3926 

[faleconosco@sefaz.to.gov.br](mailto:faleconosco@sefaz.to.gov.br)  
[sic@sefaz.to.gov.br](mailto:sic@sefaz.to.gov.br) 

Secretaria da Fazenda do Tocantins  
Praça dos Girassóis S/N  
Cep.: 77.001-908, Palmas - TO 

Atendimento das 8h às 18h  
De segunda a sexta-feira 

Plataforma Integrada de Ouvidoria  
e Acesso a Informação

SECRETARIA DA FAZENDA | TOCANTINS GOVERNO DO ESTADO 

<https://www.to.gov.br/sefaz/ouvidoria/2zyamyenpd53>

Fonte: site da Sefaz (<https://www.to.gov.br/sefaz/ouvidoria/>)

Conforme veremos a frente, dentre os canais disponibilizados, a plataforma Fala.Br (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) é a ferramenta principal de recepção de manifestações, tanto operacionalizada pela Ouvidoria como



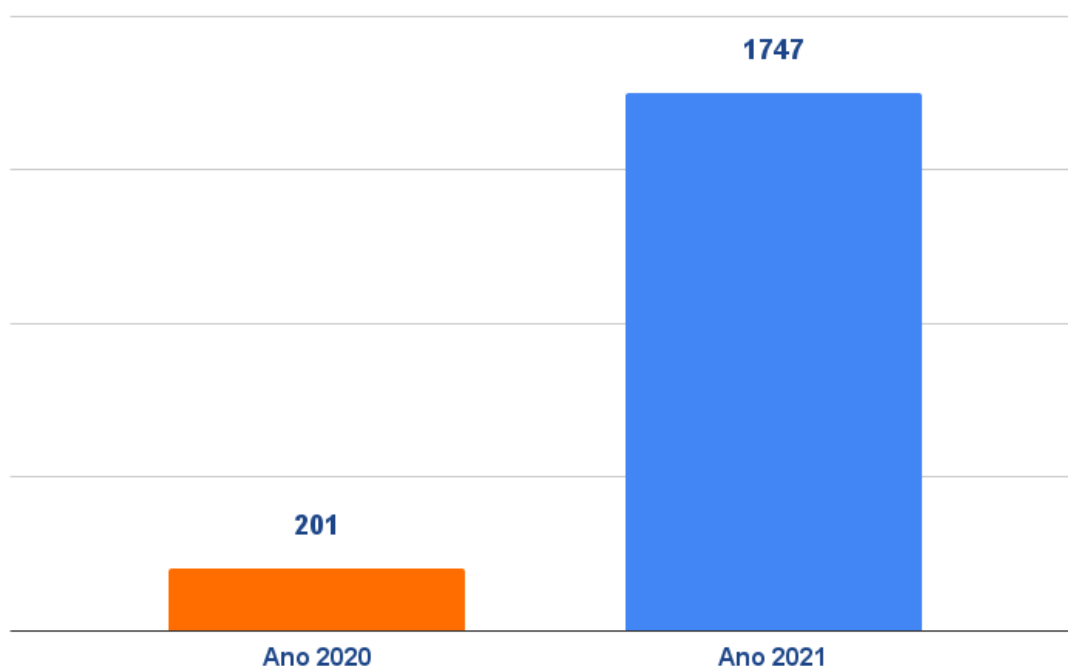
também manuseada pelo cidadão no lançamento de suas demandas. Os demais canais têm servido como satélites que impulsionam ou canalizam maiores quantidades de demandas à plataforma.

## 2.2 Dados Estatísticos Globais

Nesta parte, quando falamos de dados estatísticos globais, estamos destacando o quadro como um todo, ou seja, as 1.747 manifestações recebidas no exercício de 2021 pela Ouvidoria Sefaz, independentemente do tipo.

Número consideravelmente significativo, conforme o gráfico, ao compararmos com o mesmo período anterior, o ano de 2020, que registrou 201 demandas.

Gráfico 1 – Manifestações registradas por ano



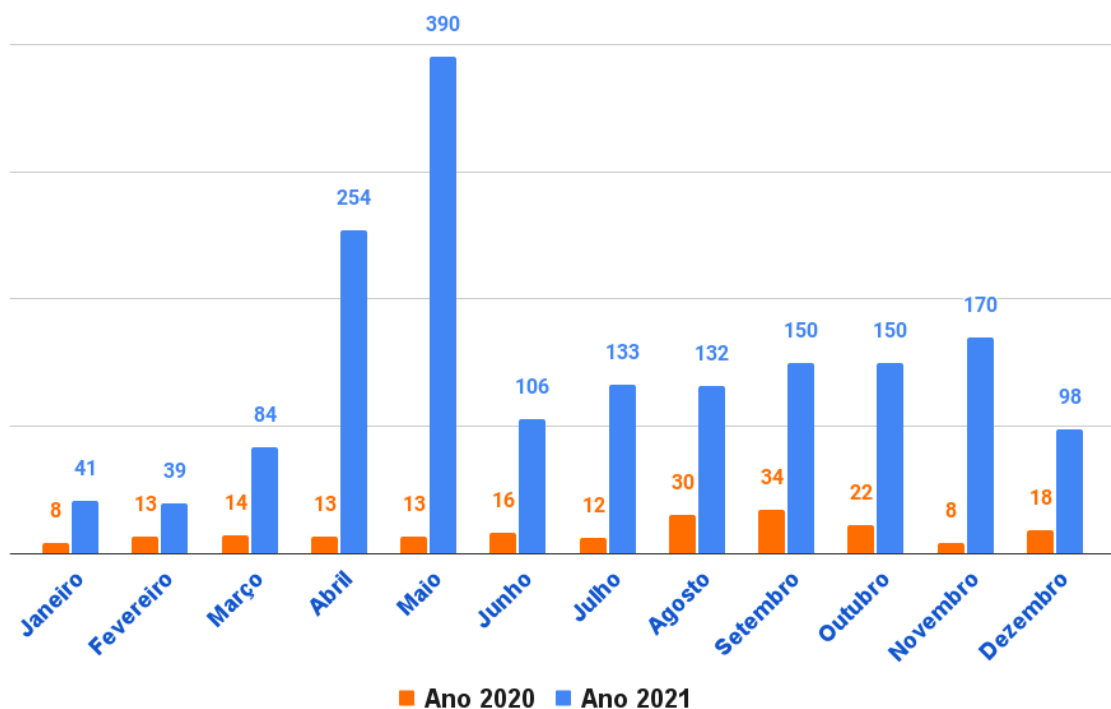
Se olharmos em termos percentuais representa 88,42% de crescimento. Além da boa divulgação dos canais de atendimento, esse aumento expressivo se deu por vários outros motivos, dentre eles, os esforços conjuntos tanto dos gestores da pasta quanto da equipe técnica à frente da Ouvidoria.



Despertaram nos gestores de forma geral, não por imposição legal, mas, por reconhecerem a importância das ouvidorias para os usuários no contexto de controle social, bem como, para o órgão na ótica da sociedade.

Esse despertar trouxe o fortalecimento da Ouvidoria em 2021 marcando o fim de sub-registros de manifestações. Os sub-registros são aquelas manifestações que, mesmo concluídas com êxito, não foram cadastradas na plataforma Fala.Br. No gráfico seguinte apresenta a quantidade de manifestações registradas por mês no ano de 2021, comparado com o ano de 2020. Veja como ficam evidenciados os sub-registros até março/2021 com média de 54,67 manifestações ao mês. Com o incremento estrutural e de pessoal essa média saltou para 173,67 manifestações nos meses subsequentes.

Gráfico 2 – Manifestações registradas por mês



Ponderamos outro fator determinante para o crescimento dos registros foi o uso coordenado de único sistema capaz de agregar todas as demandas, sejam elas de ouvidoria ou de acesso à informação. Antes havia o registro em sistemas distintos, dispersos que não ajudavam para geração de banco de dados estatísticos.

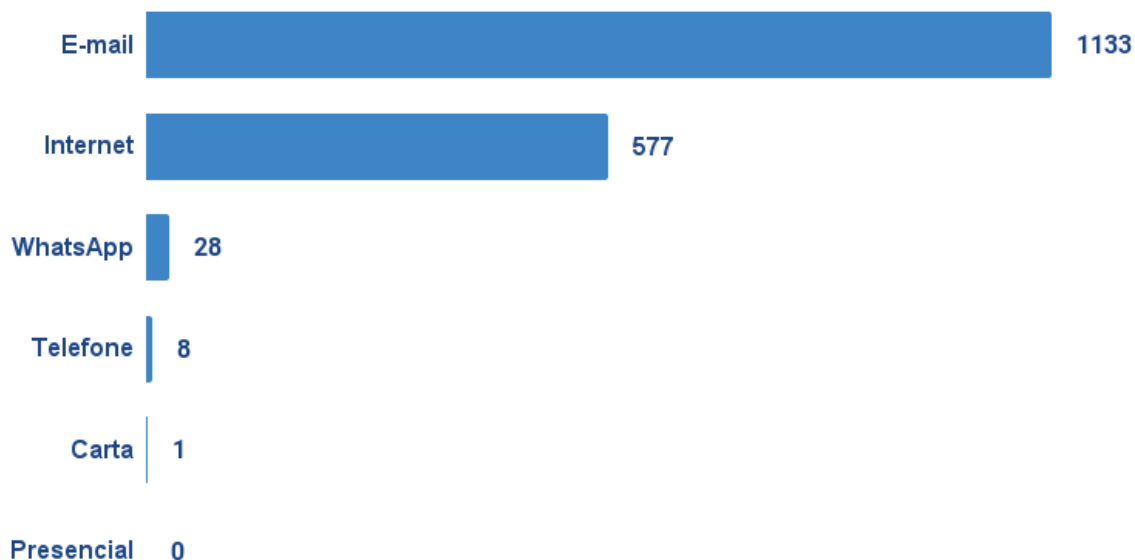


### 2.3 Total de manifestações por canal de atendimento

Talvez por força do hábito, ou do perfil do usuário que prefere e-mail como melhor meio de comunicação formal, e ou quem sabe pela cultura corporativa do uso de e-mail como melhor forma de externalizar suas comunicações. Tendo em vista que grande parte do público da Fazenda estadual são contribuintes pessoas jurídicas.

Dito isso, olhando o gráfico abaixo, das 1.747 manifestações, 1.133 teve como porta de entrada o e-mail para enviar suas demandas, em vez de usar a plataforma Fala.BR. Ou seja, 65,61% dos usuários utilizaram esse canal contra os 32,25% daqueles que pleitearam diretamente na internet acessando a plataforma Fala.BR.

Gráfico 3 – Manifestações por canal de atendimento em 2021



Essa preferência pelo e-mail nos deixa um alerta sobre o quanto precisamos avançar no convencimento do cidadão a lançar ou cadastrar seus pedidos

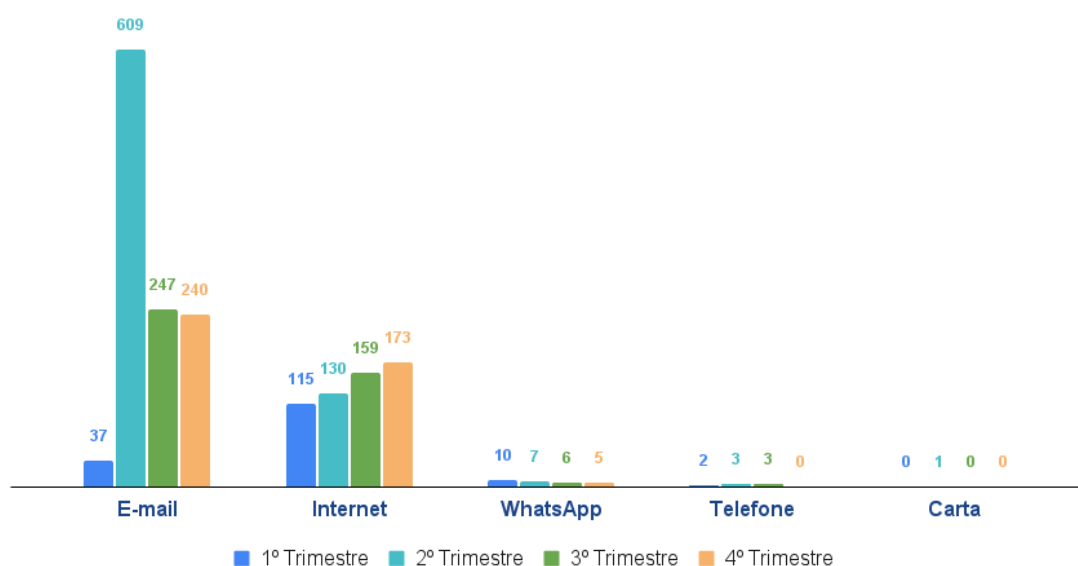


diretamente na plataforma Fala.Br é mais funcional bem à frente de e-mail ou quaisquer dos demais canais apresentados.

Será desafiador estabelecer como alvo para o ano de 2022 o direcionamento dos usuários a realizar suas demandas dentro do site Fala.Br, porque a cultura virtual do e-mail é bem latente especialmente no ambiente corporativo.

Contudo, no primeiro trimestre de 2021 experimentamos essa sensação de superação de acordo com gráfico subsequente onde apenas 37 manifestações foram enviadas por e-mail contra 115 geradas pelo usuário dentro do Fala.Br.

Gráfico 4 – Manifestações por canal de atendimento por trimestre



### 3. Manifestações de Ouvidoria é diferente de Acesso à Informação

Relembramos que manifestações de ouvidoria são aquelas regidas pela Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como “Código de Defesa do Usuário ao Serviço Público”. Essa lei definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e outros atrelados ao objeto de prestação de serviços públicos.



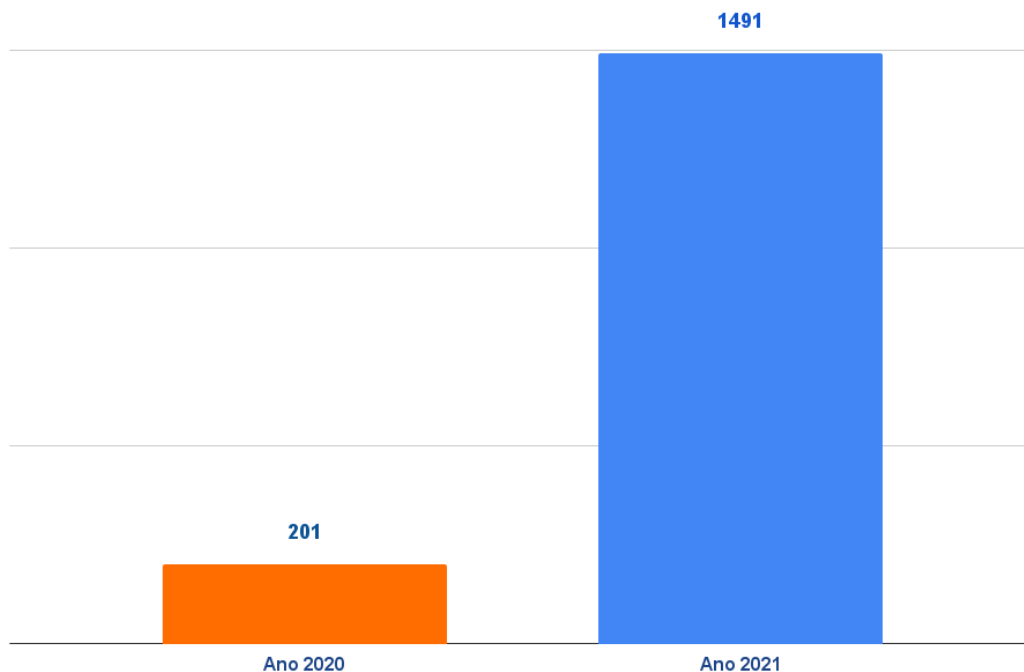
Regulamentada no Tocantins pelo Decreto nº 6.312 de 14 de setembro de 2021 e Instrução Normativa CGE nº 04 de 1º de novembro de 2021.

Portanto, não entra como manifestações de ouvidoria os pedidos de Acesso à Informação que é regida por outra lei, da qual trataremos mais adiante em tópico específico.

### 3.1 Tipos de Manifestações Registradas

As manifestações de ouvidoria encaminhadas à Sefaz em 2021 pelos cidadãos foram os seguintes tipos: reclamação, denúncia, comunicação, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Gráfico 5 – Manifestações de ouvidoria por ano



Durante o ano de 2021 foram recebidas 1.491 manifestações de ouvidoria. Um número significativamente superior comparado ao contabilizado no mesmo período de 2020, conforme mostrado no gráfico 5 acima.

O tipo de manifestação mais demandada foi a de solicitação de providências, perfazendo um percentual de 92,42% à frente das demais.



Vale conceituar o que é uma Solicitação de Providências, trata-se de pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de atendimento na coleta da cidade e requer a solução do problema.

Gráfico 6 – Manifestações de ouvidoria por “Tipos”



É valioso dizer que ao recepcionar uma manifestação do usuário o atendente/respondente da Ouvidoria faz uma espécie de triagem refinando a ponto de determinar qual tipo de manifestação se trata. Dessa forma, mesmo que um usuário venha a cadastrar no site Fala.Br uma demanda com tipo inadequado, o atendente/respondente cuida de adequar para evitar falhas de entendimento ou até mesmo perda de direitos do usuário que desconhece muitas vezes o prazo de resposta.

Vejamos conceitos dos demais tipos de manifestações:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

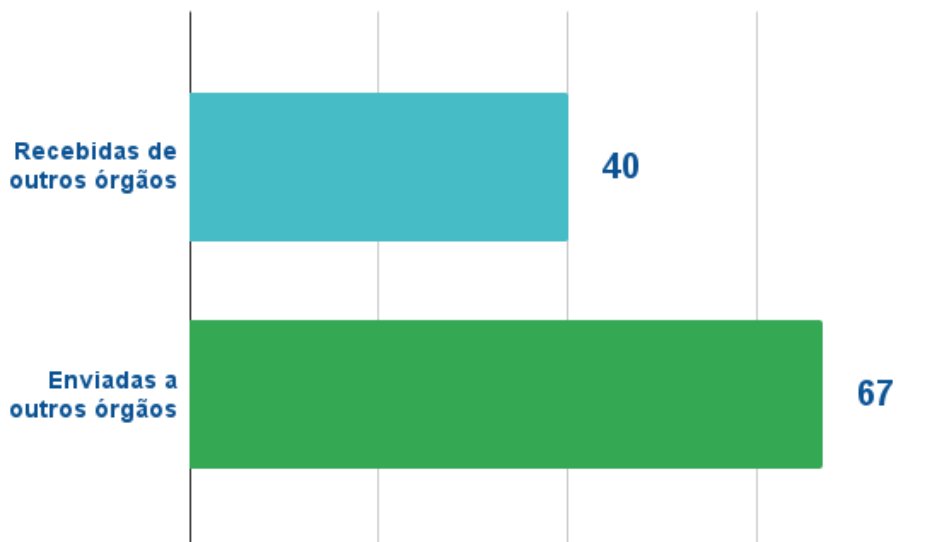


- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- Comunicações: são informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade; e
- Solicitação de simplificação: reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos.

### 3.2 Manifestações Recebidas e Enviadas a Outros Órgãos

Um dos tantos recursos que a plataforma Fala.Br dispõe é a possibilidade que um órgão enviar a outro órgão ou entidade credenciada, manifestação cujo tema não seja de sua alçada.

Gráfico 7 – Quantidades enviadas e recebidas de outros órgãos



Isso aconteceu pelo menos 40 vezes quando a Ouvidoria Sefaz/TO recebeu de outros órgãos demandas com temas típicos da Secretaria. Por outro, foram enviadas a outros órgãos demandas que não diziam respeito à Sefaz.

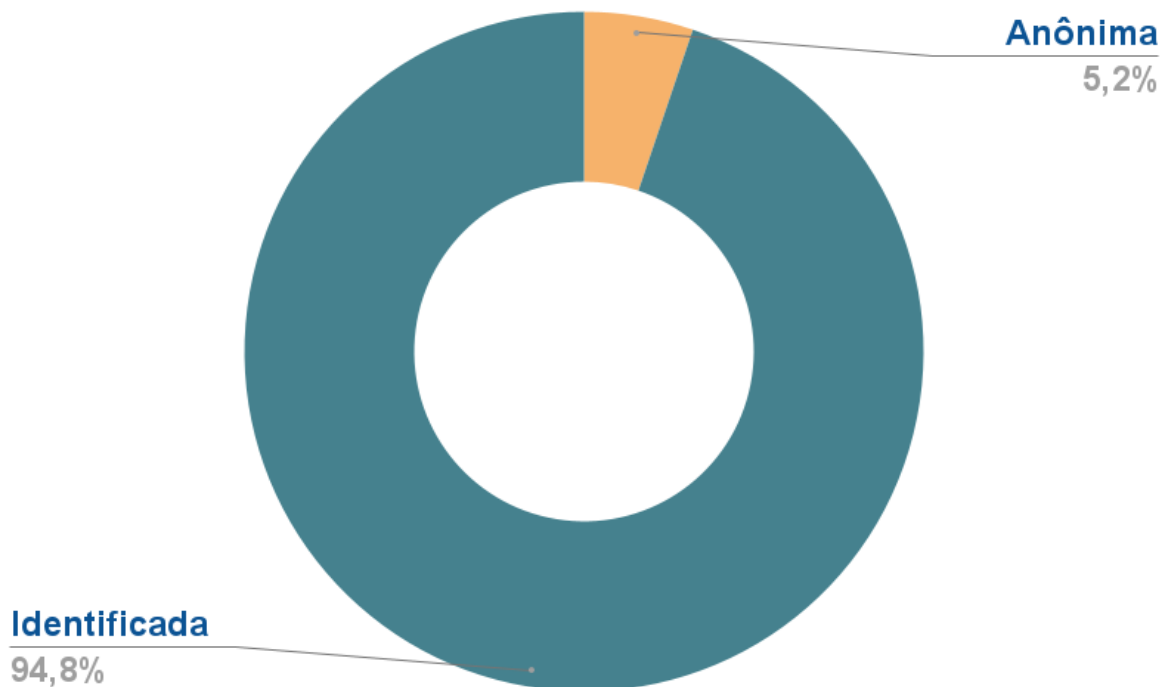
Notadamente há um ganho de eficiência com o sistema falaBr, pois, anteriormente, muitas vezes um cidadão era mandado de um órgão a outro na busca de resolver seu problema, o chamado “empurra-empurra”.

Portanto, nesse sentido a Ouvidoria Sefaz cumpriu bem seu papel ao enviar mais do que recebeu, precisamente 67 manifestações aos órgãos afins.

### 3.3 Manifestações identificadas e anônimas

Manifestações identificadas e anônimas possuem diferenças entre si, quando se trata de preservação de identidade, em caso de manifestações identificadas, não há restrição de dados pessoais do cidadão, já manifestações anônimas, quando possui preservação total de identidade.

Gráfico 8 – Identificada e anônima



As comunicações de irregularidades são demandas exclusivamente anônimas. Mas há possibilidade em que o cidadão pode optar por se identificar e



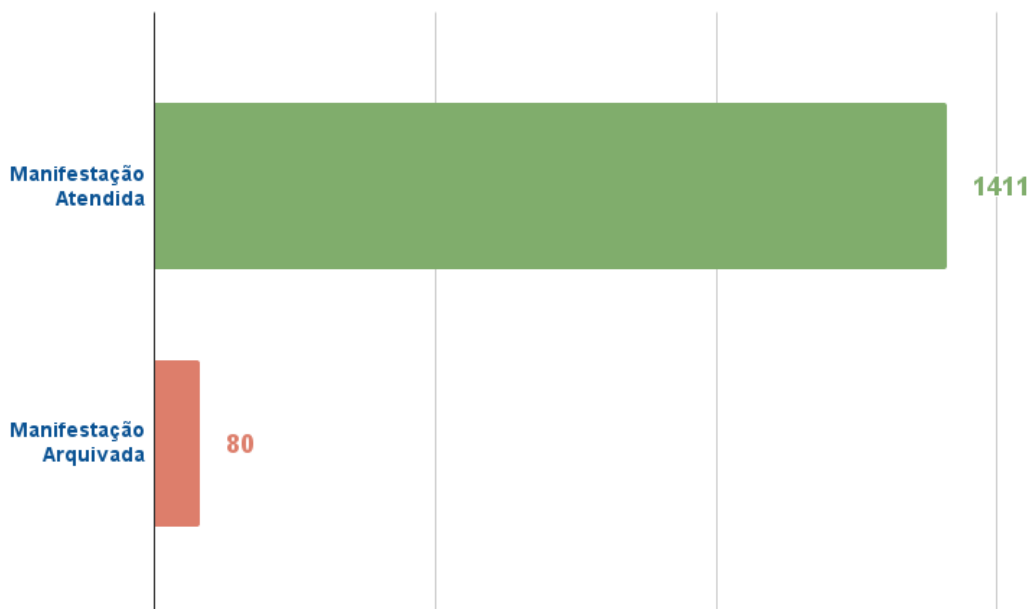
pedir a reserva de identidade. Casos assim, o órgão deve garantir que a identidade não será divulgada.

Na maioria das vezes quando não se trata de denúncias ou comunicações o cidadão não se importa em revelar sua identidade, tanto é verdade que em 2021 apenas 5,2% gozou desse direito, a despeito de 94,8% que abriram mão, conforme o gráfico 8 acima.

### 3.4 Manifestações tratadas pelo órgão

Para que não haja desalinhamento de entendimento é primordial esclarecer que as demandas arquivadas mostradas no gráfico, não dizem respeito a ato praticado de forma unilateral pela Ouvidoria.

Gráfico 9 – Atendidas e arquivadas



Ocorre várias vezes de usuários realizarem pedidos com informações incompletas ou insuficientes ou falta de clareza, por isso incapazes de prosseguimento. Nessas situações é feito um pedido de complementação onde esse usuário tem o prazo de vinte dias para na mesma demanda realizar a

complementação. Todavia, muitos desses deixam de realizar a complementação levando ao arquivamento automático quando expira o prazo.

### 3.5 Demandas por tempo médio de resposta (dias)

Levando em conta o prazo de responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento de acordo com a Lei nº 13.460/2017, esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Tempo médio de resposta diz respeito às manifestações concluídas dentro e fora do prazo legal.

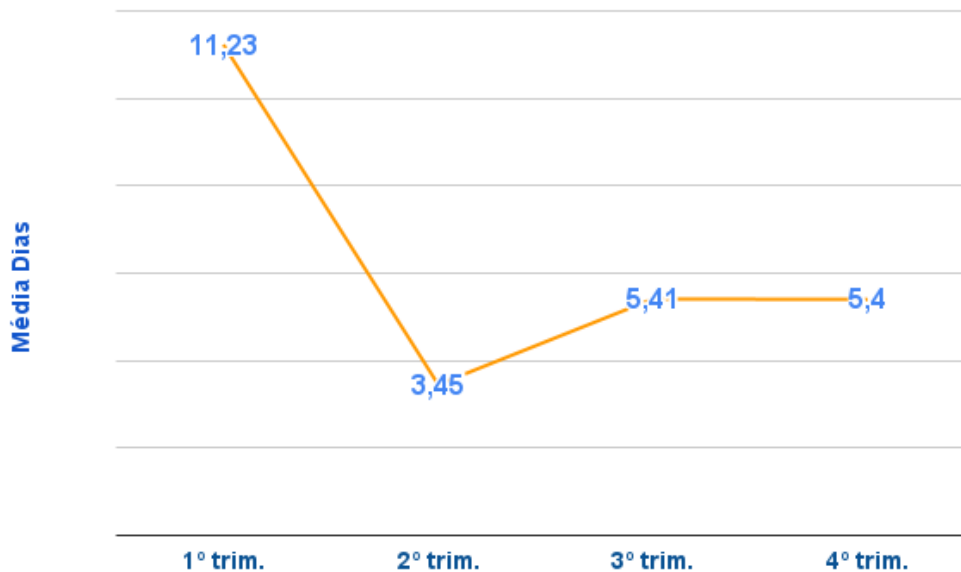
Então conhecer o tempo médio pela qual a Ouvidoria entrega seus resultados é primordial para estabelecer objetivos e metas futuras. E o tempo médio de resposta de 6,4 dias nas demandas de ouvidoria nos mostram que ocupamos em média 21,3% do tempo legal para responder ao cidadão.

Arroza-se que esse tempo é bastante positivo, mas é preciso avançar com relação às informações enviadas pelos setores internos da Sefaz/TO, muitas vezes a informação está pronta para entrega, mas demora ser prestada.

Figura 2 – Tempo médio de resposta



Gráfico 10 – Linha de tendência do tempo médio de resposta por trimestre



Julgar que o tempo médio de resposta de 6,4 é bastante positivo aumenta o vislumbre ao observar na linha de tendência possibilidade de diminuição para algo próximo a 5 dias.

#### 4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Todos os pedidos de Acesso à Informação pleiteados em 2021 foram recebidos pela Ouvidoria de forma eletrônica “e-SIC”. Sendo 20 manifestações por meio da plataforma Fala.BR e 236 cadastradas no sistema SGO (Sistema de Gestão de Ouvidoria e Acesso à Informação).

O quantitativo maior de demandas registradas no SGO equivalente a 92,2% se traduz porque até 31 de novembro de 2021 ele era o sistema oficial utilizado para cadastro dos pedidos. Sendo substituído totalmente pelo Fala.BR a partir de dezembro de 2021.

Gráfico 11 – Quantidade de demandas por ano

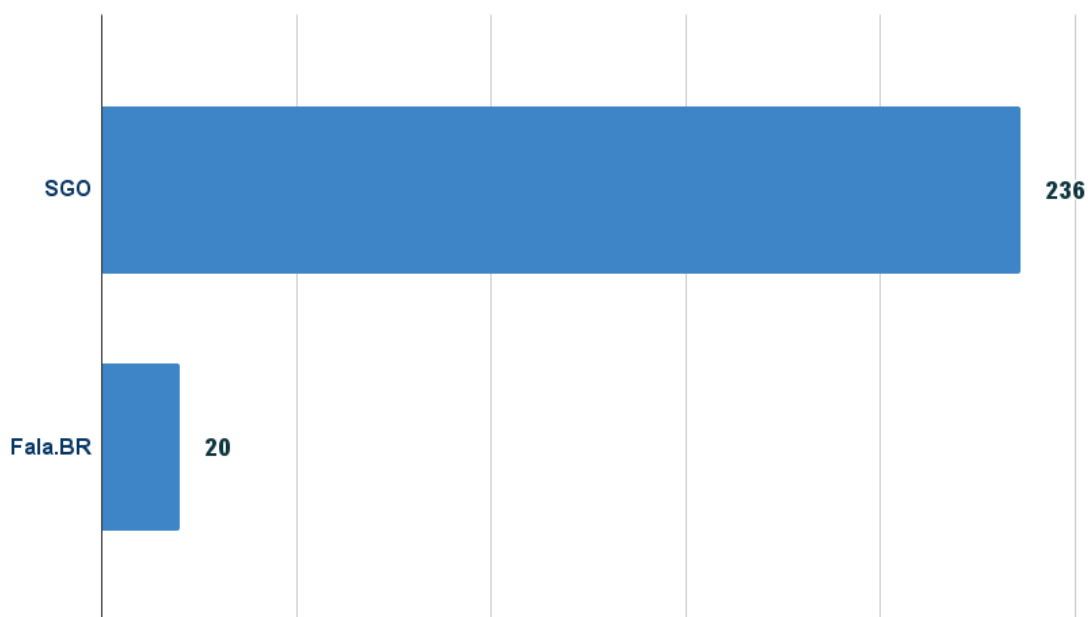
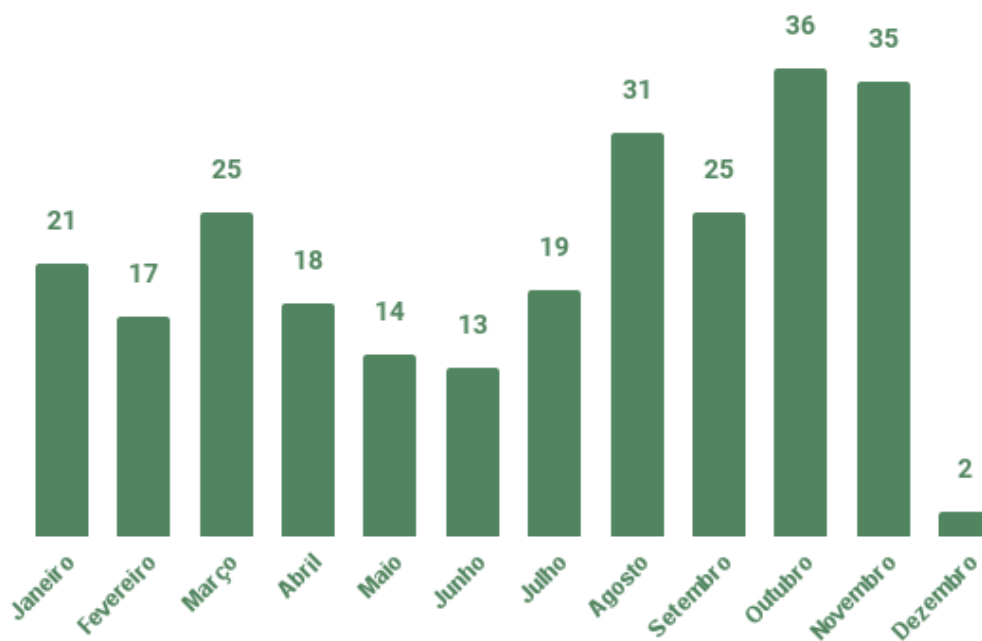


Gráfico 12 – Quantidade de manifestações por mês



#### 4.1 Tempo médio de resposta

Considerando que a Lei Federal n.º 12.527 que disciplina o acesso à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

Logo, saber o tempo médio de resposta mostra se a Ouvidoria está conseguindo cumprir essa determinação legal. Além disso, possibilita estabelecer metas mais audaciosas no sentido de reduzir ao máximo o tempo de resposta.

Nos pedidos de Acesso à Informação o tempo médio de resposta é de 8,4 dias revelando que ocupamos em média 42% do tempo legal para responder ao cidadão.

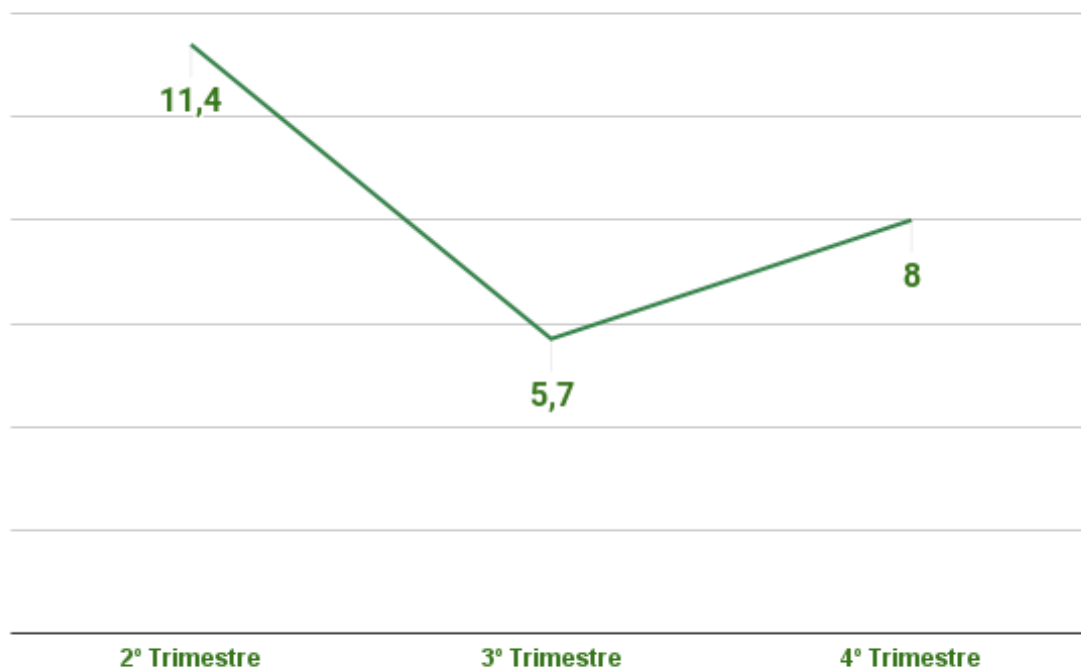
É natural o tempo médio de pedido de acesso à informação ser superior ao tempo médio de demandas de ouvidoria em razão haver mais trabalho na busca de dados ou maior nível complexidade para ser analisado. Entretanto, é desafiador observar que há espaço para estabelecimento de objetivos mais ousados.

Figura 3 – Tempo médio de resposta por ano



Abrindo a linha de tendência nota-se incertezas com oscilação ameaçadora para cima em ciclos trimestrais, de toda sorte apresenta viés para a Ouvidoria olhar com atenção terna na busca de eficiência nesse campo.

Gráfico 13 – Linha tendência tempo médio (dia)



## 5. Pesquisa de satisfação

### 5.1 Grau de satisfação

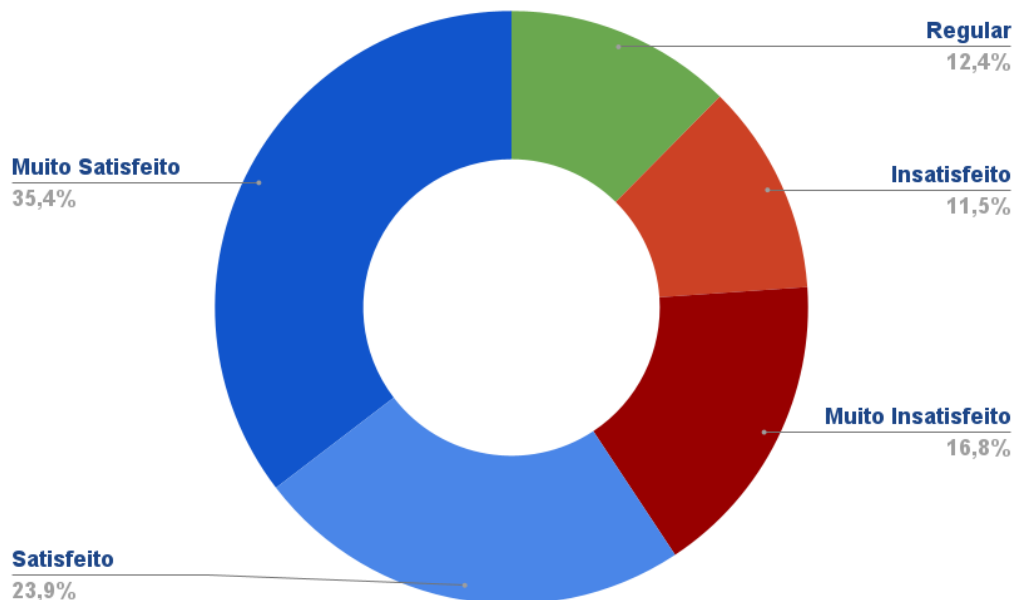
A pesquisa de satisfação é feita pela própria plataforma Fala.Br ao final de cada atendimento. Ao longo do ano de 2021 foram realizados 1.727 atendimentos com apresentação de resposta conclusiva, desses, houve 113 usuários que responderam ao questionário contendo cinco níveis de satisfação conforme mostrado no gráfico abaixo.

Verifica-se que, dos usuários atendidos, 59,3% contentaram com a resolutividade dos seus pedidos, deixando-os em níveis de satisfeito a muito satisfeito. Enquanto 12,4% consideraram regular os atendimentos, ou seja, dentro do que eles esperavam do órgão.

Por outro lado, houve aqueles, mais precisamente 28,3% consideraram que a Ouvidoria não conseguiu solucionar suas demandas, os levando de insatisfeitos, e até mesmo muito insatisfeitos.



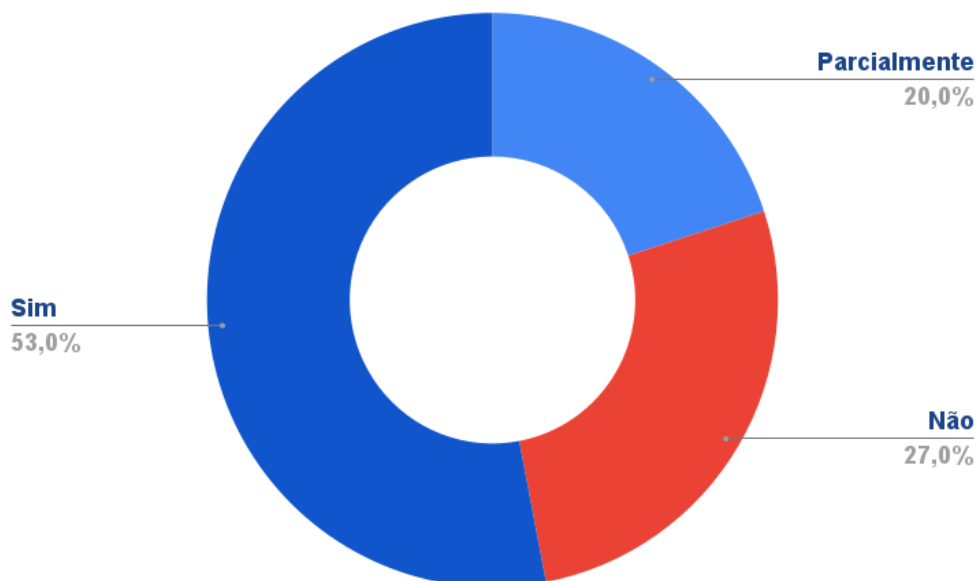
Gráfico 14 – Grau de satisfação do usuário



## 5.2 Resolutividade

Foi perguntado também aos usuários se “a sua demanda foi atendida?”

Gráfico 15 – Resolutividade





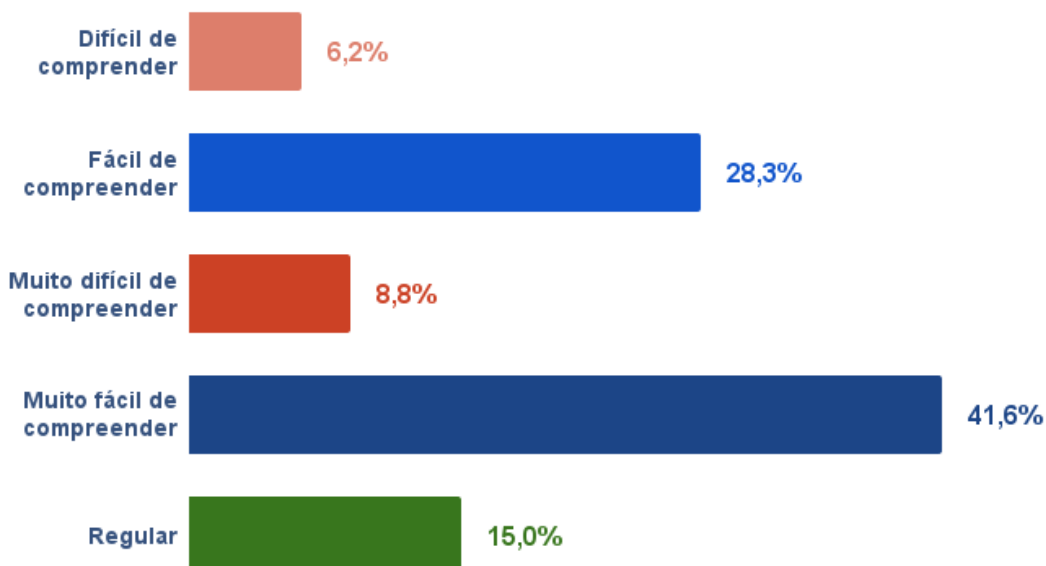
Por sua vez, não mais que 111 responderam. Desses, 53% afirmaram que “sim”, 20% afirmaram que foi atendida “parcialmente”, enquanto 27% disseram que sua demanda “não” foi atendida.

### 5.3 Compreensão das respostas

A comunicação com linguagem de fácil compreensão é fator importante para satisfação daqueles que buscam a Ouvidoria. Por isso, foi perguntado se “a resposta fornecida foi fácil de compreender?”.

O resultado mostrado no gráfico abaixo aponta positivamente que 69,9% consideraram as respostas às demandas “fácil de compreender” a “muito fácil de compreender”. Enquanto 15% não gostaram da textualização apresentada nas respostas, para eles foi “difícil de compreender” a “muito difícil de compreender”.

Gráfico 16 – Nível de compreensão





## 6. Análise dos problemas recorrentes e sugestão de melhoria/recomendação

<b>Problemas recorrentes</b>	<b>Sugestão de melhoria/recomendação</b>
Dificuldades dos setores em adotar o uso do sistema SGD para receber e enviar demandas de Ouvidoria, implicando atraso no envio das respostas pelos setores.	Adotar medidas para que promovam a conscientização do uso do SGD para o envio de respostas dentro do prazo.
Atraso no envio das respostas pelos setores à Ouvidoria.	Elaborar e publicar portaria com os prazos a serem atendidos.
Demora nas análises dos processos de ITCMD.	Verificar profissionais aptos a analisar processos de ITCMD e deslocar para locais onde há demandas suprimidas.
Há lei publicada de parcelamento de ITCMD, mas falta decreto regulamentando tal parcelamento.	Elaborar e publicar decreto que regulamente o parcelamento.
Falta de padronização de procedimentos nas unidades de atendimentos.	Elaborar e Publicar normativos que padronizem os procedimentos.
Maior número de demandas enviadas por e-mail pelo cidadão, tendo necessidade de os colaboradores da Ouvidoria cadastrá-las no Falabr.	Conscientizar o cidadão a cadastrar as demandas diretamente no sistema FalaBr.



## 7. Considerações finais

Foi apresentado neste Relatório de Gestão, um resumo dos resultados positivos e negativos vivenciados pela Ouvidoria da Sefaz, na prestação de serviços aos usuários ao longo do exercício de 2021.

O autoconhecimento dos pontos fracos e positivos atrelados a visão que os cidadãos ou usuários dos serviços públicos julgam a respeito das ouvidorias, especialmente a Ouvidoria Sefaz, ajudarão a delinear caminhos futuros na busca da excelência no atendimento às manifestações.

Cabe a Ouvidoria Fazendária, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão de políticas públicas.

Assim, utiliza canais que facilitam o acionamento por parte do usuário de serviços públicos, quando não satisfeito após a solicitação de serviços pelos canais primários, razão pela qual é conhecido como segunda instância de atendimento. Pois, coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de manifestações, de modo a impossibilitar que qualquer expressão do cidadão não seja ignorada por impossibilidade de encaminhamento. Sendo possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, permitindo melhor tratamento das demandas com caráter de alertas a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios da Ouvidoria, estão o de conscientizar os usuários do serviço público de maneira que ele possa exercitar mais efetivamente seu direito. Também nesta seara deve-se promover uma motivação contínua e corrigir eventual desconhecimento por parte dos setores que compõem a Sefaz/TO da real função e utilidade da Ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação dos usuários.



## REFERÊNCIAS

ABRAREC. ABO. REV. CONSUMIDOR CONSCIENTE. **Guia de Ouvidorias Brasil: Consumidor exigente, cidadão consciente**. 2011. Ed.: Padrão Editorial. In.: **PUC**. Disponível em: <[https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/editais/2011-08-23-guia\\_de\\_ouvidoria.pdf](https://www.pucsp.br/sites/default/files/download/editais/2011-08-23-guia_de_ouvidoria.pdf)>. Acesso em 29 de ago. de 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. In.: **Planalto**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](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](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](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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em 30 de set. 2021.

CGU. **FalaBr: Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma**. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr>>. Acesso em 27 de jul. 2022.

OGU. **Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria: rumo ao sistema participativo**. Revista Atualizada: 1 Coleção OGU. 2012. Ed. Ascom/CGU. Brasília. 5ª ed. In.: **Gov**. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/ogu-implantacao-unidade-ouvidoria.pdf>>. Acesso em 13 de set. de 2022.

SANTOS. Antônio Carlos dos. **A Ouvidoria Pública: instrumento de participação e aprofundamento da democracia**. Edições: Zumbi, 2019. In: E-book Kindle.

TOCANTINS. **Decreto nº 6.312**. 14/09/2021. In.: **Diário Oficial**. Disponível em: <<https://diariooficial.to.gov.br/busca?por=texto&texto=Se-OUV&data-inicial=2021-09-14&data-final=2021-09-14>>. Acesso em 05 de ago. 2022.

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.