



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SEFAZ-TO
Exercício 2022

SECRETARIA DA
FAZENDA



GOVERNO DO
TOCANTINS
TRABALHANDO E CUIDANDO DE TODOS



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

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.....	10
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 tratadas pelo órgão.....	16
3.4 Demandas por tempo médio de resposta (dias).....	16
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	17
4.1 Tempo médio de resposta.....	18
5. Pesquisa de satisfação.....	19
5.1 Grau de satisfação.....	19
5.2 Resolutividade.....	20
5.3 Compreensão das respostas.....	21
6. Manifestações mais recorrentes por assuntos e a dependência de outras áreas ou setores do Órgão	22
6.1 Demandas mais recorrentes por assuntos atendidas de imediato sem depender de outras áreas ou setores da Sefaz	23
6.2 Demandas atendidas dependentes de resposta de outros setores da Sefaz	25
7. Análise dos problemas recorrentes e sugestão de melhoria/recomendação.....	29
8. Considerações finais.....	30
9. Referências.....	31



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-mails 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 2022. 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 / 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 
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

Dados estatísticos globais referem-se ao histórico de todas as manifestações recebidas e registradas nos anos de 2020-2022 pela Ouvidoria dentro do Sistema Fala.BR, independentemente do tipo.

O gráfico abaixo mostra a evolução histórica dos números da Ouvidoria Sefaz/TO na plataforma Fala.Br implantada no final de 2020, por isso, traz um valor pequeno. Desta forma, devemos comparar 2022 apenas com o ano de 2021, que permaneceu praticamente nivelado aos números do ano anterior, tendo um aumento de apenas 9,4% na procura pelos serviços de ouvidoria do Órgão.

Gráfico 1 – Manifestações registradas por ano

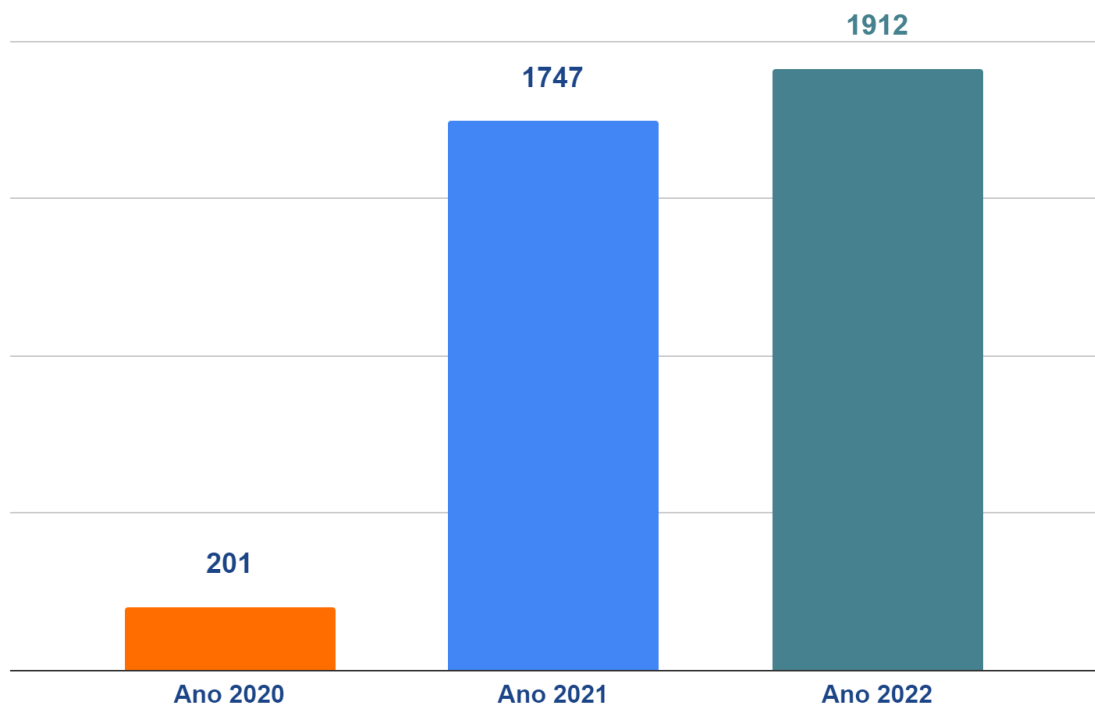
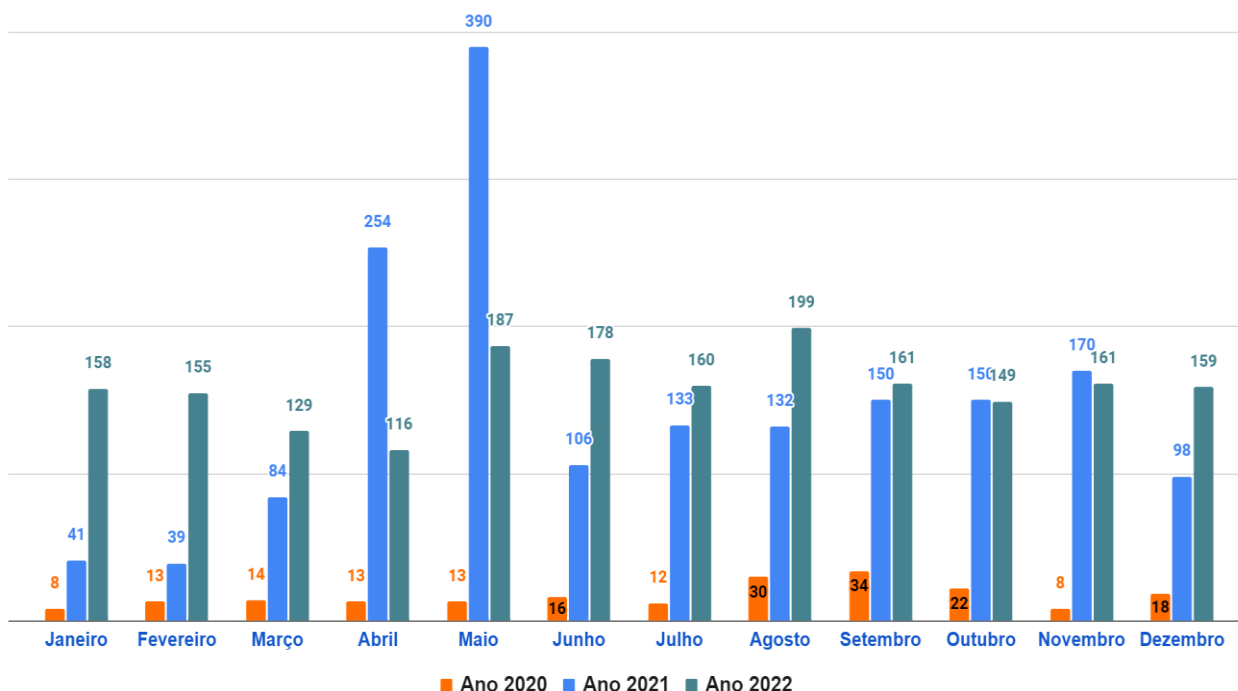




Gráfico 2 – Manifestações registradas por mês



Ao longo do ano de 2022, pelo gráfico das manifestações registradas por mês, notamos que há uma permanência média de 159 manifestações registradas mês a mês, sem sazonalidade, diferente do que ocorreu nos meses de abril e maio do ano de 2021. Isso demonstra que o ano inteiro os usuários dos serviços públicos junto a Sefaz/TO necessitaram acionar a Ouvidoria em busca de orientações e soluções de problemas ou outras situações atinentes aos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda do Tocantins.

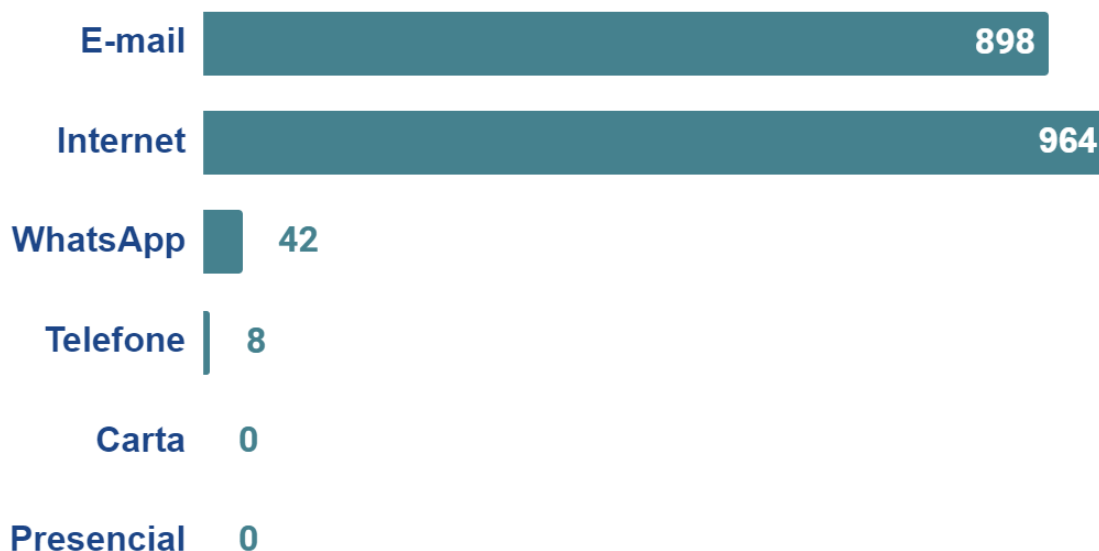
2.3 Total de manifestações por canal de atendimento

Apesar da 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. Pelos números apresentados em 2022 percebemos que os usuários escolheram na sua preferência um canal diferente ao e-mail, passaram a utilizar mais a própria plataforma Fala.Br, no envio de suas manifestações.



Bastante positivo do ponto de vista da agilidade no tratamento das demandas. Olhando o gráfico abaixo, das 1.912 manifestações, 964 teve como porta de entrada o Fala.Br para enviar suas demandas, contra 898 por e-mail. Ou seja, 50,4% dos usuários utilizaram esse canal. Em 2021 essa realidade era bem diferente, pois 65,61% dos usuários preferiam utilizar o e-mail contra 32,25% que utilizavam o sistema fala.Br. Este aumento do uso da plataforma fala.Br se deve ao grande empenho da Ouvidoria em divulgar e conscientizar os usuários da grande importância do uso desta ferramenta de controle social e políticas públicas, mas, ainda continua sendo um grande desafio para 2023 mudar essa cultura de utilização de e-mails e aumentar o índice de utilização do Sistema Fala.br.

Gráfico 3 – Manifestações por canal de atendimento em 2022



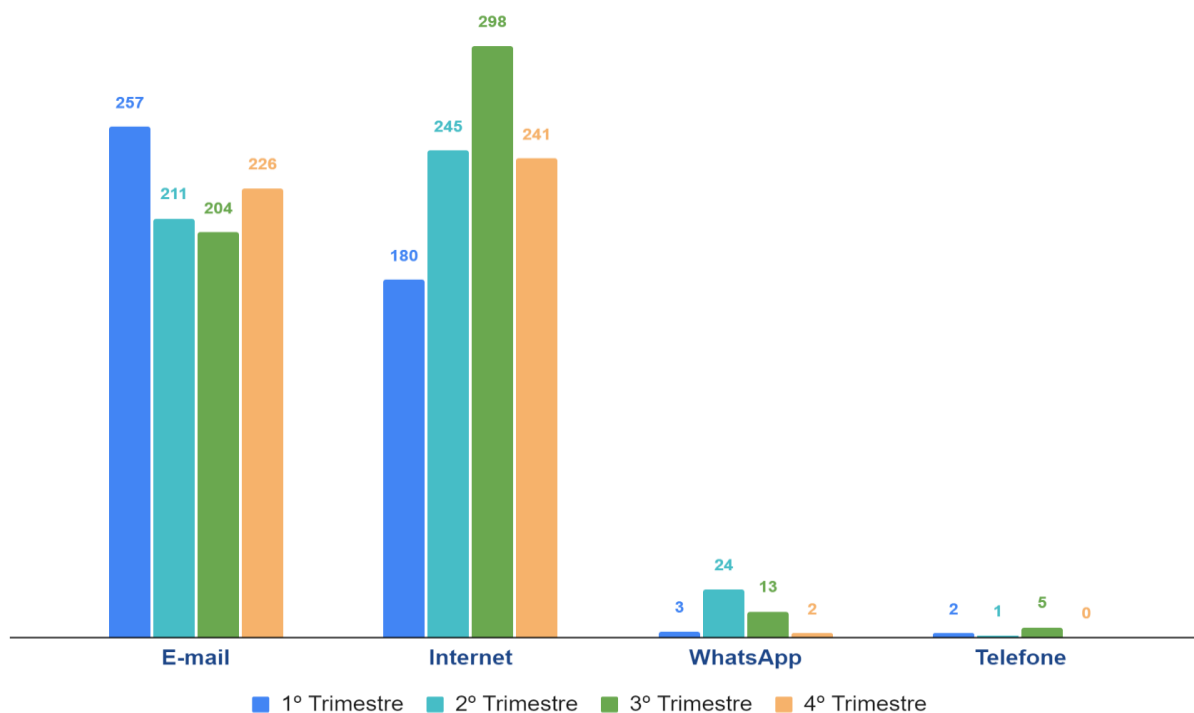
Essa preferência pelo e-mail nos deixa um alerta sobre o quanto precisamos avançar no convencimento do cidadão a lançar ou cadastrar seus pedidos diretamente na plataforma Fala.Br é mais funcional bem à frente de e-mail ou quaisquer dos demais canais apresentados.

Será desafiador estabelecer como alvo para o ano de 2023 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.

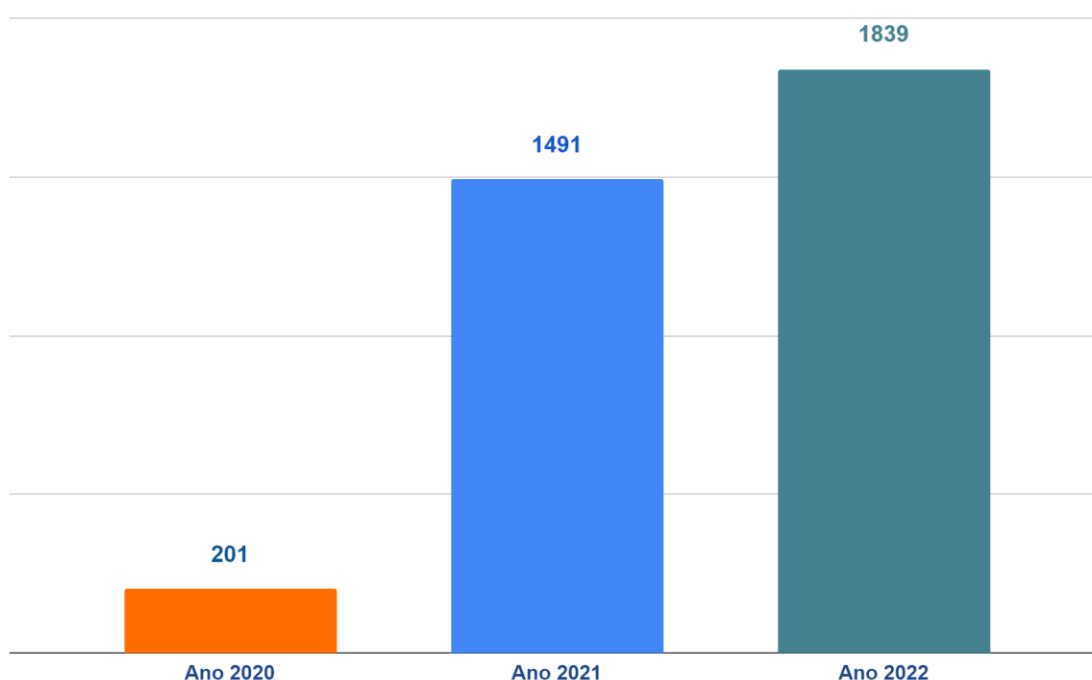
Portanto, não entra como manifestações de ouvidoria os pedidos de Acesso à Informação que é regida por outra lei, da qual trataremos mais adiante em tópico específico.



3.1 Tipos de Manifestações Registradas

Os tipos de manifestações de Ouvidoria contempladas pelo Sistema Fala.br são as os seguintes: reclamação, denúncia, comunicação, elogio, sugestão e solicitação de providências.

Gráfico 5 – Manifestações de ouvidoria por ano



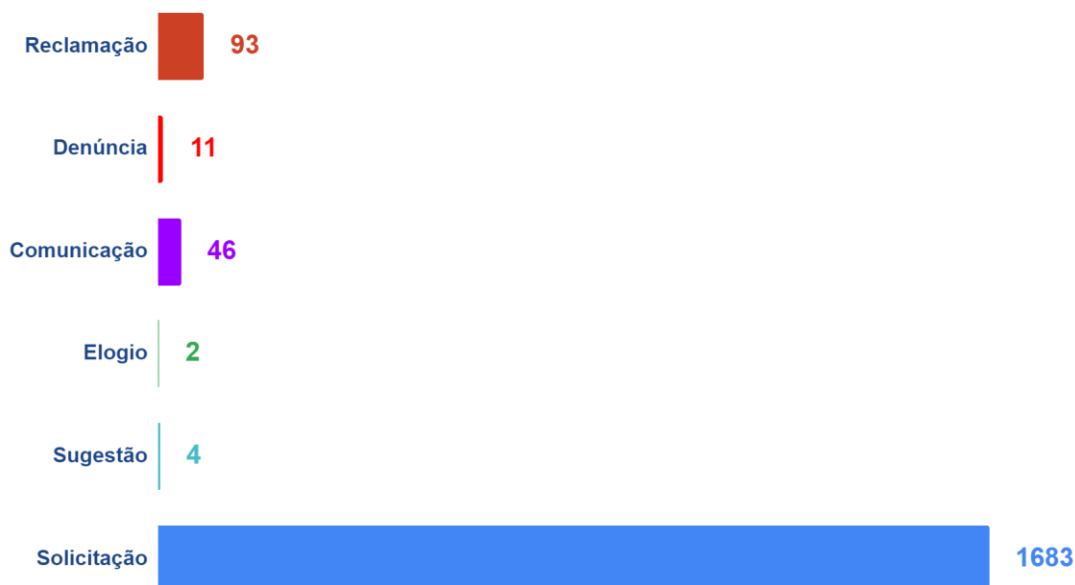
Durante o ano de 2022 foram recepcionadas 1.839 manifestações de ouvidoria. Um número ligeiramente maior comparado ao contabilizado no ano anterior, conforme mostrado no gráfico 5 acima.

O tipo de manifestação mais demandada foi a de **solicitação de providências**, perfazendo um percentual de 91,6% 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 determinado assunto ou demanda pleiteada pelo cidadão. 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:

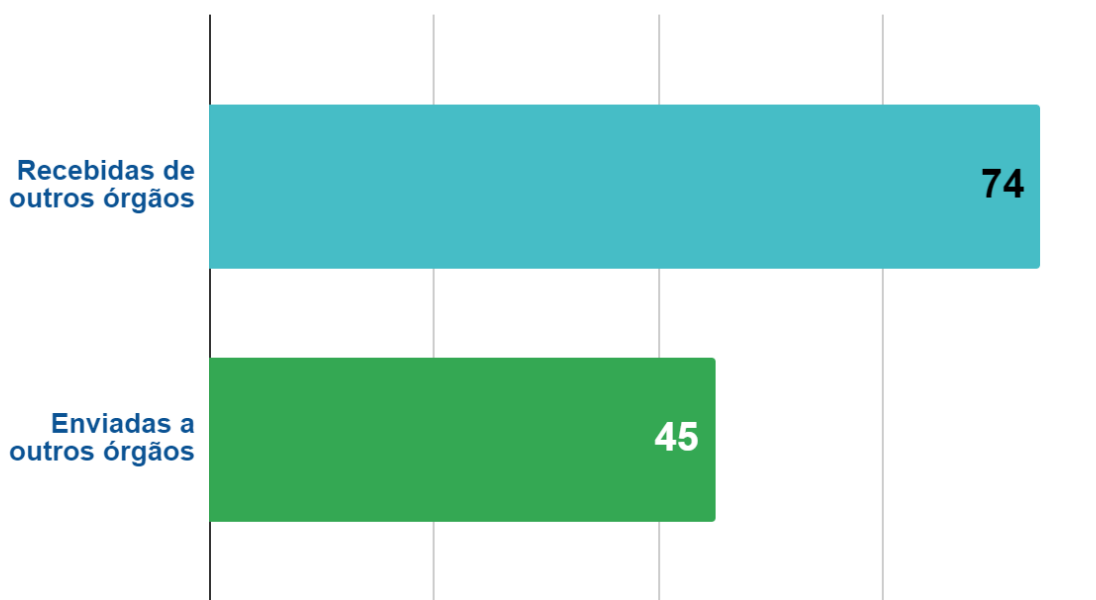
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes;
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de 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 de um órgão enviar a outro órgão ou entidade credenciada, manifestação cujo tema não seja de sua prerrogativa ou alçada.

Gráfico 7 – Quantidades enviadas e recebidas de outros órgãos



Por 74 vezes a Ouvidoria Sefaz/TO recebeu de outros órgãos demandas com temas típicos da Secretaria. Por outro lado, foram enviadas 45 a outros órgãos, manifestações que não eram de competência da Secretaria da Fazenda/TO.

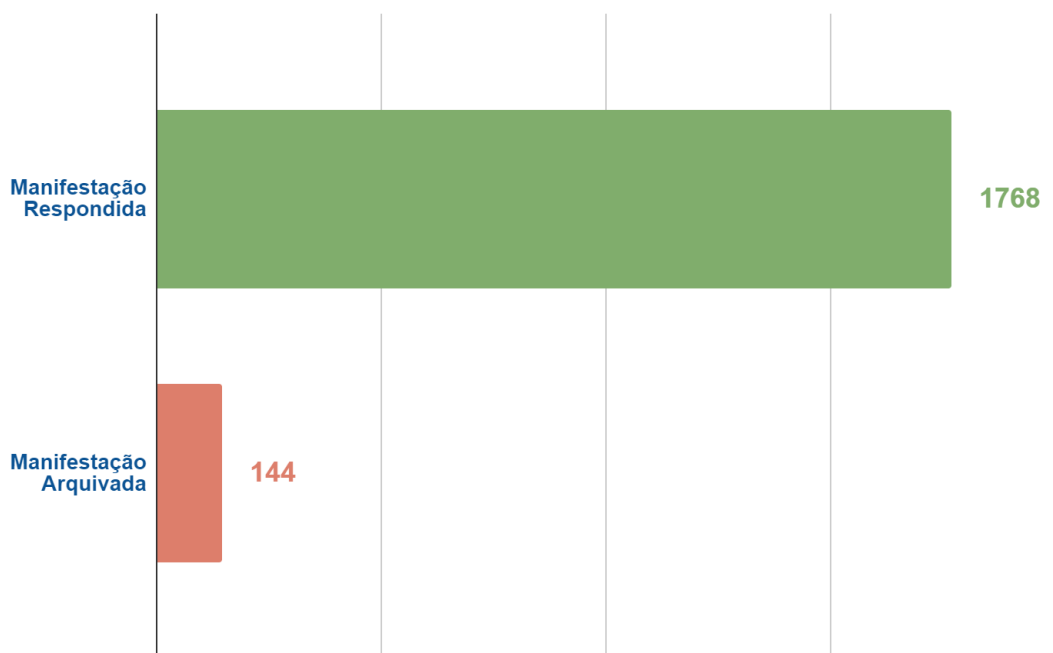
A plataforma Fala.br tem esse dinamismo, após identificar que a manifestação pertence a outro ente público, o atendente encaminhará ao respectivo órgão, evitando que o usuário perca tempo indo em vários órgãos para solucionar suas demandas.



3.3 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 8 – 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.

3.4 Demandas por tempo médio de resposta (dias)

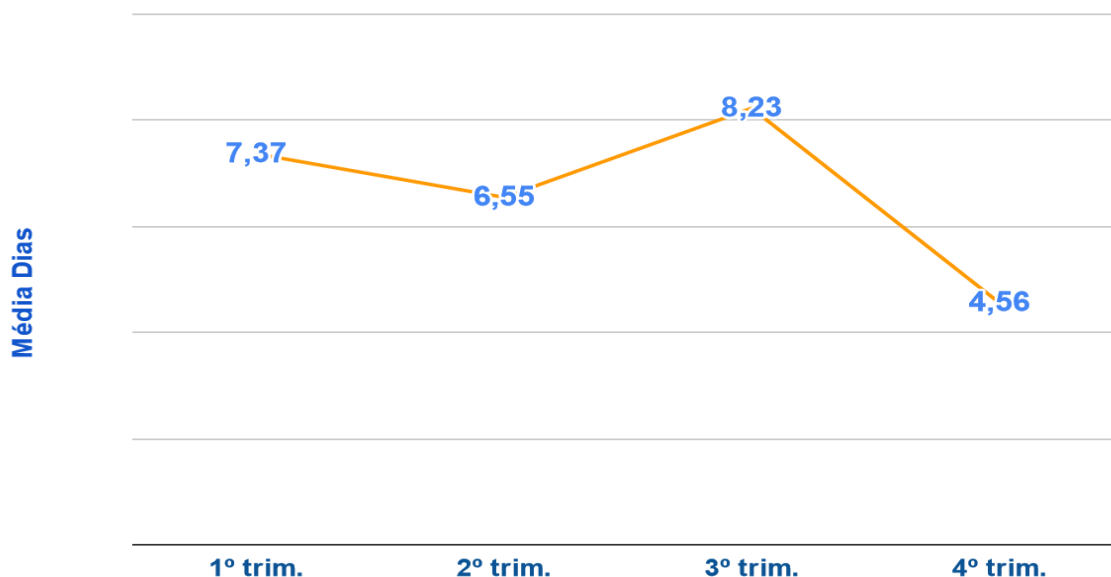
Levando em conta o prazo de responder às manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento de acordo com a Lei nº



13.460/2017, esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Em 2022 o tempo médio de resposta foi de 6,8, arrazoa-se que esse tempo é bastante positivo, pois as devolutivas das respostas se dão em menos de 1/3 do tempo da previsão legal, mas é preciso avançar com relação às informações enviadas pelos setores internos da Sefaz/TO, fazendo com que esse tempo anual seja ainda mais reduzido.

Gráfico 9 – Linha de tendência do tempo médio de resposta por trimestre



Embora a média anual foi de 6,8 dias, podemos perceber que no último trimestre a média foi de 4,56 dias, isto foi possível ao empenho da Ouvidoria em cobrar dos setores responsáveis o envio das respostas às demandas pleiteadas pelos usuários.

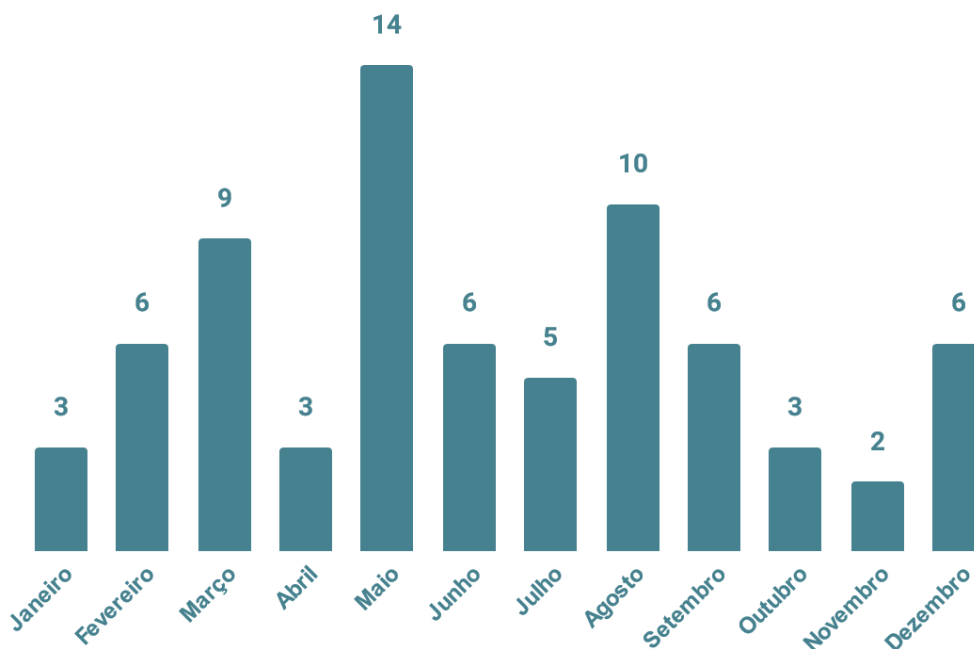
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

Todos os pedidos de Acesso à Informação pleiteados em 2022 foram recebidos pela Ouvidoria de forma eletrônica por meio da plataforma Fala.BR.

O que vale ressaltar que os usuários que solicitaram Acesso à Informação aderiram 100% ao Sistema Integrado de Ouvidorias – Fala.br.



Gráfico 10 – Quantidade de manifestações por mês - LAI



Percebe-se no gráfico acima, que do total de 73 pedidos de Acesso à Informação, os meses de março, maio e agosto de 2022 tiveram o maior número de pedido.

4.1 Tempo médio de resposta

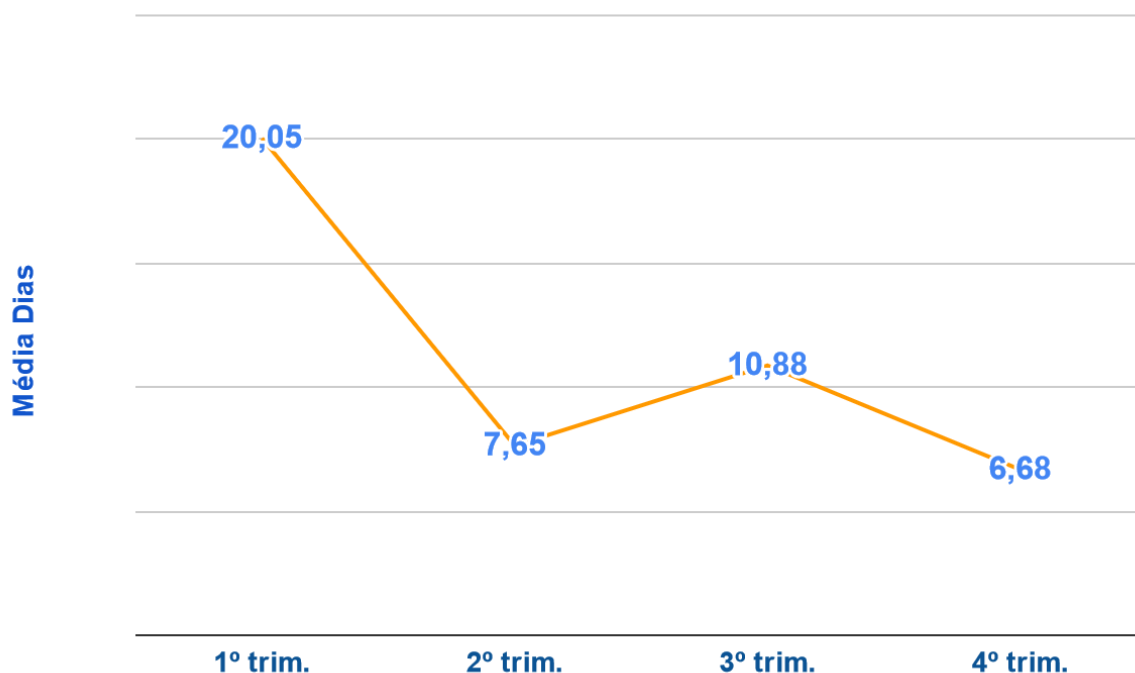
Considerando que a Lei Federal n.º 12.527 que disciplina o acesso à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

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, conforme gráfico abaixo, o tempo médio de resposta é de 11,56 dias, cumprindo o que determina a previsão legal, mas a ouvidoria tem-se empenhado para reduzir esse prazo, tendo em vista que no último trimestre de 2022 esse número reduziu consideravelmente para 6,68 dias.



Gráfico 11 – Linha tendência tempo médio (dia)



5. Pesquisa de satisfação

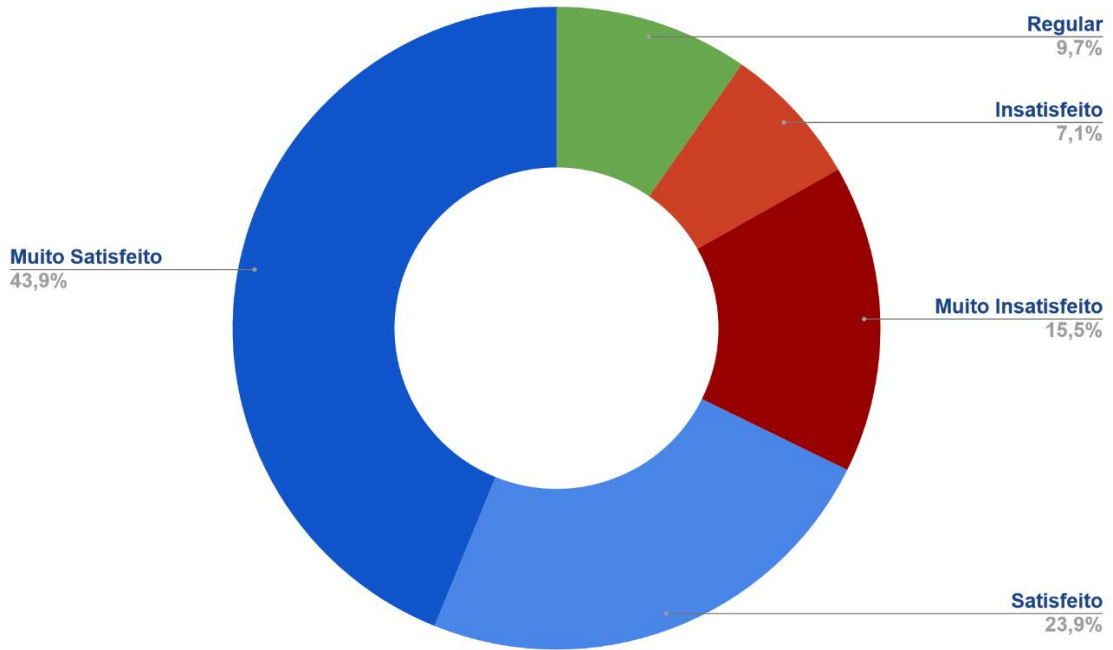
5.1 Grau de satisfação

A pesquisa de satisfação é feita pela própria plataforma Fala.Br ao final de cada atendimento. Ao longo do ano de 2022 foram realizados 1.727 atendimentos com apresentação de resposta conclusiva, desses, houve 155 usuários que responderam ao questionário contendo cinco níveis de satisfação conforme mostrado no gráfico abaixo.

Verifica-se que, dos usuários atendidos, 43,9% estão muito satisfeitos, e 23,9% satisfeitos com a resolutividade dos seus pedidos, perfazendo um total de 67,8% de manifestações resolvidas que imprimiram níveis de satisfação, sendo que 9,7% consideraram regular a resolução de suas demandas.

Por outro lado, houve aqueles, mais precisamente 16,8% consideraram que a Ouvidoria não conseguiu solucionar suas demandas, os levando de insatisfeitos, e até mesmo muito insatisfeitos. Esse patamar foi reduzido, já que em 2021 o nível se deu no percentual de 28,3%.

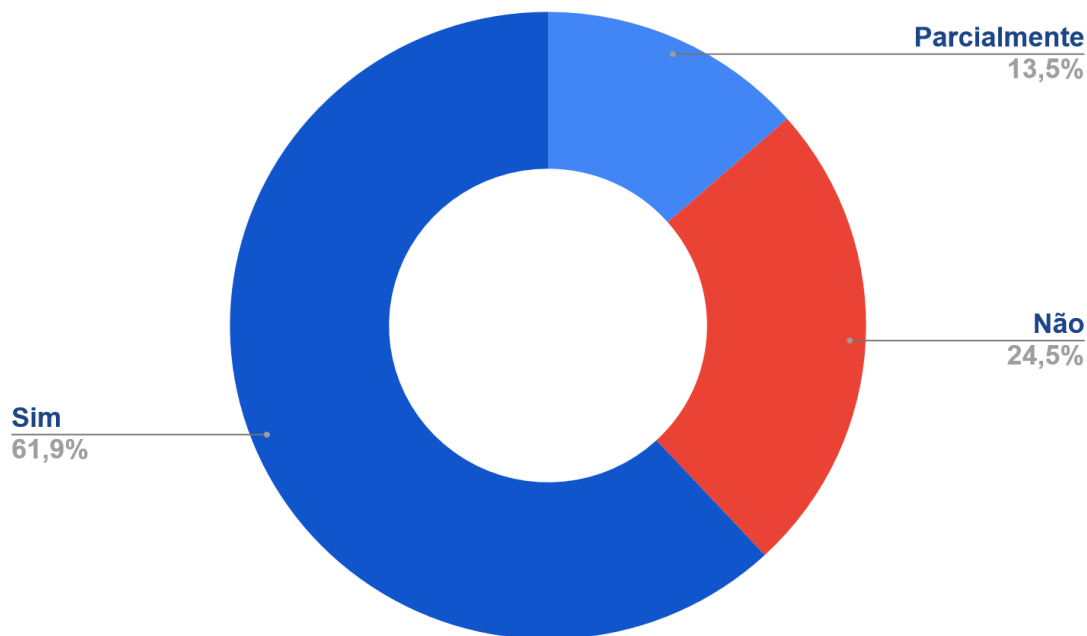
Gráfico 12 – Grau de satisfação do usuário



5.2 Resolutividade

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

Gráfico 13 – Resolutividade



Por sua vez, o nível de manifestações resolvidas subiu de 53% em 2021 para 61,9% em 2022, sendo que 13,5 afirmaram que foi atendida “parcialmente”, enquanto 24,5% disseram que sua demanda “não” foi atendida.

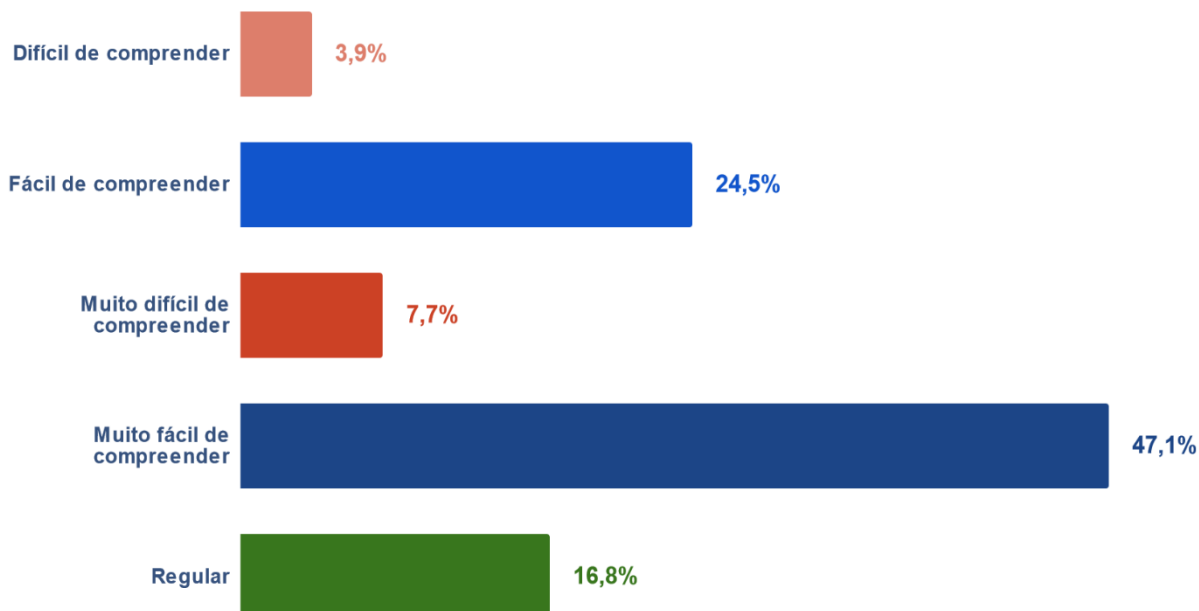
5.3 Compreensão das respostas

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 71,6% consideraram as respostas às demandas “fácil de compreender” a “muito fácil de compreender”. Enquanto 11,6% não gostaram da textualização apresentada nas respostas, para eles foi “difícil de compreender” a “muito difícil de compreender”. E 16,8% consideraram regular.



Gráfico 14 – Nível de compreensão



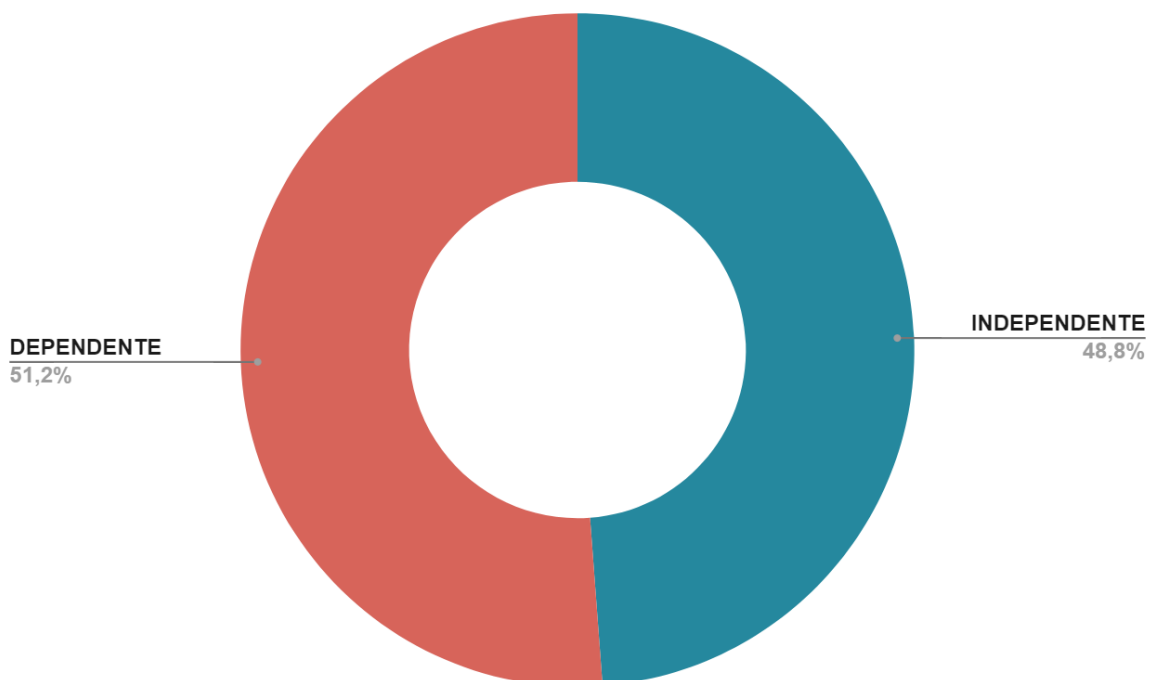
6. Manifestações mais recorrentes por assuntos e a dependência de outras áreas ou setores do Órgão

A informação requerida por usuários deve ser prestada de imediato quando disponível, especialmente quando não depende de outras áreas ou setores do Órgão para ser fornecida. O gráfico abaixo mostra que a Ouvidoria ao longo do ano de 2022 dependeu de outras áreas ou setores para atender o usuário em 51,2% dos casos, isso porque não dispunha da informação completa ou que dependia de um tratamento criterioso por outra unidade.

Por outro lado, não dependeu de outras áreas para responder aos usuários em 48,8% dos casos. Revelando um grau de independência ou equilíbrio na curva de aprendizagem, tendo em vista ser recente sua implantação nos moldes da legislação atual e operacional dentro da plataforma Fala.Br.

Vale ressaltar ser saudável a Ouvidoria depender de outras áreas para atender ao usuário, no entanto, essa dependência não pode ser alta demais a ponto de gerar inércia comprometendo a eficácia no tempo de resposta.

Gráfico 15 - Grau de dependência de outros setores



6.1 Demandas mais recorrentes por assuntos atendidas de imediato sem depender de outras áreas ou setores da Sefaz

Nos atendimentos prestados somente pela Ouvidoria sem dependência de outras áreas, separamos oito assuntos que contém subassuntos mais recorrentes conforme na tabela abaixo:

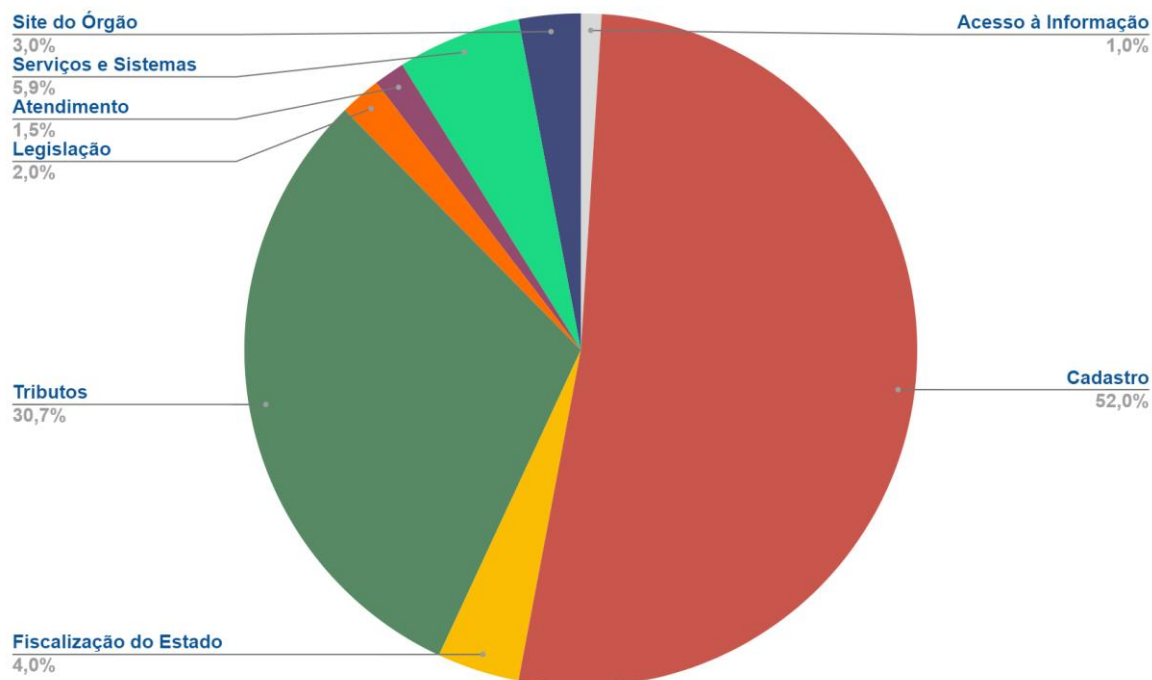
Assunto	Subassuntos
Acesso à Informação	Dados sobre arrecadação tributária
Atendimento	Usuário liga não atende; acompanhamento de processo demora; cópia de processo demora.
Cadastro	Como solicitar IE; alterar contador; baixar IE; senha acesso ao portal do contribuinte; alteração do quadro societário/diretoria; IE suspensa; como solicitar IE-ST; como reativar IE; como solicitar IE produtor rural; MEI emissão de notas; Redesim; cadastro pauta fiscal; cadastro TARE; Simplifica; credenciamento p/ emissão de NF-e; baixa IE-ST.
Fiscalização do Estado	Contencioso administrativo/pautas julgamento; EFD; SPED; livros fiscais; CND; obrigatoriedade de entrega da EFD; Intimação; Intimações processos.



Assunto	Subassuntos
Legislação	To Legal; DIFAL suspensão; onde encontrar a lei
Serviços e Sistemas	Estado não possui DTE (Domicilio Tributário Eletrônico); problema emissão de DARE; problema emissão de GNRE; obtenção do arquivo XML; emissão CND; problema envio GIAM; como obter relatório de notas fiscais emitidas
Site do Órgão	Falha gerar CND; Falha gerar DARE; Informações TO Legal no site; dificuldade para ver legislação no site
Tributos	Refis 2021; Restituição Indébito Tributário; IPVA emissão DARE; dívida ativa protesto; isenção IPVA; Levantamento de débitos; DARE Emissão RG; nome não retirado do pretexto após quitação da dívida

Pelo gráfico abaixo, mensuramos em termos percentuais quais assuntos ou temas foram mais demandados pelos usuários.

Gráfico 16 - Assuntos mais demandados



Cadastro

O assunto mais requerido pelos usuários foi o relacionado a cadastro. A Ouvidoria se ocupou em 52% das vezes em atender pessoas desejosas em obter orientações de como realizar o pedido de inscrição na receita estadual. Ou aqueles que já dispõe de inscrição estadual mas desejam



	fazer alterações. Interessante observar que quase 100% das demandas debaixo desse tema, o interessado buscava informação de como proceder, ou seja, não envolvia reclamar ou comunicar irregularidades.
Tributos	O segundo assunto mais requerido pelos usuários diz respeito aos tributos. Nesse tema, 30,7% dos manifestantes detinha alguma reclamação, por exemplo, seu nome incluído em protesto depois de quitada sua dívida perante a Fazenda pública. Entretanto, grande parte estavam interessadas em orientações acerca de procedimentos, por exemplo, como obter restituição de valores recolhidos indevidamente.
Serviços e Sistemas	O terceiro tema mais acionado foi sobre serviços e sistemas perfazendo 5,9% das manifestações. Nesse assunto, na sua maioria os usuários estavam reclamando da má prestação ou da ausência de prestação nas tecnologias atuais. Por exemplo, 42% nesse tema questionaram a inexistência do DT-e (Domicílio Tributário Eletrônico), por parte da Sefaz. Reclamaram também de dificuldade para emitir guias.
Fiscalização do Estado	Debaixo desse tema 4% dos usuários reclamaram e pediram orientações quanto às obrigações acessórias perante a receita, concernentes a obrigatoriedade da EFD, livros fiscais dentre outros. Também sobre Contencioso administrativo, pautas de julgamento, intimações e processos.
Site do Órgão	Bastante correlacionado com serviços e sistemas, o site do órgão também é a vitrine de apresentação da Secretaria. No entanto, 3% das reclamações demonstraram irritação ao tentar por exemplo emitir uma CND, DARE retornando erro ou falha. Além disso, viram dificuldade em achar no site determinada legislação.
Legislação / Atendimento / Acesso à Informação	Os restantes dos acionamentos da Ouvidoria foram em torno desses três temas: legislação, atendimento e acesso à informação. Nestes, o atendimento nos chama mais atenção por se tratar de reclamação por exemplo, na demora para fornecimento de cópias de processo e o não atendimento de chamadas telefônicas por parte de servidores.

Os assuntos e sub assuntos apresentados são apenas uma amostra daqueles mais recorrentes.

Até aqui vimos as manifestações respondidas pela Ouvidoria de forma imediata, ou seja, prestou o atendimento com base no seu banco histórico de dados garantindo assim maior grau de satisfação do usuário no que diz respeito à rapidez.

6.2 Demandas atendidas dependentes de resposta de outros setores da Sefaz.

A Ouvidoria necessitou acionar outros setores da Sefaz para atender as demandas dos usuários em 51,2% das vezes, para aquelas manifestações aptas de



tratativas. Contando com a ajuda de 42 setores ou áreas do órgão, capazes de fornecer soluções ou orientações aos contribuintes.

Na tabela a seguir revela o nome de cada setor e a quantidade de vezes que eles foram acionados.

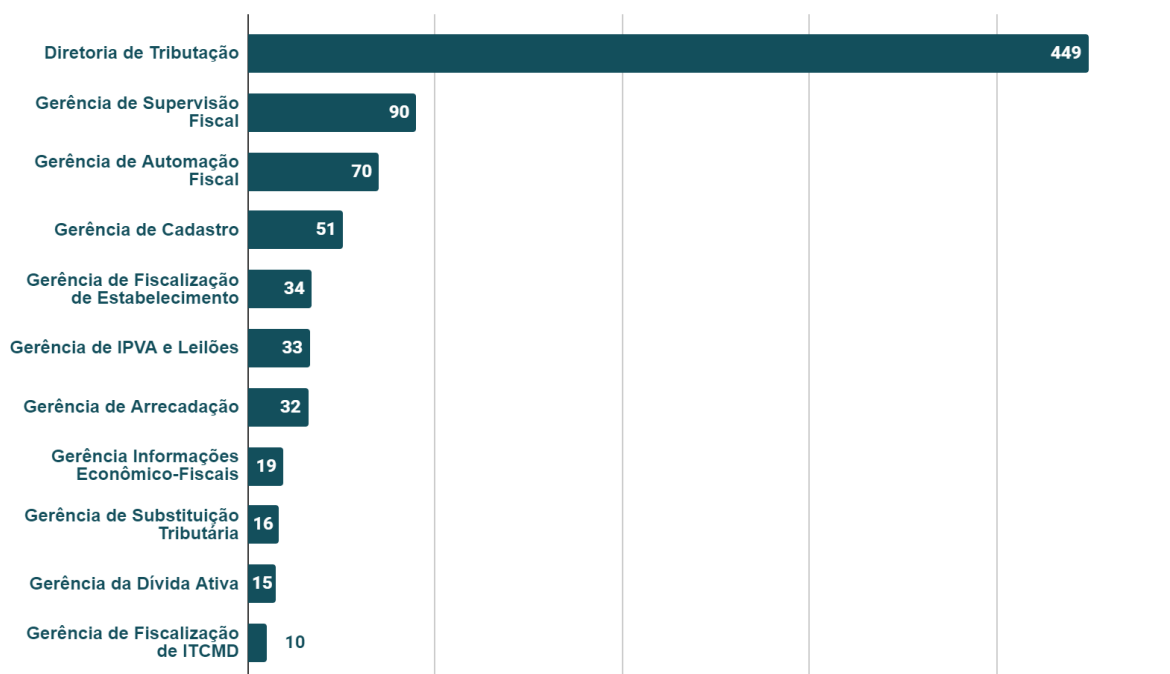
Área Responsável Resposta Conclusiva	Qtde.	Área Responsável Resposta Conclusiva	Qtde.
Diretoria de Tributação	449	Superintendência de Administração Tributária	3
Gerência de Supervisão Fiscal	90	Superintendência do Tesouro Estadual	3
Gerência de Automação Fiscal	70	Agência Avançada em Miracema do Tocantins	2
Gerência de Cadastro	51	Contencioso Administrativo Tributário	2
Gerência de Fiscalização de Estabelecimento	34	Gabinete do Secretário da Fazenda	2
Gerência de IPVA e Leilões	33	Agência Avançada de Alvorada	1
Gerência de Arrecadação	32	Agência de Atendimento de Araguaçu	1
Gerência Informações Econômico-Fiscais	19	Agência de Atendimento de Araguaina	1
Gerência de Substituição Tributária	16	Agência de Atendimento de Arraias	1
Gerência da Dívida Ativa	15	Agência de Atendimento de Guaraí	1
Gerência de Fiscalização de ITCMD	10	Agência de Atendimento de Nova Rosalândia	1
Secretaria Executiva de Gestão Tributária	8	Agência de Atendimento de Pedro Afonso	1
Superintendência de Contabilidade Geral	8	Delegacia Regional da Fazenda de Araguatins	1
Agência de Atendimento de Gurupi	7	Diretoria de Grandes Contribuintes	1
Superintendência de Gestão Contábil	7	Gerência de Débitos Não Tributários	1
Gerência de gestão de pessoas	6	Gerência de Fiscalização de Trânsito	1
Agência de Atendimento de Palmas	5	Gerência Geral de Administração	1
Assessoria Jurídica	5	Pauta Fiscal	1
Diretoria da Receita	5	Posto Fiscal de Couto Magalhães	1
Escrituração Fiscal Digital	4	Posto Fiscal de Talismã	1
Agência Avançada de Porto Nacional	3	Superintendência de Compras e Central de Licitações	1



Significativamente à frente dos demais a Diretoria de Tributação foi a que mais contribuiu com a Ouvidoria na prestação de informações. Seguida dos setores Gerência de Supervisão Fiscal, Gerência de Automação Fiscal, Gerência de Cadastro e dos demais com valores menores.

Graficamente, para uma melhor visualização colocamos os setores que atenderam pelo menos 10 demandas ao longo do ano de 2022.

Gráfico 17 - Setores mais acionados pela Ouvidoria



Para cada setor apontamos os temas mais recorrentes na sua atuação, conforme tabela abaixo:

Setor	Temas Recorrentes
Diretoria de Tributação	Interpretação da legislação tributária estadual e sua aplicação na prática; orientações de cálculos; alíquotas; enquadramento; isenções; incidência;
Gerência de Supervisão Fiscal	Mercadoria retida pela fiscalização; pedido de liberação de mercadoria; mercadoria retida indevidamente; cobrança indevida;



Setor	Temas Recorrentes
Gerência de Automação Fiscal	ECF; estorno nota fiscal; BP-e; NF-e; retificação EFD; problema nota fiscal; URL Nf; QR-Code; nota fiscal do produtor MOD-4; nota fiscal complementar; sistema com problema;
Gerência de Cadastro	Simplifica; Redesim; usuário deu entrada no pedido de IE e até agora não saiu;
Gerência de Fiscalização de Estabelecimento	Denúncia ou comunicação de crimes tais como: sonegação fiscal; ludíbrio fiscal utilizando 2 sistemas; concorrência desleal; não emissão de notas ao consumidor final;
Gerência de IPVA e Leilões	Site não imprime o boleto IPVA 2021; IPVA pago na sefaz, mas não consta pago no Detran; IPVA pago protestado; cobrança de IPVA de pessoa vítima de fraude veículo clonado; cobrança de juros; cobrança de multa; veículo baixado;
Gerência de Arrecadação	Emissão indevida de DARE; erro/falha site; relatório valores arrecadados por período;
Gerência Informações Econômico-Fiscais	Falha no http://giam.sefaz.to.gov.br ; pedido acesso a dados de CNPJ e notas fiscais de contribuintes; problema com e-mail da pauta fiscal; DIF; GIAM; CNAE 2.0 arrecadação de ICMS por subclasses de CNAE;
Gerência de Substituição Tributária	Preenchimento DARE //código //sub-código //município receita //regime especial; insc. substituto tributário; BIC; Documento Básico de Entrada (DBE) de Substituto Tributário;
Gerência da Dívida Ativa	Intimação dívida; Refis2021; protesto; levantamento de débitos; DARE p/ quitação de débitos; processo; cópias processo;
Gerência de Fiscalização de ITCMD	Acompanhamento de processo; demora avaliação; demora conclusão de processo; emissão de DARE;



7. Análise dos problemas recorrentes e sugestão de melhoria/recomendação

O foco principal da qualidade é dar o atendimento pleno às necessidades dos usuários dos serviços prestados pela Sefaz/TO, de forma completa. Para tanto necessitamos adotar melhorias contínuas para o foco ser atingido, eis que então a qualidade total passa a ser decorrência de toda aplicabilidade das sugestões e melhorias recomendadas dentro da instituição. No quadro abaixo estão elencados os problemas mais recorrentes e as sugestões de melhorias para cada problema apontado.

Problemas recorrentes	Sugestão de melhoria/recomendação
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.
Falta de padronização de procedimentos nas unidades de atendimentos. Ex.: Aplicabilidade do FET.	Elaborar e Publicar normativos que padronizem os procedimentos.
Número expressivo 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.
Solicitação: Dúvidas Tributárias e Interpretação da legislação. Ex: Fundamento da aplicabilidade do DIFAL para empresas do Simples Nacional.	Aumentar o quantitativo de perguntas frequentes no sítio da SEFAZ.
Reclamação: Há lei publicada de parcelamento de ITCMD, mas falta decreto regulamentando tal parcelamento.	Elaborar e publicar decreto que regulamente o parcelamento.
Reclamação: Demora nas análises dos processos de ITCMD.	Verificar profissionais aptos a analisar processos de ITCMD e deslocar para locais onde há demandas suprimidas.
Reclamação: Do atendimento nas Agências de Atendimento. Ex: Palmas, Gurupi, Alvorada.	Capacitação para os atendentes das Agências de Atendimento.
Denúncia: Sonegação e irregularidades por parte de empresas	



8. 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 2022.

O autoconhecimento dos pontos fracos e positivos atrelados a visão que os cidadãos ou usuários dos serviços públicos julgam a respeito dos serviços prestados pela Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins, ajudarão a delinear caminhos futuros na busca da excelência e melhorias contínuas dos serviços prestados.

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 Secretaria da Fazenda 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>. 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>. 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.

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.