

SECRETARIA
DA
FAZENDA



GOVERNO DO
TOCANTINS
TRABALHANDO E CUIDANDO DE **TODOS**

OUVIDORIA



RELATÓRIO DE GESTÃO 2023





2023

Equipe Técnica Responsável

OUVIDORA

Gláucia Pereira Braga

RESPONDENTES

Andreia Rodrigues Borges de Medeiros

Domingos Souza dos Reis

Eliete Alves de Souza

Geise Soares de Jesus

Lara Louro Duarte

Maria Angélica Pereira Braga Parente

Mylena Patrícya de Melo Fracadosso

Ronicleia Santos Tavares Moreira



SUMÁRIO

Apresentação	04
1.1 Ombudsman - breve histórico das ouvidorias no Brasil	04
1.2 Ouvidorias Públicas no Brasil	05
1.3 Ouvidorias Públicas no Tocantins	06
1.4 Sobre o Relatório	07
2. Canais de Atendimento da Sefaz-TO	07
2.1 Canais disponibilizados	07
2.2 Informações estatísticas globais	08
2.3 Manifestações por canal de atendimento	09
3. Manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação	10
3.1 Manifestações por legislação	10
3.2 Tipos de manifestações registradas	11
3.3 Manifestações recebidas e enviadas a outros órgãos	12
3.4 Tempo médio de resposta (dias)	13
4. Assuntos mais procurados	14
3.1 Assuntos mais recorrentes.....	14
3.2 Percentual de assuntos mais recorrentes	15
3.3 Ouvidoria e a participação de outras áreas	16
5. Pesquisa de satisfação	17
5.1 Grau de satisfação	17
5.2 Resolutividade	18
5.3 Compreensão das respostas	18
6. Análise dos problemas recorrentes e sugestão de melhoria/recomendação	19
7. Considerações finais	20
8. Referências	21

1.1 Ombudsman - breve histórico das ouvidorias no Brasil

Criado há mais de 200 anos, o termo ombudsman é de origem sueca e tem por significado, representante do cidadão, o mesmo que ouvidor. Cargo público capaz receber reclamações, canalizar e tratar problemas da população.

Esse modelo 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;

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 as Ouvidorias 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 para 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 desativação do Sistema SGO em 31/12/2021.

Dessa forma, a plataforma Fala.Br passou a atender num mesmo ambiente, dividido em 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.

Logo, 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).

1.4 Sobre o Relatório

O presente relatório consolida as demandas recebidas entre o período de 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2023.

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 externamente para o usuário dos serviços públicos, como internamente junto a todos os Servidores da Sefaz/TO.

2. Canais de Atendimento da Sefaz-TO

A Plataforma Fala.BR é o sistema que 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. É por meio desta Plataforma que a Ouvidoria é gerida.

2.1 Canais de Atendimento Disponibilizados

A Sefaz 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 on-line, junto ao poder público.

Nessa perspectiva, em 2023, 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
- 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

Manifeste-se pelos canais da Ouvidoria - SEFAZ



FalaBR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

WhatsApp 
(63) 99266-3926
As mensagens serão respondidas no horário de funcionamento da Ouvidoria.

E-mail 
faleconosco@sefaz.to.gov.br
sic@sefaz.to.gov.br

Telefone 
0800 063-1144
O atendimento telefônico se dará conforme o horário de funcionamento da Ouvidoria.

Presencial 
Secretaria da Fazenda
Praça dos Girassóis, S/N
CEP.: 77.001-908, Palmas-TO

ATENÇÃO: O horário de funcionamento é das 8h às 18h de segunda a sexta-feira.

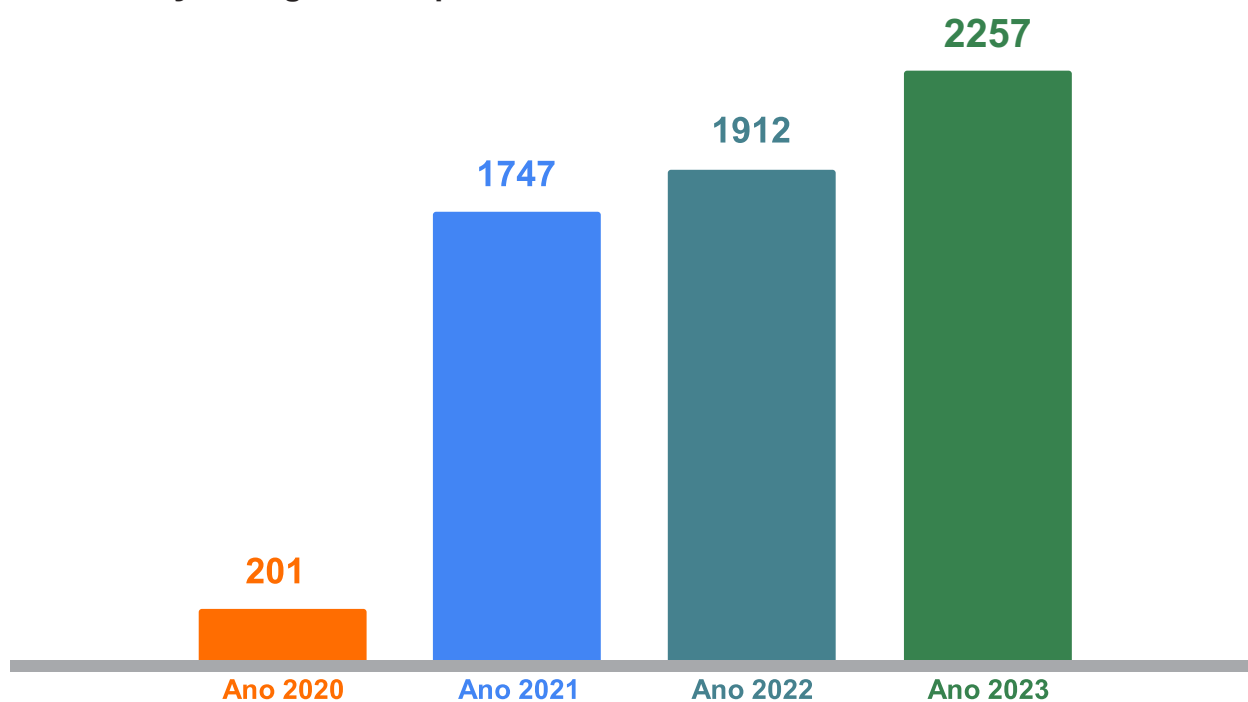

TOCANTINS
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA FAZENDA

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

2.2 Informações estatísticas globais

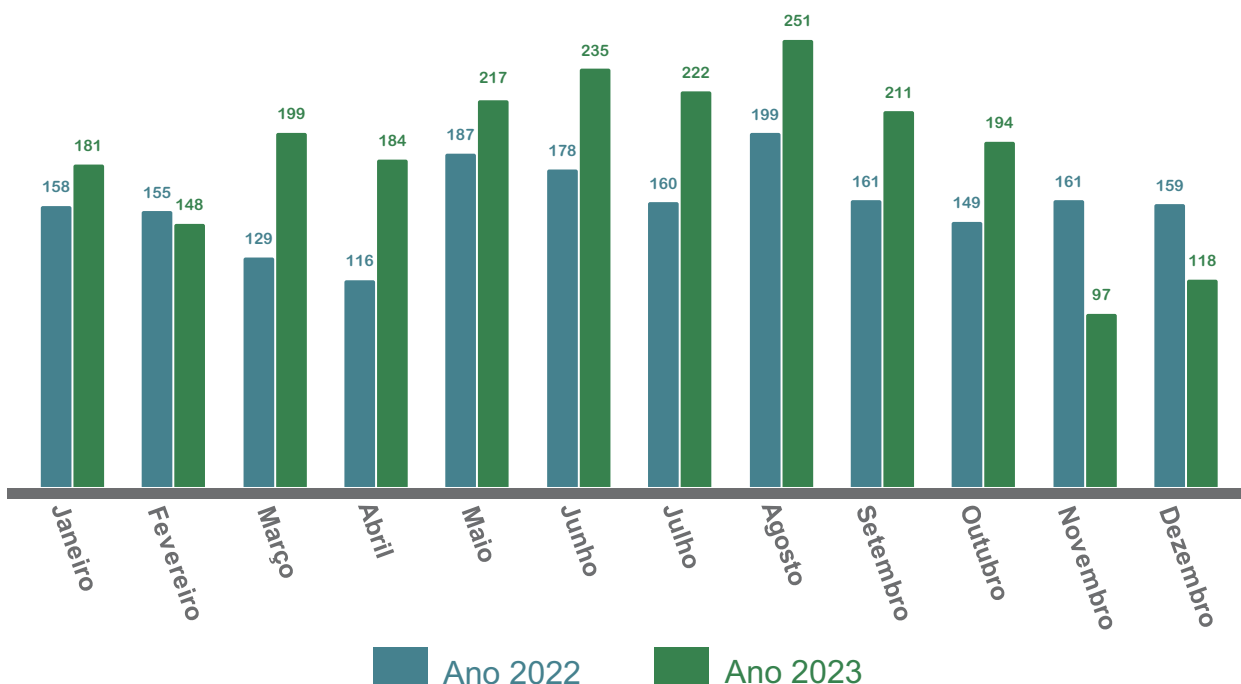
Dados estatísticos globais realçam o histórico de todas as manifestações recebidas e registradas nos anos de 2020-2023 pela Ouvidoria dentro do Sistema Fala.BR, independentemente do tipo.

Manifestações registradas por ano



* O ano de 2020 compreendeu somente o mês de dezembro.

Manifestações registradas por mês

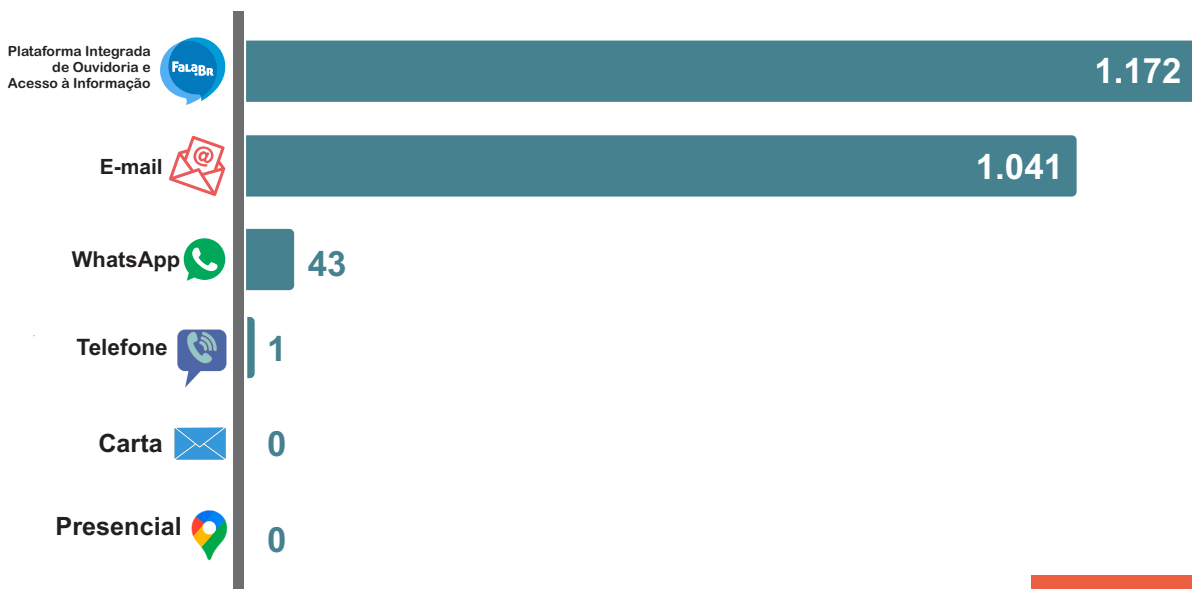


2.3 Manifestações por canal de atendimento

Pelo segundo ano consecutivo, a maioria das manifestações em 2023 teve como porta de entrada a Plataforma Fala.BR, seguida de e-mail e WhatsApp. Para a Ouvidoria este é um dado muito importante, pois até 2021, o e-mail era o canal mais utilizado. Isso demonstra que os usuários contribuintes estão cada vez mais conhecendo e utilizando essa ferramenta.

Outro aspecto é o desuso dos canais presencial, telefônico e carta para atendimento.

Manifestações por canal de atendimento em 2023



3. Manifestações de Ouvidoria e de Acesso à Informação

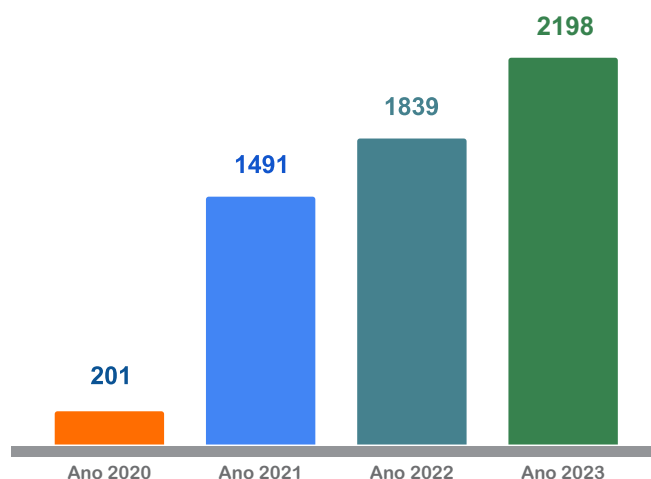
3.1 Manifestações por legislação

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.

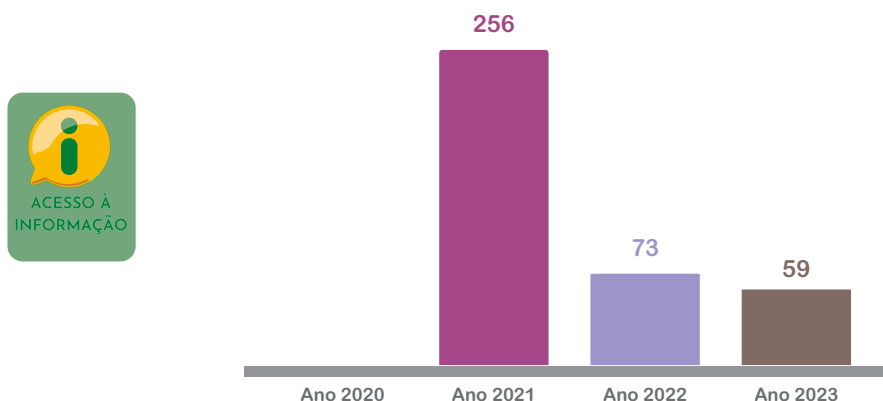
Regulamentada no Tocantins pelo Decreto nº 6.312 de 14 de setembro de 2021 e Instrução Normativa CGE nº 04 de 1º de novembro de 2021.

Então, não entra como manifestações de ouvidoria os pedidos de Acesso à Informação que é regida por outra lei. A Lei nº 12.527/2011, o qual fora regulamentada em 2013 por meio do Decreto Estadual nº 4.839/2013.

Histórico de Manifestações de Ouvidoria Lei nº 13.460/2017



Histórico de Manifestações de Acesso à Informação Lei nº 12.527/2011

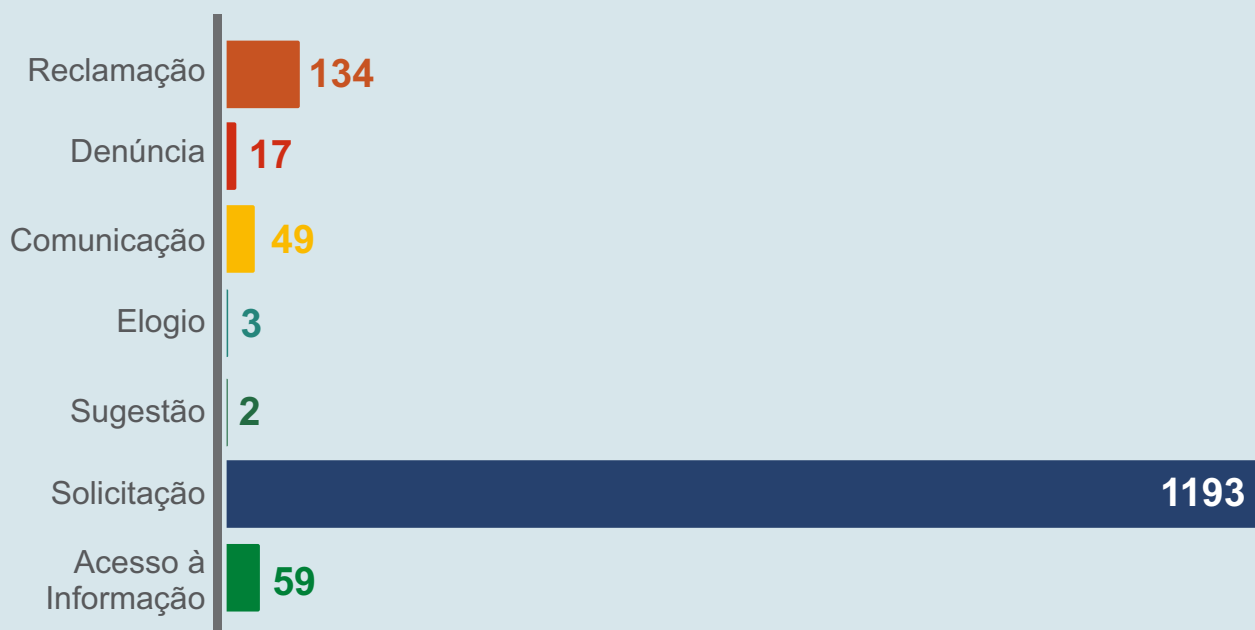


3.2 Tipos de Manifestações Registradas

Solicitação é o tipo de manifestação mais frequente o qual representa aproximadamente 90% de todas as manifestações.

Quando um contribuinte abre uma demanda do tipo solicitação, na verdade ele está pedindo que a Sefaz tome providências sobre determinada questão ou que lhe preste informações orientativas sobre determinado assunto.

Tipos de Manifestação



RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação no que diz respeito à prestação de serviço público e à conduta de agentes.

DENÚNCIA

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

COMUNICAÇÃO

Tipo de manifestação anônima que preserva a identidade do usuário, nas suas denúncias.

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.

SOLICITAÇÃO

É o mesmo que solicitação de providências junto ao poder público. É o exercício do direito do usuário pelo serviço público.

ACESSO À INFORMAÇÃO

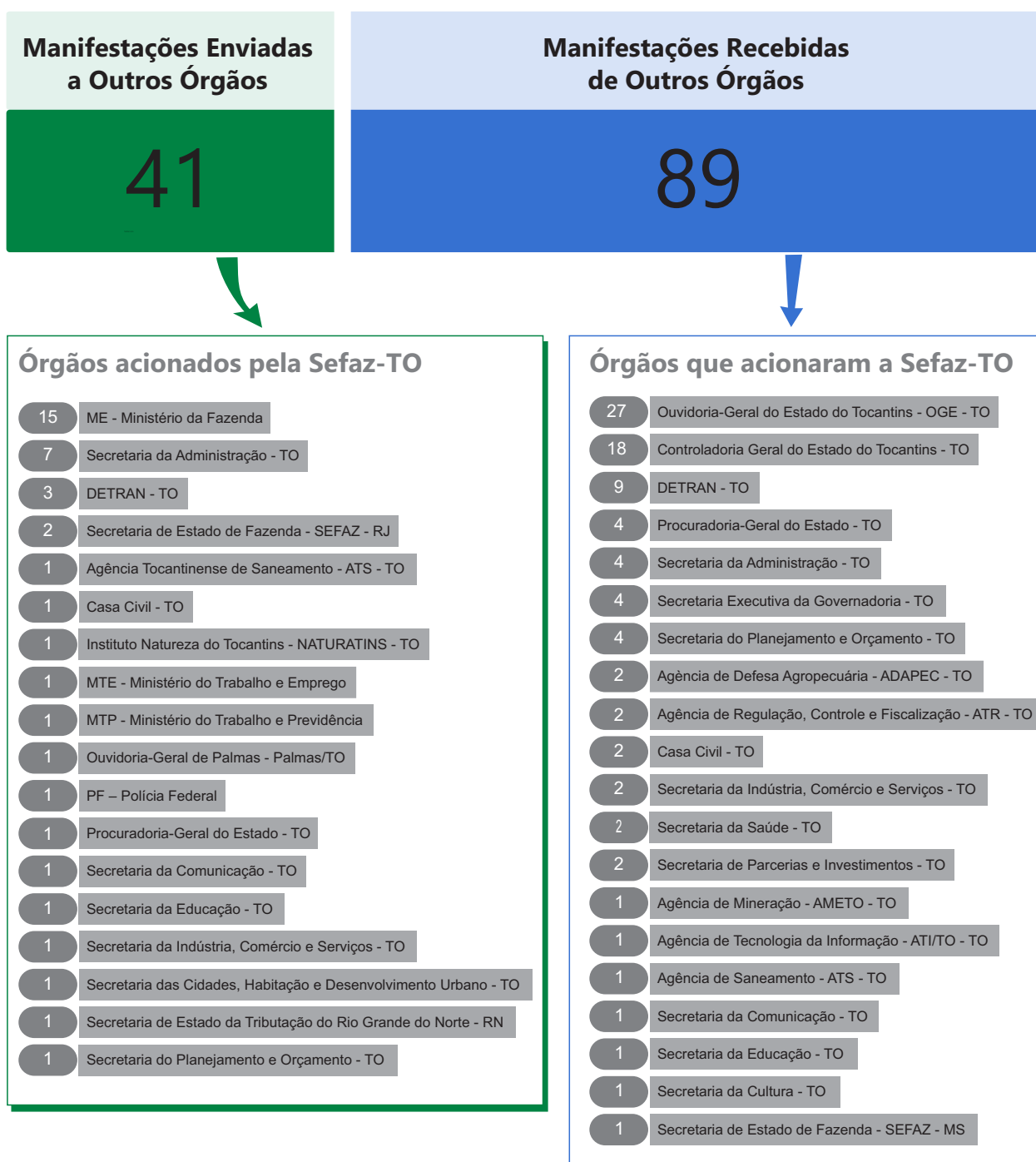
Acesso aos usuários a arquivos, documentos dentre outros, além de informações sobre atos de governo.

3.3 Manifestações recebidas e enviadas a outros órgãos

A plataforma Fala.Br possui um recurso de interconexão com os demais órgãos credenciados ao sistema de ouvidorias. Caso ocorra de um contribuinte ou usuário de serviços públicos enviar uma manifestação de forma errônea à Secretaria da Fazenda, por exemplo, essa manifestação será tratada e redirecionada ao órgão competente notificando a pessoa que registrou a demanda e vice-versa.

Em 2023 a Sefaz-TO enviou quarenta e uma manifestações a outros órgãos utilizando esse recurso de interconexão, bem como, recebeu oitenta e nove.

Demonstrando que essa funcionalidade contribui para evitar impossibilidade de atendimento por conta de falha de direcionamento da demanda por parte do contribuinte.



3.3 Tempo médio de resposta (dias)

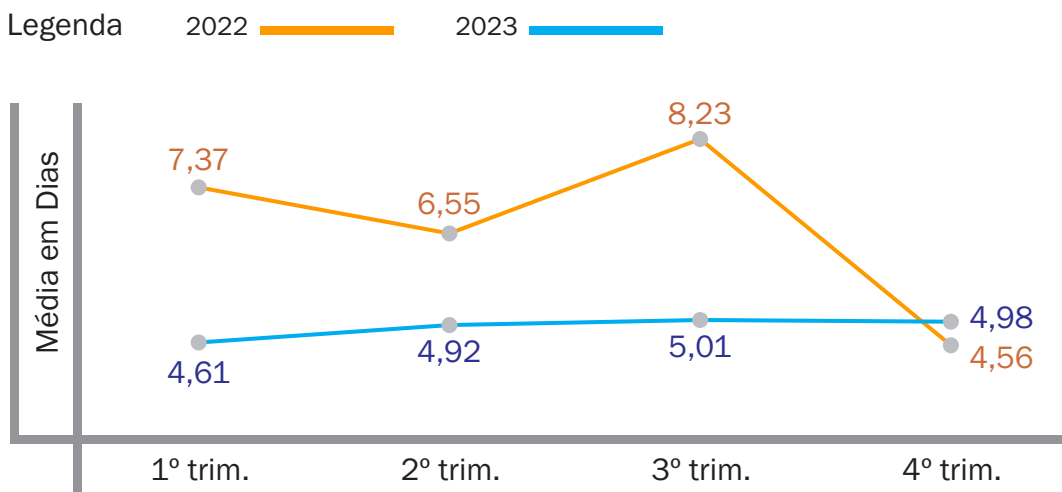
A Lei nº 13.460/2017 prazo de responder às manifestações de forma conclusiva é de até 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogado por igual período com justificativa.

Já a Lei Federal n.º 12.527 que disciplina o acesso à informação, preconiza que o órgão ou entidade deverá responder aos usuários de imediato quando disponível a informação sem onerar o órgão, por exemplo, com trabalho adicional ou disponibilizar mais pessoal para tratamento de informação, dentre outras exigências. Afastado desse cenário, o prazo de responder às manifestações de forma conclusiva é de até 20 dias contados a partir do seu recebimento, prorrogável por mais 10 dias.

Referenciados por essas legislações que abarcam e disciplinam o papel das ouvidorias no que diz respeito aos prazos para atendimento ao contribuinte. Conhecer o prazo médio de resposta praticado pela Ouvidoria Sefaz-TO, contribui para o estabelecimento de metas buscando reduzir ao máximo os dias para apresentar uma resposta requerida pelo usuário.

Nesse sentido, de reduzir o prazo de resposta ao usuário, a Ouvidoria Sefaz-TO tem progredido de forma exemplar. Em 2022 a Ouvidoria levava em média entre 4,56 a 8,23 dias para entregar uma resposta aos demandantes. Já em 2023 a Ouvidoria conseguiu reduzir ainda mais esse tempo médio entre 4,61 a 5,01 dias.

Tempo médio de resposta por trimestre



Expressando o tempo médio em termos anuais, em 2022 foi de 6,68 dias enquanto em 2023 houve uma redução para 4,88 dias.

Tempo médio de resposta por anual

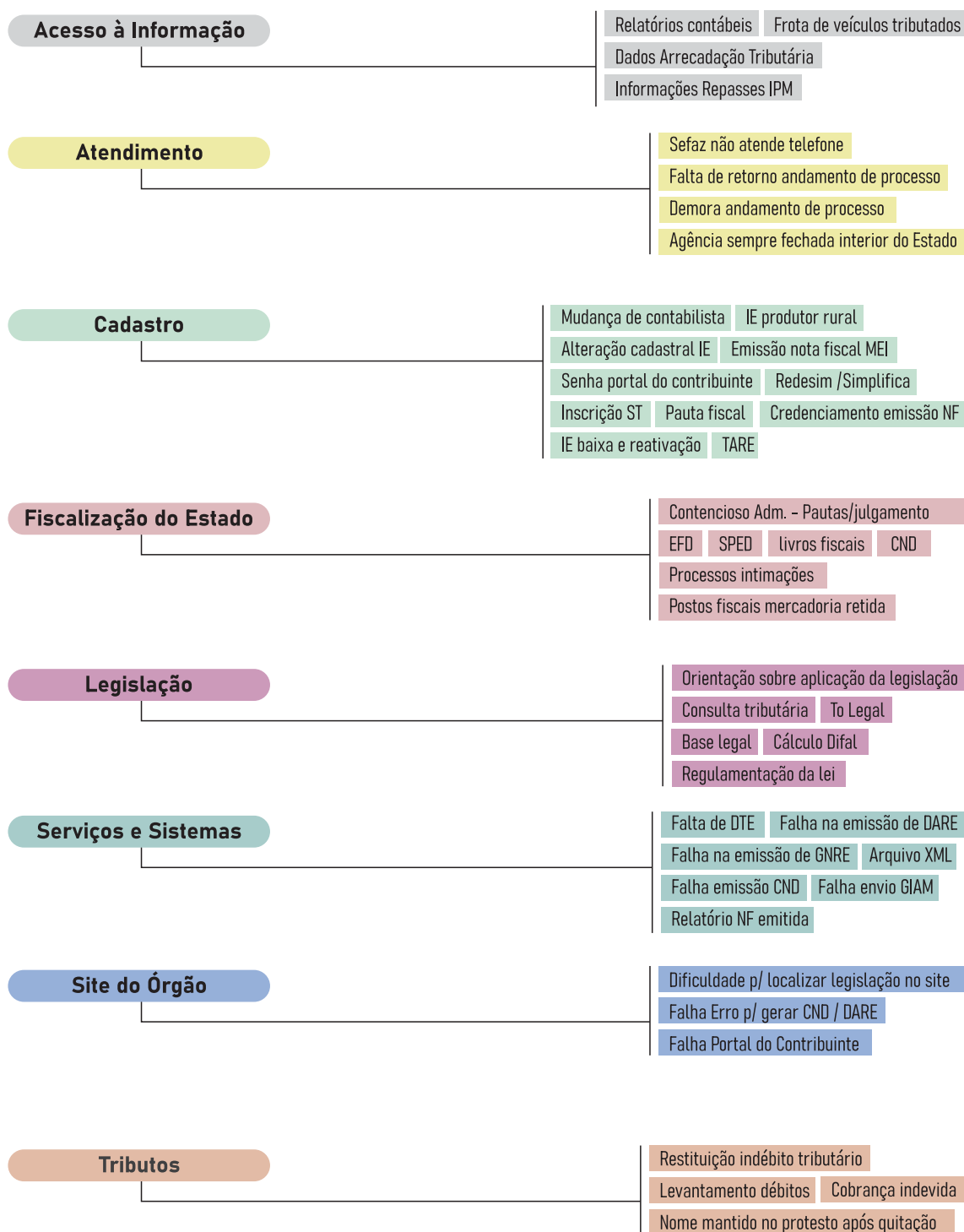


3. Assuntos mais procurados

3.2 Assuntos mais recorrentes

Nos atendimentos prestados listamos os assuntos que contém subassuntos mais recorrentes :

Assuntos e subassuntos



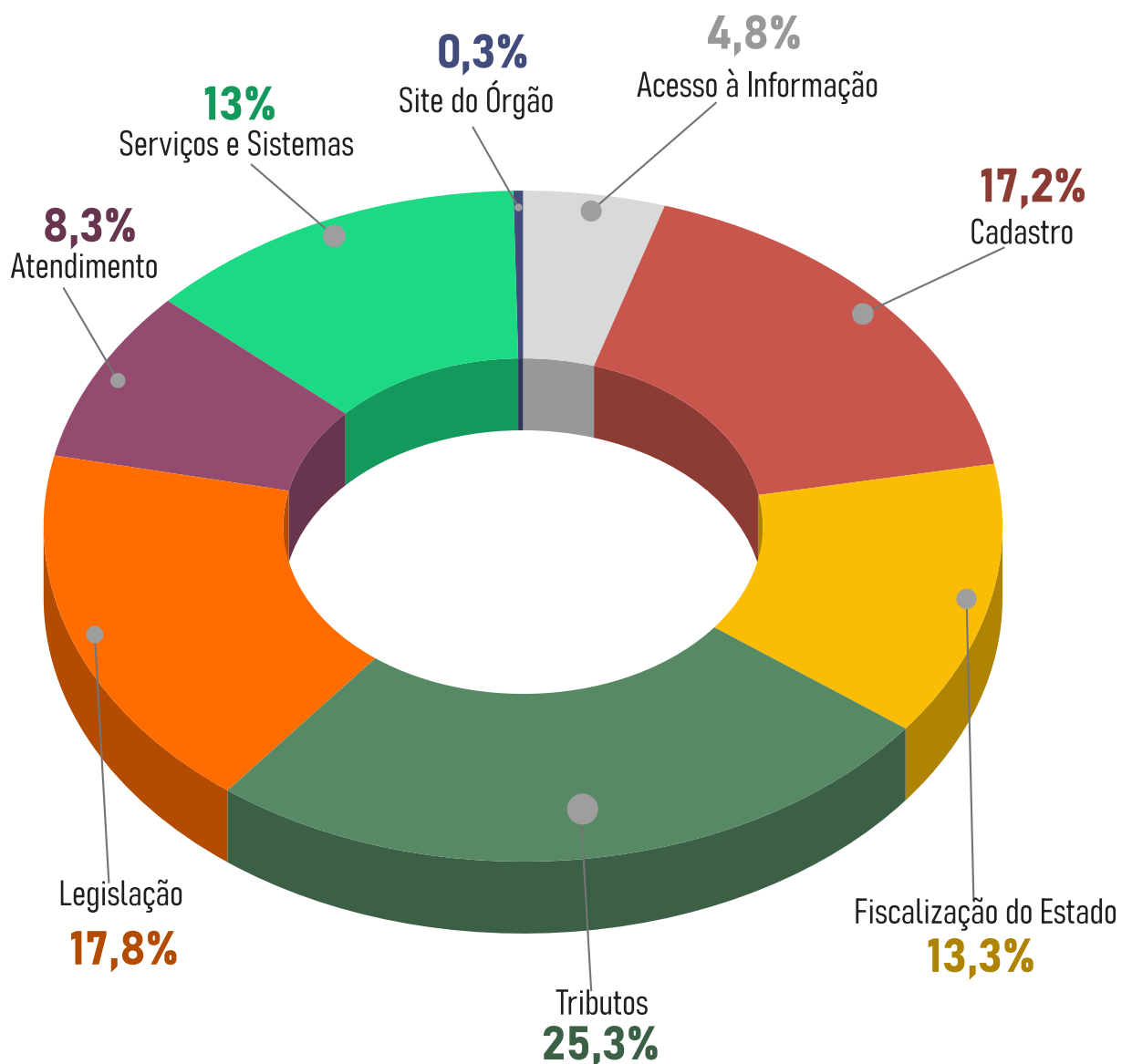
3.2 Percentual de assuntos mais recorrentes

Em termos percentuais, os três primeiros assuntos mais recorrentes foi sobre tributos, seguidos por legislação e cadastro.

Como visto na página anterior, ao procurar a Ouvidoria o contribuinte estava com algum problema ou dificuldade em solucionar questões que envolvia restituição de indébito tributário, levantamento de débitos, cobrança indevida, etc. Ou seja, tributação e suas obrigações acessórias.

Os demais assuntos seguem nessa mesma linha, conforme mostrado na página anterior.

Gráfico assuntos mais recorrentes em 2023

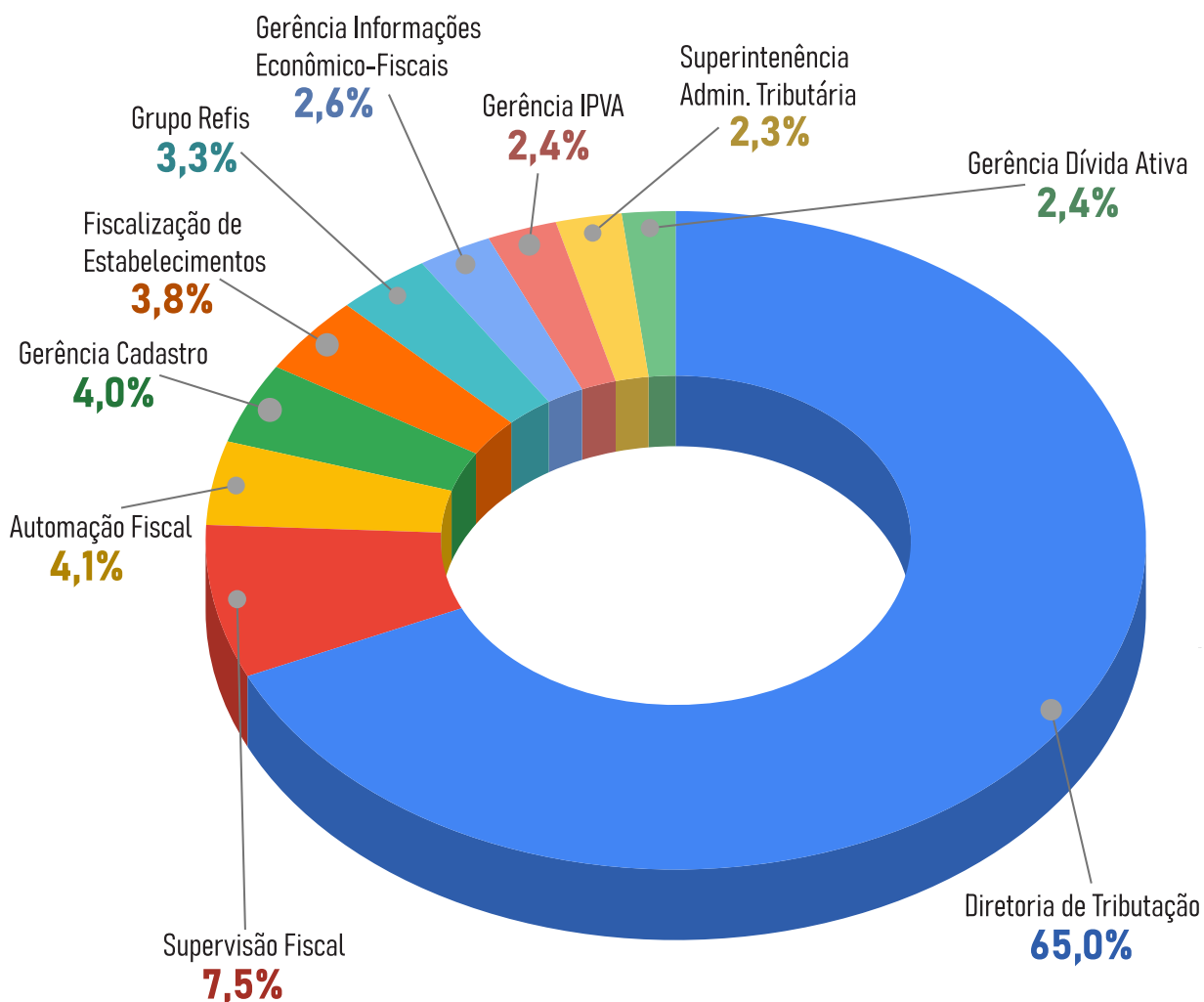


3.3 Ouvidoria e a participação de outras áreas

Classificamos aqui os dez setores ou áreas da Secretaria da Fazenda que mais atuaram na prestação de serviços junto ao usuário por intermédio da Ouvidoria. Esses dez setores foram os que mais contribuíram com agilidade para que a Ouvidoria detivesse um prazo médio de resposta mais reduzido que o ano anterior.

1º	Diretoria de Tributação
2º	Gerência de Supervisão Fiscal
3º	Gerência de Automação Fiscal
4º	Gerência de Cadastro
5º	Gerência de Fiscalização de Estabelecimento
6º	Grupo Refis
7º	Gerência Informações Econômico-Fiscais
8º	Gerência de IPVA e Leilões
9º	Superintendência de Administração Tributária – SAT
10º	Gerência da Dívida Ativa

Áreas atuação em termos percentuais



5. Pesquisa de Satisfação

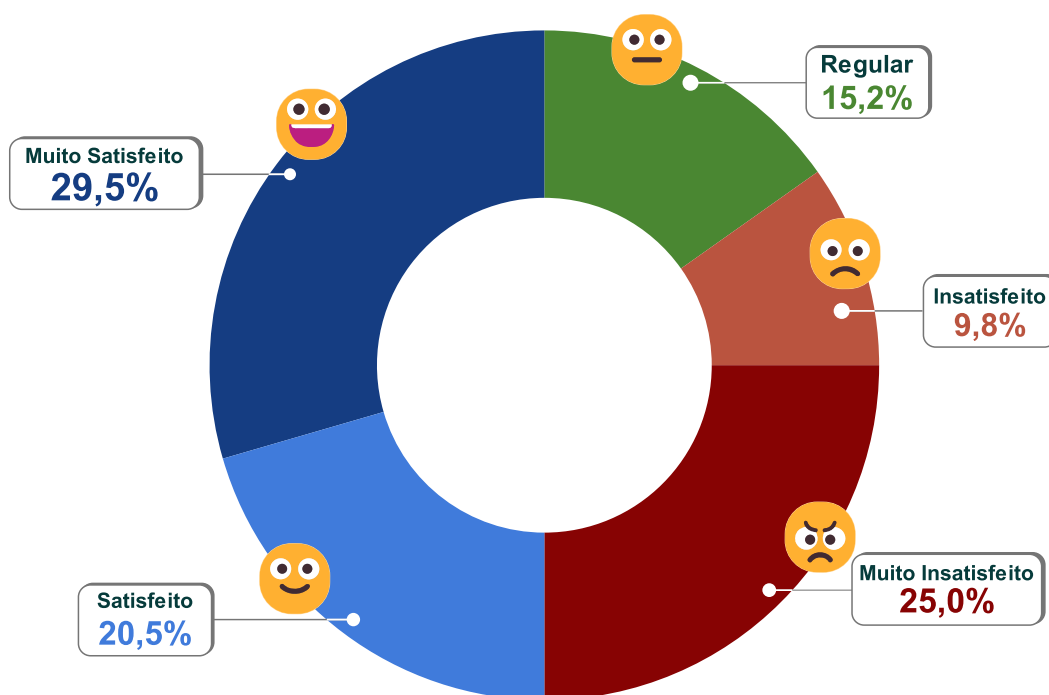
5.1 Grau de satisfação

A pesquisa de satisfação é feita pela própria plataforma Fala.Br ao final de cada atendimento. É um questionário contendo cinco níveis de satisfação capaz de extrair ao máximo do usuário seu grau de satisfação quanto ao resultado do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Em 2023 foram 112 usuários que participaram respondendo ao questionário. Suas opiniões revelam que 34,8% consideraram que a Ouvidoria não conseguiu solucionar suas demandas, os levando de insatisfeitos, e até mesmo muito insatisfeitos.

Por outro lado, 29,5% estão muito satisfeitos e 20,5% satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, perfazendo um total de 50% que opinou está contente com o serviço prestado, sendo que 15,5% consideraram regular a qualidade do serviço.

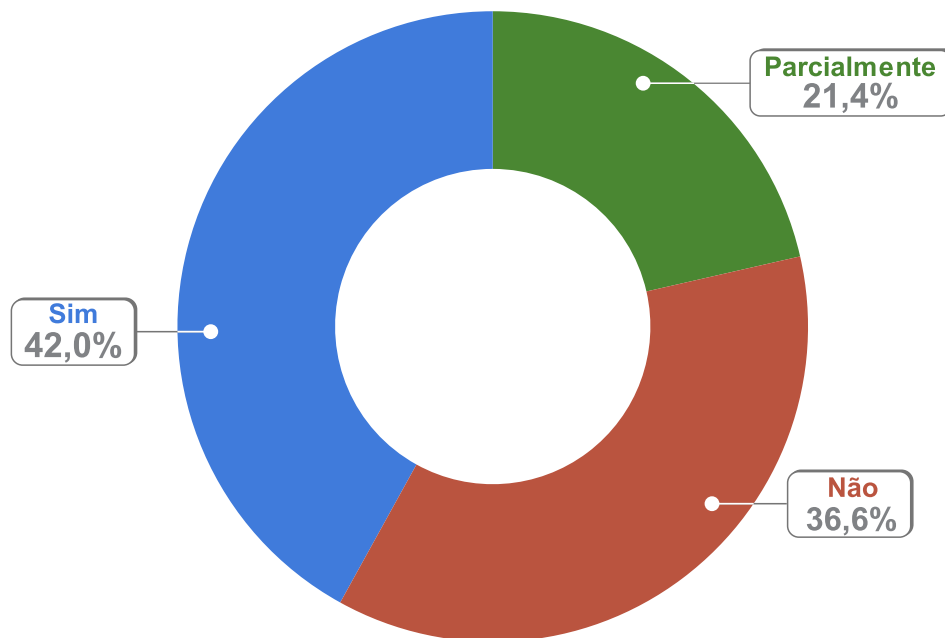
Grau de satisfação do usuário



5.2 Resolutividade

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

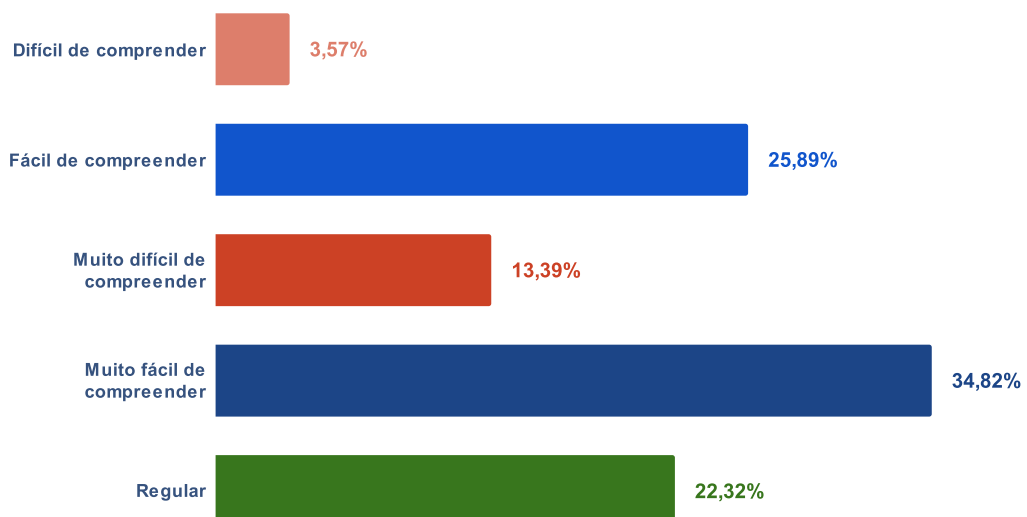
Resolutividade



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?”.

Nível de compreensão



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

	Problema	Solução /Sugestão de melhoria
1	Falta de informação quanto ao cumprimento da Decisão Judicial do DIFAL, consumidor final não contribuinte.	Unificação de informação quanto ao deslinde da decisão do STF.
2	Falta de regulamentação do TO Legal.	Retirar do site da Sefaz a matéria disponível no seguinte link: https://www.to.gov.br/sefaz/noticias/programa-to-legal-comeca-a-funcionar-no-proximo-dia-1o-de-janeiro/8wu2bp37eom , pois induz o contribuinte a erro, uma vez que o programa ainda não está regulamentado.
3	Reclamação dos contribuintes fora do Estado, pela falta de informação, de como encaminhar documentação para Sefaz.	Constar no site de forma clara, em quais meios podem ser enviados os documentos daqueles que estão fora do Estado. Atualização da Carta de Serviços.
4	Falta de orientação pelo site de como obter ou recuperar a senha do portal do contribuinte.	Atualização da Carta de Serviços.
5	Demora na obtenção da Inscrição Estadual.	Mais agilidade para sanar irregularidades no processo para obtenção de Inscrição Estadual.
6	Crescimento de reclamações acerca de: <ul style="list-style-type: none">• Mercadorias isentas retidas indevidamente; e• Demora no andamento de processos de ITCMD.	Informar aos setores técnicos responsáveis sobre o assunto, para que busquem sanar essas deficiências visando barrar ou diminuir esse crescimento de insatisfação,

7. Considerações finais

Foi apresentado neste Relatório de Gestão, informações importantes quanto aos dados das atividades realizadas ao longo do ano de 2023. A partir deste Relatório, a Ouvidoria dispõe de elementos capazes de planejar e orientar os rumos para este exercício de 2024, bem como, servir de base para os anos seguintes.

Possibilitando identificar e conhecer os pontos fracos e fortes da instituição, atrelados a visão que os cidadãos ou usuários dos serviços públicos julgam a respeito dos serviços prestados pela Sefaz/TO. Permitindo assim, delinear caminhos na busca pela excelência no atendimento e satisfação dos contribuintes.

Assim como preconiza a legislação vigente, estas informações fomentam e viabilizam o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão de políticas públicas.

Externamente o ano de 2023 em comparação com anos anteriores, a Ouvidoria obteve resultados satisfatórios do ponto de vista evolutivo baseado no planejamento previsto. Há que se destacar o aumento significativo dos usuários utilizando a plataforma Fala.Br, situação que em 2021 não existia, pois o e-mail era a maneira mais cômoda para o usuário.

Internamente a Ouvidoria se comunicou com as demais áreas que respondeu com prontidão as demandas melhorando a qualidade de respostas entregues aos usuários. Isso repercutiu num prazo médio de resposta, menor que antes, que levava aproximadamente 8 dias, agora está em torno de 5 dias.

Por isso, 50% das pessoas demonstraram um nível de contentamento de satisfeitas a muito satisfeitas, pelo atendimento ou serviço recebido. Grau considerado alto, levando em conta a facilidade e tendência da existência de usuários detratores que se posicionam contrários aos serviços públicos no Brasil.

Há desafios a serem superados pela Ouvidoria, mas, ao longo dos anos ela tem se firmado cada vez mais como referência aos contribuintes na prestação de informações, orientações e resolução de problemas. Elevando cada vez mais o nível de confiança perante o cidadão.

8. 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- TTOCANTINS. 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 22 de jan. de 2024
- CGU. FalaBr: Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr>>. Acesso em 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- 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 22 de jan. de 2024
- SANTOS. Antônio Carlos dos. A Ouvidoria Pública: instrumento de participação e aprofundamento da democracia. Edições: Zumbi, 2019. In: E-book Kindle