



Relatório
de Gestão

2024



Ouvidoria
Fazendária

Relatório de Gestão 2024

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 Patrícia de Melo Fracadosso

Ronicleia Santos Tavares Moreira

Apresentação	04
Ombudsman - Aspectos Históricos	04
Ouvidorias Públicas no Brasil	06
Ouvidorias Públicas no Tocantins	07
Sobre o Relatório	08
Ouvidoria, Transparência e Controle Social	09
Carta de Serviços ao Usuário	10
Canais de Atendimento	11
Produtividade	13
Número de manifestações recebidas por ano	13
Análise Patamar de Consolidação	14
Número de manifestações concluídas e arquivadas	15
Número de manifestações recebidas por mês	16
Manifestações por canal de entrada	17
Tipos de manifestações	18
Número de manifestações por tipos	19
Envio e recebimento de manifestações à outros órgãos	20
Assuntos mais demandados	21
Percentual de assuntos mais demandados	22
80% dos assuntos mais demandados	23
Eficiência	26
Ouvidoria e a participação de outras áreas	26
Comparativo do tempo médio de resposta às manifestações	27
Taxa de resposta	29
Nível de Satisfação	31
Nível de satisfação do usuário	31
Resolutividade	32
Compreensão das respostas	33
Problemas, solução e/ou sugestão de melhoria	34
Considerações Finais	36
Referências	38

Ombudsman - Aspectos Históricos

A palavra "ombudsman" deriva do sueco antigo "umboðsmaðr", que significa "representante". Essa raiz etimológica destaca a função primordial do ombudsman: ser um intermediário entre os cidadãos e as instituições. A evolução do termo para "ombudsman" no sueco moderno (via inglês), consolidou seu significado como "aquele que representa".

No contexto brasileiro, os termos "ombudsman" e "ouvidor" são frequentemente usados de forma intercambiável. A palavra "ouvidor" tem raízes históricas no Brasil colonial, onde os ouvidores eram representantes da Coroa Portuguesa.

A partir da década de 1980, o termo "ouvidoria" passou a ser utilizado para designar órgãos públicos e privados que recebem e encaminham reclamações e sugestões.



Evolução histórica

1713

Em 1713, o rei Carlos XII da Suécia criou o Gabinete do Supremo Ombudsman durante seu exílio na Turquia.

O objetivo era estabelecer um canal para que a população pudesse apresentar reclamações, que seriam investigadas e encaminhadas ao rei e ao governo.

1809

A figura do ombudsman foi institucionalizada na Suécia com a promulgação da Constituição.

Essa medida visava supervisionar a aplicação da lei pelos tribunais e autoridades, garantindo a proteção dos direitos dos cidadãos.

Século XX

O conceito de ombudsman se expandiu para outros países, adaptando-se a diferentes sistemas jurídicos e culturais.

Na década de 1960, a figura do ombudsman começou a ser implementada na imprensa mundial.

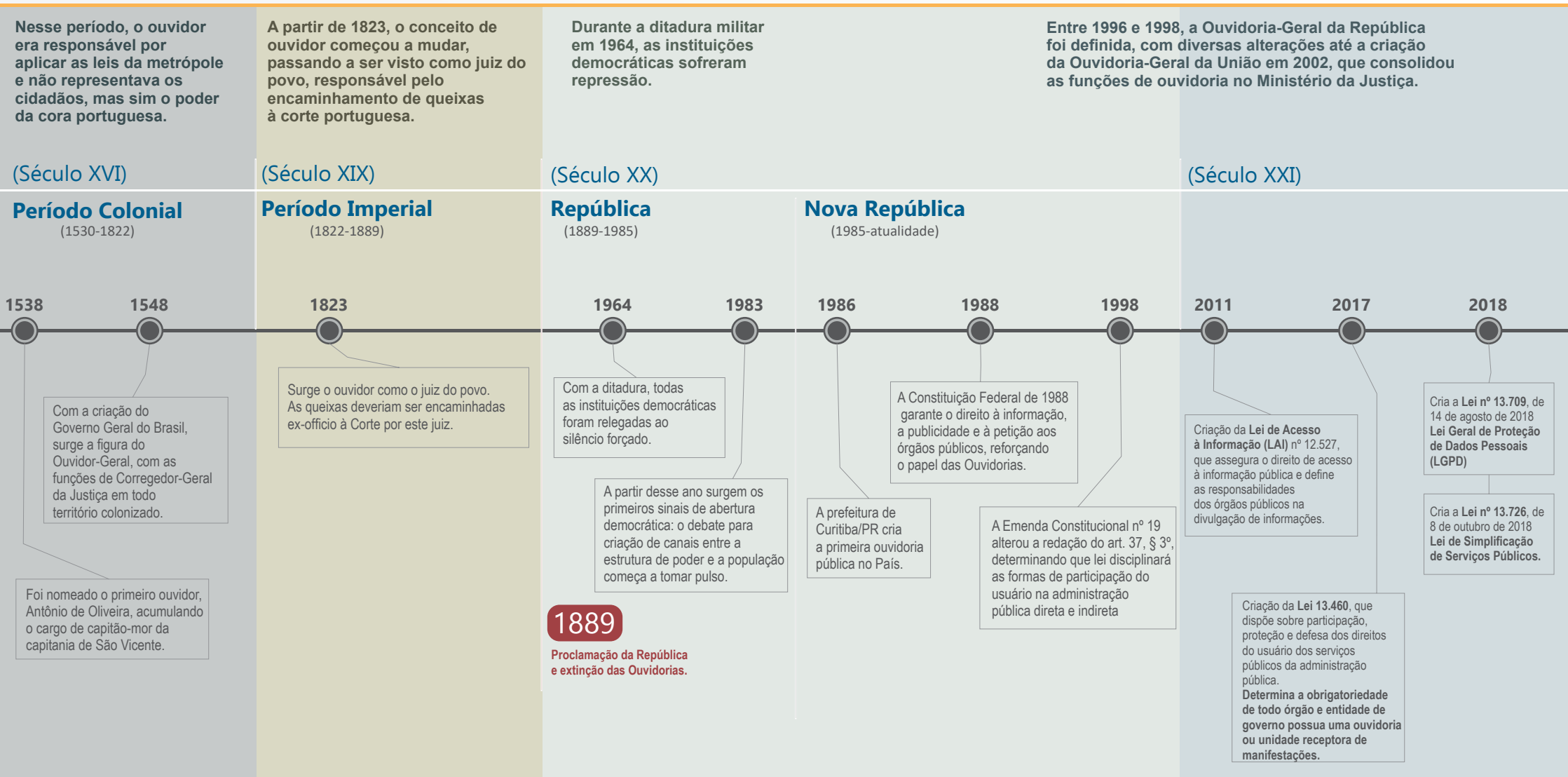
Na década de 1980, o termo "ouvidoria" ressurgiu no Brasil durante o movimento de redemocratização, inspirado na instituição sueca do ombudsman.

Atualmente

Nos dias atuais o termo "**ombudsman**" é amplamente utilizado em diversos setores, tanto públicos quanto privados, para designar **um profissional** responsável **por mediar conflitos e defender os direitos** dos cidadãos ou consumidores.

Aspectos Históricos da Ouvidoria Pública no Brasil

Infográfico



Fonte: Controladoria Geral da União-CGU

Ouvidorias Públicas no Brasil

No infográfico da página anterior, apresenta ouvidoria pública no Brasil com uma história rica, que evoluiu desde a era colonial até os dias atuais, refletindo mudanças significativas na relação entre os cidadãos e a Administração Pública.

Durante a colonização, os ouvidores eram agentes do poder português, sem representação dos interesses dos cidadãos. O primeiro ouvidor, Antônio de Oliveira, foi nomeado em 1538 e, em 1548, foi instaurado o Ouvidor-Geral, aumentando os poderes desse cargo, mas mantendo a perspectiva imperial.

No Império, a figura do ouvidor começou a se aproximar da defesa do povo, servindo como juiz do cidadão em 1823. Contudo, a ditadura militar a partir de 1964 reprimiu os canais democráticos, e a função das ouvidorias ficou eclipsada.

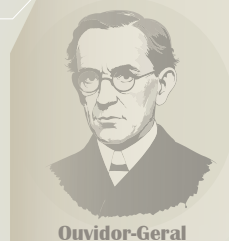
Com a redemocratização na década de 1980, surgiram os primeiros espaços de diálogo. Em 1986, Curitiba criou a primeira ouvidoria pública do país, marcando um novo conceito de interação cidadã. O Decreto nº 93.714/1986 estabeleceu uma Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, e em 1992, foi criada a Ouvidoria-Geral da República.

Atualmente, em virtude da redemocratização e das conquistas resultantes da Constituição Federal 1988, as ouvidorias públicas gozam de um conceito denominado de democracia participativa que complementa a democracia representativa. Esse conceito vincula o papel da Administração Pública no dever de incentivar a participação dos usuários na gestão dos serviços públicos e na formulação de decisões que afetem as políticas públicas. Legitimando a ideia de que todo poder político vem do povo, previsto na Carta Magna.

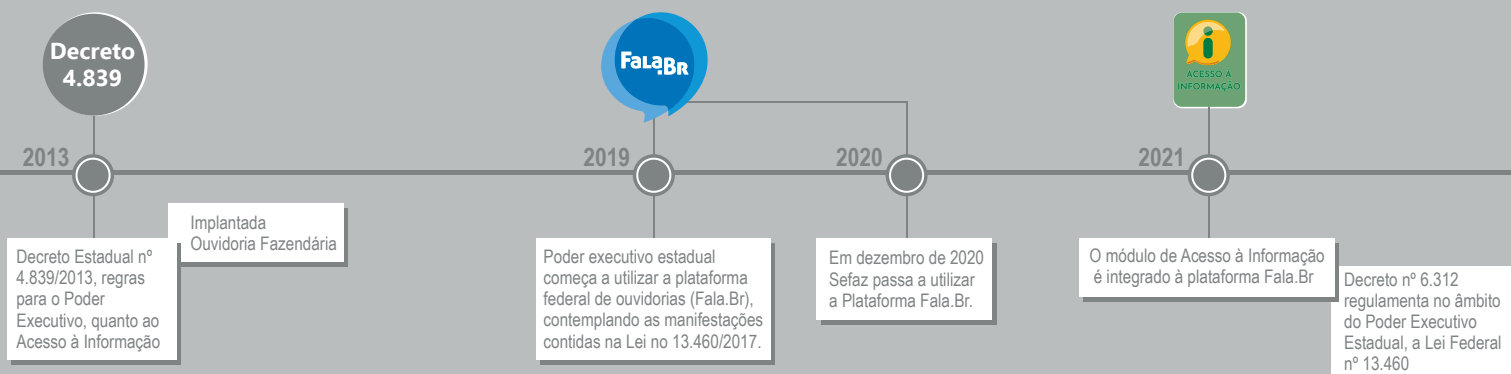
Todavia, essa expressividade veio a fortalecer plenamente no ano de 2017, com a Lei n. 13.460 e o Decreto n. 9.492/2018, o qual tornou obrigatório que todo órgão ou entidade pública, da Administração Direta e Indireta da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, possua uma ouvidoria ou, na ausência desta, uma unidade responsável pelo recebimento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

Desta forma, hoje, toda essa estrutura está garantindo que as manifestações dos usuários de serviços públicos sejam dirigidas adequadamente e que suas demandas sejam tratadas de forma eficaz. Enfatizando que na falta de uma ouvidoria obriga as entidades o dever em designar outra unidade para realizar as atividades típicas de ouvidoria, assegurando, assim, a interlocução e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados.

Redemocratização



Ouvidor-Geral



Ouvidorias Públicas no Tocantins

As Ouvidorias Públicas no Tocantins seguem continuamente se destacando como uma ferramenta de promoção e controle social.

Em 2013 o Estado regulamentou a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011 com a publicação do Decreto Estadual nº 4.839/2013. Na ocasião, as ouvidorias passaram a adotar um sistema própria de gerenciamento de dados, chamado Sistema de Gestão de Ouvidorias – SGO. Esse Sistema foi muito importante para órgãos e entidades gerir nos anos iniciais, as novas diretrizes trazidas pela lei de acesso à informação.

Com a chegada em 2019 da Plataforma Fala.Br do governo federal, o qual trazia uma amplitude abrangente em termos de padronização para todo o país, em 31/12/2021 o Tocantins deixou por completo, o uso do SGO, para utilizar o Fala.Br como sistema oficial de gerenciamento.

Ressalta-se que a introdução do Fala.Br se deu em 2019, quando já vigorava a Lei nº 13.460/2017, conhecida como lei de defesa dos usuários do serviços públicos. O qual nesse contexto, o Tocantins também se adequou pelo Decreto nº 6.312 de 14/09/2021, trazendo para IN CGE nº 04/2021 especificidades das competências da Ouvidoria Geral do Estado e das unidades setoriais do Sistema de Ouvidorias (Se-OUV).

Somente em novembro de 2021, o Governo Federal integra o Módulo de Acesso à Informação na plataforma Fala.br, liberando sua utilização para todos os órgãos e entidades. Por isso, em 31/12/2021 o SGO é trocado pelo Fala.Br.

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 Fazendária, foi implantada em 2013, a partir dos meses finais de 2020, com o uso da Plataforma Fala.Br centralizando todas as informações de dados alinhados com a legislação de ouvidoria e de acesso à informação, tornou-se possível a realização de análises quantitativas e qualitativas para avaliação de resultados.

Os avanços legais e o uso de tecnologia contribuíram para o crescimento da confiança e do engajamento de usuários junto às ouvidorias públicas do Tocantins. Em contrapartida, as Ouvidorias, cumprem com seu papel em dar publicidade dos resultados obtidos, a todos, sempre propondo medidas de aperfeiçoamento.

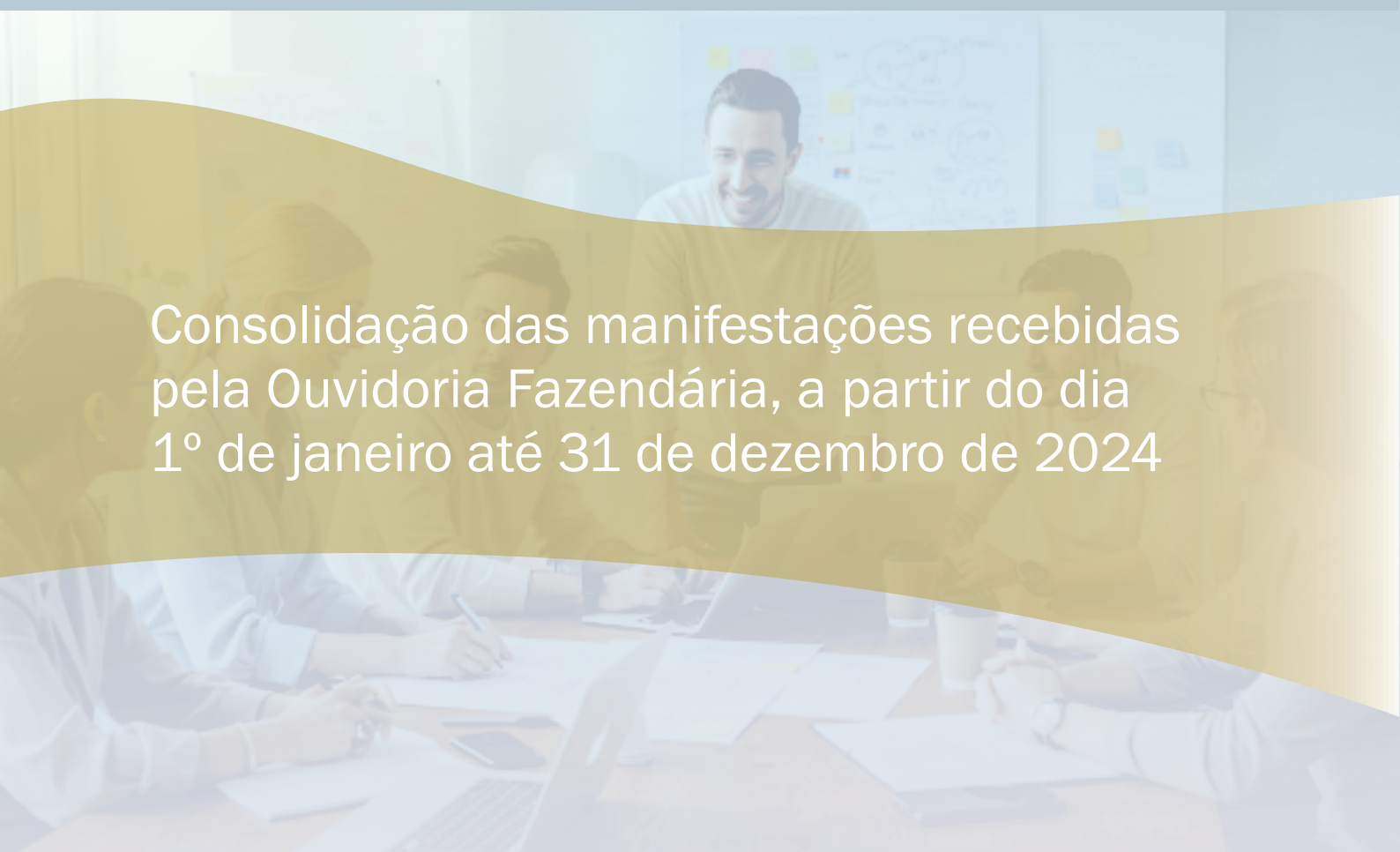
Sobre o Relatório

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).

Logo, este relatório busca oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, como também, apontar possíveis sugestões de melhorias para a Gestão e Políticas Públicas, contribuindo sobremaneira para prestação dos serviços públicos de qualidade.

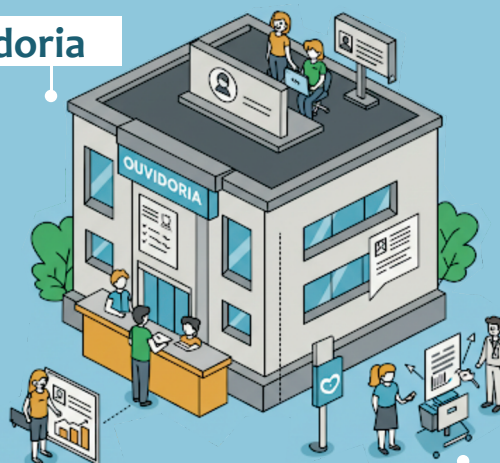


Consolidação das manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária, a partir do dia 1º de janeiro até 31 de dezembro de 2024

A efetividade da participação cidadã, da accountability e da melhoria dos serviços do Estado, só são possíveis em razão da existência desses três componentes legais, Ouvidoria, Transparência e Controle Social, em outras palavras, são componentes essenciais na gestão pública.

Ouvidoria, a Transparência e o Controle Social são interligados e fundamentais para a construção de uma administração pública mais eficiente, responsável e voltada para as necessidades da população.

Ouvidoria



Transparência

Controle Social

O Papel da Ouvidoria Fazendária

Apesar de não ter função típica ou finalística do Órgão Fazendário, a Ouvidoria é uma área meio de extrema importância, pois é o elo de comunicação entre o cidadão contribuinte e a administração pública, permitindo que os usuários expressem suas opiniões, reclamações, sugestões e elogios sobre os serviços prestados.

Ouvidoria

Recebe e processa manifestações: A Ouvidoria Fazendária organiza e interpreta as informações obtidas por meio das manifestações dos cidadãos, utilizando o sistema fala.br;

Propõe melhorias: Com base nas demandas recebidas, a Ouvidoria Fazendária propõe medidas de aperfeiçoamento aos gestores; e

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): A Ouvidoria também é responsável por garantir o acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Transparência

Publicação de informações: A disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário e outros documentos relevantes permite que os cidadãos conheçam os serviços oferecidos, os prazos, os procedimentos e os padrões de qualidade. Essa carta é acessível em formato PDF e de forma dinâmica no Portal de Serviços do Estado do Tocantins;

Acesso à informação: A transparência é garantida pela legislação, que exige que os órgãos públicos publiquem informações sobre suas atividades, permitindo ao cidadão o exercício do seu direito de controle. A Ouvidoria atua em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e a Lei nº 13.460/2017, que regulamenta a participação e o controle social.

Controle Social

Participação cidadã: A Ouvidoria e outros canais de comunicação incentivam a participação dos cidadãos na gestão pública, permitindo que eles expressem suas opiniões e contribuam para a melhoria dos serviços;

Mecanismos de fiscalização: A sociedade pode utilizar ferramentas como audiências públicas, conselhos e comissões para monitorar a execução de políticas públicas e a aplicação de recursos.

A Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria da Fazenda do Tocantins (SEFAZ/TO) é um documento que visa informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pela Secretaria.

Carta de Serviços ao Usuário

01

Serviços Oferecidos:

Lista dos principais serviços disponíveis.

02

Acesso aos Serviços:

Orientações sobre como utilizar os serviços, incluindo requisitos e documentos necessários.

03

Compromissos de Atendimento:

Padrões de qualidade, como prioridade no atendimento, tempo de espera, e formas de comunicação com os usuários.

04

Manifestação de Usuários:

Procedimentos para receber e responder a reclamações e sugestões.

05

Custos e Gratuidade: Informações sobre eventuais custos e como obter gratuidade, se aplicável.

06

Consulta de Andamento: Mecanismos para que os usuários acompanhem o status dos serviços solicitados.

A Carta de Serviços também promove a transparência e o controle social, permitindo que os cidadãos conheçam seus direitos e participem ativamente na administração pública. Ela está disponível no Portal de Serviços do Governo, com atualizações programadas para garantir informações sempre atuais.

Todos os serviços da Sefaz foram atualizados ao longo do ano de 2024, sendo alguns reformulados e ampliados com maiores dicas e riquezas de detalhes capazes de explicar todas as dúvidas do contribuinte.

Para acessar todos os serviços da Sefaz/TO contidos na Carta de Serviços, basta clicar no link: https://servicos.to.gov.br/listar_servico.aspx?orgao=SEFAZ

A Ouvidoria da Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins (SEFAZ-TO) disponibiliza uma variedade de canais de atendimento com o cuidado de facilitar o contato dos cidadãos e assegurar que suas manifestações sejam registradas de forma acessível e eficaz.

Os principais meios de comunicação são:

Internet: De forma prática e rápida os cidadãos podem acessar a plataforma Fala.Br <https://falabr.cgu.gov.br/web/home> que é um sistema online dedicado ao registro de manifestações, proporcionando uma interface amigável e prática para os usuários. Outro caminho é por meio do Portal de Serviços do Tocantins, onde você obtém as mesmas facilidades:

https://servicos.to.gov.br/nova_manifestacao.aspx aqui possibilita realizar cadastro de manifestações e acessar a TIA (Tocantins Inteligência Artificial).

E-mail: A Ouvidoria disponibiliza dois endereços de e-mail para atendimento:

- faleconosco@sefaz.to.gov.br: Para questões gerais e manifestações.
- sic@sefaz.to.gov.br: Específico para solicitações de informações, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

WhatsApp: Um número dedicado (63.99266-3926) está disponível para que os cidadãos possam enviar suas manifestações de forma rápida e prática, utilizando um dos aplicativos de mensagens mais populares.

Telefone: A Ouvidoria também oferece um número de telefone gratuito (0800 223 7028) para que os cidadãos possam entrar em contato e registrar suas manifestações por meio de uma ligação.

Divulgação

O site institucional da Sefaz é uma das principais estratégias para divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Fazendária. No menu no lado direito do site dispõe de várias opções, dentre elas, uma exclusiva para Ouvidoria.

Convencionado pela Ouvidoria Geral do Estado, um banner padrão mostrando os caminhos para acesso às diversas formas de entrar em contato com a Ouvidoria.

A Ouvidoria Fazendária trabalha para que as informações destinadas aos contribuintes sejam fáceis de entender e amplamente disponíveis na internet. Em 2024, para celebrar o Dia Nacional do Ouvidor, que é comemorado em 16 de março, houve a participação no podcast "Pod Faz", na sua nona edição, produzido pela Secretaria da Fazenda. Você pode assistir ao episódio neste link: <https://www.youtube.com/watch?v=D4KPwG2QPyo>. Nesse programa, foram apresentados diversos detalhes sobre o papel do Ouvidor e o compartilhamento de algumas experiências vividas pela Ouvidoria.

A participação em podcast com disponibilidade por tempo indefinido na internet abre caminho para expansão desse modelo de divulgação da Ouvidoria, bem como, a busca de novas ferramentas capazes de tornar o usuário cada vez mais informado.

Site Institucional:

<https://www.to.gov.br/sefaz>

Manifeste-se pelos canais da Ouvidoria - SEFAZ

FalaBR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Acesse: <https://falabr.cgu.gov.br>

Telefone 📞
(63) 0800 223 7028

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

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

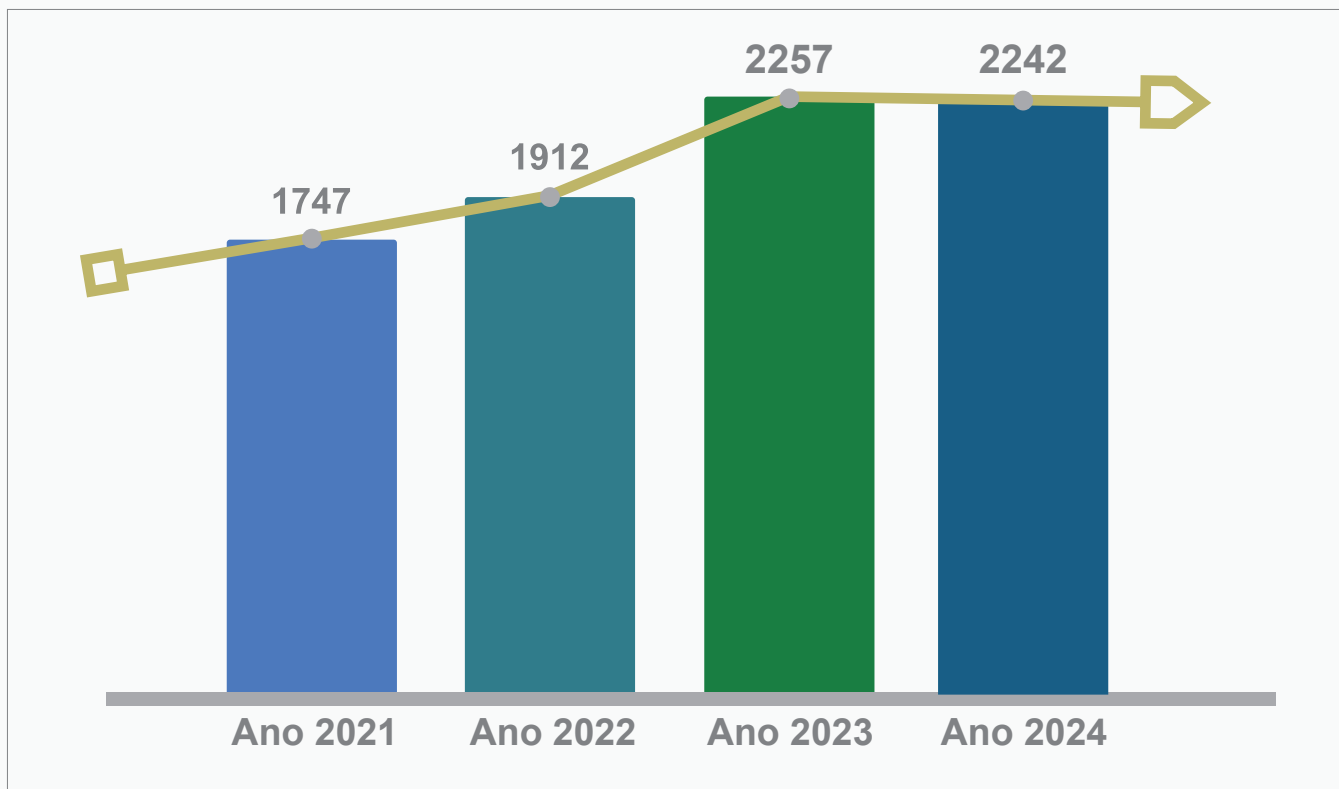
WhatsApp 📱
(63) 99266-3926

Atendimento 🕒
De segunda a sexta-feira
Das 8 às 18h

SECRETARIA DA FAZENDA
GOVERNO DO TOCANTINS
TRABALHANDO E CUIDANDO DE TODOS

O gráfico apresenta o histórico de todas as manifestações, incluindo solicitações de Ouvidoria e pedidos de Acesso à Informação, que foram recebidas e gerenciadas na plataforma Fala.Br (um sistema online destinado ao registro de manifestações). Esse dado possibilita analisar a evolução quantitativa e também o volume de trabalho da Ouvidoria Fazendária ao longo do tempo.

Número de manifestações recebidas por ano



Houve um aumento constante no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria Fazendária de 2021 a 2023. Em 2024, houve uma leve diminuição no número de manifestações em relação a 2023.

Especificamente, houve um aumento de 9,4% de 2021 para 2022, e um aumento de 18% de 2022 para 2023. A diminuição de 2023 para 2024 foi de 0,66%. Apesar da leve diminuição o número de manifestações de 2024 é maior do que os anos anteriores a 2023, demonstrando que o número de cadastros se manteve em um patamar alto.

Maior confiança dos cidadãos na Ouvidoria Fazendária como um canal de comunicação.

2021

Aumento na conscientização dos cidadãos sobre o canal de comunicação.

2022

Um aumento nas questões relacionadas à área fazendária.

2023

Estabilidade em 2024 pode indicar que a ouvidoria alcançou um patamar de consolidação.

2024

Análise Patamar de Consolidação

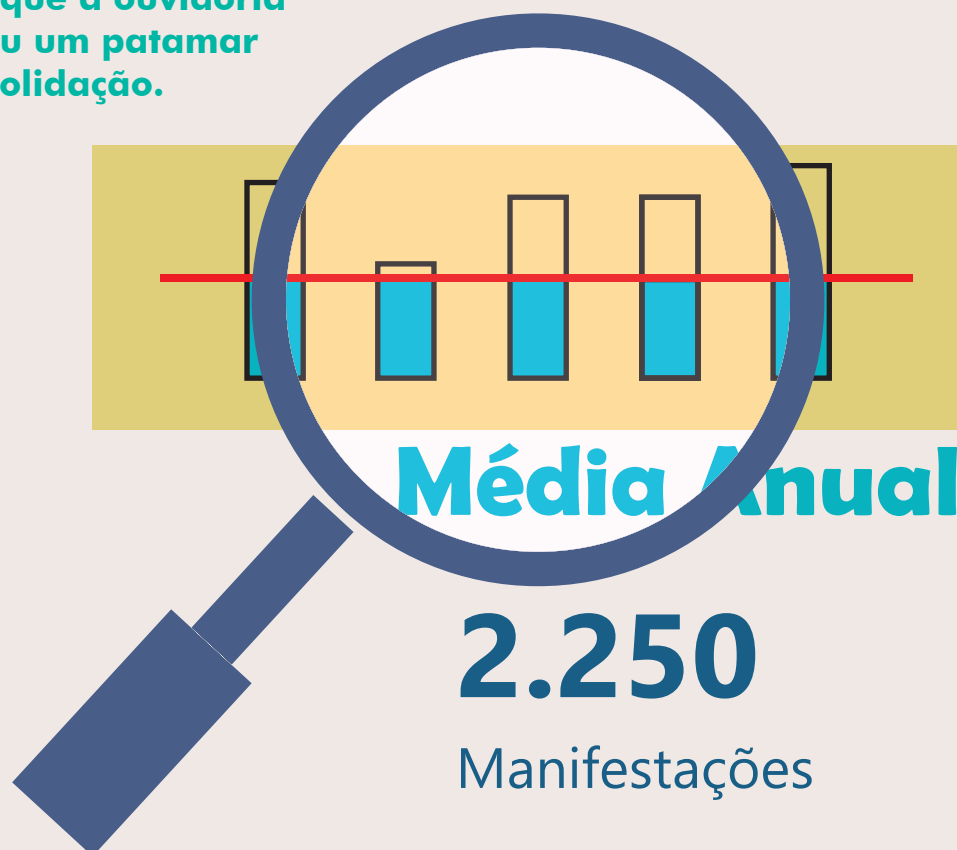
Como foi observado, em 2024 houve uma leve redução no número de manifestações em comparação com 2023, totalizando 15 manifestações a menos. Isto representa uma diferença técnica de apenas 0,66%.

Esse cenário de diferença técnica pequena, mantendo patamar alto, sugere um possível nível de estabilidade, dando conta que a Ouvidoria consolidou seu papel como canal de comunicação. Onde, problemas que geravam muitas demandas no passado, podem ter sido parcialmente ou definitivamente sanados pelo órgão, não voltando a ser objeto de novos questionamentos.

Indicando que nos próximos anos o número de manifestações cadastradas entremeiem da média geral 2021- 2024, com a média dos últimos dois anos, 2023-2024. Ou seja, entre a média de 2.040 a 2.250 manifestações por ano.

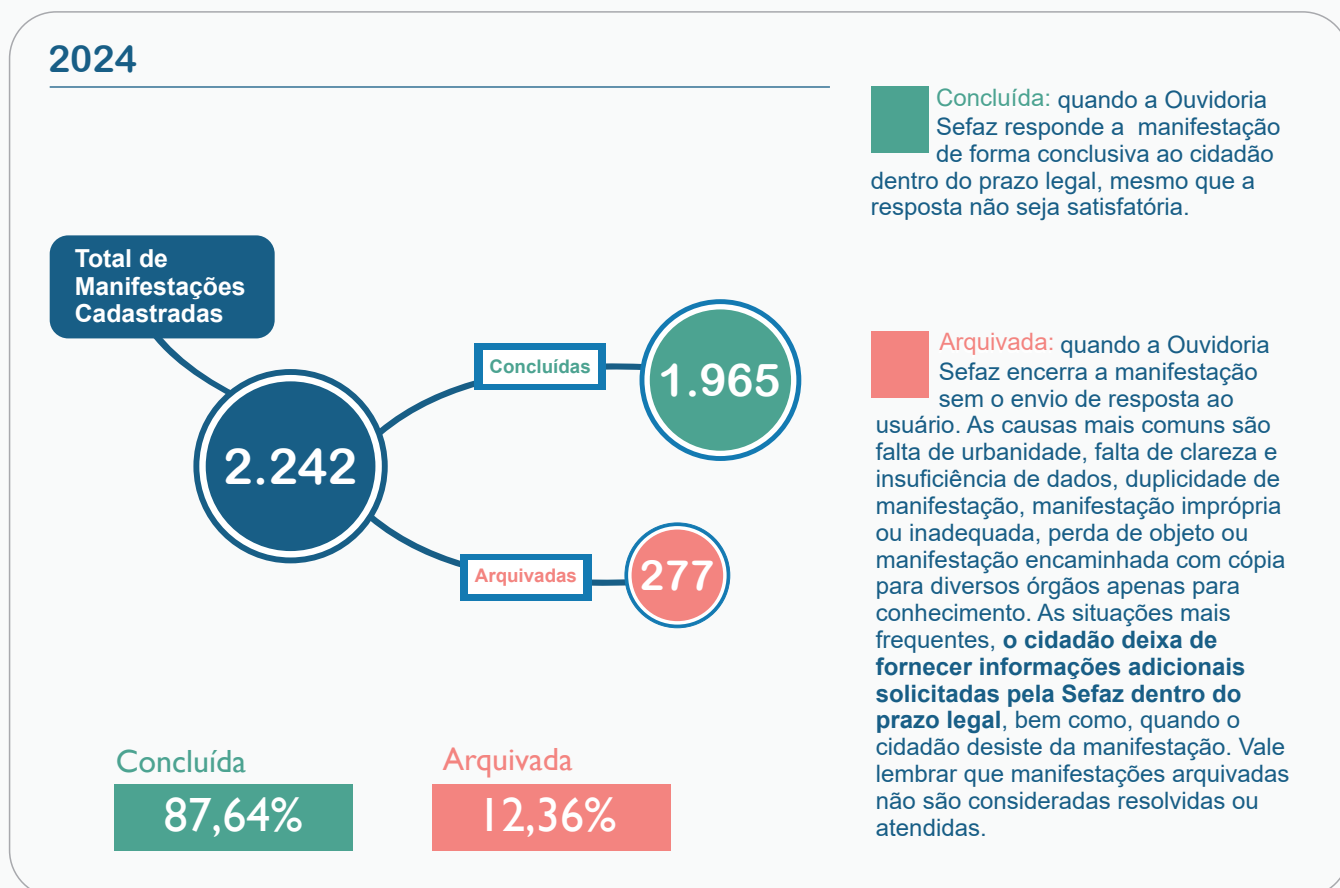
Desta forma, a determinação de uma média anual de cadastros de manifestações, passa a representar um referencial de consolidação ou estabilidade da Ouvidoria Fazendária. A importância desta observância de uma possível consolidação, permitirá, observar facilmente distorções que possam existir em determinadas áreas de atuação do órgão. Por exemplo, caso haja em 2025, um aumento considerável de manifestações a ponto de ultrapassar o topo histórico, teremos então, uma possível distorção ou problema em determinada área ou setor da receita estadual que precisa de uma maior atenção por parte da Ouvidoria.

Estabilidade em 2024 pode indicar que a ouvidoria alcançou um patamar de consolidação.



Número de manifestações concluídas e arquivadas

Na ilustração abaixo exemplifica o início do processo de triagem das manifestações nas ouvidorias públicas em geral, com base na legislação. Inicialmente há o cadastramento por parte dos usuários, mas, nem sempre todas elas chegam ao final com entrega de resultado por não atender requisitos mínimos. Em 2024 a Ouvidoria Fazendária recebeu 2.242 cadastros, no entanto, 277 foram arquivadas.



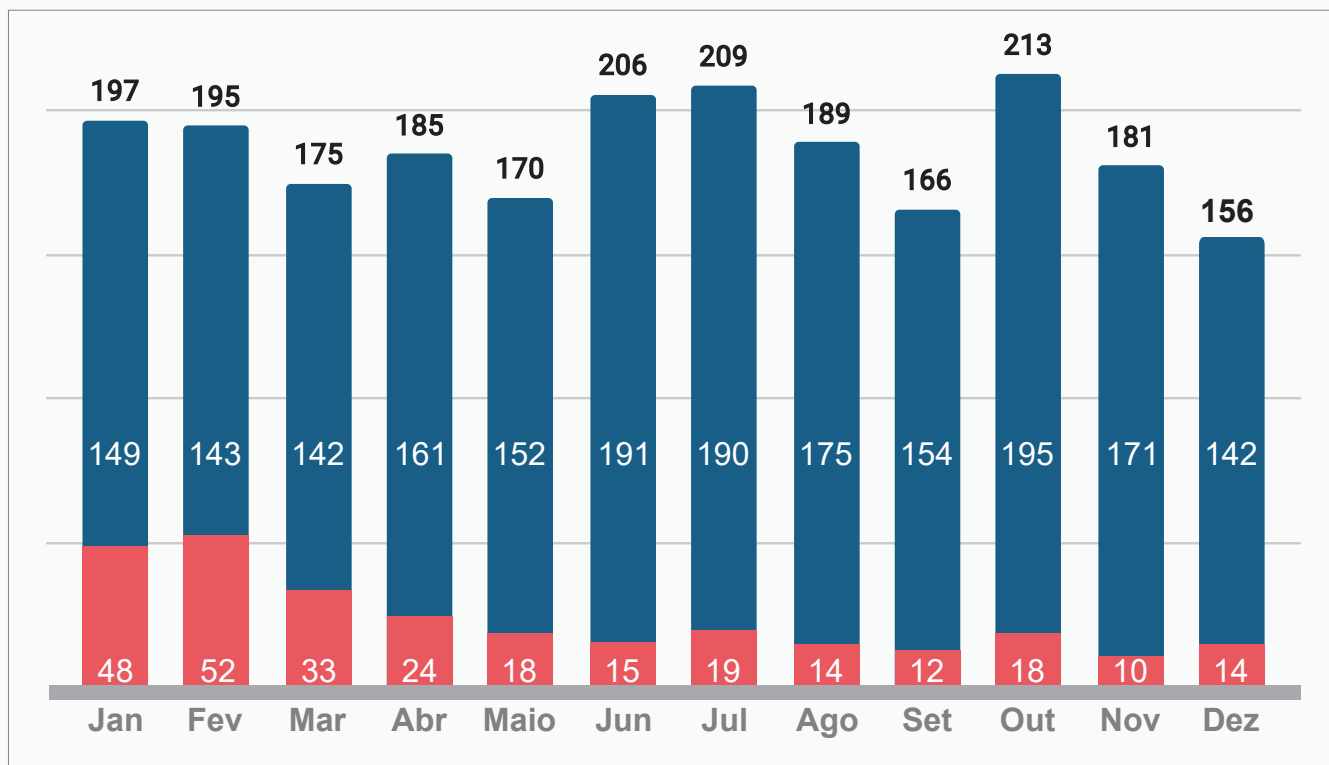
Um arquivamento também não significa que o usuário deixou de receber informação acerca de seu pedido, há o feedback, na qual o contribuinte é informado do motivo do arquivamento.

O percentual de 12,36% de manifestações arquivadas pode ser considerado um valor alto, quando se espera atender a todos com entrega de resultados. Mas, um ponto deve ser considerado nesse aspecto, a falta de acompanhamento do andamento da manifestação no Fala.Br, por parte do usuário. Ao deixar de acompanhar por vinte dias, ele fica sem saber, por exemplo, se a ouvidoria reenviou a ele maiores detalhes sobre seu pedido ou que tecnicamente é chamado de pedido de complementação.

Foram justamente esse aspecto identificado pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2024, necessitando tomar medidas para reduzir esse percentual, conforme veremos na próxima página.

Número de manifestações recebidas por mês

O gráfico retrata mês a mês o número de todas as manifestações, recebidas e tratadas dentro da plataforma Fala.Br (sistema online dedicado ao registro de manifestações). Os valores nos permitem avaliar possíveis picos, bem como, a capacidade de atendimento da Ouvidoria por volume recebido.



187 Média mensal CADASTROS

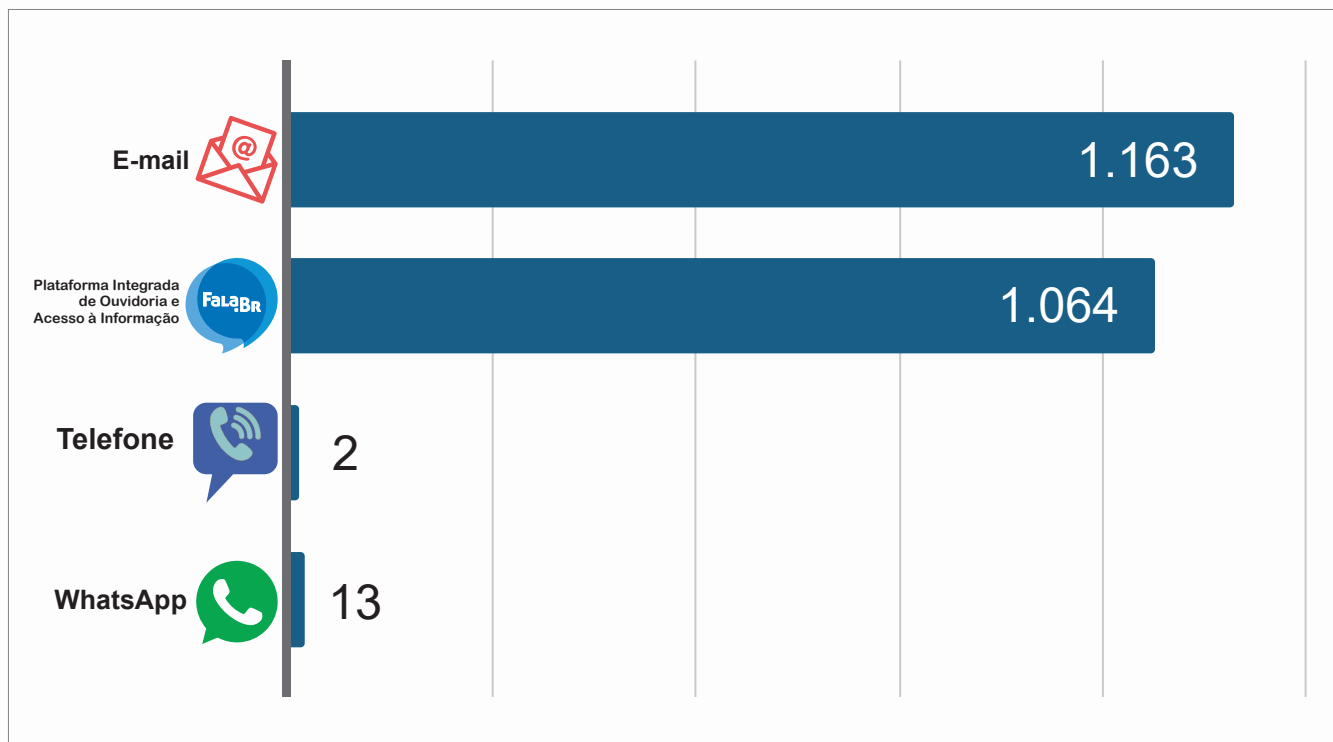
164 Média mensal CONCLUÍDAS


23 Média mensal ARQUIVADAS

A produtividade da Ouvidoria dentro de cada mês ao longo de 2024 ficou em média 187 manifestações. Teve o mês de outubro com maior volume, 213 cadastros e o mês de dezembro com o menor volume 156 cadastros.

No entanto, o que chamou a atenção da Ouvidoria nos primeiros meses de 2024, foi o quantitativo de manifestações arquivadas. Por conta disso, foi realizado um alinhamento quanto ao processo de triagem. A Ouvidora orientou o time de respondentes quanto a necessidade de diminuir o número de arquivamentos, dando sugestões de triagem com esse intuito. O que resultou na diminuição, especialmente a partir do mês de maio até dezembro o número de arquivamentos não ultrapassou 20 manifestações.

Número total de manifestações recebidas por canal de entrada






Este canal foi o mais utilizado com 1.163 manifestações registradas.

Embora muito relevante, o e-mail, vivenciou uma diminuição em seu uso em comparação com o Fala.Br, no ano anterior de 2023, que se tornou a principal via de comunicação.


No entanto, em 2024 superou o Fala.Br com 99 manifestações;




Foi o segundo canal mais utilizado com 1.064 manifestações.

A expectativa é que este canal retome sua liderança nos próximos anos, dada sua versatilidade frente ao e-mail.

A plataforma permite que os cidadãos formalizem denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões, além de solicitar acesso à informação com conforto e agilidade;



A Ouvidoria recebe inúmeras chamadas telefônicas de contribuintes ao longo do mês. A maioria dessas chamadas os atendimentos não evoluem para registro na plataforma Fala.Br, geralmente o usuário está em busca de orientação simples que é fornecida prontamente. Desta forma, em 2024, apenas 2 contatos evoluíram para manifestação de ouvidoria com registro no Fala.Br;



O WhatsApp se mostra como um canal emergente, embora com um volume modesto em comparação aos dois primeiros.

Este canal reflete também, a tendência crescente de uso de ferramentas de comunicação instantânea pelos cidadãos.

Por isso, emprega-se forte expectativa na adoção pelos contribuintes nos anos seguintes.

Tipos de manifestações



Ouvidoria

Lei nº 13.460/2017



SOLICITAÇÃO

Pedido para que a administração pública tome providências ou realize algum serviço específico.

Exemplo:
Solicitação de informações, pedido de manutenção de equipamentos públicos, requisição de serviços.



DENÚNCIA

Comunicação de irregularidades de contribuintes pessoas físicas e jurídicas, ilegalidades ou atos de corrupção praticados por servidores ou órgãos públicos.
Exemplo: Desvio de recursos públicos, fraudes, assédio moral, descumprimento de leis.



SUGESTÃO

Apresentação de ideias ou propostas para a melhoria dos serviços públicos, processos ou políticas da administração pública.

Exemplo:
Criação de novos serviços, alteração de procedimentos, implementação de novas políticas públicas.



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento e satisfação com um serviço público prestado ou com a atuação de um servidor ou órgão público.

Exemplo:
Bom atendimento, eficiência na prestação de um serviço, qualidade de um produto ou serviço público.



RECLAMAÇÃO

Expressão de insatisfação ou protesto em relação a um serviço público prestado, uma ação ou omissão de um servidor ou órgão público.

Exemplo:
Mau atendimento, demora excessiva, falha na prestação de um serviço, descumprimento de normas.



COMUNICAÇÃO

É a denúncia registrada de forma anônima no Fala.BR.

Quando o contribuinte deseja anonimato da identidade a denúncia é convertida automaticamente em Comunicação.

Entretanto, não é possível ao usuário denunciante acompanhar o resultado das medidas adotadas pelo órgão;



Lei nº 12.527/2011

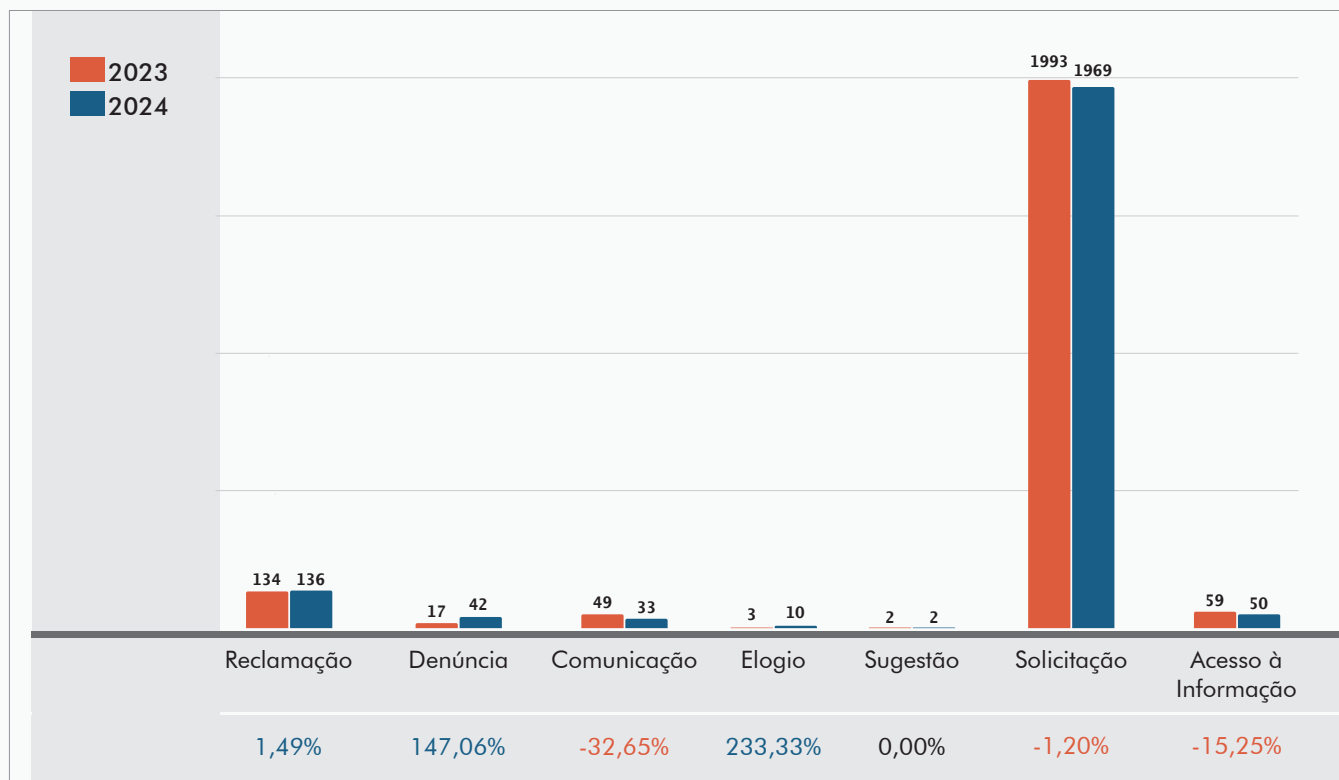


Refere-se a pedidos de acesso a documentos e informações sobre atos de governo, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011;

Exemplo:
Solicitação de dados sobre gastos públicos, contratos, licitações, etc.

Número de manifestações por tipos

O comparativo no gráfico entre 2023 e 2024, demonstra que todos os tipos de manifestações seguiram um alinhamento similar. Entretanto, os tipos Denúncia e Elogio nos chamou atenção pela variação muito acima do comum 147,06% e 233,33% respectivamente.



Quanto ao aumento de 147,06% em denúncias, refere-se a realização de registro de pelo menos quatorze novas manifestações referentes ao mesmo teor, do mesmo usuário, porém, com informações adicionais sobre o mesmo fato. Em razão disso, esse aumento é justificado, caso contrário estaria no mesmo patamar do ano anterior.

Com relação ao aumento de 233,33% no número de elogios entre o ano de 2023 para 2024, de fato trata-se de registros realizados por usuários diferentes, em diferentes localidades. Na sua maioria são elogios sinceros de contribuintes que receberam excelentes atendimentos presenciais de servidores da Sefaz.

Envio e recebimento de manifestações à outros órgãos

A plataforma Fala.Br dispõe de um recurso que permite a interconexão com os demais órgãos que estão credenciados ao sistema de Ouvidorias. Por exemplo, se um contribuinte de serviços públicos enviar uma manifestação de forma incompleta para a Secretaria da Fazenda, essa manifestação será devidamente tratada e redirecionada ao órgão competente, e a pessoa que fez a solicitação será avisada.

Em 2024, a Sefaz-TO encaminhou 13 manifestações a outros órgãos utilizando essa ferramenta de interconexão. Por outro lado, recebeu 83 demandas. Isso evidencia que essa funcionalidade é essencial para agilizar o atendimento.

Além disso, evita que o usuário tenha perda de tempo, ao tentar, por sua conta, buscar outro órgão.



Manifestações Enviadas a Outros Órgãos
13

Órgãos acionados pela Sefaz-TO

3	Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN - TO
2	Controladoria Geral do Estado do Tocantins - TO
2	Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins - OGE - TO
2	Secretaria da Administração - TO
1	Agência de Regulação, Controle e Fiscalização - ATR - TO
1	Agência Tocantinense de Transportes e Obras - AGETO - TO
1	Secretaria da Cidadania e Justiça - TO
1	Secretaria do Planejamento e Orçamento - TO



Manifestações Recebidas de Outros Órgãos
83

Órgãos que acionaram a Sefaz-TO

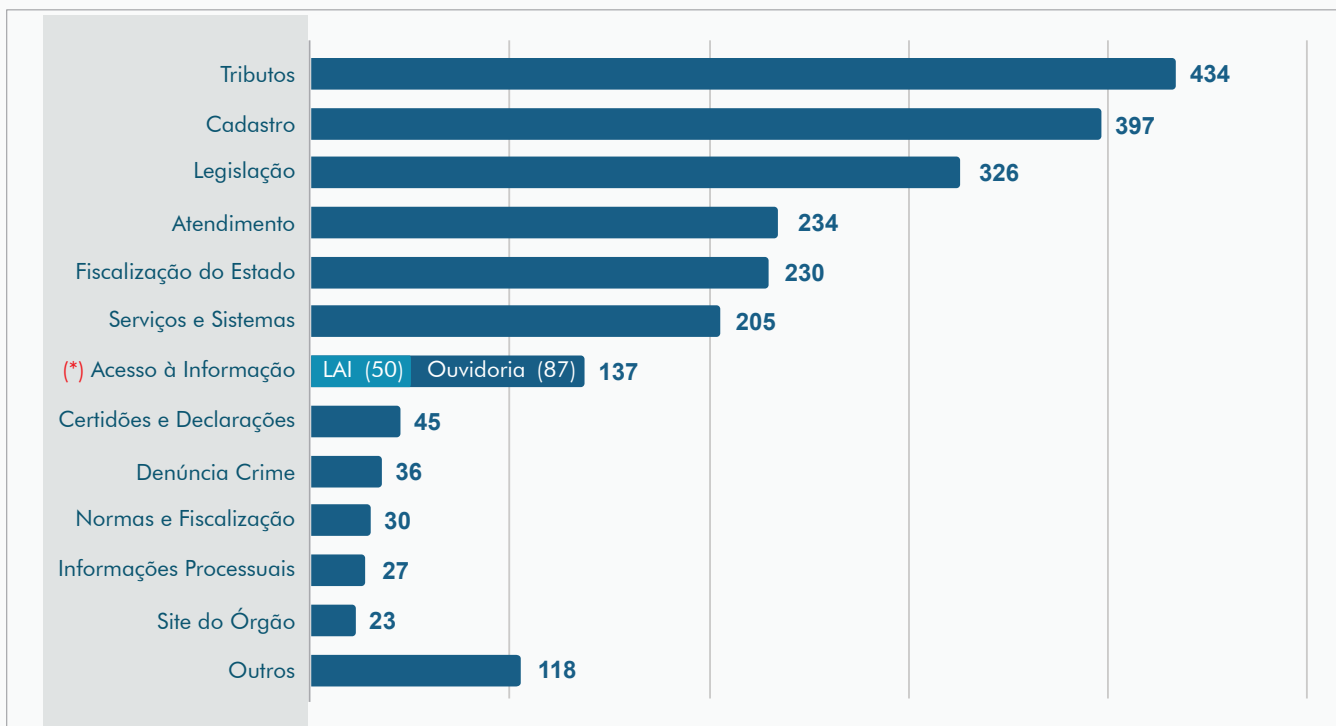
1	Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Tocantins - ATI - TO
2	Agência de Defesa Agropecuária do Estado do Tocantins - ADAPEC - TO
12	Controladoria Geral do Estado do Tocantins - CGE - TO
34	Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins - OGE - TO
2	Secretaria do Planejamento e Orçamento do Estado do Tocantins - SEPLAN - TO
5	Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços do Estado do Tocantins - SICS - TO
5	Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Estado do Tocantins - ATR - TO
1	Agência de Transportes, Obras e Infraestrutura do Estado do Tocantins - AGETO - TO
1	Secretaria Executiva da Governadoria do Estado do Tocantins - SEGOV - TO
1	Secretaria das Cidades, Habitação e Desenvolvimento Regional do Estado do Tocantins - SECIHD - TO
1	Secretaria da Cidadania e Justiça do Estado do Tocantins - SECIJU - TO
6	Secretaria da Administração do Estado do Tocantins - SECAD - TO
9	Departamento Estadual de Trânsito do Estado do Tocantins - DETRAN - TO
1	Secretaria da Educação do Estado do Tocantins - SEDUC - TO
1	Procuradoria-Geral do Estado do Tocantins - PGE - TO
1	Casa Civil do Estado do Tocantins - CACI - TO

Assuntos mais demandados

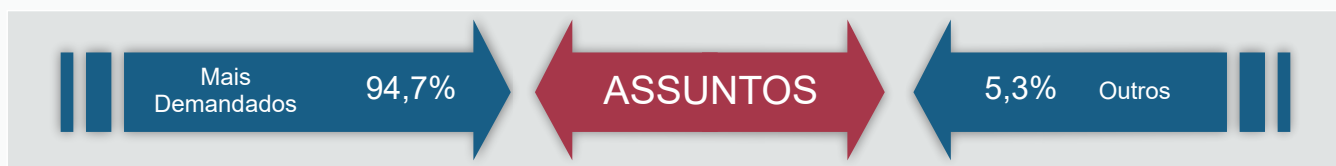


Percentual de assuntos mais demandados

Em termos de valores percentuais, quando reunidos aproximadamente 95% das manifestações, são obtidos 12 assuntos mais demandados pelos usuários, conforme representado nominalmente no gráfico.



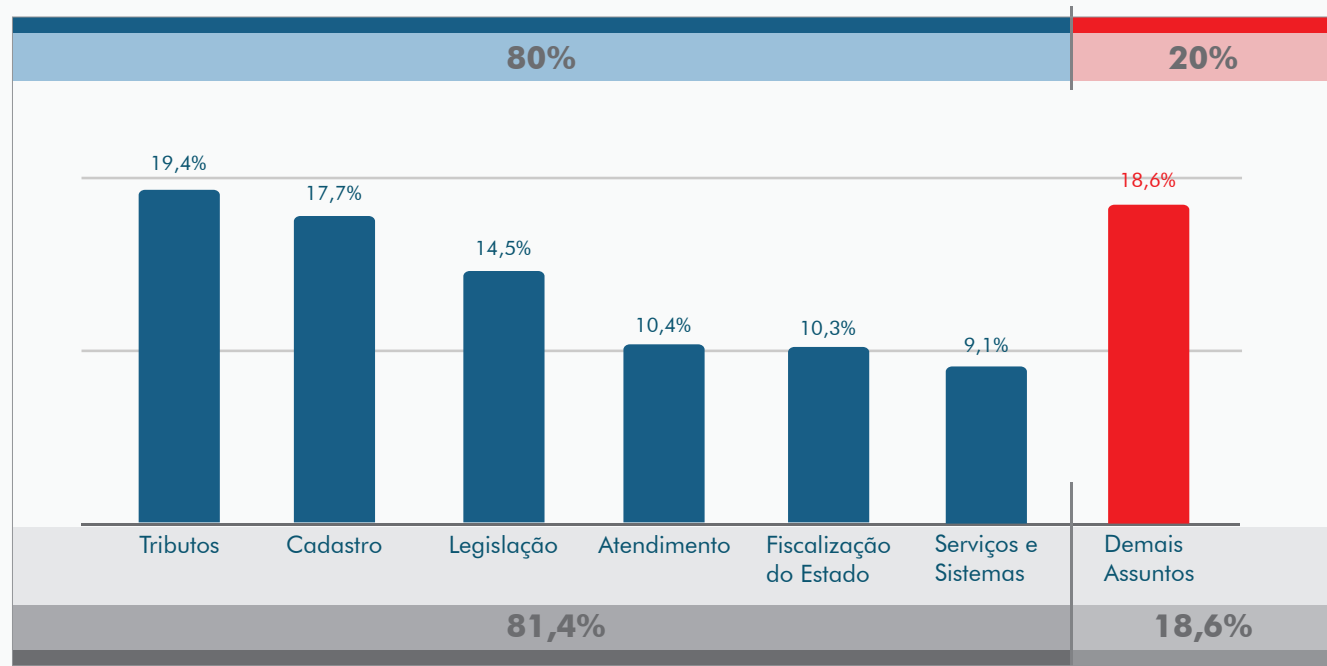
(*) [LAI] Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011
[Ouvidoria] Lei Código de Defesa do Usuário nº 13.460/2017



Quanto aos demais assuntos menos procurados, representam pouco mais de 5%. Não que sejam de menor relevância, apenas são os menos procurados pelos contribuintes.

80% dos assuntos mais demandados

Na busca para identificar e determinar um padrão de demanda, foram traçados os assuntos que abarcam 80% de todas as manifestações cadastradas na Ouvidoria. Os assuntos em ordem decrescente mais destacados foram, Tributos, Cadastro, Legislação, Fiscalização do Estado e Serviços/ Sistemas. Ao somar os temas, eles representam 81,4% de todas as manifestações registradas na plataforma Fala.Br em 2024.



Nos anos seguintes será possível perceber as mudanças de padrão ou de comportamento do usuário, quanto às suas buscas perante a Sefaz, para solução de problemas. Por exemplo, poderá ocorrer a entrada de novos assuntos ou até mesmo a diminuição, sempre considerando o intervalo dos 80%.



Tributos foi o assunto mais buscado pelos usuários, com 19,4% das manifestações. Naturalmente, a razão mais relevante, é por se tratar de tema típico da função do órgão que é a arrecadação tributária do Estado.

Nesta linha, os usuários ao procurar a Ouvidoria Fazendária pretendiam manifestar sobre impostos (ICMS, ITCO, IPVA), taxas de serviços estaduais (DARE), outras obrigações acessórias, etc.

Os subassuntos que mais apareceram foram, Restituição do Indébito Tributário, DDF (Demonstrativo de Débitos Fiscais), IPVA | débitos, Dívida Ativa | protesto, Dívida ativa | REFIS, ICMS | emissão DARE, ITCMD | abertura processo, ICMS | Crédito Tributário, ICMS-ST | recolhimento, etc.

17,7%

CADASTRO

O assunto cadastro posicionado no segundo lugar com 17,7% dos temas mais procurados pelos contribuintes. Se apresenta com bastante evidência na sua colocação, o qual chama atenção da Ouvidoria, ao considerar sua finalidade.

No âmbito da Secretaria da Fazenda, esse tema está diretamente ligado ao cadastramento de inscrições para o exercício de atividades empresariais no Estado.

Os subassuntos que mais apareceram foram, Senha Portal do Contribuinte, IE | cadastramento, IE | contabilista, IE | baixa, IE | alteração, IE | substituição tributária (ST), IE | produtor rural, IE | suspensão, Andamento Processo, IE | credenciamento, IE | reativação, IE | CNAE, IE | importação, IE | MEI, etc

14,5%

LEGISLAÇÃO

Bastante correlacionado com a arrecadação tributária, ainda assim, o tema legislação, se acomodou na terceira posição como um dos assuntos mais buscados com 14,5% pelos contribuintes.

Muitos usuários externos, e até mesmo internos, têm buscado o auxílio da Ouvidoria Fazendária para elucidar dúvidas acerca da legislação tributária estadual.

Os subassuntos que mais apareceram foram DIFAL (Diferencial de Alíquotas do ICMS), Operação Interestadual, Benefícios Fiscais, FET (Fundo Estadual de Transporte), Crédito de ICMS, ICMS-ST (Substituição Tributária), Obrigações acessórias, Operação Interna, Transf. mercadorias entre estab. da mesma empresa, Alíquotas, TARE (Termo de Acordo de Regime Especial), etc.

10,4%

ATENDIMENTO

O atendimento, tema bastante sensível, dado sua funcionalidade, figurou na quarta posição como assunto mais recorrente com 10,4% das manifestações.

Os subassuntos que mais impactaram foram: Sefaz Não Atende Telefone, Sefaz Não Responde E-mail, ITCMD | demora processual, Acompanhamento de Processo, Falta de Presteza ao Atender Contribuinte, Falta de Urbanidade ao Atender Contribuinte, etc.

10,3%



FISCALIZAÇÃO DO ESTADO

Fiscalização do Estado é o quinto tema dos mais procurados com 10,3% das manifestações. Altamente relevante esse assunto, por se tratar de área típica do órgão fazendário, contudo, não figurou nas primeiras posições demonstrando boa prestação dos serviços ao contribuinte, por parte da Sefaz.

O que se destaca nesse tema é a retenção de mercadoria pela fiscalização. Geralmente essas retenções tem pelo menos 5 motivos principais:

- Falta de documentação fiscal;
- Divergência entre a mercadoria transportada e a documentação fiscal;
- Falta de pagamento de impostos;
- Transporte irregular;
- Mercadoria em desacordo com a legislação.

Os subassuntos que mais apareceram foram, Mercadoria Retida, DIFAL | cobrança, GNRE | pagamento não reconhecido, Nota fiscal.

9,1%

SERVIÇOS E SISTEMAS



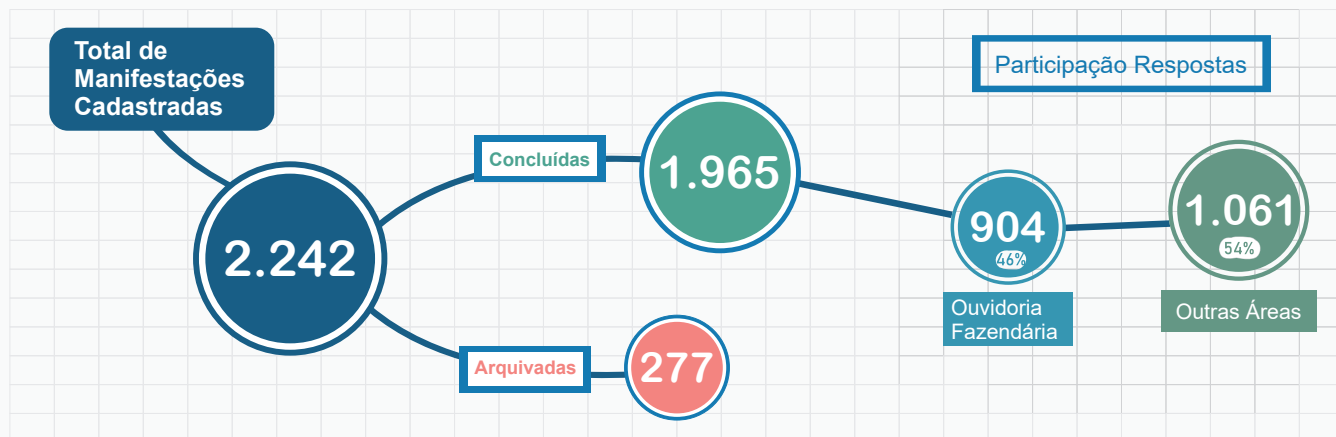
O sexto e último assunto mais buscado é sobre serviços e sistemas, com 9,1%.

Os contribuintes prestam boa parte de suas obrigações acessórias por meio de sistemas autorizados e certificados pela receita estadual, o qual alguns desses sistemas rodam juntamente com a movimentação da atividade empresarial. Naturalmente na execução dessas prestações de informações podem ocorrer falhas corrigíveis.

Os subassuntos que mais apareceram foram Portal do Contribuinte | erro/falha, DIF | erro/falha transmissão, GIAM | falha/erro transmissão, DEC | Falha/Erro, GNRE falha sistema emissão, Nota Fiscal | XML, GIA | falha/erro transmissão, SPED Fiscal, Credenciamento de Software, Nota Fiscal | correção, Nota Fiscal | falha/erro sistema, IPVA | sistema transferência, Falta Sistema | conformidade fiscal, GIAM e DEC.

Ouvidoria e a participação de outras áreas

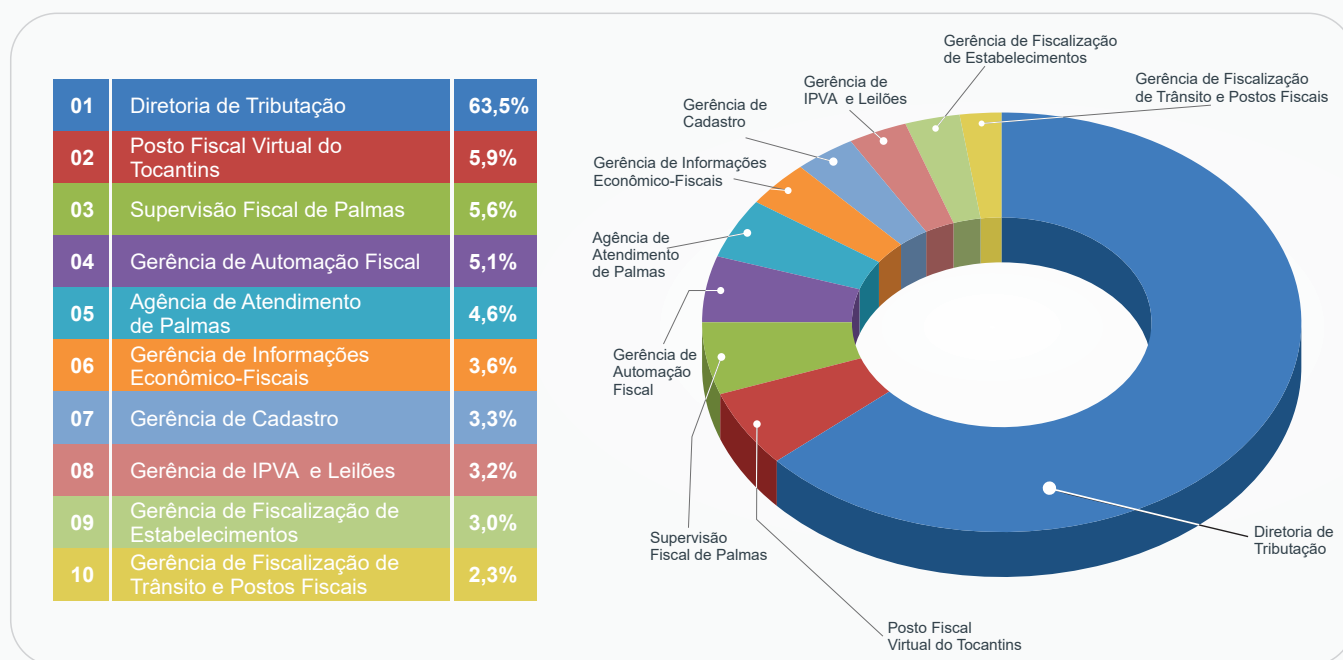
Na ilustração, apresentamos uma visão geral das manifestações em 2024. Considerando apenas as manifestações que foram concluídas, que somam 1.965, separamos 2 grupos de respostas enviadas aos usuários. Um grupo é composto pelas respostas que foram dadas exclusivamente pela Ouvidoria Fazendária, que totalizam 904, e o outro grupo inclui aquelas que receberam apoio de outras Áreas da Secretaria, somando 1.061 respostas.



O percentual de participação de outras áreas em 54% representa boa sinergia com os setores, isto, agiliza o processo de resposta.

A eficiência da ouvidoria depende intrinsecamente da colaboração de outros setores do órgão, que exigem respostas precisas e ágeis. Para que isso ocorra, é fundamental que os demais setores estejam engajados em fornecer informações completas e tempestivas, permitindo que a ouvidoria cumpra seu papel de forma eficaz, aumentando a confiança dos cidadãos no serviço.

Abaixo mostramos as 10 áreas da Sefaz com maior participação:

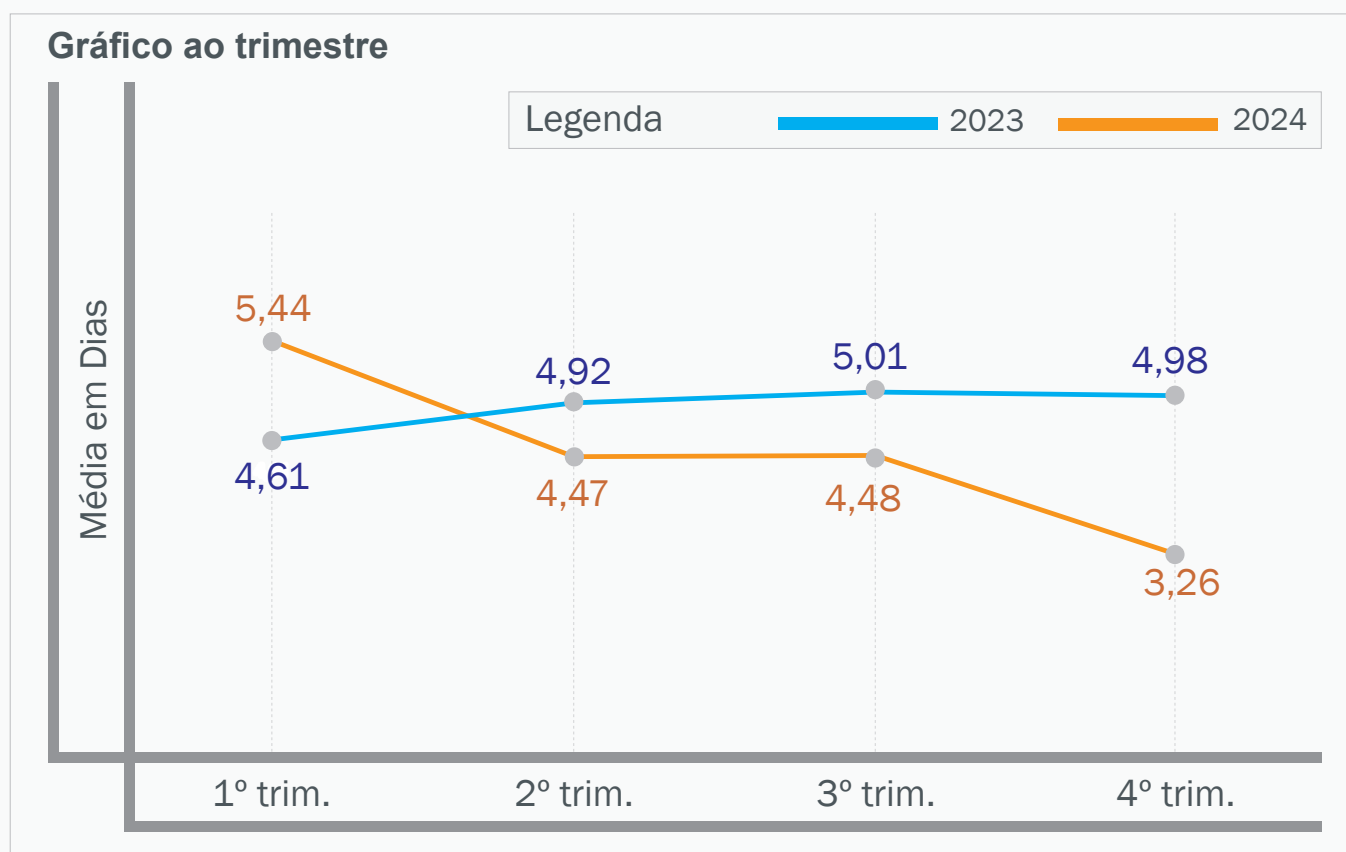


Comparativo do tempo médio de resposta às manifestações

A eficiência de uma ouvidoria pública pode ser percebida com a rapidez em que ela responde às demandas dos cidadãos. O tempo médio de resposta, é um indicador relevante para apontar a capacidade da ouvidoria em resolver problemas e fornecer informações de forma oportuna.

O monitoramento dessa métrica permite reconhecer possíveis gargalos, otimizar processos e garantir que a ouvidoria cumpra seu papel de canal eficaz entre o poder público e a população.

Nessa perspectiva a Ouvidoria Fazendária tem realizado o acompanhamento utilizando um controle unitário das manifestações por respondente, o qual cada respondente busca no menor tempo possível entregar uma solução ao contribuinte.



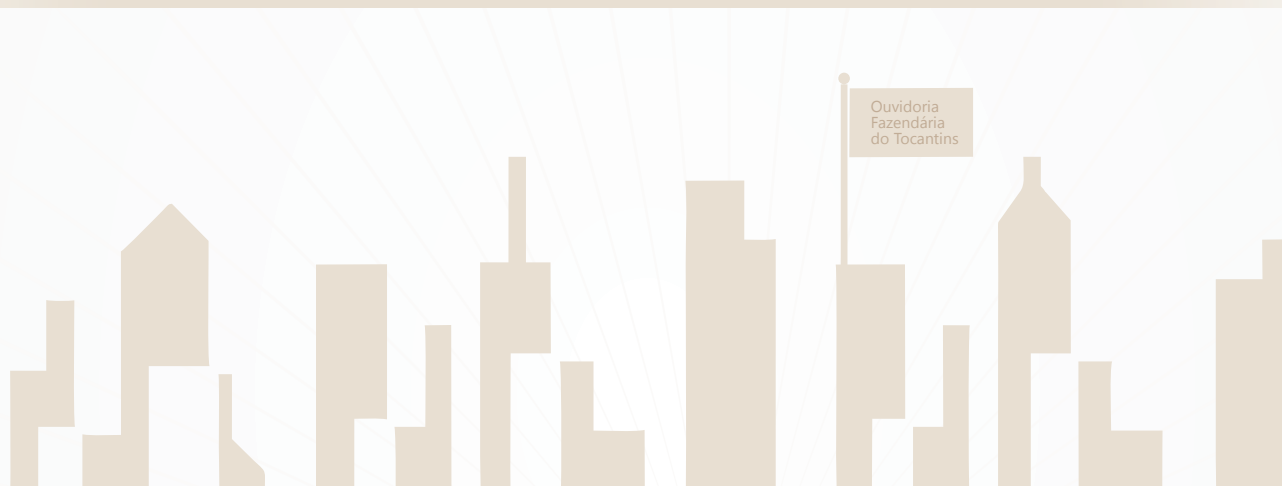
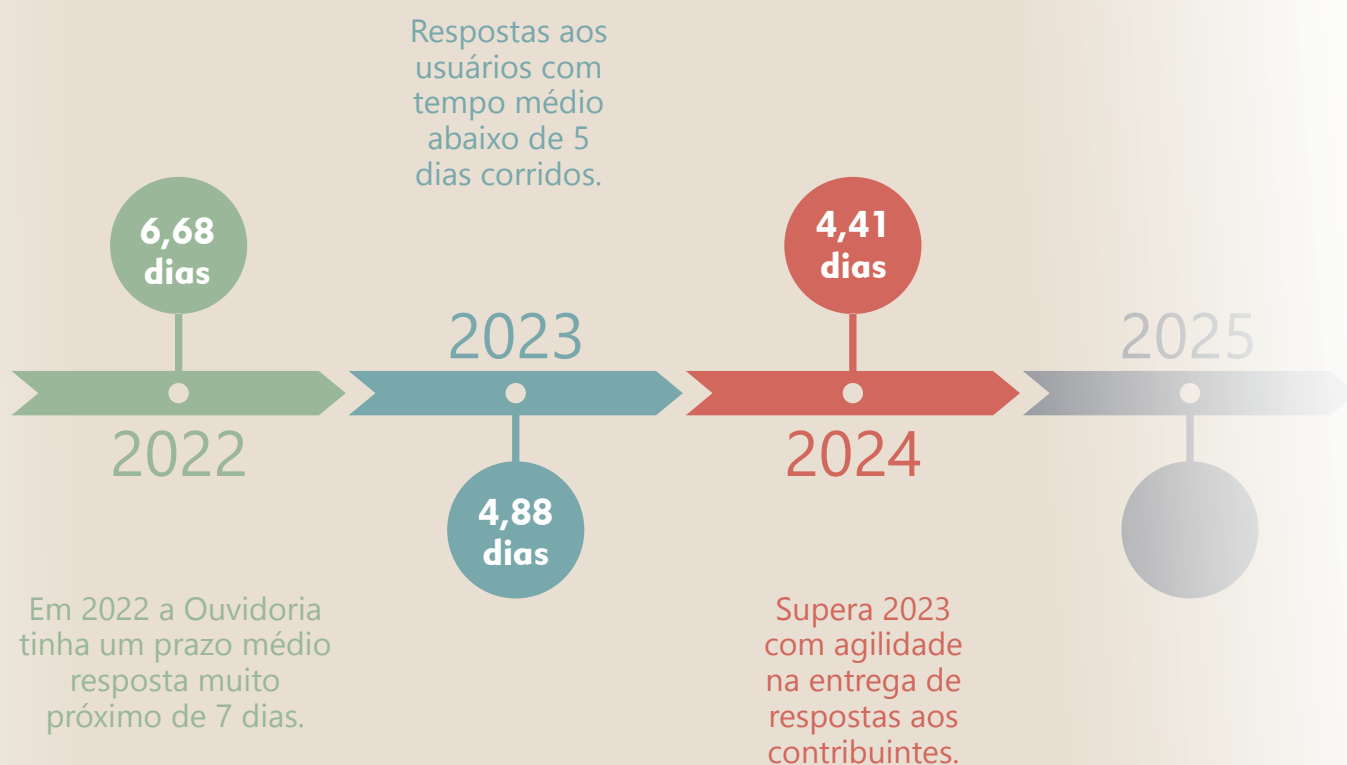
O gráfico apresenta uma comparação entre os anos de 2023 e 2024, trimestre a trimestre. No primeiro trimestre de 2024, o tempo médio de resposta foi de 5,44 dias, um aumento significativo em relação aos 4,61 dias registrados em 2023. Essa diferença pode ser explicada pelo fato de que, nos primeiros meses de 2024, houve um aumento considerável na quantidade de solicitações de Acesso à Informação, especialmente em comparação com os meses seguintes. Vale lembrar que as respostas a essas solicitações costumam ser mais complexas, o que demanda um tempo maior para análise.

Nos trimestres seguintes de 2024, em comparação com 2023, observou-se uma estabilidade entre o segundo e o terceiro trimestres, mas uma queda no último trimestre.

Esse bom resultado, dada a combinação de estabilidade com diminuição no último trimestre de 2024, é fruto do monitoramento gerencial, reuniões com respondentes da Ouvidoria e reuniões com chefes de unidades setoriais da Sefaz, baseando-se nas recomendações apontadas no Relatório de Gestão de 2023.

A eficiência no prazo de respostas da Ouvidoria melhorou ainda mais em termos anuais de 2023 para 2024. Na média geral saltou de 4,88 dias em 2023 para 4,41 dias em 2024, garantindo a necessidade de manter o modelo zeloso de desempenho produtivo.

Nos próximos anos, a perspectiva da Ouvidoria é manter ou desafiar-se para superar o prazo de resposta aos contribuintes experimentado em 2024.

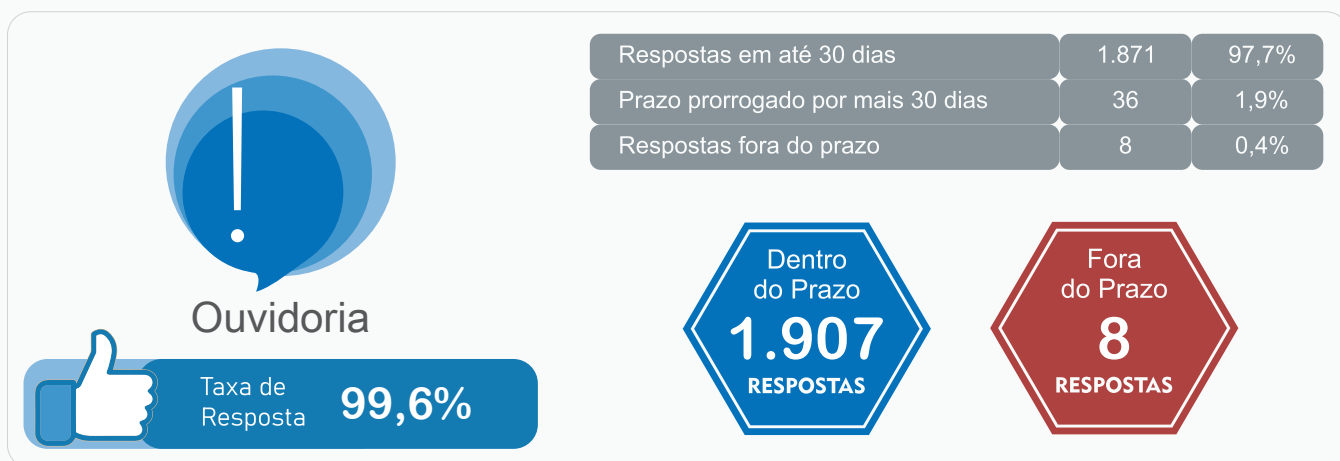


Taxa de Resposta

A taxa de resposta é aqui compreendida como o percentual das manifestações respondidas pela ouvidoria, dentro do prazo estabelecido pela legislação. Por isso reveste-se de referência para compreender o nível de eficiência.

A Lei nº 13.460/2017 preconiza que o órgão deve 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 30 dias contados a partir do seu recebimento, podendo ser prorrogado por igual período com justificativa.

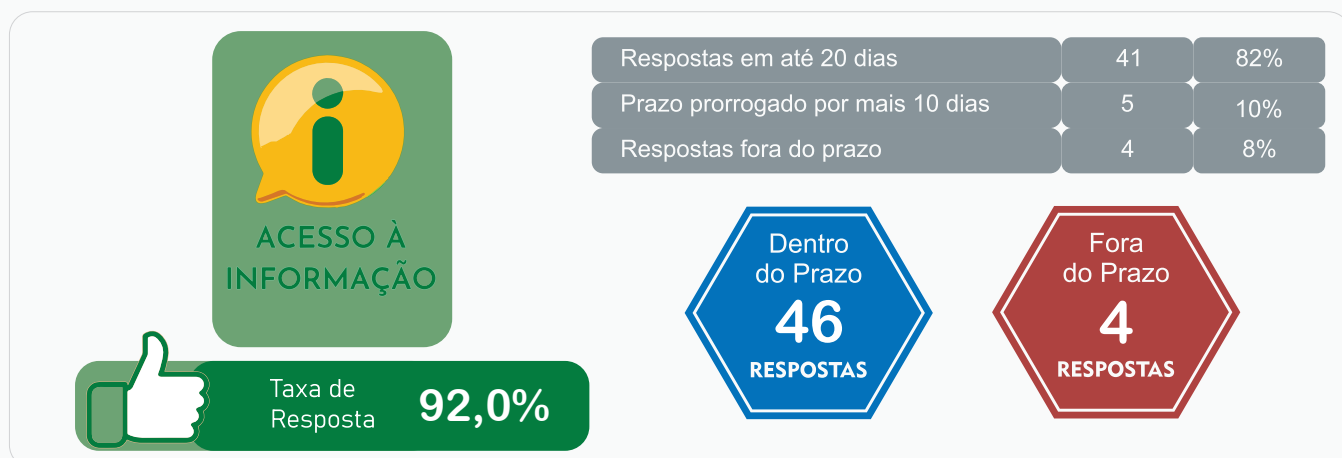
Já a Lei Federal nº 12.527 que disciplina o acesso à informação, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá responder no prazo de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.



Em consonância com a Lei nº 13.460/2017 que disciplina os prazos, a Ouvidoria Fazendária conseguiu entregar uma elevada taxa de respostas dentro do prazo legal.

Conforme mostrado na tabela, houveram atendimentos que foram prestados dentro do prazo ideal de 30 dias perfazendo um percentual de 97,7%. Houveram também aquelas que foram respondidas dentro da prorrogação do prazo legal de 30 dias, que representou 1,9%. Estas, mesmo respondidas na prorrogação do prazo ou depois do prazo ideal, foram computadas na taxa de resposta, por se tratar de um prazo legal.

Logo, a Ouvidoria Fazendária performou uma taxa de resposta em 99,6% ao longo do ano de 2024.



Quanto à Lei Federal n.º 12.527/2011 que disciplina os prazos de acesso à informação, nos apresenta um patamar muito bom de taxa de resposta.

Aqui o prazo ideal de resposta é de até 20, um prazo menor do que os prazos de ouvidoria. Além do prazo mais curto, há um certo grau de complexidade para entrega das respostas por geralmente depender de outras áreas do órgão, bem como, exigir maior critério na elaboração das respostas, por muitas vezes envolver dados protegidos legalmente pelo sigilo fiscal.

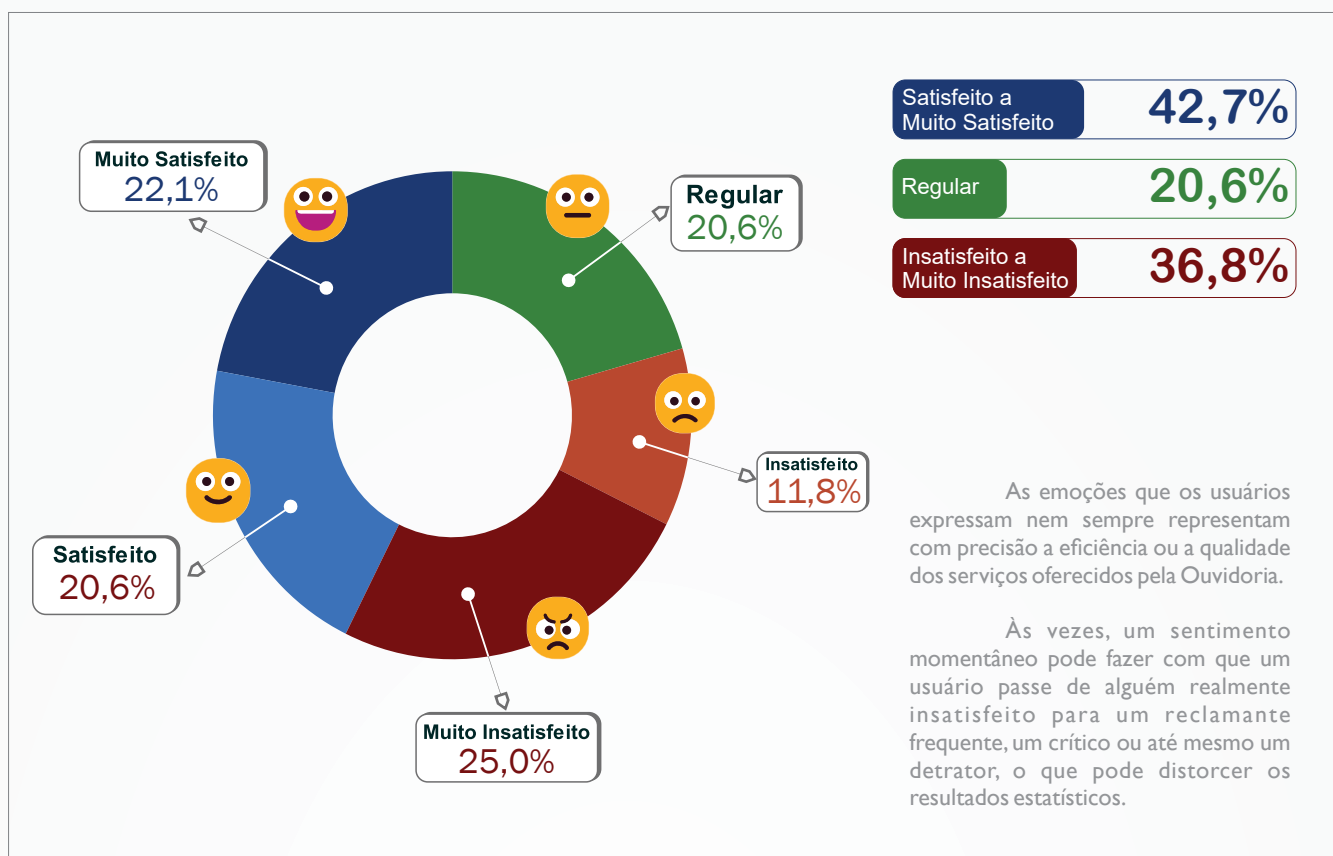
Mesmo com esses limitadores, a Ouvidoria Fazendária performou uma taxa de resposta em 92,0% ao longo do ano de 2024.

Nível de satisfação do usuário

A pesquisa de satisfação é realizada pela plataforma Fala.Br ao final de cada atendimento. Ela consiste em um questionário com cinco níveis de satisfação, que ajuda a entender melhor como os usuários se sentiram em relação à experiência e ao resultado do atendimento da Ouvidoria.

Em 2024, participaram do questionário 68 usuários, o que representa 3,03% de todas as demandas atendidas. As opiniões coletadas mostraram que 36,8% dos participantes não ficaram satisfeitos com as soluções oferecidas pela Ouvidoria, variando entre insatisfeitos e muito insatisfeitos.

Por outro lado, 22,1% estão muito satisfeitos e 20,6% satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria, perfazendo um total de 42,7% que opinou estar contente com o serviço prestado, sendo que 20,6% consideraram regular a qualidade do serviço.



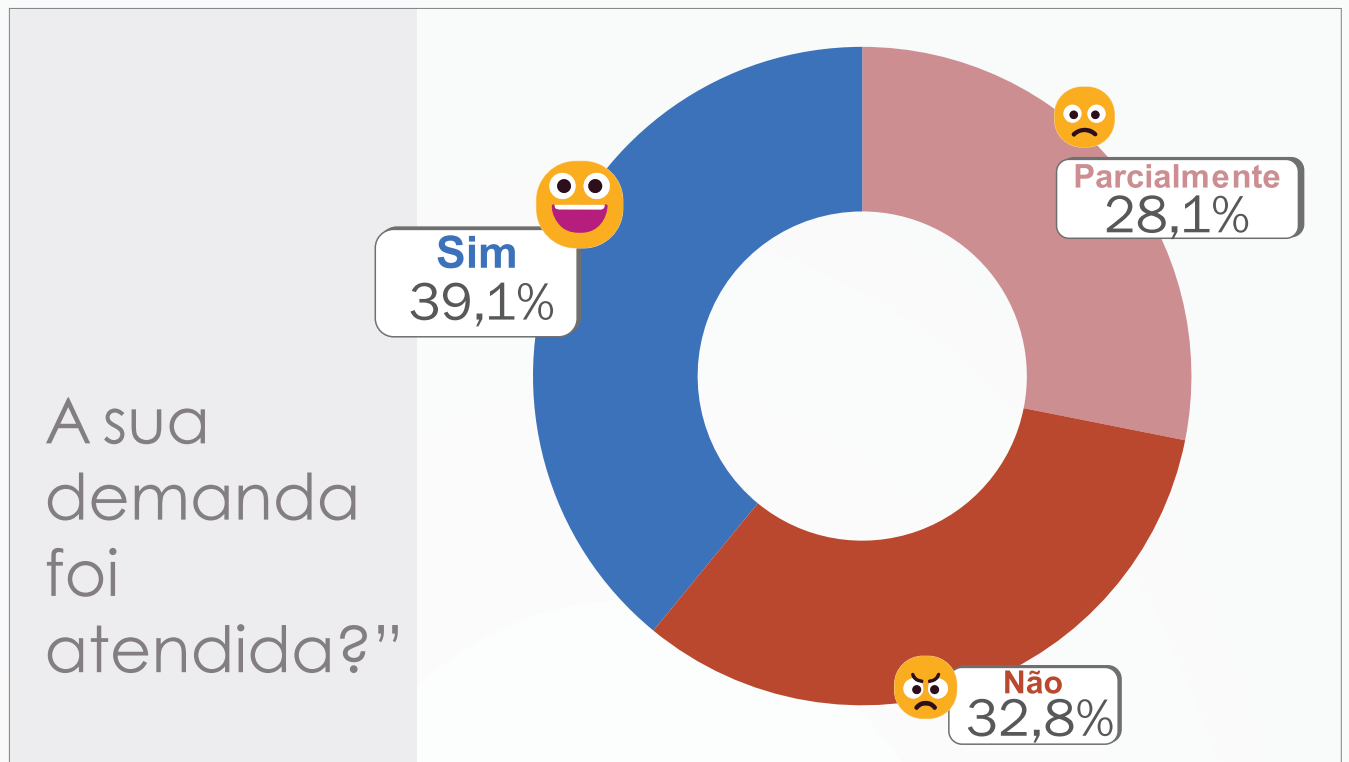
O tamanho da amostra (68 participantes) representa aproximadamente 3,03% do conjunto, em razão disso, para um grau de confiança de 95% os resultados obtidos apresentam uma margem de erro de aproximadamente 12%, tanto para mais, quanto para menos, considerada uma inferência alta. Para uma margem de erro de 5% seria necessário uma amostra de pelo menos 321 participantes da pesquisa de satisfação. Por isso, deve ser foco da Ouvidoria incentivar os contribuintes a responder ao questionário de satisfação, visando redução na margem de erro.

Resolutividade

A resolutividade, no contexto de manifestações de usuários, vai além do simples atendimento da demanda. Envolve a capacidade de solucionar o problema de forma eficaz e satisfatória, considerando a perspectiva do usuário.

Isso implica entender profundamente a questão apresentada pelo usuário, identificando a raiz do problema garantindo que suas necessidades sejam atendidas de forma completa e satisfatória, resultando em uma experiência positiva e na resolução efetiva de problemas.

Então, a pesquisa de satisfação realizada ao final de cada atendimento incluiu a pergunta sobre se a demanda do usuário foi efetivamente atendida. Essa avaliação é importante ao ponto de buscar entender a percepção dos cidadãos sobre a capacidade da Ouvidoria em resolver suas questões.



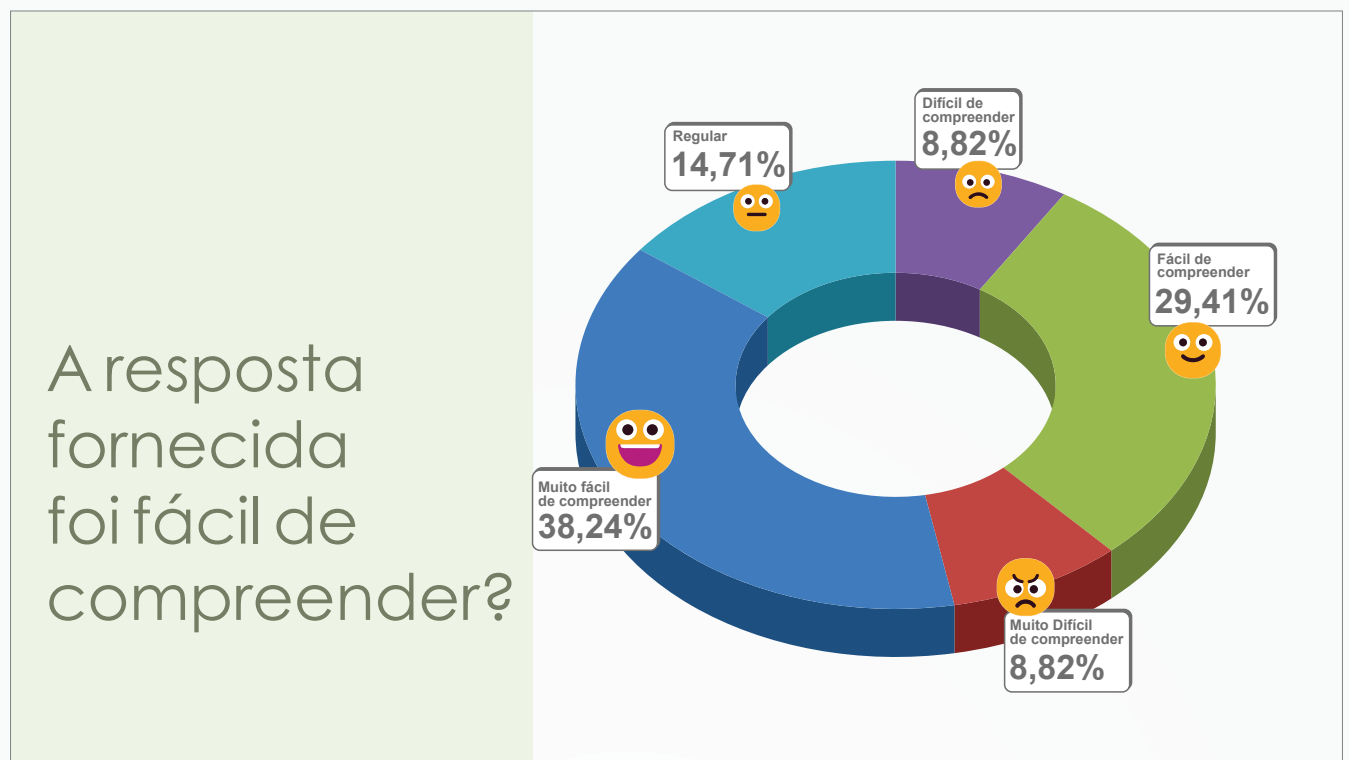
Os dados coletados mostraram que uma parte significativa dos usuários, 32,8%, considerou que suas demandas não foram completamente solucionadas, o que indica um desafio a ser enfrentado pela Ouvidoria. Além disso, parte expressiva, 28,1% afirmaram que suas manifestações foram resolvidas parcialmente. Essa taxa de insatisfação destaca a importância de identificar as causas das falhas na resolução e implementar melhorias.

Por outro lado, uma parte considerável de 39,1% afirmaram ter recebido solução no seu problema.

Compreensão das respostas



A comunicação clara e simples nas respostas é essencial para garantir a satisfação dos usuários da Ouvidoria, que muitas vezes estão em um estado de vulnerabilidade. Evitar termos técnicos e ambiguidades demonstra respeito e empatia, permitindo que o usuário se sinta ouvido e compreendido. Isso contribui para a construção de um relacionamento de confiança e para a resolução eficaz de suas demandas.



Nessa linha, a pesquisa também incluiu perguntas sobre a clareza das respostas fornecidas pela Ouvidoria. Foi perguntado se “a resposta fornecida foi fácil de compreender?”.



Os dados coletados mostraram que 8,82% consideraram que as respostas apresentadas tinham uma textualização Dificil de Compreender. Por coincidência em igual percentual de 8,82% acharam o nível de clareza Muito Dificil de Compreender. Ao todo, 17,64% se incluíram em um grupo que julgaram Dificil a Muito Dificil de Compreender a redação das respostas enviadas pela Ouvidoria.

Já 29,41% considerou Fácil de Compreender, somando com outro grupo de 38,24% que julgaram Muito Fácil de Compreender, perfazendo a maioria em 67,65%. Somente 14,71% julgaram regular o grau de compreensão.

	Problema 	Solução e/ou Sugestão de Melhoria 
1	Impossibilidade de emissão de nova guia de IPVA para pagamento à vista após prorrogação do prazo para 31/01/2024. O contribuinte não conseguia, pois já havia emitido DARE para a data de 15/01/2024, somente conseguia emitir após vencimento em 15/01/2024.	O setor técnico foi informado sobre o problema, assim como a equipe de tecnologia da Sefaz, que rapidamente resolveu a situação.
2	Inconsistência no site impossibilitando a declaração do rebanho com prazo para 31/01/2024. O contribuinte não conseguia fazer a declaração.	A Superintendência de Tecnologia e Inovação da Sefaz foi informada sobre o problema, e a falha já foi resolvida o mais rápido possível.
3	Inconsistência no site impossibilitando a emissão do DARE para pagamento do DIFAL com prazo para 09/02/2024.	A Superintendência de Tecnologia e Inovação da Sefaz foi informada sobre o problema, e a falha já foi resolvida o mais rápido possível.
4	Inconsistência no site impossibilitando a realização de diversos serviços. O que impediu o contribuinte de entregar a DIF em tempo hábil 29/02/2023.	O prazo foi estendido até 30/03/2024 para que a equipe técnica pudesse resolver o problema. Assim, o sistema voltou a funcionar normalmente.
5	Inconsistência no site impossibilitando a realização de diversos serviços. Devido a chuvas, queimou equipamentos que ocasionou transtornos ao contribuinte.	A Superintendência de Tecnologia e Informação da Sefaz juntamente com a Agência de Tecnologia da Informação do Estado trabalharam diuturnamente solucionando todos os problemas causados pelas chuvas.
6	O site estava dando erro ao transmitir a GIAM, tiveram muita reclamação de vários contribuintes com o mesmo problema, com isso foram encaminhadas para a DIEF.	A Superintendência de Tecnologia e Inovação da Sefaz foi comunicada e a falha foi corrigida o mais rápido possível.
7	Reclamação de contribuintes dos atendimentos realizados por servidores presencialmente.	Sugere-se capacitação aos atendentes para sanar qualquer atendimento inadequado.
8	Reclamação de contribuintes do não atendimento aos telefones.	Sugere-se capacitação aos atendentes para aprimorar os atendimentos telefônicos.
9	O site do IPVA encontra-se com inconsistências e não está gerando o DARE para pagamento, vários contribuintes estão entrando em contato para relatar o problema.	A Superintendência de Tecnologia e Inovação da Sefaz foi comunicada e a falha foi corrigida o mais rápido possível.
10	Não há aplicabilidade da Lei sobre não pagar IPVA antecipado no momento de transferir.	Logo foi disponibilizado no portal PronTO o serviço de Assunção de Dívida atendendo o disposto na Lei 4.172 de 14/06/2023.
11	Problema ao finalizar a assunção de IPVA	Comunicadas, à Agência de Tecnologia que administra a carta de serviço no Portal Pronto e o Setor de IPVA, buscaram identificar onde ocorria a falha, logo foram elaboradas cartilhas com o passo a passo orientando os contribuintes de como solicitar os serviços, evitando assim possíveis erros.

	Problema 	Solução e/ou Sugestão de Melhoria 
12	Os contribuintes reclamam da impossibilidade de acompanhar pelo DEC os processos de serviços requeridos no Portal Pronto.	Que a STIF adote medidas para disponibilizar o acesso e acompanhamento dos processos eletrônicos em 2025.
13	Falta de clareza na visualização dos números de telefone no site da Sefaz, por parte dos contribuintes.	Disponibilizar na página inicial da Sefaz os contatos de forma que o contribuinte não necessite clicar em vários links para encontrá-los.

O Relatório de Gestão 2024 da Ouvidoria Fazendária traz um panorama detalhado e fundamentado sobre o trabalho da unidade, ressaltando tanto os avanços quanto os desafios que surgiram ao longo do exercício.

Os dados quantitativos mostram um crescimento no número de manifestações recebidas entre 2021 e 2023, com um aumento de 9,4% de 2021 para 2022 e de 18% de 2022 para 2023, totalizando 2.257 manifestações naquele ano. Embora em 2024 tenha havido uma leve queda de 0,66% (2.242 manifestações), o volume ainda é alto, o que indica que o canal se consolidou como um meio confiável de comunicação entre o contribuinte e a Receita Estadual. Essa estabilidade sugere que a Ouvidoria alcançou um nível sólido de atuação, refletindo uma maior confiança dos cidadãos no sistema.

Em relação à eficiência, é importante destacar a colaboração de outras áreas da Secretaria na resolução das demandas, evidenciada pelo fato de que, das 1.965 manifestações concluídas em 2024, 1.061 contaram com o apoio de setores complementares, mostrando um esforço conjunto para resolver as questões de forma eficaz. A eficiência também foi evidenciada pela taxa de respostas de Ouvidoria que alcançou 99,6% e de Acesso à Informação com 92,0% durante o ano.

A resolutividade, entendida como a capacidade de solucionar problemas de maneira satisfatória para o usuário, reafirma o compromisso da Ouvidoria em não apenas responder, mas também garantir a resolução efetiva das questões apresentadas.

O monitoramento do prazo médio de atendimento revelou uma melhoria contínua de 2022 a 2024, com a média anual caindo de 6,68 para 4,41 dias, o que indica uma maior agilidade nos processos internos e uma clara preocupação em atender rapidamente às demandas dos contribuintes.

A avaliação do nível de satisfação dos usuários evidencia alguns pontos críticos que precisam de atenção. Dos 68 usuários que participaram da pesquisa, apenas 39,1% sentiram que suas necessidades foram totalmente atendidas. Por outro lado, 32,8% disseram que não ficaram satisfeitos e 28,1% mencionaram que a solução foi apenas parcial. Além disso, 36,8% dos participantes se mostraram insatisfeitos com as soluções oferecidas, o que indica uma diferença entre a rapidez e a eficácia na resolução das questões apresentadas.

Esses números ressaltam a importância de investigar mais a fundo as causas da insatisfação, incluindo a clareza e a objetividade das respostas, que são aspectos fundamentais para garantir que os usuários se sintam compreendidos e respeitados.

Entretanto, a pesquisa de satisfação, que contou com a participação de apenas 68 pessoas, representando cerca de 3,03% do total, apresenta uma margem de erro considerável próximo a 12%. Isso acaba limitando a confiabilidade dos resultados e destaca a importância de aumentar a participação dos usuários para coletar dados mais robustos e representativos. Logo, a Ouvidoria deve intensificar suas ações para engajar mais contribuintes e ampliar essa amostragem, com o objetivo de melhorar ainda mais a avaliação do nível de satisfação.

Em suma, o relatório enfatiza que a Ouvidoria Fazendária é um canal essencial de transparência e cidadania, reforçando o direito à informação e à participação social. Os dados apresentados mostram um equilíbrio entre a manutenção de um alto volume de manifestações, a melhoria nos indicadores de produtividade e eficiência, e a necessidade de um maior envolvimento dos usuários na pesquisa de satisfação, para elevar a qualidade e a eficácia das respostas. Assim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso de aprimorar continuamente seus processos, garantir a efetividade das soluções propostas e contribuir para o avanço das políticas públicas e da gestão fiscal, sempre em benefício do contribuinte e do Estado.

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. 1988. In.: Planalto. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em 17 de jan. de 2025
- 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 28 de jan. de 2025
- 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 02 de fev. de 2025
- 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 02 de fev. de 2025
- 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 28 de jan. de 2025
- 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 28 de jan. de 2025
- CGU. FalaBr: Ouvidoria e Acesso à Informação em uma única plataforma. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/falabr>>. Acesso em 28 de jan. de 2025
- 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 08 de fev. de 2025
- 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 02 de fev. de 2025
- SANTOS. Antônio Carlos dos. A Ouvidoria Pública: instrumento de participação e aprofundamento da democracia. Edições: Zumbi, 2019. In: E-book Kindle
- VIARO. Mário Eduardo. História das Palavras: Etimologia. USP. Museu da Língua Portuguesa. Disponível em: <<https://www.museudalinguaportuguesa.org.br/wp-content/uploads/2017/09/Historia-das-palavras.pdf>>. Acesso em 03 de jan. de 2025
- MPPR. História das Ouvidorias. Ministério Público do Paraná. Ano 15/12/2022. Disponível em: <<https://mppr.mp.br/Ouvidoria/Pagina/Historia-das-Ouvidorias>>. Acesso em 05 de jan. de 2025