

SEFAZ 2023

2
0
2
3

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA



Equipe Técnica

Maria Bethânia Moraes Mello

Coordenadora COFIC - Coordenadoria de Integração Fisco Contribuinte

Giovanna Souza Farias

Estagiária

Período de análise: Janeiro à Dezembro de 2023

SUMÁRIO

- 1. INTRODUÇÃO**
- 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO**
- 3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SEFAZ RN**
- 4. DESEMPENHO DA OUVIDORIA SEFAZ RN EM 2023**
- 5. PERSPECTIVAS PARA 2024**
- 6. PERCEPÇÕES NA GESTÃO DA OUVIDORIA NA SEFAZ RN**
- 7. CONCLUSÃO:**

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria da Fazenda do Estado do RN - SEFAZ RN - integra a rede estadual de Ouvidorias, gerida pela CONTROL, Controladoria Geral do Estado, conforme determina a Orientação Circular 006/2019, que dispõe que os órgãos do Executivo Estadual mantenham unidades de Ouvidoria para receber e tratar devidamente as manifestações dos usuários, no que se refere à prestação dos serviços públicos de suas competências, em total consonância com a Lei Federal 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

A Instrução Normativa 002/2020 da CONTROL-RN, por sua vez, recomendou a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do RN a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, e a utilização do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Plataforma Fala.BR, como canal para recebimento, análise e respostas de manifestações de usuários de serviços públicos, determinação que a SEFAZ RN atendeu em maio de 2020.

Assim, em cumprimento ao disposto no art. 14, inciso II, do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, a Lei Federal 13.460/2017, e em conformidade com a legislação estadual pertinente ao tema, esse relatório tem por objetivo apresentar os dados referentes aos registros de manifestações de Ouvidoria endereçados à SEFAZ RN, no período referenciado, através da plataforma Fala.BR, sua quantidade, os assuntos mais demandados, o cumprimento dos prazos regulamentares, resolutividade e satisfação do usuário, entre outros pontos relevantes na gestão e operacionalização da Ouvidoria no âmbito desta secretaria.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Definidos na Lei Federal n.º 13.460/2017, art. 2º, inciso V.





2.1 Denúncia: indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

2.2 Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço.

2.3 Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

2.4 Solicitação de Providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública.

2.5 Sugestão: apresentação de ideia ou de proposta de aprimoramento da prestação de serviços públicos.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA SEFAZ RN

A Secretaria de Estado da Fazenda disponibiliza aos seus usuários o atendimento de Ouvidoria através do Fala.BR, plataforma utilizada pela Ouvidoria Geral do Estado do RN e por todas as Ouvidorias dos órgãos do poder executivo estadual, conforme determinado pela Instrução Normativa 002/2020-CONTROL RN, através do [link](#), ou pelo acesso a partir do site da SEFAZ RN através do ícone característico:

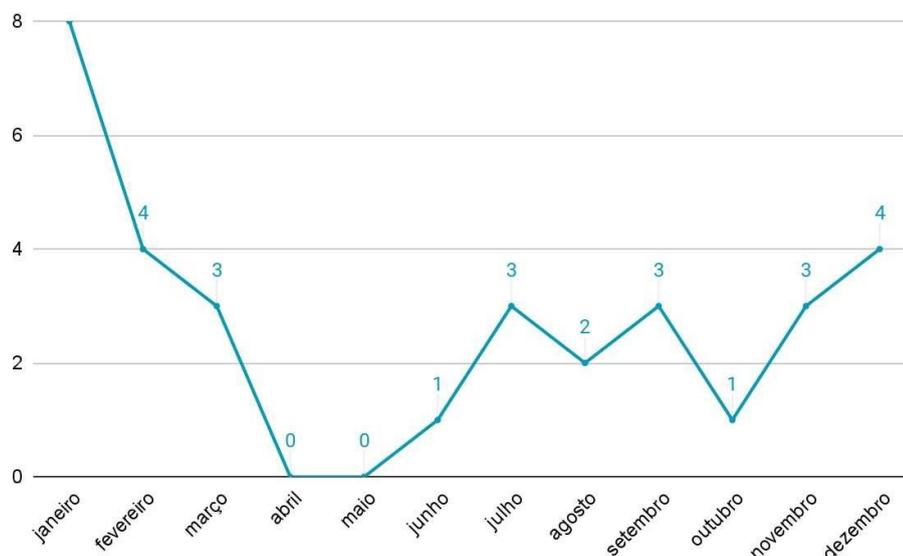


4. DESEMPENHO DA OUVIDORIA SEFAZ RN EM 2023

4.1 Quantidade de Manifestações:

De janeiro a dezembro de 2023 a SEFAZ RN recebeu 32 demandas direcionadas à pasta através do Fala.BR, **um aumento de cerca de 33% em relação ao ano anterior, 2022**, quando foram tratadas 24 manifestações de Ouvidoria analisadas no [Relatório de Desempenho Ouvidoria SEFAZ RN - 2022](#).

Quantidade de Manifestações por mês - 2023



4.2 Tipologia das Manifestações:

Os tipos de manifestações permitidas no Fala.BR, conforme explicitados no item 2, podem ser classificadas em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio ou Comunicação. Em relação às demandas direcionadas à SEFAZ RN no período de janeiro a dezembro de 2023, observa-se a distribuição apresentada na tabela abaixo.

Quantidade de manifestações por tipo SEFAZ RN - 2023

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	5	15,6%
Solicitação	12	37,5%
Denúncia	3	9,4%
Sugestão	1	3,1%
Elogio	6	18,8%
Comunicação	5	15,6%

4.3 Cumprimento de Prazos e Tempo Médio de Resposta:

A Lei 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, estabelece em seu art. 16 um prazo de 30 (trinta) dias para resposta à demanda do cidadão, prorrogável uma única vez por mais 30 dias, mediante solicitação justificada.

Em 2021, 95% das manifestações direcionadas à SEFAZ RN foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela legislação. No ano seguinte, em 2022, todas as solicitações foram respondidas dentro do prazo determinado. Em 2023, das 32 manifestações recebidas, todas foram prontamente atendidas dentro do prazo legal.

Quanto ao Tempo Médio de Resposta (TMR, em dias) às manifestações de Ouvidoria direcionadas pelo usuário/cidadão à SEFAZ RN em 2023 se manteve no patamar de 16,10

dias, uma diminuição de 48.48% em relação ao ano anterior.

4.5 Resolutividade e Satisfação do Usuário:

A cada demanda finalizada no Fala.BR com a resposta conclusiva para o cidadão, uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento é encaminhada automaticamente pelo sistema, para ser respondida opcionalmente.

No caso da SEFAZ RN, em 2023, dos 32 usuários que registraram manifestações e obtiveram retorno, nenhum respondeu à Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento.

5.PERSPECTIVAS PARA 2024

As ações a seguir, embora algumas já tenham sido apontadas no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SEFAZ RN - 2022, apresentam-se ainda como necessárias nesse novo período, 2023, e provavelmente se tornarão pertinentes também nos anos subsequentes, para otimizarmos continuamente o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da SEFAZ RN:

- Desenvolver ações de informação, nas redes sociais e site da SEFAZ RN, dos objetivos precípuos da Ouvidoria, do e-Sic (operacionalização da LAI), e de divulgação dos canais de atendimento diretos da secretaria, para minimizar o número de registros de manifestação de Ouvidoria que fujam dos seus fins, e possibilitar o acesso à informação requerida através dos meios corretos e adequados;
- Por outro lado, e com base na ação anterior, promover ações de divulgação dos canais de Ouvidoria da SEFAZ RN para possibilitar cada vez mais a participação da sociedade com suas contribuições ou solicitações, e assim estimular o exercício legítimo da cidadania;
- Realizar intervenções nos setores demandados, sempre que se mostre necessário, para ajustar a forma de atuação e de atendimento aos cidadãos, como forma de melhoria, de forma ativa e proativa, na prestação do serviço público;
- Incentivar a capacitação dos servidores que atuam como operadores do sistema de Ouvidorias na secretaria, para melhorar a qualidade da comunicação com o usuário e do atendimento prestado.

6. PERCEPÇÕES NA GESTÃO DA OUVIDORIA NA SEFAZ RN

Não se vislumbram, nesses aspectos, avanços e mudanças significativas no contexto visualizado durante o exercício de 2023, conforme o Relatório de Desempenho de Ouvidoria SEFAZ RN - 2023 já assinado.

Em termos de **dificuldades encontradas**, pontua-se como as principais com impacto na operacionalização do sistema de Ouvidoria na Secretaria de Estado da Tributação, sobrecarga e a falta de servidores em alguns dos setores demandados.

Em relação às **facilidades apresentadas**, ressalta-se: facilidade de comunicação entre os diversos setores da instituição; notáveis sensibilização e disponibilidade dos gestores e servidores a respeito da Lei 13.460/2017, o Código do Usuário do Serviço Público; alta motivação e grande compromisso/empenho dos gestores na resolutividade das demandas.

Como **sugestão de melhorias**, considerando-se que grande parte das manifestações de Ouvidoria encaminhadas à SEFAZ RN, a exemplo dos anos anteriores, dizem respeito simplesmente à obtenção de um serviço pelo usuário, seja informação sobre mercadorias retidas, emissão de certidão negativa, realização de alteração cadastral, entre outros, salienta-se a necessidade de intensificação da divulgação nas redes sociais da secretaria e no Portal da SEFAZ RN das formas e canais para atendimento e acesso a tais prestações, para minimizar esse tipo de registro que foge ao fim precípua da Ouvidoria.

Verifica-se também que o usuário ainda confunde os papéis da Ouvidoria e do e-Sic (Sistema de Informações ao Cidadão), e continuam necessárias campanhas de divulgação que enfoquem os principais objetivos e as características de cada canal.

7. CONCLUSÃO

Conforme pontuado no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SEFAZ RN - 2022, e cujos conceitos não cabe a essa nova edição modificar, por encerrarem com assertividade a missão da Ouvidoria, *"A Ouvidoria, tal qual concebida pela Lei 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, desempenha importante papel na comunicação entre o usuário e a instituição pública, representando um mecanismo de interação entre o órgão e a sociedade, aliando-se a esta na defesa dos seus direitos e na busca de soluções de conflitos"*.

Com base na definição de Ouvidoria pública apresentada pela Ouvidoria da UFBA, Universidade Federal da Bahia (disponível no link <https://ouvidoria.ufba.br/definicao-de-ouvidoria>), por sua vez fundamentada em autores como Liane Biagini, Laura M Gluer, Ronald Menezes e Antônio Cardoso, podemos afirmar que em termos de administração pública, a Ouvidoria é compreendida como importante instância de controle e participação social, responsável pelo gerenciamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dirigidos às políticas e aos serviços públicos desenvolvidos pelo ente governamental. No caso específico do Estado do RN e da Secretaria da Fazenda do Estado, a Ouvidoria funciona como importante instrumento de aprimoramento da relação Fisco Contribuinte, possibilitando o aperfeiçoamento da prestação do serviço e do relacionamento com o usuário cidadão, legitimando-se como importante instrumento de gestão.

Nesse contexto, verifica-se através dos dados estatísticos do período de 01/01/2023 a 31/12/2023, apresentados nesse relatório, em consonância e continuidade às informações e análises demonstradas no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SEFAZ RN - 2023, que a Ouvidoria da SEFAZ RN continua entregando resultados bastante satisfatórios e conseguindo avançar.

Assim, consolida-se sua contribuição substancial para a consecução de um dos princípios basilares da Secretaria de Estado da Fazenda: em sua missão de arrecadar, prover o RN de receitas tributárias para implementação de políticas públicas, priorizar igualmente a busca da excelência na prestação do serviço público.

Natal (RN), 15 de janeiro de 2024.

Equipe Técnica da Ouvidoria – SEFAZ RN

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC