



OUVIDORIA



Relatório de Desempenho Ouvidoria SET RN – 2021

Equipe Técnica:

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Mara Lúcia da Silva Bezerra
Daliane Santos da Silva Cardoso
Eliziane Carla Soares

Março de 2022

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Tipos de Manifestação.....	4
3. Canais de Atendimento da Ouvidoria SET RN.....	5
4. Desempenho da Ouvidoria SET RN – 2021	5
4.1- Quantidade de Manifestações	5
4.2- Tipologia das Manifestações	6
4.3- Concentração de Manifestações por Assunto	7
4.4- Cumprimento de Prazos e Tempo Médio de Resposta	10
4.5 – Resolutividade e Satisfação do Usuário	11
4.6 – Participação em Ações da Ouvidoria Geral do RN	12
4.7 – Perspectivas para 2022	12
5. Percepções da Gestão da Ouvidoria na SET RN	13
5.1 – Dificuldades, Facilidades Apresentadas e Sugestões de Melhorias:.....	13
6. Conclusão.....	14

1. Introdução

A Secretaria de Estado da Tributação - SET 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 SET RN atendeu em maio de 2020.

No primeiro ano de implementação, no período de maio a dezembro de 2020, foram recebidas e tratadas 19 manifestações pelo FalaBR, e em 2021 esse número saltou para 43 registros de Ouvidoria registradas na plataforma.

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 de Desempenho da Ouvidoria SET RN - 2021 tem por objetivo apresentar os dados referentes aos registros de manifestações de Ouvidoria endereçados à SET 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 SET RN:

A Secretaria de Estado da Tributação 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 a seguir, com acesso a partir do site da SET RN através do ícone característico:



<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>.

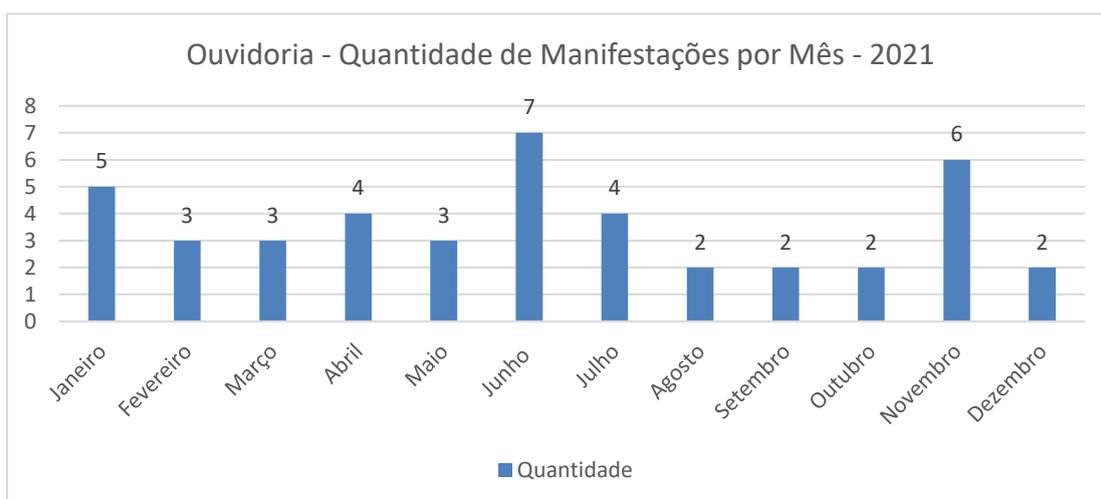
4. Desempenho da Ouvidoria SET RN – 2021

4.1 – Quantidade de Manifestações:

De janeiro a dezembro de 2021 a SET RN recebeu 43 demandas direcionadas à pasta através do FalaBR, **um aumento de mais de 50% em relação ao ano anterior**, 2020, quando foram tratadas 28 manifestações de Ouvidoria (19 recebidas através da plataforma FalaBR operacionalizada diretamente pela SET, e 09 no sistema anterior, onde a CONTROL centralizava e administrava todas as demandas e encaminhava para cada órgão), detalhadas e analisadas no [Relatório de Desempenho Ouvidoria SET RN - 2020](#).

Mês	Quantidade de Demandas
Janeiro	05
Fevereiro	03
Março	03
Abril	04
Maio	03

Junho	07
Julho	04
Agosto	02
Setembro	02
Outubro	02
Novembro	06
Dezembro	02
Total	43

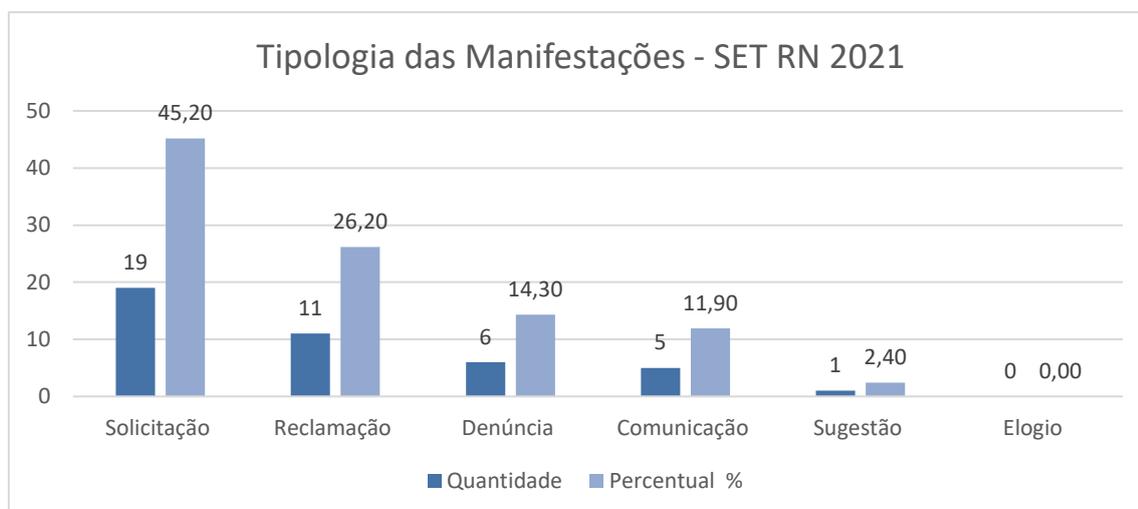


4.2 – Tipologia das Manifestações:

Os Tipos de Manifestação permitidas no FalaBR, conforme explicitados no item 2, podem ser classificadas em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio ou Comunicação.

Em relação às demandas direcionadas à SET no período de janeiro a dezembro de 2021, de um total de 43, 42 foram tratadas, e 01 arquivada por falta de informações, observando-se a distribuição apresentada na tabela e no gráfico abaixo.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Solicitação	19	45,20%
Reclamação	11	26,20%
Denúncia	06	14,30%
Comunicação	05	11,90%
Sugestão	01	2,33%
Elogio	00	0,00%
Total	42	100%



4.3 – Concentração de Manifestações por Assunto:

Em 2020, o assunto mais demandado nas manifestações registradas no FalaBR foi a isenção de IPVA para PCD (03 demandas), em virtude da conjuntura vigente à época, com alterações na legislação pertinente recém-publicadas; e com o mesmo número de registro, as demandas com assunto referente ao MEI, Microempreendedor Individual, também foram bastante significativas ([Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN-2020](#)).

Já em 2021, observa-se que os procedimentos relacionados ao **ITCD**

despontaram com um total de 06 demandas (duas solicitações, duas reclamações, uma comunicação e uma denúncia). Em seguida, aparece o **IPVA**, em duas vertentes: forma de pagamento, com 05 registros (04 do tipo solicitação e uma denúncia), e isenção de IPVA para PCD, com 02 demandas (uma solicitação e uma reclamação).

Nesse contexto, o setor responsável pelo ITCD, a Comissão do ITCD, foi orientada a priorizar a otimização do tempo de resposta ao contribuinte através dos canais de atendimento já disponibilizados, como o whatsapp e o e-mail funcionais, e a facilitar o atendimento presencial, como forma de melhor atender os usuários e diminuir as demandas de Ouvidoria para obtenção de informações sobre processos em tramitação.

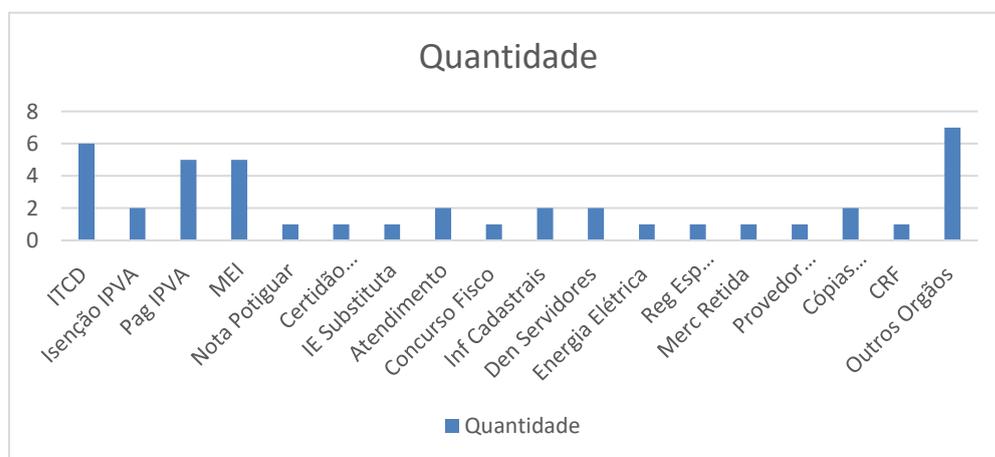
Quanto ao IPVA, problemas nos sistemas ocasionaram inconsistências nas informações sobre os pagamentos realizados em determinados períodos do ano, o que ocasionou o aumento no número de questionamentos registrados sobre esse aspecto. O setor respectivo, a Subdiretoria de Controle do IPVA - SUCIVA, também se mostrou sensibilizada a prestar o melhor atendimento, com respostas eficientes aos cidadãos através dos canais de atendimento e em menor espaço de tempo.

Outro assunto bastante demandado em 2021, assim como em 2020, faz referência ao **MEI, Microempreendedor Individual**, com 05 registros. Como já analisamos no relatório anterior, *“o contribuinte do tipo MEI representa grande parte do universo de empresas cadastradas no Estado do RN, e por definição é o empreendedor pessoa física, contribuinte mais simples, sem assessoria contábil, e cuja complexidade da legislação que disciplina sua regularização fiscal/tributária intui a necessidade de maiores esclarecimentos para sua adequação às normas e procedimentos requeridos”*. ([Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020](#)).

Nesse sentido, o Portal MEI, disponibilizado no site da SET desde julho de 2020, em um trabalho de sistematização desenvolvido pela COFIC e pela SUCADI na Comissão de Reestruturação do Atendimento da SET RN, foi atualizado algumas vezes ao longo de 2021, de forma a apresentar a informação de forma cada vez mais completa, objetiva e de fácil entendimento para o usuário. Também vem sendo realizada a integração através de alinhamento com o SEBRAE, para que esta instituição oriente o contribuinte MEI a buscar a informação no portal, e se preciso, nos canais de atendimento diretos da secretaria.

No período analisado, observa-se também um número significativo de registros de manifestações de Ouvidoria que não são de competência da SET, num total de 07 demandas. Nesses casos os protocolos foram encaminhados para o órgão competente diretamente através da plataforma FalaBR, ou os canais de atendimento e de Ouvidoria foram informados aos requerentes, na resposta à sua manifestação.

Assunto	Quantidade
ITCD	06
Isenção de IPVA	02
Pagamento IPVA	05
MEI	05
Nota Potiguar	01
Certidão Negativa	01
IE Substituta	01
Atendimento	02
Concurso Fisco	01
Informações Cadastrais	02
Denúncias Servidores	02
Energia Elétrica	01
Regime Esp Atacadista	01
Mercadoria Retida	01
Acesso Provedor Internet	01
Cópias de Processos	02
Conselho de Recursos Fiscais	01
Outros Órgãos	07
TOTAL	42



Tipo Manifestação	Assunto	Quantidade
Solicitação	Isenção de IPVA PCD	01
	Pagamento IPVA	04
	ITCD	02
	Certidão Negativa	01
	MEI	03
	Mercadoria Retida	01
	IE Substituta	01
	Reg Esp Atacadista	01
	Cópias de Processos	01
	CRF	01
	Atendimento	01
	Outros Órgãos	03
	Nota Potiguar	01

Reclamação	Isenção IPVA PCD	01
	ITCD	02
	MEI	01
	Cópias de Processos	01
	Atendimento	01
	Outros Órgãos	02
Comunicação	ITCD	01
	Acesso Provedor Internet	01
	Atendimento	01
	Outros Órgãos	01
Sugestão	Energia Elétrica	01
	Concurso Fisco	01
Denúncia	Denúncias Servidores	02
	ITCD	01
	MEI	01
	Pagamento IPVA	01
	Outros Órgãos	01
TOTAL		42

4.4 – 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 2020, 100% das manifestações encaminhadas à SET observaram o prazo da legislação. Em 2021, **das 43 manifestações recebidas pela SET RN, 95% foram respondidas dentro do prazo legal**, e o atraso, quando ocorreu deu-se em virtude da complexidade da demanda ou dificuldade de obter a informação solicitada.

Quanto ao Tempo Médio de Resposta (TMR, em dias) às manifestações de Ouvidoria direcionadas pelo usuário/cidadão à SET RN, que em 2020 se manteve no patamar de 11,49 dias, em 2021 alcançou 16,21 dias, mantendo o resultado em níveis excelentes, com indicadores bem menores do que o tempo máximo determinado pela legislação, de 30 dias.

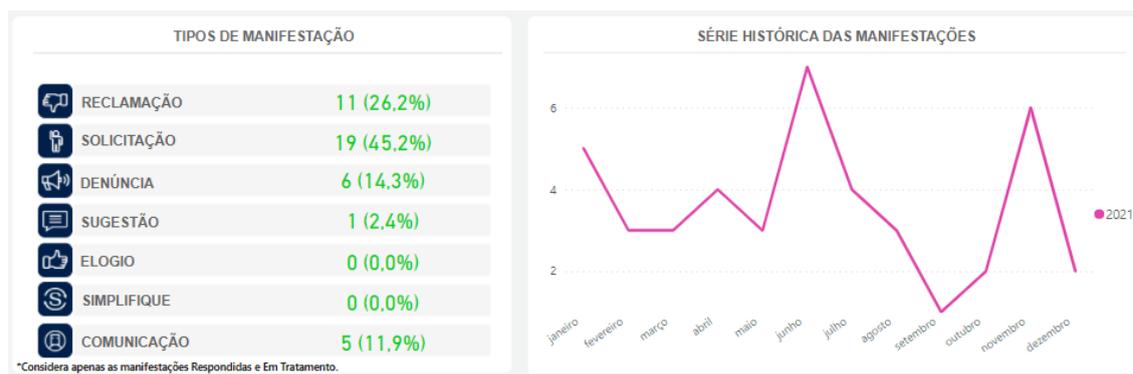


4.5– Resolutividade e Satisfação do Usuário:

A cada demanda finalizada no FalaBR 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 SET RN, em 2021, dos 42 usuários que registraram manifestações e obtiveram retorno, apenas 1 (um) respondeu à Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento, informando que obteve parcialmente a resolução da sua demanda, e se dizendo muito insatisfeito com a resposta (de 1 a 5, atribuiu nota 1). Importante observar que essa insatisfação pode-se dar em virtude da impossibilidade de se obter e/ou disponibilizar a resposta completa para o cidadão, ou de se atender ao pleito formulado, em razão de limitações legais ou técnicas.





4.6 – Participação em Ações da Ouvidoria Geral do RN em 2021:

- V Encontro da Rede de Ouvidorias do Executivo Estadual do RN, em 19.03.2021, com transmissão pelo YouTube;
- Apresentação dos Relatórios de Avaliação Semestral da Lei de Acesso à Informação e Ouvidoria, em 24.08.2021, com transmissão pelo YouTube;
- Dia Internacional de Acesso Universal à Informação, roda de conversa com transmissão pelo YouTube, em 28.09.2021;
- Reuniões de sensibilização sobre os princípios da Transparência Pública e a importância da Ouvidoria e do e-Sic nas DIREDS (Diretorias Regionais de Educação, Cultura e Desportos) da SEEC (Secretaria de Estado da Educação, da Cultura, do Esporte e do Lazer), entre os meses de outubro e dezembro de 2021, em ação desenvolvida pelo GEFE RN, Grupo Educação Fiscal do Estado do RN;
- 14º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias: As Ouvidorias no ambiente de pós-pandemia, em 1º de dezembro de 2021, realizado de forma on line;
- Seminário Ouvidorias Públicas e os Direitos Humanos, de forma presencial em 09.12.2021, na Escola de Governo, com a palestra da Dra. Érica Canuto, promotora, coordenadora do Namvid e ex-ouvidora geral do MP RN.

4.7 – Perspectivas para 2022:

As ações a seguir, embora algumas já tenham sido apontadas no [Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020](#), apresentam-se ainda como necessárias nesse novo período, 2022, e quiçá se tornarão perenes também nos anos subsequentes, para otimizarmos continuamente o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da SET RN:

- Desenvolver ações de informação, nas redes sociais e site da SET, 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 SET 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.

5. Percepções na Gestão da Ouvidoria na SET RN:

5.1 - Dificuldades Encontradas, Facilidades Apresentadas e Sugestões de Melhorias:

Não se vislumbram, nesses aspectos, avanços e mudanças significativas no contexto visualizado durante o exercício de 2020, conforme o [Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020](#) já assinalava.

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, notadamente os setores com o maior número de manifestações registradas, como a Comissão do ITCD, a SUCIVA - Subdiretoria de Controle do IPVA (pagamento e isenção de IPVA para PCD), e a SUCADI (MEI).

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 SET, 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 SET 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.

6. Conclusão:

Conforme pontuado no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020, 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 de Estado da Tributação, 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 a 31/12/2021, apresentados nesse relatório, em consonância e continuidade às informações e análises demonstradas no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020, que a Ouvidoria da SET RN continua entregando resultados bastante satisfatórios e conseguindo avançar, mesmo em cenário adverso, com um número significativo de manifestações registradas no Fala.BR e bons indicadores, em um período atípico como os anos de 2020 e 2021, marcados pela pandemia de covid-19.

Assim, consolida-se sua contribuição substancial para a consecução de um dos princípios basilares da Secretaria de Estado da Tributação: 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), 31 de março de 2022.

Equipe Técnica da Ouvidoria – SET RN
Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Referências:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR
endereço: <https://falabr.cgu.gov.br/>.
- Portal da SET RN
endereço: <http://www.set.rn.gov.br>
- Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2020, disponível no link:
http://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/arquivos/relatorios/relatorio-desempenho-ouvidoria-SET-2020.pdf
- Relatório Anual de Gestão 2020 Ouvidoria Geral do RN (CONTROL), disponível no link:
<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC000000000252949.PDF>.
- Relatório Anual de Gestão 2021 Ouvidoria Geral do RN (CONTROL) (ainda a ser disponibilizado no site da CONTROL RN).
- Portal da Ouvidoria da UFBA, link: <https://ouvidoria.ufba.br/>