



OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES?

Reclamar insatisfação com ações e serviços prestados.

DENÚNCIAS?

Aportar falhas na gestão ou atendimento recebido.

SUGESTÕES?

Propor ações e/ou para melhoria da gestão.

ELOGIOS?

Demonstrar satisfação ou agradecer por um serviço.

SOLICITAÇÕES?

Requerer informações ou esclarecimento de dúvidas.

Relatório de Desempenho Ouvidoria SET RN – 2022

Equipe Técnica:

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Maria Bethânia Moraes de Mello

Daliane Santos da Silva Cardoso

Giovanna Souza Farias

Outubro de 2023

Sumário

1. Introdução.....	3
2. Tipos de Manifestação.....	4
3. Canais de Atendimento da Ouvidoria SET RN.....	5
4. Desempenho da Ouvidoria SET RN – 2022.....	6
4.1- Quantidade de Manifestações.....	6
4.2- Tipologia das Manifestações.....	7
4.3- Concentração de Manifestações por Assunto	8
4.4- Cumprimento de Prazos e Tempo Médio de Resposta	11
4.5 – Resolutividade e Satisfação do Usuário	11
4.6 – Perspectivas para 2023	11
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 FalaBR, 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, em 2021 esse número saltou para 43 registros de ouvidoria registradas na plataforma, já em 2022 esse número caiu para 24 manifestações.

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 - 2022 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?RetornoUrl=%2f>.

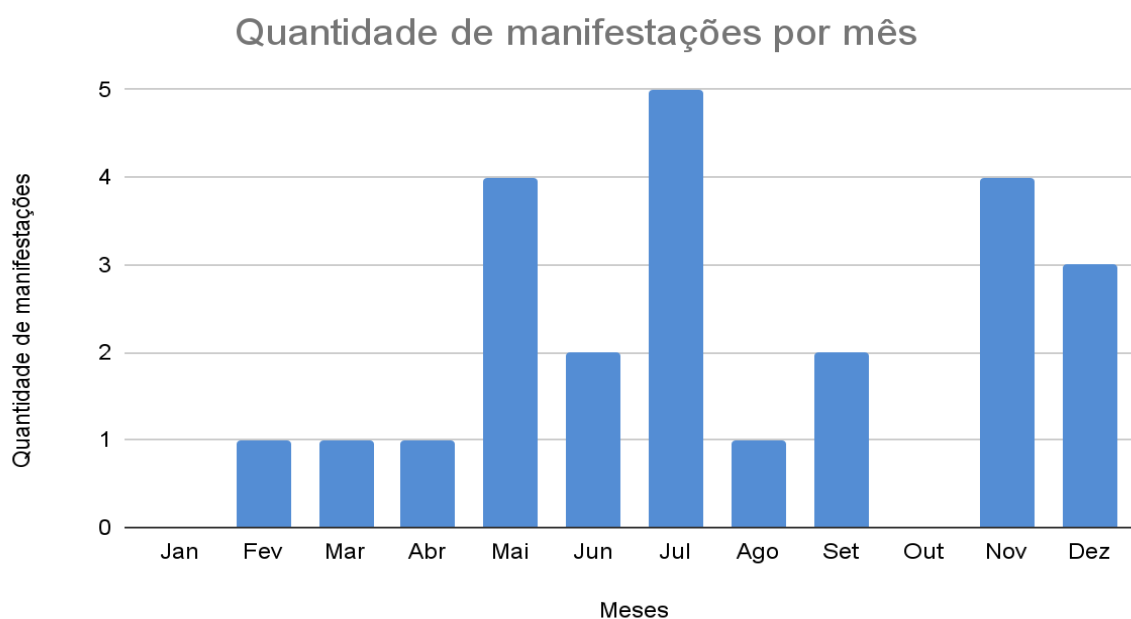
4. Desempenho da Ouvidoria SET RN – 2022

4.1 – Quantidade de Manifestações:

De janeiro a dezembro de 2022 a SET RN recebeu 24 demandas direcionadas à pasta através do FalaBR, **uma diminuição de cerca de 44,1% em relação ao ano anterior**, 2021, quando foram tratadas 43 manifestações de Ouvidoria detalhadas e analisadas no [Relatório de Desempenho Ouvidoria SET RN - 2021](#).

Quantidade de Manifestações por mês SET RN - 2022

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Quantidade de manifestações	00	01	01	01	04	02	05	01	02	00	04	03	24

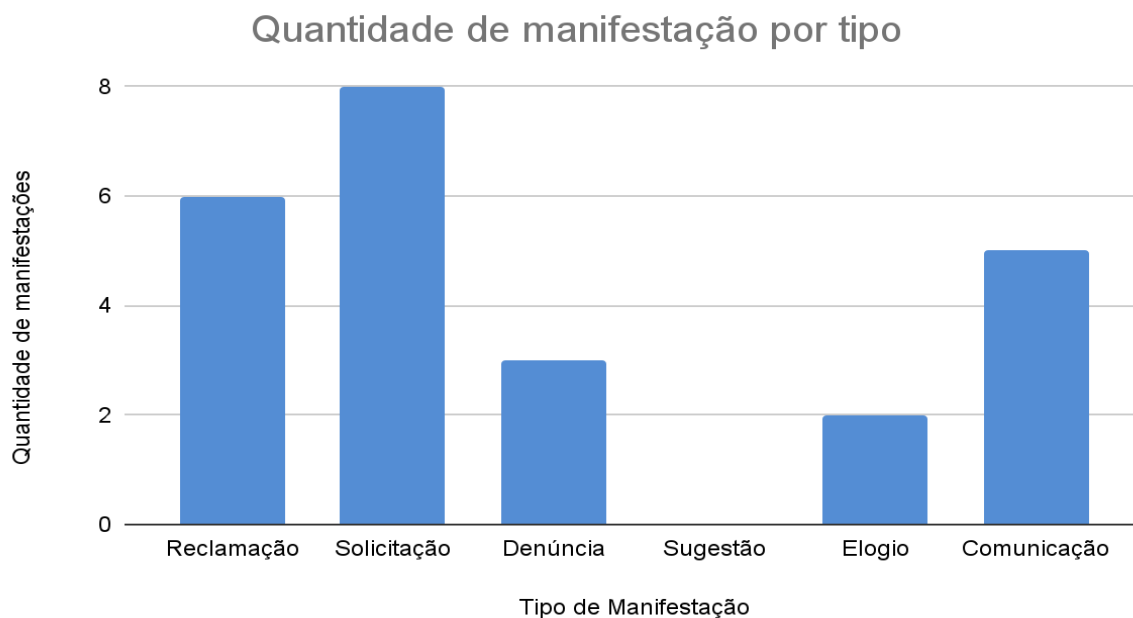


4.2 – Tipologia das Manifestações:

Os tipos de manifestações 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 2022, observa-se a distribuição apresentada na tabela e no gráfico abaixo.

Quantidade de manifestações por tipo SET RN - 2022

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	6	25.0%
Solicitação	8	33.3%
Denúncia	3	12.5%
Sugestão	0	0.0%
Elogio	2	8.3%
Comunicação	5	20.8%
Total	24	100%



4.3 – Concentração de Manifestações por Assunto:

Em 2021, o assunto mais demandado nas manifestações registradas no FalaBR foi relacionados ao **ITCD** (06 demandas), em virtude da conjuntura vigente à época, com alterações na legislação pertinente recém-publicadas; demandas com assunto referente ao **IPVA** (04 do tipo solicitação e uma denúncia), também foram bastante significativas ([Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN 2021](#)).

Já em 2022, observa-se que os procedimentos relacionados aos **Tributos, Fiscalização do Estado, Denúncia Crime e Atendimento** despontaram com um total de 03 demandas sobre cada um dos assuntos.

Nesse contexto, podemos observar que as demandas recebidas são de natureza variada, sendo assim, o setor responsável pelo atendimento foi orientado 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.

Nas tabelas abaixo é possível verificar a quantidade de demandas por assunto e tipologia mais detalhadamente.

Quantidade de Demandas por assunto SET RN - 2022

Assunto	Quantidade
Acesso à informação	01
Agente Público	02
Atendimento	03
Cadastro	01
Certidões e Declarações	02
Concurso	01
Denúncia Crime	03
Fiscalização do Estado	03
Normas e Fiscalização	01
Ouvidoria	01
Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	01
Programa Auxílio Brasil	01
Transparência	01
Tributos	03

Tipo Manifestação por Assunto e Quantidade SET RN - 2022

Tipo de Manifestação	Assunto	Quantidade
Comunicação	Programa Auxílio Brasil	01
	Denúncia Crime	02
	Fiscalização do Estado	01
	Tributos	01
Reclamação	Agente Público	01
	Fiscalização do Estado	02
	Atendimento	02
	Ouvidoria	01
Elogio	Agente Público	01
	Atendimento	01
Denúncia	Tributos	01
	Denúncia Crime	01
	Petróleo, Gás e Biocombustíveis (Combustíveis)	01
Solicitação	Normas e Fiscalização	01
	Transparência	01
	Cadastro	01
	Concurso	01
	Acesso à informação	01
	Certidões e Declarações	02
	Tributos	01

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 2021, 95% das manifestações encaminhadas à SET observaram o prazo da legislação. Em 2022, **das 24 manifestações recebidas pela SET RN, 100% foram respondidas dentro do prazo legal**, sendo 50% dentro do prazo inicial de 30 dias e 50% dentro do prazo de prorrogação tendo como o atraso máximo 34 dias, que 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 em 2022 se manteve no patamar de 31,25 dias, apenas 1,25 dia acima do 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 2022, dos 24 usuários que registraram manifestações e obtiveram retorno, nenhum respondeu à Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento.

4.6 – Perspectivas para 2023:

As ações a seguir, embora algumas já tenham sido apontadas no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2021, 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 2022, conforme o Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2022 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 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- 2021, 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 31/12/2022, apresentados nesse relatório, em consonância e continuidade às informações e análises demonstradas no Relatório de Desempenho de Ouvidoria SET RN- 2021, que a Ouvidoria da SET 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 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 outubro de 2023.

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- 2021, disponível no link: https://www.set.rn.gov.br/contentProducao/aplicacao/set_v2/principal/arquivos/relatorios/relatorio-desempenho-ouvidoria-SET-2021.pdf
- Relatório Anual de Gestão 2020 Ouvidoria Geral do RN (CONTROL), disponível no link: <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC00000000252949.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/>