



OUVIDORIA



## Relatório de Desempenho Ouvidoria SET RN – 2020

### Equipe Técnica:

Coordenadoria de Integração Fisco-Contribuinte – COFIC

Mara Lúcia da Silva Bezerra  
Daliane Santos da Silva Cardoso  
Maria Helena da Silva Lima

*Março de 2021*

## Sumário

<b>1. Introdução.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tipos de Manifestação.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Canais de Atendimento da Ouvidoria SET RN.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Desempenho da Ouvidoria SET RN – 2020 .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1- Quantidade de Manifestações.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2- Tipologia das Manifestações .....</b>	<b>6</b>
<b>4.3- Concentração de Manifestações por Assunto .....</b>	<b>7</b>
<b>4.4- Cumprimento de Prazos e Tempo Médio de Resposta .....</b>	<b>9</b>
<b>4.5 – Resolutividade e Satisfação do Usuário .....</b>	<b>9</b>
<b>4.6 – Participação em Ações da Ouvidoria Geral do RN .....</b>	<b>10</b>
<b>4.7 – Perspectivas para 2021 .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Percepções da Gestão da Ouvidoria na SET RN .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1 - Dificuldades Encontradas .....</b>	<b>11</b>
<b>5.2- Facilidades Apresentadas.....</b>	<b>11</b>
<b>5.3 – Sugestões para Melhorias.....</b>	<b>11</b>
<b>6. Conclusão.....</b>	<b>12</b>

## 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.

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 Anual de Desempenho da Ouvidoria SET RN tem por objetivo apresentar os dados referentes aos registros de manifestações de Ouvidoria endereçados à SET RN 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 – 2020**

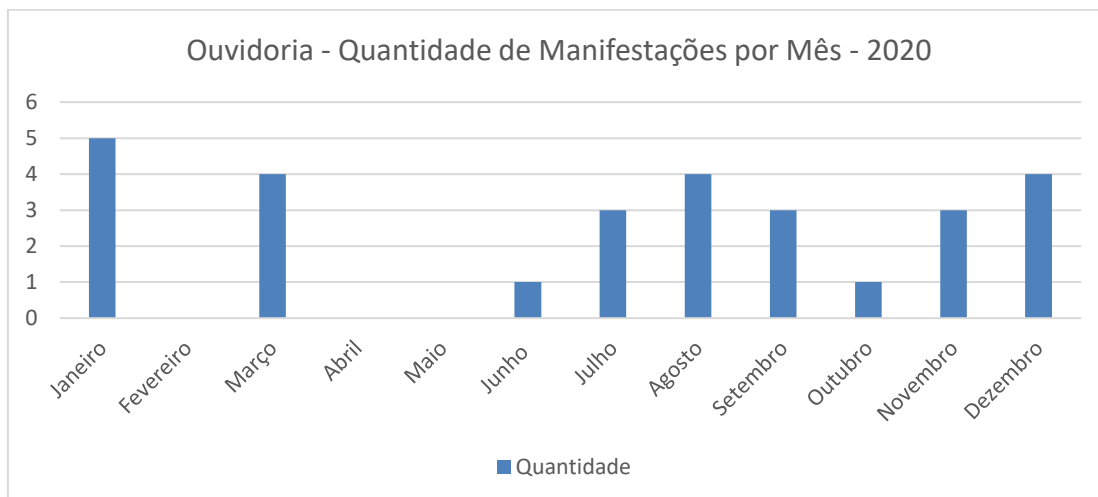
#### **4.1 – Quantidade de Manifestações:**

De janeiro a abril de 2020, ainda no sistema anterior, onde a CONTROL, através da Ouvidoria Geral do RN, administrava as manifestações recebidas para todos

os órgãos do Estado e as encaminhava por e-mail, a Secretaria de Estado da Tributação recebeu 9 demandas.

A partir de maio de 2020, com a adesão ao FalaBR pelos órgão do Executivo estadual, a SET RN passou a gerir diretamente as demandas direcionadas à pasta, e recebeu 19 manifestações até dezembro/2020, totalizando 28 registros durante o ano.

Mês	Quantidade de Demandas
Janeiro	05
Fevereiro	00
Março	04
Abril	00
Maio	00
Junho	01
Julho	03
Agosto	04
Setembro	03
Outubro	01
Novembro	03
Dezembro	04
<b>Total</b>	<b>28</b>



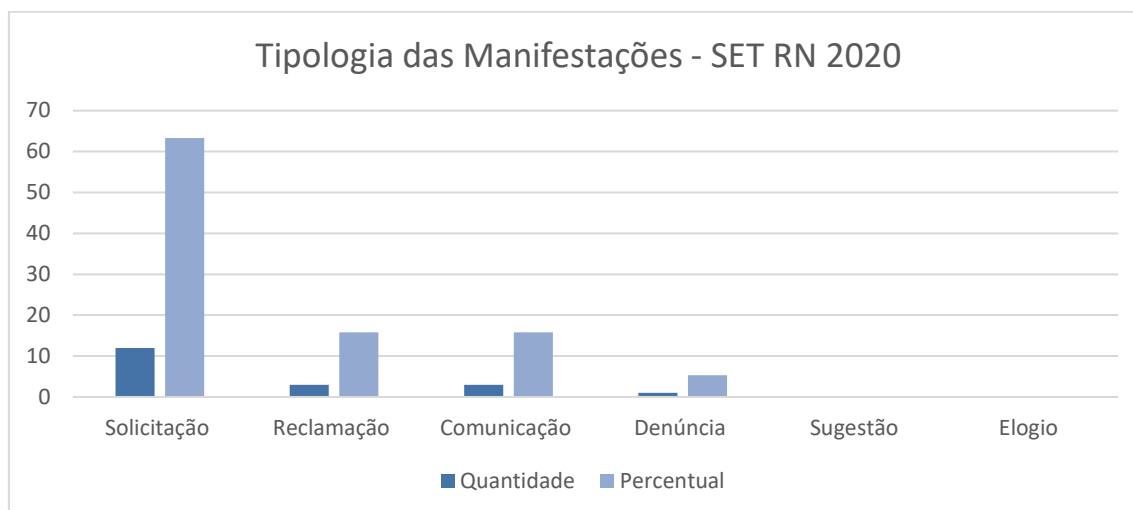
#### 4.2 – Tipologia das Manifestações:

Observando-se as demandas encaminhadas à SET de maio a dezembro de 2020, através do Fala.BR, tem-se 19 manifestações, que serão detalhadas neste relatório.

Como dito no item 2, que trata dos Tipos de Manifestação permitidas no FalaBR, estas podem ser classificadas em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio ou Comunicação.

Em relação às demandas direcionadas à SET no período em análise, observa-se a distribuição apresentada na tabela e no gráfico abaixo.

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Solicitação	12	63,2%
Reclamação	03	15,8%
Comunicação	03	15,8%
Denúncia	01	5,3%
Sugestão	00	0,0%
Elogio	00	0,0%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



### 4.3 – Concentração de Manifestações por Assunto:

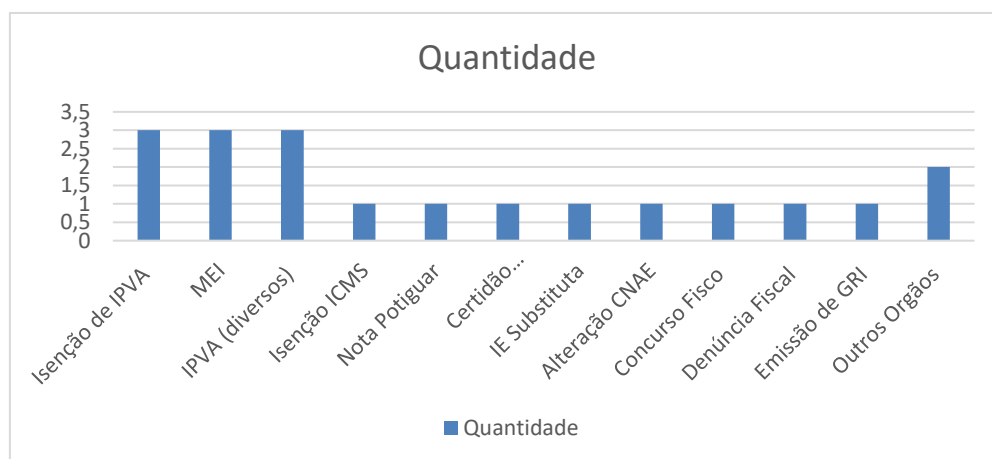
O maior número de manifestações registradas no FalaBR, nos meses analisados, da mesma maneira que os pedidos de informação realizados através do e-SIC, teve como motivo a **isenção do IPVA**, com 03 demandas, uma do tipo solicitação, uma comunicação e ainda uma do tipo denúncia. Pode-se observar uma grande irrisignação por parte dos requerentes a respeito do indeferimento do pedido de isenção do IPVA para PCDs, uma vez que os critérios para concessão do benefício sofreram modificações no fim de 2019, em virtude de alterações na legislação pertinente.

Para minimizar o problema, a COFIC e a SUCIVA emprenderam esforços para disponibilizar informações mais precisas e atualizadas no Portal do IPVA no site da SET, através do arquivo Orientações para Solicitação de Isenção do IPVA-RN, além da publicação e atualizações frequentes da FAQ (Perguntas Frequentes) da Isenção do IPVA.

Outro assunto bastante demandado no período em tela foi o que se refere ao **MEI, Microempendedor Individual**, com 03 registros. 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.

Nesse sentido, a COFIC e a SUCADI sistematizaram todas as informações pertinentes e disponibilizaram no Portal MEI no site da SET, no ar a partir de julho de 2020, como produto da Comissão de Reestruturação do Atendimento da SET RN.

Assunto	Quantidade
Isenção de IPVA	03
MEI	03
Multa Pagto IPVA	01
Pagamento IPVA	01
Restituição IPVA	01
Isenção ICMS	01
Nota Potiguar	01
Certidão Negativa	01
IE Substituta	01
Alteração de CNAE	01
Concurso Fisco	01
Denúncia Fiscal	01
Emissão de GRI	01
Outros Órgãos	02



Tipo Manifestação	Assunto	Quantidade
Solicitação	Isenção de IPVA	01
	Multa Pagto IPVA	01
	Certidão Negativa	01
	MEI	03
	Restituição IPVA	01
	IE Substituta	01
	Emissão GRI	01
	Concurso Fisco	01
	Alteração CNAE	01
	Pagamento IPVA	01
Reclamação	Nota Potiguar	01
	Receita Federal	01
	Caixa Econômica	01
Comunicação	Isenção de IPVA	01
	Isenção de ICMS	01
	Denúncia Fiscal	01
Denúncia	Isenção de IPVA	01
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>



#### 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. **Das 19 manifestações recebidas pela SET RN em 2020, após à adesão ao Fala.BR, a sua totalidade, 100%, foi respondida dentro do prazo legal, com necessidade de solicitação de prorrogação em apenas dois casos, em virtude da complexidade da demanda.**

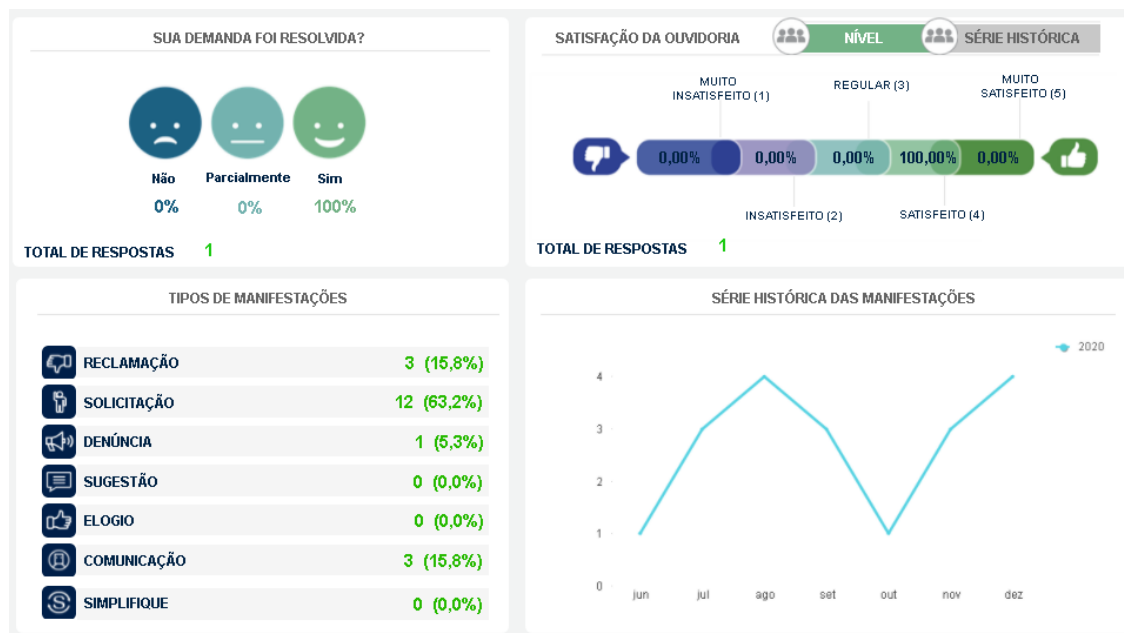
Quanto ao tempo médio de resposta (TMR, em dias) às manifestações de Ouvidoria direcionadas pelo usuário/cidadão à SET RN, em 2020, observa-se que alcançou o patamar de 11,49 dias, o que demonstra um resultado excelente, com indicador bem menor do que o tempo máximo determinado pela legislação, de 30 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, dos 19 usuários que registraram manifestações e obtiveram retorno, apenas 1 (um) respondeu à Pesquisa de Satisfação sobre o Atendimento, informando que obteve, sim, a resolução da sua demanda, e se dizendo satisfeito com a resposta ( de 1 a 5, atribuiu nota 4).



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

- Presença da SET, através da COFIC, na Reunião Anual da Rede de Ouvidorias em 17.02.2020, realizada de forma presencial;
- Participação no IV Encontro de Ouvidorias (webinário) em 16.09.2020, com palestra sobre “Mediação no Contexto das Ouvidorias”, no formato virtual;
- Participação no webinário da Educação Fiscal, com a apresentação: “Controle e o Exercício da Cidadania”, promovido pelo Programa de Educação Fiscal da Secretaria de Tributação – SET, em 26.11.2020;

#### 4.7 – Perspectivas para 2021:

- 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 da cidadania;
- 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:**

Na Secretaria de Estado da Tributação, como principais dificuldades encontradas na operacionalização do sistema de Ouvidoria pode-se apontar a sobrecarga de alguns dos setores demandados, notadamente os setores com o maior número de manifestações registradas, como a SUCIVA (isenção de IPVA), e a SUCADI (MEI).

### **5.2– Facilidades Apresentadas:**

Em relação às facilidades na operacionalização da Ouvidoria na SET em 2020 pode-se ressaltar: informações organizadas e de fácil acesso na instituição/nos setores; facilidade de comunicação entre os setores do órgão (intra-órgão); boa sensibilização dos gestores e servidores a respeito da Lei 13.460/2017, o Código do Usuário do Serviço Público; e alto compromisso/empenho dos gestores na resolutividade das demandas; entre outras.

### **5.3 – Sugestões para Melhorias:**

Observa-se que grande parte das manifestações de Ouvidoria encaminhadas à SET dizem respeito simplesmente à obtenção de um serviço pelo usuário, seja emissão de guias para recolhimento de impostos, de certidão negativa, ou realização de alteração cadastral, entre outros. Assim, a intensificação da divulgação nas redes sociais da secretaria e no Portal da SET das formas e canais disponíveis para o acesso a tais prestações pode minimizar esse tipo de registro, que foge ao fim precípua da Ouvidoria.

Verifica-se também que o usuário confunde muito os papéis da Ouvidoria e do e-Sic (Sistema de Informações ao Cidadão), e uma campanha de divulgação que enfoque os principais objetivos e as características de cada canal se mostra salutar.

## 6. Conclusão:

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 o objetivo de buscar respostas para as demandas que lhe são formuladas, colabora significativamente para o aprimoramento da prestação do serviço e do relacionamento com o usuário/cidadão, legitimando-se como importante instrumento de gestão para a Administração Pública.

Nesse contexto, verifica-se através dos dados estatísticos do período de 01/01 a 31/12/2020, apresentados nesse relatório, que a Ouvidoria da SET RN mostrou resultados bastante satisfatórios, com um número significativo de manifestações registradas no Fala.BR e bons indicadores, e que conseguiu avançar mesmo em um ano atípico como o ora em análise.

Assim, contribui substancialmente 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 2021.

**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 Anual de Gestão 2020 – Ouvidoria Geral do RN (CONTROL)  
endereço: <http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/control/DOC/DOC00000000252949.PDF>.