



ESTADO DO ACRE

PORTARIA SEFAZ Nº 12, DE 13 DE JANEIRO DE 2025

- . Publicada no DOE nº 13.943, de 14 de janeiro de 2025
- . Republicada por incorreção no DOE nº 13.944, de 15 de janeiro de 2025

Dispõe sobre as atribuições da Ouvidoria no âmbito da Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Acre - SEFAZ, conforme competências instituídas por meio do Regimento Interno da SEFAZ, Portaria nº 513, de 20 de junho de 2023.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA FAZENDA, em exercício, no uso de suas atribuições constitucionais e legais que lhe confere o Decreto nº 6.816, de 16 de setembro de 2020, publicado no Diário Oficial nº 12.882, de 17 de setembro de 2020;

Considerando o artigo 128 da Portaria nº 513, de 20 de junho de 2023, que estabelece a Estrutura Organizacional e aprova o Regimento Interno da Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ;

Considerando a necessidade de regulamentar o funcionamento da Ouvidoria, notadamente para garantir transparência e participação ativa dos cidadãos na Administração Pública;

Considerando a necessidade de estabelecer regras claras e procedimentos bem definidos na Ouvidoria da SEFAZ para fomentar a gestão eficiente, melhoria dos serviços públicos e o fortalecimento da democracia;

Considerando a Comunicação Interna nº 126/2024/SEFAZ – OUVID (SEI 0013746452) exarado pela Ouvidoria; e

Considerando o constante dos autos do processo nº 0715.012456.00124/2024-18;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria – OUVID, é a unidade responsável pela comunicação direta entre a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Acre – SEFAZ – e a sociedade, e tem por objetivo fundamental o fortalecimento da cidadania e a elevação contínua dos padrões de eficiência, transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas, no âmbito da SEFAZ.



ESTADO DO ACRE

Art. 2º A OUVID será responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, para os efeitos do art. 9º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º A OUVID observará, na sua atuação, as seguintes diretrizes:

I – informar aos cidadãos sobre os serviços oferecidos pela OUVID, seus princípios e formas de funcionamento, de modo claro e acessível;

II – informar os direitos e deveres dos cidadãos ao utilizar os serviços da OUVID, para que possam ter uma experiência satisfatória e compreender a importância de sua participação;

III – estabelecer um canal de comunicação claro e direto entre a OUVID e os cidadãos, proporcionando meios eficientes para o registro de manifestações, como reclamações, denúncias, elogios e sugestões;

IV – estabelecer prazos para o atendimento e resposta das manifestações, garantindo uma prestação de serviço eficiente, ágil e transparente;

V – incentivar o aprimoramento constante dos serviços oferecidos pela OUVID, por meio do registro das manifestações dos cidadãos, permitindo uma avaliação e análise das demandas recebidas;

VI – assegurar a privacidade dos cidadãos e a confidencialidade das informações fornecidas nas manifestações, respeitando as normativas vigentes de proteção de dados e sigilo;

VII – garantir aos cidadãos o acesso a informações atualizadas sobre o andamento das manifestações, transparência nos processos e fornecimento de “feedback” sobre a resolução ou encaminhamento das demandas.

Art. 4º A OUVID funcionará, para atendimento ao público externo e interno, de segunda a sexta-feira úteis, das 7h às 14h, no edifício-sede da SEFAZ.

Parágrafo único. Em situações excepcionais, o horário de funcionamento da OUVID poderá ser alterado por decisão do Secretário (a) de Estado da Fazenda.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 5º O Ouvidor escolhido pelo Secretário (a) de Estado da Fazenda, terá independência funcional para realização das atividades inerentes às suas atribuições e atuará em regime de cooperação com outras instâncias e unidades da SEFAZ, buscando soluções conjuntas para os problemas identificados.

Art. 6º Os servidores/colaboradores/estagiários, lotados na OUVID, terão o prazo de 120 (cento e vinte dias) para concluir a Certificação em Ouvidoria indicada pelo Ouvidor, sendo que o certificado deve ser encaminhado à Diretoria de Administração e Finanças – DIAF para lançamento e arquivamento na pasta funcional.



ESTADO DO ACRE

Parágrafo único. O certificado mencionado no “caput”, deve ser exigido de servidores efetivos/comissionados que desempenham suas funções na OUVID na Atualização Cadastral Anual e colaboradores/estagiários na avaliação anual emitida pelo Ouvidor.

Art. 7º Compete à OUVID:

I – contribuir para elevar continuamente os padrões de eficiência, transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas pela SEFAZ, propiciando o fortalecimento da cidadania;

II – receber, examinar, encaminhar, responder e arquivar denúncias, elogios, pedidos de informações, reclamações, solicitações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela SEFAZ;

III – representar, à vista de graves indícios de ocorrência dos fatos noticiados, diretamente à Corregedoria Fazendária – CORFAZ – e aos órgãos conveniados, para adoção das providências cabíveis;

IV – solicitar às diretorias e às demais unidades organizacionais da SEFAZ as informações necessárias ao atendimento de postulação legítima dirigida à OUVID, podendo, em caso de omissão ou recusa injustificada, requisitá-las;

V – determinar, em despacho fundamentado, o arquivamento das manifestações;

VI – elaborar e encaminhar ao Secretário (a) de Estado da Fazenda e ao Corregedor (a), relatório semestral consolidado das denúncias, representações, reclamações críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como os encaminhamentos e resultados;

VII – dar conhecimento ao Secretário (a) de Estado da Fazenda e ao Corregedor (a), sempre que solicitado, das denúncias, reclamações e denúncias recebidas;

VIII – comunicar imediatamente ao Secretário (a) de Estado da Fazenda e ao Corregedor (a), fato funcional ou institucionalmente relevante de que venha a tomar conhecimento;

IX – manter intercâmbio e celebrar convênios com entidade pública ou privada que exerça atividades similares, com vistas à consecução de seus objetivos;

X – divulgar permanentemente o seu papel institucional à sociedade; e

XI – provocar, quando julgar necessário, o aperfeiçoamento ou a atualização desta Portaria.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 8º As manifestações de usuários dirigidas à OUVID poderão ser apresentadas por meio eletrônico, telefônico, postal e presencial.



ESTADO DO ACRE

§ 1º A OUVID manterá canais permanentes de interlocução entre os cidadãos e a SEFAZ, adotando, preferencialmente, a comunicação em meio eletrônico.

§ 2º As manifestações serão processadas pela OUVID de acordo com a classificação prevista:

- I – denúncia: ato ilícito praticado contra a Administração Pública;
- II – elogios: satisfação com atendimento público;
- III – pedidos de informação: solicitação de dados públicos;
- IV – reclamações: insatisfação com um serviço público;
- V – solicitações: adoção de providências por parte de uma Ouvidoria; e
- VII – sugestões: ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

§ 3º As demandas relacionadas a instituições alheias à SEFAZ não serão processadas pela OUVID, caso em que poderão ser fornecidos os meios de contato daquelas.

§ 4º Os pedidos de informações obedecerão aos ditames da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto nº 7.977, de 10 de julho de 2014, e dos demais atos internos de regulamentação específica no âmbito da SEFAZ.

Art. 9º As manifestações serão arquivadas de plano se os dados informados na manifestação não atenderem aos requisitos mínimos necessários para uma análise prévia da demanda formulada.

Art. 10. O usuário poderá solicitar sigilo dos seus dados de identificação, a ser deferido pela OUVID, desde que apresentada fundada justificativa.

Art. 11. A OUVID terá o prazo de até 2 (dois) dias para dar início ao processamento das demandas, a contar da abertura da manifestação, salvo motivo justificado, apresentado ao manifestante.

Art. 12. A OUVID é a unidade responsável pela recepção inicial e primária dos pedidos de informação encaminhados à SEFAZ pela sociedade.

§ 1º Nos casos em que os usuários remeterem, equivocadamente, suas manifestações às demais unidades da SEFAZ, as unidades deverão encaminhá-las, de imediato, à OUVID, informando ao usuário que seu atendimento terá prosseguimento na OUVID e fornecendo-lhe os meios para contato.

§ 2º A OUVID centralizará o recebimento, o tratamento e o encaminhamento inicial às demais unidades das manifestações recebidas pela SEFAZ, unificando o seu canal de atendimento à sociedade.

§ 3º Em se tratando de demandas recorrentes, iniciadas regularmente pelo mesmo cidadão com a mesma temática e pedido, a OUVID poderá:

- I – realizar a conexão das manifestações;
- II – realizar a continência das manifestações.



ESTADO DO ACRE

Art. 13. O correio eletrônico da OUVID será utilizado, exclusivamente, para fins institucionais de relacionamento com os setores da SEFAZ, com as Ouvidorias e com as demais entidades da Administração Pública.

Seção I

Do Atendimento das Manifestações

Art. 14. O cidadão deverá classificar sua manifestação entre as categorias previstas no art. 8º, § 2º, desta Portaria.

Parágrafo único. A OUVID não poderá modificar a classificação dada pelo cidadão, salvo nos casos de classificação errônea.

Art. 15. As manifestações devem ser escritas de forma clara e objetiva, com o máximo de informações que o cidadão detenha e, se for possível, com apresentação de documentos comprobatórios.

§ 1º Havendo necessidade de complementação da manifestação, com novas informações, o cidadão será notificado, sendo facultado o prazo de até 30 (trinta) dias para encaminhá-las, e, caso não se pronuncie, a manifestação será arquivada.

§ 2º Nos casos previstos no § 1º, nova manifestação poderá ser formalizada, a qualquer tempo, com a apresentação da integralidade das informações.

Art. 16. As manifestações que envolvam as atividades de competência da SEFAZ serão encaminhadas à respectiva unidade, para esclarecimento dos fatos trazidos ao conhecimento da OUVID.

§ 1º No caso previsto no art. 8º, § 2º, V, desta Portaria, a OUVID poderá questionar o cidadão sobre a existência de contato prévio com a SEFAZ e adotará as seguintes providências:

I – caso a resposta seja negativa, serão fornecidos os meios de contato para que o cidadão, primeiramente, encaminhe sua manifestação para a unidade responsável em processar a demanda;

II – caso a resposta seja positiva, a unidade administrativa será oficiada com o inteiro teor da manifestação, por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, para que, se desejar, apresente os esclarecimentos necessários.

§ 2º O prazo de resposta facultado a unidade administrativa será de até 18 (dezoito) dias para pedido de informações e 28 (vinte e oito) dias para os demais casos, a contar do envio do SEI.

§ 3º Se o término do prazo coincidir com dias não úteis, o vencimento será transferido para o dia útil subsequente.



ESTADO DO ACRE

§ 4º Mediante apresentação de justificativa, o prazo poderá ser prorrogado pela OUVID por 8 (oito) dias para pedido de informações e 28 (vinte e oito) dias para os demais casos, cientificando-se o manifestante sobre tal dilatação.

§ 5º Na hipótese de inconformismo acerca da resposta apresentada, ao interessado será informado acerca das eventuais medidas cabíveis.

Art. 17. A não observância ao prazo previsto no art. 16, §§ 2º e 3º, desta Portaria, sem justificativa, ou a recusa imotivada das unidades administrativas da SEFAZ serão levadas ao conhecimento do Secretário (a) de Estado da Fazenda e ao Corregedor (a), para adoção das providências cabíveis.

Seção II

Das Vedações e do Arquivamento da Manifestação

Art. 18. Não caberá à OUVID, no âmbito de suas atribuições administrativas e visando a preservação de sua autonomia:

I – apurar a veracidade das informações antes de solicitar esclarecimentos às unidades administrativas da SEFAZ;

II – atuar como instância recursal frente a matérias já apreciadas pela SEFAZ;

III – responder dúvidas ou consultas jurídicas;

IV – responder dúvidas sobre a interpretação ou a aplicação de atos normativos emitidos pela SEFAZ;

V – atuar como instância correccional.

Parágrafo único. No caso previsto no inciso II do “caput”, o manifestante será orientado a seguir os trâmites processuais previstos no Regimento Interno da SEFAZ.

Art. 19. As manifestações serão arquivadas de plano:

I – se forem genéricas, infundadas ou incompreensíveis;

II – se forem recorrentes, dotadas de inconformismo, mesmo após o manifestante ter recebido orientações prévias de como proceder para o tratamento adequado de sua demanda;

III – se reclamar providências incompatíveis com as atribuições legais da OUVID.

CAPÍTULO IV

DOS RELATÓRIOS

Art. 20. A OUVID publicará relatório semestral de suas atividades na página oficial da OUVID, preferencialmente, nos meses de fevereiro e de julho de cada ano.



ESTADO DO ACRE

Art. 21. Serão encaminhados semestralmente, ao Secretário (a) de Estado da Fazenda e ao Corregedor (a), relatórios estatísticos das manifestações.

Art. 22. A Ouvidoria apresentará relatório analítico anual das atividades desenvolvidas no ano anterior ao Secretário (a) de Estado da Fazenda.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. As dúvidas e os casos omissos pertinentes a esta Portaria serão decididos pelo Ouvidor, ou, caso seja inviável tal alternativa, pelo Secretário (a) de Estado da Fazenda.

Art. 24. Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Rio Branco – Acre, 13 de janeiro de 2025.

Elson Afonso Chaves D'ávila
Secretário de Estado da Fazenda, em exercício
Decreto Nº 6.816/2020

Este texto não substitui o publicado no DOE