



MINISTÉRIO DA ECONOMIA  
Secretaria Executiva  
Ouvidoria do Ministério da Economia  
Gabinete de Ouvidoria  
Coordenação de Ouvidoria  
Divisão de Ouvidoria

Nota Técnica SEI nº 61380/2021/ME

**Assunto: Resultado da Análise de Qualidade das Respostas de Ouvidoria do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais.**

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pela ouvidoria do Ministério da Economia.

**Fundamentação legal:**

Artigos 13 e 23 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017:

*“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:*

*I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;*

*III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:*

*I - satisfação do usuário com o serviço prestado;*

*II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;*

*III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;*

*IV - quantidade de manifestações de usuários; e*

*V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”*

**Objetivo:**

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais nas competências setembro /outubro de 2021.

**Dos critérios:**

Os critérios de análises se baseiam em dois pilares: “Tempo de resposta” e “Qualidade de resposta”.

**I- O critério “Tempo de resposta” equivale a 02 pontos, 20% da avaliação total:**

- a) 02 pontos para respostas com prazo de até 30 dias.
- b) 01 ponto para respostas com prazo prorrogado de 30 a 60 dias.
- c) 0 pontos para respostas com mais de 60 dias.

**II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 8 pontos, 80% da avaliação total:**

- a) 2,5 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu de maneira lógica o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 2,5 pontos para atendimento da demanda: se a área respondeu todos os pontos questionados pelo cidadão.
- c) 1 ponto para objetividade: se o texto da resposta é objetivo e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 0,5 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.
- e) 0,5 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,5 ponto quando não há o uso de caixa alta, siglas e termos técnicos.
- g) 0,5 pontos para manifestação classificada corretamente.

**Dessa forma, com base no resultado da avaliação, a manifestação receberá a seguinte classificação:**

- a) Excelente - Acima de 9,00
- b) Bom - Entre 8,00 e 9,00
- c) Regular - Entre 7,00 e 8,00
- d) Ruim - Abaixo de 7,00

**Da análise:**

Das 26 manifestações analisadas, verificou-se que:

- Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- Todas as manifestações continham a informação solicitada pelo requerente.
- Todas responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.

- Todas tiveram objetividade na resposta
- Todas foram respondidas em linguagem cidadã.
- 3 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 1 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 3 não classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 25 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 1 manifestação foi classificada como boa.

Com isso, o Conselho alcançou a nota de qualidade **9,9** pontos. (SEI 21235627)

### **Das observações:**

Entre os pontos identificados na análise, destacamos as seguintes observações:

- a) classificação incorreta.

### **Recomendação:**

Considerando a necessidade de aprimorar a gestão da informação e manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos:

- a) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto).

### **Conclusão:**

Infere-se que a unidade observou os ditames da Lei 13.460/17. De toda forma, deve-se atenta para a recomendação apontada.

**LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA**  
*Coordenador de Ouvidoria*

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica ao Conselho Administrativo de Recursos Fiscais para conhecimento e adequação de procedimento.

**LUCIANA SILVA ALVES**  
*Coordenadora Geral de Ouvidoria*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 22/12/2021, às 13:46, conforme horário oficial de



Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Silva Alves, Coordenador(a)-Geral**, em 22/12/2021, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.economia.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **21235626** e o código CRC **CF629A22**.

---