



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

Nota Técnica SEI nº 29188/2022/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 março/abril de 2022.

**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) 0,5 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 pontos para coerência na resposta: se a resposta apresenta coerência e objetividade ao que foi solicitado/questionado/relatado ou 1 ponto quando atendeu parcialmente ao critério.

b) 4 pontos para atendimento da demanda: se a resposta esclarece todos os pontos que foram solicitados/abordados pelo cidadão ou 2 pontos quando atendeu parcialmente ao critério.

c) 1 ponto para uso adequado da língua portuguesa: se a resposta aplica corretamente a norma culta da língua portuguesa (Linguagem Cidadã, evitou o uso de siglas e caixa alta).

d) 1 ponto para a seleção correta do tipo de manifestação (reclamação elogio / solicitação / sugestão / denúncia) e assunto, conforme tema abordado pelo cidadão.

**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:**

Foram avaliadas 20 manifestações (100%), do total de 20 recepcionadas nas competências março/abril.

Das 20 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 apresentaram coerência na resposta;
- 1 não respondeu a todos os questionamentos do cidadão;
- 1 não fez uso adequado da língua portuguesa;
- 1 não foi classificada corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 17 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 2 manifestação foi classificada como boas;
- 1 manifestação foi classificada como regular.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,82** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 26031491, 26041745 e 26069250.

### **Das observações:**

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

- a) classificação incorreta;
- b) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadão;
- c) emprego inadequado da língua portuguesa.

### **Recomendações:**

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

- a) aplicar a classificação adequada conforme o tipo de manifestação (Reclamação, Elogio, Solicitação, Denúncia) e assunto abordado pelo cidadão;
- b) analisar e responder todas os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparência;
- c) atentar para o emprego correto da língua portuguesa, assim como o uso da linguagem cidadã, conforme prevê o Decreto 9.492/18.

### **Conclusão:**

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

**HÉLITON JOSÉ RIBEIRO**  
*Coordenador de Ouvidoria Substituto*

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

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**

*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a)**, em 01/07/2022, às 16:02, 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 **25956869** e o código CRC **A6A83196**.

Referência: Processo nº 13035.100413/2022-51.

SEI nº 25956869