



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

Nota Técnica SEI nº 11083/2021/ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das respostas da Ouvidoria da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.

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

Da 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.”

Do Objetivo

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais na competência janeiro 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 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu de maneira lógica o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 2 pontos para atendimento da demanda: se a área respondeu todos os pontos questionados pelo cidadão.
- c) 0,25 ponto para objetividade: se o texto da resposta é objetivo e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 0,25 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.
- e) 1 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,25 ponto quando não há o uso de caixa alta, siglas e termos técnicos.
- g) 2 pontos para manifestação classificada corretamente.
- j) 0,25 ponto para texto formatado 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 95 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 as manifestações responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 4 não tiveram objetividade na resposta
- 1 não foi respondida em linguagem cidadã.
- 76 não fizeram uso adequado da língua portuguesa
- 82 utilizaram siglas e termos técnicos.
- Todas foram classificadas corretamente.
- 7 não apresentaram formatação adequada.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 19 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 76 manifestações foram classificadas como boas.

Com isso, a Procuradoria Geral alcançou a nota de qualidade **9,01** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 14237516.

Das observações:

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

- a) uso do vocativo "Vossa Senhoria" nas respostas publicadas. O referido termo encontra-se em desuso desde a publicação do Decreto de nº 9.758/19.
- b) uso frequente de siglas e termos técnicos, o que contraria o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17.
- c) necessidade de adequação na formatação do texto das manifestações.

Recomendação:

Considerando a necessidade de manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos:

- a) substituir o termo "Vossa Senhoria" por "Senhor", utilizado no corpo da resposta, se de fato houver necessidade da citação do pronome de tratamento.
- b) utilizar o bloco de notas para limpar os caracteres especiais, antes de inserir as respostas no sistema;
- c) manter espaçamento e tamanho de fonte padronizados.
- b) evitar o uso de siglas e termos que dificultem o entendimento por parte do cidadão.

Conclusão:

Infere-se que as unidades analisaram e concluíram as manifestações observando os dispostos contidos na Lei 13.460/17.

LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Procuradoria Geral da Fazenda Nacional para conhecimento e adequações.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 15/03/2021, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 16/03/2021, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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, informando o código verificador **14235362** e o código CRC **0366470C**.