



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

Nota Técnica SEI nº 31654/2021/ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria da Secretaria Especial da Receita Federal.

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pelo 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 precípua, 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 maio 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 31 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 2.543 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 2.402 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.□
- 133 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 8 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 66 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 115 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 75 não tiveram objetividade na resposta.
- 19 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 146 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 30 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 21 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 2215 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 181 manifestações foram classificadas como boas.
- 64 manifestações foram classificadas como regulares.
- 83 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,60** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 17072923.

Das observações:

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

- a) conclusão da manifestação sem analisar todos os pontos levantados pelo cidadão;
- b) uso de termos em desuso "Prezado" e "Vossa Senhoria";
- c) emprego inadequado da língua portuguesa (erros ortográficos);
- d) uso recorrente de texto padrão, por algumas unidades, para concluir as manifestações.

Recomendação:

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

- a) concluir a manifestação levando em consideração todos os pontos levantados pelo cidadão;
- b) observar a norma padrão da língua portuguesa;
- c) substituir o pronome de tratamento "Vossa Senhoria" por "Senhor", nos termos do Decreto de nº 9.758/19;
- d) deixar de incluir o vocativo "Prezado", já que sistema faz a inclusão automática do pronome "Senhor" ao publicar a resposta.
- e) avaliar/revisar se o uso de resposta padrão atende a necessidade do cidadão.

Da conclusão:

Infere-se que as unidades precisam atentar-se para:

- a) os dispositivos contidos na Lei 13.460/17 e no Decreto 9.492/18;
- b) as recomendações apontadas, em especial aquelas que ficaram abaixo de 8 pontos, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

HELITON JOSÉ RIBEIRO
Coordenador de Ouvidoria Substituto

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial da Receita Federal para conhecimento e adequações.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Chefe de Divisão**, em 13/07/2021, às 10:46, 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 **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 13/07/2021, às 14:04, 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, informando o código verificador **17040086** e o código CRC **91EF5EDF**.