



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

OFÍCIO SEI Nº 91760/2022/ME

Brasília, 30 de março de 2022.

À Senhora
Sílvia Mikiko Tanji
Ouvidora da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas de Ouvidoria.

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 13035.100213/2022-07.

Senhor Ouvidor,

1. Em atenção ao inciso II do art. 7 da Portaria CGU 581/21, encaminho o resultado da análise de qualidade das manifestações concluídas pelas unidades de Ouvidoria da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil nas competências janeiro/fevereiro de 2022.

Anexos:

- I - Nota Técnica nº 12739/2022/ME (SEI nº 23619792);
- II - Planilha (SEI nº 23657543);
- III - Resumo da avaliações - PDF (SEI nº 23684310);
- IV - Relação de manifestações tratadas com erro ou concluídas fora do prazo - PDF (SEI nº 23718363).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente
CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 05/04/2022, às 16:08, 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 **23619791** e o código CRC **0C794097**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo
CEP 70059-900 - Brasília/DF
(61) 2021-5562 - e-mail ouvidoria@economia.gov.br

Processo nº 13035.100213/2022-07.

SEI nº 23619791



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

Nota Técnica SEI nº 12739/2022/ME

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

A presente Nota Informativa visa demonstrar o resultado da avaliação das respostas publicadas no âmbito da Ouvidoria.

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 nas competências janeiro/fevereiro 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 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 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 4.714 manifestações (47,95%), do total de 9.831 recepcionadas nas competências janeiro e fevereiro.

Das 4714 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 4346 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 323 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 45 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 46 não apresentaram coerência na resposta e 115 apresentaram de maneira parcial;

- 50 não responderam a todos os questionamentos do cidadão e 121 responderam parcialmente;
- 223 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 65 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 3813 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 631 manifestações foram classificadas como boas;
- 205 manifestações foram classificadas como regulares;
- 65 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,61** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 23657543, 23684310 e 23718363.

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) emprego inadequado da língua portuguesa (erros ortográficos);
- c) uso frequente de siglas e termos técnicos;
- d) classificação incorreta do tipo de manifestação.

Recomendação:

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

- a) analisar e responder com clareza e objetividade todos os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparência;
- b) observar a norma padrão da língua portuguesa;
- c) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- d) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto);
- e) esclarecer nas respostas, quando for direcionar para o chat, quais serviços estão disponíveis, assim como indicar o caminho para acessá-lo.

Da conclusão:

Infer-se que a unidade observou parcialmente os ditames da Lei 13.460/17, razão pela qual orientamos atentar para as recomendações apontadas.

LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA

Coordenador de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil para conhecimento e adequação de procedimentos.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 05/04/2022, às 14:57, 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 05/04/2022, às 16:09, 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 **23619792** e o código CRC **7DBB5F12**.