



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

Nota Técnica SEI nº 43962/2022/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 julho/agosto 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 ponto para respostas com mais de 60 dias.

II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 08 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 8.174 manifestações (65,28%), do total de 12.522 recebidas nas competências julho/agosto.

Das 8.174 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 7897 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 256 manifestações foram concluídas com prazo prorrogado de 31 a 60 dias;
- 21 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 208 não apresentaram coerência na resposta;
- 125 não responderam a todos os questionamentos do cidadão;
- 292 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 23 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 7420 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 566 manifestações foram classificadas como boas;
- 109 manifestações foram classificadas como regulares;
- 79 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,75** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 29125062, 29125201 e 29125396.

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) substituir o pronome de tratamento “Vossa Senhoria” por "Senhor", nos termos do Decreto de nº 9.758/19;
- d) uso frequente de siglas e termos técnicos;
- d) classificação incorreta do tipo de manifestação;
- e) identificamos algumas manifestações com pedido de complementação que foram concluídas poucos dias após a solicitação, porém, conforme prevê o Decreto 9.492/18, o cidadão dispõe de vinte dias para realizar a complementação e, caso a mesma não ocorra, o próprio sistema procede o arquivamento da manifestação.

Recomendações:

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, evitando a inclusão de informações desnecessárias no texto, 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;
- f) respeitar o prazo de vinte dias para a complementação de informações por parte do cidadão e aguardar que o próprio sistema arquive a manifestação;
- g) quando houver a necessidade de contato com algum setor específico para obtenção de subsídios que auxiliem na resposta ao cidadão, orientamos que o mesmo seja feito via e-mail interno (ferramenta disponibilizada pelo sisouvidor), com o intuito de comprovar o contato e resguardar a área no caso de resposta não conclusiva.

Da conclusão:

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

HÉLITON JOSÉ RIBEIRO

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.

LUCIANA SILVA ALVES

Coordenadora-Geral de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Coordenador(a)**, em 23/11/2022, às 13:34, 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 23/11/2022, 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](#).



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 **28332753** e o código CRC **8FE622DA**.

Referência: Processo nº 13035.100565/2022-54.

SEI nº 28332753