



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

Nota Técnica SEI nº 59660/2021/ME

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

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 nas competências setembro/outubro 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 mútuo 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 5359 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 5121 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 231 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 7 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 43 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 159 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 150 não tiveram objetividade na resposta.
- 9 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 229 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 85 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 93 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 4815 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 364 manifestações foram classificadas como boas.
- 107 manifestações foram classificadas como regulares.
- 73 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,8** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 20997705).

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) responder com clareza e objetividade todos os pontos levantados pelo cidadão;
- 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).

Da conclusão:

Infere-se que a unidade deve se atentar para:

- a) os dispositivos contidos na Lei 13.460/17 e no Decreto 9.492/18;

b) as recomendações apontadas, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

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.

LUCIANA SILVA ALVES

Coordenadora Geral de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 22/12/2021, às 14:00, 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 22/12/2021, às 14:32, 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 **20968975** e o código CRC **EA0E44FE**.