



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

OFÍCIO SEI Nº 91871/2022/ME

Brasília, 05 de abril de 2022.

Ao Senhor  
Chefe de Gabinete da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional

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

*Referência:* Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 13035.100220/2022-09.

Senhor Chefe de Gabinete,

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 Procuradoria Geral da Fazenda Nacional nas competências janeiro/fevereiro de 2022.

Anexos:

- I - Nota Técnica nº 12763/2022/ME (SEI nº 23621752);
- II - Planilha (SEI nº 23649201);
- III - Resumo das avaliações - PDF (SEI nº 23684799);
- IV - Relação de manifestações tratadas com erro ou concluídas fora do prazo - PDF (SEI nº 23717840).

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 16:28,  
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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **23621751** e o código CRC **F334FCB6**.

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

Processo nº 13035.100220/2022-09.

SEI nº 23621751



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

Nota Técnica SEI nº 12763/2022/ME

**Assunto: Resultado da Análise de Qualidade das Respostas de Ouvidoria da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional.**

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 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 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 287 manifestações (96,95%), do total de 296 recepcionadas nas competências janeiro e fevereiro.

Das 287 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 258 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 16 manifestações foram concluídas entre 31 e 60 dias;
- 13 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 5 não apresentaram coerência na resposta e 9 apresentaram de maneira parcial;
- 5 não responderam a todos os questionamentos do cidadão e 12 responderam parcialmente;
- 26 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;

- 8 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 213 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 41 manifestações foram classificadas como boas;
- 25 manifestações foram classificadas como regulares;
- 8 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,62** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 23649201, 23684799 e 23717840.

### **Das observações:**

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

- a) uso de classificação incorreta (tipo de manifestação/assunto);
- b) uso de siglas e termos técnicos;
- c) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações.
- d) uso de termo em desuso: "Vossa Senhoria";

### **Recomendação:**

Considerando a necessidade de aprimorar a gestão da informação e manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos:

- a) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto).
- b) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- c) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- d) substituir o pronome de tratamento "Vossa Senhoria" por "Senhor", nos termos do Decreto de nº 9.758/19.

### **Conclusão:**

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

**LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA**

*Coordenador de Ouvidoria*

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

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**

*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 04/04/2022, às 11:13, 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 16:29, 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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **23621752** e o código CRC **70D802D7**.