

Nota Técnica SEI nº 5/2019/DOUV/COUV/GABIN/OME/SE-ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das respostas da Ouvidoria da 2ª Região Fiscal da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pelas ouvidorias do Ministério da Economia.

Da fundamentação legal

A Ouvidoria do Ministério da Economia (OME), em cumprimento aos artigos 13 e 23 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, avalia a qualidade das respostas oferecidas pelas Ouvidorias do Ministério da Economia.

Lei 13.460/2017

“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.”

Dos critérios:

Na análise são adotados dois critérios: “Tempo de resposta” e “Qualidade de resposta”.

O critério “Tempo de resposta” equivale a 30% da avaliação total e é definido da seguinte forma:

- a) 30% para respostas com prazo de até 30 dias.
- b) 15% para respostas com prazo prorrogado de 30 a 60 dias.
- c) 0% para respostas com mais de 60 dias.

O critério “Qualidade de resposta” equivale a 70% da avaliação total. São quatro itens avaliados, que receberão nota da seguinte forma:

- a) 30% para informação solicitada: se a resposta contém a informação que o cidadão solicitou.

- b) 20% para clareza: se o texto possibilita a imediata compreensão.
- c) 10% para objetividade: se o texto da resposta foi conciso o suficiente e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 10% para linguagem: se a resposta utiliza uma linguagem cidadã, simples e considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.

Dessa forma, a avaliação recebe as seguintes classificações:

- 100% a 90% - Excelente
- 85% a 75% - Bom
- 70% a 60% - Regular
- Inferior a 55% - Ruim

Da análise

A análise de qualidade tem como objetivo melhorar o atendimento prestado ao cidadão que utiliza os canais de atendimento da Ouvidoria.

Foram analisadas as 120 mensagens respondidas pela Ouvidoria da 2^a Região Fiscal no mês de fevereiro de 2019.

Considerando o tempo de resposta verificou-se que:

- 94 mensagens foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 24 mensagens foram respondidas acima de 30 dias.
- 2 mensagens foram respondidas fora do prazo de 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 4 demandas não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 1 não foi respondida em linguagem cidadã.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 76,68% das demandas foram classificadas como excelentes.
- 20,00% das demandas foram classificadas como boas.
- 1,66% das demandas foram classificadas como regulares.
- 1,66% das demandas foram classificadas como ruins.

Da Conclusão:

Sugere-se que a unidade observe o prazo de atendimento das manifestações previsto na Lei 13.460, de 2017, bem como atenha-se nas respostas ao que foi solicitado na manifestação.

Em face do exposto, sugere-se o envio desta Nota Informativa à Ouvidoria da 2^a Região Fiscal da Secretaria Receita Federal do Brasil.

À consideração superior.

LAURA APARECIDA BIBERG CORRALEIRO
Chefe de Divisão de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota, conforme sugerido.

LUCIANA SILVA ALVES
Coordenadora Geral de Ouvidoria

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 24/04/2019, às 11:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Silva Alves, Coordenador(a)-Geral de Ouvidoria**, em 24/04/2019, às 11:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Laura Aparecida Biberg Corraleiro, Chefe de Divisão**, em 24/04/2019, às 17:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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 **2083563** e o código CRC **782E16CF**.

Referência: Processo nº 13035.100850/2019-70.

SEI nº 2083563