

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 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.”

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 mútuo 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 2ª 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 atenda-se nas respostas ao que foi solicitado na manifestação.

Em face do exposto, sugere-se o envio desta Nota Informativa à Ouvidoria da 2ª 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