



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

Nota Técnica SEI nº 1824/2020/ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das respostas da Ouvidoria da 9ª 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 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 665 manifestações respondidas pela Ouvidoria da 9ª Região Fiscal da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil no mês de novembro de 2019.

Considerando o tempo de resposta verificou-se que:

- Todas as 665 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 89 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 60 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 7 não continham clareza adequada.
- 6 faltavam objetividade.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 578 (86,92%) manifestações foram classificadas como excelentes..
- 1 (0,15%) manifestação foi classificada como boa.
- 80 (12,03%) manifestações foram classificadas como regulares.
- 6 (0,90%) manifestações foram classificadas como ruins.

Da Conclusão:

A Ouvidoria do Ministério da Economia recomenda que a Administração da 9ª Região Fiscal revise os textos de suas respostas padrão, devendo excluir o termo “Vossa Senhoria” dos textos, conforme rege o Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Recomendamos também mais clareza e objetividade aos textos, oferecendo uma resposta concreta ao cidadão, de modo a evitar o uso da frase "informamos que foi repassado para o setor de análise". Não utilizar na conclusão da resposta o termo "Ministério da Fazenda".

Em face do exposto, sugere-se o envio desta Nota Informativa à Ouvidoria da 9ª Região Fiscal da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil.

À consideração superior.

HELITON JOSÉ RIBEIRO

De acordo.

LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

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

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Chefe de Divisão**, em 05/02/2020, às 09:01, 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 **6011283** e o código CRC **C9EBBBC1**.