



Nota Técnica SEI nº 373/2023/ME

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

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 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 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 ponto para respostas com mais de 60 dias.

II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 08 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 10.702 manifestações (94%), do total de 11.421 recepcionadas nas competências setembro/outubro.

Das 10.702 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 10.368 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 303 manifestações foram concluídas com prazo prorrogado de 31 a 60 dias;
- 31 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 130 não apresentaram coerência na resposta;
- 116 não responderam a todos os questionamentos do cidadão;
- 340 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 9 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 9.870 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 750 manifestações foram classificadas como boas;
- 36 manifestações foram classificadas como regulares;
- 46 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,87** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 30739040, 30739079 e 30739132.

Das observações:

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

- a) falta de coerência e objetividade nas respostas;
- b) conclusão da manifestação sem informar todos os pontos levantados pelo cidadão, apresentando respostas incompletas;
- c) emprego inadequado da língua portuguesa (erros ortográficos);
- d) emprego do pronome de tratamento “Vossa Senhoria”;
- e) uso frequente de termos técnicos;
- f) atenção para os casos em que é informado link para orientação ao cidadão, verificando seu correto funcionamento, se ainda está ativo, inoperante ou quebrado.

Recomendações:

Considerando a necessidade de manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos:

- a) analisar e responder com clareza e objetividade todos os pontos levantados pelo cidadão, evitando a inclusão de informações desnecessárias no texto, como forma de respeito e transparência;
- 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);
- e) esclarecer nas respostas, quando for direcionar para o chat, quais serviços estão disponíveis, assim como indicar o caminho para acessá-lo;
- f) substituir o pronome de tratamento “Vossa Senhoria” por "Senhor", nos termos do Decreto de nº 9.758/19.

Da conclusão:

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

HÉLITON JOSÉ RIBEIRO
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 **Luciana Silva Alves, Coordenador(a)-Geral**, em 20/01/2023, às 09:22, 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 **30722251** e o código CRC **DCD0CE49**.

Referência: Processo nº 13035.100005/2023-81.

SEI nº 30722251