



Nota Técnica SEI nº 6/2019/DOUV/COUV/GABIN/OME/SE-ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das respostas da Ouvidoria UC-RFB - Unidade Centrais 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 374 mensagens respondidas pela Ouvidoria da Unidade Centrais da Receita Federal do Brasil no mês de março de 2019.

Considerando o tempo de resposta verificou-se que:

- 340 mensagens foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 34 mensagens foram respondidas acima de 30 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 50 demandas não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 4 não foi respondida em linguagem cidadã.
- 4 não havia a clareza adequada.
- 5 faltava objetividade.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 77,27% das demandas foram classificadas como excelentes.
- 9,09% das demandas foram classificadas como boas.
- 12,83% das demandas foram classificadas como regulares.
- 0,81% das demandas foram classificadas como ruins.

Da Conclusão:

Diante do exposto, a Ouvidoria do Ministério da Economia recomenda à Unidade Centrais da Receita a revisão de seus fluxos de trabalho para evitar as prorrogações e eventuais atrasos. A Unidade também deverá responder ao cidadão conforme solicitado, e revisar os textos das respostas padrão. Os termos como “Vossa Senhoria” deverão ser excluídos, por ser arcaico e em desuso pelo Manual de Redação Oficial da Presidência da República.

Quanto às manifestações relativas aos serviços e-Social, Simples Nacional e MEI, identificou-se que a Unidade tem respondido algumas demandas de forma indevida, direcionando o cidadão para o Fale Conosco. Entretanto, são manifestações de pós-atendimento e deveriam ser tratadas e respondidas pela Ouvidoria. Aquelas que são de competência de outra unidade deverão ser devolvidas para à Ouvidoria do ME.

Em face do exposto, sugere-se o envio desta Nota Informativa à Ouvidoria da Unidade Centrais da 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
Ouvendor



Documento assinado eletronicamente por **Laura Aparecida Biberg Corraleiro, Chefe de Divisão**, em 15/05/2019, às 16:26, 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 16/05/2019, às 15:30, 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 **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvendor(a) do Ministério da Economia**, em 16/05/2019, às 16:30, 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 **2322803** e o código CRC **C7D97F94**.

Referência: Processo nº 13035.101052/2019-65.

SEI nº 2322803