



Nota Técnica SEI nº 59658/2021/ME

Assunto: Resultado da Análise de Qualidade das Respostas de Ouvidoria da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

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

Fundamentação legal:

Artigos 13 e 23 da Lei 13.460, de 26 de junho de 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.”*

Objetivo:

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais nas competências setembro/outubro de 2021.

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) 01 ponto para respostas com prazo prorrogado de 31 a 60 dias.
- c) 0 pontos para respostas com mais de 60 dias.

II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 8 pontos, 80% da avaliação total:

- a) 2,5 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu de maneira lógica o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 2,5 pontos para atendimento da demanda: se a área respondeu todos os pontos questionados pelo cidadão.
- c) 1 ponto para objetividade: se o texto da resposta é objetivo e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 0,5 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.
- e) 0,5 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,5 ponto quando não há o uso de caixa alta, siglas e termos técnicos.
- g) 0,5 pontos para manifestação classificada corretamente.

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:

Das 2004 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 1901 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 55 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 48 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 25 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 107 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 194 não tiveram objetividade na resposta.
- 54 não foram respondidas em linguagem cidadã.

- 231 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 116 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 16 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1615 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 201 manifestações foram classificadas como boas.
- 121 manifestações foram classificadas como regulares.
- 67 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,7** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 20997972).

Das observações:

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

- a) uso frequente de resposta padrão para concluir as manifestações, por algumas áreas, sem observar a necessidade do cidadão;
- b) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- c) uso recorrente de termos em desuso "Prezado" e "Vossa Senhoria";
- d) emprego da língua portuguesa em desacordo com a norma padrão (erros de ortografia e concordância);
- e) uso de siglas e termos técnicos;
- f) classificação incorreta.

Recomendação:

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

- a) avaliar se o uso de resposta padrão atende as necessidades do cidadão;
- b) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- c) observar a norma padrão da língua portuguesa;
- d) substituir o pronome de tratamento “Vossa Senhoria” por “Senhor”, nos termos do Decreto nº 9.758/19;
- e) não incluir o vocativo “Prezado”, considerando que sistema faz a inclusão automática do pronome “Senhor” ou “Senhora” ao publicar a resposta;
- f) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- g) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto).

Da conclusão:

Infere-se que a unidade deve:

- a) analisar e concluir as manifestações nos termos da Lei 13.460/17;
- b) atentar para as recomendações apontadas, em especial aquelas que ficaram abaixo de 8 pontos, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA

Coordenador de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho para conhecimento e adequação de procedimentos.

LUCIANA SILVA ALVES

Coordenadora Geral de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 22/12/2021, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Silva Alves, Coordenador(a)-Geral**, em 22/12/2021, às 14:32, 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 **20968908** e o código CRC **CFA5F87B**.

Referência: Processo nº 13035.101145/2021-12.

SEI nº 20968908