



Nota Técnica SEI nº 49735/2021/ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria da Subsecretaria de Perícia Médica Federal.

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pela ouvidoria 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:

Analisa a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais na competência julho/agosto 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 30 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) 3 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu o que foi questionado no texto da manifestação;
- b) 1,5 pontos para objetividade da demanda: se a área respondeu de forma direta e clara;
- c) 1 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento;
- d) 1 ponto para o uso adequado da língua portuguesa;
- f) 0,5 ponto quando não há o uso de siglas, termos técnicos ou jurídicos;
- g) 0,5 ponto para uso correto do vocativo;
- h) 0,5 ponto para uso do fechamento correto;

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 460 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 428 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias;
- 26 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 6 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 17 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente;
- 21 não tiveram objetividade na resposta;
- 3 não foram respondidas em linguagem cidadã;
- 48 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 35 utilizaram siglas e termos técnicos;
- 244 não utilizaram o vocativo corretamente;
- 145 não utilizaram o fechamento correto.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 262 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 140 manifestações foram classificadas como boas;
- 39 manifestações foram classificadas como regulares;
- 19 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Subsecretaria alcançou a nota de qualidade **9,21** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 19529323).

Das observações:

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

- a) uso frequente de siglas e termos técnicos;
- b) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- c) ausência de vocativo ou utilização de forma genérica "Senhor(a)", passando a impressão de impessoalidade;
- d) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelo cidadão.

Recomendação:

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

- a) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- b) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- c) analisar e responder com clareza e objetividade todos os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparência;
- d) utilizar o vocativo "Senhor" ou "Senhora", mediante citação do nome da pessoa;
- e) utilizar para o fechamento da frase "A Ouvidoria do ministério da Economia agradece o seu contato".

Conclusão:

Infere-se que as unidades devem se atentar para:

- a) os dispositivos contidos na Lei 13.460/17 e no Decreto 9.492/18;
- b) as recomendações apontadas, 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 adequações das respostas.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO
Ouvíador

Referência: Processo nº 13035.100989/2021-38.

SEI nº 19522330