



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

Nota Técnica SEI nº 32196/2021/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:**

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais na competência maio 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 370 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 338 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias;
- 19 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 13 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 13 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente;
- 12 não tiveram objetividade na resposta;
- 8 não foram respondidas em linguagem cidadã;
- 34 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 29 utilizaram siglas e termos técnicos;
- 189 não utilizaram o vocativo corretamente;
- 130 não utilizaram o fechamento correto;

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 195 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 132 manifestações foram classificadas como boas.
- 32 manifestações foram classificadas como regulares.
- 11 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Subsecretaria alcançou a nota de qualidade 9,52 pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 17113341.

### **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 pelos 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 todas os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparéncia;
- d) utilizar o vocativo "Senhor" ou "Senhora", mediante citação do nome da pessoa;
- e) utilizar o fechamento a frase "A Ouvidoria do ministério da Economia agradece o seu contato."

## **Conclusão:**

Infere-se que as unidades precisam atentar-se para:

- a) os dispositivos contidos na Lei 13.460/17 e no Decreto 9.492/18;
- b) as recomendações apontadas, em especial aquelas que ficaram abaixo de 8 pontos, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

**HELITON JOSÉ RIBEIRO**  
*Coordenador de Ouvidoria Substituto*

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Subsecretaria de Perícia Médica Federal para conhecimento e adequações.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvíador*



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Chefe de Divisão**, em 13/07/2021, às 10:48, 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 **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvíador(a) do Ministério da Economia**, em 13/07/2021, às 14:04, 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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **17112331** e o código CRC **0F29E80E**.