



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

Nota Técnica SEI nº 48285/2021/ME

**Assunto: Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital.**

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

**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 na competência junho 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 mútuo 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 1747 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 1712 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias;
- 18 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 17 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 5 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente;
- 12 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão;
- 12 não tiveram objetividade na resposta;
- 2 não foram respondidas em linguagem cidadã;
- 10 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 13 utilizaram siglas e termos técnicos;
- 33 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1685 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 29 manifestações foram classificadas como boas;
- 28 manifestações foram classificadas como regulares;
- 5 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,93** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 19371111).

### **Das observações:**

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

- a) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- b) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadão;
- c) classificação incorreta;
- d) uso frequente de siglas e termos técnicos.

### **Recomendação:**

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

- a) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- b) concluir com clareza e objetividade as manifestações de forma que atenda todas as necessidades do cidadão.
- c) aplicar a classificação adequada conforme o tipo de manifestação (Reclamação, Elogio, Solicitação, Denúncia);
- d) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17.

### **Da conclusão**

As unidades devem se atentar para as recomendações como medida de aprimoramento da comunicação junto aos cidadãos que recorreram à Ouvidoria.

**LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA**  
*Coordenador de Ouvidoria*

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital para conhecimento e adequações.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*