



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

Nota Técnica SEI nº 39166/2022/ME

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

A presente Nota Informativa visa demonstrar o resultado da avaliação das respostas publicadas no âmbito da Ouvidoria.

### **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 nas competências maio/junho de 2022.

### **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) 0,5 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 pontos para coerência na resposta: se a resposta apresenta coerência e objetividade ao que foi solicitado/questionado/relatado ou 1 ponto quando atendeu parcialmente ao critério.
- b) 4 pontos para atendimento da demanda: se a resposta esclarece todos os pontos que foram solicitados/abordados pelo cidadão ou 2 pontos quando atendeu parcialmente ao critério.
- c) 1 ponto para uso adequado da língua portuguesa: se a resposta aplica corretamente a norma culta da língua portuguesa (Linguagem Cidadã, evitou o uso de siglas e caixa alta).
- d) 1 ponto para a seleção correta do tipo de manifestação (reclamação elogio / solicitação / sugestão / denúncia) e assunto, conforme tema abordado pelo cidadão.

**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:**

Foram avaliadas 2.038 manifestações (85,59%), do total de 2.381 recebidas nas competências maio/junho.

Das 2.038 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 2.023 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 13 manifestações foram concluídas entre 31 e 60 dias;
- 2 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 79 não apresentaram coerência na resposta;
- 32 não responderam a todos os questionamentos;
- 26 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 34 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1.908 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 95 manifestações foram classificadas como boas;
- 25 manifestações foram classificadas como regulares;
- 10 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,66** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 27608214, 27670064 e 27697763.

### **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) emprego inadequado da língua portuguesa;
- d) classificação incorreta.

### **Recomendações:**

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) analisar e responder todas os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparência;
- c) atentar para o emprego correto da língua portuguesa, assim como o uso da linguagem cidadã, conforme prevê o Decreto 9.492/18;
- d) classificar de acordo com abordagem manifestada pelo cidadão (tipo e assunto).

### **Da conclusão:**

Infere-se que a unidade observou parcialmente os ditames da Lei 13.460/17. Orientamos, portanto, atentar-se para a recomendação apontada.

**HÉLITON JOSÉ RIBEIRO**  
*Coordenador de Ouvidoria Substituto*

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

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO**  
*Ouvidor*