



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

Nota Técnica SEI nº 31657/2021/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 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 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 850 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 634 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.;
- 9 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 207 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 21 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 31 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 9 não tiveram objetividade na resposta
- Todas foram respondidas em linguagem cidadã.
- 26 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 3 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 2 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 622 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 15 manifestações foram classificadas como boas.
- 182 manifestações foram classificadas como regulares.
- 31 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,32** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 17071750.

### **Das observações:**

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

- a) inobservância do prazo máximo de tratamento das manifestações pelos pontos focais da Secretaria de Governo Digital.
- b) uso frequente de resposta padrão para concluir as manifestações, pela Secretaria do Governo Digital, sem observar a necessidade do cidadão

### **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) adaptar as respostas padrão de acordo com a necessidade do cidadão.

### **Da conclusão**

Inferir-se que as unidades devem respeitar o prazo máximo para o tratamento das manifestações, conforme estabelece o art. 16 da Lei 13.460/17.

**HELITON 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 adequações.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Chefe de Divisão**, em 13/07/2021, às 10:45, 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, Ouvidor(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 **17040226** e o código CRC **A1E3D09B**.

---

Referência: Processo nº 13035.100478/2021-16.

SEI nº 17040226