



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

Nota Técnica SEI nº 12871/2022/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 janeiro e fevereiro 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 1.478 manifestações (90,45%), do total de 1.634 recepcionadas nas competências janeiro e fevereiro.

Das 1.478 manifestações analisadas, verificou-se que:

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

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 4 apresentaram coerência de maneira parcial;
- 2 não responderam a todos os questionamentos do cidadão e 4 responderam parcialmente;
- 6 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 15 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1.349 manifestações foram classificadas como excelentes;

- 100 manifestações foram classificadas como boas;
- 20 manifestações foram classificadas como regulares;
- 9 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,87** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 23647884, 23685794 e 23717496.

#### **Das observações:**

Entre os pontos identificados na análise, destacamos a seguinte observação:

- a) uso de classificação incorreto no tratamento da manifestação.

#### **Recomendação:**

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

- a) 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.

**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 adequação de procedimento.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO**

*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 05/04/2022, às 14:42, 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 05/04/2022, às 16:19, 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 **23634331** e o código CRC **36961BBD**.





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

OFÍCIO SEI N° 92609/2022/ME

Brasília, 05 de abril de 2022.

À Senhora  
Chefe de Gabinete da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital

**Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas de Ouvidoria**

*Referência:* Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 13035.100224/2022-89.

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Em atenção ao inciso II do art. 7 da Portaria CGU 581/21, encaminho o resultado da análise de qualidade das manifestações concluídas pelas unidades de Ouvidoria da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital nas competências janeiro/fevereiro de 2022.

Anexos:

- I - Nota Técnica 12871/2021/ME (SEI nº 23634331);
- II - Planilha (SEI nº 23647884);
- III - Resumo da avaliações - PDF (SEI nº 23685794);
- IV - Relação de manifestações tratadas com erro ou concluídas fora do prazo - PDF -(SEI nº 23717496).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente

**LUCIANA SILVA ALVES**  
Coordenadora Geral de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 05/04/2022, às 16:18, 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 **23634330** e o código CRC **6BD5EDC0**.

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo  
CEP 70059-900 - Brasília/DF  
(61) 2021-5562 - e-mail [ouvidoria@economia.gov.br](mailto:ouvidoria@economia.gov.br)

Processo nº 13035.100224/2022-89.

SEI nº 23634330