



Nota Técnica SEI nº 44787/2022/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 julho/agosto 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 ponto para respostas com mais de 60 dias.

II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 08 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 2.039 manifestações (96,04%), do total de 2.123 recebidas nas competências julho/agosto.

Das 2.039 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 2.030 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 9 manifestações foram concluídas com prazo prorrogado entre 31 e 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 62 não apresentaram coerência na resposta;
- 53 não responderam a todos os questionamentos;
- 30 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 8 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1.931 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 55 manifestações foram classificadas como boas;
- 48 manifestações foram classificadas como regulares;
- 5 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,90** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 29350756, 29350844 e 29350890.

Das observações:

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

- a) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- b) falta de coerência da resposta enviada com relação a dúvida ou questionamento do cidadão;
- c) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelo cidadão;
- d) emprego inadequado da língua portuguesa;
- e) 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);
- e) atentar para os casos em que é informado link para orientação ao cidadão, verificando seu correto funcionamento, se ainda está ativo, inoperante ou quebrado;
- f) evitar a inclusão de informações desnecessárias ou repetidas no texto, como forma de respeito e transparência;
- g) verificar e analisar exatamente a demanda do cidadão na manifestação objetivando uma resposta coerente e coesa com o que está sendo solicitado.

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

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

LUCIANA SILVA ALVES
Coordenadora-Geral de Ouvidoria



Documento assinado eletronicamente por **Heliton Jose Ribeiro, Coordenador(a)**, em 23/11/2022, às 13:30, 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 **Luciana Silva Alves, Coordenador(a)-Geral**, em 23/11/2022, às 13:46, 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, informando o código verificador **28448734** e o código CRC **27C40F39**.

Referência: Processo nº 13035.100572/2022-56.

SEI nº 28448734