



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

Nota Técnica SEI nº 59661/2021/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 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 nas competências setembro/outubro 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 1441 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 1418 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias;
- 20 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 3 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 1 manifestação não continha a informação solicitada pelo requerente;
- 6 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão;
- 5 não tiveram objetividade na resposta;
- 2 não foram respondidas em linguagem cidadã;
- 6 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 4 utilizaram siglas e termos técnicos;
- 31 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1407 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 24 manifestações foram classificadas como boas;
- 9 manifestações foram classificadas como regulares;
- 1 manifestação foi classificada como ruins.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,9** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 20997492).

### **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.

### **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) responder a manifestação com clareza e objetividade de maneira que atenda a necessidade do cidadão;
- c) 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 as recomendações apontadas.

**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 procedimentos.

**LUCIANA SILVA ALVES**

*Coordenadora Geral de Ouvidoria*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 22/12/2021, às 13:57, 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 22/12/2021, às 14:32, 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 **20969017** e o código CRC **BE3DE3AD**.

---

Referência: Processo nº 13035.101147/2021-01.

SEI nº 20969017