



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

Nota Técnica SEI nº 49734/2021/ME

**Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria do Conselho de Recursos da Previdência Social.**

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pela ouvidoria do Ministério da Economia.

**Fundamentação legal:**

Artigos 13 e 23 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017:

*“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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.”*

**Objetivo:**

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais na competência julho/agosto 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) 3 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 1,5 pontos para objetividade da demanda: se a área respondeu de forma direta e clara.
- c) 1 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.
- d) 1 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- e) 0,5 ponto quando não há o uso de siglas, termos técnicos ou jurídicos.
- f) 0,5 ponto para uso correto do vocativo.
- g) 0,5 ponto para uso do fechamento correto.

**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 80 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 77 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 3 manifestações foi respondida após os 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 11 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 14 manifestações tiveram objetividade na resposta.
- Todas foram respondidas em linguagem cidadã.

- 6 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 10 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 22 não utilizaram o vocativo corretamente.
- 9 não utilizaram o fechamento correto.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 52 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 10 manifestações foram classificadas como boas.
- 10 manifestações foram classificadas como regulares.
- 8 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, o Conselho alcançou a nota de qualidade **7,11** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 19534694.

### **Das observações:**

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

- a) uso frequente do vocativo "Senhor(a)". Esse formato passa a impressão de impessoalidade;
- b) uso de siglas e termos técnicos;
- c) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadão;
- d) falta de objetividade nas informações prestadas.

### **Recomendação:**

Considerando a necessidade de manter um diálogo transparente e objetivo com a sociedade, recomendamos que:

- a) utilizar o vocativo "Senhor" ou "Senhora", mediante citação do nome da pessoa;
- b) utilizar para o fechamento a frase "A Ouvidoria do ministério da Economia agradece o seu contato";
- c) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme orienta o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- d) analisar e responder com objetividade e clareza todas os pontos levantados pelo cidadão, como forma de respeito e transparência.

### **Conclusão:**

Inferre-se que as unidades devem:

- a) analisar e concluir as manifestações nos termos da Lei 13.460/17;
- b) atentar para as recomendações apontadas, em especial aquelas que ficaram abaixo de 8 pontos, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

**LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA**  
*Coordenador de Ouvidoria*

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica ao Conselho de Recursos da Previdência Social para conhecimento e adequações das respostas.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*

---

**Referência:** Processo nº 13035.100988/2021-93.

SEI nº 19522263