



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

Nota Técnica SEI nº 16839/2021/ME

**Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria do Instituto Nacional de Seguro 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 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.”*

**Objetivo:**

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais na competência fevereiro 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) 1,5 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) 1,5 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mutuo entendimento.
- d) 1,5 ponto para dados corretos/completos: se a resposta citou apenas dados que pertencem ao segurado.
- e) 1 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,2 ponto quando não há o uso de siglas, termos técnicos ou jurídicos.
- g) 0,2 ponto para uso correto do vocativo.
- h) 0,2 ponto para uso do fechamento correto.
- i) 0,2 ponto para arquivos anexados corretamente (quando necessário).
- j) 0,2 ponto para a não inclusão de tela do sistema.

**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 3.674 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 1943 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 403 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 1328 manifestações foram respondidas após os 60 dias

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 182 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 50 não tiveram objetividade na resposta.
- 72 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 47 citaram apenas dados que pertencem ao segurado.
- 236 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 395 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 2115 não utilizaram o vocativo corretamente.
- 961 não utilizaram o fechamento correto.
- 4 anexaram arquivos incorretamente.
- 7 incluíram telas de sistemas.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1642 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 977 manifestações foram classificadas como boas.
- 886 manifestações foram classificadas como regulares.
- 169 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, o Instituto alcançou a nota de qualidade **8,77** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento SEI 15023663.

### **Das observações:**

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

- a) uso frequente de siglas e termos técnicos, o que contraria o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- b) necessidade de observar o prazo de resposta das manifestações, conforme determina o art. 16 da lei supracitada;
- c) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelos cidadão;
- d) respostas com erro de ortografia e concordância;
- e) uso frequente do vocativo "Senhor(a)". Esse formato passa a impressão de impessoalidade.

### **Recomendação:**

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

- a) evitar o uso de siglas.
- b) observar o prazo legal para a conclusão das manifestações;
- c) analisar e responder todas os pontos trazidos pelo cidadão, como forma de respeito e transparência;
- d) atentar para o uso correto da língua portuguesa, assim como o uso da linguagem cidadã, conforme prevê o Decreto 9.492/18;
- e) adequar o uso correto do vocativo: Senhor ou Senhora, mediante citação do nome da pessoa;

f) utilizar para o fechamento a frase "A Ouvidoria do ministério da Economia agradece o seu contato."

**Conclusão:**

Infere-se que as unidades precisam atentar-se para:

- a) os dispositivos contidos na Lei 13.460/17 e no Decreto 9.492/18;
- b) as recomendações apontadas, em especial aquelas que ficaram abaixo de 8 pontos, com vista aprimorar o diálogo com a sociedade.

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

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica ao Instituto Nacional de Seguro Social para conhecimento e adequações.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 15/04/2021, às 16:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 15/04/2021, às 17:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



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 **14993135** e o código CRC **CDBBED5E**.