



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

Nota Técnica SEI nº 37889/2021/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 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 junho 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 3.266 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 2112 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias;
- 228 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias;
- 926 manifestações foram respondidas após os 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 260 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente;
- 307 não tiveram objetividade na resposta;

- 65 não foram respondidas em linguagem cidadã;
- 237 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 415 utilizaram siglas e termos técnicos;
- 1449 não utilizaram o vocativo corretamente;
- 584 não utilizaram o fechamento correto.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 1426 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 543 manifestações foram classificadas como boas;
- 848 manifestações foram classificadas como regulares;
- 449 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, o Instituto alcançou a nota de qualidade **8,78** pontos. As notas individualizadas encontram-se no documento (SEI 18002621).

Das observações:

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

- a) uso frequente de siglas e termos técnicos;
- b) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- c) ausência de resposta para todos os questionamentos levantados pelo cidadão;
- d) emprego inadequado da língua portuguesa;
- e) uso frequente do vocativo "Senhor(a)". Esse formato passa a impressão de impessoalidade;
- f) orientação inadequada de contato com chatbot "Helo", uma vez que a necessidade do cidadão não será atendida;
- g) utilização de parágrafo de agradecimento em manifestações classificadas como reclamações.

Recomendação:

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

- a) evitar o uso de siglas e termos técnicos, conforme disciplina o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17;
- b) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- c) analisar e responder com clareza e objetividade todas os pontos levantados pelo cidadão;
- d) atentar para o emprego correto da língua portuguesa, assim como o uso da linguagem cidadã, conforme prevê o Decreto 9.492/18;
- e) utilizar o 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";
- g) avaliar/revisar se o uso de resposta padrão atende as necessidades do cidadão.

Conclusão:

Infere-se que as unidades devem se atentar 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 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 Instituto Nacional de Seguro Social para conhecimento e adequações das respostas.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 17/08/2021, às 16:37, 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 18/08/2021, às 09:32, 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, informando o código verificador **17889011** e o código CRC **41AC467C**.