



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

Nota Técnica SEI nº 12761/2022/ME

**Assunto: Resultado da Análise de Qualidade das Respostas de Ouvidoria da Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados.**

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 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.”*

**Do Objetivo**

Analisar a qualidade das respostas publicadas pelos pontos focais nas competências janeiro/fevereiro 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 pontos para respostas com mais de 60 dias.

**II- O critério “Qualidade de resposta” equivale a 8 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 195 manifestações (97,01%), do total de 201 recepcionadas nas competências janeiro e fevereiro.

Das 195 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 110 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 66 manifestações foram concluídas entre 31 e 60 dias;
- 19 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 1 não apresentou coerência na resposta;
- 2 não responderam a todos os questionamentos do cidadão;

- Todas fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 3 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 110 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 65 manifestações foram classificadas como boas;
- 18 manifestações foram classificadas como regulares;
- 2 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,35** pontos. As notas individualizadas encontram-se nos documentos SEI 23649986, 23684688 e 23717915.

### **Das observações:**

Entre os pontos identificados na análise, destacamos a seguinte observação:

- a) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações.

### **Recomendação**

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

- a) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina a legislação vigente.

### **Da conclusão**

Infere-se que a unidade observou parcialmente os ditames da Lei 13.460/17, razão pela qual orientamos atentar para a recomendação apontada.

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

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados para conhecimento e adequação de procedimento.

**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 05/04/2022, às 15:00, 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 05/04/2022, às 16:05, 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 **23621659** e o código CRC **041B71B8**.

---

Referência: Processo nº 13035.100218/2022-21.

SEI nº 23621659



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

OFÍCIO SEI Nº 91862/2022/ME

Brasília, 30 de março de 2022.

À Senhora  
Chefe de Gabinete da Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados

**Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas de Ouvidoria.**

*Referência:* Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 13035.100218/2022-21.

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Em atenção ao inciso II do art. 7 da Portaria CGU 581/21, encaminho o resultado da análise de qualidade das manifestações concluídas pelas unidades de Ouvidoria da Secretaria Especial de Desestatização, Desinvestimento e Mercados nas competências janeiro/fevereiro de 2022.

Anexos:

- I - Nota Técnica nº 12761/2022/ME (SEI nº 23621659);
- II - Planilha (SEI nº 23649986);
- III - Resumo das avaliações - PDF (SEI nº 23684688);
- IV - Relação de manifestações tratadas com erro ou concluídas fora do prazo - PDF (SEI nº 23717915).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente  
**CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO**  
*Ouvidor*



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 05/04/2022, às 16:04, 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 **23621658** e o código CRC **76FD6650**.

---

Esplanada dos Ministérios, Bloco F, Edifício Anexo, Ala A, Térreo  
CEP 70059-900 - Brasília/DF  
(61) 2021-5562 - e-mail [ouvidoria@economia.gov.br](mailto:ouvidoria@economia.gov.br)

---

Processo nº 13035.100218/2022-21.

SEI nº 23621658