



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

OFÍCIO SEI Nº 91876/2022/ME

Brasília, 05 de abril de 2022.

Ao Senhor
Chefe de Gabinete da Secretaria de Trabalho do Ministério de Trabalho e Previdência

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

Referência: Ao responder este Ofício, favor indicar expressamente o Processo nº 13035.100222/2022-90.

Senhor 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 de Trabalho nas competências janeiro/fevereiro de 2022.

Anexos:

- I - Nota Técnica nº 12766/2022/ME (SEI nº 23621799);
- II - Planilha - Trabalho (SEI nº 23648463);
- III - Resumo das Avaliações Trabalho - PDF (SEI nº 23685487);
- IV - Relação de manifestações tratadas com erro ou concluídas fora do prazo - PDF (SEI nº 23717618).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente
CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araújo, Ouvidor(a) do Ministério da Economia**, em 05/04/2022, às 16:13, 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 **23621797** e o código CRC **996C6136**.

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

Processo nº 13035.100222/2022-90.

SEI nº 23621797



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

Nota Técnica SEI nº 12766/2022/ME

Assunto: Resultado da Análise de Qualidade das Respostas de Ouvidoria das Unidades da Secretaria de Trabalho.

A presente Nota Informativa visa demonstrar o resultado da avaliação das respostas publicadas no âmbito da Ouvidoria.

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 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 3.340 manifestações (36,85%), do total de 9.062 recepcionadas nas competências janeiro e fevereiro.

Das 3340 manifestações analisadas, verificou-se que:

- 3242 manifestações foram concluídas dentro do prazo de 30 dias;
- 88 manifestações foram concluídas entre 31 e 60 dias;
- 10 manifestações foram concluídas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

- 117 não apresentaram coerência na resposta e 59 apresentaram de maneira parcial;
- 104 não responderam a todos os questionamentos do cidadão e 66 responderam parcialmente;
- 625 não fizeram uso adequado da língua portuguesa;
- 116 não foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

- 2382 manifestações foram classificadas como excelentes;
- 746 manifestações foram classificadas como boas;
- 138 manifestações foram classificadas como regulares;
- 74 manifestações foram classificadas como ruins.

Com isso, a unidade alcançou a nota de qualidade **9,37** pontos. As notas individualizadas estão disponíveis nos documentos SEI 23648463, 23685487 e 23717618.

Das observações:

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

- a) uso frequente de resposta padrão para concluir as manifestações, por algumas áreas, sem observar a necessidade do cidadão;
- b) inobservância do prazo legal para conclusão das manifestações;
- c) uso recorrente do termo "Prezado";
- d) emprego da língua portuguesa em desacordo com a norma padrão (erros de ortografia e concordância);
- e) uso de classificação incorreta (tipo e assunto).

Recomendação:

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

- a) avaliar se a resposta padrão atende as necessidades do cidadão;
- b) observar o prazo de conclusão da manifestação, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- c) observar a norma padrão da língua portuguesa;
- d) evitar o uso do vocativo "Prezado", considerando que sistema faz a inclusão automática do pronome "Senhor" ou "Senhora" ao publicar a resposta;
- e) 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, razão pela qual orientamos atentar para as recomendações apontadas.

LUIS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria de Trabalho do Ministério do Trabalho e Previdência para conhecimento e adequação de procedimentos.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 05/04/2022, às 14:55, 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 16:14, 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 **23621799** e o código CRC **FC2A383A**.