



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

Nota Técnica SEI nº 26909/2021/ME

Assunto: Resultado da Análise da Qualidade das Respostas da Ouvidoria da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

A presente Nota Informativa visa esclarecer a avaliação das respostas dadas pelas ouvidorias 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 abril 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) 2,5 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu de maneira lógica o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 2,5 pontos para atendimento da demanda: se a área respondeu todos os pontos questionados pelo cidadão.
- c) 1 ponto para objetividade: se o texto da resposta é objetivo e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 0,5 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
- e) 0,5 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,5 ponto quando não há o uso de caixa alta, siglas e termos técnicos.
- g) 0,5 pontos para manifestação classificada corretamente.

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 1.420 manifestações analisadas, verificou-se que:

Na Secretaria de Trabalho, das 1.402 avaliações:

- 1362 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 19 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 21 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Na Secretaria de Previdência das 18 avaliações:

- 15 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 3 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

Na Secretaria de Trabalho:

- 72 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 107 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 34 não tiveram objetividade na resposta.
- 67 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 94 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 40 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 4 não foram classificadas corretamente.

Na Secretaria de Previdência:

- Todas as manifestação continham a informação solicitada pelo requerente.
- Todas responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- Todas tiveram objetividade na resposta
- Todas foram respondidas em linguagem cidadã.
- 1 não fez uso adequado da língua portuguesa.
- Nenhuma utilizou siglas e termos técnicos.
- Todas foram classificadas corretamente.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

Na Secretaria de Trabalho:

- 1209 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 45 manifestações foram classificadas como boas.
- 80 manifestações foram classificadas como regulares.
- 68 manifestações foram classificadas como ruins.

Na Secretaria de Previdência:

- 14 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 4 manifestações foram classificadas como boas.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,72** pontos sendo:

- a) **9,57** da Secretaria de Trabalho (SEI 16450735);
- b) **9,88** da Secretaria de Previdência. (SEI 16450833).

Das observações:

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

Na Secretaria de Trabalho:

- 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 de termos em desuso "Prezado" e "Vossa Senhoria";
- d) emprego da língua portuguesa em desacordo com a norma padrão (erros de ortografia e concordância).

Na Secretaria de Previdência:

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

Recomendação:

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

Na Secretaria de Trabalho:

- a) avaliar/revisar se o uso de resposta padrão atende a necessidade do cidadão;
- b) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17;
- c) observar a norma padrão da língua portuguesa;
- d) substituir o pronome de tratamento "Vossa Senhoria" por "Senhor", nos termos do Decreto de nº 9.758/19;
- e) deixar de incluir o vocativo "Prezado", já que sistema faz a inclusão automática do pronome "Senhor" ao publicar a resposta.

Na Secretaria de Previdência:

- a) observar o prazo de conclusão das manifestações, conforme determina o art. 16 da Lei 13.460/17.

Da conclusão:

Infere-se que as unidades devem:

- a) analisar e concluir as manifestações, observando os dispositivos contidos na Lei 13.460/17;
- b) atentar para as recomendações apontadas, com vistas a aprimorar o diálogo com a sociedade.

LUÍS EDUARDO FEITOZA DE ALMEIDA
Coordenador de Ouvidoria

De acordo. Encaminhe-se a presente Nota Técnica à Secretaria Especial de Previdência e Trabalho para conhecimento e adequações.

CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAÚJO

Ouvidor



Documento assinado eletronicamente por **Luís Eduardo Feitoza de Almeida, Coordenador(a)**, em 18/06/2021, 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 21/06/2021, às 14:47, 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 **16377176** e o código CRC **44A254EE**.