



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

Nota Técnica SEI nº 16521/2021/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 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) 2 pontos para coerência na resposta: se a área respondeu de maneira lógica o que foi questionado no texto da manifestação.
- b) 2 pontos para atendimento da demanda: se a área respondeu todos os pontos questionados pelo cidadão.
- c) 0,25 ponto para objetividade: se o texto da resposta é objetivo e consta apenas o necessário para transmitir a informação desejada.
- d) 0,25 ponto para linguagem cidadã: se a resposta utiliza linguagem cidadã, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.
- e) 1 ponto para o uso adequado da língua portuguesa.
- f) 0,25 ponto quando não há o uso de caixa alta, siglas e termos técnicos.
- g) 2 pontos para manifestação classificada corretamente.
- j) 0,25 ponto para texto formatado 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 2.531 manifestações analisadas, verificou-se que:

**Na Secretaria de Trabalho, das 2.506 avaliações:**

- 2045 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 175 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 286 manifestações foram respondidas após 60 dias.

### **Na Secretaria de Previdência das 25 avaliações:**

- 23 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 2 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

### **Na Secretaria de Trabalho:**

- 127 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 199 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 67 não tiveram objetividade na resposta.
- 158 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 242 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 189 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 19 não foram classificadas corretamente.
- 380 não apresentaram formatação adequada.

### **Na Secretaria de Previdência:**

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

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

### **Na Secretaria de Trabalho:**

- 1673 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 596 manifestações foram classificadas como boas.
- 107 manifestações foram classificadas como regulares.
- 130 manifestações foram classificadas como ruins.

### **Na Secretaria de Previdência:**

- 17 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 6 manifestações foram classificadas como boas.
- 2 manifestações foram classificadas como regulares.

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,4** pontos sendo:

a) **9,5** da Secretaria de Trabalho (SEI 14970346);

b) **9,3** da Secretaria de Previdência. (SEI 14970289).

## **Das observações:**

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

### **Na Secretaria de Trabalho:**

- a) uso frequente de resposta padrão por algumas áreas para concluir as manifestações, sem que seja observada a necessidade do cidadão;
- b) não observação do prazo de conclusão das manifestações por algumas unidades;
- c) necessidade de adequação na formatação do texto das manifestações;
- d) uso frequente de siglas, o que contraria o inciso XIV do art. 5 da Lei 13.460/17.

### **Na Secretaria de Previdência:**

- a) não observação do prazo de conclusão da manifestação, conforme prevê o art. 16 da Lei 13.460/17;
- b) conclusão da manifestação sem responder todos o questionamentos elaborados pelo cidadão.

## **Recomendação:**

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

### **Na Secretaria de Trabalho:**

- a) analisar e concluir as manifestações de maneira que atendam as necessidades do cidadão;
- b) observar o prazo determinado por lei para conclusão das manifestações;
- c) utilizar o bloco de notas para limpeza dos caracteres especiais, antes de inserir a resposta no sistema;
- d) manter espaçamento e tamanho de fonte padronizados;
- e) evitar o uso de siglas.

### **Na Secretaria de Previdência:**

- a) observar o prazo determinado por lei para a conclusão das manifestações;
- b) analisar e concluir as manifestações de maneira que atendam as necessidades do cidadão.

## **Da conclusão:**

Infere-se que as unidades devem:

- a) de modo geral, analisar e concluir as manifestações, observando os dispositivos contidos na Lei 13.460/17;
- b) atentar-se para 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 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 15/04/2021, às 16:03, 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 **14953441** e o código CRC **F89FED5B**.