



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

Nota Técnica SEI nº 11085/2021/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 janeiro 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 30 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 mutuo 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 2866 manifestações analisadas, verificou-se que:

Na Secretaria de Trabalho, das 2854 avaliações:

- 2664 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 136 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 54 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Na Secretaria de Previdência das 12 avaliações:

- 8 manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias.
- 4 manifestações foram respondidas entre 31 e 60 dias.
- 4 manifestações foram respondidas após 60 dias.

Quanto ao critério de qualidade de resposta:

Na Secretaria de Trabalho:

- 248 manifestações não continham a informação solicitada pelo requerente.
- 327 não responderam todos os pontos questionados pelo cidadão.
- 172 não tiveram objetividade na resposta
- 431 não foram respondidas em linguagem cidadã.
- 369 não fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- 505 utilizaram siglas e termos técnicos.
- 36 não foram classificadas corretamente.
- 468 não apresentaram formatação adequada.

Na Secretaria de Previdência:

- Todas as manifestações 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.
- Todas fizeram uso adequado da língua portuguesa.
- Nenhuma utilizou siglas e termos técnicos.
- Todas foram classificadas corretamente.
- Todas apresentaram formatação adequada.

Diante disso, as demandas analisadas receberam as seguintes classificações:

Na Secretaria de Trabalho:

- 2103 manifestações foram classificadas como excelentes.
- 303 manifestações foram classificadas como boas.
- 152 manifestações foram classificadas como regulares.
- 296 manifestações foram classificadas como ruins.

Na Secretaria de Previdência:

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

Com isso, a Secretaria Especial alcançou a nota de qualidade **9,54**, pontos sendo:

- a) **9,49** da Secretaria de Trabalho (SEI 14237605);
- b) **9,60** da Secretaria de Previdência. (SEI 14237680).

Das observações:

Entre os pontos identificados na análise, destaque 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.

Na Secretaria de Previdência:

a) não observação do prazo de conclusão da manifestação, conforme prevê o art. 16 da Lei 13.460/17.

Recomendação:

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

Na Secretaria de Trabalho:

- a) promover análise das manifestações de acordo com a necessidade 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.

Na Secretaria de Previdência:

a) observar o prazo determinado por lei para a conclusão das manifestações.

Da conclusão:

Infere-se que as unidades:

- a) de modo geral, analisaram e concluíram as manifestações, observando os dispostos contidos na Lei 13.460/17;
- b) devem atentar-se para as recomendações apontadas, em especial as 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 15/03/2021, às 15:49, 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 16/03/2021, às 14:12, 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, informando o código verificador **14235542** e o código CRC **FB765331**.

Referência: Processo nº 13035.100172/2021-60.

SEI nº 14235542