

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS
DIREITOS HUMANOS**

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

LUANA MARCELINO
Supervisora

TATIANA FREITAS DE OLIVEIRA
Coordenadora

FERNANDA MARIA PEREIRA MENDES · TATIANA FREITAS DE OLIVEIRA
Equipe de Avaliação

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: janeiro de 2019 a outubro de 2020

DATA DE EXECUÇÃO: dezembro de 2020 a fevereiro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos – MMFDH, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de proatividade de ações, conquanto sua recente criação. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) Necessidade de readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas;
- b) Falta de encaminhamento de subsídios aos gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade;
- c) Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão;
- d) Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos; e
- e) Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos as seguintes providências:

I - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II - encaminhar subsídios aos gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão, elaborando relatórios gerenciais que contenham informações estratégicas consumidas pelas áreas gestoras do órgão, de modo a atender a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade;

III - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria; e

IV - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do MMFDH, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

CONTEÚDO

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS	7
APRESENTAÇÃO	8
OBJETO	8
OBJETIVO E ESCOPO	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. NECESSIDADE DE READEQUAÇÃO DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES PARA AS UNIDADES INTERNAS	11
2. FALTA DE ENCAMINHAMENTO DE SUBSÍDIOS AOS GESTORES COM INFORMAÇÕES QUE POSSIBILITEM A MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	11
3. AUSÊNCIA DE PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO	12
4. INADEQUAÇÃO DA SEÇÃO OUVIDORIA DO SÍTIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS.....	13
5. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	14
5.1. Ausência de alteração da tipologia da informação	15
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	16
APÊNDICES.....	17
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	17
A.1 Informações Gerais.....	17
A.2 Competências	17

A.3 Normativos Internos	19
A.4 Equipe e Estrutura Física	19
A.5 Canais de Atendimento.....	19
A.6 Sistemas Informatizados	20
A.7 Dados do Painel Resolveu	20
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	23
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	23
B.2 Apresentação dos Resultados.....	25
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE, PLANO DE AÇÃO E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO...27	

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGOUVI: Coordenação-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MMFDH: Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

OGU: Ouvidoria-Geral da União

ONDH: Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

PDA: Plano de Dados Abertos

QA: Questionário de Avaliação

SIC: Serviço de Informação ao Cidadão

SisOuv: Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 5 I da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção, integridade pública e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel

institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências com base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 e 2020 constantes da Plataforma Fala.BR, especificamente do período de **01/01/2019** a **22/10/2020**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total, foram extraídas **190** manifestações para análise pela OGU: **90** relativas a **2019**, e **100** referentes a **2020**.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA em esboço é a **Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos**, cujas funções são exercidas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (CGOUVI), Unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), órgão de assistência direta e imediata ao Ministro.

Além do Coordenador-Geral, fazem parte da CGOUVI outras três pessoas:

- um servidor requisitado (DAS 101.3), que coordena as atividades de ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC); e
- dois colaboradores terceirizados, que atuam como respondentes das demandas de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

Em relação ao quantitativo de manifestações de ouvidoria, conforme dados² do [Painel Resolveu?](#) mantido pela OGU, em 2019, 1013 demandas foram tratadas no âmbito da UA, e em 2020 (até 22/10) esse total foi de 1205. Considerado todo o período, observa-se que, em uma média aproximada, houve o tratamento de cerca de 100 manifestações por mês³.

Em relação às manifestações recebidas pela Ouvidoria e reencaminhadas a outras unidades por meio da Plataforma Fala.BR, nos termos do art. 16, §3º, do Decreto nº 9.492/2018, o quantitativo no período foi de 2.528, compondo uma média aproximada de 115 manifestações por mês.

Quanto à tipologia das manifestações tratadas em todo o período considerado, observa-se que as manifestações do tipo comunicação (anônimas) e denúncia são as mais frequentes, representando, respectivamente, 30,5% e 25,2% do total tratado no período.

2. Consulta realizada em 22/12/2020. O quantitativo inclui as manifestações respondidas, em tratamento, arquivadas e encaminhadas.

3. Foram considerados no cálculo 22 meses (de janeiro de 2019 a outubro de 2020).

As informações da UA foram coletadas do sítio do MMFDH, dos seus normativos internos e do Questionário de Avaliação. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MMFDH são dispostos no Apêndice A ao presente relatório.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos.

1. Necessidade de readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que as demandas são tramitadas internamente via SEI, sendo os membros da equipe orientados a observarem as diretrizes da LGPD no tratamento de dados pessoais e sensíveis.

No caso de denúncias, os documentos apresentados são incluídos no SEI, em processo restrito, e encaminhados à Corregedoria. Neste caso, as informações contidas são acessadas apenas pela CGOUI e a Corregedoria.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o § 1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

2. Falta de encaminhamento de subsídios aos gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade

A legislação prevê que as unidades de ouvidoria estejam aptas a fornecer aos gestores e à alta administração do órgão ou entidade a que estão subordinadas informações consolidadas acerca da prestação de serviços públicos, sob a ótica dos usuários. O fornecimento de tais subsídios possibilita a adoção de medidas preventivas por parte da organização, assim como contribui para que sejam feitas correções no fornecimento dos serviços.

Constitui atribuição complementar àquela mencionada no subitem anterior, relativa ao acompanhamento da qualidade dos serviços públicos.

Para que a ouvidoria exerça essa competência, faz-se necessário que o seu posicionamento na estrutura organizacional permita fácil acesso à alta administração, de modo que as informações fornecidas sejam tempestivas e que haja facilidade de realização das respectivas tratativas.

Ainda, considera-se necessário que sejam estabelecidas a forma e a periodicidade dos reportes, e que nas interações sejam apresentadas, por exemplo, informações acerca das demandas que se mostram recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância.

No âmbito da Ouvidoria do MMFDH, observou-se que o posicionamento hierárquico da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos permite acesso direto à alta administração, visto que a Unidade é um dos órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro.

Por outro lado, verificou-se que não há atuação da CGOUVI no sentido de consolidar informações estruturadas acerca das manifestações ou da opinião dos usuários com a finalidade de compor reportes estratégicos e gerenciais que permitam o aperfeiçoamento da atuação do MMFDH na prestação dos serviços públicos.

Este achado tem como referência a Lei 13.460, de 2017, art. 13, III e o Decreto nº 9.492, de 2018, art. 9º e 10, VI.

Ressalta-se que este achado guarda relação com o Achado 3, Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão, mencionado na próxima seção.

Por fim, acresça-se que, após interlocução com a equipe de avaliação, a Ouvidoria informou já ter iniciado o encaminhamento de dados analíticos às unidades organizacionais, além da instituição de um relatório detalhado com periodicidade semestral, a ser disponibilizado para autoridade máxima.

3. Ausência de publicação do Relatório Anual de Gestão

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Não foram localizados Relatórios de Gestão elaborados pela Ouvidoria do MMFDH, caracterizando situação em desconformidade com a referida portaria.

4. Inadequação da Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Ao se visualizar a Seção da Ouvidoria no sítio eletrônico do Ministério, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis sobre a unidade de ouvidoria e canais de atendimento para registro e acompanhamento das manifestações, além de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet.

Assim, à época do período de execução dos trabalhos, ainda vigia a IN OGU nº 5/2018, que indicava a necessidade de as ouvidorias manterem seu sítio eletrônico atualizado, com as informações sobre a unidade, serviços prestados, relatórios estatísticos, dentre outras, a saber:

Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

(...)

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral da União deverá manter:

(...)

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública federal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pelas ouvidorias públicas federais.

Mais recentemente, Portaria CGU nº 581/2021, em seu art. 71, define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;

c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;

d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;

e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:

1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e

2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;

f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e

g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Além disso, tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.494/2018 (art. 10, IV).

Por fim, acresça-se que, após interlocução com a equipe de avaliação, a Ouvidoria informou já ter iniciado a melhoria da experiência de navegação e acesso ao sítio, de maneira a disponibilizar informações e dados específicos de ouvidoria setorial.

5. Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria

Para se avaliar o tratamento de fato dado às manifestações pela UA, foi gerada uma amostra aleatória de 100 manifestações, considerando como espaço amostral as 2.312 manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no ano de 2019 e 2020 constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2020.

A amostra foi analisada utilizando-se treze quesitos, divididos em quatro dimensões distintas: prazo de atendimento da manifestação, satisfação do usuário, qualidade no tratamento da manifestação e qualidade da resposta conclusiva. O objetivo foi mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e, ainda, reconhecer boas práticas.

O relato detalhado da amostra encontra-se no Apêndice B, abrangendo, a análise dos quesitos avaliados para a amostra, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações. A análise dos treze quesitos foi apresentada por meio de gráficos estatísticos, considerando o total da amostra gerada (100 manifestações).

Ressalta-se que o intuito é detectar as boas práticas e as oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

Conforme demonstrado no Apêndice B, a avaliação da resposta conclusiva mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Contudo, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, conforme apontadas a seguir.

5.1. Ausência de alteração da tipologia da informação

Cabe às unidades de Ouvidoria realizar a alteração da tipologia das manifestações na Plataforma Fala.BR sempre que o usuário proceder ao seu registro no tipo equivocado. Para realizar tal adequação, a Ouvidoria deve utilizar como referência as definições constantes no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018.

Observou-se que a Ouvidoria do MMFDH não considerou como rotina a necessidade de reclassificar as manifestações quando necessário, ação importante tanto para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação quanto para que futuros levantamento gerenciais de informações reflitam corretamente a realidade das demandas recebidas.

ANO	QUANTIDADE DE OCORRÊNCIAS NA AMOSTRA
2019	6
2020	2

Ressalta-se que, conforme exposto no Apêndice C, a UA já efetuou os ajustes para a correção do achado após o envio do Relatório Preliminar.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, em ordem cronológica deste relatório:

- I - utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior

rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas;

II - encaminhar subsídios aos gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão, elaborando relatórios gerenciais que contenham informações estratégicas consumidas pelas áreas gestoras do órgão, de modo a atender a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade (atendida);

III - publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria; e

IV - atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do MMFDH, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

A manifestação da UA acerca dessas recomendações e o plano de ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante o trabalho encontram-se no Apêndice C ao presente relatório.

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve por objetivo obter uma visão geral acerca da Ouvidoria do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, por meio da análise da atual estrutura organizacional, dos fluxos de trabalho relativos às demandas de ouvidoria, da atuação frente às demais atribuições normativas e das ações de gerenciamento da Unidade.

Utilizou-se como referência as atividades desempenhadas nos exercícios de 2019 e de 2020 (até 22 de outubro), e o foco dos trabalhos foi agregar valor à Ouvidoria, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos.

Para subsidiar a análise por parte da Ouvidoria-Geral da União, foi utilizado um Questionário de Avaliação, realizada a análise de amostras das manifestações, e coletadas informações durante as reuniões com os gestores da Unidade.

Como resultado, observou-se que a Ouvidoria do MMFDH tem atuado no tratamento das manifestações em observância aos prazos normativos, e que as respostas aos usuários, no geral, contam com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. No entanto, verificou-se a necessidade de adoção, por parte da Unidade, de medidas destinadas ao aprimoramento do fluxo de tratamento de manifestações, tal como a reclassificação das manifestações de acordo com o seu conteúdo, e a adequação do tratamento dado a manifestações registradas de forma anônima.

Constatou-se, ainda, a necessidade de implementação de ações que direcionem a Ouvidoria à execução das demais atribuições normativas conferidas às unidades de ouvidoria pela Lei nº 13.460, de 2017, de modo a ser exercida a função de apoio à gestão do Ministério por meio do fornecimento de informações táticas e estratégicas.

Os benefícios esperados a partir dos encaminhamentos propostos em decorrência deste trabalho de avaliação são: manutenção da tempestividade das respostas aos usuários; aprimoramento do tratamento das manifestações; e desenvolvimento das capacidades de assessoramento à alta administração e aos demais gestores do Ministério. Desse modo, acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da Unidade de Ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão autônomo da Administração Direta
Localização na estrutura do órgão	Gabinete do Ministro
E-mail	ouvidoria@mdh.gov.br
Página na Internet	https://ouvidoria.mdh.gov.br/
Endereço	Esplanada dos Ministérios, Bloco A, 9º andar Brasília-DF, CEP 70.054-906
Telefone	(61) 2027-3312
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos	Fernando César Pereira Ferreira Cargo efetivo: Policial Rodoviário Federal DAS 101.5 - nomeado no cargo em 01/02/2019

A.2 Competências

As funções de Ouvidoria do Ministério são exercidas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria, unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH), órgão de assistência direta e imediata ao Ministro dirigida por ocupante de cargo de Direção e Assessoramento Superiores - DAS 101.5.

No artigo 6º do [Decreto nº 10.174/2019](#) e no art. 24 do [Regimento Interno do MMFDH](#) são descritas as competências da ONDH, a saber:

Art. 6º À Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos compete:

I - receber, examinar, encaminhar, acompanhar e prestar informações aos cidadãos acerca de denúncias e reclamações sobre violações de direitos humanos e da família;

II - coordenar ações que visem à orientação e à adoção de providências para o tratamento dos casos de violação de direitos humanos;

III - coordenar e atualizar arquivo de documentação e banco de dados informatizado sobre as manifestações recebidas;

IV - coordenar os serviços de atendimento telefônico gratuitos e demais canais destinados a receber denúncias e reclamações e prestar informações, com a garantia do sigilo da fonte, quando solicitado pelo denunciante;

V - apurar e atuar diretamente na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos, em articulação com os Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo federal, Ministério Público, entes federativos, organizações da sociedade civil e pessoas jurídicas;

VI - solicitar aos órgãos e às instituições governamentais informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso, em caso de indício ou suspeita de violação dos direitos humanos;

VII - coordenar, acompanhar e supervisionar o serviço de informações ao cidadão, em atendimento ao disposto no inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VIII - exercer as competências de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, no exercício de suas atribuições;

IX - propor a celebração de termos de cooperação e convênios com órgãos e entidades públicos ou organizações da sociedade civil que exerçam atividades congêneres, para o fortalecimento da sua capacidade institucional, e a criação de núcleos de atendimento nos Estados e no Distrito Federal;

X - fomentar e disponibilizar meios para a publicação de artigos científicos, com base em dados coletados pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, ou por outras instituições públicas ou privadas, relacionados às informações sobre direitos humanos, fortalecimento da família e suas violações; e

XI - sugerir, às áreas temáticas, propostas de políticas públicas e diretrizes de proteção de direitos humanos e de fortalecimento da família, com base na análise dos dados coletados pela Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos.

§ 1º A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos poderá agir de ofício quando tiver conhecimento de atos que violem os direitos humanos individuais, coletivos e da família.

§ 2º A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos poderá receber, analisar e encaminhar denúncias anônimas.

§ 3º Nos casos de denúncias referentes à violação de direitos humanos de grupos cujas políticas ou diretrizes estejam sob coordenação de outras áreas, a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos observará, no que couber, as orientações desses órgãos quanto às especificidades dos grupos.

Considerando as atribuições da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, observa-se que as demandas recebidas não se enquadram apenas no contexto das manifestações de ouvidoria preconizadas pela Lei nº 13.460, de 23 de junho de 2017, em que o foco é a relação dos cidadãos com os serviços públicos prestados pela administração pública. Pelo contrário, o foco das competências da ONDH está voltado às denúncias e às reclamações relativas à violação dos direitos humanos.

A.3 Normativos Internos

No que tange à Ouvidoria do MMFDH, observou-se que a Unidade dispõe de documento interno que estabelece o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria no âmbito do órgão. Trata-se de normativo (sem número) publicado no Boletim de Serviço do Ministério nº 25, datado de 16/05/2019. Constam no normativo fluxogramas dos procedimentos, informações acerca dos sistemas informatizados utilizados, e definição dos prazos disponíveis para a realização de atividades por parte da própria Ouvidoria e das demais áreas.

Ademais, encontra-se em andamento a elaboração de normativo destinado a estabelecer procedimentos a serem observados no recebimento, no tratamento, na tramitação, e na análise preliminar das denúncias relativas aos agentes e colaboradores do Ministério.

A.4 Equipe e Estrutura Física

Além do Coordenador-Geral da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, que exerce a função de Ouvidor do Ministério, fazem parte da Ouvidoria outras três pessoas:

- um servidor requisitado (DAS 101.3), que coordena as atividades de ouvidoria e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC); e
- dois colaboradores terceirizados, que atuam como respondentes das demandas de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação.

A.5 Canais de Atendimento

Para fins de recebimento de denúncias ou de reclamações relativas à violação dos direitos humanos, a Ouvidoria do MMFDH disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

- **Disque 100:** Disque Direitos Humanos. É um serviço de disseminação de informações sobre direitos de grupos vulneráveis e de recebimento de denúncias de violações de direitos humanos. Segundo os Relatórios de 2019 do MMFDH, a central do Disque 100 atendeu a 2.761.366 chamadas no ano de 2019;
- **Ligue 180:** Central de Atendimento à Mulher em Situação de Violência. Tem por objetivo receber denúncias de violência, reclamações sobre os serviços da rede de atendimento à mulher e de orientar as mulheres sobre seus direitos e sobre a legislação vigente, encaminhando-as para outros serviços quando necessário. Segundo os Relatórios de 2019 do MMFDH, em 2019, o Ligue 180 registrou um total de 1.314.113 atendimentos telefônicos;
- **App Direitos Humanos Brasil:** Aplicativo que permite a criação de denúncias de Direitos Humanos. Podem ser realizadas denúncias de forma identificada ou anônima. Cada denúncia recebe um número de protocolo para acompanhamento em tempo real dos andamentos. É possível a realização de denúncias por vídeo chamada e chat direito com um atendente devidamente capacitado, além de utilização da língua brasileira de sinais – LIBRAS;
- **Site do MMFDH:** <https://ouvidoria.mdh.gov.br/>;
- **E-mail da Ouvidoria:** ouvidoria@mdh.gov.br;
- **Telegram:** Para utilizar o canal do Telegram, basta o cidadão digitar “Direitoshumanosbrasil” na busca do aplicativo. Após receber uma mensagem automática, o cidadão é atendido por uma pessoa da equipe da central única dos serviços;

As denúncias recebidas são analisadas e encaminhadas aos órgãos de proteção, defesa e responsabilização em direitos humanos.

A Ouvidoria também se utiliza da Plataforma Fala.BR como canal de recebimento das manifestações de Ouvidoria.

No site do Ministério, consta link para o Fale Conosco, que permite o envio de mensagem eletrônica por meio de um formulário: https://www.gov.br/mdh/pt-br/canais_atendimento/contact-info.

A.6 Sistemas Informatizados

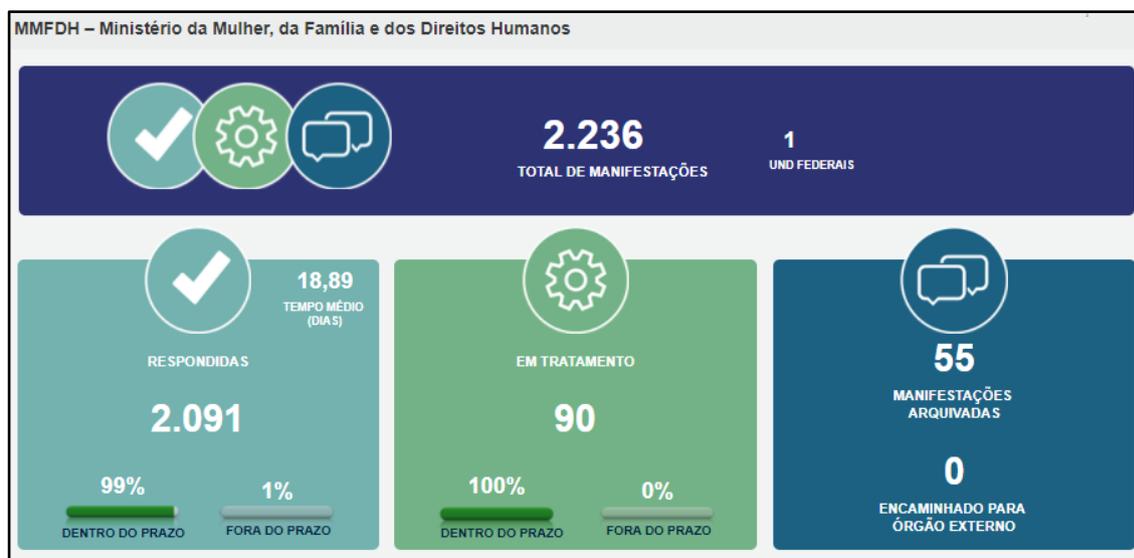
Conforme informado acima, a Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Conforme informações do Sistema, a Ouvidoria encontra-se habilitada desde outubro de 2018. Quanto aos canais de atendimento Disque 100 e Ligue 180, a Ouvidoria informou nos seus Relatórios de 2019 que utiliza o Sistema de Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos – SONDDHA para recebimento das manifestações provenientes desses canais telefônicos.

Quanto aos sistemas utilizados para trâmite de manifestações para as áreas internas, não foram localizadas informações específicas.

A.7 Dados do Painel Resolveu

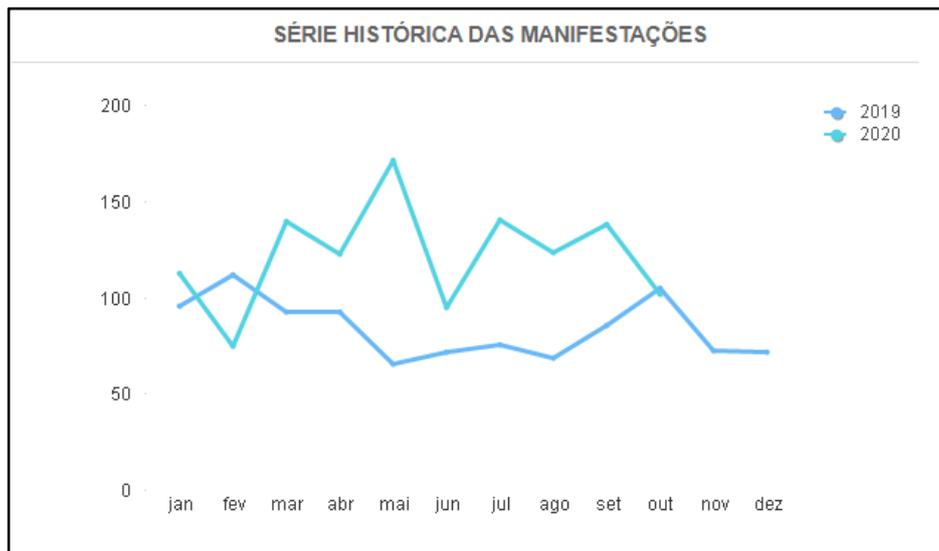
O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como MMFDH - Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos e o período de 01/01/2019 a 22/10/2020:



Observou-se o seguinte quantitativo de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria por exercício: 2019, de 1.013; e 2020, de 1.223.

QUANTITATIVO AO LONGO DO PERÍODO



Conforme observa-se na figura acima, houve um aumento da demanda em 2020, e tal situação não passou despercebida pela Ouvidoria. Em pesquisas de busca livre na internet, localizou-se matérias produzidas pelo MMFDH⁴ contendo informações acerca desse aumento. As principais causas reportadas dizem respeito ao aperfeiçoamento dos canais de denúncia administrados pelo Ministério e ao efeito do isolamento social decorrente da pandemia causada pelo coronavírus, que ocasionou o aumento da violência doméstica.

TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	307 (14,1%)
	SOLICITAÇÃO	486 (22,3%)
	DENÚNCIA	557 (25,5%)
	SUGESTÃO	159 (7,3%)
	ELOGIO	19 (0,9%)
	COMUNICAÇÃO	650 (29,8%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

4. <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2020-2/maio/denuncias-registradas-pelo-ligue-180-aumentam-nos-quatro-primeiros-meses-de-2020>

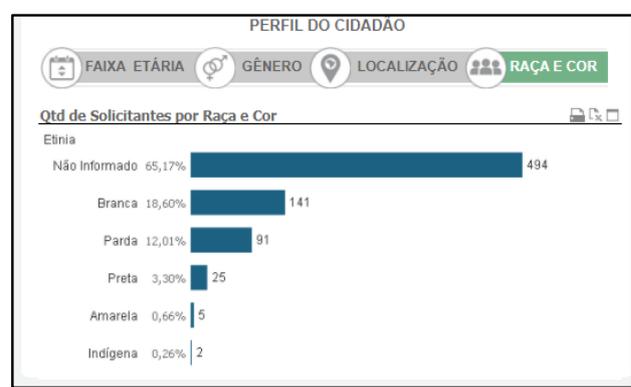
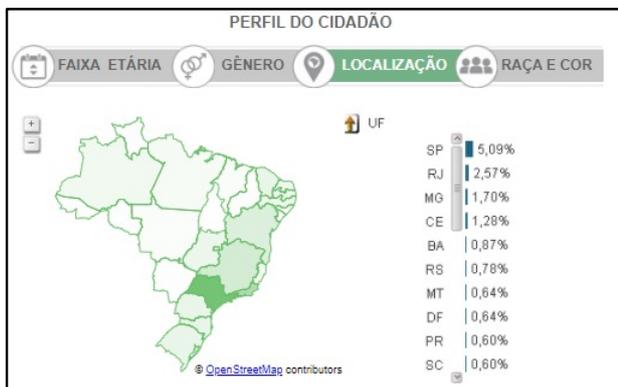
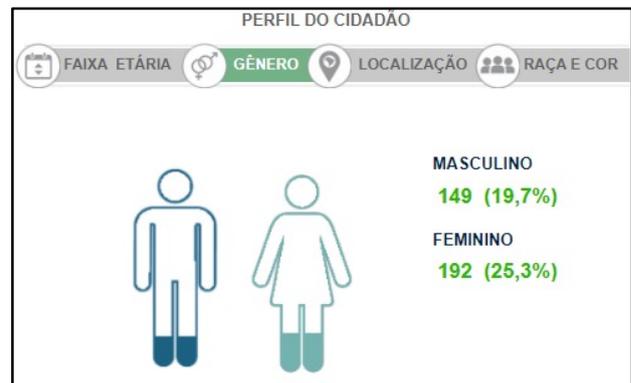
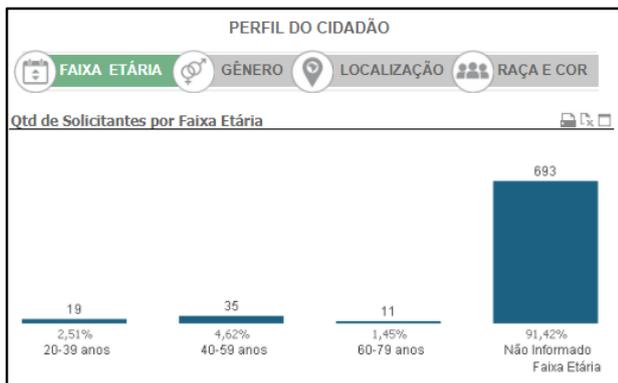
RESOLUBILIDADE DA DEMANDA



SATISFAÇÃO COM A RESPOSTA



PERFIL DOS USUÁRIOS



Em relação ao índice de resposta à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, das 2.236 manifestações respondidas conclusivamente pela Ouvidoria, houve resposta à pesquisa em 269, perfazendo uma taxa de cerca de 12%.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

A seguir são descritos a metodologia para geração da amostra de dados da UA advindos da Plataforma Fala.BR, bem como a análise dos resultados encontrados.

B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A amostra inicial, obtida a partir da extração de todas as manifestações recebidas pela UA no período **01/01/2019** a **22/10/2020**, era composta de **2.236** manifestações.

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir do Excel, em um total de **190 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de 2.336, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/01/2019 a 31/12/2019, com resposta conclusiva, para uma planilha;
- 2) Cálculo da proporção de cada tipo da manifestação baseada no número total de manifestações sem duplicidades;
- 3) Projeção desta proporção para o total de 100 manifestações (tamanho da amostra objeto escolhido para análise), desconsiderando a parte fracionária do cálculo e o tipo Simplifique;
- 4) Cálculo do quantitativo das manifestações do tipo Simplifique, sendo como a diferença entre 100 e a soma das demais tipologias, obtida no passo anterior. Esse procedimento foi adotado pois o número de manifestações Simplifique é consideravelmente menor do que as demais, e, portanto, inclui necessariamente a análise deste tipo na amostra objeto. Como resultado, foi gerado o quantitativo de cada tipo de manifestação para a amostra objeto, sendo a soma destes quantitativos o valor de 100;
- 5) Seleção das manifestações baseada na distribuição equiprovável, sem reposição, conforme o quantitativo para cada um dos sete tipos de manifestações obtido no passo anterior. Para tanto, foram utilizadas duas funções do Excel, **ORDEM.EQ ()** e **ALEATÓRIO ()**.

Salienta-se que tanto na extração inicial como na extração objeto foram utilizados os seguintes campos do formulário:

- NUP
- Assunto
- Data do Registro
- Situação
- Tipo Manifestação

- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição manifestação
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da Resposta
- Data Reencaminhamento

Pelo exposto, o método de amostragem adotado adotou a estratificação das manifestações conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação, simplifique e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e art. 12, § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) Passados 30 dias após o registro de prorrogação no e-OUV, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Qualidade e conformidade do tratamento da manifestação: avaliação dos procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24 do Decreto nº 9.492/2018. Considerou-se, também, o que dispõe a Lei 13.460/2017 quanto à utilização de linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Ainda, foi considerada a aplicação das diretrizes e das boas práticas constantes no [Manual de Ouvidoria Pública](#), versão atualizada pela Ouvidoria-Geral da União em novembro de 2019, que serve de importante referencial às Unidades de Ouvidoria. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

Na prática tal avaliação se materializou em um questionário de dez perguntas, elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
3. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?

4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?
5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?
6. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?
7. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?
8. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?
9. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?
10. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Considerando-se as respostas às questões acima, ao final das análises, estabeleceu-se, para cada uma das manifestações das amostras de 2019 e de 2020, um entendimento que indica a adequação, a adequação parcial ou a inadequação do tratamento realizado.

B.2 Apresentação dos Resultados

Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de **2019** e **2020** constantes da Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de **01/01/2019** a **22/10/2020**. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas em que a ouvidoria se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão. Tal extração resultou em um total de 2.336 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo MMFDH no período em questão foram extraídas 190 manifestações, conforme gráfico abaixo:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	
	2019	2020
Comunicação	19	38
Denúncia	26	21
Elogio	3	2
Reclamação	14	11
Simplifique	-	1
Solicitação	22	20
Sugestão	6	7
Soma	90	100

a) Prazo para Tratamento das Manifestações

Em relação a esse quesito, observou-se que a Ouvidoria deixou de tratar no prazo apenas 1 (uma) manifestação em 2019 (dentre as 90 analisadas) e também 1 (uma) em 2020 (dentre as 100 analisadas).

Tendo em vista a baixa incidência de manifestações atendidas fora do prazo, considera-se que a Ouvidoria tem atendido satisfatoriamente a esse padrão de atendimento.

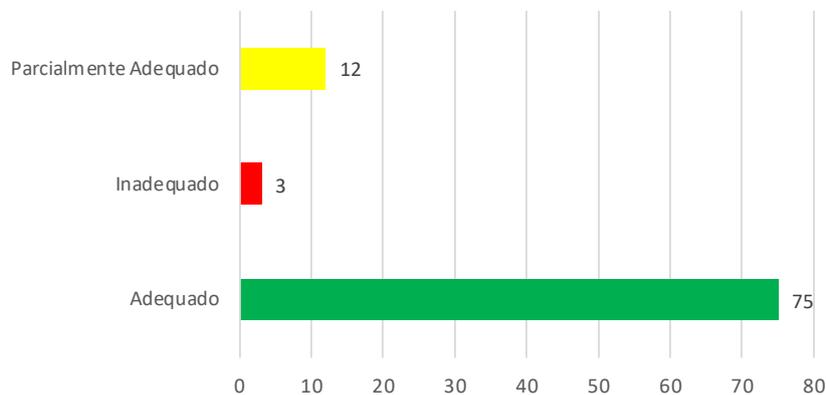
b) Qualidade e Conformidade do Tratamento das Manifestações

Quanto a esse ponto, cabe destacar que as respostas conclusivas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível.

Em relação ao entendimento quanto à adequabilidade do tratamento de cada uma das manifestações, o resultado obtido pode ser visualizado nas figuras a seguir.

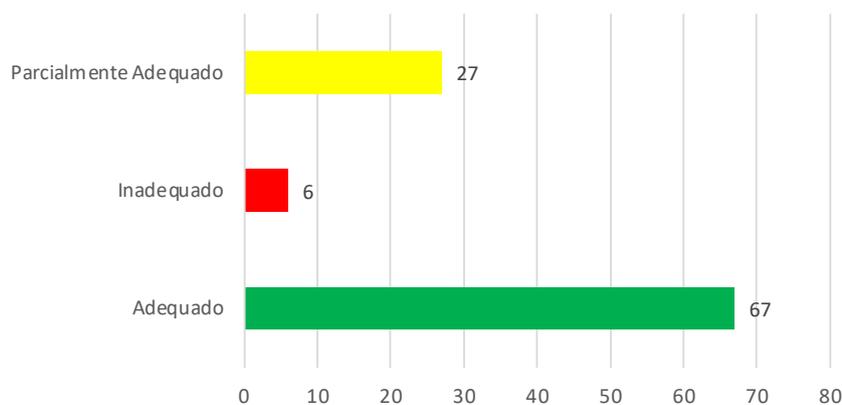
AMOSTRA DE 2019

Como se classifica o tratamento técnico dado pela UA para as manifestações da amostra?



AMOSTRA DE 2020

Como se classifica o tratamento técnico dado pela UA para as manifestações da amostra?



A “inadequação” ou a “adequação parcial” no tratamento englobam situações que se apresentaram em desconformidade com os normativos ou as boas práticas em ouvidoria vigentes.

Apêndice C • Manifestação da Unidade, Plano de Ação e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 19312/2021/CGOUV/OGU/CGU, em 04/10/2021, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 08/10/2021, foram discutidos os cinco achados encontrados e as cinco recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 4204/2021/CGOUVI/ONDH/MMFDH, datado de 22/10/2021, no qual são feitas considerações sobre as recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação e é apresentado o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

As considerações da UA em face do teor das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentadas de forma resumida a seguir:

Recomendação I - Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

A respeito da Recomendação I do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Entendemos a importância dessa utilização para melhoria da rastreabilidade e mensuração dos dados tramitados na unidade. Nesse sentido, acatamos a recomendação e readequaremos nosso fluxo para tirá-lo do SEI (Sistema Eletrônico de Informações), transferindo assim a operação para o módulo Fala.BR”.

Recomendação II - Encaminhar subsídios aos gestores com informações que possibilitem a melhoria dos serviços públicos prestados pelo órgão, elaborando relatórios gerenciais que contenham informações estratégicas consumidas pelas áreas gestoras do órgão, de modo a atender a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

A respeito da Recomendação II do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Trata-se de importante atuação da Ouvidoria que hoje detém informações importantes quanto a visão e relacionamento do cidadão com serviço público (no caso, MMFDH). Portanto, entendendo a importância da prática para subsidiar a tomada de decisões em nível estratégico, já iniciamos nesse mês de outubro o encaminhamento de dados analíticos às unidades organizacionais e vamos instituir, em periodicidade semestral, para envio à autoridade máxima, um relatório detalhado”.

Recomendação III - Publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da ouvidoria conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão e publicando-o na página do sítio eletrônico da ouvidoria.

A respeito da Recomendação III do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) O Relatório anual de gestão da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos não está publicado, mas o será antes do encerramento do exercício 2021, quando então nos responsabilizamos por encaminhar para a Ouvidoria-Geral da União, o link com a publicação no sítio eletrônico”.

Recomendação IV - Atualizar a Seção Ouvidoria do sítio eletrônico do MMFDH, a fim de ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet e a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa.

A respeito da Recomendação IV do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Diante da observação, já tomamos providências para a melhoria da experiência de navegação e acesso para uma resposta imediata à OGU e para o usuário. Entretanto, estamos trabalhando para melhorias mais aprofundadas e a oferta de um melhor serviço. No endereço: <https://www.gov.br/mdh/pt-br>, já é possível alcançar na barra de tarefas, um direcionamento em separado e específico para questões relativas às manifestações, solicitações de informações e dados específicos de ouvidoria setorial”.

Recomendação V - Promover a classificação adequada da tipologia das manifestações registradas durante seu tratamento, de modo a corrigir as inconsistências identificadas.

A respeito da Recomendação V do Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Acatada e já incorporada a metodologia de reclassificação adequada das manifestações, visando a corrigir as possíveis inconsistências identificadas.

Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação

A UA consignou no Ofício nº 4204/2021/CGOUVI/ONDH/MMFDH que “(...) o processo de avaliação contribui diretamente para a correção das rotinas de nossa unidade e fortalecimento da rede de ouvidorias como um todo” e demonstrou que as cinco recomendações propostas pela OGU são pertinentes, tendo já implementado duas ações em suas rotinas: o encaminhamento de dados analíticos às unidades organizacionais e a metodologia de reclassificação das manifestações, sempre que necessário.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o final de fevereiro de 2022 para conclusão de todas as ações, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação integral das recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

PLANO DE AÇÃO
AValiação DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação I: Quanto a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.	Utilizar o módulo de triagem e tratamento da plataforma Fala.BR. Até o momento o fluxo no interior da Unidade é realizado pelo SEI.	Apresentação e treinamento da equipe da Ouvidoria e pontos focais de toda a unidade. Responsável: CGOUV.	Até o final do mês de fevereiro de 2022	Prevista.	Melhoria da rastreabilidade e mensuração dos dados tramitados na unidade.
Recomendação II: Encaminhamento de subsídios para gestão estratégica da unidade.	Criar fluxo de informações com dados consolidados e descritivos, que possam subsidiar a alta administração, para a tomada de decisões.	Elaborar documento periódico com dados para a alta administração. Responsável: COSIC.	Implementado	Atendida – 00135.223788/2021-38. Já iniciamos nesse mês de outubro o encaminhamento de dados analíticos às unidades organizacionais e vamos instituir, em periodicidade semestral, para envio à autoridade máxima, um relatório detalhado.	Subsidiar a tomada de decisões em nível estratégico.
Recomendação III: Publicação Relatório Anual de Gestão.	Publicar o Relatório Anual de Gestão.	Elaborar e publicação o Relatório Anual de Gestão. Responsável: CGOUV.	Até o final do mês de dezembro	Em andamento: Relatório de Gestão sendo elaborado.	Importante ferramenta à disposição do cidadão, para acompanhamento das ações e da gestão da Ouvidoria MMFDH. Obedece ao mandamento de transparência e acompanhamento da gestão.

PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação IV: Atualização da Seção Ouvidoria no sítio eletrônico do MMFDH.	Melhorar o acesso ao Portal da Ouvidoria, para inserção de manifestações, busca de dados e informações.	Implementar melhorias de acesso ao Site, Responsável: CGOUV/GAB/ASCOM.	Até o final de dezembro 2021.	Atendida: Já elaboramos um caminho específico para a Ouvidoria do MMFDH (acesso à informação). E estamos trabalhando na melhoria desse caminho, inclusive com lançamento de um chat boot. https://www.gov.br/mdh/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-do-mmfdh	Melhorar o acesso à informação ao usuário do serviço público, é oferecer de forma clara a possibilidade de manifestação e conhecimento das atividades da Ouvidoria MMFDH.
Recomendação V: Promover a classificação e a reclassificação adequada da tipologia das manifestações.	Reclassificar a tipologia das manifestações, que chegam erroneamente classificadas.	Reclassificar a Tipologia. Responsável: COSIC	Implementada	Atendida: As manifestações identificadas já foram alteradas e o procedimento já foi adequado.	Promove o correto tratamento das manifestações, prestando um melhor serviço para o usuário e impacta diretamente na classificação e acompanhamento realizado pelo Ouvidoria.