

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

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

ROGER SOUZA DE PAULA
Coordenador

FERNANDA MARIA PEREIRA MENDES
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 FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria do Ministério da Cidadania

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Ministério da Cidadania – MCidadania, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019).

PERÍODO AVALIADO: janeiro de 2021 a março de 2021

DATA DE EXECUÇÃO: agosto a outubro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério da Cidadania – MCidadania, 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, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

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. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- Readequação do meio de recebimento das manifestações de ouvidoria;
- Ausência de equipe específica de servidores para tratamento de denúncias;
- Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas;
- Inconsistências no tratamento de parte das manifestações de ouvidoria.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria do Ministério da Cidadania as seguintes providências:

I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;

II - readequar a equipe de analistas e estabelecer um núcleo específico de servidores para análise e tratamento de denúncias a fim de proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria;

III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, 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, ou apresentar a justificativa para a utilização do sistema SGD em substituição àquele;

IV - promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

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. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA.....	11
I.1. Divulgação de relatórios para Secretarias finalísticas do Ministério	11
2. READEQUAÇÃO DO MEIO DE RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	11
3. AUSÊNCIA DE EQUIPE ESPECÍFICA DE SERVIDORES PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS	12
4. READEQUAÇÃO OU JUSTIFICATIVA DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO PARA AS UNIDADES INTERNAS	12
5. INCONSISTÊNCIAS NO TRATAMENTO DE PARTE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	13
RECOMENDAÇÕES	17
CONCLUSÃO	18
APÊNDICES.....	19
APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	19
A.1 Informações Gerais.....	19
A.2 Competências	19
A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor	25
A.4 Normativos Internos	26
A.5 Equipe e Estrutura Física	27
A.6 Canais de Atendimento.....	27
A.7 Sítio da Ouvidoria.....	28

A.8 Sistemas Informatizados	29
A.9 Fluxo Interno de Tratamento	30
A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais	31
A.12 Carta de Serviços ao Usuário	31
A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação	31
A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria	32
A.15 Necessidade de Revisão/Alteração de Normas para Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria.....	32
A.16 Dados do Painel Resolveu	33
APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA.....	35
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	35
B.2 Apresentação dos Resultados.....	38
B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	39
APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE, PLANO DE AÇÃO E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO...44	
Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação	47

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CGU: Controladoria-Geral da União

Enap: Escola Nacional de Administração Pública

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

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

OUV: Ouvidoria do Ministério da Cidadania

MCidadania: Ministério da Cidadania

PDA: Plano de Dados Abertos

Profoco: Política de Formação Continuada em Ouvidorias

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 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”.

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;
- II. 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.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra com base em todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/01/2021 a 31/03/2021. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2020 para a análise da amostra de manifestações da UA.

que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

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 espeque é a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania, órgão de assistência direta imediata do Ministro de Estado da Cidadania, integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

Dentre outras competências, a Ouvidoria-Geral – por meio de sua Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) - é responsável por receber, analisar, encaminhar e responder as demandas típicas de ouvidoria referentes às ações do Ministério da Cidadania, conforme dispõe o art. 15 o Decreto nº. 10.357 de 20 de maio de 2020, que regula a estrutura regimental e o quadro dos cargos e funções do mencionado Ministério.

Conforme informado pela UA nas respostas ao Questionário de Avaliação aplicado, a equipe da CGOuv é composta por 24 profissionais, sendo 4 servidores, 19 terceirizados e uma estagiária. Atualmente, servidores e colaboradores terceirizados acessam e realizam o tratamento de manifestações, inclusive denúncias.

Cabe destacar que a Ouvidoria-Geral também é responsável pela Central de Relacionamento do MCidadania - tarefa incumbida à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) - que coordena as rotinas de esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos usuários e gestores das políticas sob a guarda do respectivo Ministério.

Além disso, a Ouvidoria-Geral possui uma Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) que recepciona e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas do órgão, com amparo na Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei nº 12.527/2011.

As informações da UA foram coletadas do sítio do MCidadania, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação, de interlocuções realizadas, bem como dos relatórios de ouvidoria dos anos 2020 e 2021. Mais detalhes sobre a ouvidoria do Ministério da Cidadania são dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria do Ministério da Cidadania.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria do Ministério da Cidadania

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Divulgação de relatórios para Secretarias finalísticas do Ministério

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece como uma das atividades de ouvidoria “analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas” e possui uma seção específica sobre produção de relatórios e informações estratégicas.

Verificou-se que a Ouvidoria-Geral do MCidadania produz relatórios técnico-analíticos sobre alguma temática específica e importante naquele determinado momento e encaminha para as áreas responsáveis com recomendações.

Dessa fora, a Ouvidoria utiliza os relatórios como dispositivos de apresentação de dados e informações, quantitativas e qualitativas, com elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços. Ou seja, a Ouvidoria produz subsídios capazes de ativar mudanças e movimentações por se tratar de diagnósticos fundamentados a partir das manifestações recebidas, que são compreendidas como a percepção do cidadão.

Os resultados dessas sugestões são naturalmente acompanhados pela Ouvidoria, de maneira colaborativa, quando a área técnica tem interesse em aderir às sugestões.

Um bom exemplo desse fluxo de trabalho são os relatórios técnico-gerenciais apresentados no III CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS EM OUVIDORIA, em 2019, sobre os seguintes temas: Programa Forças no Esporte (PROFESP); Qualificação do atendimento ao cidadão, qualidade das respostas do Departamento de Benefícios (DEBEN), da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (Senarc); e Sistema SLIE - Lei de Incentivo ao Esporte (LIE).

2. Readequação do meio de recebimento das manifestações de ouvidoria

A Lei nº 13.460, de 2017, no seu artigo 9º, confere aos usuários o direito de apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A mesma Lei define que as referidas manifestações devem ser direcionadas à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

No cumprimento da atribuição de orientação normativa que lhe foi conferida pelo Decreto nº 9.492/2018, a CGU editou a Portaria nº 581/2021 que estabelece a adoção da Plataforma Fala.BR de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal integrantes do SisOuv, sem prejuízo de sua integração com sistemas informatizados de ouvidoria.

No entanto, verificou-se que Ouvidoria-Geral utiliza a Plataforma Fala.BR para registro apenas das manifestações recebidas por meio eletrônico. As manifestações advindas dos demais canais de atendimento (cartas, telefonia e atendimento presencial) são cadastradas no sistema próprio de gestão de demandas interno (SGD), que não possui integração atualmente ao Fala.BR.

Assim, devem ser registradas na base de dados da Plataforma Fala.BR todas as manifestações recebidas pela unidade do SisOuv, inclusive aquelas recebidas por carta, atendimento telefônico e presencial.

3. Ausência de equipe específica de servidores para tratamento de denúncias

Por força das Leis nº 12.527/11 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e também estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

No entanto, a Ouvidoria-Geral do MCidadania informou que, atualmente, não há uma equipe específica para tratar de manifestações do tipo denúncia e tanto servidores quanto terceirizados acessam e realizam o tratamento de denúncias.

Pelo exposto, a falta de designação de uma equipe específica composta por servidores para tratamento de manifestações, especialmente do tipo denúncia, configura-se uma inadequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis a fim de atender o disposto no Decreto nº 10.153/2019.

4. Readequação ou justificativa do meio de encaminhamento para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto nas Seções A.8 e A.9, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o sistema próprio SGD, não integrado atualmente ao Fala.BR, para solicitação de subsídios às diversas áreas do MCidadania, visando à adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

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.

Desse modo, pela inteligência do dispositivo, caso se opte por utilizar o SGD em substituição ao módulo de triagem e tratamento, a UA deve apresentar a justificativa para tanto.

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 **28.000** manifestações cadastradas e concluídas (com resposta conclusiva) no período de **01/01/2021** a **31/03/2021**.

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, com a avaliação da resposta conclusiva de cada uma das manifestações.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e 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 não mostrou um bom desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Assim, há a necessidade de a UA observar algumas inconsistências identificadas, apontadas a seguir.

a) Respostas conclusivas sem resolatividade para as demandas do cidadão

Verificou-se que há utilização recorrente de respostas padrão, extensas e confusas, sem abordar de forma direta a resolução da manifestação do usuário. Em grande parte da amostra de reclamações e solicitações, a UA apresentou texto padrão, com as principais informações e dúvidas recebidas nos últimos 30 dias, não oferecendo solução objetiva acerca da análise do fato apontado.

Apesar de trazer grande quantidade de informações nas respostas apresentadas pela OUV, não é apresentada, de forma direta, a possibilidade, a forma e o meio de atendimento de uma solicitação,

por exemplo. As respostas também não são claras quanto à possibilidade ou não de atuação do MCidadania para a resolução das demandas dos cidadãos.

Registra-se na sequência resposta padrão recorrentemente utilizada pela UA:

Resposta:

"Senhor(a),

A fim de garantir resposta tempestiva a todos que nos demandam, optamos por responder a sua manifestação com as principais informações e dúvidas que recebemos nos últimos 30 dias.

INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O AUXÍLIO EMERGENCIAL (AE)

O Auxílio Emergencial e sua extensão foram finalizados em dezembro de 2020. Serão pagas ainda apenas parcelas remanescentes relativas a contestações e processos judiciais, não havendo mais a possibilidade para inscrição de novos(as) beneficiários(as) nem de apresentação de contestações pelo site do Ministério da Cidadania, e aplicativo da Caixa ou pelo site da Dataprev.

A única forma ainda possível de contestar indeferimentos e cancelamentos é por meio da Defensoria Pública da União (DPU) nas hipóteses previstas na Portaria nº 560, de 14 de dezembro de 2020. Os(as) beneficiários(as) têm até o dia 31 de março para fazer contestação extrajudicial do AE e da extensão do AE por este canal.

Como resultado dos processos contínuos de reavaliações e contestações referentes ao AE do Governo Federal, 22.233 pessoas receberam um total de R\$ 20,95 milhões referentes a parcelas do benefício. A divulgação do calendário de pagamento dessas análises está na Portaria nº 606, publicada no Diário Oficial da União. Após os depositados, os recursos estarão disponíveis tanto para transferências e pagamentos quanto para saques.

Acesse na íntegra a Portaria nº 606, de 9 de fevereiro de 2021, pelo link <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mc-n-606-de-9-de-fevereiro-de-2021-303002895>

Para mais informações sobre a reavaliações e contestações, acesse <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/apos-reavaliacoes-e-contestacoes-mais-de-22-mil-pessoas-recebem-parcelas-do-auxilio-emergencial-e-extensao-do-auxilio-do-governo-federal-nesta-quarta-10.02>

MENSAGEM SMS

Em dezembro de 2020, o Ministério da Cidadania enviou a 1,2 milhões de cidadãos(ãs) mensagem de texto SMS pelo celular alertando sobre a possibilidade de contestação do cancelamento e, também, de devolução do recurso público do Auxílio Emergencial que, eventualmente, tenha sido recebido de maneira indevida. Os avisos foram enviados a pessoas identificadas pelo Governo Federal como possíveis beneficiárias indevidas (pessoas que, durante o período de pagamento do AE, passaram a receber um segundo benefício assistencial do Governo: aposentadoria, seguro-desemprego ou Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda, conseguiram um emprego ou ainda foi identificada renda incompatível com o recebimento do AE ou posse de bens de alto valor).

Para mais informações sobre o envio do SMS, acesse <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/bolsa-familia/informe-gestores/informe-gestores/ministerio-da-cidadania-envia->

[sms-para-solicitar-a-devolucao-de-recurso-ou-possibilitar-a-contestacao-do-cancelamento-do-auxilio-emergencial.](#)

As pessoas que não tiveram o auxílio aprovado por não atenderem aos critérios e já realizaram a contestação, a solicitação será reprocessada pela Dataprev. Se esse é o seu caso, é necessário aguardar e verificar novamente o site ou aplicativo do AE, para saber se o resultado da análise de elegibilidade se alterou, ou seja, se a nova análise concedeu o direito a você.

Dessa forma, agora você poderá:

- 1) Realizar a devolução do recurso recebido indevidamente; ou
- 2) Contestar extrajudicialmente, até 31 de março, via Defensoria Pública da União (DPU), caso entenda que o recebimento dos valores do AE não foi indevido.

DEVOLUÇÃO DO AE

Para solicitar a devolução de valores recebidos fora dos critérios estabelecidos na lei, é preciso acessar o site <https://devolucaoauxilioemergencial.cidadania.gov.br/devolucao> e inserir o CPF do(a) beneficiário(a). Depois de preenchidas as informações, será emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) e o(a) cidadão(ã) poderá fazer o pagamento nos diversos canais de atendimento do Banco do Brasil como a internet, os terminais de autoatendimento e os caixas das agências.

Para mais informações sobre as formas de realizar a devolução dos valores, acesse <https://www.gov.br/pt-br/servicos/devolver-o-auxilio-emergencial-coronavirus-covid-19>

CONTESTAÇÃO EXTRAJUDICIAL, VIA DPU

Sugerimos que procure, até 31 de março, a Defensoria Pública da União para registrar contestação, caso entenda que o recebimento dos valores do AE não foi indevido. De acordo com a Portaria MC nº 560, de 14 de dezembro de 2020, a DPU é o órgão responsável por realizar a contestação extrajudicial. Informamos que a DPU oferece assistência gratuita ao(à) cidadão(ã).

Você pode encontrar o contato da unidade mais próxima de sua casa no site <http://www.dpu.def.br/>

Para visualizar na íntegra a Portaria MC nº 560/2020, acesse <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-mc-n-560-de-14-de-dezembro-de-2020-294340543>

Para mais informações, acesse <https://www.dpu.def.br/dpucontraocoronavirus/perguntas-e-respostas>

Para outros contatos, sugerimos acessar <https://www.dpu.def.br/fale-conosco>

PRESTAÇÃO DE CONTAS: PAGAMENTOS DO AE

Em cumprimento à obrigação constitucional de prestar contas à sociedade e com o intuito de garantir aos(as) cidadãos(ãs) acesso às informações sobre o Auxílio Emergencial, este Ministério compartilha dados sobre a execução dos pagamentos, com identificação dos valores que foram disponibilizados à Caixa Econômica Federal para pagamento aos(às) beneficiários(as) e sobre os créditos efetivados aos(às) solicitantes. A transparência das informações, que marcou toda a operacionalização do AE, também é fundamental nesta etapa de prestação de contas à sociedade.

Para verificar todas as informações, acesse o endereço <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/covid-19/transparencia-e-governanca/auxilio-emergencial-1/prestacao-de-contas/prestacao-de-contas/>

CAIXA TEM

Para informações sobre o app CAIXA TEM (acesso, recebimento, movimentação, bloqueios), acesse http://www.caixa.gov.br/auxilio/Paginas/default2.aspx?utm_source=site_caixa&utm_medium=botao_home&utm_campaign=auxilio

BASE DE DADOS

A Dataprev é responsável por dar suporte ao Governo Federal na identificação das famílias que serão atendidas pelo AE. O trabalho da empresa consiste no processamento e cruzamento das informações autodeclaradas pelos(as) cidadãos(ãs) no portal e app da Caixa | AE com os dados constantes, no momento da análise, nas bases oficiais federais - resguardado o sigilo fiscal e bancário. As bases de dados dos órgãos federais são de competência de cada um desses órgãos, não cabendo ao Ministério da Cidadania interferência nessas bases. Dessa forma, caso seus dados estejam imprecisos ou incorretos, sugerimos que entre em contato com o respectivo órgão.

Conheça as bases de dados utilizadas pela Dataprev para realizar o processamento das informações dos(as) cidadãos(ãs) no AE: <https://portal2.dataprev.gov.br/bases-de-dados-utilizadas-no-processamento-do-auxilio-emergencial>

OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Veja outras dúvidas frequentes sobre o AE em <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/perguntas-frequentes-1>

Para outras informações sobre o benefício emergencial, ligue no telefone 111 ou acesse o portal do Ministério da Cidadania pelo link <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/assuntos/auxilio-emergencial/auxilio-emergencial>.

POR FIM, caso seu questionamento não tenha sido respondido com as informações apresentadas, sugerimos que cadastre uma nova manifestação nesta Ouvidoria e informe o número de protocolo desta manifestação para que possamos realizar uma nova análise, ou nos contate pelo telefone 121.

Agradecemos o seu contato. Estamos à disposição para esclarecer dúvidas sobre este Ministério e suas ações.

Atenciosamente,

Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania"

Considera-se essa resposta padrão da Ouvidoria inadequada, pois, apesar de trazer grande quantidade de informações, não analisa o fato apontado pelo usuário e não aborda de forma direta a resolução da manifestação do cidadão.

A respeito do tema, a Portaria nº 581/2021 estabelece que:

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

- I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;*
- II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;*
- III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;*
- IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e*
- V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.*

b) Ausência de alteração da tipologia da manifestação

Cabe às unidades de Ouvidoria realizarem 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 MCidadania não considerou como rotina a necessidade de reclassificar as manifestações quando necessário, especialmente de reclamação para solicitação, 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.

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 Cidadania, em ordem de prioridade:

- I - implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria;*
- II - readequar a equipe de analistas e estabelecer um núcleo específico de servidores para análise e tratamento de denúncias a fim de proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria;*
- III - avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, 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, ou apresentar a justificativa para a utilização do sistema SGD em substituição àquele;*
- IV - promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.*

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério da Cidadania, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, 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, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01/01/2021 a 31/03/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão dos processos e pessoas capaz de contribuir para o tratamento das demandas de ouvidoria. Entretanto, existem algumas inconsistências que devem ser dirimidas pela unidade a fim de aperfeiçoar a interlocução com o cidadão, aprimorar o fluxo interno do tratamento das demandas e, conseqüentemente, elevar o nível de satisfação dos usuários, bem como trazer resolutividades para as manifestações de ouvidoria.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são: melhoria da qualidade das respostas ao cidadão; redução da insatisfação do usuário quanto ao tratamento da manifestação pela ouvidoria; e ampliação das ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria.

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
Data de criação	01/01/2019
Página na Internet	https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/fale-conosco/ouvidoria-1
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR e Central de Relacionamento
Endereço	Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania SMAS - Setor de Múltiplas Atividades Sul Trecho 03, lote 01, Edifício The Union, térreo, sala 32 CEP: 70610-051
Telefone	121
Ouvidor	Eduardo Flores Vieira (DAS 101.5) Defensor Público Federal Nomeado no cargo em 15/02/2019 Experiência de mais de 3 anos em ouvidoria

A.2 Competências

O Decreto nº 10.357/2020 aprova a estrutura regimental do Ministério da Cidadania, definindo os seguintes assuntos sob sua competência:

Art. 1º O Ministério da Cidadania, órgão da administração pública federal direta, tem como área de competência os seguintes assuntos:

I - política nacional de desenvolvimento social;

II - política nacional de segurança alimentar e nutricional;

III - política nacional de assistência social;

IV - política nacional de renda de cidadania;

V - políticas sobre drogas, quanto a:

a) educação, informação e capacitação para a ação efetiva com vistas à redução do uso indevido de drogas lícitas e ilícitas;

- b) realização de campanhas de prevenção do uso indevido de drogas lícitas e ilícitas;
- c) implantação e implementação de rede integrada para pessoas com transtornos decorrentes do consumo de substâncias psicoativas;
- d) avaliação e acompanhamento de tratamentos e iniciativas terapêuticas;
- e) redução das consequências sociais e de saúde decorrente do uso indevido de drogas lícitas e ilícitas; e
- f) manutenção e atualização do Observatório Brasileiro de Informações sobre Drogas;

VI - articulação, coordenação, supervisão, integração e proposição das ações do governo e do Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas - Sisnad quanto aos aspectos relacionados ao tratamento, à recuperação e à reinserção social de usuários e dependentes, e ao Plano Integrado de Enfrentamento ao Crack e outras Drogas;

VII - atuação em favor da ressocialização e da proteção dos dependentes químicos, sem prejuízo das atribuições dos órgãos integrantes do Sisnad;

VIII - articulação entre os governos federal, estaduais, distrital e municipais e a sociedade no estabelecimento de diretrizes e na execução de ações e programas nas áreas de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional, de renda, de cidadania e de assistência social;

IX - orientação, acompanhamento, avaliação e supervisão de planos, de programas e de projetos relativos às áreas de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional, de renda, de cidadania e de assistência social;

X - normatização, orientação, supervisão e avaliação da execução das políticas de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional, de renda, de cidadania e de assistência social;

XI - gestão do Fundo Nacional de Assistência Social;

XII - coordenação, supervisão, controle e avaliação da operacionalização de programas de transferência de renda;

XIII - aprovação dos orçamentos gerais do Serviço Social da Indústria - Sesi, do Serviço Social do Comércio - Sesc e do Serviço Social do Transporte - Sest;

XIV - política nacional de desenvolvimento da prática dos esportes;

XV - intercâmbio com organismos públicos e privados, nacionais, internacionais e estrangeiros, destinados à promoção do esporte;

XVI - estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades esportivas;

XVII - planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos planos e dos programas de incentivo aos esportes e de ações de democratização da prática esportiva e de inclusão social por intermédio do esporte; e

XVIII - cooperativismo e associativismo urbanos.

No tocante à estrutura organizacional, o MCidadania é composto três unidades principais, além de definir a Ouvidoria-Geral como um dos órgãos de assistência ao Ministro de Estado, a saber:

I - Órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Cidadania:

a) Gabinete;

b) Assessoria Especial de Assuntos Estratégicos;

c) Assessoria Especial de Controle Interno;

d) Consultoria Jurídica; e

e) Secretaria-Executiva:

1. Diretoria de Comunicação Social;

2. Diretoria de Assuntos Internacionais;

3. Diretoria Parlamentar e Federativa;

4. Corregedoria;

5. Subsecretaria de Assuntos Administrativos;

6. Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança;

7. Subsecretaria de Tecnologia da Informação;

8. Ouvidoria-Geral;

9. Secretaria de Gestão de Fundos e Transferências:

9.1. Diretoria-Executiva do Fundo Nacional de Assistência Social; e

9.2. Diretoria de Transferências do Esporte e do Desenvolvimento Social;

10. Secretaria de Articulação e Parcerias: Diretoria de Relacionamento e Parcerias;

11. Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação:

11.1. Departamento de Avaliação;

11.2. Departamento de Monitoramento;

11.3. Departamento de Gestão da Informação; e

11.4. Departamento de Formação e Disseminação; e

12. Secretaria Nacional do Cadastro Único: Departamento do Cadastro Único;

II - órgãos específicos singulares:

a) Secretaria Especial do Desenvolvimento Social:

1. Secretaria Nacional de Renda de Cidadania:

1.1. Departamento de Operação;

- 1.2. Departamento de Benefícios; e
- 1.3. Departamento de Condicionais;
- 2. Secretaria Nacional de Assistência Social:
 - 2.1. Departamento de Gestão do Sistema Único de Assistência Social;
 - 2.2. Departamento de Benefícios Assistenciais;
 - 2.3. Departamento de Proteção Social Básica;
 - 2.4. Departamento de Proteção Social Especial; e
 - 2.5. Departamento da Rede Socioassistencial Privada do Sistema Único de Assistência Social;
- 3. Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva:
 - 3.1. Departamento de Fomento à Inclusão Social e Produtiva Rural;
 - 3.2. Departamento de Compras Públicas para a Inclusão Social e Produtiva Rural;
 - 3.3. Departamento de Estruturação de Equipamentos Públicos; e
 - 3.4. Departamento de Inclusão Produtiva Urbana;
- 4. Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância: Departamento de Atenção à Primeira Infância; e
- 5. Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas:
 - 5.1. Departamento de Articulação e Projetos Estratégicos;
 - 5.2. Departamento de Prevenção, Cuidados e Reinserção Social; e
 - 5.3. Departamento de Planejamento e Avaliação; e
- b) Secretaria Especial do Esporte:
 - 1. Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte;
 - 1. Departamento de Certificação da Lei Pelé; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
 - 2. Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social: Departamento de Desenvolvimento e Acompanhamento de Políticas e Programas Intersetoriais de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social;
 - 2. Diretoria de Projetos; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
 - 3. Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento:
 - 3.1. Departamento de Esporte de Base e de Alto Rendimento; e (Revogado pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
 - 3.2. Departamento de Infraestrutura de Esporte; (Revogado pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência

3. Departamento de Infraestrutura de Esporte; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
4. Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor:
- 4.1. Departamento de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor; e (Revogado pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 4.2. Autoridade Pública de Governança do Futebol - APFUT; (Revogado pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
4. Secretaria Nacional de Incentivo e Fomento ao Esporte; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
5. Autoridade Brasileira de Controle de Dopagem:
- 5.1. Diretoria-Executiva; e
5. Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social: (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 5.1. Departamento de Desenvolvimento e Acompanhamento de Políticas e Programas Intersetoriais de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 5.2. Diretoria Técnica; e (Revogado pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
6. Secretaria Nacional de Paradesporto: Departamento de Paradesporto; e
6. Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento: Departamento de Esporte de Base e de Alto Rendimento; (Redação dada pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
7. Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor: (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 7.1. Departamento de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor; e (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 7.2. Autoridade Pública de Governança do Futebol - APFUT; (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
8. Autoridade Brasileira de Controle de Dopagem: (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 8.1. Diretoria-Executiva; e (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- 8.2. Diretoria Técnica; e (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
9. Secretaria Nacional de Paradesporto: Departamento de Paradesporto; e (Incluído pelo Decreto nº 10.680, de 2021) Vigência
- III - órgãos colegiados:
- a) Conselho Nacional de Assistência Social - CNAS;
- b) Conselho Consultivo e de Acompanhamento do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza;

necessário, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para o exame técnico das questões e a adoção de medidas para prevenção de falhas e omissões responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - estabelecer canais de comunicação com o cidadão, a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução dos pleitos;

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

VI - assessorar a autoridade de que trata o art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, no exercício de suas atribuições;

VII - facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria-Geral, por meio da simplificação de procedimentos internos e divulgação sistemática de sua missão institucional e dos serviços oferecidos ao cidadão;

VIII - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar indicadores quantitativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Ministério e em conjunto com outros órgãos do Governo federal;

IX - articular-se de forma permanente e sistemática com os órgãos do Ministério; e

X - supervisionar as atividades da Central de Relacionamento do Ministério.

Por fim, as unidades e competências da Ouvidoria-Geral são definidas no art. 2º da Portaria nº 48/2019 SE/MC, a saber:

Art. 2º O atendimento ao usuário será prestado pela Ouvidoria Geral por meio de suas unidades:

I - Coordenação-Geral da Central de Relacionamento – CGCR, responsável pela Central de Relacionamento;

II - Coordenação-Geral da Ouvidoria - CGOUV, responsável pelas demandas de Ouvidoria; e

III - Coordenação-Geral da Transparência e Acesso à Informação – CGTAI, responsável pela transparência e Serviço de Informação ao Cidadão.

A.3 Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv. Em seu art. 7º são dispostos os requisitos para permanência no cargo de Ouvidor da unidade setorial:

Art. 7º A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

§ 1º A proposta de recondução prevista no caput deverá ser submetida à avaliação da OGU pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, no prazo mínimo de trinta dias e máximo de sessenta dias, antes do término de seu exercício, acompanhada dos seguintes documentos:

I - relatório, com balanço do período de gestão, contendo as ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos; e

II - comprovação de conclusão da Certificação em Ouvidoria do PROFOCO.

§ 2º Caso a proposta de recondução não seja aprovada em virtude de descumprimento aos requisitos previstos nesta Portaria, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá submeter nova indicação, no prazo de sessenta dias, contado da ciência da avaliação da OGU.

§ 3º O titular que for exonerado ou dispensado do cargo ou função, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupá-lo no mesmo órgão ou entidade após o interstício de dois anos.

§ 4º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

Haja vista o atual Ouvidor do MCidadania ter sido nomeado em 15/02/2019, há na referida portaria uma regra de transição, na qual o titular se enquadra. Segue in verbis:

Art. 11. Cabe ao dirigente máximo do órgão ou entidade efetuar a exoneração ou dispensa, e aprovar a permanência do titular da unidade setorial de ouvidoria do SisOuv, independente de consulta à CGU, desde que não incidente impedimento previsto no parágrafo único do art. 5º e de acordo com os seguintes critérios de transição:

I - se o titular estiver no cargo há até 3 três anos, o período de exercício anterior à edição desta Portaria será computado para fins de apuração do prazo máximo a que se refere o caput do art. 7º, sem prejuízo da possibilidade de recondução nele prevista; (grifo nosso)

II - se o titular estiver no cargo há mais de três anos e menos de seis anos, poderá continuar exercendo as atribuições do cargo até completar o período de seis anos, vedada a recondução e aplicando-se, no que couber, o disposto no § 4º do art. 7º;

III - se o titular estiver no cargo há seis anos ou mais, o dirigente máximo do órgão ou entidade deverá indicar novo titular à CGU, no prazo de um ano, contado a partir da vigência desta Portaria, podendo manter o titular durante este período.

Pelo exposto, considerando a data de nomeação de 15/02/2019, após exame dos requisitos de permanência do titular da unidade no cargo por esta OGU, o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo, após recondução, será até 14/02/2025, aplicando-se, no que couber, o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

A.4 Normativos Internos

Foi identificada, quando do levantamento situacional da UA, a existência da Portaria nº 48 SE/MC, publicada em 15 de outubro de 2019, que dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria, de Transparência e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania. Esta norma possui fluxos específicos para tratamento de denúncias, aprovados pela Câmara Técnica de Integridade do Ministério e, conforme informado no Questionário de Avaliação, será atualizada por Portaria Conjunta OUV/GAB/SE/MC, já concluída e em processo iminente de publicação.

A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe da Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), responsável pelas demandas de Ouvidoria, é composta por 24 profissionais - sendo 4 servidores, 19 terceirizados e uma estagiária. Atualmente, servidores e colaboradores terceirizados acessam e realizam o tratamento de manifestações, inclusive denúncias.

Ressalta-se que apenas os servidores realizam avaliação periódica de desempenho institucional e os resultados dessa avaliação não subsidiam, de forma efetiva, as ações de capacitação do órgão.

Existem metas individuais para os servidores que são pactuadas via sistema de gestão do MCidadania, no âmbito da Avaliação de Desempenho obrigatória a todos servidores do Ministério.

Já as metas dos colaboradores terceirizados da área administrativa do órgão não são pactuadas no sistema interno e as análises para a pactuação variam de acordo com as estratégias de trabalho e com a quantidade de demandas. Nesse sentido, não existem metas fixas. Com os colaboradores da empresa de Contact Center não existe meta individual, apenas a meta de nível de serviço da equipe, prevista contratualmente, que é tratar 90% das demandas entrantes em 48 horas e dar resposta ao cidadão em até 24 horas após a devolução da resposta pela área técnica do MCidadania.

Foi informado também que o ambiente de trabalho é amplo, com espaço reservado para reuniões e atendimento presencial, que garante o adequado sigilo e acolhimento dos cidadãos. O mobiliário é adequado, mas poderia prover mais conforto. O ambiente possui ar-condicionado e bebedouro. No prédio também existe refeitório, sala de descompressão e sala de amamentação.

Já no âmbito do trabalho remoto, cada colaborador utiliza recursos próprios para a rotina de trabalho. Na falta desses recursos, é possível solicitar liberação de máquina e cadeira do Ministério para o trabalho remoto.

A.6 Canais de Atendimento

Os canais de atendimento informados pela UA no Questionário de Avaliação são os seguintes:

- I. Formulário Eletrônico (Plataforma Fala.BR);
- II. Atendimento telefônico;
- III. Correspondência; e
- IV. Atendimento presencial.

Em relação ao atendimento telefônico, a UA informou que, por meio da Central de Relacionamento, o cidadão pode solicitar informações e esclarecer dúvidas sobre as ações, programas e sistemas do Ministério além de registrar manifestações típicas de Ouvidoria. O telefone para atendimento é o tridígito 121.

As ligações são recepcionadas pelo 1º nível de atendimento, composto por operadores instalados na empresa terceirizada Vector, que consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério para responderem ao cidadão.

Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada via Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para o 2º nível de Atendimento, isto é, uma cédula de ouvidoria composta por equipe de analistas, também da empresa terceirizada, que exercem suas atividades na Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares.

Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a manifestação, a devolve para a Ouvidoria, que a disponibiliza ao cidadão.

Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector.

Quanto ao canal de atendimento correspondência, a UA informou que o cidadão pode enviar carta ao Ministério a fim de registrar manifestação na Ouvidoria. As correspondências são cadastradas no Sistema Eletrônico de Informação (SEI/MC) pela unidade responsável e encaminhada à Ouvidoria. Ao receber os documentos, a Ouvidoria registra a demanda no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para devido tratamento. Assim que formulada resposta conclusiva, a Ouvidoria encaminha resposta ao cidadão via carta, seguindo o mesmo canal de entrada.

Por sua vez, o atendimento presencial é realizado presencialmente por um dos analistas da Ouvidoria que registra a manifestação no sistema própria (SGD) e informa ao cidadão o número de protocolo para o devido acompanhamento e verificação da resposta.

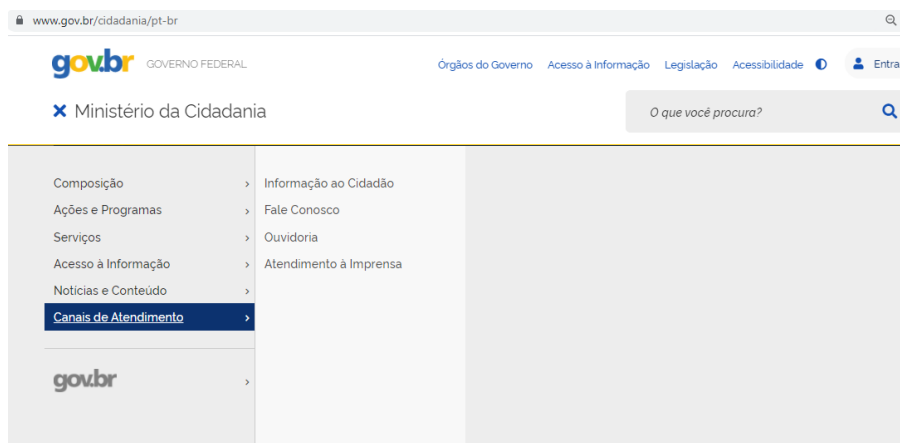
Cabe ressaltar que, devido à necessidade de restrição ao atendimento presencial, que se alinham ao dever de adotar medidas que visem a proteção, a saúde e a segurança dos cidadãos, previstas nos incisos VIII e X do art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017, em 17/03/2020, o atendimento presencial pela Ouvidoria foi suspenso como medida de contenção para evitar a propagação viral de COVID-19.

A UA informou que, em 01/04/2020, retornou o atendimento presencial sob agendamento prévio, seguindo todos os protocolos de higiene e segurança em razão dos cuidados com relação à pandemia. Contudo, em 18/08/2020, decidiram suspender novamente o atendimento presencial, inclusive os agendados, para segurança da equipe e de todos os cidadãos que buscam a Ouvidoria.

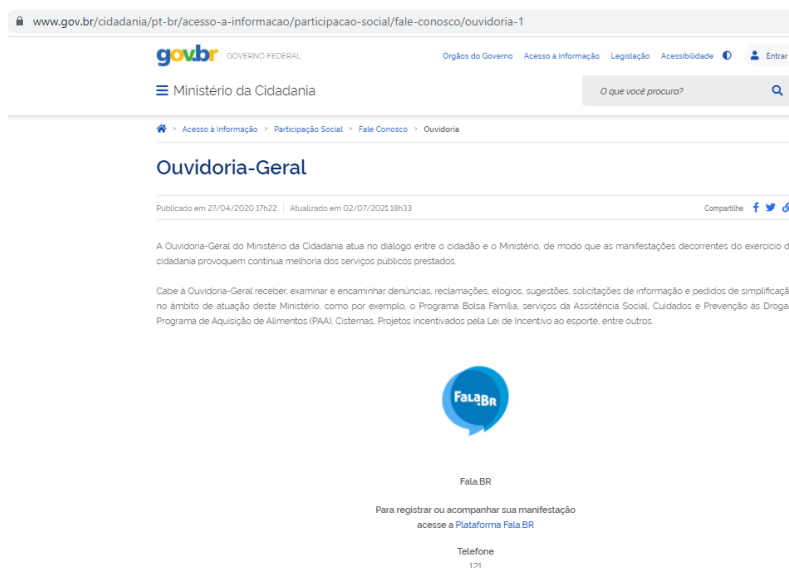
Assim, o atendimento da Ouvidoria, durante o período de pandemia, é realizado por formulário eletrônico (Plataforma Fala.BR), carta e telefone (sendo estes dois canais de entrada recepcionados no sistema próprio da ouvidoria, SGD).

A.7 Sítio da Ouvidoria

Na página inicial da MCidania há quatro submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento: “Informação ao Cidadão”, “Fale Conosco”, “Ouvidoria” e “Atendimento à Imprensa”:



O submenu “Ouvidoria” exibe informações sobre competências da Ouvidoria-Geral, sobre o ouvidor e sobre os canais de atendimento (formulário eletrônico – Fala.BR; telefone – tridígito 121; atendimento presencial – atualmente suspenso; e carta).



A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria recebidas por formulário eletrônico, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR. Para os demais canais de entrada (telefone, carta e atendimento presencial), a Ouvidoria utiliza sistema de gestão de demandas (SGD) em fase de integração ao Fala.BR. Esse sistema próprio também é usado para tramitação interna das manifestações para as áreas técnicas do Ministério da Cidadania.

Quanto ao cronograma de integração do sistema próprio de tratamento das manifestações de ouvidoria (SGD) ao Fala.BR, a UA informou o seguinte:

“(…)

Atualmente o nosso cronograma é:

Sprint 1: Repasse das funcionalidades do FalaBr para o SGD: Nesta etapa ocorre o espelhamento das manifestações recebidas no Fala.BR para o SGD. Este espelhamento já está concluído em ambiente de teste.

Sprint 2: Repasse das funcionalidades do SGD para o FalaBr: Nesta etapa ocorre o espelhamento das manifestações registradas no SGD para o Fala.BR. Este espelhamento já está concluído em ambiente de teste.

Sprint 3: Repasse de funcionalidades mais específicas como: arquivamento, resposta conclusiva, resposta intermediária e encaminhamento: Trata-se de algumas das principais funcionalidades do Fala.BR, relacionadas ao tratamento da manifestação propriamente dito. No contexto atual, essas ações estão finalizadas no ambiente de teste, no entanto, ainda passam por alguns ajustes resultantes de erros que ocorreram durante os testes.

Sprint 4: Aprimoramento do Painel de Monitoramento - Integração Fala.BR – SGD: Foi criado um Painel de Monitoramento da Integração entre os sistemas, de modo que permita o acompanhamento das rotinas de integração, geração de relatório, além de execução das

rotinas de modo manual, caso ocorra falhas durante as rotinas automáticas. O aprimoramento deste painel tem por objetivo deixar o Painel mais fluído, intuitivo, conforme as necessidades da Ouvidoria. Atualmente está em processo de ajustes pontuais para finalização.

Sprint 5: Autenticação Login e senha (login único): Trata-se da tela de autenticação que dá acesso ao Painel de Monitoramento - Integração Fala.BR – SGD. Atualmente está em fase de desenvolvimento.

Previsão de entrega sprints 1 a 5: 21/9/21.

Previsão de produção: novembro/21.

(...)"

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que utiliza o Painel Resolveu, Painel Gerencial da Ouvidoria, Pentaho (software de BI que permite análise de dados) e pesquisa de satisfação vinculada às respostas enviadas pelo sistema próprio SGD.

Ademais há utilização dos dados coletados nos painéis de gerenciamento para aprimorar os tratamentos/fluxos das manifestações. Segundo a UA, a partir da verificação da informação gerencial extraída dos painéis/sistemas, é possível verificar gargalos, tempo médio de respostas, necessidade de refinamento nos fluxos, respostas e classificações de assuntos das demandas. Além disso, são mecanismos de extração de dados e informações que subsidiam a elaboração de relatórios e boletins que são encaminhados às áreas técnicas do Ministério e que podem auxiliar nos diagnósticos e nas tomadas de decisões sobre os programas, políticas, projetos e serviços sob a guarda do MCidania.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

A Ouvidoria possui fluxos específicos para tratamento de denúncias que envolvem diretamente o Ministério e/ou seus(suas) servidores(as), aprovados pela Câmara Técnica de Integridade e publicados na Portaria nº 48/2019. No entanto, não há normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das demais tipologias de manifestações na OUV.

O Art. 12 da Portaria MC nº 48/2019 estabelece que cabe à Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas pelo Ministério da Cidadania, sendo possível extrair apenas que:

I - receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria de que trata o art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - operar o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV) dentro do Fala BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º do Decreto nº 9.492, de 2018; e

III - encaminhar as manifestações recebidas às unidades administrativas responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber.

Parágrafo único. A unidade administrativa do Ministério que receber, por qualquer meio, demanda de Ouvidoria, deverá encaminhá-la à Coordenação-Geral da Ouvidoria, para o registro no sistema e-OUV do Fala-BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, ou outro que venha a lhe substituir.

A.10 Demandas com Restrição de Dados Pessoais

Para realizar o tratamento dos dados pessoais conforme rege a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.719/2018 e, especificamente, o Decreto nº 10.153/2019 – que estabelece salvaguardas de proteção à identidade do denunciante – a UA utiliza a criação de extrato da manifestação antes do envio à área de apuração no caso das denúncias.

No que concerne à pseudonimização das denúncias, a UA informou que, no Sistema de Gestão de Demandas (em fase de integração ao Fala.BR) existe a opção de registro anônimo ou sigiloso dos dados do demandante. Caso haja necessidade de alteração do texto para resguardar o anonimato do cidadão, é feita esta alteração diretamente no Sistema. As manifestações recebidas pelo Fala.BR seguem o mesmo padrão de sigilo (pseudonimização) das informações para registro no SGD. O Fala.BR possui ferramenta própria para atender a essa necessidade.

A.12 Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

Em consulta ao sítio do Ministério da Cidadania, foi encontrada sua Carta de Serviços ao Usuário contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão a serem disponibilizados aos usuários.

Da mesma forma, no sítio do Portal de Serviços, disponível em www.gov.br, também foram encontrados 64 serviços disponibilizados pela Pasta. A UA informou que a Ouvidoria é responsável por capitanear o processo de atualização das informações publicadas na Carta e no Portal Gov.br, que é feito de forma regular e periódica.

A.13 Monitoramento dos Pedidos de Acesso à Informação

Embora não seja objeto desta avaliação, é importante pontuar que a OUV é responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação, referentes à Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011).

A solicitação de acesso à informação é realizada pelos seguintes canais: eletronicamente, pelo Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC),

por meio da Plataforma Fala.BR ou presencialmente, no endereço físico informado no sítio eletrônico do Ministério da Cidadania.

A Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) é responsável por receber e tratar os pedidos de acesso à informação. Atualmente, o Ouvidor-Geral do

MCidadania, Eduardo Flores Vieira, é a autoridade responsável pelo monitoramento da Lei de Acesso à Informação, designado pela Portaria MC nº 30, publicada em 17/03/2021.

A.14 Principais Dificuldades na Execução das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela própria UA algumas dificuldades enfrentadas durante a execução das atividades de ouvidoria:

- As demandas inerentes às diversas políticas públicas que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de impactos sociais e econômicos, provavelmente não cessarão com o abrandamento da crise sanitária da pandemia e a extensão do pagamento do Auxílio Emergencial em 2021. Inexoravelmente, identifica-se um aumento exponencial de demandas exercendo maior pressão pelos serviços da Ouvidoria-Geral, sendo este o nosso maior desafio atualmente.
- Deve-se considerar, ainda, a recente publicação da Medida Provisória 1.065/21, que cria o programa Auxílio Brasil, que substitui o Bolsa Família. Esse novo programa tende a imprimir maior desafio pela construção de uma nova base de dados/conhecimento, intensa articulação interna e capacitação permanente do corpo funcional, para que se possa racionalizar fluxos de atendimento, primar pela assertividade e proporcionar melhor resolutividade em toda a cadeia de tratamento das manifestações da Ouvidoria, ademais de exigir um amplo aprofundamento técnico sobre a temática, internamente, e sinergia junto às áreas finalísticas do Ministério da Cidadania, dependendo ainda de regulamentação Presidencial.

A.15 Necessidade de Revisão/Alteração de Normas para Aperfeiçoamento das Atividades de Ouvidoria

No Questionário de Avaliação foram explicitadas pela UA que, em razão da designação do Ouvidor-Geral na Portaria nº 538/2021 da Pasta, como Encarregado responsável pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania, conforme art. 41 da Lei nº 13.709/2018, a Ouvidoria identifica a importância de assegurar o assento permanente do Encarregado no atual Comitê de Governança (ou no vindouro Comitê de Governança Digital, ainda não instituído e publicado).

A justificativa para essa alteração normativa fundamenta-se no fato de que em conformidade com o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, o Encarregado é um dos membros do Comitê de Governança Digital do respectivo órgão, que tem como objetivo deliberar sobre os assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação. Consideramos que tal medida levaria a um impacto positivo importante para o aprimoramento da jornada de conformidade ministerial à LGPD.

Ademais, consoante informado pela UA, impende salientar que existe minuta de nova Portaria de atendimento em processo de validação pela alta gestão do Ministério, aguardando publicação.

A demanda por uma nova Portaria de atendimento das manifestações, segundo a UA, justifica-se em razão das significativas alterações normativas que ampliaram sobremaneira o escopo das atribuições e atividades desempenhadas pela Ouvidoria-Geral, consubstanciadas na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, bem como na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e nas Portarias MC nº 538, de 13 de janeiro de 2021 e MC nº 30, de 16 de março de 2021, que versam sobre novas atribuições e encargos da

Ouvidoria-Geral, e sobre o atendimento das demandas relacionadas à Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.

Todas essas mudanças normativas repercutiram na alteração de fluxos de tratamento de demandas, ampliando as respectivas atribuições, sendo necessário reorganizar as competências do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, bem como incorporar a recepção, triagem e tratamento do atendimento das demandas relacionadas à Proteção de Dados Pessoais no do Ministério da Cidadania. Isto posto, espera-se como impacto positivo da alteração normativa da Portaria de Atendimento a maior aderência às novas competências da Ouvidoria e seus fluxos e processos de trabalho.

A.16 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 retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como MC – Ministério da Cidadania e o período de 01/01/2021 a 31/03/2021²:



2. A consulta foi realizada em 16/09/2021. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 1.987

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



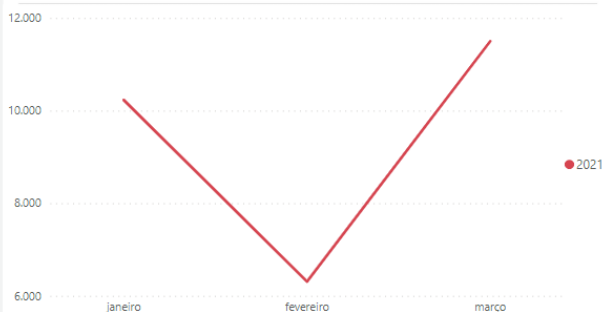
TOTAL DE RESPOSTAS 1.987

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



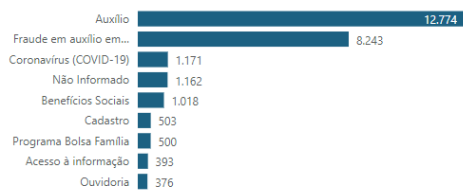
*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



RANKING

Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



PERFIL DO CIDADÃO

Percentual dos manifestantes por faixa etária



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 01/01/2021 a 31/03/2021, era composta de 28.000 manifestações, sendo divididas nos seguintes tipos:

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	995
Denúncia	1.999
Elogio	28
Reclamação	12.603
Simplifique	0
Solicitação	12.278
Sugestão	97
Total	28.000

A amostra dos dados objeto para análise foi gerada a partir de em um total de **100 manifestações**, a partir de uma amostra inicial de **28.000**, tendo sido realizados os seguintes passos:

- 1) Exportação de todas as manifestações recebidas pela Unidade Avaliada entre o período 01/01/2021 a 31/03/2021, com resposta conclusiva;
- 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 (não houve nenhuma manifestação desse tipo no período);
- 4) 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
- Tipo Resposta
- Descrição Resposta
- Órgão de Origem
- Nome órgão
- Descrição Resposta
- Descrição Manifestação
- Data da Resposta
- Pergunta Satisfação
- Resposta Satisfação
- Data da 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 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 na Plataforma Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza a ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência

geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma 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.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/18. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos. Especificamente para as manifestações Simplifique, os procedimentos devem seguir o fluxo de tratamento delineado nos arts. 4º a 9º da IN Conjunta MP/CGU nº 1/2018.

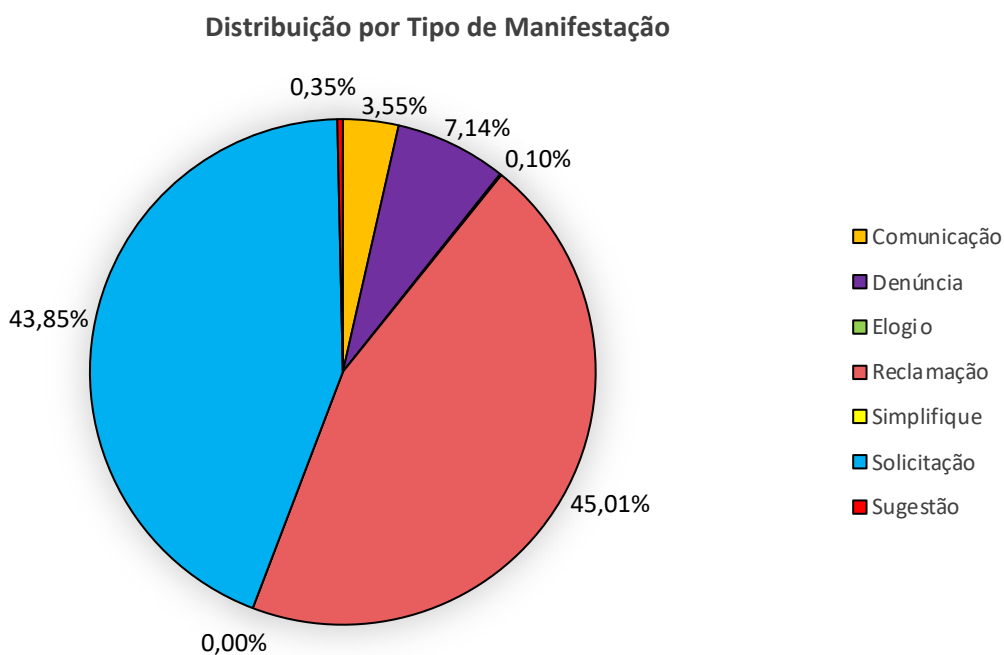
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de doze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

B.2 Apresentação dos Resultados

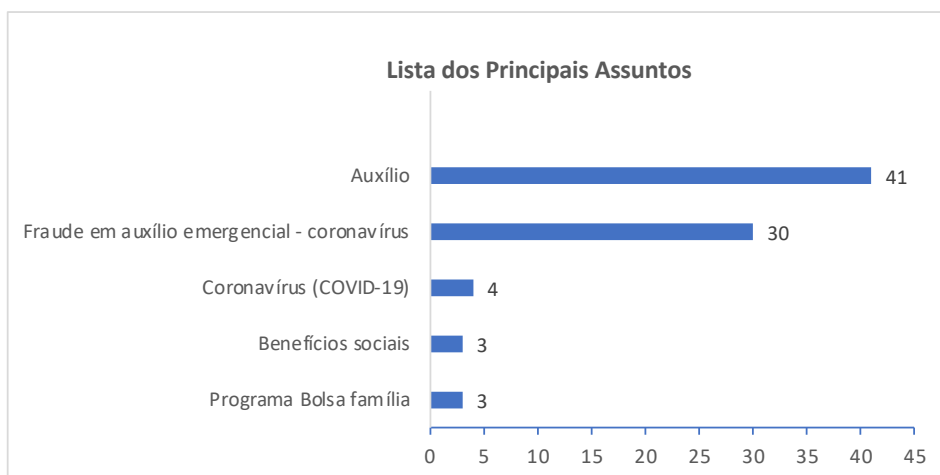
Conforme mostrado na seção anterior, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de **01/01/2021** a **31/03/2021** constantes da Plataforma Fala.BR. Foram selecionadas somente 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 28.000 manifestações, sem duplicidade.

No total de manifestações recebidas pelo Ministério da Cidadania no período selecionado foram extraídas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:



TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	3
Denúncia	7
Elogio	1
Reclamação	45
Simplifique	0
Solicitação	43
Sugestão	1
Soma	100

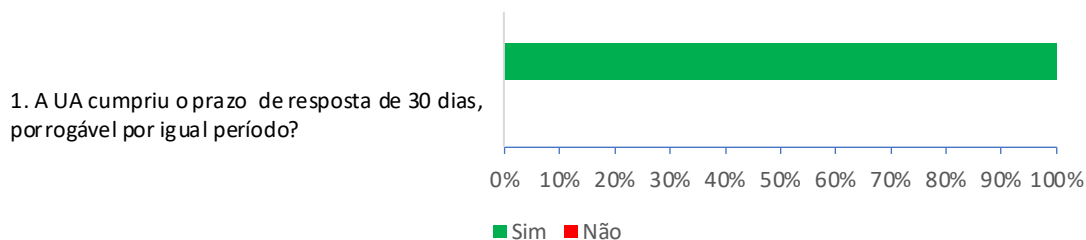
A seguir é mostrada uma síntese dos cinco principais assuntos abordados na amostra³, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:



B.3 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

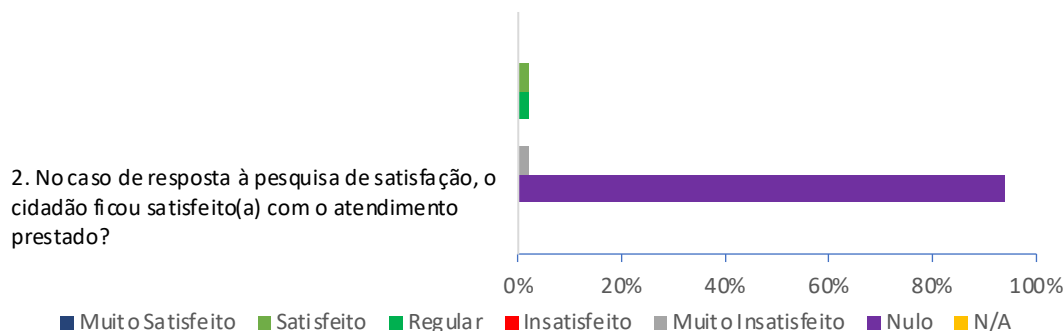
Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁴.

Pergunta 1



Como se percebe no gráfico da Pergunta 1, a UA respondeu todas as manifestações contidas na amostra no prazo estipulado na legislação.

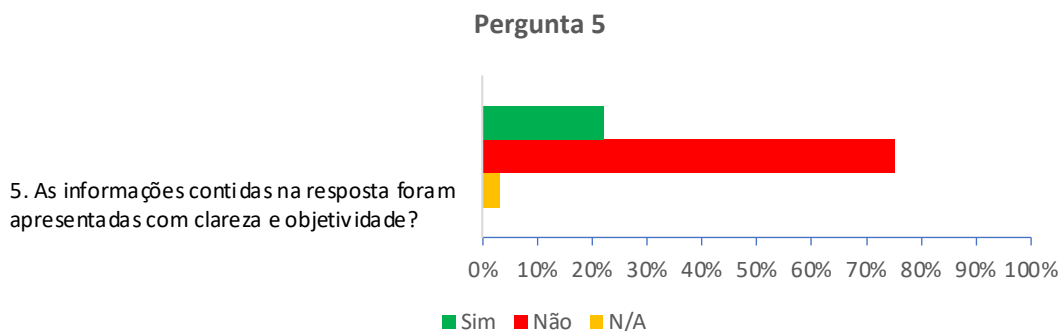
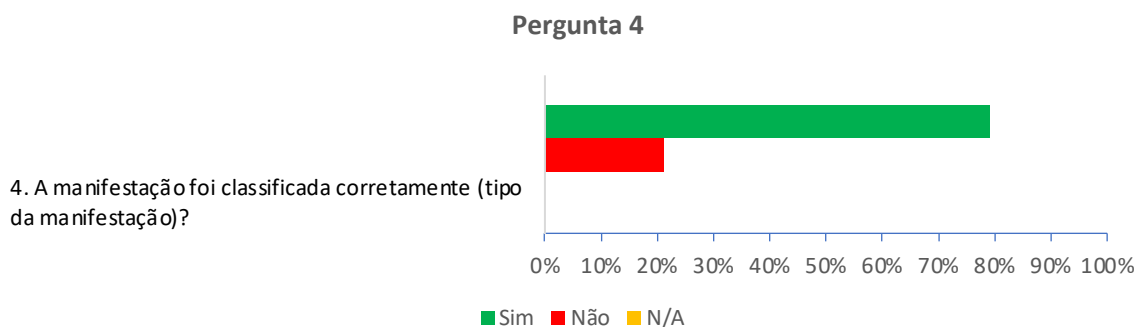
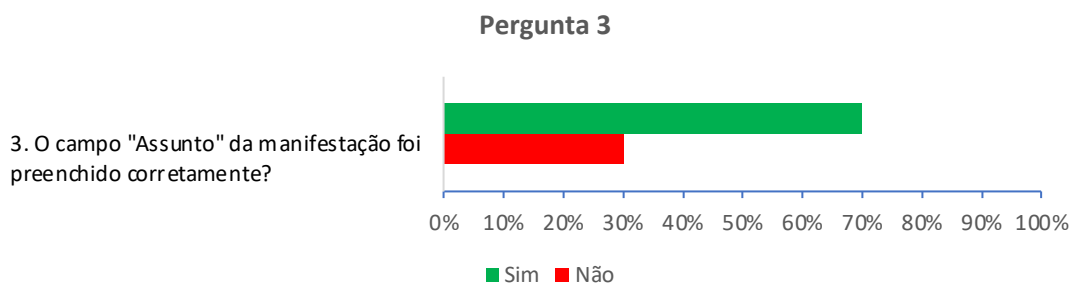
Pergunta 2



3. Nota-se que estes valores são os assuntos preenchidos pelo cidadão e/ou a Unidade Avaliada e que, em muitas vezes, não estão adequados ao real teor da manifestação.

4. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

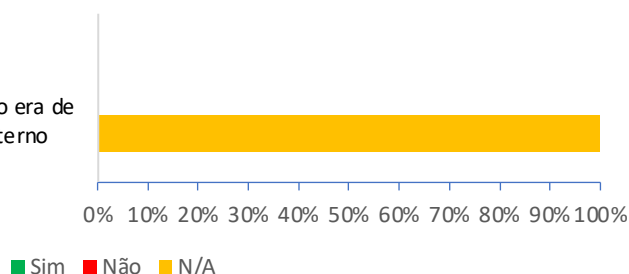
No gráfico referente à pergunta 2, observa-se que 94% (total de 94) das 100 manifestações examinadas não tiveram as suas respectivas pesquisas de satisfação respondidas.



Os gráficos das Perguntas 3, 4 e 5 são autoexplicativos e mostram um bom desempenho no preenchimento do campo Assunto, na classificação adequada da tipologia da manifestação, mas um resultado insatisfatório quanto a clareza e objetividade das respostas. Nas Perguntas 4 e 5, o N/A se refere às comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria e não é possível a comunicação direta com o manifestante pela ouvidoria para o devido esclarecimento da demanda.

Pergunta 6

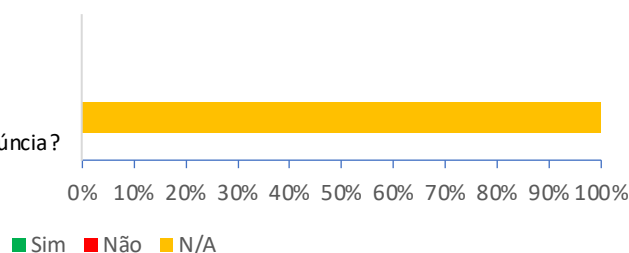
6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao e-Ouv seria responsável pelo tema?



No gráfico da Pergunta 6, observa-se que em 100% das manifestações examinadas os assuntos das manifestações eram de fato da competência do MCidadania e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A.

Pergunta 7

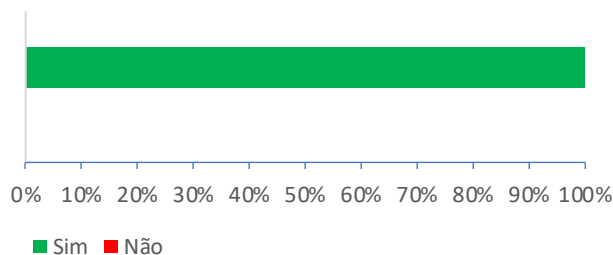
7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?



Na avaliação geral foi observada que não havia denúncias inaptas, em total de 7 denúncias analisadas em amostra.

Pergunta 8

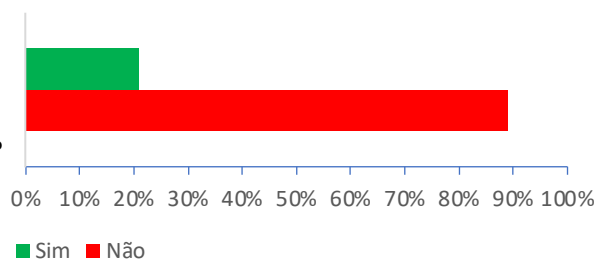
8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre as providências adotadas?



Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 8 demonstra que dentre as manifestações consideradas denúncias, no total de 7, todas foram consideradas aptas e respondidas conclusivamente de imediato e/ou encaminhadas para a área técnica responsável deste Ministério.

Pergunta 9

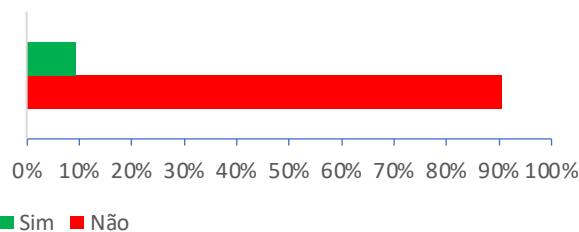
9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Ressalta-se que o gráfico considera o quantitativo da amostra inicial, isto é, 45 reclamações. Nessa esteira, o gráfico da Pergunta 9 revela que, dentre as manifestações consideradas reclamações inicialmente, 89% apresentaram um texto padrão, com principais informações e dúvidas recebidas pelo Ministério, e não informam objetivamente as medidas para solução do fato reclamado ou o motivo do impedimento.

Pergunta 10

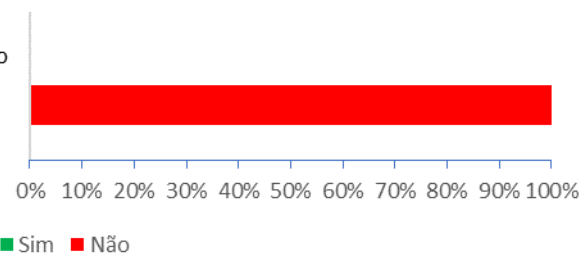
10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



O gráfico da Pergunta 10 demonstra que 90% das manifestações do tipo solicitação não trazem informação sobre a adoção da providência solicitada ou justificativa para impossibilidade do seu atendimento.

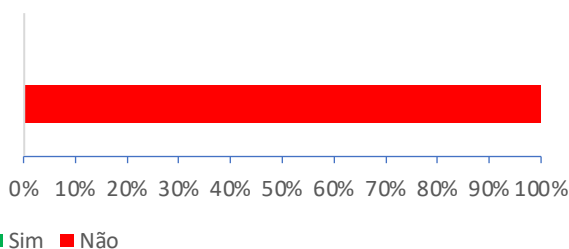
Pergunta 11

11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



Pergunta 12

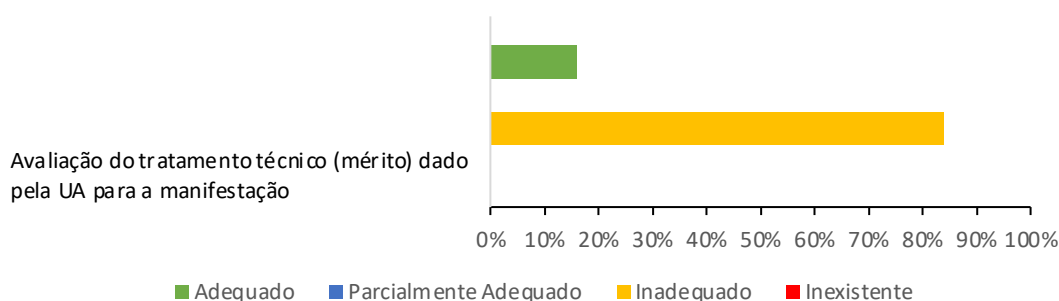
12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?



Na avaliação da única sugestão e do único elogio analisados, a Ouvidoria não alterou a classificação da sugestão para solicitação e a resposta fornecida apresentou apenas um texto padrão, sem oferecer solução objetiva para a demanda; e a UA não forneceu resposta conclusiva agradecendo o elogio e dando o devido conhecimento à área responsável.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para a manifestação, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva⁵ registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Avaliação da Resposta Conclusiva



Onde:

- a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;
- b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;
- c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

5. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 84% da amostra de manifestações teve avaliação inadequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada considerando a amostra examinada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações, especificada por tipo, bem como a avaliação final de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁶. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e 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.

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

Após encaminhamento do Relatório Preliminar via Ofício nº 21350/2021/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 11/11/2021, foram discutidos os quatro achados encontrados e as quatro 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 400/2021/SE/OUV/CGOUV/MC, datado de 25/11/2021, no qual consta a NOTA TÉCNICA Nº 3/2021/SE/OUV/MC que faz considerações sobre as recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação e apresenta 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 - Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.

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

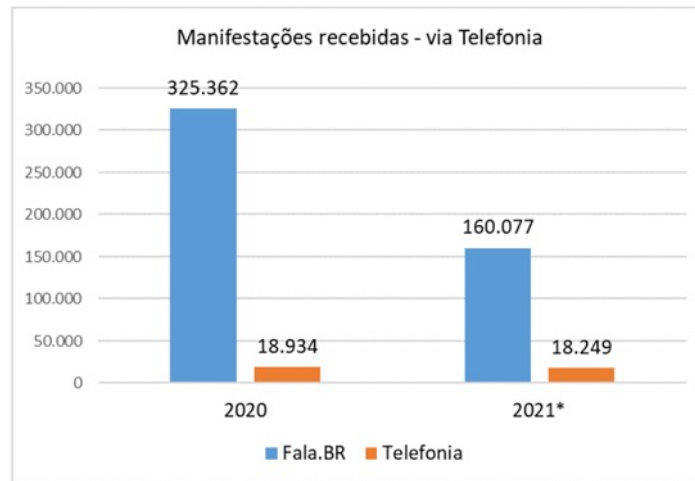
“(…) De início, cabe esclarecer que esta Ouvidoria-Geral já adota fluxos internos de tratamento das manifestações, com a devida especificação das etapas, as competências e o papel de cada ator no processo – como exemplo está anexo o nosso Manual de Denúncias (Documento SEI 11609210); do mesmo modo, os normativos internos (vide Portaria de Atendimento da Ouvidoria-Geral nº 670 de setembro de 2021) também dispõem sobre os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.

Em que pese as manifestações advindas dos demais canais de atendimento (cartas, telefonia e atendimento presencial) serem cadastradas no sistema próprio de gestão de demandas interno (SGD), que ainda não possui integração ao Fala.BR, atualmente o Fala.BR é o canal que recebe a maior parte de manifestações de ouvidoria (94% em 2020; e 88% em 2021);

6. Este documento é encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

em outras palavras, uma minoria de manifestações não é registrada atualmente na base de dados da Plataforma Fala.BR.

O gráfico a seguir traz a proporção de demandas que são registradas no SGD (telefonia) e gerais do Fala.BR:



Visando o registro na base de dados da Plataforma Fala.BR de 100% das manifestações recebidas, inclusive aquelas recebidas por carta e telefonia, está em andamento o processo de integração de sistemas (SGD – Fala.Br), que envolve o desenvolvimento de software que fará a integração de dados e demais informações entre as duas plataformas. Atualmente, o sistema está em estágio de homologação e estudos de viabilidade operacional para entrada em produção.

Recentemente começamos a utilizar em projeto piloto os módulos “Triar” e “Tratar” para facilitar o tratamento por parte da equipe da Ouvidoria. Essa ação também se insere no escopo dos estudos de viabilidade operacional do sistema de integração.

Ademais, o fluxo de cartas foi ajustado ao canal único de entrada, em que inicialmente solicitamos a autorização de uso de dados para inserção dos dados cadastrais no sistema Fala.BR, ficando pendente apenas a modalidade telefonia, a qual encontra-se em fase de estudos internos visando o registro direto no Fala.BR.

Nesse sentido, quanto às demandas oriundas do canal de telefonia, já está sendo elaborado o novo fluxo de recebimento e registro das demandas diretamente na Plataforma Fala.BR, de forma que todas as manifestações sejam cadastradas exclusivamente na plataforma da CGU.

O cronograma de implementação dessa estratégia pode ser verificado no Plano de Ação anexado ao presente documento”.

Recomendação II - Readequar a equipe de analistas e estabelecer um núcleo específico de servidores para análise e tratamento de denúncias a fim de proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria.

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

“(…) Sobre este ponto, ressaltamos que foi realizado um trabalho de conformidade interna das manifestações recebidas. Resultaram desse processo a construção de uma matriz de conteúdo

e um Guia Prático para o tratamento de denúncias. Esse material visa dar uniformidade de tratamento às solicitações de complementação e demais trâmites, como arquivamento, conclusão e encaminhamento a outros órgãos.

Tais materiais continuam a ser atualizados e utilizados rotineiramente. Cumpre ressaltar que, ainda sobre os resultados desse trabalho de conformidade interna realizado em 2020, revisamos o perfil dos respondentes na Plataforma Fala.BR, restringindo o acesso à tipologia de denúncias apenas a alguns poucos servidores.

Também, foi realizado um trabalho de especialização, de modo que foram destacados quatro servidores (as) para o tratamento das denúncias, o que contribui para uma análise e tramitação uniforme, além de preservar o sigilo dos dados e minimizar riscos. Vale ressaltar que a proporção, na ouvidoria, de servidores públicos efetivos e agentes públicos comissionados ou terceirizados, conforme exposto no Sistema e-Aud referente ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, se compreende no nível “limitado”, em que os agentes públicos não efetivos (comissionados, terceirizados) compõem mais de 80% da força de trabalho da unidade.

Por fim, como medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis a fim de atender o disposto no Decreto nº 10.153, de 2019, esta ouvidoria conta com a utilização de termo de confidencialidade para todos(as) colaboradores da empresa de Call Center que registram as manifestações de ouvidoria, conforme Anexo V (Documento SEI 11610641)”.

Recomendação III - Avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, 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, ou apresentar a justificativa para a utilização do sistema SGD em substituição àquele.

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

“(...) Atualmente o MCID utiliza o Sistema de Gestão de Demandas - SGD para encaminhamento de demandas que serão tratadas junto às áreas técnicas do órgão. O processo de inserção das demandas no SGD é realizado por meio de consulta à API do Fala.BR, de forma que não há o manuseio de dados sensíveis das demandas de forma manual.

Além disso, são realizadas atualizações e revisão constante dos mecanismos de salvaguarda das informações do SGD, junto à equipe de desenvolvimento da empresa, para garantir a confiabilidade e auditabilidade necessária.

Visando atender integralmente o apontamento em questão, já está sendo estudada a utilização do módulo de tratamento do Fala.BR pelas unidades técnicas, iniciando com um projeto piloto junto às unidades de integridade (Corregedoria, Comissão de Ética e Controle Interno) conforme cronograma constante no Plano de Ação”.

Recomendação IV - Promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.

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

“(...) Ante o alto volume de demandas, conforme contexto já mencionado, tivemos que adequar toda a equipe da Ouvidoria (servidores e colaboradores) a tratar as demandas registradas no sistema Fala.BR para que o cidadão não ficasse sem a análise de sua manifestação e resposta final. Durante alguns meses a equipe criou fluxos novos, com a utilização de respostas padronizadas, e até hoje fazemos adequações para melhor atender aos prazos de resposta ao cidadão.

O aumento exponencial das manifestações resultou na impossibilidade do tratamento individualizado dos pleitos, de forma que foi adotada a estratégia de utilização de resposta contendo orientações acerca dos questionamentos mais recorrentes, tratando-se, portanto, de uma resposta orientativa. Não obstante, todas as manifestações passaram previamente por processo de triagem e classificação, de modo a dar o melhor tratamento possível. Além disso, por conta da alta demanda, optou-se por respostas conclusivas, sem resolutividade individual para as demandas do cidadão, contudo, buscou-se a resolutividade das principais fragilidades do programa por meio de relatórios técnico-gerenciais.

Note-se que o extenso texto utilizado em parte das respostas reflete o esforço para abarcar o máximo de possibilidades de orientações passíveis de serem fornecidas. Considerando que as respostas eram realizadas em bloco, através da API, não havia a modificação das tipologias das manifestações. Tal fragilidade foi sanada por meio da inserção dessa alteração durante a análise realizada no módulo tratar do Fala.BR.

Importante registrar que está em curso uma revisão da matriz de resposta, com o objetivo de oferecer respostas mais objetivas quanto ao mérito da demanda recebida.

Ademais, sobre a amostragem de manifestações analisadas pela equipe da CGU, alguns pontos ocorridos durante o período selecionado (01/01/2021 a 31/03/2021) precisam ser ressaltados e se revelam importantes para contextualização. Nesse sentido, todas as 100 manifestações analisadas por amostragem passaram por reanálise de mérito, visando uma avaliação caso a caso do tratamento dado. O resultado do trabalho está no anexo IV (Documento SEI 11609752)”.

Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação

A UA consignou na NOTA TÉCNICA nº 3/2021/SE/OUV/MC que “(...) Quanto aos apontamentos e recomendações apresentados no relatório preliminar de avaliação de ouvidorias, faz-se importante anotar que a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania já vem realizando ações de revisão de fluxos e melhorias internas, as quais culminaram, essencialmente, na adoção dos módulos triar e tratar do Fala.BR, inicialmente em modo piloto” e reiterou a importância do monitoramento e supervisão das ações desenvolvidas pela Ouvidoria “(...) Sem dúvidas essa dinâmica colaborativa entre órgão central e unidade setorial aprimora o tratamento realizado e qualifica o atendimento ao cidadão”, demonstrando que as quatro recomendações propostas pela OGU são pertinentes.

Dada a apresentação do plano de ação pela UA, com previsão de espectro de até o final de junho 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.

Por fim, quanto a outras considerações, o Apêndice A deste Relatório, item A.3 - Cumprimento dos Requisitos para Permanência no Cargo de Ouvidor, foi atualizado para conter a informação de que “o prazo máximo que o titular poderá ser mantido no cargo, após recondução, será até 14/02/2025”, aplicando-se, no que couber, o disposto no §4º do art. 7º da Portaria CGU nº 1.181/2020.

PLANO DE AÇÃO					
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 1: Implementar fluxos internos de tratamento das manifestações na ouvidoria, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, e, ainda, os mecanismos de recepção, análise e tratamento das demandas de ouvidoria.	Ação 1: Redesenho de fluxos de tratamento de manifestação e implementação do módulo "triar" disponível no Fala.BR.	Execução dos projetos: Marina Milhomem, Rildo Peixoto, Jana Malovani, Luana Claro, Raiza Carolina e Tainan Batista. Criação e supervisão dos projetos: Marina Milhomem e Moisés Plácido. Aprovação: Moisés Plácido.	08/11/2021	Atendida. Módulo implantado	Para os servidores: Reencaminhamento, alteração da tipologia e solicitações de complementação de forma mais ágil.
	Ação 2: Implantação do Módulo Tratar junto às unidades técnicas, inicial com piloto junto às unidades de integridade.	Execução dos projetos: Rildo Peixoto, Danielle Henderson e Priscila Costa. Criação e supervisão dos projetos: Danielle Henderson e Priscila Costa. Aprovação: Moisés Plácido.	Finalização do Projeto Piloto: 31/01/2022; Finalização do projeto com todas as áreas: 31/06/2022.	Em andamento – Projeto piloto em fase de iniciação.	Para servidores: Utilização do sistema central de ouvidorias, pelas áreas técnicas do órgão, facilitando o trâmite e dando agilidade ao processo. Para os usuários: melhoria na qualidade e na tempestividade na resposta ao cidadão(ã).
Recomendação 2: readequar a equipe de analistas e estabelecer um núcleo específico de servidores para análise e tratamento de denúncias a fim de proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria.	Ação 1: Criação de equipe específica para tratamento de denúncias composta apenas por servidores(as).	Execução dos projetos: Moisés Plácido, Danielle Henderson, Marina Milhomem e Priscila Costa. Criação e supervisão dos projetos: Moisés Plácido e Marina Milhomem. Aprovação: Moisés Plácido.	16/11/2021	Atendida. Implantado o núcleo de tratamento de denúncias.	Para o usuário: maior proteção da informação; Para os servidores e gestores: maior especialização no tratamento.
	Ação 2: Atualização do "Termo de Confidencialidade" para utilização do SGD e Fala.BR.	Elaboração da Minuta: Marina Milhomem. Aprovação: Moisés Plácido.	30/11/2021	Em Andamento	Para o usuário: maior proteção da informação; Para os servidores e gestores: maior segurança jurídica.

**PLANO DE AÇÃO
AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA**

RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL*	BENEFÍCIO
Recomendação 3: avaliar a utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala. BR, 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, ou apresentar a justificativa para a utilização do sistema SGD em substituição àquele.	Implementação do módulo de triagem do Fala. BR nos fluxos de análise das demandas da CGOuv/MC.	Execução dos projetos: Marina Milhomem, Rildo Peixoto, Jana Malovani, Luana Claro, Raiza Carolina e Tainan Batista. Criação e supervisão dos projetos: Marina Milhomem e Moisés Plácido. Aprovação: Moisés Plácido.	Finalização do projeto com todas as áreas: 31/06/2022.	Em andamento – Módulo triar implementado e Módulo tratar em fase de projeto piloto.	Para o usuário: maior agilidade e proteção da informação; Para os servidores: Reencaminhamento, alteração da tipologia e solicitações de complementação de forma mais ágil.
Recomendação 4: promover a alteração da tipologia das manifestações, quando necessário, para direcionar corretamente o fluxo de tratamento da manifestação e elaborar respostas conclusivas compatíveis com cada tipo de manifestação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas.	Redesenho de fluxos de alteração das tipologias das manifestações por meio do módulo "triar" disponível no Fala.BR.	Elaboração da Minuta: Rildo Peixoto, Luana Claro, Janine Neres e Elionete Borges. Distribuição: Priscila Braga e Danielle Henderson. Aprovação: Moisés Plácido.	08/11/2021	Atendida. Fluxo implementado	Para o usuário: maior agilidade e proteção da informação; Para os servidores: Reencaminhamento, alteração da tipologia e solicitações de complementação de forma mais ágil.