

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria do  
Ministério do Turismo - MTur

Brasília/DF, 2024



# Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A  
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

---

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO  
**Ministro da Controladoria-Geral da União**

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA  
**Secretária-Executiva**

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA  
**Secretário-Executivo Adjunto**

RONALD DA SILVA BALBE  
**Secretário Federal de Controle Interno**

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO  
**Corregedor-Geral da União**

ANA TÚLIA DE MACEDO  
**Secretária Nacional de Acesso à Informação**

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA  
**Ouvidora-Geral da União**

IZABELA MOREIRA CORREA  
**Secretária de Integridade Pública**

MARCELO PONTES VIANNA  
**Secretário de Integridade Privada**

---

## **OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO SUPERVISÃO**

Luana Marcelino

## **COORDENAÇÃO**

Roger Souza de Paula

## **EQUIPE DE AVALIAÇÃO**

Maria do Rosário Ferreira

Roger Souza de Paula

Silvia Helena Escovar

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

**Unidade Avaliada:** Ouvidoria do Ministério do Turismo - MTur.

**Município:** Brasília – DF.

**Objetivo:** realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria do Ministério do Turismo, conforme disposto nos artigos, 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

**Período avaliado de manifestações:** janeiro de 2019 a dezembro de 2020.

**Data de execução:** setembro a dezembro de 2020.

# Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério do Turismo (MTur), unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (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, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019 e da 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?

Observou-se que a Ouvidoria do MTur, de um modo geral, tem atuado para dar tratamento às manifestações em observância aos prazos normativos, e que as respostas aos usuários, no geral, atendem às demandas dos cidadãos.

Todavia, foram constatadas algumas inconformidades e fragilidades, quais sejam: (i) utilização de ferramenta inadequada para tratamento das manifestações; (ii) inconsistências no tratamento das manifestações, como, por exemplo, desconformidade nos procedimentos de restrição dos dados pessoais e pseudonimização; (iii) inadequações das respostas conclusivas; (iv) ausência de Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria; (v) descumprimento das obrigações de transparência; (vi) inadequação do espaço físico da Ouvidoria; e (vii) não implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

## Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir da avaliação, foi recomendado à Ouvidoria utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, formalizar o processo de recebimento e tratamento das manifestações no âmbito do MTur, bem como instituir instâncias de revisão e orientação das equipes e áreas apuratórias, visando o cumprimento do disposto na Portaria CGU nº 581/2021. Além disso, recomendou-se promover a atualização da Seção Ouvidoria no sítio eletrônico do MTur, realizar novas tratativas com a Alta Administração com o objetivo de adequar seu espaço físico, adotar medidas para fins de implementação dos Conselhos de Usuários, dentre outras ações.

## Lista de Siglas e Abreviaturas

<b>CGU</b>	Controladoria-Geral da União
<b>Enap</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>EVG</b>	Escola Virtual Gov
<b>Fala.BR</b>	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<b>LAI</b>	Lei de Acesso à Informação
<b>LGPD</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
<b>MAO</b>	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
<b>MTur</b>	Ministério do Turismo
<b>OGU</b>	Ouvidoria-Geral da União
<b>Profoco</b>	Programa de Formação Continuada em Ouvidorias
<b>SECULT</b>	Secretaria Especial de Cultura
<b>SEI</b>	Sistema Eletrônico de Informações
<b>SNAIC</b>	Secretaria Nacional de Atração de Investimentos, Parcerias e Concessões
<b>SNDTur</b>	Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competividade do Turismo
<b>SIC</b>	Serviço de Informação ao Cidadão
<b>SisOuv</b>	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
<b>MTur</b>	Ministério do Turismo
<b>UA</b>	Unidade Avaliada

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>7</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	<b>8</b>
<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>8</b>
<b>UNIDADE AVALIADA</b> .....	<b>9</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES</b> .....	<b>10</b>
1. Utilização de ferramenta inadequada para tratamento e tramitação das manifestações ....	<b>10</b>
2. Inadequações e fragilidades no processo de recebimento e tratamento das manifestações	<b>11</b>
2.1.Desconformidades nos procedimentos de restrição dos dados pessoais e pseudonimização...	<b>11</b>
2.2. Ausência de institucionalização do fluxo de recebimento e tratamento das manifestações...	<b>13</b>
3. Inadequações das respostas conclusivas.....	<b>14</b>
3.1.Utilização de vocativos e pronomes de tratamento nas respostas das manifestações do tipo comunicação de irregularidade.....	<b>14</b>
3.2. Falta de objetividade das respostas conclusivas.....	<b>14</b>
3.3. Uso incorreto do pedido de complementação e da resposta intermediária.....	<b>17</b>
4. Ausência do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria.....	<b>18</b>
5. Descumprimento das obrigações de transparência .....	<b>20</b>
6. Inadequação do espaço físico da Ouvidoria .....	<b>21</b>
7. Não implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos .....	<b>21</b>
<b>RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>22</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>23</b>
<b>APÊNDICES</b> .....	<b>25</b>
Apêndice A.....	<b>26</b>
Apêndice B .....	<b>38</b>
Apêndice C .....	<b>42</b>

## APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, 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, o Sistema de Integridade 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 a 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:

- 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.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para o processo de melhoria da gestão e prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

## 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 UA, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Logo, foram estabelecidos 5 (cinco) escopos de avaliação para determinar os limites da avaliação, ou seja, aquilo que será e aquilo que não será avaliado. Seguem os escopos: (i) Recebimento e Tratamento das Manifestações de Cidadão; (ii) Acompanhamento da Prestação de Serviços Públicos; (iii) Atualidade e Qualidade da Carta de Serviços ao Cidadão; (iv) Fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e (v) Gestão e Governança da Unidade de Ouvidoria. 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.

Portanto, o objetivo do presente trabalho é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como a capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

## METODOLOGIA

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional, os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio eletrônico da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (disponível em:



<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, tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas constantes da Plataforma Fala.BR no período de janeiro/2019 a dezembro/2020. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram selecionadas 100 (cem) manifestações para execução dos testes e análise.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação, cujas perguntas estavam agrupadas em 5 (cinco) dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, buscou-se nesta etapa obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

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 é a Ouvidoria do Ministério do Turismo, órgão vinculado à estrutura organizacional do MTur, que integra o Gabinete do Ministro, conforme Portaria MTur nº 36/2019. A Ouvidoria do MTur é dirigida por um Ouvidor, cargo de Direção e Assessoramento Superior (DAS), código 101.4, indicado pelo dirigente máximo do Ministério.

Além do Ouvidor, a equipe da Ouvidoria é composta pelos seguintes agentes de perfil generalista: 6 (seis) Agentes Administrativos, 1 (um) Analista Técnico Administrativo, 1 (um) Técnico de Nível Superior, além de 1 (uma) Secretária. Essa equipe possui experiência em atividades de ouvidoria e em outras áreas administrativas.

Dentre outras competências, elencadas no art. 13 Portaria nº 36/2019, compete à UA receber e analisar pedidos de acesso à informação, solicitações, reclamações, sugestões e elogios, além de orientar os órgãos e as unidades administrativas do Ministério do Turismo quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação. Destaque-se que a UA encampou as atividades de ouvidoria do extinto Ministério da Cultura, quando da sua incorporação ao Ministério do Turismo na reforma administrativa implementada pelo Decreto nº 10.359/2020.

Conforme já citado, a UA também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação, realizando tal tarefa por meio da Plataforma Fala.BR. Sendo assim, convém destacar que não há divisão na distribuição das demandas de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação entre os servidores da equipe.

Ressalta-se que alguns servidores concluíram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU, e o curso de Proteção de Dados Pessoais. Ademais, a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/Enap.

As informações da UA foram coletadas da Plataforma Fala.BR, do sítio eletrônico do MTur, dos seus normativos internos, de interlocuções realizadas, do Questionário de Avaliação, bem como dos Relatórios de Gestão do MTur dos anos 2017 a 2020. Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MTur são dispostos no Apêndice A.

## RESULTADOS DOS EXAMES

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

### 1. Utilização de ferramenta inadequada para tratamento e tramitação das manifestações

Acerca da ferramenta utilizada para tratamento e tramitação interna das manifestações, verifica-se que a UA utiliza ferramenta inadequada para solicitação de subsídios às áreas responsáveis ou encaminhamento de denúncias e comunicações de irregularidades às áreas de apuração. Tal ferramenta é o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do SEI.

Sobre o assunto, é importante mencionar que, segundo a Portaria CGU nº 581/2021, as ouvidorias têm a responsabilidade de garantir a proteção dos direitos dos manifestantes ao realizar o encaminhamento de manifestações. Tal proteção é garantida, por exemplo, mediante o estabelecimento de controles e salvaguardas, a utilização de sistemas e ferramentas adequadas à tramitação interna das informações e a execução de procedimentos de pseudonimização. Com esse objetivo, devem ser observadas premissas e precauções no tratamento das manifestações, conforme disposto no art. 19 do citado normativo:

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.

Quanto à segurança dos dados de usuários, sublinha-se, em atenção à Lei nº 13.460/2017, que as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que

permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando a disponibilização ostensiva desses elementos. Como também, devem observar a necessidade de minimização de dados pessoais no tratamento de manifestações, decorrente da observância dos princípios previstos no art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), a fim de evitar a replicação desnecessária de informações pessoais em sistemas variados da organização e mitigar riscos de acessos indevidos por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

No tocante à rastreabilidade, o Decreto nº 10.153/2019, em seu art. 6º, parágrafo 3º, dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso. Ademais, necessita-se conhecer as áreas nas quais houve a tramitação da manifestação, os subsídios inseridos por elas, assim como estabelecer instrumentos de controle de prazo das demandas em tramitação.

Entretanto, verifica-se das análises desta avaliação que a sistemática adotada não atende ao requisito de segurança previsto na legislação, em virtude, principalmente, da replicação das informações constantes das manifestações em ambiente externo à Plataforma Fala.BR e da ausência de salvaguardas para mitigar os riscos decorrentes desse procedimento. Desta forma, favorece-se os riscos de exposição indevida do conteúdo das manifestações e dos dados dos respectivos manifestantes.

Da análise do procedimento descrito, verifica-se também sua insuficiência quanto à garantia da rastreabilidade. Como o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos, não há registro de acesso ao conteúdo das manifestações durante o processo de tramitação e tratamento pelas áreas internas. O SEI, por meio do histórico, registra apenas o momento em que o processo é recebido ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos. Sendo assim, não há atendimento ao requisito de rastreabilidade previsto na legislação.

Ante o exposto, constata-se que a utilização do SEI para tratamento e tramitação interna das manifestações às áreas responsáveis não atende às exigências previstas na legislação. Ademais, conclui-se que não foram identificadas medidas de mitigação dos riscos decorrentes da utilização dessa ferramenta, com o objetivo de proteger os direitos dos manifestantes.

## **2. Inadequações e fragilidades no processo de recebimento e tratamento das manifestações**

De acordo com as análises e testes realizados, constata-se que o processo de recebimento e tratamento das manifestações apresenta inconformidades e fragilidades que geram riscos aos direitos dos usuários dos serviços públicos e, por conseguinte, à consecução da missão institucional da Ouvidoria.

### **2.1. Desconformidades nos procedimentos de restrição dos dados pessoais e pseudonimização.**

Dos questionamentos realizados à UA, verifica-se que há desconformidades no procedimento de tratamento das manifestações quanto à proteção dos dados pessoais dos manifestantes. Conforme apresentado na Seção A.10, a UA pontuou que a

responsabilidade pela manutenção da restrição dos dados pessoais existentes das respostas das áreas internas do MTur é atribuída à unidade técnica de apuração, cabendo a esta a realização do tarjamento ou exclusão das informações pessoais nas respostas produzidas.

Destaca-se que, no caso específico das denúncias, a Portaria CGU nº 581/2021 estabelece garantias e proteções aos denunciantes, atribuindo a responsabilidade de mantê-las às unidades do SisOuv. O art. 31, por exemplo, determina que, desde o recebimento da denúncia, as unidades do SisOuv deverão adotar as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

Tal normativo atribui ainda às unidades do SisOuv a obrigação de realizar a pseudonimização, de forma que sejam suprimidos os elementos de identificação dos manifestantes, conforme transcrito a seguir:

Art. 34. No procedimento de pseudonimização, a unidade do SisOuv deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 23 desta Portaria.

Art. 35. Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou que permitam identificá-lo; e
- II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada; e
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

Baseada na tutela da confiança do denunciante que se expõe para delatar ilícitos ou irregularidades a órgãos públicos, a UA não pode deixar de executar os procedimentos de salvaguarda da identidade do denunciante, bem como não pode transferir tais responsabilidades às áreas responsáveis pela apuração.

Essa desconformidade está diretamente relacionada ao achado anterior, que trata da utilização do SEI como ferramenta para tramitação e tratamento das manifestações. Conforme exposto, o SEI não atende aos requisitos de segurança e rastreabilidade exigidos no tratamento das manifestações. Em virtude dessa insuficiência, não se pode garantir também as salvaguardas dos elementos de

identificação e a correta execução dos procedimentos de pseudonimização e, por conseguinte, a proteção dos dados pessoais dos manifestantes.

Ante o exposto, conclui-se que a UA não realiza adequadamente os procedimentos de pseudonimização que lhe cabem, assim como não atende às obrigações de proteção dos elementos de identificação dos manifestantes. Tais fatos são agravados pela utilização de ferramenta inadequada para tratamento e tramitação das manifestações.

## **2.2. Ausência de institucionalização do fluxo de recebimento e tratamento das manifestações**

Quanto ao processo de recebimento e tratamento das manifestações, foram identificadas fragilidades com potencial de causar prejuízos às atividades da ouvidoria. Por meio de questionamentos e interlocuções realizadas, a UA informa que apesar de existir um processo de trabalho de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria, este não está formalizado e institucionalizado. Ademais, a unidade ressalta que há necessidade de revisão desse processo corrente, principalmente no que diz respeito às denúncias.

Considerando que esse processo de trabalho abarca diversas áreas dentro do MTur, é recomendável que as determinações, etapas e atividades relacionadas ao recebimento e tratamento de manifestações estejam normatizadas no âmbito do órgão como um todo. Independentemente da forma escolhida (normativo interno ou roteiro institucional, por exemplo), a formalização desse processo mostra-se benéfica, visto que tende a melhorar a execução das atividades em vários níveis, cita-se de exemplo: melhor interlocução com as demais unidades do órgão e identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Assim, por meio dessa formalização, é possível, em especial:

- a) detalhar as etapas que compõem o fluxo de recebimento e tratamento da manifestação desde sua recepção na Plataforma Fala.BR até a emissão da resposta conclusiva ao cidadão, tais como registro, triagem, análise preliminar, trâmite interno, elaboração da resposta conclusiva, arquivamento, reabertura e encaminhamento para outra unidade do SisOuv;
- b) descrever as tratativas para os casos específicos;
- c) estipular os prazos e definir as responsabilidades específicas das áreas internas do MTur; e
- d) descrever, se houver, os procedimentos para casos específicos, tais como as demandas de ouvidoria interna e outras a critério da própria unidade.

Essa fragilidade mostra-se também significativa pois pode-se relacioná-la com o achado anterior, relacionado aos procedimentos de pseudonimização e proteção dos dados dos manifestantes. Como o processo de tratamento de manifestações não é disseminado formalmente dentro do MTur, abre-se margem para que as áreas internas, não relacionadas às atividades de ouvidoria, promovam ações contrárias à legislação. Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos

atores de sua estrutura, de maneira a facilitar eventuais apurações de responsabilidade e prestações de contas.

Acredita-se, inclusive, que a implementação de tais procedimentos de tratamento contribuirão significativamente para superar dificuldades relatadas pela UA, quais sejam: a necessidade de implantação um fluxo único interno de tratamento e a falta de padronização das respostas encaminhadas pelas unidades internas do MTur.

### **3. Inadequações das respostas conclusivas**

Preliminarmente, cabe ressaltar que a análise do tratamento das manifestações pela UA foi a partir de uma amostra de 100 (cem) elementos, realizada sobre um espaço amostral de 2.312 (dois mil trezentos e doze), que corresponde ao total das manifestações com resposta conclusiva registradas na Plataforma Fala.BR entre 01 de janeiro de 2019 e 31 de dezembro de 2020.

A amostra foi estratificada em 7 (sete) conjuntos que correspondem às classificações adotadas na Plataforma Fala.BR: (i) comunicação de irregularidade; (ii) denúncia; (iii) elogio; (iv) reclamação; (v) solicitação de providências; (vi) sugestão e (vii) simplifique. Os elementos de cada estrato foram escolhidos aleatoriamente, porém em quantidade proporcional ao volume total do tipo de manifestação registrado no período.

Da análise dessa amostra, verifica-se que o processo de tratamento das manifestações de ouvidoria apresentou algumas inconsistências e fragilidades, quais sejam: (i) utilização de vocativos e pronomes nas respostas das comunicações de irregularidade; (ii) falta de objetividade das respostas conclusivas; e (iii) uso incorreto do pedido de complementação e da resposta intermediária.

#### **3.1. Utilização de vocativos e pronomes de tratamento nas respostas das manifestações do tipo comunicação de irregularidade**

Em relação às comunicações, verifica-se que as respostas fornecidas pela Ouvidoria apresentaram algum grau de pessoalidade quanto aos pronomes de tratamento, como uso do vocativo “Prezado (a)” e dos pronomes possessivos “seu” e “sua”. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar (registro anônimo). Nessa esteira, não é possível a resposta conclusiva ser visualizada pelo cidadão.

Na resposta conclusiva das comunicações sugere-se apenas uma descrição dos fatos e as providências adotadas, de forma impessoal. Exemplo de texto:

“A denúncia foi registrada em nossa base de dados e encaminhada para a Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), área responsável por fiscalizar e avaliar a execução dos programas de governo sobre a gestão dos recursos públicos federais, sem resposta ao cidadão, devido à inexistência de contato.”

#### **3.2. Falta de objetividade das respostas conclusivas**

Quanto à objetividade das respostas conclusivas, conclui-se que metade das respostas avaliadas são extensas e confusas, dificultando a interlocução efetiva com o manifestante. Essas respostas, em sua maioria, trazem uma grande quantidade de

informações, de maneira que não abordam de forma direta a resolução da manifestação.

A Portaria CGU nº 581/2021 estabelece algumas orientações a respeito das respostas a serem dadas pela UA aos manifestantes, destacam-se as seguintes (grifo nosso):

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em **linguagem clara, objetiva e acessível**, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

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.

A título exemplificativo dessa inconformidade, registra-se na sequência resposta padrão recorrentemente utilizada pela UA:

“Prezado,

Agradecemos seu contato com a Ouvidoria do Ministério do Turismo - MTur.

A atuação do Ministério do Turismo concentra-se no estabelecimento da Política Nacional de Turismo, no planejamento, fomento, regulamentação, coordenação e fiscalização da atividade turística, como também na promoção e divulgação institucional do turismo do Brasil, conforme dispõe a Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo).

Cabe destacar que entre as atribuições contidas na Lei Geral do Turismo, compete ao MTur a promoção do ordenamento, da formalização e da legalização dos prestadores de serviços turísticos no país, sejam eles empresas ou profissionais que atuam no setor de turismo, especialmente aqueles cujo cadastro (Cadastur - <https://cadastur.turismo.gov.br/>), junto ao Ministério, é obrigatório (meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, e acampamentos turísticos). A Lei determina que somente os prestadores de serviços turísticos devidamente cadastrados no Ministério do Turismo poderão prestar serviços de turismo a terceiros, ou intermediá-los. O cadastro obrigatório instituído pelo MTur não se aplica as companhias aéreas.



Neste contexto, o MTur vem atuando na fiscalização do cumprimento da Lei Geral do Turismo, "... por toda e qualquer pessoa, física ou jurídica, que exerça a atividade de prestação de serviços turísticos, cadastrado ou não, inclusive as que adotem, por extenso ou de forma abreviada, expressões ou termos que possam induzir em erro quanto ao real objeto de suas atividades" (Art. 35, da Lei nº 11.771/2008), de modo a promover, no que se refere ao cadastro e à formalização, maior confiabilidade e segurança na contratação de serviços turísticos pelos cidadãos brasileiros.

As ações de fiscalização implementadas pelo MTur são realizadas tanto in loco, como de forma remota, no sentido de orientar os prestadores de serviços turísticos, bem como de autuá-los, quando do descumprimento dos deveres impostos na mencionada Lei, e aplicar as sanções e as penalidades correspondentes.

Quanto à sua manifestação, verificamos que os fatos relatados tratam, predominantemente, sobre a necessidade de resolução de um conflito que envolve a insatisfação diante dos serviços turísticos prestados ou do produto turístico adquirido e a qualidade das relações de consumo pactuadas.

Sendo assim, considerando o que a sua demanda exige, recomendamos as seguintes alternativas:

1. Acesse a plataforma "Consumidor.gov.br" (<https://www.consumidor.gov.br/>), verifique se a empresa sobre a qual quer reclamar está cadastrada no site e, em caso positivo, registre a sua reclamação. A empresa tem até 10 dias para analisar e responder a demanda. Este é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela Internet. Esta plataforma não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, contudo, as informações registradas no banco de dados do sistema poderão subsidiar a adoção, em âmbito coletivo, de medidas necessárias à prevenção e repressão de condutas desleais e abusivas adotadas no mercado de consumo.
2. Caso não seja possível resolver sua reclamação por meio do "Consumidor.gov.br", busque o atendimento do Procon da sua região, uma vez que este órgão dispõe de recursos e processos especializados para obter uma solução mais efetiva ao atendimento da sua demanda.
3. Se não houver uma resolução satisfatória, após buscar o atendimento nos canais mencionados acima, os Juizados Especiais Cíveis, entre outros órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, também poderão orientá-lo(a) e auxiliá-lo(a) na resolução de seu problema de consumo.

Se tiver disponibilidade, gostaríamos que contribuísse para a melhoria da prestação dos nossos serviços, registrando por meio do Fala.BR ([sistema.ouvidorias.gov.br](http://sistema.ouvidorias.gov.br)) sua impressão - elogio ou reclamação, se for o caso.

Ficaremos muito gratos com a sua participação e contribuição; e esperamos que as informações prestadas tenham sido úteis.

Permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Ouvidoria do Ministério do Turismo"

A despeito da resposta acima apresentar informações que respondem à demanda do manifestante, há uma quantidade excessiva de informações que



potencialmente prejudicam seu entendimento, além de não abordar de forma objetiva e clara a resolução da demanda. Ademais, a resposta não é clara quanto à possibilidade ou não de atuação do MTur para a resolução do problema, visto que descreve a competência do MTur para fiscalizar a atividade de turismo, mas não explica, de forma clara, sua alçada de atuação, registrando apenas no final da resposta orientação para o usuário buscar a resolução do problema junto aos órgãos do sistema nacional de defesa do consumidor e/ou juizados especiais cíveis.

Sendo assim, a fim de garantir o atendimento à legislação e tornar a comunicação com o cidadão mais efetiva, faz-se necessário que a UA utilize uma linguagem cidadã e acessível na elaboração das respostas conclusivas, de forma que o usuário receba uma informação consistente, clara e adaptada às suas necessidades.

### **3.3. Uso incorreto do pedido de complementação e da resposta intermediária**

A partir da análise dessas manifestações, é possível também identificar que a UA não faz o uso correto do pedido de complementação e da resposta intermediária, de forma que resta prejudicada o processo de tratamento das manifestações.

O mecanismo de pedido de complementação deve ser utilizado quando há necessidade de complementação das informações da manifestação pelo cidadão, geralmente por estar incompleta ou não estar totalmente inteligível para atendimento pela ouvidoria. O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o usuário apresente as informações solicitadas. A resposta intermediária, por sua vez, é utilizada quando o servidor de ouvidoria decide enviar ao usuário informações sobre o andamento da manifestação. Portanto, não altera o prazo de resposta, nem abre possibilidade de complementação da manifestação.

No caso concreto, verifica-se que em alguns casos a UA registrou um pedido de complementação sem solicitar os dados, documentos ou informações aos usuários, assemelhando-se a uma resposta conclusiva. Para exemplificar, é apresentado a seguir um caso em que o pedido de complementação foi utilizado para informar que o MTur não tem competência para atuar perante o fato relatado, caracterizando, portanto, um caso de resposta conclusiva.

“... mesmo não havendo a obrigatoriedade para contratação de Guia, se as suas atribuições forem realizadas por profissional que se intitule Guia de Turismo, este deverá ser devidamente cadastrado perante o Cadastur, sob pena de ser enquadrado no exercício ilegal da profissão, de acordo com o Decreto 3688/1941. As denúncias relativas a estas situações devem ser encaminhada a autoridade policial competente, pois trata-se de contravenção penal.”

De forma similar, em outra manifestação, observa-se que a UA, em vez de solicitar complemento de dados e documentos para dar encaminhamento a denúncia já em curso, utilizou-se de resposta intermediária para informar ao usuário os dados e documentos necessários para formalização de denúncias, e os canais disponíveis para apresentação, sugerindo a abertura de nova denúncia. Posteriormente, a Ouvidoria emitiu uma resposta conclusiva informando ter encerrado a demanda, por falta de complementação.

Diante do exposto, conclui-se que o tratamento das manifestações está sendo prejudicado em virtude de a UA não ter conhecimento adequado a respeito da utilização dos mecanismos de pedido de complementação e resposta intermediária presentes na Plataforma Fala.BR. Tal inconformidade pode novamente ser relacionada à ausência de fluxo formalizado do processo de tratamento das manifestações, visto que o estabelecimento dos procedimentos e atividades desse processo auxiliam à equipe técnica da unidade conhecer e executar corretamente suas funções.

#### 4. Ausência do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Quanto ao Relatório Anual de Gestão, verifica-se a ausência da elaboração e publicação deste relatório no âmbito da Ouvidoria. Constata-se que, no caso do Ministério do Turismo, a Ouvidoria divulga suas atividades por meio do relatório de gestão da própria Pasta, em seções específicas para a unidade.

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental nas ações de transparência e na produção de informações estratégicas, de modo a contribuir no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv. Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

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

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

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

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Ademais, a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também traz determinações a respeito deste tema:

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

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

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

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

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

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

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

Da análise dos relatórios de gestão do MTur publicados entre os anos de 2017 e 2020, observa-se que as seções que trataram das atividades da Ouvidoria tinham pouco destaque. Verifica-se também que, além do conteúdo ter se alterado ao longo do tempo, não há menção de todas as informações exigidas pela legislação citada. Para corroborar tal informação, elaborou-se um quadro comparativo dos relatórios de gestão do MTur e seus respectivos conteúdos referentes à Ouvidoria:

*Tabela 1 - Comparativo dos relatórios de gestão do MTur*

Ano	Referência no índice do Relatório de Gestão	Teor do Diagnóstico
2017	7. Relacionamento com a Sociedade 7.1 Canais de Acesso do Cidadão 7.1.1 Ouvidoria 7.1.2 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC 7.2 Carta de Serviços ao Cidadão 7.3 Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários	- Total de manifestações - Total de manifestações por tipo - Quantitativos da satisfação e compreensibilidade
2018	1. Governança do Ministério 5. Principais canais de comunicação com a sociedade e partes Interessadas 6. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários 8. Carta de Serviços ao Cidadão	- Total de manifestações por tipo - Número de manifestações por mês - Quantitativos da satisfação e resolutividade
2019	3. Conformidade e Eficiência da Gestão 3.11 Relacionamento com a Sociedade 3.11.1. Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação 3.11.2. Aferição do Grau de Satisfação dos Cidadãos-Usuários 3.11.4. Carta de Serviços ao Cidadão	- Total de manifestações (Fala.BR e e-mail) - Total de manifestações por tipo - Quantitativo de respostas e encaminhamentos - Total de pedidos de simplificação - Quantitativos da satisfação e resolutividade
2020	1. Governança do Ministério do Turismo 1.2. Visão Geral Organizacional e Ambiente Externo 1.2.8. Estratégia e Governança	- Informações gerais - Total de manifestações (Fala.BR e e-mail) - Total de manifestações por tipo - Tempo médio - Quantitativo de respostas e encaminhamentos - Quantitativos da satisfação e resolutividade

Fonte: elaboração própria.

Pelo exposto, contata-se que a UA não cumpre a exigência de elaboração e publicação do relatório anual de gestão da Ouvidoria. Assim como, verifica-se que o conteúdo das informações disponibilizado nos relatórios de gestão do MTur não se coaduna com o disposto na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria CGU nº 581/2021.

## 5. Descumprimento das obrigações de transparência

Quanto às obrigações de divulgação de informações relevantes relacionadas às funções de ouvidoria, verifica-se que a UA não as cumpre totalmente. Conforme descrito na seção A.7 deste relatório, não há no sítio eletrônico do Ministério do Turismo seção dedicada à Ouvidoria do órgão, prejudicando, portanto, a disponibilização de informações que deveriam estar em transparência ativa.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem adotar providências para colocar em transparência informações relevantes aos usuários dos serviços públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, quais sejam:

- I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e
- II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:
  - a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
  - b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
  - c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
  - d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
  - e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
    - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
    - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
  - f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
  - g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

A disponibilização dessas informações em seção apartada contribui para disseminação das atividades da ouvidoria junto à sociedade, assim como facilita o acesso do usuário do serviço público à Ouvidoria.

A despeito do sítio eletrônico do MTur apresentar um menu “Ouvidoria”, tal seção direciona para a página da Plataforma Fala.BR. De maneira que não há uma página própria da Ouvidoria, assim como não há divulgação de informações sobre a ouvidoria, suas atividades da ouvidoria, canais de atendimento etc. em qualquer lugar do sítio eletrônico da Pasta. Sendo assim, resta demonstrada a inconformidade relativa às obrigações de transparência, previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021 e corroborada pela Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e pelo Decreto nº 9.492/2018 (art. 10, IV).

## 6. Inadequação do espaço físico da Ouvidoria

A partir de questionamentos feitos à UA a respeito das instalações físicas a unidade, verifica-se que este não se mostra adequado para o cumprimento das funções e missão institucional da Ouvidoria.

De acordo com a Portaria CGU nº 581/2021, as unidades do SisOuv devem seguir algumas diretrizes quando do atendimento aos usuários dos serviços públicos, especialmente quando realizado presencialmente. Reproduzem-se, in verbis, essas determinações (grifo nosso):

Art. 8º No âmbito do processo de tratamento de manifestações, as unidades do SisOuv contarão, sempre que possível, com **instalações físicas adequadas para prestação de atendimento presencial** ao manifestante.

Art. 9º Ao realizar o atendimento presencial, as unidades do SisOuv observarão as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

Em resposta aos questionamentos, a UA informou que a Ouvidoria se encontra instalada no 9º andar de um edifício, sendo que o Ouvidor dispõe de uma sala separada da equipe; no entanto, essa não é adequada para o atendimento presencial, pois não possui condições de privacidade e de acessibilidade apropriadas.

A Ouvidoria informou ainda que, durante os exercícios de 2019 e 2020, a titular de Ouvidoria anterior teria realizado tratativas junto ao Gabinete, Secretaria Executiva, e Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração no intuito de manter a unidade de Ouvidoria na sede do MTur, na Esplanada dos Ministérios, a fim de facilitar a acessibilidade para o público externo. Contudo, essa iniciativa teria sido infrutífera, tendo a unidade de Ouvidoria sido transferida para o anexo do MTur, situada no Setor Comercial Sul, no 9º andar do shopping Venâncio 2000 (mediante contrato locatício), onde segue instalada atualmente. Da mesma forma, não teria sido atendida a demanda da titular da Ouvidoria, à época da mudança de endereço da unidade de Ouvidoria, para a alocação da unidade no andar térreo, próxima ao hall dos elevadores, a fim de facilitar a acessibilidade ao público externo.

Analisando-se o exposto na resposta da UA à luz do estabelecido nos artigos 8º e 9º da citada portaria, constata-se que as condições de atendimento presencial da Ouvidoria do MTur não estão adequadas quanto às condições de acessibilidade, privacidade e resguardo dos usuários manifestantes.

## 7. Não implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Quanto ao acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, a UA informa que não realiza nenhuma atividade nesse sentido, inclusive quanto à implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

A Lei nº 13.460/2017 atribui às ouvidorias a competência para acompanhar a prestação dos serviços públicos, assim como determina que a participação dos usuários

no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários. Nessa esteira, a Portaria CGU nº 581/2021 detalha as atribuições das ouvidorias na implementação desses conselhos, dentre os quais, destacam-se:

Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

(...)

VIII - em relação aos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:

- a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;
- b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;
- c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e
- d) consolidar os dados por eles coletados.

Convém que destacar que o Conselho de Usuários é um importante instrumento de participação social e de melhoria da prestação dos serviços públicos. Por meio desses órgãos consultivos, os usuários dos serviços públicos podem participar da avaliação dos serviços públicos, mediante as consultas realizadas, propor melhorias na prestação desses serviços, além de auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria vinculada ao serviço prestado.

Dos trabalhos realizados nesta avaliação, não se identificaram atividades relacionadas à implantação dos Conselhos de Usuários. De acordo com o Questionário de Avaliação, a UA não realiza nenhuma forma de acompanhamento dos serviços públicos, e não informa se há tratativas no sentido de realizar esse acompanhamento em períodos futuros. Ante o exposto, verifica-se o descumprimento da UA quanto às disposições relativas aos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos.

## RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na seção anterior, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria do Ministério do Turismo:

- I. Utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, visando reduzir os riscos decorrentes da extração dos dados da Plataforma Fala.BR e atender plenamente aos requisitos de segurança e rastreabilidade;
- II. Reavaliar e readequar os procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização a cargo da Ouvidoria, a fim de garantir que as informações dos manifestantes estejam adequadamente protegidas;
- III. Formalizar no âmbito do MTur o processo de recebimento e tratamento das manifestações, com o objetivo de estabelecer etapas, procedimentos e responsabilidades das áreas internas, de acordo com as exigências previstas na Portaria CGU nº 581/2021;

- IV. Estabelecer controles internos, tais como listas de verificação (check-list), revisão das respostas às manifestações e orientação da equipe da Ouvidoria e das áreas internas, para assegurar que as respostas às manifestações de cidadão estejam adequadas, especialmente quanto à objetividade, e que contenham os conteúdos mínimos exigidos pelo art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021;
- V. Promover orientação da equipe da Ouvidoria para o adequado uso das respostas intermediárias e pedidos de complementação, a fim de corrigir as inconsistências identificadas;
- VI. Elaborar e publicar o Relatório Anual de Gestão das atividades da Ouvidoria de forma apartada do Relatório de Gestão do MTur, conforme orientações na Lei nº 13.460/2017 e Portaria CGU nº 581/2021, submetendo-o à autoridade máxima do órgão;
- VII. Promover junto à área competente a atualização da Seção Ouvidoria no sítio eletrônico do MTur, disponibilizando, no mínimo, as informações constantes no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021. a fim de ampliar a divulgação das atividades executadas pela unidade, contribuindo para a promoção da transparência ativa;
- VIII. Realizar novas tratativas junto a Alta Administração do MTur, sustentadas pelos resultados desta avaliação, com a finalidade de promover a disponibilização de local seguro e acessibilidade facilitada, inclusive quanto ao atendimento de usuários portadores de necessidades especiais, e que contenham condições mínimas de privacidade ao atendimento aos usuários; e
- IX. Realizar as atividades atribuídas às ouvidorias para instituição e efetiva implementação dos Conselhos de Usuários do Serviços Públicos, de acordo com as determinações dispostas na Portaria CGU nº 581/2021.

## CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria do Ministério do Turismo, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelo 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.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a Ouvidoria do MTur, de um modo geral, atua em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e apresenta uma gestão adequada dos processos atinentes a suas competências, conquanto sua recente criação (pouco mais de três anos de existência).



Entretanto, cabe ressaltar que foram identificadas algumas oportunidades de melhoria, sobretudo relacionadas ao tratamento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos. A principal delas refere-se ao tratamento das manifestações, que envolve diversos aspectos, como: ausência de formalização do processo de recebimento e tratamento das manifestações, desconformidades nos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização, inadequação das respostas conclusivas, dentre outros. Além da utilização de ferramenta inadequada no tratamento das manifestações, que implica no descumprimento dos requisitos de segurança e rastreabilidade e, consequentemente, no aumento do risco de violação dos direitos dos manifestantes.

Ainda, cabe ressaltar que as conclusões do presente trabalho, sobretudo aquelas relacionadas ao tratamento de manifestações, foram alcançadas a partir da análise de uma amostra das manifestações relativas ao período compreendido entre 01 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2020, conforme detalhado no Apêndice B. Logo, as inconsistências apontadas neste relatório podem não constituir uma situação generalizada da unidade.

Diante das oportunidades de melhoria identificadas, foram propostas recomendações visando a mitigar os riscos que, se concretizados, possam comprometer a qualidade dos serviços pela unidade ou o alcance de sua missão institucional. Uma dessas recomendações diz respeito à utilização do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, revisão das respostas às manifestações e formalização do processo de recebimento e tratamento das manifestações no âmbito do Ministério do Turismo, a fim de garantir melhor tratamento das demandas dos usuários dos serviços públicos.

Os benefícios esperados das recomendações propostas em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são, essencialmente: (i) melhoria da qualidade das respostas às manifestações encaminhadas por cidadão; (ii) mitigação do risco de desconformidade na atuação da ouvidoria; (iii) melhoria no processo de acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos; (iv) fomento à participação social; e (v) aprimoramento do processo de *accountability* do órgão.



## 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 e da validação das respostas dadas pela UA ao Questionário de Avaliação.

#### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 2 - Informações gerais

Campo	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração Direta
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@turismo.gov.br">ouvidoria@turismo.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais_atendimento/contact-info">https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais_atendimento/contact-info</a>
Endereço	Ministério do Turismo, SCS Quadra 8, Edifício Venâncio 2000, Bloco B-50, 9º andar, Brasília/DF
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Telefone	(61) 3411-5953
Ouvidor	Alexandre Drummond
	<b>Vínculo:</b> Servidor efetivo cedido.
	<b>Experiência:</b> até 1 (um) ano em atividade de ouvidoria. <b>Início do mandato:</b> 08/12/2020

Fonte: elaboração própria.

#### A.2 Competências

O Decreto nº 10.359/2020 aprova a estrutura regimental do Ministério do Turismo, definindo os seguintes assuntos sob sua competência:

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

I - a política nacional de desenvolvimento do turismo;

II - a promoção e a divulgação do turismo nacional, no País e no exterior;

III - o estímulo às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades turísticas;

IV - o planejamento, a coordenação, a supervisão e a avaliação dos planos e dos programas de incentivo ao turismo;

V - a criação de diretrizes para a integração das ações e dos programas para o desenvolvimento do turismo nacional entre os governos federal, estaduais, distrital e municipais;

VI - a formulação, em coordenação com os demais Ministérios, de políticas e ações integradas destinadas à melhoria da infraestrutura e à geração de emprego e renda nos destinos turísticos;

VII - a gestão do Fundo Geral de Turismo;

VIII - a regulação, a fiscalização e o estímulo à formalização, à certificação e à classificação das atividades, dos empreendimentos e dos equipamentos dos prestadores de serviços turísticos;

IX - a política nacional de cultura;

X - a proteção do patrimônio histórico, artístico e cultural;

XI - a regulação dos direitos autorais;

XII - a assistência ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e ao Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Incra nas ações de regularização fundiária, para garantir a preservação da identidade cultural dos remanescentes das comunidades dos quilombos;

XIII - o desenvolvimento e a implementação de políticas e ações de acessibilidade cultural; e

XIV - a formulação e a implementação de políticas, de programas e de ações para o desenvolvimento do setor museal.

No tocante à estrutura organizacional, o MTur é composto quatro unidades principais, a saber:

I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Turismo:

- a) Gabinete;
- b) Assessoria Especial do Ministro;
- c) Assessoria Especial de Assuntos Técnicos e Normativos;
- d) Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos;
- e) Assessoria Especial de Comunicação Social;
- f) Assessoria Especial de Relações Internacionais;
- g) Assessoria Especial de Controle Interno;
- h) Secretaria-Executiva;
- i) Consultoria Jurídica;

II - órgãos específicos singulares:

- a) Secretaria Nacional de Infraestrutura Turística: Departamento de Infraestrutura Turística;
- b) Secretaria Nacional de Atração de Investimentos, Parcerias e Concessões;
- c) Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo;
- d) Secretaria Especial de Cultura;

III - órgãos colegiados:

- a) Conselho Nacional de Turismo;
- b) Comitê Interministerial de Facilitação Turística;
- c) Conselho Nacional de Política Cultural;
- d) Comissão Nacional de Incentivo à Cultura; e
- e) Comissão do Fundo Nacional de Cultura; e

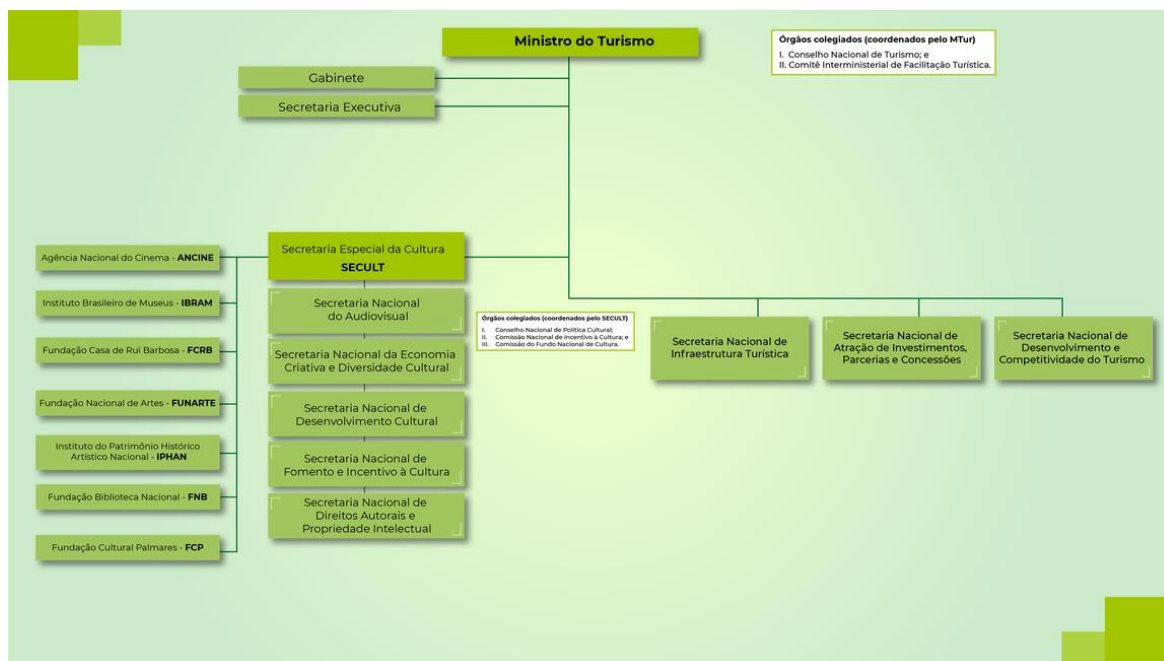
IV - entidades vinculadas:

- a) Agência Nacional do Cinema - Ancine;
- b) Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - Iphan;

- c) Instituto Brasileiro de Museus - Ibram;
- d) Fundação Biblioteca Nacional - FBN;
- e) Fundação Casa de Rui Barbosa - FCRB;
- f) Fundação Cultural Palmares - FCP; e
- g) Fundação Nacional de Artes - Funarte.

Na figura a seguir é esboçado o organograma geral do MTur, retirado do sítio eletrônico da Pasta:

Figura 1 - Organograma do Ministério do Turismo



Fonte: <https://www.gov.br/turismo/pt-br>

No art. 3º do Decreto nº 10.359/2020 é disposto ser o Gabinete a unidade interna responsável pelas atividades de ouvidoria do órgão. Veja-se:

**Art. 3º Ao Gabinete compete:**

- I - assistir o Ministro de Estado em sua representação funcional, política e social e ocupar-se das relações públicas e do preparo e despacho de seu expediente pessoal;
- II - **coordenar as atividades** de agenda, de cerimonial e **de ouvidoria** (grifo nosso);

O Regimento Interno do MTur, editado pela Portaria MTur nº 36/2019, define em seu art. 2º mais detalhadamente a estrutura do Gabinete, definindo a Ouvidoria como uma de suas unidades vinculadas:

- a) Gabinete (GM);
  - a.1. Assessoria Técnica e Administrativa (ASTE);
    - a.1.1. Coordenação da Agenda do Ministro (CAM);
  - a.2. Cerimonial (CEGM);
    - a.2.1. Coordenação de Apoio ao Cerimonial (CCER);
  - a.3. **Ouvidoria (OUV)** (grifo nosso);

- a.4. Assessoria de Comunicação Social (ASCOM);
  - a.4.1. Coordenação de Acompanhamento dos Processos de Comunicação (CPC);
- a.5. Assessoria Parlamentar (ASPAR); e
  - a.5.1. Coordenação de Acompanhamento Legislativo (COAL).
- a.6. Assessoria Especial de Relações Internacionais (AERI);
- a.7. Consultoria Jurídica (CONJUR);
  - a.7.1. Coordenação-Geral de Assuntos Técnicos e Judiciais (CGAJ);
  - a.7.2. Coordenação-Geral de Assuntos Administrativos e Convênios (CGAC); e
- a.8 Assessoria Especial de Controle Interno.

Em relação à Ouvidoria, o Regimento Interno estabelece as seguintes competências:

Art. 13. À Ouvidoria (OUV) compete:

I - assegurar o atendimento ao disposto na Lei de Acesso à Informação e ao Decreto que a regulamenta;

II - orientar os órgãos e as unidades administrativas do Ministério do Turismo quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação;

III - atender e orientar o público quanto ao acesso a informação;

IV - receber e analisar pedidos de acesso a informação, solicitações, reclamações, sugestões e elogios;

V - analisar, cadastrar e atender as solicitações feitas presencialmente, por correspondência física ou por meio eletrônico;

VI - responder às manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - e-OUV;

VII - alimentar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - e-OUV e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, e acompanhar os registros de consultas e respostas e o cumprimento dos prazos;

VIII - solicitar aos órgãos e unidades administrativas do Ministério do Turismo as informações necessárias ao atendimento de demandas;

IX - assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade no processamento das reclamações apresentadas ou informações solicitadas;

X - estimular a participação de usuários e entidades da sociedade civil no processo de avaliação dos serviços prestados; e

XI - elaborar relatórios e balanços do atendimento às demandas sob sua responsabilidade.

Por fim, as competências do Ouvidor são definidas em seus arts. 5º e 7º, a saber:

Art. 5º Aos Chefes de Assessoria, ao Ouvidor e ao Coordenador-Geral do Cerimonial incumbe:

I - planejar e coordenar a execução das atividades a cargo das respectivas unidades subordinadas;

II - assistir o Chefe de Gabinete nos assuntos de sua competência;

III - encaminhar ao Chefe de Gabinete os assuntos de suas respectivas unidades dependentes de decisão superior; e

IV - elaborar projeto básico, plano de trabalho e termo de referência no âmbito de sua área de atuação.

(...)

Art. 7º Serão de responsabilidade dos Chefes de Assessorias, do Ouvidor, do Coordenador-Geral do Cerimonial e das Coordenações o controle e a fiscalização de contratos, convênios, acordos, ajustes e outros instrumentos congêneres, referentes às demandas de suas respectivas áreas.

No Questionário de Avaliação foi esclarecido que as competências abrangem ainda a Carta de Serviços, Conselho de Usuários, Transparência Ativa, Serviço de Informação ao Cidadão, além de algumas residuais, como as relacionadas ao Plano de Dados Abertos e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

### **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. 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 MTur ter sido nomeado em 08/12/2020, 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 07/12/2026, aplicando-se, no que couber o disposto no §4º do art. 7º da citada Portaria.

#### A.4 Normativos Internos

Em consulta ao sítio do MTur, não foram identificados normativos específicos relacionados ao tema de ouvidoria, com exceção da retromencionada Portaria MTur nº 36/2019, que aprova seu Regimento Interno, normativo de cunho geral que abrange diversos temas internos da Pasta.

#### A.5 Equipe e Estrutura Física

Conforme informado no Questionário de Avaliação, a equipe é composta pelo Ouvidor, 8 (oito) analistas de ouvidoria e 1 (uma) secretária. O Ouvidor ocupa uma função FCPE 101.4 e sua substituta, uma FCPE 101.1. Não há subdivisões internas na unidade.

Todos os analistas possuem experiência em atividades de ouvidoria entre um e onze anos. Não há avaliação interna periódica dos servidores, mas apenas, uma avaliação institucional. Quatro servidores realizaram o Programa de Certificação em Ouvidoria, de 160 horas, ofertado pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em parceria com a OGU. Ademais, a equipe é incentivada a participar de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e funções de Ouvidoria. Exemplo disso foi a participação nos cursos do Profoco e Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (Parceria Enap/OGU).

Foi informado que a composição atual da força de trabalho é adequada ao cumprimento da missão institucional da Ouvidoria, embora haja a necessidade de ajuste de escala de férias dos servidores para não interromper a execução dos trabalhos na unidade. Ademais, há uma baixa rotatividade de pessoal.

Ressalta-se que há equipe específica para tratamento de denúncias, todos efetivos, formada por quatro servidores encarregados do tratamento, e outra servidora responsável pela triagem e distribuição. As metas de trabalho são definidas coletivamente, de modo a atender e dar suporte ao tratamento de 90% das demandas de Ouvidoria.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do MTur é vinculado à Ouvidoria e não possui separação por equipe ou coordenação. Os servidores que atendem manifestações de ouvidoria são os mesmos que atendem à LAI.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, ocupando atualmente duas salas nos Anexos do Palácio do Planalto: a Sala de Ouvidoria e o Espaço Integridade. É neste último local onde é realizada a recepção e atendimento presencial de servidores e demais cidadãos.

#### A.6 Canais de Atendimento

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

- Plataforma Fala.BR;
- Atendimento presencial;
- Atendimento telefônico;
- Correspondência e
- E-mail.

Para os atendimentos via telefone e e-mail, a UA orienta o usuário a registrar a manifestação no Plataforma Fala.BR. Apenas são registradas demandas pelo servidor da Ouvidoria caso o usuário manifeste a impossibilidade de seu próprio registro. A exceção é para as denúncias, já que estas são recebidas por quaisquer canais de atendimento.

Em relação ao atendimento presencial, a UA informou que este é um pouco prejudicado, uma vez que há limitações nas instalações físicas da ouvidoria. Primeiro, a sala de atendimento, apesar de ser separada da equipe, não possui privacidade suficiente para o caso de atendimento presencial. Segundo, por ocupar o 9º andar de prédio comercial (no caso um shopping center), o que dificulta a acessibilidade ao público externo.

A UA informou, ainda, que em 2019/2020 a titular anterior da Ouvidoria realizou reunião com a alta gestão da Pasta para solicitar que a Ouvidoria ficasse na sede do MTur, na Esplanada dos Ministérios, no entanto essa demanda não foi atendida. Do mesmo modo, o atual Ouvidor, por ocasião da mudança para a nova sede, solicitou que a Ouvidoria ocupasse uma sala, próxima a entrada (hall de elevadores), local que garantiria aos servidores e cidadãos maior facilidade de acesso e de forma reservada à sala para atendimento. Tal demanda ainda também não fora atendida.

No menu Fale Conosco (vide Seção A.7), é informado que o atendimento presencial na Ouvidoria é realizado de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), das 8h30 às 17h30, no próprio endereço da ouvidoria. Já o atendimento telefônico está disponível de 2ª a 6ª feira (exceto feriados), das 8h às 18h.

Por fim, há também o atendimento via envio de correspondência para o registro de manifestações e pedidos de acesso à informação, a ser endereçada à própria ouvidoria.

#### **A.7 Sítio eletrônico da Ouvidoria**

Na página inicial da MTur há 2 (dois) submenus relacionados ao tema de ouvidoria dispostos no menu Canais de Atendimento: “Fale Conosco” e “Ouvidoria”.

O menu “Fale Conosco” exibe as redes sociais do MTur bem como os canais atendimento da ouvidoria, quais sejam atendimento presencial e telefônico, e correspondência. O menu “Ouvidoria”, por sua vez, direciona para o sítio da Plataforma Fala.BR. Logo, depreende-se que UA não possui página própria dentro do sítio do MTur.



Figura 2 - Menu "Fale Conosco"



Fonte: <https://www.gov.br/turismo/pt-br>

Ainda na página inicial do MTur há a disponibilização de apenas quatro ícones dentre os seis tipos de manifestação de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique) elencados no Decreto nº 9.492/2018.

Figura 3 - Manifestações disponíveis



Fonte: <https://www.gov.br/turismo/pt-br>

## A.8 Sistemas Informatizados

Para tratamento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, a UA utiliza a Plataforma Fala.BR, atendendo, portanto, ao disposto no art. 16 da referida norma. Também é utilizado o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para solicitação de subsídios às diversas áreas do MTur, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Não há sistema próprio para tramitação interna das manifestações e nem aquisição e/ou implementação constante em Planejamento Estratégico da Unidade.

O intercâmbio de informações entre a Plataforma Fala.BR e o SEI é feito manualmente. Assim, as demandas cadastradas na Plataforma Fala.BR, quando não

podem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria, geram processos no SEI, utilizando o mesmo número de protocolo da Plataforma Fala.BR. Esses processos são encaminhados às áreas técnicas competentes por formular as respostas. As áreas fornecem a resposta, também pelo SEI, e a Ouvidoria, de forma manual, inclui essas respostas e anexos (quando há) no Fala.BR.

Em relação à utilização de painéis de gerenciamento, a UA informou que não há sistemas ou painéis de gerenciamento de fluxos ou pesquisa de satisfação, além da pesquisa na própria Plataforma Fala.BR. Também não há a utilização de dados coletados em sistemas para o aprimoramento de fluxos no âmbito da Ouvidoria.

#### **A.9 Fluxo Interno de Tratamento**

Ainda não existe um normativo estabelecendo o fluxo padronizado e documentado de tratamento das manifestações na Ouvidoria. A UA informou que em 2019 houve tratativas e orientações para que todas as manifestações eventualmente recebidas por outras áreas fossem encaminhadas à Ouvidoria.

Contudo, pela análise das respostas ao Questionário de Avaliação, é possível traçar a seguinte sistemática de tratamento das manifestações na unidade. As observações foram categorizadas por tipo da seguinte maneira:

##### **Observações Gerais:**

- i. a unidade administrativa do Ministério que receber a manifestação, por qualquer meio, orienta o usuário ou a encaminha para a Ouvidoria. Esta orienta o usuário a registrar na Plataforma Fala.BR;
- ii. as manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR, sempre que não puderem ser respondidas diretamente pela Ouvidoria são tramitadas para as unidades competentes, por meio de processo inserido no SEI com vistas à análise e produção de resposta. Os números de protocolos utilizados para os processos SEI são os mesmos na Plataforma Fala.BR;
- iii. as demandas de ouvidoria são encaminhadas para os Gabinetes das Secretarias do MTur, que redistribuem entre suas Coordenações. As respostas das unidades que compõem a estrutura organizacional do MTur deverão ocorrer sempre em prazo inferior ao prazo legal de resposta ao cidadão e as prorrogações são realizadas mediante justificativa fundamentada. Para estas o prazo também deve ser inferior ao prazo legal, com o fim de que haja tempo hábil para análise e demais providências que se fizerem necessárias ao atendimento das manifestações;
- iv. o controle de tempestividade e prazo é realizado por meio de planilha, que fica a cargo de uma servidora responsável em fazer o controle processual e de prazos.

##### **Canais de Atendimento:**

- i. o registro de manifestações deverá ser realizado preferencialmente pela Plataforma Fala.Br, por atendimento presencial, na sede do MTUR, correspondência ou telefone;

- ii. o telefone e o correio eletrônico são utilizados exclusivamente para orientação e esclarecimentos, não sendo utilizado para registro de manifestações pelos servidores da Ouvidoria.

**Denúncias:**

- i. as denúncias são recebidas por quaisquer canais de atendimento;
- ii. eventuais denúncias que forem oferecidas fora do Fala.BR são direcionadas à Ouvidoria pelo SEI, em modo “informação restrita”, para serem registradas no Plataforma Fala.BR;
- iii. a denúncia recebida é classificada segundo seu conteúdo, com procedimentos distintos de apuração no âmbito do MTUR: denúncias envolvendo infração ética de servidores lotados neste Ministério, até ocupantes de cargos de Direção e Assessoramento Superior (DAS) nível 5; denúncias referentes à infração disciplinar envolvendo servidores lotados neste Ministério; denúncias referentes à infração disciplinar envolvendo servidores lotados nas entidades vinculadas a este Ministério; denúncias relacionadas a políticas, programas e ações deste Ministério; denúncias relacionadas a políticas, programas e ações das entidades vinculadas a este Ministério;
- iv. a resposta conclusiva da denúncia encaminhada ao usuário em regra contém informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e os procedimentos a adotados, ou o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

**Tarefas:**

- i. em relação aos papéis e responsabilidades, não há divisão na distribuição de tarefas entre manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação: para os servidores responsáveis pelo atendimento são distribuídas as duas espécies de demanda e estes passam a acompanhar o tratamento;
- ii. as tarefas se resumem a Tratamento, Controle no SEI, Denúncia, Monitoramento da Transparência dos Dados, Carta de Serviços e Relatórios.

**Ouvidoria Interna:**

- i. o fluxo para a demanda interna segue o mesmo fluxo adotado para as demandas externas.

Em relação ao uso de painéis de monitoramento, a UA informou que no primeiro semestre de 2021 passou a realizar o acompanhamento bimestral do Painel Resolveu? e a informar os dados à Secretaria Executiva com o fim de promover a transparência ativa. Ademais, a UA informou que não possui painel de acompanhamento elaborado com os dados da Plataforma Fala.BR.

**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.

Para os demais tipos de manifestações, de modo geral, utilizando as funcionalidades da própria Plataforma Fala.BR, as demandas encaminhadas pela Ouvidoria às áreas técnicas são tramitadas sem os dados pessoais do manifestante. Caso a identificação esteja no corpo da manifestação e seja essencial para que a área realize a apuração, tramita-se com a identificação via o próprio SEI.

Quanto às respostas das áreas técnicas, para as denúncias e dos demais tipos, a UA informou que a responsabilidade pelos dados pessoais que porventura estejam nelas contidos é da própria área técnica de apuração. Assim, é esta a responsável pelo tarjamento ou exclusão das informações pessoais nas respostas produzidas

### **A.11 Carta de Serviços**

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 do Turismo, foi verificado que a Carta de Serviços ao Usuário contendo os serviços públicos disponíveis pelo órgão é disponibilizada por três Secretarias (dentre as quatro existentes no MTur), quais sejam SNAIC, SNTur e SECULT.

### **A.12 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 pelo sistema 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 os dados oriundos do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Ministério do Turismo e o período de 01/01/2019 a 31/12/2020<sup>1</sup>:

---

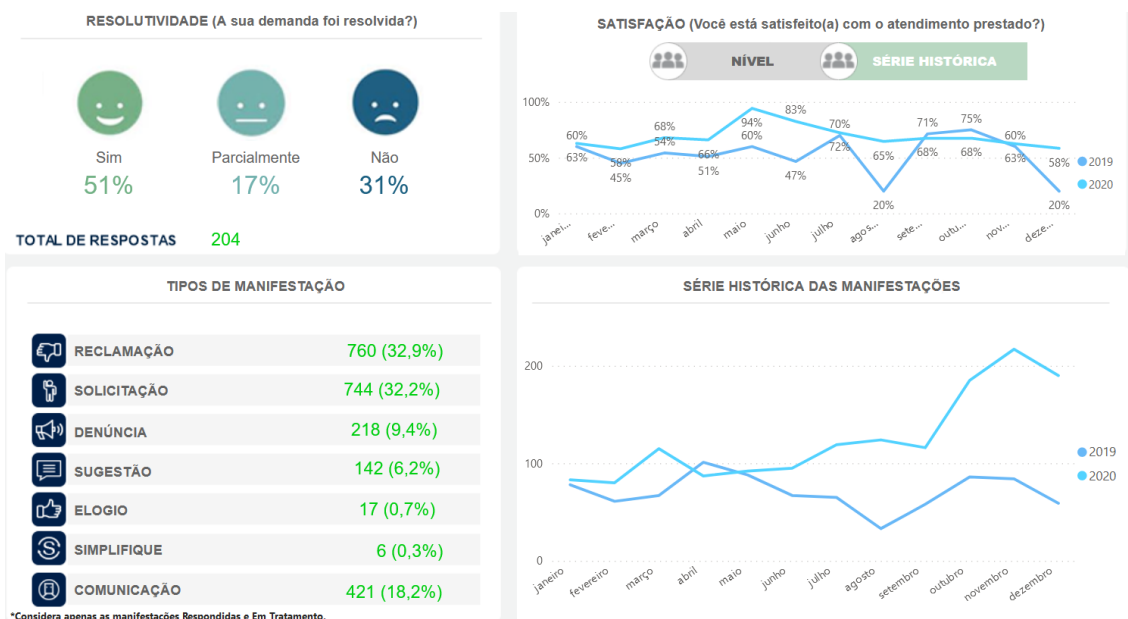
<sup>1</sup> Consulta realizada em 19/07/2020. Ressalta-se que conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

Figura 4 - Quantitativo das manifestações



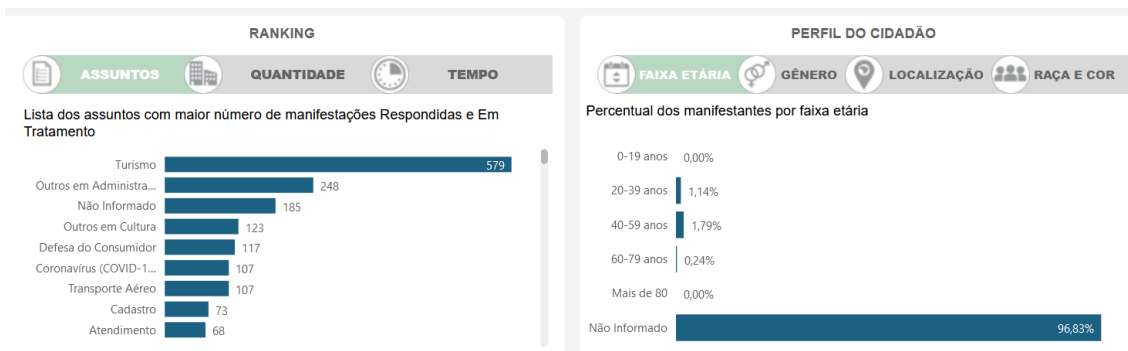
Fonte: Painel Resolveu?.

Figura 5 – Resolutividade, tipos de manifestação e satisfação



Fonte: Painel Resolveu?.

Figura 6 - Assuntos mais demandados e perfil do cidadão



Fonte: Painel Resolveu?.

## Apêndice B

### Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parcela da população e identificar características sobre o tratamento dispensado às demandas recebidas pela unidade de ouvidoria. É bastante útil em situações nas quais a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em estratos, de forma tal que cada estrato tenha representação na amostra.

#### B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

Para compor a população, foram selecionadas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR no período de 01/01/2019 a 31/12/2020, que totalizaram 2.312 manifestações. Para tanto, foram consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período considerado. Essa população pode ser considerada estratificada de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, simplifique, solicitação e sugestão.

Dessa população selecionada, uma amostra de 100 manifestações foi obtida aleatoriamente, mantendo-se a proporção de cada estrato. Desta forma, verifica-se a seguinte distribuição por tipo de manifestação:

Tabela 3 - Dados da amostra

Tipo de manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	20
Denúncia	12
Elogio	14
Reclamação	30
Simplifique	0
Solicitação	22
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: elaboração própria.

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 artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/2018; 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 trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta 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 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 artigo 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 artigos 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus artigos 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de 11 (onze) perguntas elencadas abaixo:

1. *A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
2. *A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
3. *As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?*
4. *A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
5. *A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
6. *A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
7. *A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
8. *A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*

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

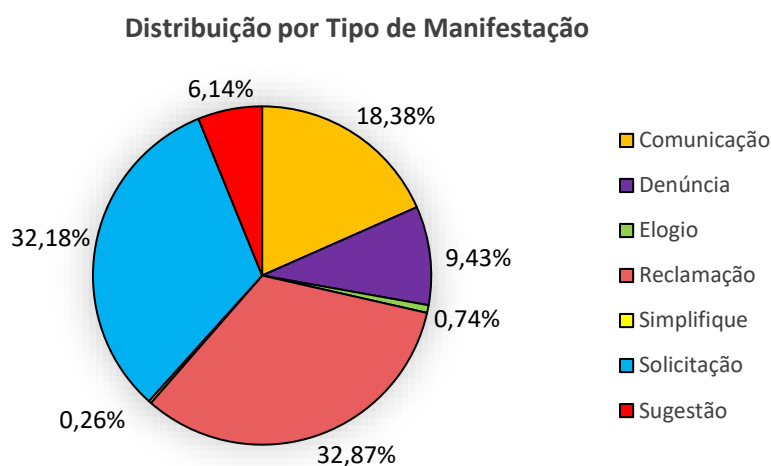
10. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?

11. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?

## B.2 Resultados

Do total de manifestações recebidas pelo MTur no ano de 2019 e 2020 foram selecionadas 100 manifestações, conforme gráfico abaixo:

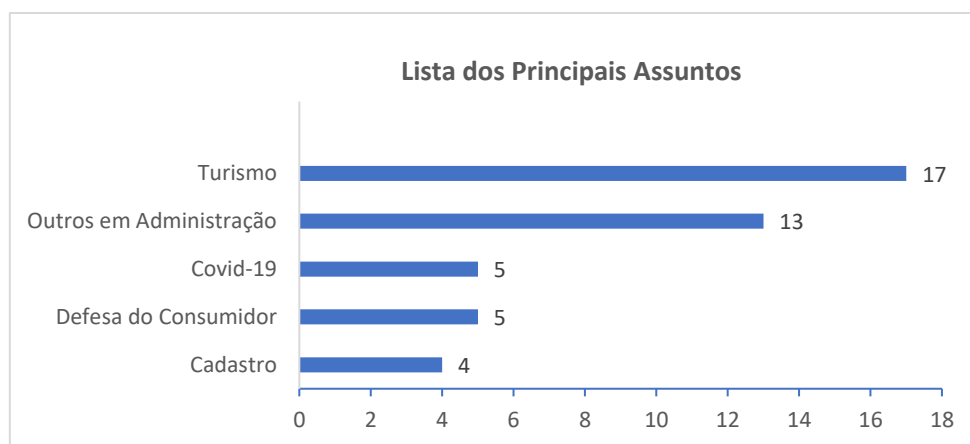
Figura 7 - Distribuição das manifestações na amostra



Fonte: elaboração própria.

A seguir é mostrada uma síntese dos cinco principais assuntos abordados na amostra<sup>2</sup>, obtidos a partir do campo do assunto da base de dados da Plataforma Fala.BR:

Figura 8 - Principais assuntos demandados



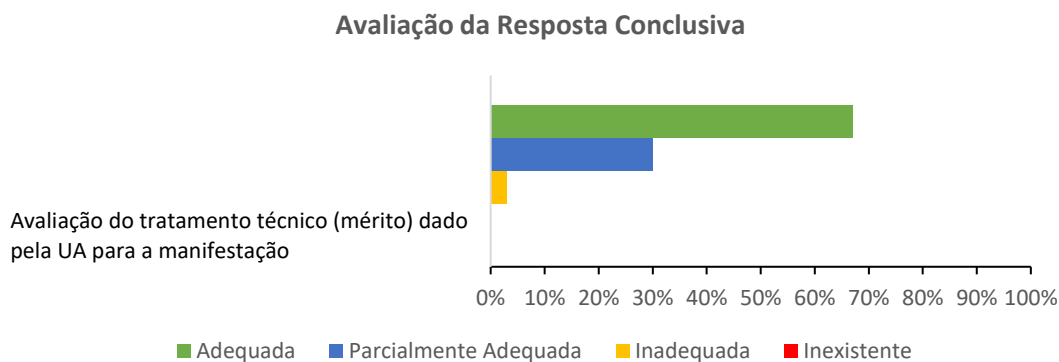
Fonte: elaboração própria.

<sup>2</sup> 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.



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 conclusiva registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:

Figura 9 - Avaliação técnica das respostas conclusivas



Fonte: elaboração própria.

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
- 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.

Ante o exposto, observa-se que o gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva demonstra que 67% da amostra de manifestações teve avaliação considerada adequada pela equipe de avaliação acerca do tratamento técnico dado pela ouvidoria avaliada.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada Análise Individual das Manifestações<sup>3</sup>. 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 de avaliação um padrão de resposta totalmente restrito.

<sup>3</sup> Documento encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, junto ao relatório preliminar.

## Apêndice C

### Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após o encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 17841/2022/CGOUV/OGU/CGU, de 22/12/2022, foi dado um prazo de 15 dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 04/01/2023, foram discutidos os achados e as respectivas recomendações, oportunidade em que a UA apresentou concordância aos pontos elencados no relatório, destacando que a unidade já havia adotado algumas providências em relação aos achados apontados. Na sequência, a UA encaminhou, via ofício, sua manifestação por escrito, descrevendo os atos de gestão implementados com vistas ao atendimento das recomendações elencadas no relatório, conforme transcrito a seguir.

#### C.1 Utilização de ferramenta inadequada para tratamento e tramitação das manifestações

“A Ouvidoria do MTur, em janeiro de 2022, passou a utilizar o módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, não restando providência a ser tomada em relação à recomendação em questão.”

#### C.2 Desconformidades nos procedimentos de restrição dos dados pessoais e pseudonimização

“Conforme esclarecimentos prestados no item anterior, a Ouvidoria já utiliza a ferramenta de tramitação do Sistema Fala.BR. Dessa maneira, as denúncias, caso haja necessidade, são pseudonimizadas utilizando as ferramentas da Plataforma, como a criação de extrato, ou o tarjamento de documentos a serem anexados.”

#### C.3 Ausência de institucionalização do fluxo de recebimento e tratamento das manifestações

“O processo de recebimento e tratamento das manifestações no âmbito do MTur está formalizado no Regimento Interno do Ministério do Turismo, PORTARIA MTUR Nº 59, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2022 (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/atosnormativos-2/2022/portaria-mtur-no-60-de-30-de-dezembro-de-2022>), bem como pela PORTARIA MTUR Nº 30, DE 07 DE JUNHO DE 2022, que estabelece orientações e procedimentos para a tramitação e o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito do Ministério do Turismo, (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo-publicacoes/atos-normativos-2/2022/portaria-mtur-no-30-de-7-de-junho-de-2022>), e, ainda, pelos Fluxo de manifestações do tipo Ouvidoria e Fluxo de Denúncias e Comunicações de Irregularidades, dispostos na Intranet do MTur.”

#### C.4 Inadequações das respostas conclusivas

“Os controles são realizados por meio de supervisão técnica dos gestores locais, bem como reuniões de alinhamento de procedimentos. Recentemente, publicou-se, na intranet deste Ministério do Turismo, o Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria, com objetivo de orientar os colaboradores das áreas técnicas no que tange a utilização da Plataforma Fala

BR. A equipe da Ouvidoria é constantemente estimulada a realizar os cursos de capacitação oferecidos pela CGU, bem como orientada no que diz respeito à adequação das respostas encaminhadas aos usuários. Com relação especificamente às ‘respostas intermediárias’, bem como aos ‘pedidos de complementação’, foi encaminhado orientações aos Servidores da equipe, por meio do Despacho nº 1860615/2022/OUV/GM (1860615), com as recomendações técnicas específicas.”

### C.5 Ausência do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

“A inconformidade foi sanada com a publicação, no site do MTur, na Página dedicada à Ouvidoria, do Relatório de Gestão da Ouvidoria relativo ao ano de 2021. Segue o link para a visualização do Documento: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorios-e-projetosdaouvidoria/relatriodegesto2305.pdf](https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-e-projetosdaouvidoria/relatriodegesto2305.pdf). O Relatório relativo ao ano de 2022 encontra-se em fase de elaboração.”

### C.6 Descumprimento das obrigações de transparência

“A Seção Ouvidoria foi atualizada. As informações referidas podem ser encontradas no link: [https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/turismo/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).”

### C.7 Inadequação do espaço físico da Ouvidoria

“A Ouvidoria do MTur, desde agosto de 2022, está localizada no Térreo do Bloco U, da Esplanada dos Ministérios, não havendo mais providência a ser tomada em relação à recomendação em questão.”

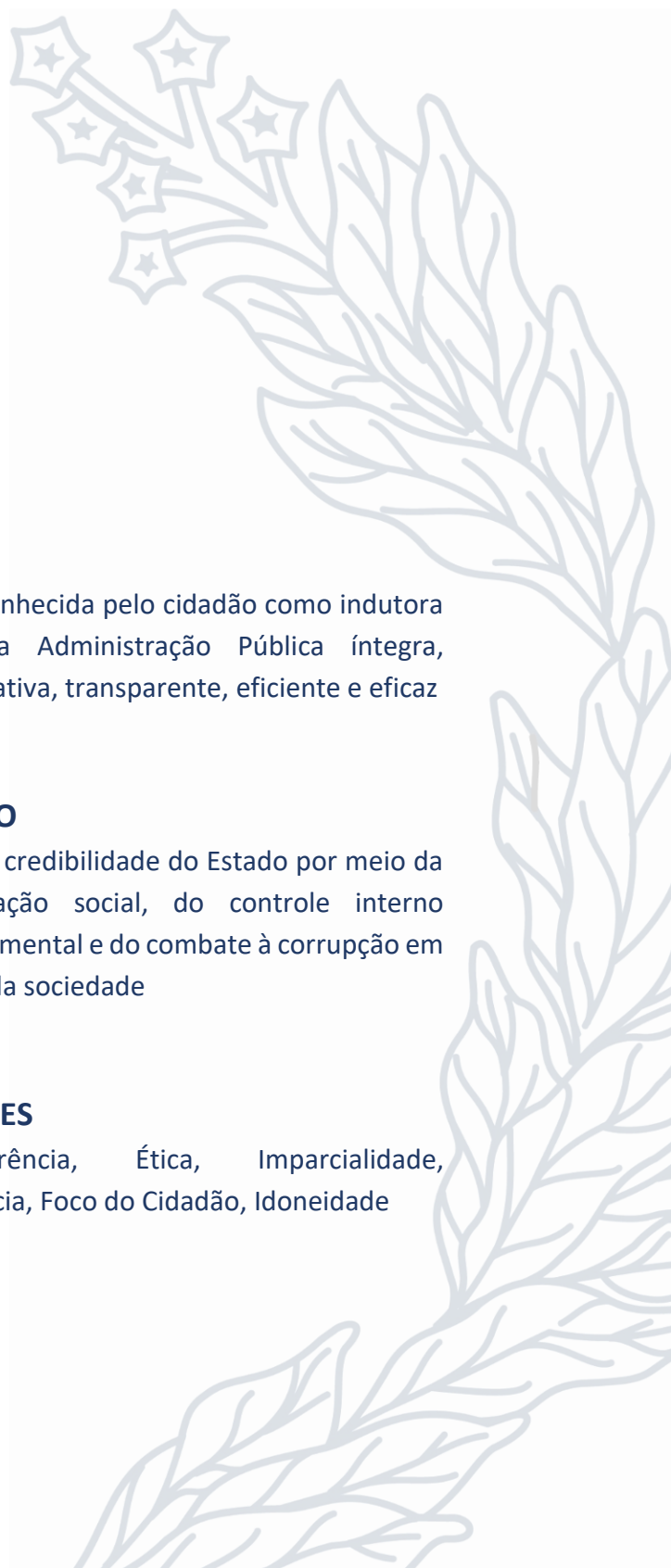
### C.8 Não implementação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

“Em outubro de 2022, com o objetivo de implementar as ações para a criação dos primeiros Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do Ministério do Turismo, a Ouvidoria criou duas enquetes, relativas a dois Serviços descritos na Carta de Serviços ao Usuário do Órgão. No entanto, em consequência do período de Defeso Eleitoral, não foi possível publicar campanhas de divulgação ou chamadas públicas que conselheiros pudessem se voluntariar e avaliar os Serviços. A retomada das ações para a instituição dos Conselhos está prevista para o início do ano de 2023.”

### Análise da Equipe de Avaliação

Observa-se pela manifestação da UA que foram realizadas ações a fim de atender a maioria das recomendações elencadas no relatório. As ações relativas aos Conselhos dos Usuários, entretanto, estão em curso de implementação, de modo que resta à OGU realizar posteriormente o seu monitoramento.

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.



## **VISÃO**

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

## **MISSÃO**

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

## **VALORES**

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade