



# RELATÓRIO DE GESTÃO

## Exercício 2019

Lei nº 13.460/2017

**Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania**

Coordenação-Geral da Ouvidoria

MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA



## MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Secretaria-Executiva

Ouvidoria-Geral

Osmar Gasparini Terra

Ministro

Ana Maria Pellini

Secretária Executiva

Eduardo Flores Vieira

Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto

Ouvidor Adjunto

### GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Carolina Quintanilha Dos Santos  
**Assessoria Técnica**

Carla Gisele dos Santos Mota  
Daniely Sousa Novais  
Herika Christina Amador Chagas  
Juliana Borim Milanezzi  
Rosiney de Souza Fontenele

### COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Thadeu Costa Normando  
**Coordenador-Geral**

Danielle Freitas Henderson  
**Assessoria Técnica**

Marina Souza Milhomem  
**Chefia de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo**

Priscila Braga Costa  
**Chefia de Divisão de Planejamento Estratégico, Projetos e Inovação**

Alexandre Batista de Oliveira  
Alexandre Silva Alves  
Ana Luiza Torres Caldeira  
Apolíscia Gomes da Silva  
Diêlda Santos de Jesus  
Eliane Borges Pereira  
Elionete Lopes Lima  
Glauber Henrique de Souza Acacio  
Halexia Oliveira da Silva  
Isabela Nascimento Ewerton  
Isabella Marques Ferreira  
Isadora Oliveira Brito  
Jana Buoso Malovany  
Janine Aparecida de Barros  
Juliano Gomes de Lima  
Leidimar Maciel Pessoa De Moura  
Lisandra da Silva Araujo  
Luana Dias Claro  
Priscila de Jesus Tavares  
Rildo Pereira Peixoto  
Salomão Assunção de Pádua

Sandra Kelly Macedo Batista  
Sérgio Lopes Bezerra

### COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto  
**Coordenador-Geral (Substituto)**

Mauricéia de Oliveira Abreu  
**Assessoria Técnica**

Aline Melo Loiola  
Danillo Rhuan Canedo dos Santos  
Elisa Ribeiro Dos Santos Siqueira  
Elton de Oliveira Garcez  
Estefanier de Oliveira Revorêdo  
Fernanda Lima Ferreira Torres  
Franciwella Kenia Silva e Souza  
Gabriel Bomfim M. Pimenta  
Gilvania Célia de Holanda Valença  
Joselita Maria Campos  
Laila Fernanda Santos de Carvalho  
Lorena Marcelino  
Luciana Mendes dos Santos Oliveira  
Luisa Freitas de Almeida  
Maria Gabriela Alves Santos  
Mateus Pereira da Silva Santos  
Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira  
Pedro Victor Moura Lodi  
Priscila Pollyana Lima Lujan  
Raimundo Leandro da Silva Filho  
Tiago Ferreira Machado  
Ulisses Caldas da Silva

### COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Nádia Araújo Rodrigues  
**Coordenadora-Geral**

Camila Ribeiro Felinto  
**Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação**

Julio Cesar Winckler Jaskulski  
Loise Fernanda Rocha Cruzeiro  
Mateus Bandeira da Silva  
Pollyanne de Oliveira Ribeiro



## SUMÁRIO

SIGNIFICADOS DAS SIGLAS _____	2
APRESENTAÇÃO _____	3
CONTEXTO INSTITUCIONAL _____	4
OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA _____	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS _____	6
Manifestações recepcionadas pelos canais de atendimento da Ouvidoria _____	10
Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria _____	11
Áreas técnicas mais demandadas pelo cidadão _____	11
Assuntos mais demandados pelos cidadãos _____	12
Entendendo melhor os assuntos mais demandados _____	14
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA _____	21
PRINCIPAIS AÇÕES EM 2019 _____	23
Plano de Integração _____	23
Reformulações e ajustes em componentes do tratamento das demandas _____	24
Plano de Integridade _____	25
Portal institucional do Ministério da Cidadania _____	26
Carta de Serviços ao Usuário _____	26
Portal de Serviços do Governo Federal _____	27
Material de divulgação institucional _____	28
Mapeamento de processos _____	28
Fala.BR como único formulário de atendimento _____	28
Integração dos instrumentos gerenciais _____	29
Atualização do Painel Gerencial da CGOUV _____	30
Boletins mensais e Relatórios técnico-gerenciais _____	30
Planejamento estratégico _____	31
DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2020 _____	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS _____	33
QUADRO DE LEGISLAÇÕES _____	34

## SIGNIFICADOS DAS SIGLAS

**ASCOM** - Assessoria de Comunicação  
**BPC** - Benefício de Prestação Continuada  
**CGAF** - Coordenação-Geral de Acompanhamento e Fiscalização  
**CGCR** - Coordenação-Geral da Central de Relacionamento  
**CGOUV** - Coordenação-Geral da Ouvidoria  
**CGTAI** - Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação  
**CGU** - Controladoria-Geral da União  
**CIGMC** - Comitê Interno de Governança do Ministério da Cidadania  
**DEBEN** - Departamento de Benefícios  
**DECAU** - Departamento do Cadastro Único  
**DEOP** - Departamento de Operação  
**DIFE** - Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte  
**e-Ouv** - Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias  
**e-SIC** - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão  
**Fala-BR** - Plataforma de integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic)  
**GM** - Gabinete do Ministro  
**LAI** - Lei de Acesso à Informação  
**MC** - Ministério da Cidadania  
**ME** - Ministério da Economia  
**PAC** - Plano Anual de Aquisições  
**PBF** - Programa Bolsa Família  
**PDA** - Plano de Dados Abertos  
**PGC** - Plano Geral de Contratações  
**SAGI** - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação  
**SEFIC** - Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura  
**SEI** - Sistema Eletrônico de Informação  
**SEISP** - Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva Rural  
**SENARC** - Secretaria Nacional de Renda e Cidadania  
**SENISP** - Secretaria de Inclusão Social e Produtiva Urbana  
**SGD** - Sistema de Gestão de Demandas  
**SIBEC** - Sistema de Benefícios do Cidadão  
**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão  
**SIGPBF** - Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família  
**SIPAS** - Sistema de Pagamentos Sociais da Caixa  
**SNAS** - Secretaria Nacional de Assistência Social  
**SNEAR** - Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento  
**SNELIS** - Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social  
**SNPDH** - Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano  
**SPOG** - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança  
**STI** - Subsecretaria de Tecnologia da Informação  
**URA** - Unidade de Resposta Audível

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Gestão consolida informações sobre as manifestações típicas de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), registradas por usuários de serviços públicos no ano de 2019 em nossos canais de atendimento. Ademais, este documento tem como objetivo dar visibilidade aos resultados do ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento do Ministério.

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias públicas deverão elaborar, anualmente, relatório de gestão. Dessa forma, a construção desse Relatório, além de atender à exigência legal, demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos, gestores e beneficiários/usuários das políticas e programas do Ministério da Cidadania.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria-Geral tem como objetivo fundamental promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do usuário, a participação do cidadão na administração pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados (Lei nº 13.460/2017).

Podemos afirmar que 2019 foi um ano de muito trabalho e de muitas vitórias. Que 2020 nos traga novos desafios e novas conquistas que contribuam ao aprimoramento das entregas que fazemos à sociedade!

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

A Medida Provisória nº 870, de 1º de janeiro de 2019, convertida na Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019, criou o Ministério da Cidadania (MC), integrando os anteriormente denominados Ministério da Cultura e Ministério do Esporte ao Ministério do Desenvolvimento Social. Com a incorporação das novas pastas, houve um acréscimo significativo dos assuntos tratados pelo Ministério.

Dessa forma, no início de 2019 foi criada a unidade da Ouvidoria-Geral, vinculada à Secretaria-Executiva do novo Ministério, que assumiu a função de coordenar os serviços de Ouvidoria, de Central de Relacionamento e de Transparência e Acesso à Informação das três pastas supracitadas. A partir da nova estrutura, dentre a diversidade de pautas sob sua competência e que ilustram bem o tamanho do seu desafio institucional, podemos citar: Programa Bolsa Família, Programa Criança Feliz, Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Atleta, Centros de Treinamento e pesquisa para o alto rendimento, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Plano de Aquisição de Alimentos, Cisternas, Lei de Incentivo à Cultura<sup>1</sup>, Direito Autoral, Sistema Nacional de Cultura, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, Estações da Cidadania, entre outros.

Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da Ouvidoria, foram necessárias ações com objetivo de integrar e ajustar as equipes, os assuntos, os fluxos de trabalho e outros aspectos da gestão da Ouvidoria-Geral. Para tal, foi traçada uma rota do aperfeiçoamento do atendimento do Ministério, pautada no compromisso com a transparência e controle social, buscando simplificar e estruturar os processos das coordenações e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos ou já existentes.

Por fim, cumpre destacar que, em 06 de novembro de 2019, foi publicado o Decreto nº 10.107/19, que transfere a Secretaria Especial de Cultura para o Ministério do Turismo.

---

<sup>1</sup> Temas em processo de migração para o Ministério do Turismo em virtude da publicação do Decreto nº 10.107/19. Ressaltamos que, conforme inciso II do art. 4º do referido Decreto, "o Ministério da Cidadania continuará prestando o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos transferidos".

# OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania é composta por seu gabinete e três coordenações-gerais para desempenhar, com qualidade, os seguintes papéis:

## Gabinete da Ouvidoria-Geral

Realiza a supervisão técnica das atividades, assessoramento das pautas de representação institucional, participação em comitês, articulação com as áreas técnicas e diálogo com a Ouvidoria-Geral da União.

Ao longo do ano de 2019, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Agenda da Desburocratização, Plano de Digitização (Plano de Transformação Digital), Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Anual de Aquisições (PAC), Plano Geral de Contratações (PGC), Plano de Integridade em conformidade com as determinações da Câmara Técnica de Integridade, publicação da nova Portaria de Atendimento, Diagnóstico TransformaGov, Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral, elaboração do regimento Interno da Ouvidoria-Geral, Carta de Serviços, Portal de Serviços, entre outros.

## Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV)

Recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários.

Compete à CGOUV, fundamentalmente, promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, além de propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos cidadãos.

**O presente relatório consolida especificamente as informações de atendimento dessa Coordenação-Geral, uma vez que é a unidade responsável por tratar as manifestações de natureza típica de ouvidoria.**

## Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)

Promove e fomenta a transparência ativa, bem como recebe e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas do Ministério, com amparo na Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527/2011.

## Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR)

Coordena, supervisiona e acompanha as ações da Central de Relacionamento, que realiza esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos usuários e gestores das políticas sob a guarda do Ministério.



# OUVIDORIA EM NÚMEROS

## COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)

Para desempenhar atribuições como recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização do atendimento e sua qualidade, e participação nas agendas de Integridade, Transparência e Governança, a CGOUV, atualmente, conta com uma equipe composta por 27 pessoas lotadas no Ministério da Cidadania, entre servidores(as), apoios administrativos, estagiários(as) e analistas.

A Coordenação utiliza sistemas e ferramentas em seu cotidiano de atividades para, sobretudo, recepcionar e tratar as manifestações de ouvidoria, bem como monitorar e produzir insumos gerenciais. Os sistemas utilizados são:

- ❖ **Plataforma Fala.BR** - lançada em agosto de 2019, a plataforma é resultado da integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic);
- ❖ **Sistema de Gestão de Demandas (SGD)** - sistema informatizado utilizado para o tratamento interno das manifestações de Ouvidoria, bem como banco de dados de nossas informações;
- ❖ **Painel Gerencial da CGOUV** - plataforma *QlikView®*, ferramenta de *Business Intelligence (BI)*, é a ferramenta que mostra indicadores da unidade, possibilitando a elaboração de tabelas, gráficos e mapas de calor.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria assegura o tratamento das manifestações de Ouvidoria definidas conforme Decreto nº 9.492/2018 em:



### RECLAMAÇÃO:

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



### DENÚNCIA:

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;



### ELOGIO:

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;



### SUGESTÃO:

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;



### SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

## Perfil do cidadão que procura a Ouvidoria

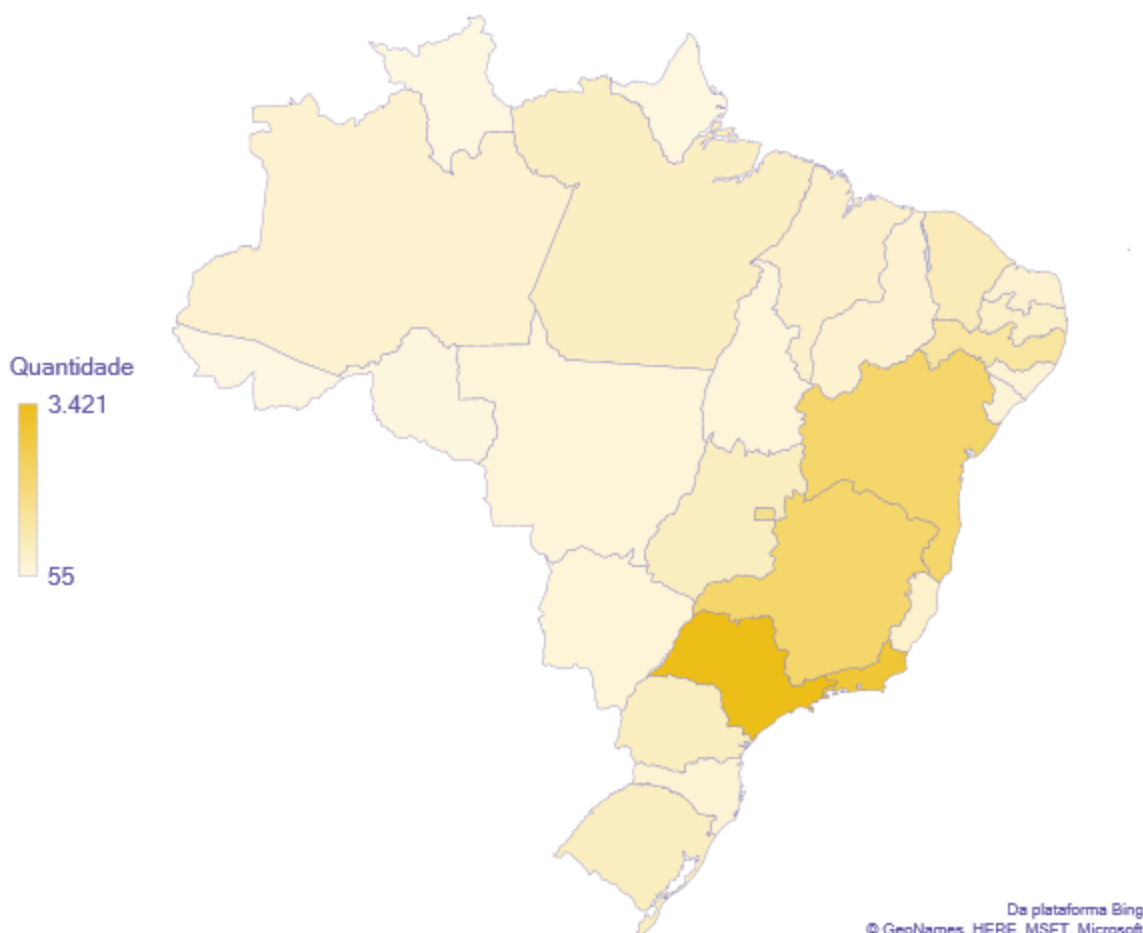
A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania atua no diálogo entre o cidadão e o Ministério, cabendo a ela receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação relacionados ao Programa Bolsa Família, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Cisternas, Projetos estimulados pela Lei de Incentivo ao esporte, entre outros.

Ao entrar em contato com a Ouvidoria, no momento do registro da manifestação, são solicitados ao cidadão alguns dados a fim de coletar informações sobre o perfil da população que demanda o Ministério da Cidadania por meio da Ouvidoria. Ter esse detalhamento possibilita que a linguagem seja pensada a partir da realidade das pessoas demandantes, bem como um melhor direcionamento e melhorias de políticas públicas do MC.

Exceto nos casos em que o usuário opta pelo anonimato, informações como unidade federativa, sexo e tipo de demandante (beneficiário, gestor, proponente, entre outros) são solicitadas em registros de manifestação via internet e telefonia.

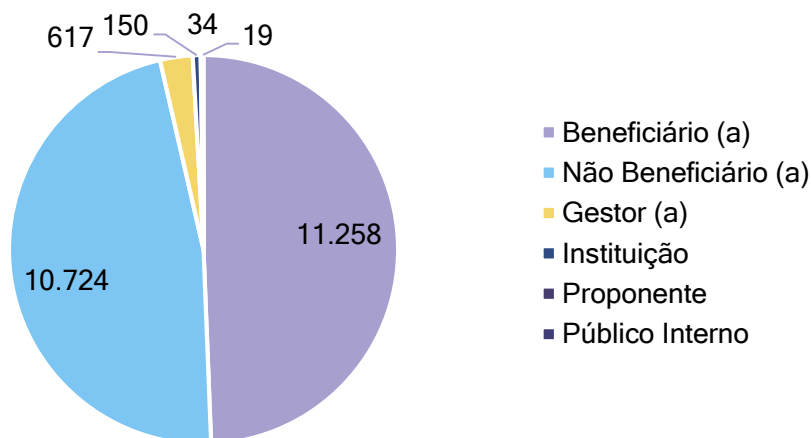
Em 2019, as unidades federativas em que o cidadão mais entrou em contato com a Ouvidoria foram **São Paulo** (3.421 manifestações), **Rio de Janeiro** (2.927 manifestações), **Bahia** (2.031 manifestações), **Minas Gerais** (2.027 manifestações) e **Distrito Federal** (1.479 manifestações).

Gráfico 1: Quantidade de manifestações cadastradas - por unidade federativa.



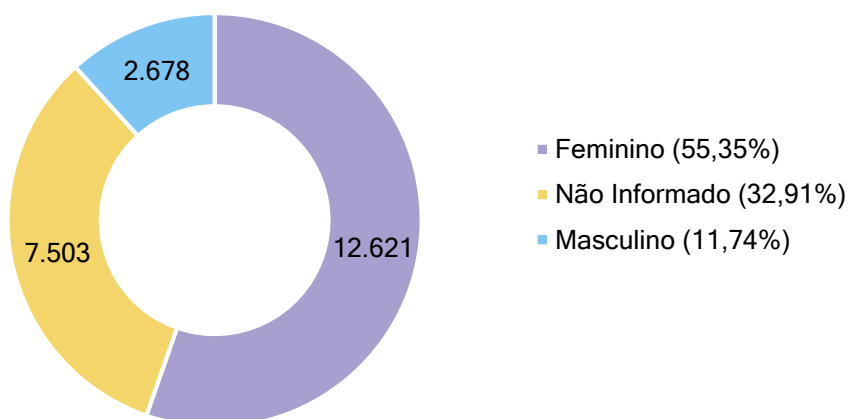
O tipo de demandante que predomina no registro de manifestação é o tipo **Beneficiário(a)**, com **11.258 manifestações**, o que pode ser explicado pelo fato do Programa Bolsa Família (PBF) ser o principal assunto recepcionado nesta Ouvidoria.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações cadastradas - por tipo de demandante.



**55,35%** das manifestações foram registradas por **mulheres**, dado que se conecta com a realidade do próprio PBF, em que a Pessoa Responsável pela Unidade Familiar (RF), aquela que recebe o benefício, é, em mais de 88%<sup>2</sup> dos casos, mulher. Além disso, esse dado pode ser contextualizado por uma das orientações para inscrição no Cadastro Único - assunto bastante demandando na Ouvidoria -, que é o apontamento do(a) RF ter, obrigatoriamente, pelo menos 16 anos e, preferencialmente, ser mulher.

Gráfico 3: Quantidade de manifestações cadastradas - por sexo do demandante.



<sup>2</sup> De acordo com dados retirados da ferramenta TabCad - Tabulador de Informações do Cadastro Único desenvolvido e disponibilizado em transparência ativa pelo Ministério da Cidadania, com os seguintes filtros: Recebe PBF família = SIM; Relação de parentesco com o responsável familiar = Pessoa Responsável pela Unidade Familiar - RF; e Sexo = Feminino.

## Eficácia, eficiência e efetividade da CGOUV em 2019

Em 2019, foram recepcionadas **22.802 manifestações**. Desse total, **97%** já foram resolvidas e, até a data da extração dos dados<sup>3</sup>, apenas 3% das manifestações permanecem em andamento nas áreas técnicas<sup>4</sup>. A maior parte deste atendimento diz respeito aos tipos de manifestação reclamação e solicitação de providências.

Ao realizarmos a análise entre a quantidade de funcionários(as) envolvidos(as) no processo de atendimento e a quantidade efetiva de atendimentos realizados em 2019 verificamos que, em média, cada analista tratou 3.800 manifestações.

Destaca-se que as áreas técnicas do MC mais demandadas foram a Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC), com **68,8%** das manifestações, e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com **14,8%** das demandas. Isso se deve, basicamente, às demandas associadas ao Programa Bolsa Família e ao Cadastro Único.

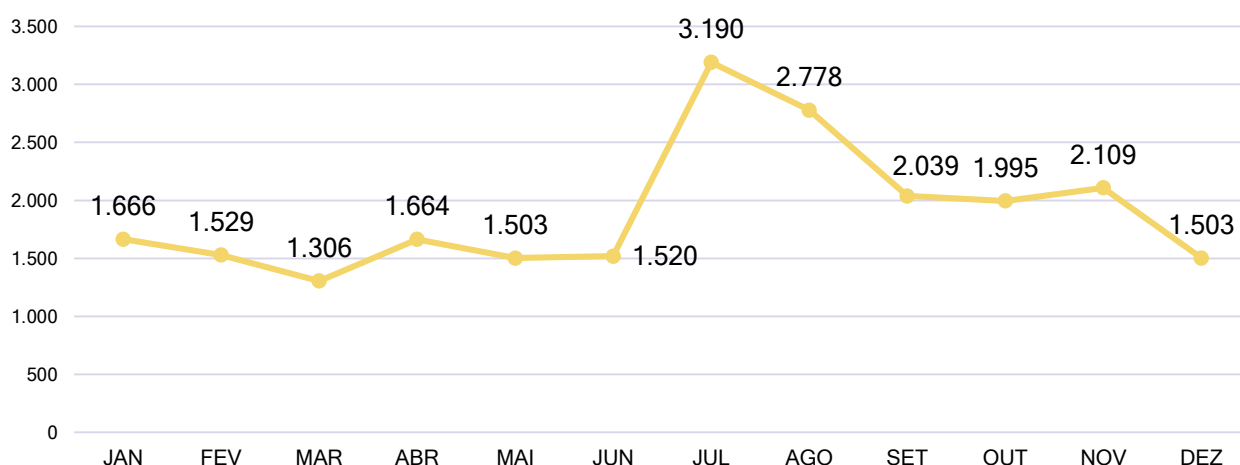
Contudo, a maior parte das manifestações recepcionadas foi respondida diretamente pela CGOUV (**56,79%**) por meio da matriz de informações desenvolvida e atualizada pela Coordenação, minimizando assim a necessidade de encaminhamento às áreas técnicas.

O tempo médio de atendimento da CGOUV foi de **27 dias**, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o qual estabelece que a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## Dados referentes a manifestações cadastradas em 2019

Em 2019, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania recepcionou **22.802 manifestações**, com média mensal de 1.900 demandas cadastradas.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações cadastradas - por mês.



<sup>3</sup> Data da extração dos dados: 09/01/2020. Fonte: Painel Gerencial da CGOUV.

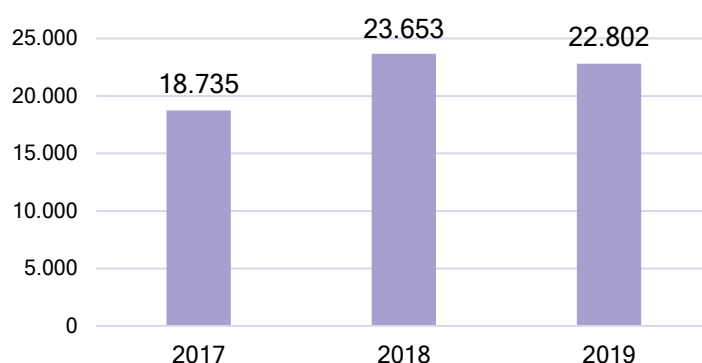
<sup>4</sup> A maioria delas recepcionadas em dezembro/2019.

O pico de registros em julho justifica-se por mudanças efetuadas no atendimento da Central de Relacionamento da Ouvidoria, tais como:

- ❖ Início da recepção de ligações realizadas de telefones móveis;
- ❖ Mudança na URA (Unidade de Resposta Audível) - entrada da opção de atendimento direto pela Ouvidoria no menu principal (opção 8);

Apesar disso, houve uma **redução de 3,60%** no total de manifestações registradas na Ouvidoria em relação ao ano de 2018. Avalia-se que a causa para essa pequena redução é multifatorial e pode englobar, dentre outros, a) a unificação do atendimento por formulário eletrônico apenas no canal Fala.Br<sup>5</sup>; b) a necessidade de restrição de feixes no atendimento telefônico por limitações orçamentárias; e c) a junção ministerial pois muitos(as) cidadãos(ãs) não compreenderam de pronto a nova composição e competências do Ministério da Cidadania.

Gráfico 5: Quantidade de manifestações cadastradas - por ano.



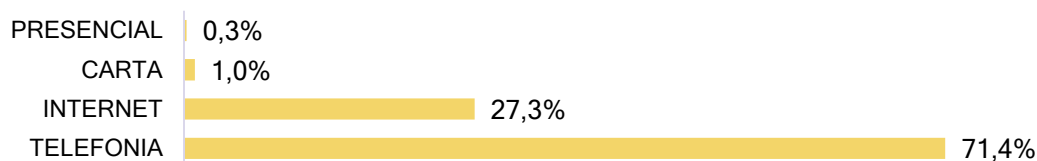
## Manifestações recepcionadas pelos canais de atendimento da Ouvidoria

A Ouvidoria disponibiliza quatro canais de atendimento ao cidadão que deseja entrar em contato com o MC, sendo eles: telefone, internet, carta e atendimento presencial.

O atendimento realizado via **telefone**, operacionalizado pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral, foi responsável por **71,4%** do cadastro das manifestações em 2019, equivalendo a 16.289 manifestações e constituindo este como o principal meio de entrada de manifestações da CGOUV.

O cadastro via **internet**, realizado por formulário eletrônico do MC ou pelo Fala.BR (e-Ouv e e-Sic), obteve **6.222 registros**. Além disso, 232 manifestações foram recebidas por cartas e 59 manifestações foram cadastradas por atendimentos presenciais efetuados pelos(as) analistas da Ouvidoria.

Gráfico 6: Porcentagem de manifestações cadastradas - por canal de atendimento.

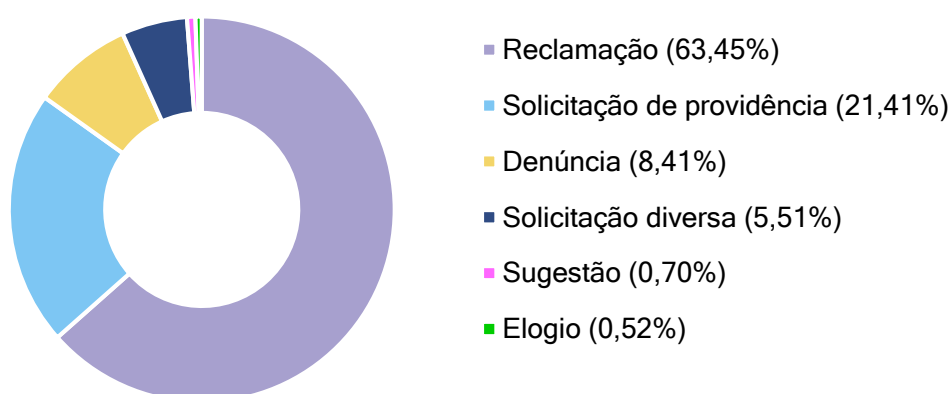


<sup>5</sup> De 2009 até 05 de setembro de 2019, a Ouvidoria disponibilizava formulário próprio de atendimento, ao qual o(a) cidadão(ã) já estava familiarizado(a).

## Natureza das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria

A maior parte das 22.802 manifestações recepcionadas diz respeito a **reclamações (14.469)** - que são demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço - e **solicitações de providências (4.881)** - que são pedidos para adoção de providências por parte do MC e suas entidades vinculadas.

Gráfico 7: Porcentagem de manifestações cadastradas - por natureza.

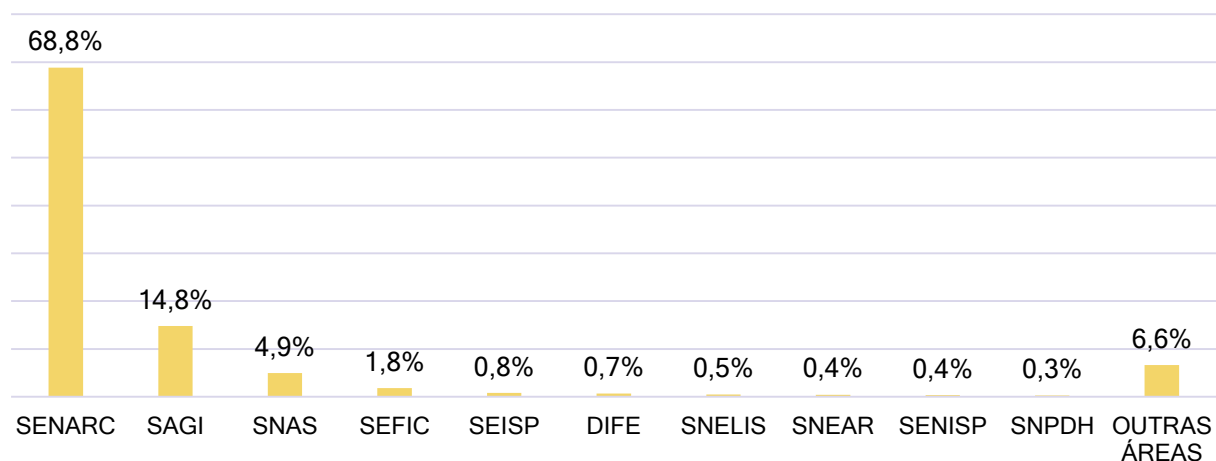


## Áreas técnicas mais demandadas pelo cidadão

A Ouvidoria pode solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MC a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(às) cidadãos(ãs).

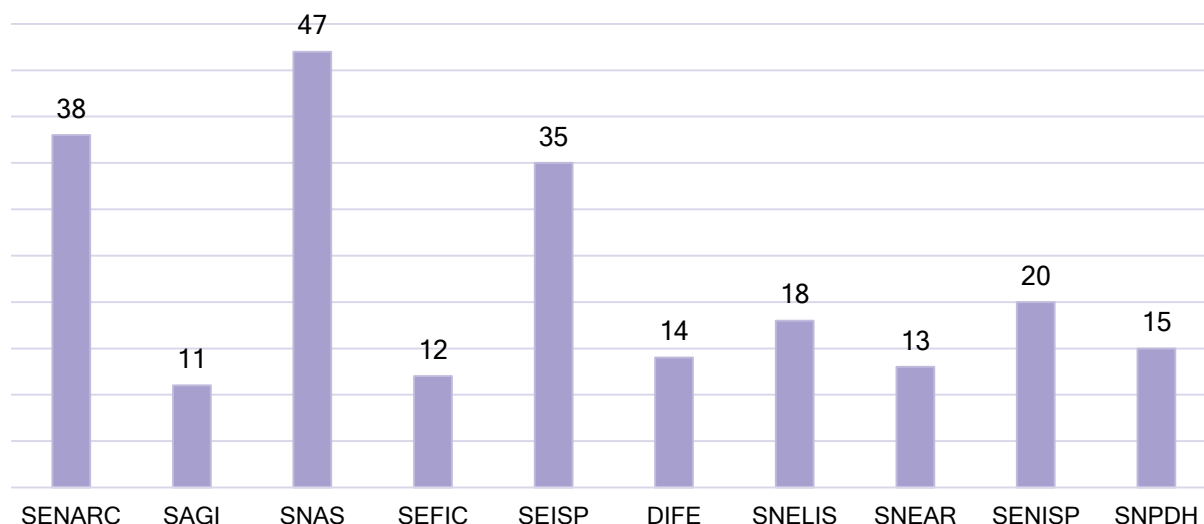
As áreas técnicas que mais receberam manifestações foram a **Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC)**, com **68,8%** das manifestações, e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com 14,8% das demandas, em virtude de serem as áreas responsáveis pelo Programa Bolsa Família (PBF) e pelo Cadastro Único, respectivamente, os quais são os assuntos mais demandados pelos cidadãos, conforme detalhado no tópico seguinte.

Gráfico 8: Porcentagem de manifestações cadastradas - por área técnica.



Segundo o artigo 16, parágrafo único, da Lei nº 13.460/2017, as áreas técnicas devem responder as solicitações à Ouvidoria no prazo de 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Em 2019, a maior parte das áreas técnicas **cumpriram** o prazo legal estabelecido. Contudo, esses dados demonstram que a segunda secretaria mais demandada é uma das mais eficientes, em contraponto àquelas em que as demandas não são tão expressivas e mesmo assim extrapolam os prazos legais estabelecidos. O diagnóstico é que uma maior aproximação das áreas, por meio do estreitamento do diálogo e de capacitações, por exemplo, ajudará na busca de prazos mais exíguos.

Gráfico 9: Média de dias para resposta à Ouvidoria - por área técnica.



### Assuntos mais demandados pelos(as) cidadãos(ãs)

Os tipos de manifestação **Reclamação**, **Denúncia** e **Solicitação de Providências** representaram mais de **93%** dos registros em 2019, e os **5 assuntos** mais relevantes dessas três categorias contabilizaram, juntos, mais de **41%** do total de manifestações recepcionadas no período. Trata-se, portanto, de recorte expressivo dos pontos mais recorrentes.

Além disso, esses três tipos de manifestação compõem aqueles típicos de Ouvidoria e, por isso, em muito nos auxiliam na análise das informações recebidas, apontando eventuais falhas falhasse, conseqüentemente, possibilitando melhorias nos fluxos e conteúdos abordados.

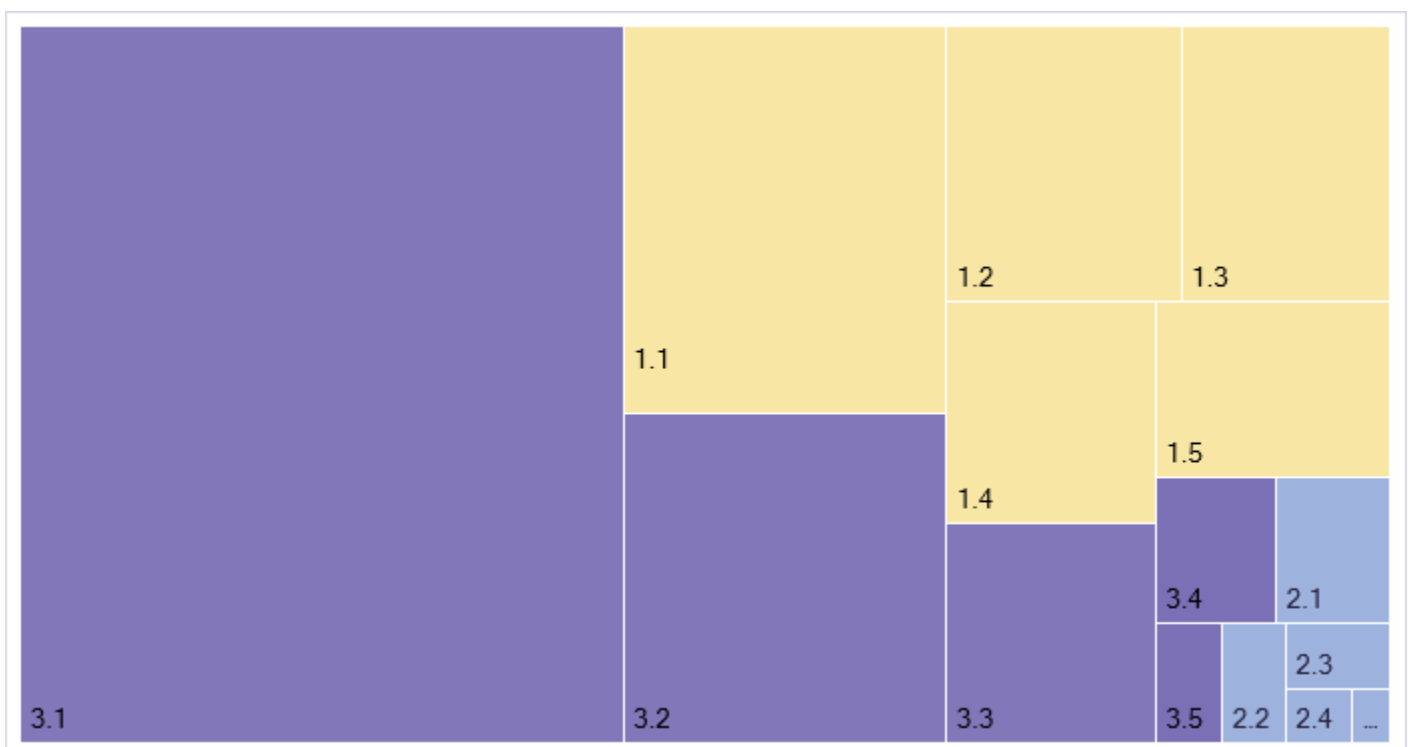
Tabela 1: Quantidade de manifestações cadastradas - por assunto mais demandado.

	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA
1º	1.1 - Benefício do PBF cancelado por Averiguação Cadastral <b>1.206 manifestações (5,29%)</b>	2.1 - Beneficiário recebendo PBF com suposto envolvimento de agente público <b>159 manifestações (0,70%)</b>	3.1 - Suposto recebimento indevido do PBF por família que não atende o perfil de renda <b>4.156 manifestações (18,23%)</b>

2º	1.2 - Cancelamento do benefício do PBF <b>624 manifestações (2,74%)</b>	2.2 - Suposta apropriação indevida do BPC <b>73 manifestações (0,32%)</b>	3.2 - Suposto recebimento indevido do benefício do PBF por família que recebe por pessoa que não mora na residência <b>1.022 manifestações (4,48%)</b>
3º	1.3 - Usuário fez o cadastro, mas não recebe o benefício do PBF <b>554 manifestações (2,43%)</b>	2.3 - Suposto caso de equipe incompleta do CRAS <b>66 manifestações (0,29%)</b>	3.3 - Suposta má utilização do benefício do PBF <b>443 manifestações (1,94%)</b>
4º	1.4 - Dificuldades no cadastramento/atualização do Cadastro Único <b>444 manifestações (1,95%)</b>	2.4 - Cidadão forneceu informações incorretas - Cadastro Único <b>35 manifestações (0,15%)</b>	3.4 - Suposta má utilização do benefício do PBF por negligência relacionada a crianças <b>169 manifestações (0,74%)</b>
5º	1.5 - Benefício variável gestante - BVG <b>394 manifestações (1,73%)</b>	2.5 - Supostas irregularidades em projetos culturais <b>19 manifestações (0,08%)</b>	3.5 - Suposto recebimento indevido do PBF por terceiros - recebendo em nome de beneficiário <b>77 manifestações (0,34%)</b>

Para melhor visualização, o gráfico a seguir apresenta os dados de forma hierarquizada a fim de comparar, proporcionalmente, a quantidade recepcionada por tipo de manifestação e assunto mais demandado.

Gráfico 10: Quantidade de manifestações cadastradas - por assunto mais demandado.



Solicitação de providência / Reclamação / Denúncia



## Entendendo melhor os assuntos mais demandados

Dentro das funcionalidades presentes no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), temos a **árvore de classificação**. A árvore é a funcionalidade que possibilita, dentre outras coisas, a identificação dos tópicos mais demandados na Ouvidoria e sua revisão requer constância. Portanto, no contexto de integração de pastas, uma das atividades prioritárias foi a atualização da árvore de classificação que possibilitou o registro das novas temáticas da pasta ministerial, bem como a visualização em números unificados das demandas recebidas de todas as áreas. Esse movimento possibilitou a extração de insumos gerenciais para boletins e relatórios produzidos ao longo do ano, além de qualificar a informação oferecida para melhorar o entendimento dos tópicos.

A partir do ranque dos assuntos mais demandados, disponibilizamos a seguir o detalhamento dos 5 assuntos mais recorrentes nas reclamações, denúncias e solicitações de providências. Vale dizer que o primeiro tópico de cada um dos 3 tipos de manifestações está detalhado com texto explicativo sobre o tema, exemplos de manifestação, o que a Ouvidoria fez e o que a unidade técnica nos respondeu. Os demais colocados são apresentados a partir de breve consideração sobre natureza de cada um deles.

### RECLAMAÇÃO

#### 1º - Benefício do PBF cancelado por averiguação cadastral (1.206 manifestações / 5,29%)

Recebem essa tipificação as reclamações que apresentam insatisfação ou questionamento sobre cancelamento de benefício. A análise realizada pela equipe da Ouvidoria indica, em geral, que o cancelamento ocorre como consequência de inconsistência identificada nos batimentos entre diferentes bases de dados do Governo Federal e o Cadastro Único. Este processo é conhecido como Averiguação Cadastral.

#### Exemplo:

“Beneficiária xxxxx xxxxxx inscrita no NIS xxxxxxxx, relata que o seu benefício está cancelado há mais ou menos um ano. Ela já realizou várias atualizações e até o momento o benefício continua cancelado. Solicita que sejam verificadas as informações. Retorno principal: xx-xxxx-xxxx Retorno alternativo: xxxxxx@gmail.com”

#### O que a Ouvidoria fez?

A manifestação foi registrada no SGD e analisada pela equipe da Ouvidoria. A partir de consulta aos sistemas da Caixa Econômica Federal (SIBEC, V7, SIPAS), foram identificados insumos suficientes para análise, tratamento e produção de resposta ao(à) cidadão(ã), sem necessidade de encaminhamento à Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), área técnica responsável pelo Programa Bolsa Família.

#### Resposta ao cidadão:

“Prezada xxxxx, verificamos que a última atualização do seu cadastro foi realizada no dia 17 de janeiro de 2019. Seu benefício do Programa Bolsa Família - PBF foi cancelado em 29 de novembro de 2019, pois dados de sua família no Cadastro Único foram comparados com dados de outras bases do Governo Federal e foi identificada uma renda maior que a declarada no Cadastro.

Explicamos que apenas a atualização do cadastro da sua família no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal não a faz retornar ao PBF imediatamente. Isso acontece porque o Programa seleciona os seus beneficiários baseados em critérios definidos por Lei, como

por exemplo, o número de pessoas de sua família que moram na mesma casa e respectiva renda familiar. Sendo assim, sugerimos que a senhora mantenha seu cadastro sempre atualizado.

Acrescentamos que sua família passará por novos processos de habilitação, seleção e concessão do benefício. Não há prazo determinado para que ocorra essa nova concessão. A senhora deve acompanhar a possível liberação do benefício pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania - MC, pelo número 121.”

#### ❖ **Análise do tratamento desta demanda:**

O(a) cidadão(ã) demandante, por vezes, não tem conhecimento sobre a rotina de Averiguação Cadastral realizada pelo MC, o que pode resultarem manifestações com informações pouco precisas. Nesse contexto, quando a Ouvidoria recebe manifestações que citam cancelamento e bloqueio de benefício, a equipe de analistas consulta os sistemas aos quais têm acesso para identificar os motivos para cancelamento ou bloqueio. A partir dessa pesquisa, a equipe está apta a classificar assuntos e tópicos de maneira mais precisa. Esse assunto, especificamente, foi detalhado em 2019, no projeto de revisão da Árvore de Classificação do Sistema de Gestão de Demandas (SGD), sistema e banco de dados da Ouvidoria.

A resposta dada ao (à) cidadão (ã) é fruto da percepção e experiência da equipe no contato com as manifestações recepcionadas e seu tratamento, sempre considerando as especificidades do público atendido pelas políticas e programas do Ministério. Dessa forma, o processo de Averiguação Cadastral, por exemplo, é explicado no primeiro parágrafo de maneira simplificada para melhor compreensão do(a) cidadão(ã). Além disso, a resposta traz mais informações sobre dúvidas recorrentes sobre o PBF, como por exemplo, a informação a respeito do possível retorno ao Programa após o cancelamento do benefício. Nesse caso, informamos que o retorno não acontece de forma imediata, sendo necessário, primeiramente, a atualização do Cadastro Único e, caso a família se adeque aos critérios do PBF, precisará aguardar o processo de concessão de benefícios, que ocorre de forma automatizada.

### **2ª - Cancelamento do benefício do PBF (624 manifestações / 2,74%)**

Categorização anterior à revisão da árvore de classificação<sup>6</sup> utilizada para manifestações relativas ao cancelamento de benefício, sobretudo porque o (a) cidadão (ã), em sua manifestação, não indica ou detalha melhor a situação por desconhecer os motivos que acarretaram o cancelamento. Essa classificação foi desabilitada após revisão da árvore, sendo criados tópicos com maior grau de detalhamento para qualificar nossos dados gerenciais. Existem algumas respostas padrão na matriz de informações da Ouvidoria, porém, em alguns casos, as demandas são encaminhadas à área técnica competente (nesse caso, o Departamento de Benefícios -DEBEN da SENARC) a fim de adquirir subsídios complementares à resposta ao(à) cidadão(ã).

### **3ª - Usuário fez o cadastro, mas não recebe o benefício do PBF (554 manifestações / 2,43%)**

Geralmente, trata-se de manifestação em que o(a) cidadão(ã) se cadastrou no Cadastro Único, está no perfil de renda do Programa Bolsa Família e aguarda a concessão do benefício. A inscrição no Cadastro Único não significa o recebimento do benefício de forma imediata. Assim, apesar de o(a) usuário(a) se cadastrar e possuir perfil para o recebimento do benefício do PBF, ainda não houve a liberação devido ao processo de concessão do benefício. Em casos como esse, a Ouvidoria encaminha a resposta que consta na matriz de informações a fim de orientar o cidadão quanto aos tempos e procedimentos necessários para liberação.

---

<sup>6</sup> Por exemplo, o assunto “Cancelamento do benefício do PBF” foi desmembrado em vários tópicos, como “Averiguação Cadastral”, Cadastro Excluído da Base Nacional do CadÚnico, Encerramento do Prazo para Revisão Cadastral, etc.

#### 4º - Dificuldades no cadastramento/atualização do Cadastro Único (444 manifestações / 1,95%)

Casos em que o(a) cidadão(ã) passou por alguma dificuldade no momento de se cadastrar ou atualizar o seu cadastro no Cadastro Único, tais como: recusa por parte da Gestão Municipal em realizar a atualização do cadastro; o(a) demandante recebeu notificação, mas não conseguiu agendar ou passou por dificuldades quando compareceu ao setor responsável para realizar a atualização, como por exemplo, problemas no sistema ou falta de funcionários(as); o(a) demandante atualizou as informações, mas os dados não foram inseridos no sistema; entre outros. Para essas demandas, há resposta na matriz de informação, porém, a manifestação também é encaminhada à área técnica (Departamento do Cadastro Único - DECAU da SAGI) para envio de notificação ao município.

#### 5º - Benefício variável gestante - BVG (394 manifestações / 1,73%)

O Benefício Variável Gestante (BVG), por depender da identificação das beneficiárias gestantes em sistema específico do Ministério da Saúde, muitas vezes é alvo de reclamações. Após consulta aos sistemas do MC e da CAIXA, quando a equipe da Ouvidoria confirma o não recebimento do BVG por parte da beneficiária, a demanda é encaminhada à área técnica responsável (Departamento de Condicionalidades da SENARC) para análise e providências cabíveis. Embora exista uma resposta padrão na matriz de informações da Ouvidoria, a maioria dos casos é encaminhada, pois existem sistemas que somente a área possui acesso, como por exemplo, o Bolsa Família na Saúde.

## DENÚNCIA

#### 1º - Beneficiário recebendo PBF com suposto envolvimento de agente público (159 manifestações / 0,70%)

Usualmente, trata-se de manifestação em que o(a) denunciante relata que uma família ou agente responsável recebe o benefício do PBF de maneira **supostamente** indevida, a partir de atos **supostamente** irregulares de agente público envolvido com a gestão do Programa. O conhecimento aprofundado sobre o Cadastro Único e o PBF por parte de Prefeitos(as), Secretários(as), Entrevistadores(as), Digitadores(as), Gestores(as), Técnicos(as), etc, quando utilizado para desvios dolosos, pode interferir no recebimento por famílias que atendem ao perfil do Programa.

#### Exemplo:

“Demandante relata conduta inadequada do Gestor do Bolsa Família, responsável pelo cadastro único. Informa que supostamente o Gestor xxxxx xxxxx, do setor localizado no Estado do Maranhão, município Governador Newton Bello, favorece xxxxxxx xxxxx xxxx (NIS : xxxxxxxxxxxx) para recebimento do programa bolsa família. Relata que o mesmo forneceu informações incorretas ao cadastro único colocando a sua renda de 83 reais, sendo que trabalha em dois empregos e possui renda muito superior a isso. Pede que seja verificado. Dados da Gestão: Gestor/Atendente: xxxxx xxxxx Logradouro: xxxxx - xxxxxx xxxxx xxxxxx Bairro: NÃO POSSUI CRAS: NÃO SOUBE INFORMAR.”

#### O que a ouvidoria fez?

A manifestação foi registrada no SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, encaminhada para a Coordenação-Geral de Acompanhamento e Fiscalização (CGAF) do Departamento de Operação (DEOP) da SENARC e tratada conforme as especificações acordadas com a área.

### Resposta ao cidadão:

“Em resposta à sua manifestação, informamos que anualmente são realizados procedimentos de auditoria, que podem ser definidos como procedimentos administrativos realizados pelo Ministério, com o objetivo de verificar a consistência das informações registradas no Cadastro Único e executar medidas para o tratamento das inconsistências identificadas.

Observamos que a pessoa denunciada já consta em um dos procedimentos de fiscalização realizados pelo Ministério e a situação está sendo averiguada por meio dessa ação, assim para evitar duplicidade de procedimentos, a presente denúncia foi encerrada.

Caso a situação relatada persista, sugerimos que o (a) senhor (a) procure a gestão do Programa Bolsa Família no seu município para relatar a situação, pois a gestão municipal é a responsável pelo cadastramento e pelas informações registradas no Cadastro Único e poderá realizar a atualização cadastral e, se comprovada a má-fé do beneficiário, o próprio município tomará as providências e encaminhará todas as informações necessárias ao Ministério da Cidadania.

Para conhecimento, encaminhamos em anexo documento contendo informações referentes aos processos de averiguação e auditoria do Programa Bolsa Família, realizados pela Secretaria Nacional de Renda e Cidadania - SENARC, área no Ministério responsável pelo tema.

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

### ❖ Análise do tratamento desta demanda:

Nesse assunto, são comuns respostas que solicitam mais informações para subsidiar o tratamento da denúncia por parte da área técnica do MC. No escopo das diretrizes estabelecidas junto à CGAF/DEOP/SENARC, e em consonância com a legislação vigente<sup>7</sup>, compreende-se serem denúncias de responsabilidade do Governo Federal, ou seja, direcionadas à Secretaria Nacional de Renda e Cidadania, aquelas que versam sobre o envolvimento de agente público no favorecimento ou prejuízo do recebimento do benefício do(a) cidadão(ã). Assim, com base no entendimento legal das competências da Gestão Municipal do PBF e do Cadastro Único, responsável pela fiscalização e apuração de apontamentos de ilegalidades a respeito do Programa em seu município, as manifestações com teor diferente do explicitado acima são classificadas como solicitações de providência.

### 2º - Suposta apropriação indevida do BPC (73 manifestações / 0,32%)

Manifestações onde o(a) cidadão(ã) informa suposta apropriação indevida do Benefício de Prestação Continuada (BPC), ou seja, uma terceira pessoa supostamente se apropria do benefício do BPC do(a) usuário(a) indevidamente. A equipe da Ouvidoria realiza o encaminhamento da demanda à área técnica competente (Departamento de Benefícios Assistenciais da Secretaria Nacional de Assistência Social - SNAS) para providências cabíveis e, após retorno da área, a resposta é encaminhada ao(à) cidadão(ã).

### 3º - Suposto caso de equipe incompleta do CRAS (66 manifestações / 0,29%)

Frequentemente, trata-se de manifestação em que a equipe do CRAS não atende aos requisitos mínimos exigidos na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do Sistema Único de Assistência Social (NOB-RH/SUAS), tais como: contratação de pessoal por meio de concurso público, possuir os profissionais capacitados nas áreas de nível superior descritas na norma, profissões regulamentadas em lei, etc. Essas demandas são encaminhadas à área técnica da

<sup>7</sup> Lei nº 10.836, de 9 de janeiro de 2004, que cria o programa Bolsa Família e dá outras providências, bem como o Decreto nº 5.209, de 17 de setembro de 2004, que regulamenta a Lei nº 10.836/2004.

SNAS para ciência e providências. No entanto, caso a manifestação não tenha informações suficientes para análise (por exemplo, endereço do CRAS ou nome do local), a Ouvidoria solicita complementação de dados ao(à) cidadão(ã).

#### 4º - Cidadão(ã) forneceu informações incorretas - Cadastro Único (35 manifestações / 0,15%)

Embora os dados fornecidos ao cadastro sejam autodeclaratórios, a Ouvidoria recebe denúncias descrevendo suposta declaração de informações incorretas por parte do(a) cidadão(ã) a fim de obter benefícios indevidamente. Como exemplo, podemos citar o cadastramento de membros da família que não residem no mesmo domicílio, fazendo com que a renda familiar por pessoa fique dentro do limite permitido pelo PBF. Nesses casos, a equipe da Ouvidoria encaminha a demanda à área técnica competente (Departamento do Cadastro Único-DECAU da SAGI) e, após retorno da área, a resposta é encaminhada ao(à) cidadão(ã).

#### 5º - Supostas irregularidades em projetos culturais<sup>8</sup> (19 manifestações / 0,08%)

Ocorre quando o(a) cidadão(ã) registra uma denúncia alegando algum ato ilícito cometido no âmbito dos projetos culturais apoiados pela Lei de Incentivo à Cultura (LIC). O objeto dessas demandas indica suposta prática de irregularidades, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos e/ou improbidade administrativa. Geralmente essas denúncias envolvem contestação de prestação de contas dos projetos, crimes tributários, descumprimento dos requisitos da lei, identificação de fraudes, desvio de recursos captados via LIC, entre outros. Para esse tipo de manifestação, a Ouvidoria realiza consulta ao Sistema de Apoio às Leis de Incentivo à Cultura (SALIC) e encaminha a demanda à área técnica competente, ou seja, à Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura (SEFIC) ou à Secretaria do Audiovisual (SAV), a depender da natureza do projeto.

## SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

#### 1º - Suposto recebimento indevido do PBF por família que não atende o perfil de renda (4.156 manifestações / 18,23%)

Usualmente, trata-se de manifestação em que o(a) cidadão(ã) relata e solicita providências sobre suposto recebimento indevido por parte de família que não se enquadraria no perfil de renda do Programa Bolsa Família. São manifestações em que o demandante alega que uma família possui renda superior a R\$ 178,00 e recebe o benefício porque omite a informação da renda quando faz o seu cadastro.

#### Exemplo:

“Demandante denuncia a Sra. xxxxxx pelo recebimento indevido do benefício do PBF. Relata que a denunciada possui renda familiar no valor aproximado de R\$3500,00 pois seu marido, o Sr. xxxxxx, trabalha na Empresa xxxxx e ela recebe a aposentadoria pela sua mãe que é analfabeta e não mora em sua residência. Informa que a mesma informou em seu cadastro que não tem marido incluindo somente seus três filhos, xxxxx xxxxx, xxx xxxxx e xxxx xxxxxx. Deseja que seja verificado. Denunciada (O): xxxxxx xxxx Endereço: xxxxxxxxxxxxxx Bairro: xxxxx Cidade: SÃO PAULO Estado: SP Data De Nasc.: xx/xx/xxxx Renda: 3500,00.”

---

<sup>8</sup> Tema em processo de migração para o Ministério do Turismo em virtude da publicação do Decreto nº 10.107/19. Ressaltamos que, conforme inciso II do art. 4º do referido Decreto, “o Ministério da Cidadania continuará prestando o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos transferidos”.

### O que a ouvidoria fez?

A manifestação foi registrada no SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria e respondida utilizando resposta que consta em Matriz de Informação.

### Resposta ao cidadão:

“Prezado (a), esclarecemos que a gestão do Programa Bolsa Família - PBF é descentralizada. O gestor municipal do Programa é a pessoa que está mais próxima das informações prestadas no Cadastro e do acompanhamento da família. Ele é o responsável pelas informações registradas e também pelas visitas domiciliares.

Dessa forma, sugerimos que procure a gestão do Programa Bolsa Família no seu município para relatar a situação, o município é quem tem competência e capacidade para realizar a apuração inicial da sua manifestação. Será feita a atualização cadastral da família e, se comprovada a irregularidade, o próprio município tomará as providências necessárias e informará o Ministério da Cidadania.

Quando entrar em contato com a gestão municipal, para tornar sua manifestação mais efetiva, é importante ter em mãos informações sobre o beneficiário envolvido, como nome completo, endereço completo, Número de Identificação Social - NIS, CPF, informações de renda e emprego, composição familiar.

A Gestão Municipal de São Paulo/SP fica localizada na Praça Antônio Prado, 33, Centro (14º andar). Telefone para contato: (11) 3293-0200.

O (A) senhor (a) poderá registrar uma manifestação também com a Ouvidoria de seu município. Caso no município não tenha uma Ouvidoria, entre em contato com a Secretaria de Assistência Social que fica localizada na Rua xxxxxx, xxx, Centro. Telefones para contato: (11) xxxx-xxxx ou por meio do e-mail: xxxxxx@xxxxx.gov.br.”

### ❖ Análise do tratamento desta demanda:

Verificou-se que a demanda estava dentro dos casos estabelecidos com a Coordenação-Geral de Acompanhamento e Fiscalização (CGAF) e o Departamento de Operação (DEOP), da Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), como competência da gestão local. Por isso, o fluxo executado foi classificar a manifestação como solicitação de providência e responder direcionando o(a) cidadão(ã) a contatar a gestão municipal, pois, conforme esclarecido anteriormente no tópico relacionado à denúncia, cabe, primariamente, à gestão municipal a fiscalização e apuração de apontamentos de ilegalidades a respeito do Programa em seu município. A resposta foi elaborada pela equipe da Ouvidoria, com base em outros textos já utilizados, e validada junto à CGAF/DEOP.

### 2º - Suposto recebimento indevido do benefício do PBF por família que recebe por pessoa que não mora na residência (1.022 manifestações / 4,48%)

Trata-se de manifestação em que o(a) cidadão(ã) relata suposto recebimento indevido por parte de família, alegando que foram inseridas no cadastro pessoas da família que não residem juntamente com o(a) Responsável Familiar. A Ouvidoria encaminha ao cidadão a resposta da matriz de informações em que constam todas as orientações pertinentes à situação.

### **3º - Suposta má utilização do benefício do PBF (443 manifestações / 1,94%)**

Frequentemente, trata-se de manifestação em que o(a) demandante considera o uso do benefício PBF indevido ou inadequado, por parte do(a) beneficiário(a), como por exemplo, na compra de bebida alcoólica, bens materiais, vestuário, etc. A equipe da Ouvidoria encaminha ao cidadão a resposta da matriz de informações com as orientações relacionadas ao questionamento presente na manifestação, com explicações contundentes sobre a livre utilização dos valores recebidos por parte do(a) beneficiário(a).

### **4º - Suposta má utilização do benefício do PBF por negligência relacionada a crianças (169 manifestações / 0,74%)**

Frequentemente, trata-se de manifestação em que o demandante considera que o(a) beneficiário(a) faz suposto uso do benefício em detrimento do cuidado com seus dependentes, como por exemplo, na compra de bebida alcoólica, negligenciando a compra de alimentos e outras necessidades das crianças presentes na família. A equipe da Ouvidoria encaminha ao(à) cidadão(ã) a resposta da matriz de informações com as orientações relacionadas ao questionamento presente na manifestação, com explicações contundentes sobre a livre utilização dos valores recebidos por parte do(a) beneficiário(a). Aliado a isso, informamos que o(a) denunciante, caso suspeite de negligência parental ou de possíveis situações de risco enfrentadas por membros dessa família, especialmente crianças, deve encaminhar sua manifestação aos órgãos competentes no município, como o Conselho Tutelar e o próprio CRAS, que pode fazer um acompanhamento próximo à família em questão.

### **5º - Suposto recebimento indevido do PBF por terceiros - recebendo em nome de beneficiário (77 manifestações / 0,34%)**

Trata-se de manifestações em que cidadão(ã) relata suposto recebimento indevido do PBF por parte de terceiros. Isto é, uma pessoa utiliza cartão de um (a) beneficiário (a) do PBF, sem ter o consentimento deste(a). Por exemplo: casos em que filhos (as) utilizam o benefício sem consentimento da mãe (ou de responsável familiar) ou casos em que beneficiário (a) alega que não é ele (a) quem está recebendo o benefício que está em seu nome. A equipe da Ouvidoria encaminha ao(à) cidadão(ã) a resposta da matriz de informações em que constam todas as orientações pertinentes à situação.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA

Com o intuito de aferir a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, são realizadas pesquisas de satisfação com os(ãs) cidadãos(ãs) que entraram em contato com a unidade por meio dos canais de telefonia e no formulário eletrônico.

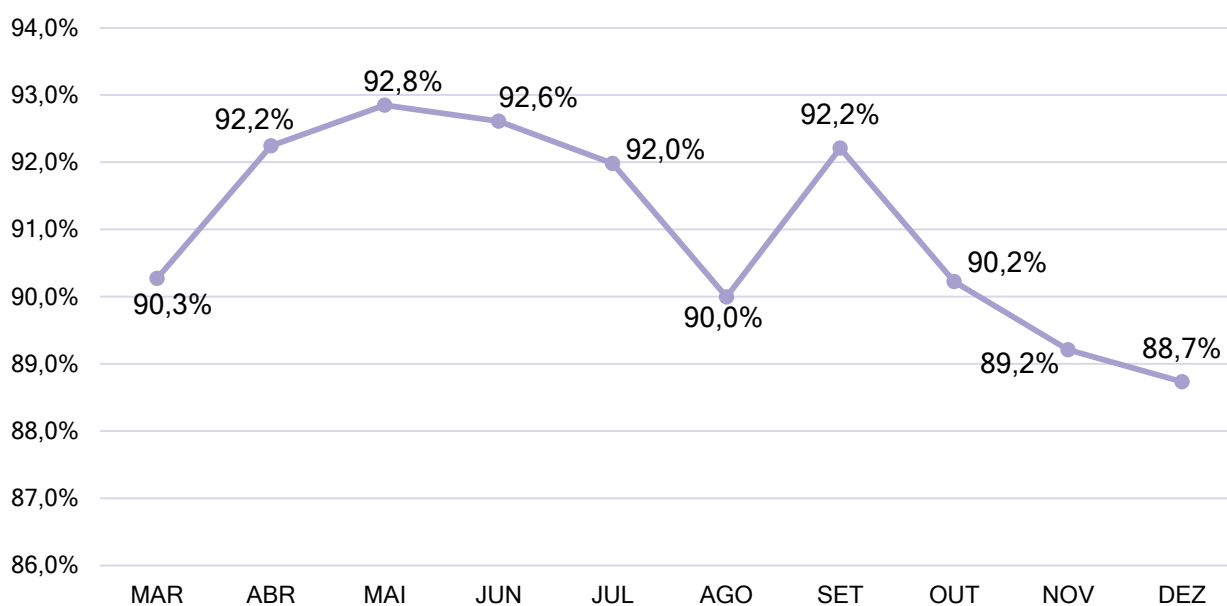
Ressalta-se que a revisão das pesquisas de satisfação foi realizada e concluída ao fim de 2019 e teve como principal objetivo a melhoria na comunicação com o(a) usuário(a), guiando-o(a) à avaliação do atendimento de Ouvidoria em si, desvinculando essa aferição da matéria da resposta. A aplicação das mudanças se deu em fevereiro de 2020, dessa forma, os dados apresentados foram tabulados com as informações dos formulários das pesquisas anteriores à revisão das questões.

### Telefonia

Ao final de cada ligação, é ofertada ao(à) cidadão(ã) a possibilidade de responder a pesquisa de satisfação correspondente ao atendimento prestado pelos(as) operadores(as) da Ouvidoria.

No ano de 2019, em virtude de ajustes sistêmicos, a pesquisa não foi disponibilizada nos meses janeiro e fevereiro. Assim, de março a dezembro, 15.610 pessoas responderam o formulário da pesquisa, via atendimento telefônico, e, em média, **91%** dos(as) usuários(as) ficaram  **muito satisfeitos(as)** ou **satisfeitos(as)** com o atendimento prestado pelos(as) atendentes da Ouvidoria.

Gráfico 11: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria (telefonia) - por mês.



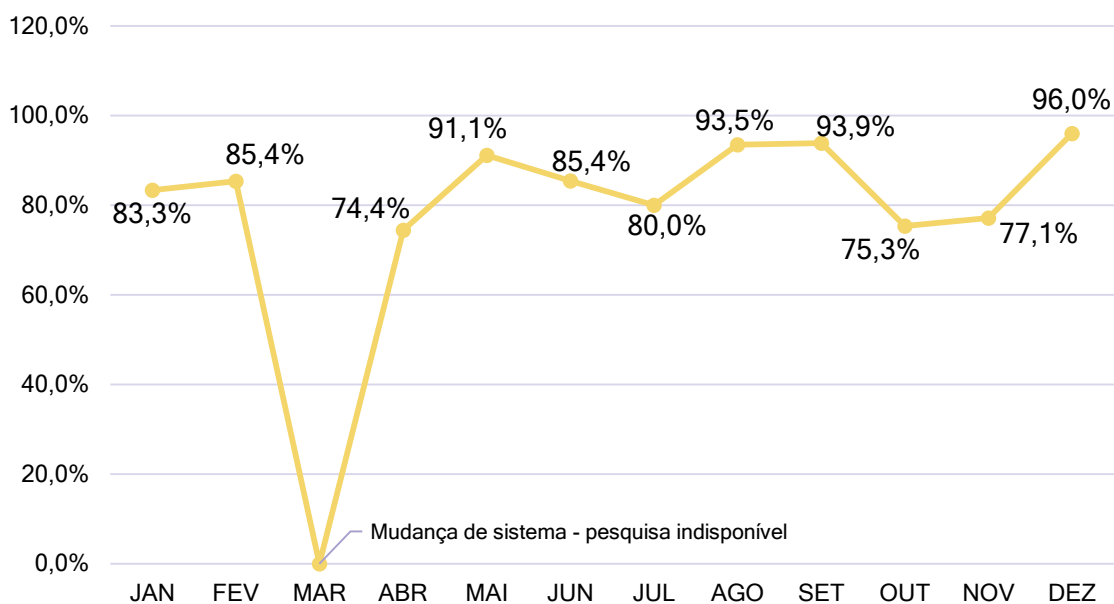


## Formulário eletrônico

A pesquisa de satisfação é sugerida ao cidadão em todas as respostas finais enviadas por sistema eletrônico pela Ouvidoria. Dessa forma, cabe ao usuário a decisão de responder ou não o questionário.

Em março, devido a mudanças no sistema, a pesquisa não foi disponibilizada aos(as) usuários(as). Nos outros meses de 2019, dentre as 493 pessoas que optaram por responder a pesquisa de satisfação, em média, **78%** afirmaram estarem **satisfeitas** com o atendimento prestado e, caso necessário, entrariam em contato com a Ouvidoria novamente.

Gráfico 12: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria (formulário eletrônico) - por mês.



## PRINCIPAIS AÇÕES EM 2019

### APERFEIÇOAMENTO DA ATUAÇÃO NO ÂMBITO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

#### Plano de Integração

O Plano de Integração das áreas envolvidas na formação do MC foi elaborado de modo a concentrar esforços de todas as coordenações da Ouvidoria-Geral no mapeamento de novos assuntos que teriam impacto no atendimento e na articulação com as áreas técnicas do MC com fins de produção de capacitação, base de conhecimento e reorganização das equipes com redimensionamento do trabalho.

As equipes técnicas focaram-se no diálogo orientado à construção colaborativa do plano de integração entre as áreas, em um esforço de manter a qualidade do atendimento aos cidadãos-usuários e àqueles cidadãos que procuram informações sobre os serviços das três áreas - esporte, cultura e desenvolvimento social. A metodologia utilizada foi a realização de oficinas para captação dos cenários das três áreas que passaram a compor a nova Ouvidoria-Geral. Foram mapeadas informações sobre processos desde a capacitação ao atendimento para conhecer as realidades distintas, identificar possíveis gargalos e acordar encaminhamentos. Inicialmente havia 6 áreas de concentração:

Tabela 2: Áreas de concentração - atendimento da Ouvidoria.

Áreas de Ação	Necessidade
Capacitação	Capacitar equipe para tratar manifestações das três pastas que passaram a integrar o Ministério da Cidadania e para alinhar fluxos de trabalho e processos.
Normativos	Compatibilizar normativos publicados e em elaboração das áreas envolvidas para alinhar e resguardar a área de atendimento.
Sistemas e Ferramentas	Integrar, por etapas, sistemas e ferramentas utilizadas pelas áreas para aprimorar e ajustar o sistema escolhido para unificar os processos de tratamento de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento.
Fluxos	Identificar e integrar fluxos de trabalho das equipes com foco na efetividade das entregas e na manutenção da qualidade do serviço.
Atribuições	Desenhar e delinear atribuições das unidades subordinadas à Ouvidoria-Geral, bem como seu Gabinete, estabelecendo pautas e temáticas sob responsabilidade de cada Coordenação e Assessoria Técnica.
Orçamento e Contrato	Dotação de orçamento para executar as atividades de Central de Relacionamento e Ouvidoria, apoiada em dois contratos administrativos. Adequação e suporte das novas atribuições.

Aspirando à melhoria do atendimento ao(à) cidadão(ã), a tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria passou a ser realizada exclusivamente por meio do Sistema de Gestão de Demandas (SGD). As unidades que ainda não tinham acesso ao sistema foram cadastradas e os pontos focais foram capacitados pela ouvidoria. Dessa forma, a tramitação de demandas ficou mais ágil, uniforme, além de unificar todas as informações recebidas em apenas um sistema, o que fortalece o compromisso de integridade e transparência da ouvidoria no trato das demandas dos(as) cidadãos(ãs).

O Plano de Integração possibilitou uma trajetória de compatibilização das equipes e temáticas recém unificadas na mesma pasta ministerial e foi fundamental para a Ouvidoria-Geral, sobretudo, por se tratar de uma área com atuação transversal e de contato com todos os setores do Ministério. A partir de indicações deste Plano, diversas atividades foram mapeadas e tocadas durante o ano, muitas delas citadas no presente documento.

## **Reformulações e ajustes em componentes do tratamento das demandas**

O atendimento é um todo complexo com diversos processos, fluxos e ferramentas que operacionalizam e efetivam o serviço prestado pelos canais ofertados. A Ouvidoria trabalha com o horizonte de excelência no atendimento e, dessa forma, revisa, reformula e molda suas rotinas com base em uma gestão de qualidade e aprimoramento constante.

### **Unificação de banco de dados**

O Sistema de Gestão de Demandas (SGD), sistema utilizado pela Ouvidoria para tratar internamente as manifestações recepcionadas, é moldado para suprir as necessidades pautadas pela natureza das atividades de Ouvidoria e funciona como banco de dados das manifestações de Ouvidoria do Ministério. Dessa forma, desde fevereiro de 2019 as equipes se organizaram para espelhar todas as manifestações de esporte e cultura, que eram recepcionadas por outro sistema e/ou fluxo de trabalho, no SGD, possibilitando que os dados da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania estivessem em um banco de dados unificados.

### **Árvore de Classificação**

Como explicado anteriormente, a árvore é a funcionalidade que possibilita a identificação dos tópicos mais demandados na Ouvidoria e sua revisão requer constância. Uma das atividades prioritárias em 2019 foi a atualização da árvore de classificação. Esse movimento possibilitou a extração de insumos gerenciais para boletins e relatórios produzidos ao longo do ano, além de qualificar a informação disposta para melhorar o entendimento dos tópicos.

### **Resolução de passivo**

A Ouvidoria obteve um marco importante em 2019 com a resolução de passivo, sendo mais de 4 mil manifestações concluídas. Para isso, foi necessário gerir com qualidade e empatia a equipe, sobretudo os analistas, para dar conta do tratamento desses registros represados somado ao cotidiano de recepção e tratamento das manifestações que chegam diariamente na Ouvidoria.

Essa ação teve resultados positivos em 2019, em que foram tratadas 1.637 manifestações represadas do período de janeiro/2016 a maio/2019, e 2.528 do período de janeiro/2012 a dezembro/2017, totalizando 4.165 manifestações represadas respondidas.

### **Início de reestruturação da matriz de informações**

A Matriz de Informações é ferramenta que demonstra um esforço pela garantia da agilidade nas respostas ao cidadão e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas. A Ouvidoria começou a reestruturação no segundo semestre de 2019, revisando o conteúdo e reorganizando a forma de sistematização das informações, visando facilitar a rotina dos(as) analistas que a utilizam diariamente. O conteúdo é atualizado e revisado partindo de instrumentos normativos, boletins informacionais, instruções operacionais, percepção a partir da vivência diária de atendimento, dentre outros elementos. Em um segundo momento, previsto para o segundo bimestre de 2020, o conteúdo será enviado às unidades para validação e complementações necessárias.

## Monitoramento de prazos

O compromisso com a agilidade e tempestividade nas respostas ao cidadão também pode ser demonstrado em ações realizadas durante o ano de 2019, como a organização de fluxo de trabalho para envio de ofícios de cobranças às áreas técnicas do Ministério. A prática já ocorria na Ouvidoria, porém, com periodicidade bimestral, e passou a ocorrer mensalmente.

Os ofícios são enviados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) às áreas finalísticas, aquelas que respondem as manifestações que não são passíveis de resolução pela equipe da CGOUV. Os documentos sinalizam a quantidade de manifestações pendentes, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Em planilha anexa, são encaminhados os dados necessários à identificação das manifestações no SGD. Esse aprimoramento de uma ação já realizada mostrou-se efetivo, na medida em que há retorno das áreas e um contato mais frequente dos técnicos com a equipe da Ouvidoria.

## Reformulação das pesquisas de satisfação

O primeiro semestre de 2019 foi dedicado, sobretudo, às ações de integração das pastas unificadas no Ministério da Cidadania. Por isso, pautas como a reformulação das pesquisas de satisfação aplicadas no atendimento passaram a compor as atividades retomadas somente no segundo semestre.

A equipe trabalhou na revisão das questões aplicadas nas pesquisas de satisfação em todos os canais da Ouvidoria, com atenção ao objetivo fim dos resultados da pesquisa: mensurar como estava sendo recebido pelos(as) cidadãos(ãs) o atendimento quanto ao tratamento e quanto à resolução da demanda. Portanto, a revisão das pesquisas de satisfação foi realizada e concluída ao fim de 2019 e a aplicação das mudanças será pauta efetivada em 2020. Vale repisar que a reformulação visa comunicar melhor com o(a) usuário(a) guiando-o(a) à avaliação do atendimento da Ouvidoria em si, desvinculando essa aferição da matéria da resposta.

## COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

### Plano de Integridade

A política de governança da administração pública federal fortaleceu-se nos últimos anos, primordialmente com advento do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Nessa esteira, a integridade aparece como princípio e mecanismo para o exercício da governança pública.

Com a criação do Ministério da Cidadania, toda a estrutura de governança foi revista, inclusive a composição e funcionamento do Subcomitê de Integridade. A Portaria nº 641/GM/MC instituiu o Comitê Interno de Governança do Ministério da Cidadania (CIGMC) com o objetivo de proporcionar a melhoria da gestão e garantir as entregas do Ministério com base nas boas práticas de Governança, com ênfase em Gestão de Riscos, melhoria dos Controles Internos, Transparência e Integridade. O CIGMC é assessorado por instâncias internas, sendo uma delas a Câmara Técnica de Integridade, da qual a Ouvidoria-Geral faz parte.

Dessa forma, o Plano de Integridade do Ministério da Cidadania, aprovado pela Resolução nº 01/2019, traz a Ouvidoria-Geral como unidade de gestão da integridade e estabelece duas ações relacionadas a ela:

- ❖ Ação 1: Definição das atribuições e atividades da Ouvidoria-Geral. Incorporação no Regimento Interno do Ministério da Cidadania
- ❖ Ação 2: Reavaliação e revalidação do Fluxo de Tratamento de Denúncias no âmbito do Ministério da Cidadania

Dentro da estrutura de gestão da integridade, a Ouvidoria desempenha papel fundamental visto que gere o funcionamento dos canais de denúncia no âmbito deste Ministério. O estabelecimento legal da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias (Instrução Normativa nº 7/2019, da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União) fortalece sua atuação institucional no processo de interlocução, tanto com o(a) cidadão(ã), quanto com as áreas técnicas internas do MC. Ademais, atua como um espaço aberto para a sociedade, sendo verdadeira ferramenta de controle e participação social. Assim, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar riscos à integridade, propor mudanças e apontar situações irregulares que deverão ser apuradas pelas unidades competentes. Trata-se, portanto, de importante agente na gestão de integridade do Ministério da Cidadania.

No tocante a essa pauta, a Coordenação-Geral da Ouvidoria contribuiu com a revisão do fluxo de tratamento de denúncias recepcionadas nos canais de entrada, o que resultou em um Manual de Denúncias que visa a padronização do atendimento realizado em caso de denúncias, sendo uma publicação voltada aos(as) operadores(as) da Ouvidoria. Os fluxos e o manual foram aprovados integralmente pela Câmara Técnica da Integridade em outubro de 2019.

Além disso, a Ouvidoria-Geral efetivou a atualização da Portaria de Atendimento do Ministério da Cidadania (Portaria nº 48/SE/MC), tendo como base a publicação de mesmo normativo no ano de 2018, estabelecendo um marco na institucionalização do atendimento ao público no órgão.

### **Portal institucional do Ministério da Cidadania**

A atualização das informações disponibilizadas em transparência ativa no portal institucional do Ministério foi um significativo ponto de consideração por parte da Ouvidoria. Naturalmente, o tema foi pautado na integração, uma vez que seria importante alinhar as informações disponibilizadas nos espaços virtuais institucionais que no ano de 2019 ainda constavam na página da Cultura, do Desenvolvimento Social e do Esporte.

Desse modo, a reformulação da página “Fale Conosco” do Ministério da Cidadania foi construída pelas coordenações da Ouvidoria-Geral e apresentada à equipe da Assessoria de Comunicação (ASCOM) do Ministério. Sua efetiva publicação no sítio eletrônico foi condicionada aos aspectos tecnológicos da conformação dos três sites em um único portal, que seria um ponto de união e direcionamento de links para os espaços específicos da Cultura, do Esporte e do Desenvolvimento Social, sendo as informações da Ouvidoria e de acesso à informação, uma constante entre as páginas das grandes pastas.

### **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços é um instrumento previsto e regulamentado por meio do Decreto 9.094/2017 e da Lei 13.460/2017. Em poucas palavras, consiste em reunir informações básicas sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades federais, tais como: (1) Informações sobre o serviço oferecido; (2) Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço; (3) Etapas para processamento do serviço; (4) Prazo para prestação do serviço; (5) Forma de prestação do serviço; (6) Forma de comunicação com o solicitante do serviço e; (7) Locais e formas de acessar o serviço.

A reestruturação e atualização da Carta de Serviços do Ministério da Cidadania, seguindo o estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.094/2017, foi uma importante ação do campo da transparência ativa do órgão. Seu processo interno contou com comprometimento por parte da Ouvidoria-Geral em considerar como eixo central a percepção do usuário ao acessar as informações disponibilizadas. Dessa forma, foram construídas duas versões da Carta com a proposta de atender de maneira mais completa as necessidades e realidades dos usuários, compreendendo-as de maneira plural e diversa.

As versões propostas para a Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Cidadania foram:

1. Versão em documento formato PDF: disponibilizada no Portal institucional, possibilita ao(à) usuário(a) realização de *download* e fácil disseminação do documento; e
2. Versão digital: página navegável do Portal institucional do MC que apresenta as informações de maneira mais dinâmica, com direcionamento a outros espaços do site e maior detalhamento de informações, tornando mais próximo e orgânico o contato desse(a) usuário(a) com o Ministério.

As duas versões proporcionam maior facilidade e praticidade de atualização das informações, uma vez que compreendemos que a riqueza da Carta é que ela não é estática e permite - e estabelece como necessária - atualizações periódicas.

Em que pese os esforços da área de desenvolvimento em tecnologia da informação do Ministério, em virtude das alterações no contexto institucional, com a fusão das Pastas Ministeriais e posterior saída da Secretaria Especial de Cultura para o Ministério do Turismo, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) enfrentou muitos desafios para integrar as áreas e solucionar as demandas. Portanto, até o fechamento deste relatório, a versão digital da Carta de Serviços, que é uma página do Portal Institucional ministerial, não pôde ser concluída.

## Portal de Serviços do Governo Federal

De acordo com o disposto no art. 18 do Decreto 9094/2017, a Carta de Serviços deve ser objeto de permanente divulgação aos usuários de serviços públicos, e mantido visíveis e acessíveis ao público também no Portal de Serviços do Governo Federal. Em outras palavras, a legislação prevê que a Carta de Serviços deve ser disponibilizada em locais físicos e eletrônicos de atendimento ao(à) cidadão(ã), e também, no portal de serviços do governo federal, que atualmente é o **Portal Gov.br**.

O Portal Gov.br incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao Cidadão de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, o Portal funciona como um cadastro de serviços federais. É responsabilidade dos órgãos atualizar e melhorar as informações de seus serviços e, para tanto, cada órgão e entidade federal deve ter pelo menos um servidor responsável por cadastrar os seus serviços e por atualizá-los periodicamente.

Nesse contexto, a atualização dos serviços disponíveis no Portal de Serviços foi uma ação pensada de maneira conjunta à Carta de Serviços, uma vez que partem da mesma premissa, qual seja, ambas têm o cidadão-usuário e a cidadã-usuária como destinatários principais da atualização das informações dos serviços prestados pelo Ministério da Cidadania. O Portal, no entanto, conta com uma estruturação mais específica do conteúdo, posto que é um canal para publicização de todos os serviços do Governo Federal.

O Ministério da Cidadania, representado pela Ouvidoria-Geral, tomou a frente do processo para estruturar uma atuação qualificada e efetiva, de modo a responder de maneira mais completa os

pontos solicitados no preenchimento do Portal e adequar à realidade dos serviços de nosso Ministério. Dessa forma, de um total de 77 serviços mapeados, até o fechamento desse relatório, tivemos 54 serviços do Ministério publicados no Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br).

## Material de divulgação institucional

Com a mesma orientação de amadurecimento dos processos comunicacionais, que visam o fortalecimento institucional, a transparência e uma relação mais aberta e efetiva com a sociedade, foi proposta a produção do vídeo a respeito da Ouvidoria-Geral para divulgação institucional. A produção foi encampada pela própria gestão da Ouvidoria junto às equipes, que estruturaram tópicos importantes e necessários para o material, além de roteirizar e estabelecer o formato acordado como mais adequado.

O objetivo do material é disseminar informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral, democratizando a percepção sobre nossas atividades e competências, além de desmistificar o imaginário sobre a rotina de uma Ouvidoria, diversificando e ampliando as concepções sobre as tarefas desempenhadas pelas nossas equipes. O resultado disso é uma melhor compreensão sobre as diferenças entre os canais disponibilizados na Ouvidoria, alinhando expectativas e ajustando fluxos importantes que fortalecem a cultura organizacional que prima pela transparência, acesso e qualidade das informações disponibilizadas, bem como o avanço na comunicação entre as unidades técnicas que compõem o Ministério.

## SIMPLIFICAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS

### Mapeamento de processos

O mapeamento de processos foi realizado visando reestruturar os procedimentos internos a fim de qualificar, simplificar e trazer maior clareza às metodologias utilizadas pela CGOUV. Diversos fluxos de processos tiveram de ser redesenhados, adequando-os ao novo desenho institucional e visando a racionalização dos procedimentos. A exemplo disso, cabe citar o novo fluxo de tratamento de denúncias em atendimento à Resolução nº 01, de 28 de março de 2019, que aprova o Plano de Integridade deste Ministério.

Outro ponto a destacar foi a necessidade de reconfigurar o modo de atendimento ao(à) cidadão(ã), seja ele por carta, telefonia, presencial ou e-mail. O Fala.BR passou a ser o único canal eletrônico de registro de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério, culminando em uma nova forma de registro e tramitação de manifestações.

### Fala.BR como único formulário de atendimento

A Instrução Normativa CGU/OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, estabeleceu a adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv), como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

A equipe da CGOUV se organizou para atender as manifestações recepcionadas pelo e-Ouv dos antigos Ministério do Esporte, da Cultura e do Desenvolvimento Social, que durante grande parte do primeiro semestre do ano permaneceram em caixas separadas no sistema. Para tal, foi necessário o estabelecimento de fluxos de transição, uma vez que a Cultura e o Esporte tinham seus próprios modos de funcionamento e atendimento às manifestações de Ouvidoria, além da organização das equipes, sobretudo os(as) analistas, para receberem e tratarem as manifestações com os novos conteúdos.

A plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é o resultado da junção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Conforme estabelecido pelo Decreto 9.492/2018, em 05 de setembro de 2019 a Ouvidoria atualizou seus canais de atendimento tornando o Fala.BR o único canal eletrônico de registro de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério.

Conforme informações da CGU, o e-Ouv e e-Sic juntos já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso à informação e de manifestações de ouvidoria, direcionados para todos os órgãos do Poder Executivo federal, e já atendem a quase dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

## APRIMORAMENTO DOS INSTRUMENTOS GERENCIAIS

### Integração dos instrumentos gerenciais

O Decreto nº 9.492/2018, em seu artigo 16, determinou que as manifestações de Ouvidoria devem ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

O normatido supracitado estabeleceu ainda prazo de um ano, contado da data de sua publicação, para adequação dos processos e integração de sistemas pelas Ouvidorias do Poder Executivo federal. A integração dos sistemas de ouvidoria, já existentes e utilizados para recebimento de manifestações, possibilita que a totalidade das informações esteja na base de dados do e-Ouv. Diante disso, a CGOUV iniciou, ainda em 2018, o processo de integração entre o Sistema de Gestão de Demandas (SGD) e o e-Ouv.

No decorrer do processo a Ouvidoria enfrentou diversos obstáculos inerentes ao grau de complexidade do projeto, muitos de ordem técnica, como dificuldades na comunicação com a equipe de Tecnologia da Informação (TI) da OGU, erros identificados no *webservice* do e-Ouv, além de sucessivas trocas na equipe de desenvolvimento da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) que impactaram no prazo de entrega do projeto.

A despeito de todos os obstáculos enfrentados, atualmente, o projeto caminha para sua fase final de desenvolvimento. Hoje é possível realizar o espelhamento das manifestações recebidas no Fala.BR para o SGD. Além disso, está em fase final de desenvolvimento o espelhamento do SGD para o Fala.BR.

Os próximos passos a serem desenvolvidos referem-se ao tratamento das manifestações propriamente dito: envio de resposta ao(à) usuário(a), prorrogação de prazo, arquivamento da manifestação, pedido de complementação de informações ao(à) usuário(a) e encaminhamento da manifestação para outra Ouvidoria.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria não tem medido esforços para que o projeto seja concluído e tem atuado com zelo, constância e rigor em relação ao monitoramento das entregas de tecnologia junto à STI para que o desenvolvimento não seja interrompido, objetivando o fiel cumprimento do Decreto nº 9.492/2018 e suas recomendações.



## Atualização do Painel Gerencial da CGOUV

A Ouvidoria-Geral conta com painéis que acomodam os dados sobre o atendimento e o Painel Gerencial da CGOUV, especificamente, foi criado em 2015. A ferramenta mostra indicadores da unidade, possibilitando a elaboração de tabelas, gráficos e mapas de calor, reunindo dados e informações históricas do atendimento prestado pela Coordenação, permitindo o acompanhamento com maior eficiência das manifestações registradas pelos(as) cidadãos(ãs).

Nesse sentido, um trabalho importante foi a atualização do Portal conforme a nova configuração ministerial. Esse desenvolvimento foi resultado do esforço da CGOUV em conhecer o modus operandi das ouvidorias dos órgãos que estavam sendo incorporados, realizando o mapeamento dos processos e dos instrumentos de gestão e monitoramento das manifestações de ouvidoria registradas por eles (planilhas, sistemas, etc), além do ajuste e acréscimo de assuntos e tópicos no SGD, dentre outras ações.

O Painel foi uma das ferramentas mapeadas nos fluxos das três pastas reunidas, Cultura, Esporte e Desenvolvimento Social, que convergiu para potencializar a percepção de Ouvidoria enquanto ferramenta de insumos gerenciais, contribuindo para concretizar esta percepção na prática. Com isso, a inserção dos dados das Secretarias do Esporte e da Cultura, dos novos assuntos alocados no Ministério da Cidadania, foi realizada.

## Boletins mensais e Relatórios técnico-gerenciais

Reconhecendo a potencialidade que o Painel Gerencial da CGOUV tem para as áreas finalísticas e sentindo a necessidade de ampla divulgação interna das informações contidas no Painel, a partir do segundo semestre de 2019 a Coordenação-Geral da Ouvidoria desenvolveu Boletins Informativos mensais para as Secretarias finalísticas do Ministério. Na produção destes boletins, o painel passou a ser uma ferramenta importante na simplificação e agilidade com que as informações eram coletadas, isto é, o painel passou efetivamente a ser utilizado como ferramenta gerencial nos fluxos de trabalho da Ouvidoria.

Os boletins mensais e quinzenais são customizados conforme as necessidades de cada Secretaria e contêm as principais características das manifestações recebidas na Ouvidoria no período definido. O formato dos boletins foi pensando para ser o mais prático possível, para que a comunicação fosse fácil e fluida. Nesse sentido, fazemos o uso de recursos visuais, como gráficos e tabelas, tudo em um *layout* moderno e visualmente convidativo.

Com a implementação e publicação dessas informações, as áreas passaram a ter, mensalmente, acesso a informações estratégicas disponibilizadas de acordo com as necessidades e natureza dos setores. Isso aproximou a relação entre Ouvidoria e as áreas finalísticas do Ministério, impactando em um ponto fundamental para nossa atuação: o aprimoramento das relações intersetoriais. Além disso, as informações de Ouvidoria passaram a fazer parte do cotidiano da alta gestão do órgão e as demandas dos cidadãos passaram a ter maior impacto e visibilidade internamente.

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar à gestão os questionamentos recebidos por meio das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao cidadão.

A Lei nº 13.460/2017 estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, tendo em vista que as manifestações recepcionadas se consubstanciam em importante material de diagnóstico e visando o

aprimoramento da prestação dos serviços públicos ofertados pelo Ministério da Cidadania, a Ouvidoria utilizou os relatórios técnico-gerenciais como dispositivos de apresentação de dados e informações, quantitativas e qualitativas, com subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços. Ou seja, dispositivos capazes de ativar mudanças e movimentações por serem diagnósticos baseados nas manifestações de Ouvidoria (encaradas aqui como a percepção do usuário-cidadão, da usuária-cidadã), seguidas de recomendações de melhoria dos serviços públicos.

Com esse trabalho, a Ouvidoria ratifica seu papel como importante ferramenta de gestão, sendo um agente promotor de mudanças, instrumento de exercício de cidadania, controle e participação social que visa acompanhar a prestação dos serviços, contribuir para a satisfação das necessidades dos usuários e a zelar pela prestação de serviços públicos de qualidade.

## **Planejamento estratégico**

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o Ministério da Cidadania e os cidadãos-usuários e cidadãs-usuárias. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério. Essas são atribuições indispensáveis ao bom funcionamento da organização e, dessa forma, a realização de um Planejamento Estratégico próprio justifica-se para garantir entregas consistentes à sociedade.

A Ouvidoria julgou importante e prioritária a elaboração do “Plano Estratégico 2019 - 2022 da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania” para estabelecer suas diretrizes de atuação, fortalecendo nossa atuação enquanto organismo que tem como compromisso a informação tempestiva de qualidade, a transparência, a ampliação da participação e controle social e o contínuo aprimoramento das ofertas prestadas pelo Ministério da Cidadania.

Foi elaborado, portanto, em colaboração com a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança (SPOG), o Planejamento Estratégico 2019 - 2022. O trabalho foi dividido em 4 oficinas, que ocorreram durante o período de 03 meses, envolveu as três Coordenações-Gerais desta Ouvidoria, e contou com a participação de mais de 30 colaboradores.

Ressalvamos que, após a conclusão do Planejamento Estratégico, foi publicado o Decreto nº 10.107 de 06 de novembro de 2019, que transfere a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo, e que a referida medida implicou ajustes em nosso Plano de Ação e Resultados-Chave.

## DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2020

Descritas as ações realizadas e os desafios enfrentados em 2019, cabe elencar os próximos passos para 2020. Nossas prioridades são: lançamento da Carta de Serviços ao Usuário no portal do MC; realização de pesquisa de satisfação relacionada aos serviços prestados pelo MC; e contínuo aprimoramento do atendimento ao cidadão de forma tempestiva e humanizada, buscando consolidar a excelência na prestação do atendimento de Ouvidoria.

### Fortalecimento da Ouvidoria como ferramenta de qualificação da gestão

A Ouvidoria é unidade chave na instrumentalização da participação social, e, nesse sentido, é ferramenta fundamental para melhoria dos serviços prestados pelo Ministério ao cidadão. Nesse contexto, o principal desafio para 2020 é nos fortalecermos ainda mais como efetiva unidade de inteligência e ferramenta de gestão para tomada de decisão. Para tanto, é necessário permanecer munindo as áreas técnicas com seus boletins mensais informativos, bem como, para situações específicas, elaborar relatórios técnicos-gerenciais, nos quais é feita análise qualitativa dos dados. Ademais, o engajamento da alta gestão e seu entendimento sobre o papel da Ouvidoria tende a fortalecer ainda mais nossa razão de ser.

A oferta de insumos, obtidos através das manifestações recepcionadas, subsidiam a qualificação das políticas e ações do Ministério. Tendo essa missão como diretriz central de atuação, a Ouvidoria busca ser parceira das unidades finalísticas, a fim de solucionar as dificuldades apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs) e produzir informações gerenciais que tenham potencial para auxiliar os dirigentes do Ministério na tomada de decisões, exercendo, assim, seu papel principal como efetiva ferramenta de gestão, sendo uma mediadora atenta e responsável pelo contato entre o(a) cidadão(ã) e a administração pública.

### Avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo MC

Nessa esteira de fortalecimento da Ouvidoria como efetiva ferramenta de qualificação da gestão, nos propomos em 2020 a avaliar os serviços prestados pelo Ministério, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do(a) usuário(a) com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao(à) usuário(a);
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários(as); e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Tal mecanismo de avaliação, instituído pelo artigo 23 da Lei nº 13.460/2017, terá relação direta com a Carta de Serviços ao Usuário do MC, que contém informações sobre os serviços prestados pelo Ministério, formas de acesso a esses serviços e, além disso, firma compromissos e padrões de qualidade das atividades e serviços, inclusive de atendimento ao público.

A avaliação dos serviços subsidiará processos de tomada de decisão e melhoria das políticas públicas e programas do MC, trazendo informações e dados acerca dos públicos-alvo, suas necessidades, grau de satisfação, imagem e confiança institucional, entre outros aspectos.

Dessa forma, um dos desafios da Ouvidoria para 2020 será construir, em parceria com diversas áreas do Ministério da Cidadania, um mecanismo de avaliação dos serviços públicos prestados que dialogue com o(a) cidadão(ã) e de acordo com o estabelecido pela legislação vigente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania deu continuidade, em 2019, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos(às) cidadãos(ãs), bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe e articulando-se internamente no esforço de pensar estratégias de adaptações ao novo contexto institucional.

Os esforços da equipe se dão no sentido de cumprimento da missão de excelência de atendimento da Ouvidoria-Geral aos(às) cidadãos(ãs) que a acionam manifestando-se sobre os programas e políticas do Ministério da Cidadania. Cumprir essa missão é estar alinhado com os valores de humanização e empatia no atendimento, na construção cotidiana de uma Ouvidoria que zela pela sua boa capacidade técnica, bem como por seu atendimento responsivo e humano.

## QUADRO DE LEGISLAÇÕES

<b>Constituição Federal de 1988</b>	Art. 37, § 3º: Garantia por meio de leis a formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.
<b>Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011</b>	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
<b>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017</b>	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
<b>Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
<b>Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018</b>	Esta lei racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.
<b>Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012</b>	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
<b>Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017</b>	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
<b>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</b>	Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

<b>Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019</b>	Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
<b>Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019</b>	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
<b>Portaria Interministerial nº 176, de 25 de junho de 2018</b>	Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
<b>Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018</b>	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
<b>Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018</b>	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
<b>Instrução Normativa nº 6, de 28 de junho de 2018</b>	Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.
<b>Instrução Normativa Conjunta CRG/ OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018</b>	Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes para a salvaguarda da identidade do manifestante.
<b>Instrução Normativa nº 16, de 21 de novembro de 2018</b>	Altera a Instrução Normativa n. 6, de 28 de junho de 2018
<b>Instrução Normativa nº 17, de 3 de dezembro de 2018</b>	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.
<b>Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018</b>	Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

<b>Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018</b>	Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
<b>Instrução normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019</b>	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
<b>Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019</b>	Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-OUV em dados abertos
<b>Resolução nº 03, de setembro de 2019</b>	Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes
<b>Portaria nº 48/SE/MC</b>	Dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria, de Transparência e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania
<b>Decreto nº 9.727 de 15 de março de 2019 e Portaria ME nº 13.400 de 06 de dezembro de 2019</b>	Dispõe sobre a obrigatoriedade de publicização dos currículos e dos perfis dos cargos em Comissão Grupo DAS ou FCPE de níveis 5 e 6.