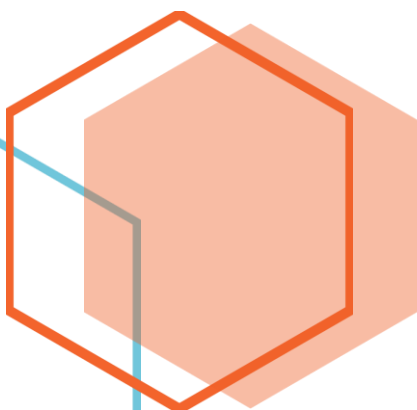




RELATÓRIO DE GESTÃO

Lei nº 13.460/2017
Exercício 2020

Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania
Coordenação-Geral da Ouvidoria



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

João Roma

Ministro

Onyx Lorenzoni

Ministro em exercício em 2020

Antônio José Barreto Júnior

Secretário-Executivo

Eduardo Flores Vieira

Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto

Ouvidor Adjunto

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Carolina Quintanilha dos Santos

Assessoria Técnica

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

Anderson de Oliveira Cardoso

Apolicacia Gomes da Silva

Dielda 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

Rafael Augusto de Oliveira Siqueira

Rebeca Luyze Campos Fidélis

Rildo Pereira Peixoto

Salomão Assunção de Pádua

Sérgio Lopes Bezerra

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto

Coordenador-Geral

Manuela Patricio

Assessoria Técnica

Aline Melo Loiola

Amanda Johnston Costa

Danillo Rhuan Canedo dos Santos

Elisa Ribeiro Dos Santos Siqueira

Elton de Oliveira Garcez

Fernanda Lima Ferreira Torres

Gabriel Bomfim M. Pimenta

Joselita Maria Campos

Lorena Marcelino

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

Mateus Bandeira da Silva

Pollyanne de Oliveira Ribeiro

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	2
OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA	3
Gabinete da Ouvidoria-Geral.....	3
Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv)	3
Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)	3
Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR)	4
CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	4
CONTEXTO HISTÓRICO	6
A pandemia do novo coronavírus no Brasil.....	6
Auxílio Emergencial	6
Repercussão na Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania	9
NÚMEROS DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)	10
Perfil do(a) cidadão(ã) que entra em contato com a CGOuv	11
Eficácia, eficiência e efetividade da CGOuv em 2020.....	13
PESQUISA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CGOUV	24
Telefonia	24
Formulário eletrônico (Fala.BR).....	25
PRINCIPAIS AÇÕES EM 2020.....	27
Novo SGD	27
Integração Fala.BR e SGD	28
Boletins mensais e relatórios técnicos gerenciais	29
Prêmios, eventos e participações.....	31
Painéis Gerenciais da Ouvidoria	32
Conselho de Usuários(as) de Serviços Públicos.....	33
Portal gov.br e Projeto Piloto de Linguagem Cidadã.....	36
Mapeamento de processos	37
Matriz de Informações.....	38
Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).....	39
Trabalho Remoto	40
DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2021.....	42

Significado das siglas

AE – Auxílio Emergencial

BPC – Benefício de Prestação Continuada

CRAS – Centro Referência e Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

CGCR – Coordenação-Geral da Central de Relacionamento

CGINDA – Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos

CGOUV – Coordenação-Geral da Ouvidoria

CGTAI – Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação

CGU – Controladoria-Geral da União

COVID-19 – Doença por coronavírus 2019; é uma doença infecciosa causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2).

DATAPREV – Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência

DEUX – Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos do Ministério da Economia

DIFE – Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte

DOU – Diário Oficial da União

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública

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)

GPTEs - Grupos Populacionais Tradicionais Específicos do Programa Bolsa Família e Cadastro Único

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias

MC – Ministério da Cidadania

ME – Ministério da Economia

MEI – Microempreendedores Individuais

PAA – Programa de Aquisição de Alimentos

PAC – Plano Anual de Aquisições

PBF – Programa Bolsa Família

PDA – Plano de Dados Abertos

PEC – Proposta de emenda à Constituição

Plano de Digitização – Plano de Transformação Digital

RP – Resposta padrão

SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

SECAD – Secretaria Nacional do Cadastro Único

SECULT – Secretaria Especial da Cultura

SEI – Sistema Eletrônico de Informação

SEISP – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva Rural

SENAPRED – Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas

SENARC – Secretaria Nacional de Renda e Cidadania

SGD – Sistema de Gestão de Demandas

SGFT – Secretaria de Gestão de Fundos e Transferências

SIBEC – Sistema de Benefícios do Cidadão

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SIPAS – Sistema de Pagamentos Sociais da Caixa

SNAPI – Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância

SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social

SNEAR – Secretaria Nacional de Alto Rendimento

SNELIS – Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social

SNFDT – Secretaria Nacional de Futebol e Defesa dos Direitos do Torcedor

SNPDH – Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano

STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação

TCU – Tribunal de Contas da União

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(as) de serviços públicos no ano de 2020 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 da Cidadania (MC).

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do(as) usuário(as) 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(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas e programas do Ministério.

Nosso objetivo fundamental é promover, em colaboração com os demais órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do cidadão(ã) 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).

Temos plena consciência de que as demandas inerentes aos programas sociais que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de impactos sociais e econômicos, não cessarão com a amenização da crise sanitária da pandemia, nem com o fim do pagamento do Auxílio Emergencial.

De igual modo, estamos certos de que nas horas mais adversas temos a oportunidade de mostrar a força de nossas convicções, a grandeza de nossas atitudes e a capacidade de nosso corpo técnico-funcional. Nos momentos de dificuldades, devemos ofertar o nosso melhor. Com engajamento, coragem e empatia, a Ouvidoria do MC sai fortalecida e amadurecida desse ano de 2020 tão desafiador, do ponto de vista intra e interinstitucional. Com efeito, apesar de todas as adversidades impostas, tais como o aumento exponencial de demandas, as mudanças no arranjo ministerial, as alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da unidade e a necessidade de rápida adaptação ao trabalho remoto, esta Ouvidoria apresentou desempenho digno de nota, justificado nos resultados que serão apresentados a seguir.

Podemos afirmar que 2020 foi um ano de muito trabalho e de muitas vitórias. Que 2021 nos traga novos desafios e novas conquistas que contribuam ao aprimoramento das entregas que fazemos à sociedade!

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 2020, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Auxílio Emergencial, Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (CGINDA) e Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Anual de Aquisições (PAC), Plano Geral de Contratações (PGC), 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(as).

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

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

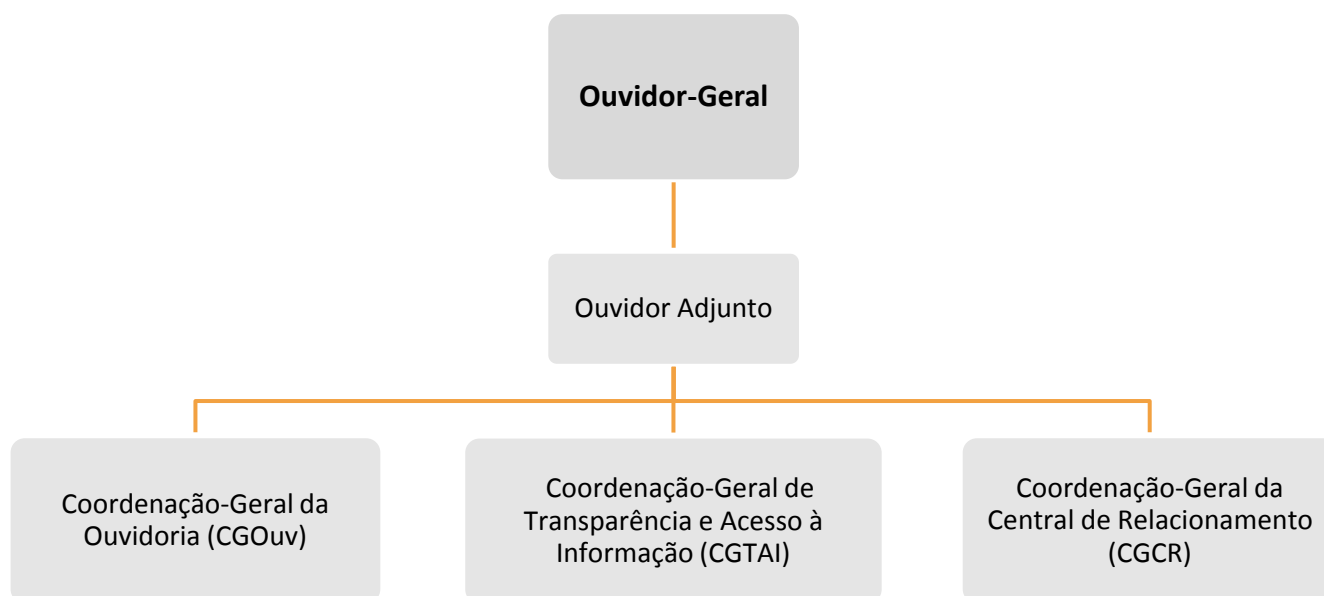
Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)

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

Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR)

Responsável pela Central de Relacionamento do MC, coordena as rotinas de esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos(às) usuários(as) e gestores(as) das políticas sob a guarda do Ministério.

A seguir, apresentamos o organograma da Ouvidoria-Geral:



CONTEXTO INSTITUCIONAL

Para além do panorama sobre a pandemia de COVID-19 e o advento do Auxílio Emergencial, algumas considerações sobre o contexto institucional da Ouvidoria-Geral são necessárias para a compreensão de nossa nova estrutura, competências e objetivos.

A 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 órgão. Dessa forma, em 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.

Ainda no final de 2019, o Decreto nº 10.107, de 06 de novembro, previu a transferência da Secretaria Especial de Cultura para o Ministério do Turismo, porém, em seu artigo 4º, constava:

Art. 4º Até a data de entrada em vigor da nova Estrutura Regimental do Ministério do Turismo, ou, o que ocorrer antes, até que ato conjunto dos Ministros de Estado do Turismo e da Cidadania disponha de forma diversa:

I – **os órgãos transferidos permanecem integrando a Estrutura do Ministério da Cidadania**, mantidas as competências em vigor; e

II – o Ministério da Cidadania continuará prestando o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos transferidos. (grifo nosso)

Dessa forma, somente através do Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020, que aprovou a nova estrutura regimental e quadro dos cargos em comissão e das funções de confiança do Ministério do Turismo, transferiu-se em definitivo a Secretaria Especial de Cultura (SECULT), bem como outros órgãos da área cultural do Ministério da Cidadania, para a pasta do Turismo. Assim, o decreto da mudança administrativa foi publicado no DOU em 21 de maio de 2020, e, junto com a Secretaria, mudaram de Pasta os órgãos colegiados que são responsáveis pela formulação das políticas para a cultura, tais como o Conselho Nacional de Política Cultural, a Comissão Nacional de Incentivo à Cultura e a Comissão do Fundo Nacional de Cultura, bem como a gestão das unidades indiretas.

Ressalta-se que, até a publicação do referido Decreto, e considerando o período de transição entre as Pastas, a Ouvidoria-Geral do MC continuou recepcionando e tratando demandas relativas à Cultura durante o primeiro semestre de 2020, parte dele já no contexto de pandemia.

Além disso, ressalta-se que permanece no âmbito de nosso escopo de atendimento temas de grande envergadura tais como Programa Bolsa Família, Programa Criança Feliz, Cadastro Único, 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 ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, entre outros. Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da Ouvidoria-Geral, foi necessário formular estratégias para integrar e ajustar as equipes, os assuntos, os fluxos de trabalho e outros aspectos da gestão da unidade.

Somados às ações supracitadas e às pautas sob sua competência, a Ouvidoria-Geral realizou uma série de ajustes institucionais no temário de sua competência, como atualizações na Carta de Serviços aos(às) Usuários(as), o projeto de adequação de linguagem em alguns dos serviços do Portal de Serviços do Governo Federal, a inclusão massiva de conteúdos em transparência ativa no sítio eletrônico do Ministério da Cidadania, a execução do Planejamento Estratégico da unidade previsto para o ano de 2020. Além disso, a unidade precisou agregar novos assuntos de extrema relevância, a exemplo do Auxílio Emergencial, o Conselho de Usuários(as) de Serviços Públicos e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CONTEXTO HISTÓRICO

A pandemia do novo coronavírus no Brasil

A pandemia de COVID-19 no Brasil teve início em 26 de fevereiro de 2020, após a confirmação do primeiro caso, no estado de São Paulo. Em 03 de fevereiro, o Ministério da Saúde já havia reconhecido a propagação do vírus como uma Emergência de Saúde Pública de Âmbito Internacional e, em março, após a confirmação de novos casos e o primeiro óbito, o Poder Executivo Federal decretou estado de emergência para conter o novo coronavírus no Brasil. Em maio os primeiros estados começaram a optar pelo *lockdown* em alguns dos seus municípios como uma medida para impedir o avanço do vírus.

O país contou 150 mil novos(as) desempregados(as) entre o início de março e a primeira quinzena de abril em relação ao mesmo período do ano anterior, segundo estimativa do Ministério da Economia. O fechamento das agências do Sistema Nacional de Emprego (SINE) gerou uma demanda reprimida pelo seguro-desemprego, e o número de novos(as) desempregados(as) foi calculado com base nesses requerimentos do seguro.

No dia 3 de abril de 2020, o Congresso Nacional aprovou uma mudança na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) para 2020, com objetivo de aumentar o déficit fiscal do ano. Em maio, o Congresso Nacional promulgou também a proposta de emenda à Constituição (PEC) que cria o chamado "orçamento de guerra", destinado exclusivamente às ações de combate à pandemia do coronavírus. O avanço da crise sanitária ocorreu rapidamente e em 31 de dezembro de 2020, o país totalizou a marca de 194.976 óbitos pelo novo coronavírus e 7.675.781¹ casos confirmados da doença.

A pandemia afetou gravemente a economia brasileira. Com o aumento exponencial de novos casos confirmados de COVID-19 e, por consequência, o necessário isolamento social, diversos segmentos da economia foram impactados, incluindo os de serviços essenciais. Como medida de enfrentamento à crise, o Congresso Nacional aprovou o Auxílio Emergencial, posteriormente sancionado pelo Poder Executivo Federal.

Auxílio Emergencial

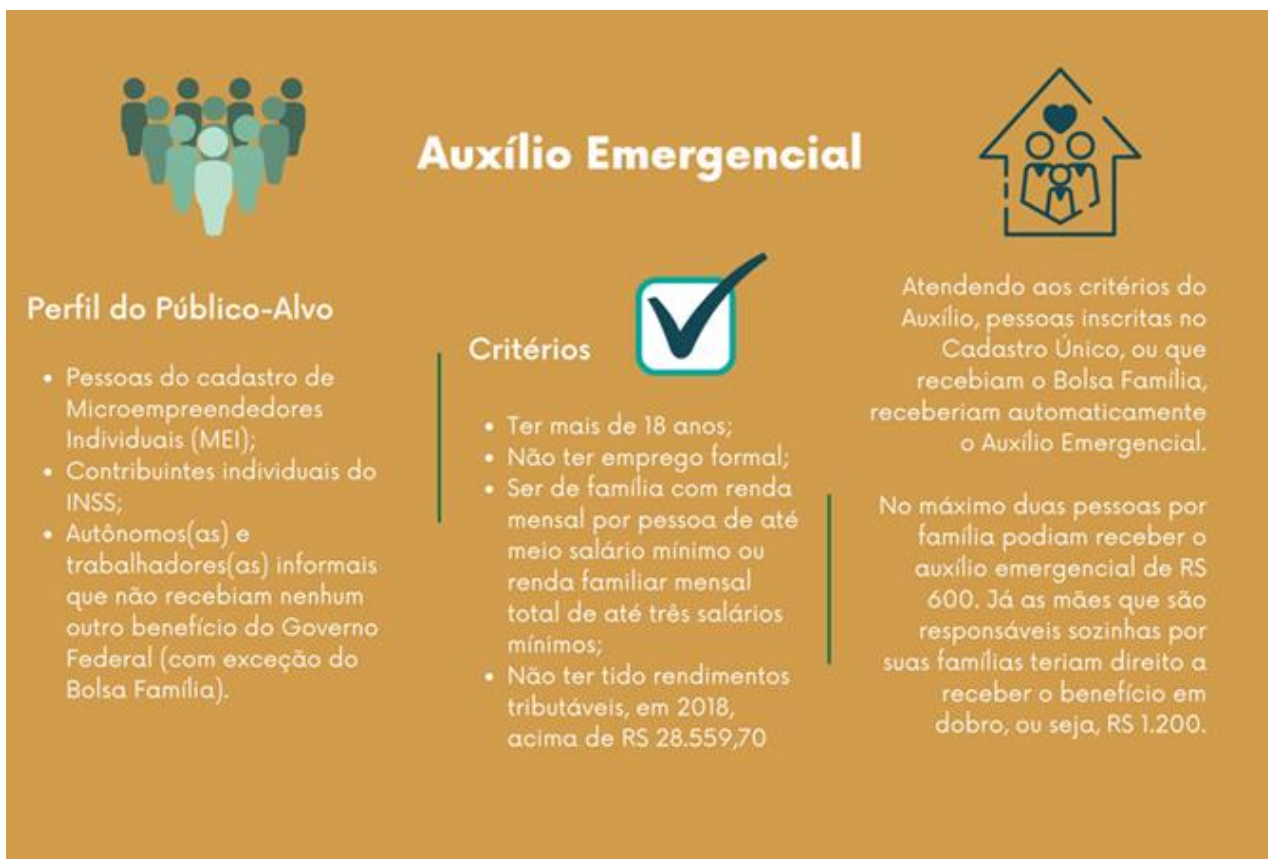
O Auxílio Emergencial foi criado em meio ao isolamento social para atenuar a crise econômica decorrente da pandemia de COVID-19. A iniciativa do Poder Legislativo baseou-se no pleito da sociedade civil organizada e em ações de transferência de renda emergencial à população em razão da pandemia implementadas em vários países do mundo.

¹ Fonte do número de óbitos e casos confirmados da doença em 31/12/2020: Consórcio de veículos de imprensa a partir de dados das secretarias estaduais de saúde.

Assim, o Auxílio Emergencial, aprovado pelo Congresso Nacional e sancionado pela Presidência da República, é um benefício instituído no Brasil pela Lei de nº 13.982/2020, publicada em 2 de abril de 2020, que prevê o repasse de R\$ 600,00 (seiscentos) reais mensais (inicialmente por três meses) a trabalhadores(as) informais e de baixa renda, microempreendedores(as) individuais e contribuintes individuais do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O objetivo do auxílio é mitigar os impactos econômicos advindos pela pandemia de COVID-19, tendo em vista que muitas atividades econômicas foram gravemente afetadas. Inicialmente, estimou-se que o auxílio deveria beneficiar cerca de 54 milhões de pessoas.

Resumidamente, de acordo com a legislação, estariam aptas a receber o benefício² as pessoas que fazem parte do cadastro de Microempreendedores Individuais (MEI), os(as) contribuintes individuais do INSS, autônomos(as) e trabalhadores(as) informais que não receberam nenhum outro benefício do Governo Federal (com exceção do Bolsa Família). Resumidamente os demais requisitos eram: necessário ter mais de 18 anos, não ter emprego formal, ser de família com renda mensal per capita (por pessoa) de até meio salário-mínimo (R\$ 522,50) ou renda familiar mensal total de até três salários-mínimos (R\$ 3.135,00), além de não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70 (ou seja, que não precisou declarar Imposto de Renda em 2018). Desde que atendesse às regras do Auxílio, quem já era cadastrado(a) no Cadastro Único, ou recebia o benefício Bolsa Família, receberia o auxílio automaticamente, sem precisar se cadastrar. Em outras palavras, beneficiários(as) do PBF poderiam receber o benefício desde que cumprissem os critérios para receber o auxílio emergencial e caso fosse mais vantajoso que o valor recebido no Bolsa Família. Como requisito do benefício, no máximo duas pessoas por família poderiam receber o auxílio emergencial de R\$ 600. Já as mães que são responsáveis sozinhas por suas famílias teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200.


² Para saber mais sobre o Auxílio Emergencial, bem como as alterações sucessivas em relação aos critérios, modificações de valores na extensão, patamares de rendimentos tributáveis, hipóteses de devolução, entre outros, acesse o link: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/perguntas-frequentes-1>.



Auxílio Emergencial

Perfil do Público-Alvo

- Pessoas do cadastro de Microempreendedores Individuais (MEI);
- Contribuintes individuais do INSS;
- Autônomos(as) e trabalhadores(as) informais que não recebiam nenhum outro benefício do Governo Federal (com exceção do Bolsa Família).



Critérios

- Ter mais de 18 anos;
- Não ter emprego formal;
- Ser de família com renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal total de até três salários mínimos;
- Não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70

Atendendo aos critérios do Auxílio, pessoas inscritas no Cadastro Único, ou que recebiam o Bolsa Família, receberiam automaticamente o Auxílio Emergencial.

No máximo duas pessoas por família podiam receber o auxílio emergencial de R\$ 600. Já as mães que são responsáveis sozinhas por suas famílias teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200.

Inicialmente, estavam previstas três parcelas de R\$ 600,00 reais, mas, no início de julho, por meio do Decreto nº 10.412/2020, prorrogou-se por mais dois meses o Auxílio Emergencial instituído pela Lei nº 13.982/2020. No dia 01 de setembro, o Governo Federal anunciou, por meio da Medida Provisória nº 1000, de 2 de setembro de 2020, o pagamento de mais quatro (04) parcelas de R\$ 300,00 reais até o mês de dezembro de 2020.

Cumprir destacar que a Portaria nº 423, de 19 de junho de 2020, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 22 de junho de 2020, dispõe acerca da contestação extrajudicial relativa aos indeferimentos de requerimentos de Auxílio Emergencial, previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, no âmbito da Defensoria Pública da União (DPU), por meio de comprovação documental. Com efeito, tal medida consubstancia o Acordo de Cooperação Técnica nº 41/2020, firmado entre o Ministério da Cidadania e a DPU, o qual cria fluxos extrajudiciais para reconhecimento do direito dos(as) assistidos(as) que fazem jus ao auxílio. A medida visa à rápida resolução das pendências documentais daqueles(as) que tiveram o benefício negado em um primeiro momento, mas são elegíveis para recebê-lo. Dessa forma, espera-se reduzir as ações judiciais relativas ao Auxílio Emergencial, tanto por meio da facilitação do acesso às informações sobre os motivos ensejadores do indeferimento dos pedidos, quanto pela padronização de soluções administrativas para os conflitos.

Em resumo, apresentamos a linha do tempo dos acontecimentos e normativos relacionados ao Auxílio Emergencial:



Repercussão na Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania

Diante do cenário e dos desafios advindos com a pandemia de COVID-19, o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral foi profundamente afetado. Com efeito desse ano, foram recebidas **351.986 mil manifestações** de Ouvidoria, **um aumento superior a 1.400 %** (mil e quatrocentos por cento) comparado ao ano de 2019.

Em abril de 2020 foram registradas mais de 20 mil ligações por minuto na Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania. No que concerne aos pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), tivemos, em 2020, um aumento de mais de 1.450 % (mil e trezentos por cento) no número de pedidos registrados via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

O ponto central que merece atenção é que diante da realidade, seguramente podemos afirmar que o impacto dessa grave crise continuará a repercutir no trabalho da Ouvidoria-Geral ainda em 2021.

NÚMEROS DA 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 **24 pessoas** lotadas no Ministério da Cidadania, entre servidores(as), apoios administrativos, estagiários(as) e analistas.

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

❖ **Fala.BR** – plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e lançada em agosto de 2019; é o resultado da integração dos 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, e também como banco de dados de nossas informações.

❖ **Painel Gerencial da CGOUV** – plataforma *Qlik Sense*®, ferramenta de *Business Intelligence* (BI); é a ferramenta que mostra indicadores da unidade, possibilitando a elaboração de tabelas, gráficos e mapas de calor.³

❖ **Painel Resolveu?** – ferramenta que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores(as) e cidadãos(ãs) no exercício do controle por meio da participação social.

Conforme Decreto nº 9.492/2018, as manifestações de Ouvidoria são:

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;

³ Apresentamos mais informações sobre o Painel no tópico “PRINCIPAIS AÇÕES EM 2020” – “Painéis Gerenciais da Ouvidoria”

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: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

COMUNICAÇÃO: São manifestações feitas de forma anônima, não sendo exclusivamente do tipo denúncia; e

SIMPLIFIQUE: Sugestão de mudanças que ampliem a qualidade e facilitem o acesso e a prestação dos serviços públicos.

Perfil do(a) cidadão(ã) que entra em contato com a CGOuv

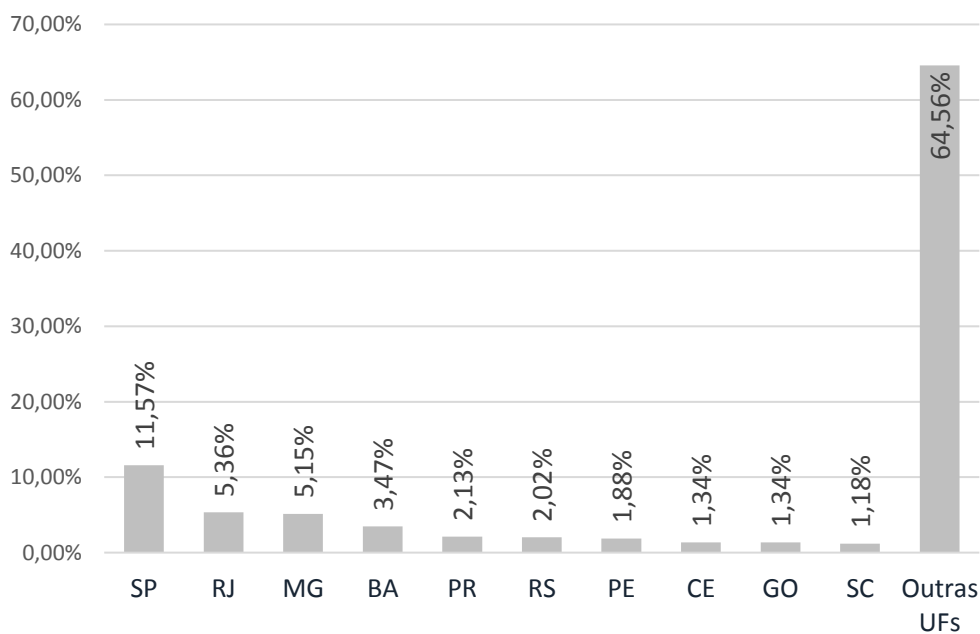
A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania atua no diálogo entre o(a) cidadão(ã) e o Ministério, cabendo a ela receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação relacionados ao Auxílio Emergencial, Programa Bolsa Família, 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(à) cidadão(ã) alguns dados a fim de coletar informações sobre o perfil da população que demanda o Ministério da Cidadania por meio da Ouvidoria, exceto nos casos em que o(a) usuário(a) opta pelo anonimato. 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.

Em 2020, as unidades federativas em que o(a) cidadão(ã) mais entrou em contato com a Ouvidoria foram **São Paulo** (11,57% manifestações), **Rio de Janeiro** (5,36% manifestações), **Minas-Gerais** (5,15% manifestações) e **Bahia** (3,47% manifestações)⁴.

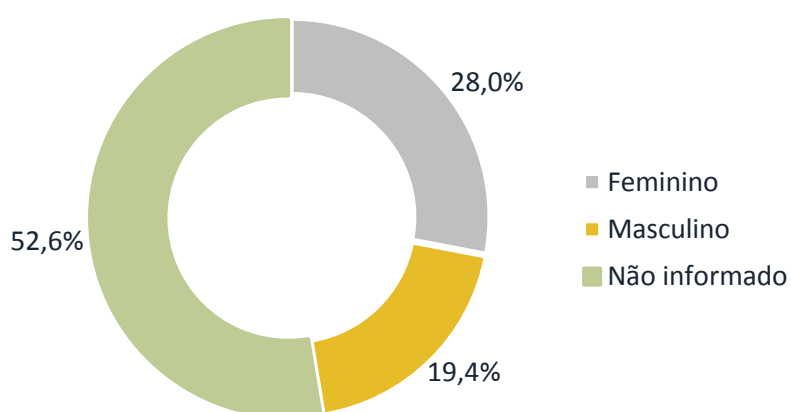
⁴ Dados extraídos no **Painel Resolveu?** em 25/01/2021.

Gráfico 1: Porcentagem de manifestações cadastradas em 2020 – por Unidade Federativa.



Em relação ao gênero, as **mulheres** foram as que mais entraram em contato a Ouvidoria em 2020, com **28%** do total de demandas recebidas em que foi informado o gênero no cadastro.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações cadastradas em 2020 – por gênero do(a) demandante.



Em 2020, foram recepcionadas **351.986 manifestações**. Desse total, **91,54% já foram resolvidas** e, até a data da extração dos dados.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria trabalha com dois sistemas de gestão de demandas: seu sistema de gestão de demandas interno (SGD) e o sistema de gestão de demandas do governo federal (Fala.BR). Este último é o único canal de entrada das manifestações por meio eletrônico. Entretanto, existem casos em que a demanda precisa ser cadastrada no SGD para que o devido tratamento específico seja dado. Por este motivo, apresentamos os dados separadamente e realizamos a soma dos números ao final. Em 2020, a CGOuv apresentou os seguintes resultados:

Tivemos **312.293 manifestações**⁵ registradas e tratadas via **Fala.BR**;

Tivemos **39.693 manifestações**⁶ registradas e tratadas via **SGD**;

Total Fala.BR + SGD em 2020 = 351.986 manifestações.

Observando o total de 351.986 manifestações e comparando-o aos resultados do ano de 2019, constatamos **aumento de mais de 1.400%** nas demandas relacionadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria.

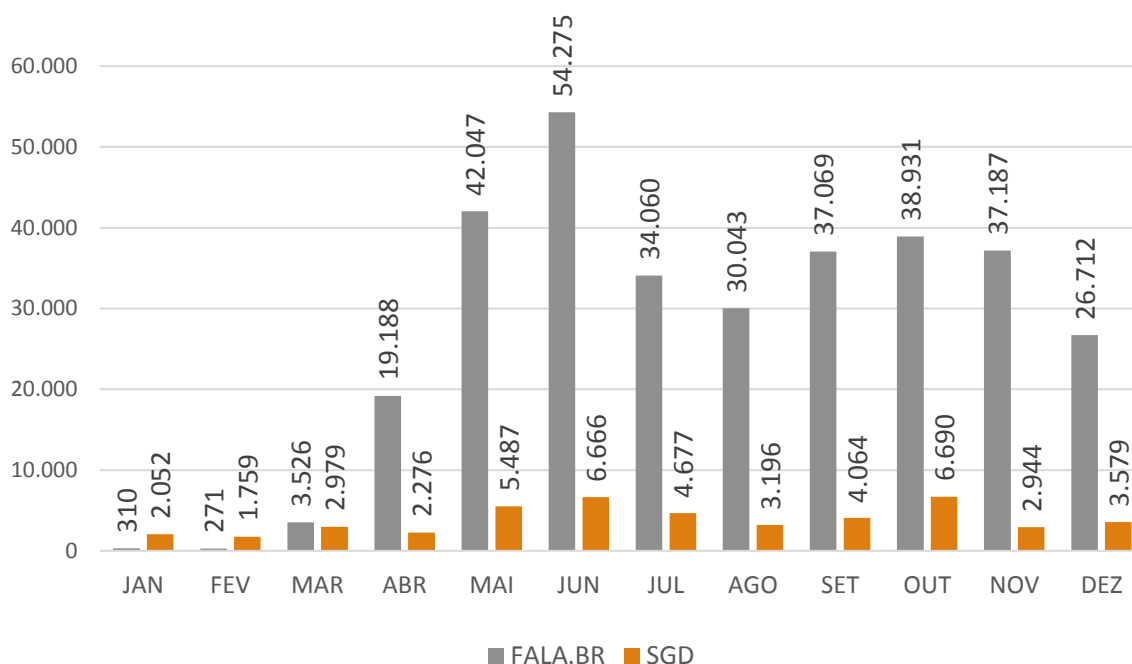
Gráfico 3: Comparativo anual de quantidade de manifestações cadastradas.



⁵ Fonte: **Painel Resolveu?** - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 04/01/2021.

⁶ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 04/01/2021.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações cadastradas em 2020 – por mês.



A Ouvidoria disponibiliza quatro canais de atendimento ao(à) cidadão(ã) que deseja entrar em contato com o MC, sendo eles: formulário eletrônico (Fala.BR), telefone, carta e atendimento presencial.

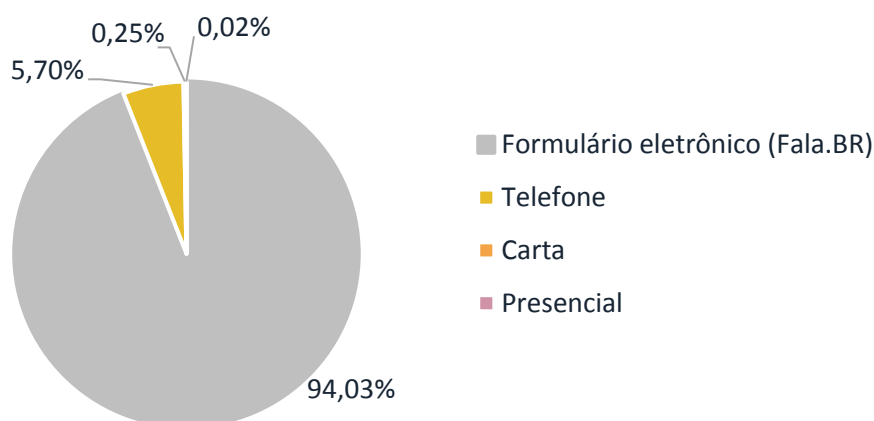
Cabe ressaltar que, devido à necessidade de restrição ao atendimento e tratamento presenciais, que se alinham ao dever de adotar medidas que visem a proteção, a saúde e a segurança dos(das) cidadãos(ãs), previstas nos incisos VIII e X do art. 5º da Lei nº 13.460, de 2017, em 17/03/2020 o atendimento presencial foi suspenso como medida de contenção para evitar a propagação viral de COVID-19. Em 01/04/2020 retornamos com o atendimento presencial sob agendamento prévio, seguindo todos os protocolos de higiene e segurança em razão dos cuidados com relação à pandemia. Contudo, em 18/08/2020 decidimos suspender o novamente o atendimento presencial, inclusive os agendados, para segurança da equipe e também de todos os(as) cidadão(ãs) que buscam a Ouvidoria.

Assim, o atendimento da Ouvidoria, durante o período de pandemia, foi realizado por meio do telefone, formulário eletrônico (Fala.BR) e carta.

O cadastro via internet, realizado por **formulário eletrônico** do Fala.BR foi responsável por **88,7%** do cadastro das manifestações em 2020, equivalendo a **312.293 registros**.

O atendimento realizado via **telefone**, operacionalizado pela empresa de *Contact Center* e monitorado pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento da Ouvidoria-Geral, obteve **18.934 manifestações** registradas. Além disso, 830 manifestações foram recebidas por cartas e 76 manifestações foram cadastradas por atendimentos presenciais efetuados pelos(as) analistas da Ouvidoria.

Gráfico 5: Porcentagem de manifestações cadastradas em 2020 – por canal de atendimento.



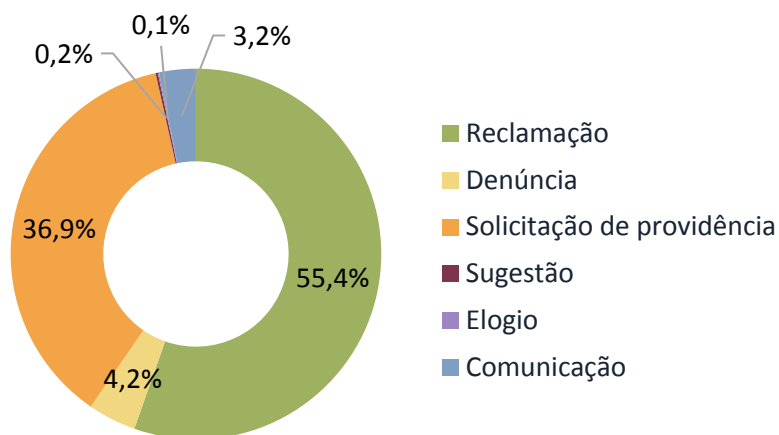
De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as manifestações de Ouvidoria são divididas em cinco tipos: **sugestão, denúncia, elogio, reclamação e solicitação de providência**. No sistema Fala.BR há ainda o tipo “**simplifique**”, que é uma proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público, e “**comunicação**”.

A comunicação de irregularidade, segundo o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica possíveis irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Neste tipo de manifestação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

No ano de 2020, **mais da metade**⁷ das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria foram **reclamações**, conforme apresentado no gráfico.

⁷ Fonte: Paineis “ Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 27/01/2021.

Gráfico 6: Porcentagem de manifestações cadastradas em 2020 – por tipo de manifestação.



A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano e, dessas demandas, as que foram concluídas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria após a devida análise e tratamento. Neste caso, apresentamos a resolutividade das manifestações do SGD e do Fala.BR separadamente, para, então, chegarmos ao **total geral da resolutividade de 91,54%**.

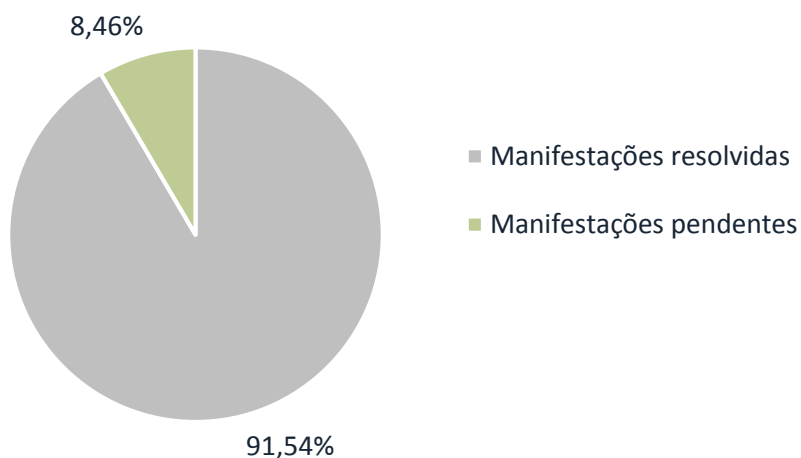
❖ **SGD**

Recebidas: 46.369 manifestações
Resolvidas: 39.693 manifestações
Resolutividade: **84,14%**

❖ **Fala.BR**

Recebidas: 323.619 manifestações
Resolvidas: 312.293 manifestações
Resolutividade: **96,74%**

Gráfico 7: Porcentagem de resolutividade total em 2020 (Fala.BR + SGD).

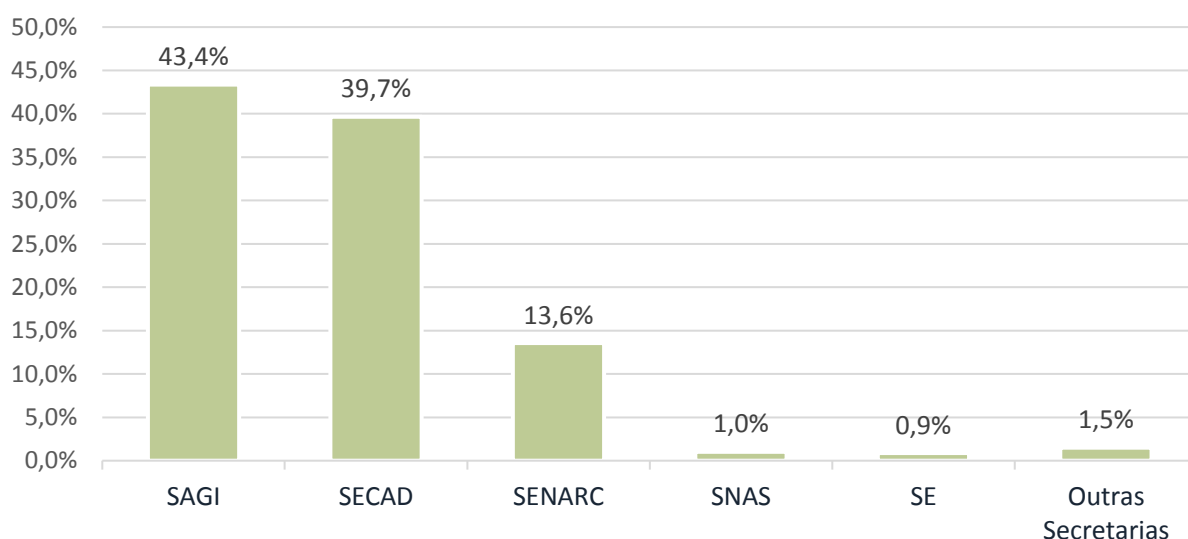


Mesmo com o grande aumento de manifestações recepcionadas em 2020, o **tempo médio de atendimento da CGOuv foi de 27 dias**⁸, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A referida Lei estabelece ainda que 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 de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI)**, com 43,4% das manifestações, e a **Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD)**, com 39,7% das demandas, em virtude de serem as áreas ligadas ao Auxílio Emergencial e ao Cadastro Único, respectivamente, os quais são os assuntos mais demandados pelos(as) cidadãos(ãs).⁹

Gráfico 8: Porcentagem de manifestações recebidas em 2020 – por área técnica.

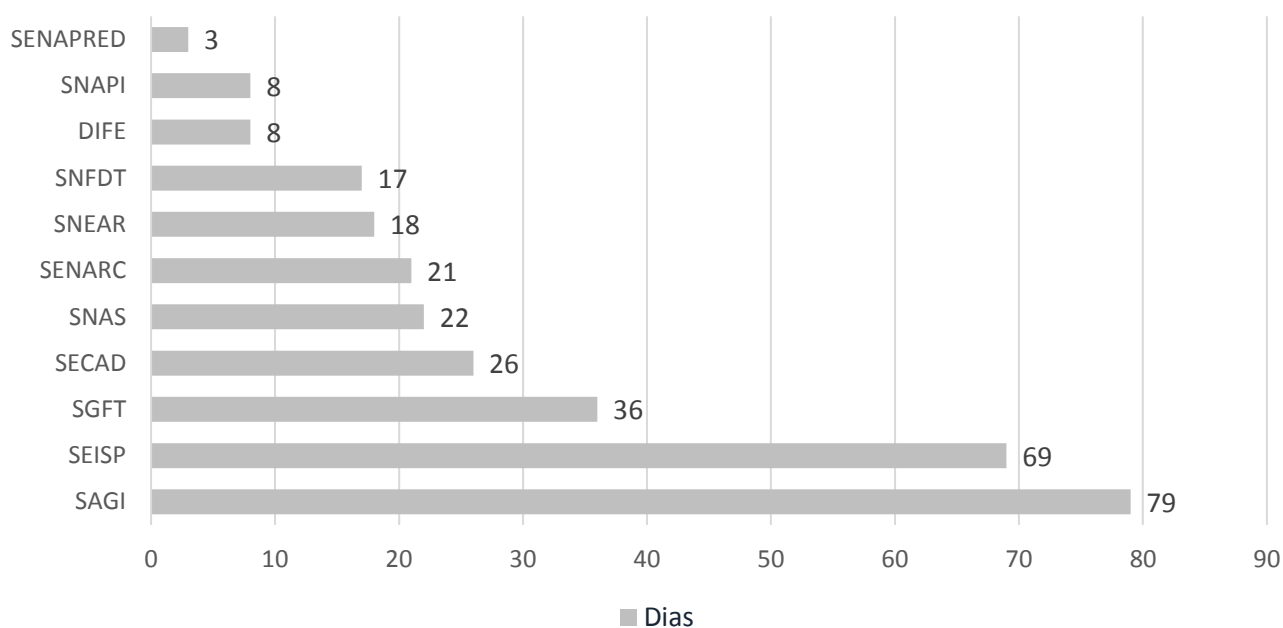


Segundo o parágrafo único do artigo 16, da Lei nº 13.460/2017, as áreas técnicas devem responder as manifestações à Ouvidoria no prazo de 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. No ano em análise, a maior parte das áreas técnicas cumpriram o prazo legal estabelecido, conforme apresentamos no gráfico a seguir.

⁸ Fonte: Painel “ Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 04/01/2021.

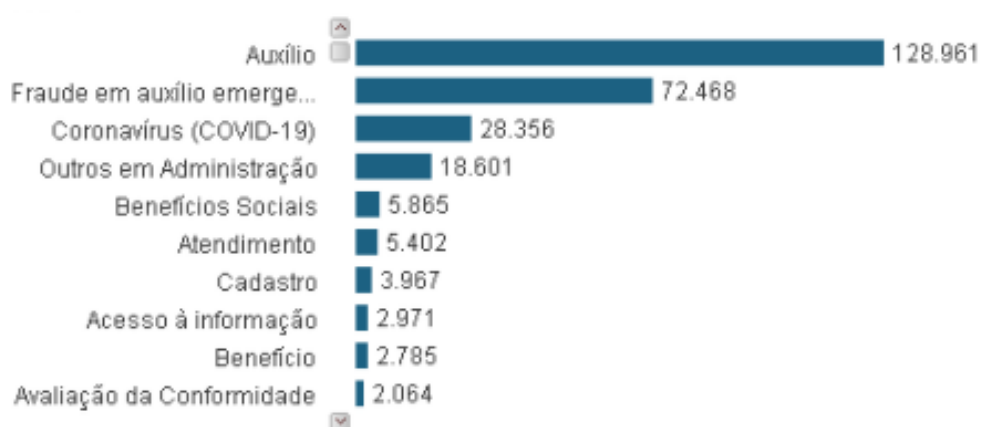
⁹ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 15/01/2021.

Gráfico 9: Tempo médio (em dias) de respostas das áreas técnicas em 2020.



Os tipos de manifestação **Reclamação**, **Denúncia** e **Solicitação de Providências** representaram mais de **92,3%** dos registros¹⁰ em 2020, e os **3 assuntos** mais relevantes dessas três categorias no Fala.BR contabilizaram, juntos, mais de **70,7%** do total de manifestações recebidas no período. Trata-se, portanto, de recorte expressivo dos pontos mais recorrentes.

Gráfico 10: Assuntos mais demandados em 2020 no sistema Fala.BR.¹¹



¹⁰ Cálculo realizado a partir dos dados apresentados no **Painel Resolveu?** em 20/01/2021.

¹¹ Fonte: Painel Resolveu?. Data: 20/01/2021.

É possível verificar os assuntos com mais especificação quando analisamos os dados oriundos do Sistema de Gestão de Demandas (SGD), uma vez que ele reúne todos os tópicos que são demandados na Ouvidoria de maneira mais aprofundada, em uma **árvore de classificação**, a qual é rotineiramente atualizada pela equipe de analistas de segundo nível da Ouvidoria.

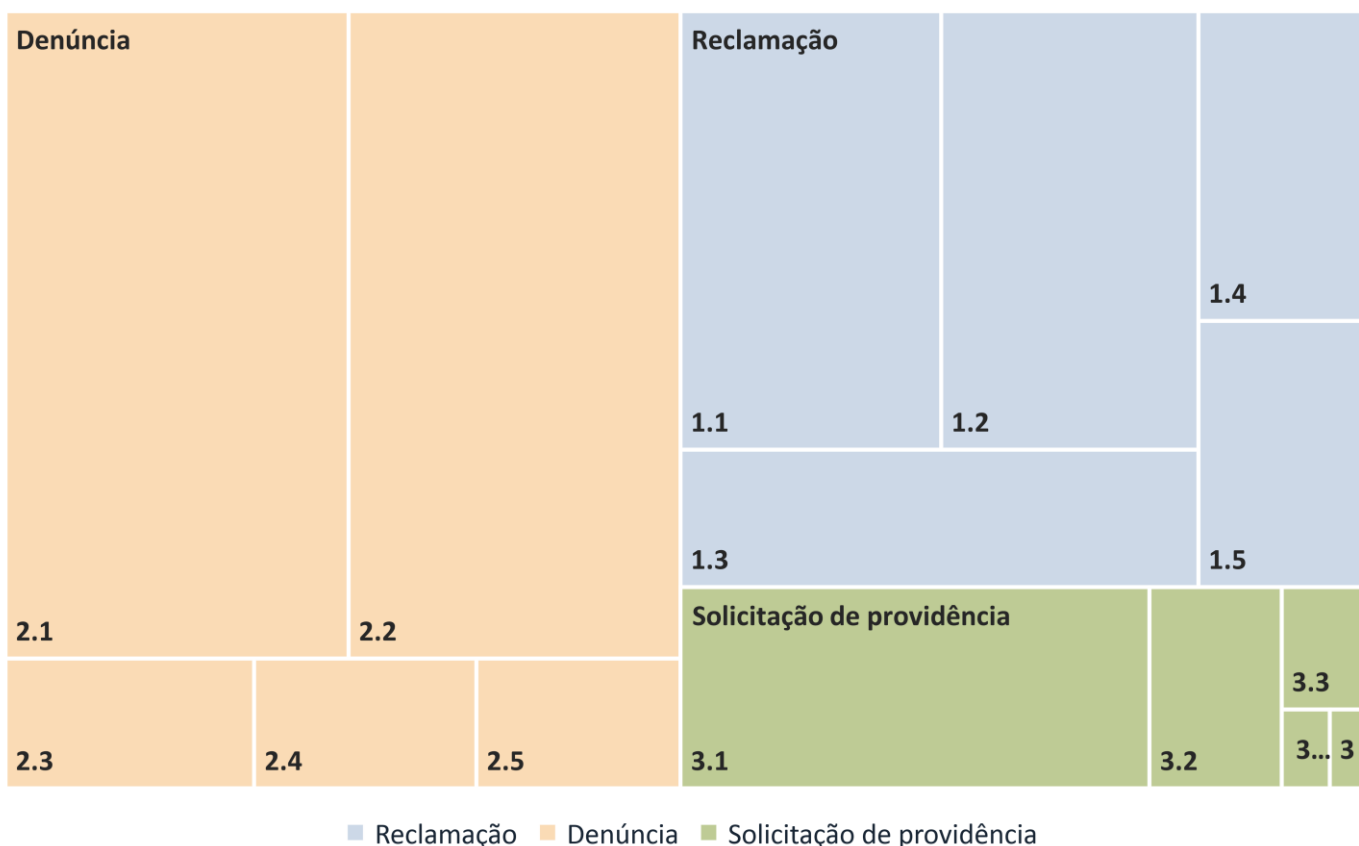
Além disso, esses três tipos de manifestação compõem aqueles típicos de Ouvidoria e, por isso, em muito nos auxiliam na análise das informações recebidas, apontando eventuais falhas e, conseqüentemente, possibilitando melhorias nos fluxos e conteúdos abordados. A seguir apresentamos os tópicos que são mais demandados com base na árvore de classificação.

Tabela 1: Assunto mais demandado em 2020 e respectiva quantidade de manifestações cadastradas no sistema SGD.

	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA
1º	1.1) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Beneficiário do PBF, porém não recebeu o Auxílio Emergencial – (SECAD) 2.052 manifestações;	2.1) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros – (SAGI) 3.990 manifestações;	3.1) NÃO ATENDE O PERFIL (RENDA) – PBF: Suposto recebimento indevido de benefício – PBF (SENARC) 1.694 manifestações;
2º	1.2) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Auxílio negado, cidadão discorda do motivo – (SECAD) 2.025 manifestações;	2.2) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Suposto recebimento indevido do Auxílio Emergencial – (SAGI) 3.859 manifestações;	3.2) RECEBENDO POR PESSOA QUE NÃO MORA NA RESIDÊNCIA: Suposto de recebimento indevido de benefício – PBF (SENARC) 477 manifestações;
3º	1.3) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Não recebimento do Auxílio Emergencial – (SECAD) 1.277 manifestações;	2.3) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Cadastro supostamente realizado por terceiros – APP Caixa Tem – (SAGI) 579 manifestações;	3.3) UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO – PBF (SENARC) 197 manifestações;
4º	1.4) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Chefe de família não recebeu o valor integral do Auxílio Emergencial – (SECAD) 962 manifestações;	2.4) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Saque supostamente realizado por terceiros – (SAGI) 517 manifestações;	3.4) UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO – PBF: Suposta negligência (criança envolvida) – PBF (SENARC) 68 manifestações;
5º	1.5) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Não recebimento da 2ª parcela do Auxílio Emergencial – (SECAD) 827 manifestações.	2.5) AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros – (SAGI) 475 manifestações.	3.5) TERCEIROS RECEBENDO EM NOME DE BENEFICIÁRIO – PBF: Terceiros recebendo em nome de beneficiário 59 manifestações.

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 11: Assunto mais demandado em 2020 e respectiva quantidade de manifestações cadastradas no sistema SGD.



Dentro das funcionalidades presentes no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), como mencionado anteriormente, 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, umas das nossas atividades prioritárias é a constante atualização da árvore de classificação que possibilita o registro das novas temáticas da pasta ministerial, bem como a visualização em números unificados das demandas recepcionadas de todas as áreas. Esse movimento possibilita a extração de insumos gerenciais para boletins e relatórios produzidos ao longo do ano, além de qualificar a informação oferecida e melhorar o entendimento dos tópicos.

A partir do ranque dos assuntos mais demandados, para um melhor entendimento das demandas, disponibilizamos a seguir exemplos de manifestações de cada primeiro tópico dos 3 tipos de manifestações e esclarecemos o que a Ouvidoria fez, o que a unidade técnica nos respondeu e a resposta enviada ao(à) cidadão(ã).

RECLAMAÇÃO

1º) Auxílio Emergencial – COVID 19: Beneficiário do PBF, porém não recebeu o Auxílio Emergencial

Exemplo:

“Senhora xxxxxx informa que é beneficiária do PBF e não foi contemplada com o auxílio emergencial pois recebe o valor de 624 reais do bolsa família, no entanto ela questiona, pois, o seu marido o senhor xxxxxx está em seu cadastro único e não foi contemplado, mas está dentro dos critérios para recebimento do auxílio. Sendo assim deseja que seja verificado. ”

O que a Ouvidoria fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas (SGD, e analisada pela equipe da Ouvidoria. A partir de consulta aos sistemas corporativos (SIBEC, V7, SIPAS, Auxílio Emergencial – DATAPREV), foram identificados insumos suficientes para análise, tratamento e produção de resposta direta ao(à) cidadão(ã), sem necessidade de encaminhamento à Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), área técnica responsável pelo Auxílio Emergencial.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

“Em resposta à sua manifestação, informamos que se o valor do seu benefício do Programa Bolsa Família – PBF for maior do que o valor do auxílio emergencial, sua família não receberá o auxílio, e continuará recebendo o benefício do PBF.

Esclarecemos que o senhor xxxxxx, NIS xxxxxxxx, não atende os requisitos para recebimento do auxílio emergencial, pois recebe benefício do INSS ou LOAS.

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

❖ Análise do tratamento desta manifestação:

Verificou-se o fluxo executado no tratamento da demanda foi tipificar a manifestação como “reclamação”, realizar as consultas aos sistemas e elaborar resposta direta o(à) cidadão(ã), pois, tendo em vista o valor dos benefícios e o não atendimento dos requisitos legais estabelecidos para o recebimento do auxílio emergencial, a resposta foi elaborada pela equipe da Ouvidoria com base na matriz de informações, não havendo necessidade de encaminhar à área competente.

DENÚNCIA

1º) Auxílio Emergencial – COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros

Exemplo:

“A Sra. xxxxxx, verificou que foi feito um cadastro para recebimento do auxílio emergencial com seus dados, sem o seu consentimento pois ela desconhece o telefone que foi cadastrado para validação dos códigos e acesso ao sistema. Deseja que seja verificado pois será liberado a parcela em 22/05/2020 e provavelmente será para uma outra conta que não é a sua já que está sem acesso ao seu próprio.”

O que a ouvidoria fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), analisada pela equipe da Ouvidoria, encaminhada à Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e tratada conforme as especificações e fluxo desta área técnica.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

“Em resposta à sua manifestação, esclarecemos que os dados informados foram consultados nas bases de dados disponíveis e tratados pela área responsável no Ministério. Os resultados foram documentados e encaminhados aos órgãos competentes para análise e providência, no que couber.

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

❖ Análise do tratamento desta manifestação:

Nas manifestações do tipo denúncia, a Ouvidoria segue o fluxo de tratamento aprovado pela Câmara Técnica de Integridade do Ministério da Cidadania. Assim, durante a análise preliminar em que consulta-se sistemas corporativos a fim de verificar se há os dados mínimos para posterior apuração, a demanda foi classificada de acordo com a árvore de classificação mais adequada à situação e concluída com resposta direta o(à) cidadão(ã) a qual esclarece que a denúncia foi encaminhada à área técnica competente pela apuração, cumprindo o estabelecido no parágrafo único, do art. 22, do Decreto nº 9.492/2018: “a resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida (...)”.

SOLICITAÇÃO

1º) NÃO ATENDE O PERFIL (RENDA) – PBF: Suposto recebimento indevido de benefício – PBF

Exemplo:

“Demandante relata o suposto recebimento indevido do benefício do PBF, por parte do Sr. xxxxxxxx. Ele trabalha, recebe um valor aproximado de R\$ 2800,00 e utiliza o benefício do bolsa família com bebidas alcoólicas. Sendo assim, deseja que seja verificado pois há famílias que realmente necessitam deste benefício.”

O que a ouvidoria fez?

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

Resposta ao(à) cidadão(ã):

“Em resposta à sua manifestação, embora o benefício do Programa Bolsa Família – PBF seja uma das ações do Ministério da Cidadania – MC, cabe ao Gestor Municipal do Programa realizar a apuração inicial do seu relato, visto que ele é a pessoa que está mais próxima das informações prestadas no Cadastro e do acompanhamento da família, bem como o responsável pelo registro dos dados no sistema e também pelas visitas domiciliares aos beneficiários.

Dessa forma, orientamos que entre em contato com a gestão municipal, tendo em mãos alguns dados sobre o beneficiário envolvido, como por exemplo, nome e endereço completos, NIS, CPF, informações de renda, emprego e composição familiar, para que possam averiguar a situação relatada.

A Gestão Municipal de Pinheiro Machado/RS fica localizada na Rua Dutra de Andrade,561, Centro. Telefone para contato: (53) 3248-1964.

Com relação a utilização do benefício do PBF, é importante esclarecer que o programa não direciona nem restringe a forma como o benefício é gasto pela família.

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

❖ Análise do tratamento desta manifestação:

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. Dessa forma, o fluxo adotado foi tipificar a

manifestação como “solicitação de providência” e responder diretamente ao(à) cidadão(ã) direcionando-o(a) a entrar em contato com a gestão municipal, pois, cabe a esta 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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO RELATIVA AO ATENDIMENTO PRESTADO PELA CGOUV

Com o intuito de aferir a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, são realizadas pesquisas de satisfação com os(as) cidadãos(ãs) que entraram em contato com a unidade por meio dos canais de telefonia e internet (Fala.BR).

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 e durante o ano conseguimos captar os seguintes resultados.

Telefonia

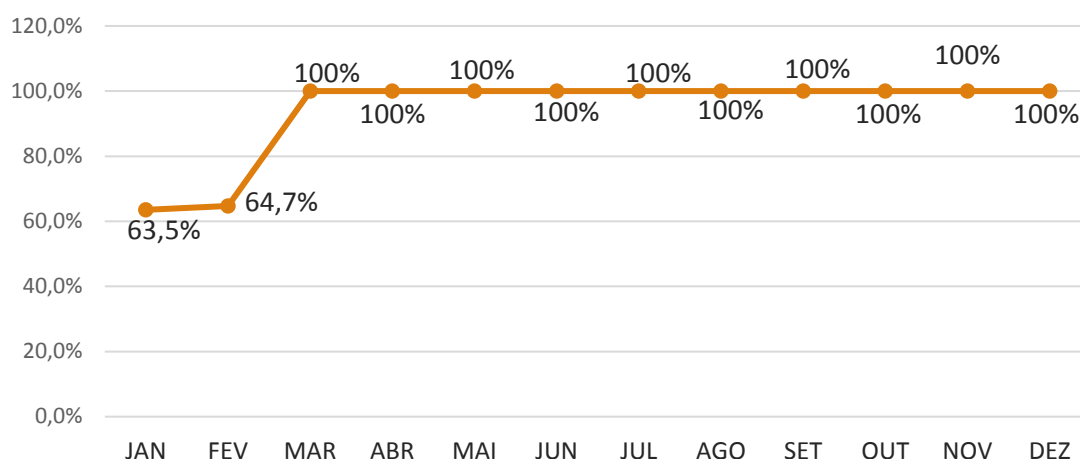
Ao final de cada ligação, é ofertada ao(à) cidadão(ã) a possibilidade de responder a pesquisa de satisfação correspondente ao atendimento prestado pelos(as) operadores(as) da Ouvidoria.

As perguntas realizadas são durante a pesquisa são:

- 1) Como você avalia o atendimento da Ouvidoria?
- 2) Qual a sua avaliação sobre a clareza?
- 3) Você considera que a Ouvidoria contribui para solução do problema?
- 4) Caso necessário, você entraria em contato com a Ouvidoria novamente?

No gráfico a seguir apresenta-se a porcentagem média relativa ao nível de satisfação do(a) cidadão(ã) que entrou em contato com a CGOuv via telefone.

Gráfico 12: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria (telefonica) em 2020 – por mês. ¹²



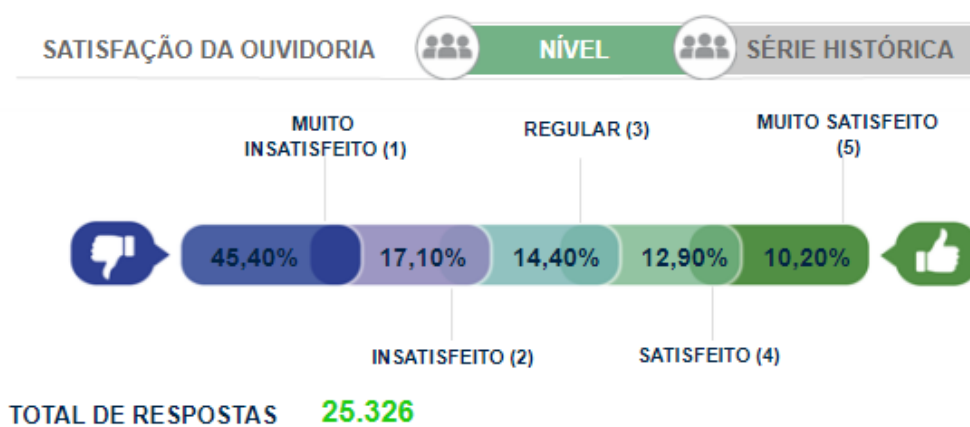
Formulário eletrônico (Fala.BR)

No sistema Fala.BR, após a manifestação ter sido concluída pela Ouvidoria, é permitido, facultativamente, ao(à) cidadão(ã) avaliar o atendimento prestado. Para tanto, ele(a) deve responder a três questões:

- 1) A sua demanda foi atendida?
- 2) A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- 3) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Assim, a partir desta funcionalidade é possível visualizar as respostas às pesquisas de satisfação enviadas pelos seus respectivos autores no Painel “Resolveu?”.

Gráfico 13: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria em 2020 no sistema Fala.BR. ¹³



¹² E ¹¹ Fonte: Painel Resolve. Data: 20/01/2021.

Gráfico 14: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria em 2020 no sistema Fala.BR – por mês. ¹⁴



Gráfico 15: Nível de satisfação em relação ao atendimento da Ouvidoria em 2020 no sistema Fala.BR – por resolução da demanda. ¹⁵



Mesmo diante do cenário e dos desafios advindos com a pandemia de COVID-19, que afetou profundamente o cotidiano de trabalho da Ouvidoria, e do grande aumento no volume de manifestações registradas no Fala.BR, **a média mensal da satisfação** registrada entre as 25.326 pessoas que responderam à pesquisa foi de **68,38%**.

Esse resultado evidencia o principal dever diário da Ouvidoria ao longo de todo o ano de 2020: garantir acesso ao Auxílio Emergencial a todos(as) que tinham direito. A resposta a essa questão, de fato, foi a **inovação de processos**: dar respostas céleres e completas aos(às) cidadãos(ãs), de modo que

¹⁴ E ¹³ Fonte: Painel Resolve. Data: 20/01/2021.

as manifestações não perdessem o objeto e os(as) interessados(as) não perdessem prazos de contestação, por exemplo.

Foi necessário encarar vários desafios conjunturais. Para cada um deles, uma estratégia própria. Em cada estratégia, houve uma inovação desenhada. Sem dúvida, os processos que realizados foram os possíveis dentro desse panorama.

PRINCIPAIS AÇÕES EM 2020

Novo SGD

Em 2020, foram implementadas mudanças no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), sistema utilizado para o registro, tratamento e respostas aos atendimentos e às manifestações realizados pela CGOuv e pela CGCR. Essas mudanças no SGD tornaram a sua navegabilidade mais ágil e intuitiva, facilitando a utilização por parte dos(as) usuários(as) internos(as) com o perfil “Área Técnica”, os pontos focais da Ouvidoria-Geral. Além de um novo leiaute, a partir de agora o sistema poderá ser acessado em qualquer navegador (ambiente interno e externo ao MC).

Além disso, nessa nova plataforma há a possibilidade de desenvolvimento de um perfil unificado, ou seja, o(a) usuário(a) que analisa as demandas recepcionadas concomitantemente pela CGOuv e pela CGCR poderá acessar as informações de ambas as áreas em um só ambiente. Anteriormente, somente era possível acessar as demandas se o(a) usuário(a) tivesse perfis distintos. Por exemplo: SENARC.OUV para acessar as manifestações de Ouvidoria, e SENARC.CENTRAL para acessar as demandas da Central.

Considerando a impossibilidade de realização de uma capacitação presencial em razão dos desafios impostos pela pandemia de COVID-19, foi elaborado vídeo tutorial e materiais de apoio para que as áreas técnicas recebessem o treinamento adequado para utilizarem com segurança o novo SGD.

Dessa forma, a nova versão do Sistema trouxe maior agilidade em todo o ciclo de tratamento das demandas de Central de Relacionamento e de Ouvidoria, minimizando o tempo de trabalho e, com isso, contribuindo para a redução do tempo de resposta aos(às) cidadãos(ãs) que acionam os canais de atendimento do Ministério da Cidadania.

A integração do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) à Plataforma Fala.BR é um tópico que mobiliza a equipe da Coordenação-Geral da Ouvidoria desde 2018, pois o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 determinou que as manifestações de Ouvidoria deveriam ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, pelo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal.

Em setembro de 2019, a Ouvidoria retirou o formulário eletrônico produzido pela empresa de *Contact Center* contratada pelo Ministério da Cidadania das páginas institucionais do MC, como um movimento de direcionamento do(a) usuário(a) ao registro de suas manifestações no Sistema e-Ouv da CGU, alinhando o Ministério ao instituído no Decreto nº 9.492/2018 e aprofundando a necessidade da integração dos dois sistemas. Em seguida, a CGU implementou o uso da Plataforma Fala.BR, que unificou o e-Ouv ao e-SIC. Assim, as mudanças incrementais nos sistemas e o aumento exponencial de demandas em 2020, dado o cenário de pandemia e o advento do Auxílio Emergencial, potencializaram o senso de urgência da integração dos sistemas utilizados pela CGOuv.

A Ouvidoria, em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) e a empresa de *Contact Center*, trabalhou com afinco no projeto de integração dos sistemas e, para maior efetividade do trabalho, este foi dividido em três etapas:

- ❖ *Sprint 1*: Espelhamento¹⁶ das manifestações do sistema Fala.BR no sistema SGD;
- ❖ *Sprint 2*: Espelhamento das manifestações do sistema SGD no Sistema Fala.BR;
- ❖ *Sprint 3*: Realizar, no Fala.BR, a automatização das ações de respostas conclusivas e intermediária, o arquivamento de manifestação e encaminhamento de manifestação para outro órgão.

Durante o processo ocorreram diversas reuniões entre as equipes para alinhar informações e traçar estratégias para a ágil e efetiva conclusão do projeto. Além disso, foram realizados testes e validações de todos os itens que compunham as *sprints* do projeto.

Em dezembro de 2020, identificou-se que as interações das *sprints 1 e 2* estavam em conformidade com o escopo do projeto, uma vez que ocorreram corretamente os espelhamento das manifestações registradas nos dois sistemas.

Em janeiro de 2021, após rigorosos testes dos itens supramencionados e todas as correções necessárias efetuadas, a *sprint 3* foi concluída no âmbito da Ouvidoria, cabendo à STI e à empresa de *Contact Center* finalizá-la para que seja colocado em produção o resultado do projeto de integração. A produção está prevista para fevereiro de 2021.

¹⁶ Cadastrar, de forma automatizada, a manifestação com todos os dados, textos e anexos registrados pelo(a) cidadão(ã).

Há ainda outras funcionalidades que serão solicitadas pela Ouvidoria em que será necessário realizar uma nova ordem de serviço, em atendimento ao fluxos da STI. Nesta quarta etapa (*sprint 4*) serão executados os itens: solicitação de complementação, pedido de consentimento, prorrogação de prazo e refinamento de dados do *dashboard* – painel de monitoramento da integração.

Cabe destacar que, paralelamente ao projeto de integração de sistemas, foi necessário desenvolver a nova versão do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para que fosse possível executar/espelhar as ações do Fala.BR neste sistema. As mudanças da nova versão foi detalhada no item anterior denominado “Novo SGD”.

Ainda neste contexto, em virtude de os sistemas utilizados pela Ouvidoria ainda não estarem integrados em 2020, a CGOuv enfrentou um grande desafio com o significativo aumento de registro de manifestações relacionadas ao Auxílio Emergencial o qual exigiu reavaliações dos fluxos adotados e elaboração de soluções construídas coletivamente e testadas no cotidiano da equipe, em que foram reconhecidos os limites impostos pelo cenário e foram realizados os ajustes necessários para melhor execução das atividades diárias.

Devido a esse contexto de urgência e ao esforço dispendido pelas equipes da Ouvidoria, da STI e da empresa de *Contact Center*, o ano de 2020 terminou com saldo positivo quanto ao desenvolvimento do projeto de integração dos sistemas que por anos foi estudada com vistas a encontrar a melhor forma de integrar as informações sem que houvesse perda de dados primordiais e descontinuidade de operação em sistemas tão distintos.

Boletins mensais e relatórios técnicos gerenciais

A Coordenação-Geral da Ouvidoria vem trabalhando com a divulgação de Boletins Informativos mensais para as Secretarias finalísticas do Ministério. Os boletins mensais são customizados conforme as necessidades de cada Secretaria e contêm as principais características das manifestações recebidas na Ouvidoria no período definido. Em 2020, foi realizada a reestruturação destes boletins, efetuou-se a revisão dos dados que estavam contidos nos arquivos e a elaboração de um novo *design* – apresentação gráfica do documento–, visando um desenho mais atrativo e com informações concisas.

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

A CGOuv utiliza 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, como dispositivos capazes de ativar mudanças e movimentações por serem diagnósticos fundamentados a partir das manifestações de Ouvidoria

(compreendidas como a percepção do(a) usuário(a)-cidadão(ã)), seguidas de recomendações de melhoria dos serviços públicos às áreas técnicas responsáveis dentro do Ministério.

Nesse sentido, considerando a atipicidade do ano de 2020, foram elaborados os seguintes relatórios:

1. **Em 18/03/2020:** Relatório que trata sobre manifestações de Ouvidoria recebidas no contexto de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia do COVID-19 e suas eventuais consequências aos(às) beneficiários(as) de programas sociais que utilizam a inscrição no Cadastro Único como forma de identificação, seleção e/ou condição para o Programa Bolsa Família (PBF) e para o Benefício de Prestação Continuada (BPC), visando garantir a efetividade dos serviços públicos prestados e a promoção da defesa dos direitos do(a) usuário(a).
2. **Em 22/04/2020:** Relatório que versa sobre análise técnica das reclamações recebidas, via Plataforma Fala.BR, pela Ouvidoria-Geral. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata a Lei nº 13.982/2020.
3. **Em 11/05/2020:** Relatório que discorre sobre as denúncias e comunicações de irregularidades recebidas, via Plataforma Fala.BR, pela Ouvidoria-Geral. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata a Lei nº 13.982/2020.
4. **Em 12/05/2020:** Relatório que aborda manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, via Plataforma Fala.BR, acerca de tema recorrente relacionado ao Auxílio Emergencial: casos nos quais a cidadã, declarada como chefe de família monoparental, recebeu o valor de R\$600 ao invés de R\$1200. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata Lei nº 13.982/2020.
5. **Em 25/05/2020:** Relatório que teve como objetivo apresentar os temas de maior incidência vinculados à concessão do Auxílio Emergencial, a partir da análise dos dados coletados no sistema Fala.BR e dos relatórios CORONAVÍRUS/FALA.BR de 11/05/2020 e CORONAVÍRUS/FALA.BR de 18/05/2020, da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão/OGU/CGU.

Ao mesmo tempo, a CGCR e a CGTAI também mantinham a prática de envio de relatórios e boletins, mas em períodos e formatos distintos. Em 2020, com engajamento das três Coordenações-Gerais da Ouvidoria-Geral, bem como o estreitamento das relações com as áreas técnicas, evidenciou-se a necessidade de fusionar as informações em um único instrumento com formato simples e prático para que a comunicação seja fácil e fluida, utilizando-se de recursos visuais, como gráficos e tabelas, tudo em um leiaute moderno e visualmente convidativo.

Sendo assim, como última atividade do ano relacionada aos Boletins, a CGOuv elaborou proposta de unificação das informações da Ouvidoria-Geral em um boletim mensal geral e boletins mensais específicos para as secretarias especiais.

Prêmios, eventos e participações

Apesar de tantas adversidades e mesmo diante de um ano desafiador e complexo em todos os sentidos, a Ouvidoria-Geral aprimorou seu trabalho, destacando-se as seguintes participações, contribuições, eventos, premiações e seminários:

❖ 1º lugar no III Prêmio de Boas Práticas OGU/CGU, na categoria Desenvolvimento de Capacidade Institucional. A premiação do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias é promovida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU). O objetivo do prêmio é estimular, reconhecer e premiar iniciativas feitas pelas Ouvidorias Públicas em todos os níveis da Federação que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação dos canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos.

❖ Participação, em 16 de junho de 2020, no Seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia”, organizado pela CGU. O evento foi o primeiro *webinar* produzido pela Ouvidoria-Geral da União. O Seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia” reuniu profissionais e especialistas para discutir os desafios impostos pela pandemia à sociedade e aos órgãos de defesa dos direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos. Foram abordados temas como o papel das ouvidorias no combate à pandemia, perspectivas para a participação e o controle social no cenário atual, desafios da implantação de políticas de proteção de dados pessoais, estratégias de teletrabalho em Ouvidoria e oportunidades trazidas pelo novo modelo de Conselho virtual de usuários(as).

❖ Participação, em 06 de novembro de 2020, da 2ª Reunião Técnica entre Secretarias do Ministério e Coordenadores(as) Estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único. A reunião técnica foi organizada pela Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC) e Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD) e objetivou abrir espaço de interlocução para que os(as) Coordenadores (as) Estaduais pudessem externar situações enfrentadas pelos municípios e estados na dinâmica da gestão do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único.

❖ Participação, em 17 de novembro de 2020, da Semana de Inovação da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Apresentação dos desafios das Ouvidorias da Dataprev e do Ministério da Cidadania no atendimento aos(às) cidadãos(ãs) no contexto do Auxílio Emergencial. A cooperação entre a Dataprev e o Ministério da Cidadania foi essencial para o atendimento das demandas da Ouvidoria durante o ano, que aumentaram exponencialmente com a criação do auxílio. Essa aproximação possibilitou a inovação dos processos dentro da Ouvidoria, em um momento atípico, com alta das demandas e sem grandes alterações na força de trabalho. Com a utilização da solução

tecnológica fornecida pela Dataprev e adaptação nos fluxos de processos foi possível dar vazão ao volume de demandas recebidas e ir a cada dia aperfeiçoando os processos.

❖ Consoante tratativas realizadas desde o final de novembro de 2020, destacamos ainda a importância da participação da Ouvidoria-Geral do MC nas negociações do acordo de financiamento e assessoramento técnico entre o Banco Mundial e o Ministério da Cidadania acerca das ações junto à Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC) e Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD) para promoção do acompanhamento das populações indígenas e demais Grupos Populacionais Tradicionais Específicos do Programa Bolsa Família e Cadastro Único (GPTEs) no âmbito do projeto de apoio à renda para os pobres afetados pela COVID-19 no Brasil (*Brazil: Income Support for the Poor Affected by COVID-19*). A Ouvidoria-Geral é apresentada como unidade envolvida na implementação do projeto, que comporá os indicadores intermediários no que tange ao mecanismo de gestão de reclamação do Ministério da Cidadania (MC). É descrita como canal exclusivo de recebimento de denúncias, cujos fluxos de tratamento aprovados pela Câmara Técnica de Integridade do MC adequam-se aos níveis de *compliance* exigidos à celebração contratual com o organismo internacional.

❖ Participação da Ouvidoria-Geral, em 14 de dezembro de 2020, no Workshop *on-line* de proteção de dados e proteção social para o debate da versão preliminar do *policy paper* “*Proteção de dados pessoais em políticas de proteção social. Contribuições a partir do estudo do PBF*”. O evento foi promovido pelo InternetLab, centro independente de pesquisa interdisciplinar sediado em São Paulo, que produz conhecimento e promove o debate público e acadêmico em direito e tecnologia, e contou com a presença de especialistas em privacidade e proteção de dados pessoais, pesquisadores (as) da proteção social e servidores (as) e formuladores (as) de políticas públicas. O projeto de pesquisa é fruto da parceria com a *Privacy International* que possui projeto orientado a analisar o Programa Bolsa Família (PBF) quanto a seus impactos sobre a privacidade de titulares, esclarecendo a complexidade da datificação e proteção social, refletindo sobre riscos e relações dos usos de dados com agendas institucionais.

Painéis Gerenciais da Ouvidoria

Em 2020, o Painel Gerencial da Ouvidoria também foi atualizado e deu grande passo de inovação, ao migrar para o formato *Qlik Sense*, uma versão de ferramenta de *Business Intelligence* (BI) mais moderna e com características mais flexíveis e autônomas em comparação ao *Qlik View*, uma versão de *software* mais recente que traz mais flexibilidade e autonomia aos(as) usuários(as). Outro fato relevante neste processo foi a possibilidade de disponibilização de acesso ao Painel às áreas técnicas finalísticas do Ministério, objetivo antigo da Ouvidoria e que não era possível devido à limitação de licenças de acesso por características contratuais da STI.

O atual Painel Gerencial da Ouvidoria conta com a solução “Faça Você mesmo”. Nesta opção, o(a) usuário(a) conseguirá criar relatórios, de forma rápida e intuitiva, conforme sua necessidade. Este foi um grande avanço para Ouvidoria, bem como para as áreas finalísticas do Ministério, pois, no antigo

painel, embora existisse solução semelhante, não havia a mesma facilidade de manuseio presente no *Qlik Sense*. Além disso, possui uma grande variedade de formatos de gráficos, tabelas, opções de formatação e paletas de cores disponíveis por meio de simples seleções.

Outra funcionalidade bastante importante na nova versão do Painel é a possibilidade de criar apresentações diretamente na plataforma. O(a) usuário(a) pode selecionar os indicadores de seu interesse e, em seguida, criar apresentações que poderão ser usadas em reuniões, enviadas como conteúdo explicativo, dentre outras possibilidades.

Ainda em desenvolvimento, haverá a opção de envio automático de relatórios a determinado(s) destinatário(s). Com isso, a atividade de construção de Boletins Informativos da Ouvidoria para as áreas, que atualmente é feita de forma manual (de coleta a consolidação de informações sobre as secretarias mais demandadas) poderá ser realizada automaticamente e disparada para as áreas todo mês, sem necessidade de intervenção humana, gerando a possibilidade de dedicação dos(as) colaboradores(as) da em outras atividades.

Conselho de Usuários(as) de Serviços Públicos

Os Conselhos de Usuários(as) de Serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem à sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando, por meio das Ouvidorias Públicas, os(as) usuários(as) de serviços públicos com os(as) gestores(as).

Foi por meio da Lei nº 13.460/2017 que se estabeleceu a necessidade de criação dos Conselhos pelos órgãos e entidades a ela sujeitos. Assim, em fevereiro de 2020, o Decreto nº 10.228/2020 emendou o Decreto nº 9.492/2018, que passou a contemplar a regulamentação dos conselhos de usuários(as) no âmbito da Administração Pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Os conselhos, nesse caso, atuam através de uma plataforma *on-line* identificada como: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br> em que é possível a participação do(a) cidadão(ã) de duas formas diferentes:

1. Através de fórum de melhorias; e
2. Através de enquetes.

É necessário ter o *login* único do Governo Federal (gov.br). O cadastramento é feito de forma simples pela internet, utilizando o número do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF). Ou seja, diferentemente dos conhecidos Conselhos de Políticas Públicas, os Conselhos de Usuários(a) são uma ferramenta em que qualquer pessoa pode se cadastrar, se tornar voluntária (conselheira) e responder as enquetes e pesquisas nela publicadas.

Os Conselhos não são órgãos que tomam decisões, mas sim que levantam informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela Administração Pública e publicados no Portal de Serviços do Governo Federal.

Cada serviço público possui seus respectivos requisitos e público-alvo e, dessa forma, é importante que seja acompanhado por suas partes interessadas. Nesse formato, propõe-se que os Conselhos de Usuários(as) sejam mais focados e qualificados, podendo acompanhar, de maneira efetiva, a execução e a qualidade de cada serviço. É importante salientar que o Ministério da Cidadania é um dos órgãos do Poder Executivo Federal com mais serviços publicados no Portal gov.br, atualmente são 88 serviços.

O cerne dos Conselhos, na prática, se constitui em: o Ministério cria, na plataforma *on-line*, uma enquete de avaliação do serviço, encaminha essa enquete aos(às) cidadãos(ãs) voluntários(as) que irão responder e transmitir suas impressões a fim de munir os(as) gestores(as) com informações úteis para melhoria do serviço analisado.

São competências dos Conselhos de Usuários(as):

- I – Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II – Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e
- III – Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

Os Conselhos têm como eixos fundamentais:

- a) Coleta: em que são criados instrumentos efetivos de coleta de dados para que os(as) gestores(as) e os(as) ouvidores(as) possam ter informações;
- b) Criação de ferramentas de análise dos dados coletados a fim de gerar informações relevantes; e
- c) Transparência: não basta apenas coletar, gerar informações úteis para o(a) gestor(a), é importante que seja transparente, pois, além de ser instrumento para o engajamento de cidadãos(ãs), é importante para legitimar todo o processo de avaliação. Dessa forma, os(as) usuários(as) de serviços públicos constatarem que suas manifestações de ouvidoria e as suas avaliações são fecundas e geram repercussões positivas na melhoria do serviço público.

Ademais, cabe aos Conselhos acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e acompanhar e avaliar a atuação do(a) Ouvidor(a).

Conselhos de Usuários(as) no Ministério da Cidadania

No âmbito do Ministério da Cidadania, as atividades para implantação do Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos vêm sendo desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral com o apoio das Secretarias do Ministério, por meio de pontos focais indicados pelas áreas técnicas do Ministério (1 titular e 1 suplente) para colaboração nas atividades.

O primeiro chamamento dos(as) conselheiros(as) para exercício de suas atribuições foi iniciado em 4 de agosto de 2020, pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o lançamento da plataforma e divulgação em suas mídias.

A primeira etapa do trabalho, nesse sentido, começou com o treinamento *on-line* para os gestores e gestoras da plataforma no âmbito da Administração Pública Federal, no qual foram apresentadas algumas metodologias de avaliação e uso das ferramentas disponíveis. Nesse encontro também foi discutida a necessidade de realização de campanhas de engajamento dos(as) potenciais conselheiros(as) dos serviços de cada órgão, para que estes(as) se voluntariassem a participar dos conselhos.

A campanha de engajamento do Ministério da Cidadania começou a ser desenhada pela Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas em dezembro de 2020. Na campanha o Ministério realizará a busca ativa de cidadãos(ãs) usuários(as) de cada serviço e fará o convite por meios digitais como redes sociais, *e-mail*, ativo da Ouvidoria, telefone etc.

A Ouvidoria-Geral, por meio da CGOuv, desenvolveu um Plano de Ação para as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuário(as) de Serviços Públicos no Ministério da Cidadania. Esse plano apresenta o que são os Conselhos e sua forma de atuação totalmente *on-line* através da plataforma para que os pontos focais pudessem se contextualizar e se inteirar das atividades.

As ações previstas nesse plano estão inseridas em 4 frentes temáticas que podem ocorrer simultaneamente em alguns casos. São elas:

1. Campanha de engajamento;
2. Utilização da Plataforma do Conselho de Usuários(as);
3. Criar avaliação individualizada dos serviços; e
4. Divulgação da metodologia de avaliação e dados.

A campanha de engajamento é uma estratégia para sensibilizar e despertar interesse do público-usuário dos serviços do Ministério em participar dos conselhos de usuários(as). É importante que seja atingido o público-usuário direto dos serviços, mas também é possível que qualquer cidadão(ã) faça parte de determinado conselho, caso tenha interesse.

Além disso, os materiais de divulgação, que serão disponibilizados pela CGU, serão personalizados pela equipe do Ministério da Cidadania, conforme os serviços do Ministério divulgados nos meios digitais. Ainda assim, caso necessário, os materiais poderão ser disponibilizados em meio físico como cartazes, como é de costume em Centro Referência e Assistência Social (CRAS) e Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), por exemplo.

As primeiras consultas aos(as) conselheiros(as) deverão ocorrer até agosto de 2021.

Portal gov.br e Projeto Piloto de Linguagem Cidadã

O Portal gov.br, lançado em agosto de 2019, incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao(a) Cidadão(ã) 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(a) servidor(a) responsável por cadastrar os seus serviços e por atualizá-los periodicamente.

As alterações relativas ao Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br) no âmbito do MC – inserção, atualização e monitoramento dos serviços do Ministério da Cidadania – estão sob responsabilidade da Coordenação-Geral da Ouvidoria.

Em abril de 2020, com o intuito de incorporar elementos e critérios de linguagem simples para torná-los ainda mais acessíveis ao(à) cidadão(ã), o Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos (DEUX), do Ministério da Economia (ME), desenvolveu o “Projeto de Revisão de Serviços Públicos Federais” presentes no gov.br que possuem significativa quantidade de avaliações e grande impacto à sociedade.

O Ministério da Cidadania, pela importância e quantidade de serviços cadastrados no Portal, foi convidado a participar do referido projeto. Os 10 serviços mais buscados pela sociedade tiveram seus textos revisados de forma conjunta pela Ouvidoria e o DEUX. Após aprovada a revisão, os novos textos foram publicados e passou-se a monitorar as avaliações e visualizações.

Em 2020, com o advento do Auxílio Emergencial, os serviços referentes a ele foram incluídos e constantemente atualizados. Além disso, tendo em vista o Plano de Transformação Digital do MC, sempre que necessários as áreas técnicas entram em contato com a Ouvidoria solicitando inclusão novos serviço ou alterações daqueles já publicados.

O trabalho iniciado em 2020 com o Plano de Ação para as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuário(a) de Serviços Públicos serviu também para sinalizar a necessidade de atualização de alguns serviços no Portal gov.br. Observando essa tendência de necessidade de atualização dos serviços publicados no Portal gov.br, a Ouvidoria iniciou a elaboração de um cronograma de atualização para

2021. As atividades desse cronograma, ocorrerão concomitantemente às reuniões de trabalho para definição dos questionários de avaliação dos serviços, que serão as primeiras enquetes publicadas pelo MC na plataforma dos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos.

Em novembro de 2020, a Ouvidoria recebeu o Informativo 11 da Rede de Editores e Gestores de Serviços Federais do gov.br que destaca a implementação, no Portal gov.br, de novos campos para cadastro das informações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) vinculadas aos serviços. Diante disso, a estratégia proposta foi a confluência entre pautas que se atravessam dentro do Portal, para que os(as) pontos focais sejam acionados de maneira sistematizada e compacta a respeito de atualizações dos serviços no Portal, seja no tocante a LGPD, seja a respeito do cronograma da pauta de Conselhos de Usuários(as). Tal estratégia tem aplicação prevista para o primeiro semestre de 2021.

Mapeamento de processos

O mapeamento de processos foi realizado por meio de rotina de monitoramento das metas do Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral.

Um dos eixos do Planejamento é “mapear e aprimorar os processos e fluxos de trabalho da ouvidoria” e visando reestruturar os procedimentos internos a fim de qualificar, simplificar e trazer maior clareza às metodologias utilizadas pela CGOuv, foi realizado o mapeamento dos processos contidos dentro dos seguintes campos:

1. Aprimoramento de tratamento interno – atendimento;
2. Revisão dos fluxos (última versão dezembro 2019) – atendimento/sistemas;
3. Fluxos de denúncia – atendimento/normatização;
4. Gestão de equipe – organização interna;
5. COVID-19 – Organização interna;
6. Carta de Serviços;
7. Portal de Serviços (gov.br);
8. Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos; e
9. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Diversos fluxos de processos tiveram de ser redesenhados, adequando-os ao novo contexto vivido durante o ano de 2020 e visando a racionalização dos procedimentos. Foi necessário reconfigurar o modo de atendimento ao(à) cidadão(ã), seja ele por carta, telefonia, presencial ou formulário eletrônico (Fala.BR).

O atendimento presencial precisou ser suspenso¹⁷, o número de demandas aumentou expressivamente e, durante um tempo, as respostas deixaram de ser personalizadas, a temática

¹⁷ Verificar as informações sobre a suspensão do atendimento presencial no tópico “NÚMEROS DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)” – “Eficácia, eficiência e efetividade da CGOuv em 2020”.

principal de atendimento da Ouvidoria deixou de ser o Programa Bolsa Família, o que culminou em uma nova forma de registro, tramitação de manifestações e trabalho em equipe. A exemplo disso, o fluxo de triagem de manifestações para as repostas em lote relativas ao Auxílio Emergencial. Foi detectada a necessidade de atualização de alguns processos e criação de documentações (manuais e fluxos, por exemplo) para outros.

A CGOUV desenvolveu um novo fluxo de triagem da análise das manifestações para que fosse possível enviar, via Fala.BR, respostas em lote, ou seja, de forma automatizada por meio da ferramenta *postman*¹⁸, e assim dar vazão às demandas represadas.

Inicialmente, reorganizamos nossa força de trabalho e os processos. “Especializamos” em grupos, a fim de garantir uma uniformidade nos protocolos de tratamento de manifestações: um grupo ficou com as denúncias, demandas mais sensíveis; outro grupo com outros tipos de manifestação; um terceiro grupo ficou por conta da construção e atualização constante de uma matriz de informações (respostas padronizadas que buscavam responder com qualidade ao maior número de manifestações de forma objetiva e no menor tempo possível). Focamos na construção de uma matriz de informações sólida e construímos um arcabouço de mais de 100 respostas, que eram constantemente atualizadas.

Após a triagem a fim de verificar o objeto da demanda, as manifestações foram divididas nos seguintes tratamentos: resposta-padrão com informações essenciais sobre o auxílio emergencial; demandas espelhadas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para elaboração de resposta personalizada ou por necessitarem de tramitação interna às áreas técnicas competentes; arquivamento e encaminhamento a outros órgãos. Em seguida, os comandos eram realizados em lote, via *postman*, concluindo de forma mais ágil as manifestações no sistema Fala.BR.

Matriz de Informações

A matriz de informações é ferramenta que demonstra um esforço para garantir a agilidade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento por meio de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas. O conteúdo está em constante atualização, mas, em fevereiro de 2020, a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) realizou uma ação de atualização completa de sua matriz.

¹⁸ O *Postman* é uma ferramenta que dá suporte à documentação das requisições feitas pela API - *Application Programming Interface* (interface de programação de aplicação). Ele possui ambiente para a documentação, execução de testes de APIs e requisições em geral.

A ação de revisão foi realizada pelos analistas de 2º nível¹⁹ da CGOuv e se deu por meio de reuniões diárias com duração de 1h cada. Em fevereiro e na primeira quinzena de março, as reuniões ocorreram de forma presencial e em abril, com início do home office em virtude da pandemia, as reuniões foram retomadas de forma remota, via *Skype*.

O conteúdo foi separado por secretaria, a fim de otimizar o processo, e, dessa forma, nos encontros diários foram discutidos cada tópico do documento da matriz e, assim, os textos utilizados na elaboração das respostas da Ouvidoria foram inteiramente atualizados.

Após a finalização da revisão por parte dos analistas, a matriz de informações atualizada foi encaminhada para avaliação do gabinete da Ouvidoria-Geral e também para validação do Coordenador-Geral da Ouvidoria.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, instituída em 14 de agosto de 2018, e alterada no ano seguinte pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019, entrou em vigor quase em sua integralidade em dezembro de 2019.

Em setembro de 2020 a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania encaminhou à Secretaria-Executiva do órgão Nota Técnica contendo recomendações a respeito da adequação do MC à LGPD. Nos documentos inclusos no processo SEI nº 71000.048531/2020-83, a unidade reforçou que a adequação do Ministério à Lei deveria envolver uma transformação cultural capaz de alcançar os níveis estratégicos, táticos e operacionais da instituição. Portanto, essa mudança deveria:

- (i) considerar a privacidade de dados pessoais do(a) cidadão(ã) desde a fase de concepção do serviço ou produto até a sua execução; e
- (ii) promover ações de conscientização de todo o corpo funcional no sentido de incorporar o respeito à privacidade dos dados pessoais nas atividades institucionais cotidianas.

Simultaneamente, a Ouvidoria-Geral encaminhou documentos para auxiliar no entendimento do tema e possível estruturação interna, de modo a garantir a governança e a integridade da ação, realizando a gestão dos riscos inerentes a ela e acompanhando seus desdobramentos: Guia de Boas

¹⁹ Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os(As) operadores(as), instalados(as) na empresa de *Contact Center*, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica Federal e do próprio Ministério, para responderem ao(à) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, ou seja, é necessário maior detalhamento, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério da Cidadania. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Ouvidoria, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante. Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas (SGD), de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa de *Contact Center*.

Práticas para Implementação na Administração Pública Federal da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, documento elaborado pelos diferentes órgãos que compõem o Comitê Central de Governança de Dados e que contém orientações sobre as atribuições e atuação do Controlador, do Operador e do Encarregado, bem como da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e versa, ainda, sobre os direitos fundamentais dos(as) cidadãos(ãs) titulares dos dados, aborda hipóteses de tratamento dos dados e sua realização, indica o ciclo de vida do tratamento dos dados pessoais e apresenta boas práticas em segurança da informação; e a Proposta de Plano de Adequação e Governança do Ministério da Cidadania à LGPD, documento baseado em modelo elaborado pela equipe do Ministério da Economia, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, que contém indicações sobre as etapas a serem vencidas pelas unidades do MC que deverão estar envolvidas no processo de adequação à Lei, bem como um repositório com documentos importantes que poderão ser utilizados no processo de adequação (legislação, guias e manuais, apresentação, indicação de curso sobre a LGPD).

Além dos documentos supracitados, a Ouvidoria-Geral estimulou a qualificação de seus membros na temática de proteção de dados pessoais, recomendando a leitura da lei e promovendo diálogos internos com o objetivo de mapear os impactos nas atividades e processos da unidade como um todo.

NOVIDADE: Em 15 de janeiro de 2021 foi publicada a Portaria MC nº 538, de 13 de janeiro de 2021, que designa o Ouvidor-Geral para atuar como Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.

Trabalho Remoto

O contexto de pandemia exigiu adaptações, passando do trabalho presencial para o remoto e todas as mudanças que isso implica. A Ouvidoria-Geral optou por estratégias que levassem em consideração a saúde física e emocional de seus(suas) membros(as), considerando tanto questões de ordem material quanto as sociais, inatas a uma equipe tão diversa. Cumpre destacar que a equipe da Ouvidoria-Geral é composta por uma gama diversificada de servidores(as) estatutários(as), servidores(as) comissionados(as), profissionais terceirizados(as), colaboradores(as) das empresas prestadoras de serviços que atuam junto ao MC, estagiários(as), ou seja, uma equipe de categorias profissionais bastante heterogênea.

As principais dificuldades iniciais para efetivar a migração do trabalho presencial para a modalidade remota foram delimitadas a questões como assegurar bom acesso à internet, equipamentos tecnológicos e infraestrutura adequada para improvisar um espaço possível em casa para destiná-lo ao uso exclusivo da atividade laboral. Ademais, para além das questões materiais, com o fechamento das escolas no bojo do *lockdown*, como medida para impedir o avanço da propagação viral, muitas famílias precisaram inovar e se adequar a nova realidade do trabalho e atividades educacionais das crianças na modalidade remota. De igual modo, em decorrência da grave crise sanitária e econômica que atravessamos em 2020, vale destacar que a carga de trabalho da Ouvidoria teve aumento exponencial

de cerca de 1.400 % manifestações a mais neste ano e, com isso, demandas internas e processos da equipe foram também impostos.

Do ponto de vista social, a provisão de computadores, pacote de dados de internet, luz, espaço para trabalho, e demais despesas passaram a ficar a cargo desses trabalhadores(as) e, devido à diversidade das categorias profissionais mencionada, nem todos(as) puderam acomodar essa nova dinâmica e aumento de gastos com a mesma velocidade, porém, todos(as) contribuíram para que o processo evoluísse da forma mais célere possível. Registre-se o grande nível de empenho e comprometimento da equipe da Ouvidoria-Geral, que em uma demonstração de elevado grau de amadurecimento, organizou-se e pensou em estratégias coletivas de suavizar esses impactos das atividades laborais.

Diante disso, para mitigar o exaurimento físico e da saúde emocional de colaboradores e colaboradoras, algumas as estratégias coletivas foram pensadas para o trabalho remoto pudesse fluir da melhor forma:

- ❖ Reavaliou-se os processos de trabalho e rotinas instauradas aperfeiçoando-as. Assim, a Ouvidoria trabalha com uma base de respostas-padrão e compreensões básicas estabelecidas diante de situações e casos apresentados nos assuntos e tópicos das manifestações, dessa forma, esta *expertise* foi utilizada para a rápida elaboração de uma base para os casos referentes ao Auxílio Emergencial que tiveram uma frequência intensa de atualizada, dada a realidade de constantes mudanças no início de seu estabelecimento, bem como em sua duração enquanto política pública emergencial;
- ❖ Para debelar um passivo de manifestações com os mesmos tipos de questionamentos, foi necessário implementar a respostas por bloco e utilizações de resposta-padrão que englobasse diversas situações da mesma categoria, de forma a simplificar o processo de trabalho ao mesmo tempo em que possibilitava a distribuição da triagem pela equipe de maneira mais organizada e sistemática;
- ❖ Potencializou-se os avanços em tecnologia da informação, mormente no tocante à integração de sistemas, para evitar retrabalho e fases manuais no tratamento das demandas;
- ❖ Realizou-se o acompanhamento regular das a atividades desempenhadas pela equipe de cada Coordenação-Geral e registrado no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o sistema de gestão documental adotado em diversos órgãos federais e no MC. Os relatórios semanais de acompanhamento de trabalho foram cadastrados no processo SEI nº 71000.020730/2020-27.
- ❖ Retorno planejado, gradual e facultativo das atividades presenciais da Ouvidoria, seguindo protocolos de higiene e segurança. Ainda que em trabalho remoto, há algumas tarefas específicas a dinâmica da Ouvidoria que requerem etapas presenciais e, por isso, a equipe foi organizada – assim que possível e dentro das medidas sanitárias recomendadas – para que esses momentos fossem realizados sem maiores preocupações. Para alguns membros da equipe foi necessário o retorno à modalidade presencial que fornecia melhores condições de trabalho que em seus lares e, portanto, o retorno foi

organizado para que fosse feito de forma segura e salubre. De igual modo, foi permitido aos(as) colaboradores(as) que desejaram permanecer trabalhando de casa a permanência na modalidade remota.

- ❖ Na impossibilidade de realização de uma capacitação presencial, elaborou-se vídeo tutorial e materiais de apoio para que as áreas técnicas recebessem o treinamento adequado para utilizarem com segurança o novo SGD;
- ❖ Elaborou-se o desenho das calibrações *on-line*, tendo sido o teste piloto feito em dezembro de 2020 para que possa entrar em operação de fato em 2021.

De maneira geral, em 2020 a Ouvidoria-Geral pode afirmar que suas atividades internas e administrativas, projetos e pautas de competências e serviços foram tocados satisfatoriamente durante o ano, o que resulta de uma organização e gestão de equipe comprometida com a manutenção de padrões de qualidade mesmo diante de mudanças abruptas, demonstrando que a dinâmica de trabalho remoto foi aplicada no dia a dia das atividades do setor com êxito, a despeito dos desafios e gargalos a serem superados e trabalhados.

DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2021

Descritas as ações realizadas e os desafios enfrentados em 2020, cabe elencar os próximos passos para 2021. Nossas prioridades são: Plataforma dos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos; Novos Boletins da Ouvidoria-Geral; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Integração de sistemas; e contínuo aprimoramento do atendimento ao(a) cidadão(ã) 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(à) cidadão(ã). Nesse contexto, o principal desafio para 2021 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 2021 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, e criado pelo Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, constitui-se nos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos que são órgãos de natureza consultiva, com competência para acompanhar e participar na avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos; propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos(às) usuários(as); e acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das Ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, segundo a Controladoria-Geral da União (CGU).

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 2021 será construir, em parceria com diversas áreas do Ministério da Cidadania, através de enquetes publicadas na Plataforma dos Conselhos um mecanismo de avaliação dos serviços públicos prestados que dialogue com o(a) cidadão(ã) e de acordo com o estabelecido pela legislação vigente.