



RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO
DA CIDADANIA

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Secretaria-Executiva
Ouvidoria-Geral

João Roma
Ministro

Luis Antônio Galvão da Silva Gordo Filho
Secretário Executivo

Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral

Thadeu Costa Normando
Ouvidor Adjunto

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Daniely Sousa Novais
Herika Christina Amador Chagas
Juliana Borim Milanezzi
Rafaella do Nascimento Ferreira
Assessoria Técnica

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Moisés Paes Landim Plácido
Coordenador-Geral

Danielle Freitas Henderson
Assessoria Técnica

Janine Aparecida de Barros
Coordenadora Vector

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

Apolicacia Gomes da Silva
Dielda Santos de Jesus
Eliane Borges Pereira
Elionete Lopes Lima
Glauber Henrique de Souza Acacio
Halexia Oliveira da Silva
Jana Buoso Malovany
Juliano Gomes de Lima
Leidimar Maciel Pessoa De Moura

Nathália Alves Aguiar
Chefia de Divisão de Planejamento
Estratégico, Projetos e Inovação

Lisandra da Silva Araujo
Luana Dias Claro
Ludmila dos Reis Sales
Marcela Augusto Lacerda Santos
Rafael Augusto de Oliveira Siqueira
Raiza Carolina Sousa Gomes da Silva
Rebeca Luyze Campos Fidélis
Rildo Pereira Peixoto
Salomão Assunção de Pádua
Sérgio Lopes Bezerra
Tainan Batista Meneses

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto
Coordenador-Geral

Manuela Patrício
Assessoria Técnica

Aline Melo Loiola
Ana Clara Furtado dos Santos
Amanda Gonçalves Coutinho
Amanda Johnston Costa
Átila Rua
Camila Lima de Sousa
Danillo Rhuan Canedo dos Santos
Elton de Oliveira Garcez
Erico Gabriel da Silva
Gabriel Bomfim M. Pimenta
Juliana Machado do Nascimento
Laisa Araujo de Jesus
Leonardo Pires de Sousa da Gama
Líticia Leocadio de Assis
Lucilene Dias Claro
Pabline Pereira Borba dos Santos
Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira
Pedro Victor Moura Lodi
Priscila Pollyana Lima Lujan
Rodrigo Cury
Tiago Ferreira Machado

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Aureliano Vogado Rodrigues Junior
Coordenador-Geral
Camila Ribeiro Felinto
Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Adrielia Sardeiro de Matos
Artur Vilas Bôas Bernardo
Carolina Neves de Oliveira
Luna Isa de Menezes Cunha
Mateus Bandeira da Silva
Pollyanne de Oliveira Ribeiro
Rosiney de Souza Fontenele

SUMÁRIO

SIGNIFICADO DAS SIGLAS	4	PREMIAÇÕES DE 2021	40
APRESENTAÇÃO	5	2º Lugar no IV Concurso de Boas Práticas da CGU	40
CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL	7	1º Lugar em engajamento cidadão, na I Maratona de Defesa dos Direitos dos(as) Usuários(as) de Serviços Públicos	40
GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL	7	PORTARIA MC N º 670/2021: ATENDIMENTO, ADEQUAÇÃO DOS FLUXOS INSTITUCIONAIS E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	41
COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)	7	PRINCIPAIS AÇÕES DE 2021	43
COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)	8	Novidades no atendimento e tratamento das manifestações	44
COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)	8	Painel de BI	44
CONTEXTO INSTITUCIONAL	8	Triagem das demandas	44
CONTEXTO HISTÓRICO	10	Novo Sisaut	45
PANDEMIA	10	Córtex Ouvidoria	45
AUXÍLIO EMERGENCIAL	10	Fala.BR - Canal Único de Entrada das Manifestações	46
AUXÍLIO BRASIL	13	Modelo de Maturidade das Ouvidorias	46
NÚMEROS DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA	19	Monitoramento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal por parte da Ouvidoria-Geral da União (OGU)	47
DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGOUV EM 2021	20	Página da Ouvidoria no Portal do Ministério da Cidadania	48
NÚMEROS GERAIS DA CGOUV 2021	21	Atualização dos serviços do MC no Portal de Serviços do Governo Federal	48
RESOLUTIVIDADE	23	Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: Campanha de Engajamento	49
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	24	Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: publicação das avaliações dos serviços	51
PASSIVO	27	RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS	52
Exemplos	28	DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2022	55
DENÚNCIA	28		
RECLAMAÇÃO	30		
ELOGIO	31		
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA	32		
SUGESTÃO	34		
SIMPLIFIQUE	35		
PERFIL DO PÚBLICO QUE ENTRA EM CONTATO COM A OUVIDORIA	37		

SIGNIFICADO DAS SIGLAS

BIRD – Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (Banco Mundial)
CGCR – Coordenação-Geral da Central de Relacionamento
CGOUV – Coordenação-Geral da Ouvidoria
CGTAI – Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação
CGU - Controladoria-Geral da União
DICOM - Diretoria de Comunicação do Ministério
DOU – Diário Oficial da União
DISIC – Divisão do Serviço de Acesso à Informação
Fala.BR – Plataforma de integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic)
FAQ – Perguntas Frequentes
GT – Grupo de Trabalho
LAI – Lei de Acesso à Informação
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MC – Ministério da Cidadania
ME – Ministério da Economia
OGU – Ouvidoria-Geral da União
PA Digital – Posição de Atendimento Digital
PBF – Programa Bolsa Família
PDA – Plano de Dados Abertos
PGC - Plano Geral de Contratações
RP – Resposta padrão
SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SEI – Sistema Eletrônico de Informação
SEISP – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva
SENAPRED – Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas
SENARC – Secretaria Nacional de Renda e Cidadania
SGD – Sistema de Gestão de Demandas
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social
SNAPI – Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância
STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação
TCU – Tribunal de Contas da União
URA – Unidade de Resposta Audível

APRESENTAÇÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO – LEI 13.460, DE 2017

Como Ouvidoria Pública Federal, somos uma **instância de controle e participação social** responsável pelo acolhimento, tratamento e resposta às manifestações da sociedade junto às organizações da esfera federal. Dentre nossos objetivos destacam-se a promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e a mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o órgão ou a entidade pública ([Lei nº 13.460, de 2017](#)).

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 2021 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, de 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 eventuais falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos ofertados (Lei nº [13.460, de 2017](#)).

Neste sentido, como de costume, a Ouvidoria empenhou-se em cumprir seu papel de **mapear e até mesmo antever alguns impactos**, mantendo-se atenta à realidade brasileira, especialmente àquela enfrentada pelo nosso público. Assim, durante o ano de 2021, a Ouvidoria apresentou desempenho significativo pelo seu comprometimento com o público que a acessa, e pelo bom diálogo interno e com os órgãos que a demandam, manifesto nos resultados que serão apresentados a seguir.

Finalmente, dedicamos o nosso trabalho, comprometimento, engajamento, entusiasmo e afeição ao público que nos demanda, que, em sua maioria, é composto por destinatários(as) das políticas sociais em situação de vulnerabilidade e risco social, bem como à rede de trabalhadores e trabalhadoras que executam, na ponta, as políticas, programas, projetos e ações do MC de forma descentralizada.

Todos(as) juntos(as) empenhando-se em garantir a manutenção das políticas sociais traduzidas em entregas consistentes à sociedade.

CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania (MC) é composta por um Gabinete e três Coordenações-Gerais.

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 (OGU). Ao longo do ano de 2021, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Auxílio Emergencial, Programa Auxílio Brasil, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Planejamento Estratégico do Ministério da Cidadania, Boletim Unificado mensal da Ouvidoria-Geral, Câmara Técnica de Integridade, interlocução com o Banco Mundial (BIRD), Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Geral de Contratações (PGC), Portal de Serviços, Programa de Gestão, atualização do normativo da Ouvidoria-Geral, 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).

Responsável pela inclusão e atualização periódica das informações no Portal de Serviços “Gov.br” e gestão da Plataforma dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos visando a efetividade e monitoramento das ações de publicação de informações dos serviços públicos.

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

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) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério.

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)

Promove e fomenta a transparência ativa, bem como recebe e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à Transparência, 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, de 2011](#).

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Criada com a [Lei nº 13.844, de 18 de junho de 2019](#), a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania é vinculada à Secretaria-Executiva do Ministério e assumiu a função de coordenar os serviços de Ouvidoria, de Central de Relacionamento e de Transparência e Acesso à Informação das pastas de Desenvolvimento Social e Esporte, além das demandas internas referentes ao órgão.

A Coordenação-Geral da Central de Relacionamento é responsável pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, que presta informações e orientações sobre os programas, políticas, ações e serviços do órgão. Para seu funcionamento, utiliza os serviços de telefonia e de contact center. O primeiro é fornecido pela empresa Claro S.A, por meio do Contrato Administrativo nº 31/2019, e, o segundo, pela empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico LTDA, Contrato Administrativo nº 21/2018.

No âmbito deste último contrato, a Coordenação-Geral da Ouvidoria atua diretamente na célula de ouvidoria, localizada na empresa de contact center e na produção de respostas aos(às) cidadãos(ãs) com o apoio da equipe de 1º e 2º nível da empresa¹.

Já a Coordenação-Geral da Ouvidoria é quem realiza dos serviços de ouvidoria especificamente: dá o tratamento adequado às manifestações recebidas e faz parte do Sistema de Ouvidorias do poder executivo federal (Sisouv). O sistema é composto pelo órgão central e pelas unidades setoriais. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), atua como órgão central, e as ouvidorias e unidades responsáveis pelo trabalho de ouvidoria atuam como unidades setoriais.

Fazem parte de nosso escopo de atendimento temas de grande envergadura tais como Programa Auxílio Brasil, 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, Programa Alimenta Brasil, Programa Cisternas, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, entre outros. Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas e programas 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 nos serviços do Portal de Serviços do Governo Federal, a inclusão de enquetes na Plataforma dos Conselhos de Usuários, a execução do Planejamento Estratégico da unidade previsto para o ano de 2021. Além disso,

¹ [1] Todos os atendimentos telefônicos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento e registrados no sistema. A manifestação 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 de sistemas como Dataprev e caixa, por exemplo. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Ouvidoria, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) manifestante. Toda a tramitação interna de atendimento era realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector até dezembro de 2021.

a unidade precisou agregar novos assuntos de extrema relevância, a exemplo do Auxílio Brasil, o Auxílio Gás e o Programa Alimenta Brasil.

CONTEXTO HISTÓRICO

PANDEMIA

O ano de 2021 continuou sendo um ano impactado pela pandemia de COVID-19. Os efeitos do coronavírus na realidade brasileira não se mostraram somente no contexto sanitário e de saúde, mas também na economia, na política e nas relações sociais e culturais.

Sendo assim, é importante ressaltarmos a repercussão da pandemia e seus desdobramentos no público que demanda a Ouvidoria do Ministério da Cidadania, tendo em vista que são pessoas em situação de vulnerabilidade social e econômica.

AUXÍLIO EMERGENCIAL

O Auxílio Emergencial (AE) foi criado como estratégia 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.

Assim, o Auxílio Emergencial, aprovado pelo Congresso Nacional e sancionado pela Presidência da República, foi um benefício instituído pela **Lei de nº 13.982, de 2 de abril de 2020**, que previu 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 era 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). Os demais requisitos eram: 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 realizar o requerimento.

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 AE de R\$ 600 reais. Já as mães responsáveis sozinhas por suas famílias, beneficiárias do PBF ou não, teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200 reais.

Inicialmente, estavam previstas três parcelas de R\$ 600,00 reais, mas, no início de julho de 2020, por meio do [Decreto nº 10.412/2020](#), prorrogou-se por mais dois meses o Auxílio Emergencial instituído pela [Lei nº 13.982/2020](#). Em 01 de setembro, o Governo Federal anunciou, por meio da Medida Provisória nº 1.000, de 2 de setembro de 2020, o pagamento de mais quatro (04) parcelas de R\$ 300,00 reais até o mês de dezembro daquele ano.

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, dispôs acerca da contestação extrajudicial relativa aos indeferimentos de requerimentos de Auxílio Emergencial, previsto na [Lei nº 13.982, de 2 de abril de](#)

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/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/perguntas-frequentes-1>.

2020, no âmbito da Defensoria Pública da União (DPU), por meio de comprovação documental. Com efeito, tal medida consubstanciou o Acordo de Cooperação Técnica nº 41/2020, firmado entre o Ministério da Cidadania e a DPU, o qual criou fluxos extrajudiciais para reconhecimento do direito dos(as) assistidos(as) que faziam jus ao auxílio. A medida visou à rápida resolução das pendências documentais daqueles(as) que tiveram o benefício negado em um primeiro momento, mas eram elegíveis para recebê-lo. Dessa forma, esperou-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.

O Decreto nº 10.661, de 2021, que regulamentou a Medida Provisória nº 1.039, de 2021, instituiu o Auxílio Emergencial 2021 (AE2021) para dar continuidade ao enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus. O apoio financeiro foi pago automaticamente, independentemente de requerimento, ao mesmo público beneficiário do AE de que tratou o art. 2º da Lei nº 13.982, de 2020, e do AE residual de que tratou a Medida Provisória 1.000, de 2020. Assim, o AE2021 foi concedido automaticamente ao(à) trabalhador(a) que o estava recebendo em dezembro/2020 e que se enquadrava nos critérios exigidos.

Com a permanência e o agravamento da COVID-19, o Decreto 10.740, de 2021 prorrogou o pagamento do AE2021 por mais três meses. Sendo assim, o benefício manteve a renda dos(as) trabalhadores(a) nos meses de agosto, setembro e outubro de 2021. Com a edição desse decreto o recebimento do AE2021 passou a ser limitado a um(a) beneficiário(a) por família, mesmo que na mesma família houvesse mais de uma pessoa com direito ao auxílio.

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



Fonte: Ouvidoria-Geral

Destaca-se também que outros temas relacionados ao Auxílio Emergencial figuraram como motivo para registro de demandas e manifestações por parte dos cidadãos e das cidadãs, como o pagamento das últimas parcelas do AE2021, a declaração de Imposto de Renda e a devolução de valores à União.

Assim, observou-se ao longo do ano que grande parte dos questionamentos recepcionados na Ouvidoria se referiam ao Auxílio Emergencial, tema que continuou em destaque nos assuntos mais demandados por quase todos os meses de 2021.

AUXÍLIO BRASIL

Em agosto de 2021, foi publicada a **Medida Provisória nº 1.061**, que instituiu novo programa social chamado Auxílio Brasil, que substituiu o Programa do Bolsa Família, além do Alimenta Brasil, que substituiu o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA).

Em seguida, ainda no esforço de consolidação e racionalização das mudanças nas políticas sociais, foi publicado o **Decreto nº 10.852, de 08 de novembro de 2021**, que regulamentou o Programa

Auxílio Brasil, detalhando a distribuição das competências descentralizadas dos entes federativos bem como seus instrumentos e benefícios.

A [Medida Provisória nº 1.061, de 09 de agosto de 2021](#), que instituiu o Programa Auxílio Brasil, e o Programa Alimenta Brasil, concretiza uma nova política de transferência de renda do Governo Federal, integrando benefícios de assistência social, saúde, educação e emprego. Ao mesmo tempo em que garante uma renda básica às famílias em situação de vulnerabilidade, oferece ferramentas para a emancipação socioeconômica. Nesse sentido, a [Medida Provisória nº 1.061, de 2021](#) elenca seus objetivos e diretrizes:

Art. 1º Fica instituído o Programa Auxílio Brasil, no âmbito do Ministério da Cidadania, executado por meio da integração e da articulação de políticas, de programas e de ações voltadas:

- I - ao fortalecimento das ações do Sistema Único de Assistência Social - SUAS;
- II - à transferência direta e indireta de renda;
- III - ao desenvolvimento da primeira infância;
- IV - ao incentivo ao esforço individual; e
- V - à inclusão produtiva rural e urbana, com vistas à emancipação cidadã.

§ 1º São objetivos do Programa Auxílio Brasil:

I - promover a cidadania com garantia de renda e apoiar, por meio dos benefícios ofertados pelo SUAS, a articulação de políticas voltadas aos beneficiários, com vistas à superação das vulnerabilidades sociais das famílias;

II - reduzir a pobreza e a extrema pobreza das famílias beneficiárias;

III - promover, prioritariamente, o desenvolvimento das crianças e dos adolescentes, por meio de apoio financeiro a gestantes, nutrizes, crianças e adolescentes em situação de pobreza ou extrema pobreza;

IV - promover o desenvolvimento das crianças na primeira infância, com foco na saúde e nos estímulos às habilidades físicas, cognitivas, linguísticas e socioafetivas, de acordo com o disposto na Lei nº 13.257, de 8 de março de 2016;

V - ampliar a oferta do atendimento das crianças em creches;

VI - estimular crianças, adolescentes e jovens a terem desempenho científico e tecnológico de excelência; e

VII - estimular a emancipação das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, principalmente por meio:

a) da inserção dos adolescentes, jovens e adultos no mercado de trabalho;

b) da integração das políticas socioassistenciais com as políticas de promoção à inclusão produtiva; e

c) do incentivo ao empreendedorismo, ao microcrédito e à inserção ao mercado de trabalho formal.

§ 2º São diretrizes do Programa Auxílio Brasil:

I - a integração entre os programas, os serviços e os benefícios de assistência social para o atendimento das famílias beneficiárias;

II - a articulação entre as ofertas do SUAS com as políticas de saúde, de educação, de emprego e de renda;

III - a priorização das crianças, sobretudo na primeira infância, e dos adolescentes como público das políticas de proteção social e de desenvolvimento humano;

IV - a implementação e a gestão compartilhadas entre os entes federativos;

V - a atuação transparente, democrática e integrada dos órgãos da administração pública federal com a administração pública estadual, distrital e municipal;

VI - a utilização da tecnologia da informação como meio prioritário de identificação, de inclusão e de emancipação cidadã dos beneficiários;

VII - a promoção de oportunidades de capacitação e de empregabilidade dos beneficiários, de forma a proporcionar autonomia;

VIII - a utilização de múltiplas fontes de financiamento, incluídas as parcerias com setor privado, entes federativos, outros Poderes Públicos, organismos multilaterais, organizações da sociedade civil e outras instituições nacionais e internacionais; e

IX - a educação e a inclusão financeira das famílias beneficiárias.

§ 3º As ações necessárias para a consecução dos objetivos e das diretrizes do Programa Auxílio Brasil serão definidas em regulamento.

Abaixo é possível verificar a linha do tempo relativa ao Programa Auxílio Brasil.



Fonte: Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria-Geral, proativamente, engajou-se em organizar sua estrutura para suportar eventuais efeitos causados no atendimento, em decorrência do advento do Programa Auxílio Brasil. Antes mesmo da publicação do [Decreto nº 10.852, de 2021](#) a unidade realizou rodadas de reuniões com as áreas técnicas envolvidas na execução do novo Programa, e as pactuações dessas reuniões desdobraram-se nas seguintes ações por parte da CGOuv:

1. Atualização da base de conhecimento da Ouvidoria;
2. Atualização e aprimoramento do *script* de atendimento junto à Central de Relacionamento; e
3. Atualização dos serviços e inclusão dos novos serviços no Portal Gov.BR.

O ponto central que merece atenção é que diante da realidade social, o recente Programa Auxílio-Brasil, que substituiu o Programa do Bolsa Família, agora ampliado e com novas regras, seguramente continuará a repercutir no trabalho da Ouvidoria-Geral ainda em 2022.

PROGRAMA ALIMENTA BRASIL

Criado pelo [Medida Provisória 1.061 de 9 de agosto de 2021](#), convertida na [Lei 14.284, de 29 de dezembro de 2021](#), o Programa Alimenta Brasil organiza a compra de alimentos produzidos pela agricultura familiar, com dispensa de licitação, e os destina às pessoas em situação de insegurança alimentar e nutricional e àquelas atendidas pela rede socioassistencial, pelos equipamentos públicos de segurança alimentar e nutricional e pela rede pública e filantrópica de ensino. Dois dos seus principais objetivos são promover o acesso à alimentação e incentivar a agricultura familiar. O programa é uma das ações do governo federal para a Inclusão Produtiva Rural das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza.

O Alimenta Brasil também promove o abastecimento alimentar por meio de compras governamentais de alimentos; fortalece circuitos locais e regionais e redes de comercialização; valoriza a biodiversidade e a produção orgânica e agroecológica de alimentos; incentiva hábitos alimentares saudáveis e estimula o cooperativismo e o associativismo.

O orçamento do Programa Alimenta Brasil é composto por recursos do Ministério da Cidadania, do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e demais órgãos públicos que façam uso da modalidade Compra Institucional.

A execução do programa pode ser feita por meio de cinco modalidades: Compra com Doação Simultânea, Compra Direta, Incentivo à Produção e ao Consumo de Leite, Apoio à Formação de Estoques e Compra Institucional, as duas últimas coordenadas pelo Ministério da Agricultura.

O Programa, regulamentado pelo **Decreto nº 10.880 de 2 de dezembro de 2021**, é executado por estados, DF e municípios, em parceria com o Ministério da Cidadania, e pela Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

AUXÍLIO GÁS

O Auxílio Gás é o programa do Governo Federal criado pela **Lei nº 14.237, de 19 de novembro de 2021**, e regulamentado pelo **Decreto nº 10.881, de 2 de dezembro de 2021**, para diminuir o efeito do preço do gás de cozinha sobre o orçamento das famílias de baixa renda.

O benefício do Programa Auxílio Gás será pago no limite de 1 (um) benefício por família, em meses alternados, no valor de R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais), que representa 50% (cinquenta por cento) da média do preço nacional de referência do botijão de 13 kg (treze quilogramas) de gás liquefeito de petróleo (GLP).

O valor do Auxílio Gás será liberado em conta digital ou bancária. Caso a família não tenha acesso a uma dessas opções de conta, será aberta, automaticamente, uma poupança social digital, quando possível. A validade da parcela do benefício do Programa Auxílio Gás é de 120 dias, contados da data em que for disponibilizado o benefício na opção de pagamento.

O pagamento do Programa Auxílio Gás poderá ser acumulado com outros benefícios, auxílios e bolsas do Programa Auxílio Brasil. Os valores transferidos pelo Auxílio Gás não serão computados como renda no Cadastro Único.

Após a inclusão da família no Programa Auxílio Gás, haverá o registro do benefício em sistema eletrônico, com base nas informações constantes do Cadastro Único e nos bancos de dados do Benefício de Prestação Continuada (BPC). A concessão do benefício tem caráter temporário, pessoal e intransferível e não gera direito adquirido.

NÚMEROS DA COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

A Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) conta com uma equipe composta por 25 colaboradores(as) entre servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) lotados no Ministério da Cidadania para desempenhar atribuições como: recepção e tratamento das manifestações, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização do atendimento e sua qualidade e participação nas agendas de integridade, transparência e governança.

Atualmente, em cumprimento ao [Decreto nº 9.492, de 2018](#), e à [Portaria CGU nº 581, de 2021](#), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é o canal único de registro de todas as manifestações de Ouvidoria. Entretanto, ao longo do ano de 2021, algumas manifestações dos(as) cidadãos(ãs) precisaram ser cadastradas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD³) para que fosse possível o encaminhamento interno às áreas técnicas do Ministério para que o tratamento específico fosse oferecido.

Dessa forma, é importante esclarecer que:

- **Plataforma Fala.BR** - a plataforma é resultado da integração entre os sistemas governamentais de ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic), disponibilizada pela CGU. É utilizada como canal único de entrada e registro das manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio); e

³ Sistema interno de gestão de demandas da Ouvidoria-Geral.

-
- **Sistema de Gestão de Demandas (SGD)** – é o sistema informatizado da Ouvidoria Geral do Ministério da Cidadania utilizado para o tratamento e tramitação interna das manifestações de Ouvidoria, bem como banco de dados de nossas informações.

Por este motivo, apresentamos os dados dos sistemas separadamente e realizamos a soma dos resultados ao final deste relatório. A partir de 2022, os dados serão extraídos apenas do Fala.BR, pois a CGOuv passou a utilizá-lo como canal único para tratamento das manifestações.

DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGOUV EM 2021

Em 2021, a CGOuv apresentou os seguintes resultados:

- 172.901 manifestações⁴ registradas via Fala.BR
- 65.590 manifestações⁵ registradas via SGD
- Total Fala.BR + SGD em 2021 = 238.491

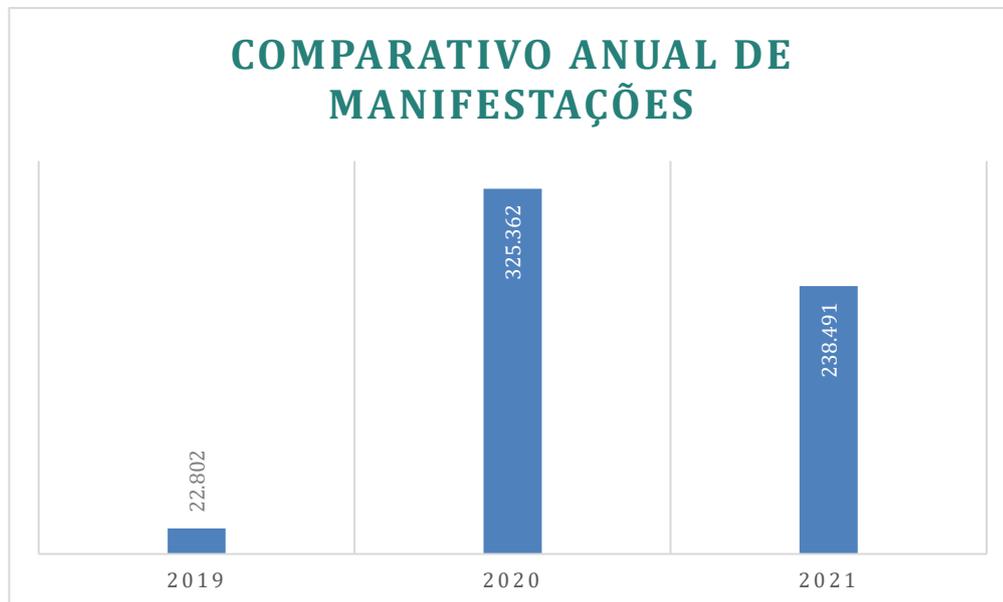
Observando as 238.491 manifestações recebidas em 2021 e comparando-as ao quantitativo de 2020, quando foram recebidas 325.362 manifestações, constatamos redução de aproximadamente 27% apenas nas manifestações de ouvidoria.

Faz-se importante realizar comparação entre os totais de manifestações recebidas durante os anos de 2019, 2020 e 2021, pois o ano de 2019 retratou a realidade típica de um ano não-pandêmico, onde foram recebidas 22.802 manifestações. O surgimento do Auxílio Emergencial e todo contexto da pandemia, em 2020, fez com que o total aumentasse exponencialmente para 325.362 manifestações.

⁴ Fonte: Painel “Resolveu?” <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.  Data da extração: 11/03/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

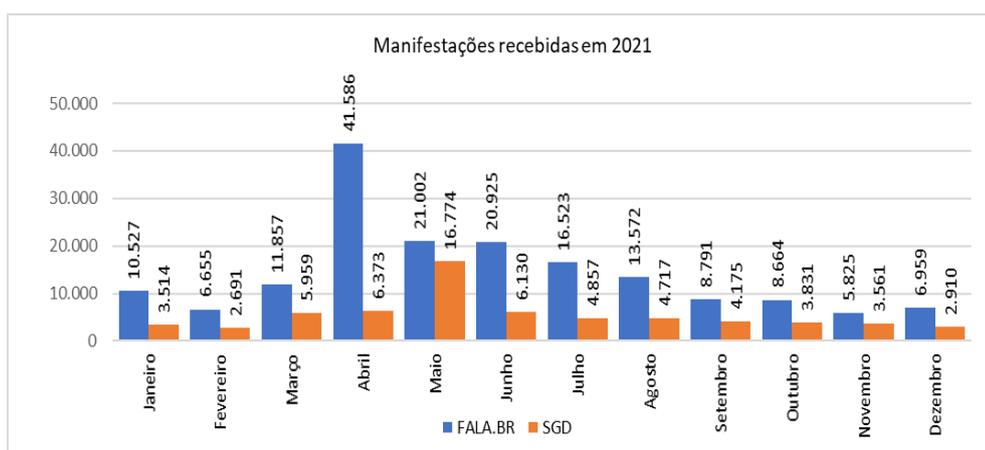
⁵ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 11/03/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021

Ainda, se compararmos o contexto não-pandêmico de 2019 com o ano de 2021, é possível observar um crescimento expressivo no número de manifestações recebidas, aproximadamente 1.045,4%.



Fonte: Relatório Institucional de 2019, Relatório Institucional de 2020. Dados relativos a 2021 foram extraídos do Painel “Resolveu?” CGU em 11/03/2022 e do Sistema SGD. Data da extração: 11/03/2022.

NÚMEROS GERAIS DA CGOUV 2021



Fonte: Dados relativos a 2021 foram extraídos do Painel “Resolveu?” CGU em 31/01/2022 e do Sistema SGD. Data da extração: 24/02/2022.

De acordo com a [Lei nº 13.460, de 2017](#), as manifestações de Ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

-
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
 - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
 - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
 - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
 - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- Simplifique: conforme previsto no [Decreto nº 9.094, de 2017](#), os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “Simplifique!”, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.
- Comunicação: conforme o art. 23, § 2º, do [Decreto nº 9.492/2018](#), a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela [Lei nº 13.460, de 2017](#), a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Assim, ao analisarmos os registros do ano de 2021, a grande maioria das manifestações recepcionadas via Fala.BR pela CGOuv foram dos tipos “reclamação” e “solicitação”, conforme apresentado no gráfico⁶ a seguir:



Fonte: Dados extraídos do Painel “Resolveu?” CGU em 31/01/2022 e do Sistema SGD. Data da extração: 24/02/2022.

RESOLUTIVIDADE

A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano de 2021 e, após a devida análise e tratamento, foram concluídas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria. Nesse caso, apresentamos a resolutividade das manifestações do SGD e do Fala.BR separadamente, para, então, chegarmos ao total geral da resolutividade de 95,5%. É importante frisar que para a elaboração desse item os dados foram extraídos em 11 de março de 2022. Assim, temos o total de 234.550 manifestações recebidas, somando-se Fala.BR e SGD.

SGD

Recebidas: 65.590 manifestações

Concluídas: 55.167 manifestações

Resolutividade: 84,11%

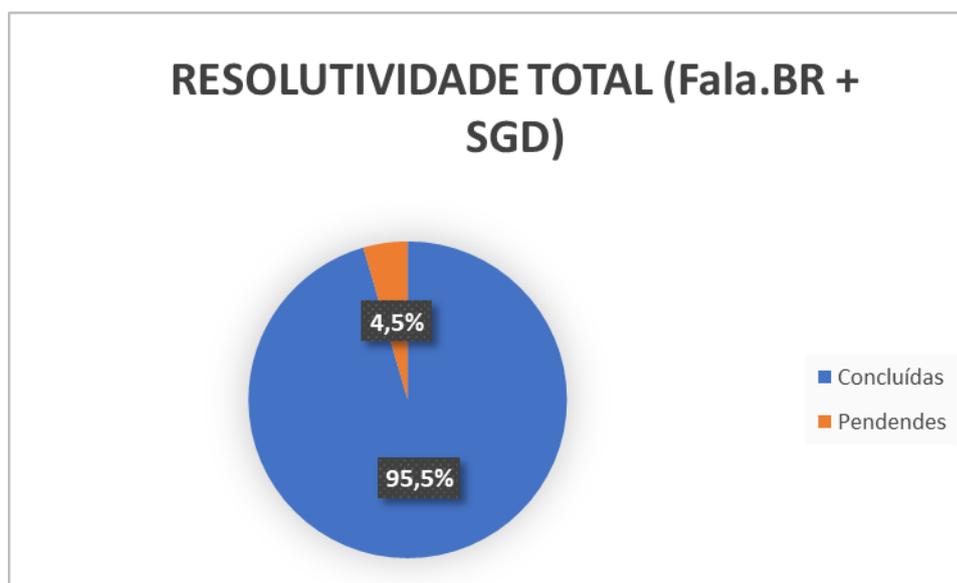
⁶ Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

Fala.BR

Recebidas: 168.960 manifestações

Concluídas: 168.939 manifestações

Resolutividade: 99,98%



Fonte: Dados extraídos do Painel “Resolveu?” CGU em 11/03/2022 e do Sistema SGD em 11/03/2022.

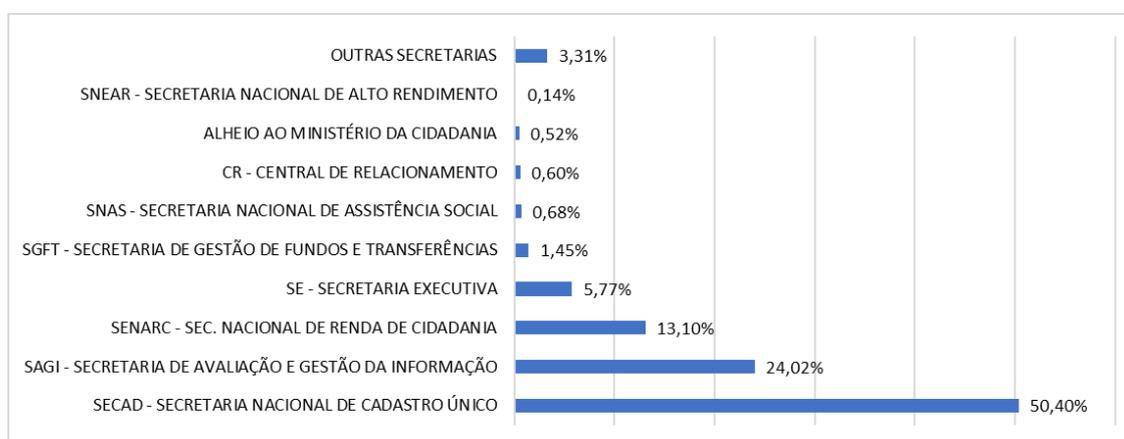
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Apesar da elevada quantidade de manifestações recepcionadas em 2021, o tempo médio de atendimento da CGOuv foi de aproximadamente 32 dias⁷, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460, de 2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período. Há manifestações com situações mais complexas que necessitam de extensão do tempo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento. Ademais, a Lei citada estabelece ainda que a Ouvidoria pode solicitar informações ao(à) cidadão(ã) e

⁷ Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021

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

As três áreas técnicas do órgão mais demandas em 2021 foram: Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), com 33.011 manifestações; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com 15.733 manifestações; e Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), com 8.578 manifestações. Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Cadastro Único e ao Auxílio Emergencial, os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos(ãs) em 2021.



Fonte: Dados extraídos do Sistema SGD. Data da extração: 24/02/2022.

Os tipos de manifestação “Reclamação”, “Denúncia” e “Solicitação” representaram mais de 94% dos registros no exercício.

Para realizar um aprofundamento da análise dessas demandas é necessário considerar as demandas registradas do Sistema de Gestão de Demandas (SGD). Nesse sistema, é possível realizar uma classificação específica da manifestação conforme árvore de classificação⁸ elaborada pela própria equipe de analistas da CGOuv. A árvore é atualizada rotineiramente pela equipe sempre que

⁸ A árvore de classificação das manifestações de Ouvidoria é a estrutura relacional criada para categorizar as manifestações, conforme suas especificidades, possibilitando o mapeamento do que é recebido na Ouvidoria. Possui 5 níveis de categorização, de forma ramificada. Os parâmetros que compõem a Árvore de classificação são: Secretaria/Setor, Programa/Projeto, Tipo, Assunto e Tópico.

necessário. Com isso, é possível realizar a extração de dados com um tópico de referência. Assim, apresentamos, abaixo, os três tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestação mais recebidos.

	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO
1º	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Informações sobre o auxílio emergencial COVID – 19 - (SECAD) 4.646 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19: Suposto recebimento indevido do Auxílio Emergencial – (SAGI) 10.096 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL - 2021: Informações sobre o Auxílio Emergencial 2021 - (SECAD) 768 Manifestações
2º	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19 - IRPF 2020 - PÚBLICO PBF: Cobrança de devolução para titular ou dependente em razão do IRPF 2020 – (SENARC) 2.504 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros – (SAGI) 2.883 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Reconsideração sobre pedido de devolução do AE - recebimento de notificação/SMS - (SAGI) 424 manifestações
3º	AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021 - PÚBLICO PBF: Beneficiário do PBF, porém não recebeu o AE 2021 – (SECAD) 1.209 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19 - IRPF 2020: Cobrança para pessoa que teve o auxílio supostamente solicitado por terceiros (dependente) - IRPF 2020 – (SAGI) 572 manifestações	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Devolução do Auxílio Emergencial - (SGFDT) 203 manifestações

PASSIVO

Tendo em vista a singularidade de algumas manifestações, por vezes há a necessidade de serem encaminhadas à área técnica competente pelo assunto para que analise e se pronuncie em relação ao que foi descrito pelo(a) cidadão(ã). Após o retorno técnico, a Ouvidoria elabora resposta conclusiva em linguagem cidadã e envia ao(à) interessado(a).

As manifestações do tipo “denúncia”, por exemplo, por se tratar de demandas que possuem conteúdo sensível e que, em sua grande maioria, levam um tempo maior para apuração dos fatos, formam, como consequência natural, um passivo: manifestações que possuem maior complexidade de análise/resolução necessitam de mais tempo de análise por parte da área técnica competente.

Nesses casos, a manifestação é inserida no sistema SGD para que seja encaminhada internamente à área técnica competente, e, ao mesmo tempo, é inserida resposta conclusiva no Fala.BR informando o procedimento realizado ao(à) interessado(a), cumprindo a determinação do parágrafo único, do art. 22, do Decreto nº 9.492, de 2018:

Art. 22 - Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá 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, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Assim, diante do compromisso com a agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e com o intuito de monitorar as manifestações que se encontram em análise pelas áreas técnicas e que ainda estão sem respostas após o prazo legal, a Ouvidoria envia mensalmente, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ofícios de monitoramento às unidades responsáveis que possuem manifestações pendentes de resposta. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas pendentes, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva, tendo em vista haver retorno das áreas e um contato mais frequente dos(as) técnicos(as) com a equipe da Ouvidoria.

Atualmente, 548⁹ manifestações do ano de 2021 aguardam resposta das áreas técnicas do MC. Isso significa que as manifestações passaram por análise preliminar por parte da Ouvidoria, foram consideradas aptas para averiguação e estão aguardando parecer técnico ou adoção de providências.

A Coordenação-Geral de Ouvidoria - CGOuv realiza um trabalho contínuo de acompanhamento e apoio à área técnica na construção das respostas. Com a singularidade das temáticas e do próprio tratamento das manifestações por essas áreas, algumas acabam recebendo muitas manifestações em um curto período, o que acaba gerando um passivo.

Diante desse cenário, a CGOuv manteve-se empenhada na constante melhoria dos fluxos de tratamento das manifestações, bem como na qualificação do trabalho de sua equipe para que, assim, possa diminuir o passivo objetivando o seu fim.

Exemplos

A seguir apresentamos um exemplo de cada tipo das manifestações que são recebidas pela CGOuv, sejam elas por meio de telefonia, Fala.BR ou carta, bem como o tratamento dado à estas manifestações internamente para chegar até a resposta final.

É importante destacar que o registro da manifestação recebida por meio telefônico em algumas situações é realizado de maneira instantânea por parte do(a) operador(as), o que pode gerar um texto carente de correção gramatical.

DENÚNCIA

Recebida via Fala.BR.

Auxílio Emergencial – COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros

⁹ Dados extraídos do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) em 10/03/2022.

Exemplo:

Demandante relata que o seu CPF foi usado para receber Auxílio Emergencial indevidamente e não reconhece e-mail e telefone cadastrado para recebimento, informa, ainda, que não criou conta “Caixa Tem”.

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, verificamos 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.

Esclarecemos que neste caso há a produção de um relatório levantando informações acerca do recebimento do Auxílio pela pessoa denunciada, podendo ou não resultar no bloqueio/cancelamento do Auxílio no intuito de resguardar o erário e, sendo o caso, encaminhado aos órgãos de apuração penal (Polícia Federal e Ministério Público Federal) para subsidiar investigação afeta a possível fraude.

Ademais, no âmbito do gerenciamento de indícios de fraude, orientamos que seja realizada a consulta no do DATAPREV através do link: <https://consultaauxilio.dataprev.gov.br/>, informando o número do CPF, nome completo, nome da mãe e data de nascimento. Uma vez confirmado o uso irregular dos dados, deve formalizar um Boletim de Ocorrência na Polícia Civil e comparecer a uma agência da Caixa para proceder com o registro de contestação, informando sobre a utilização indevida dos seus dados por terceiros visando a obtenção fraudulenta do Auxílio Emergencial.

Informamos ainda que o acompanhamento da apuração dos fatos será realizado por esta Ouvidoria, bem como as possíveis atualizações pertinentes ao processo apuratório.

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo denúncia, a Ouvidoria segue o fluxo de tratamento aprovado pela Câmara Técnica de Integridade do Ministério da Cidadania e definidos na Portaria MC 670, de 2021. Assim, durante a análise preliminar, na qual são consultados sistemas corporativos a fim de verificar se há dados mínimos para posterior apuração, a demanda foi classificada de acordo com árvore de classificação mais adequada à situação e concluída com resposta direta ao(à) cidadão(ã) esclarecendo 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, de 2018: “a resposta conclusiva da denúncia conterá 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 (...)”.

RECLAMAÇÃO

Recebida via telefonia.

Auxílio Emergencial – COVID 19: Bloqueio do Auxílio Emergencial

Exemplo:

O demandante relata que recebeu a 1ª e 2ª parcela no Auxílio Emergencial 2021, porém, a 3ª parcela e as demais não foram liberadas. Apresenta que o auxílio foi bloqueado, mas não o informam o motivo, e ele não entende o que pode ter ocorrido. Se sente prejudicado e informa que atende aos critérios de recebimento. Pede que seja verificada sua situação, pois necessita do auxílio.

O que a Ouvidoria Fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, e respondida ao(à) cidadão(ã) de acordo com a consulta sistêmica realizada no sistema da DATAPREV, solicitando que o cidadão aguardasse a abertura do período de contestação para o motivo do bloqueio do Auxílio Emergencial do cidadão.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

Em resposta à sua manifestação, verificamos que a terceira parcela foi bloqueada pelo seguinte motivo: Cidadão com renda familiar mensal superior a meio salário-mínimo por pessoa.

Origem: MC - Ministério da Cidadania. Relatórios Preliminares CGU 2021. Base: CGU.

Esclarecemos que até o momento não foi aberto prazo para realizar a contestação do bloqueio e que será necessário aguardar a liberação do procedimento citado.

O acompanhamento da liberação do prazo para realizar a contestação do bloqueio da parcela do Auxílio Emergencial 2021 pode ser feito por meio do Portal do Ministério da Cidadania pelo link: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br> e do site da Dataprev <https://consultaauxilio.cidadania.gov.br/consulta/>

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo reclamação, a Ouvidoria, após verificação nos sistemas corporativos, a depender do que foi relatado e havendo subsídios, encaminha resposta ao(à) cidadão(ã) sem a necessidade de análise por parte da área técnica.

ELOGIO

Recebido via telefonia.

Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania – Elogio ao(à) operador(a)

Exemplo:

O demandante elogia o atendimento prestado pela atendente Francisca Oliveira. Relata que ela lhe passou todas as informações de forma clara.

O que a Ouvidoria Fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, encaminhada à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento – CGCR e tratada conforme as especificações e fluxo desta área técnica.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

Em resposta à sua manifestação, informamos que entramos em contato com o setor responsável pelo atendimento da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania – MC, para que a operadora (...) tomasse conhecimento do elogio recebido pelo bom atendimento.

Os operadores da Central de Relacionamento do MC são treinados e supervisionados, a fim de prestar um atendimento de excelência ao público do 121.

Trabalhamos diariamente para aperfeiçoar os nossos serviços e nesse caso, a sua contribuição é e será sempre muito importante.

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo elogio, a Ouvidoria, após analisar o assunto, encaminha a manifestação à área técnica competente para conhecimento. Em momento posterior, a área nos devolve com subsídios para que possamos responder ao(à) cidadão(ã).

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA

Recebida via telefonia.

Programa Bolsa Família – PBF – Suposto Recebimento Indevido do PBF.

Exemplo:

Demandante relata que o seu ex-marido, o senhor Alex, supostamente recebe o PBF por pessoa que não mora com ele. Informa que ele recebe pelo filho: Davi Gabriel Rodrigues da Silva de Jesus, que mora com ela. Relata também que o dinheiro é utilizado para outros fins e não é repassado para a criança.

O que a Ouvidoria Fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, e respondida ao cidadão de acordo com resposta validada pela área técnica que possuímos em nossas bases.

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 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.

Com relação à utilização do benefício do PBF, é importante esclarecer que o programa não direciona nem restringe a forma como o benefício é gasto pela família, visando garantir e estimular a autonomia cidadã das famílias.

Nesse sentido, o objetivo principal do programa é fortalecer os vínculos e propiciar a emancipação das famílias, consideradas as contrapartidas sociais (condicionalidades) nas áreas de segurança alimentar e nutricional, educação e saúde.

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

A senhora poderá registrar uma manifestação também com a Ouvidoria do município onde o beneficiário envolvido reside.

Segue em anexo, documento explicativo sobre os processos de averiguação e auditoria realizados por este Ministério.

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo solicitação de providência, a Ouvidoria encaminha resposta ao(à) cidadão(ã) com base em conteúdo padrão validado pela área técnica. Neste caso especificamente utilizamos o conteúdo padrão informando-o que cabe à Gestão Municipal do Programa Bolsa Família – PBF realizar a apuração dos fatos.

SUGESTÃO

Recebida via Fala.BR.

Aprimoramento do Cadastro Único – Cadastro Único

Exemplo:

Demandante compartilha uma experiência que teve como técnico do Cadastro Único no município de Barreiras - Bahia no período em que prestou serviço e que pôde ser útil à reformulação do referido cadastro que está sendo implementada pelo Ministério:

“Como os atendimentos presenciais foram suspensos pela administração local em observância às medidas sanitárias, implementei, observado as normas de atendimento remoto aos demandatários, um sistema simples de cadastramento online, através da plataforma Google Docs, especificamente pelo Google Forms (serviço de formulários), no qual os usuários dos serviços do CRAS preenchem com suas informações pessoais e o técnico do cadastro entrava em contato (preferencialmente através do Whatsapp) apenas para confirmar alguns dados, colher informações precisas acerca da renda e sanar eventuais dúvidas.

Tal ferramenta permitiu que o atendimento não fosse suspenso por completo no período que não havia atendimento presencial, muito embora a gestora local do Bolsa Família tenha optado por não o estender aos demais CRAS do município.

Ademais, no formulário havia os lugares para se fazer o upload dos documentos pessoais e comprovantes necessários, de modo que o nível de veracidade fosse bastante elevado se comparado ao atendimento presencial, uma vez que os dados e imagens dos documentos ficavam salvos.

Segue anexo o modelo de formulário que utilizávamos, de minha autoria. Espero que contribua para a modernização dos serviços do Cadastro Único.”

O que a Ouvidoria Fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, encaminhada à Secretaria Nacional do Cadastro Único – SECAD e tratada conforme as especificações e fluxo desta área técnica.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

Em resposta à sua manifestação, primeiramente agradecemos por seu depoimento e sugestão, este Ministério da Cidadania parabeniza sua atitude de zelar pela transparência de nossos programas sociais.

Informamos que encaminhamos o formulário anexado para análise interna pela nossa diretoria responsável pela nova versão do Cadastro Único.

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo sugestão, a Ouvidoria, após analisar o assunto, encaminha a manifestação à área técnica competente para conhecimento e providências. Em momento posterior, a área nos devolve com as suas considerações para que possamos responder ao(á) cidadão(ã).

SIMPLIFIQUE

Recebida via Fala.BR.

Desburocratização do Serviço – Cadastro Único

Exemplo:

O demandante relata a demora na atualização e a burocratização no atendimento para a atualização do CadÚnico que é primordial e necessário à sociedade brasileira para conseguir os benefícios sociais.

Proposta de melhoria:

“Proponho como melhoria para diminuir essa burocratização a criação de sites ou aplicativos para que os usuários que desejam atualizar os seus cadÚnico possa, enviar os documentos essenciais por meio das plataformas online e realizar suas possíveis agendamento para comparecer a entidade necessária apenas no dia que for solicitado. Assim, não criaria inúmeras filas no serviço público, e ajudaria para que todos os brasileiros atualizassem seus dados, inclusive aqueles que não tem tempo de ir a um CRAS. E isso, seria muito mais vantajosa nesse momento pandêmico. Portanto, criar sites ou aplicativos para os usuários enviar seus dados, ajudaria e melhoraria o serviço público.”

O que a Ouvidoria Fez?

A manifestação foi registrada no Sistema de Gestão de Demandas – SGD, analisada pela equipe da Ouvidoria, encaminhada à Secretaria Nacional do Cadastro Único – SECAD e tratada conforme as especificações e fluxo desta área técnica.

Resposta ao(à) cidadão(ã):

A área técnica ainda não retornou à Ouvidoria nenhuma demanda referente ao “Simplifique!”, portanto, a manifestação ainda está pendente de análise.

Análise e tratamento da manifestação:

Nas manifestações do tipo “Simplifique!”, a Ouvidoria, após analisar o assunto, encaminha a manifestação à área técnica competente para conhecimento e providências. Em momento posterior, a área nos devolve com as suas considerações para que possamos responder ao(à) cidadão(ã).

PERFIL DO PÚBLICO QUE ENTRA EM CONTATO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Ministério da Cidadania, conforme apresentado anteriormente, 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, Auxílio Brasil e Programa Bolsa Família, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Alimenta Brasil e Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), Cisternas, Projetos estimulados pela Lei de Incentivo ao esporte, entre outros.

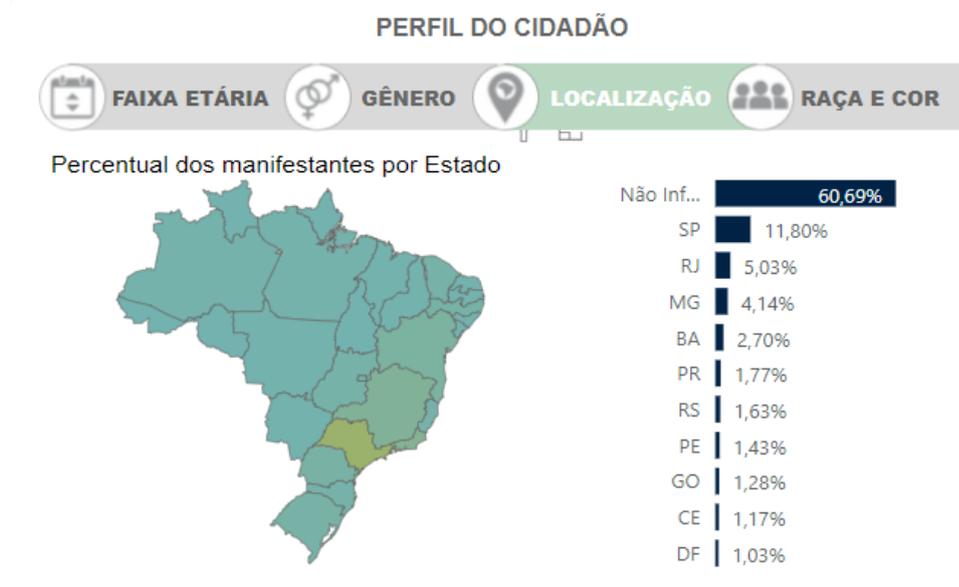
Ao entrar em contato com a Ouvidoria, no momento do registro da manifestação no Fala.BR (tanto as recebidas via telefonia quanto as registradas diretamente pelo(a) cidadão(ã) no Fala.BR e carta), são solicitados ao(à) cidadão(ã) alguns dados a fim de coletar informações sobre o perfil da população que demanda o Ministério da Cidadania. Esse detalhamento possibilita que a linguagem de resposta seja pensada a partir da realidade dos(as) demandantes, bem como um melhor direcionamento às áreas técnicas e, conseqüentemente, eventuais melhorias na gestão das políticas públicas do MC.

O levantamento de informações acerca do perfil do(a) cidadão(ã) que entra em contato com a Ouvidoria do MC é realizado através do Painel “Resolveu?”, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Essas informações são extraídas diretamente da Plataforma Fala.BR e apresentadas visualmente no painel em forma de gráficos.

É importante frisar que os itens relativos ao perfil do(a) cidadão(ã) não são de resposta obrigatória. Por isso, muitos(as) optam por não preencher e, como consequência, os dados acabam por não oferecer um perfil geral de quem entra em contato com a Ouvidoria, ocasionando um déficit de informações

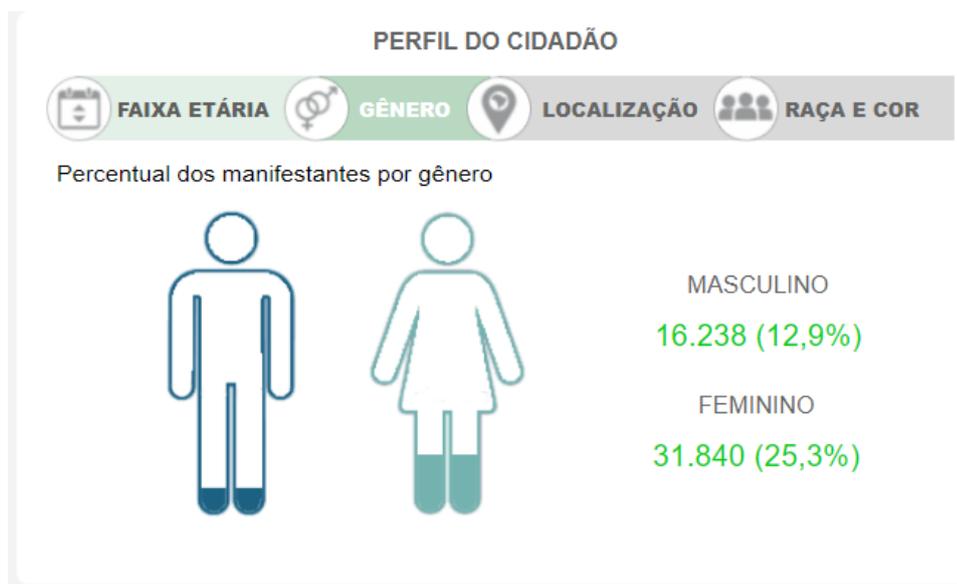
Ainda assim, consideramos relevante apresentar os dados levantados a respeito do público que opta por preencher as informações acerca de seu perfil ao registrar sua manifestação no Fala.BR.

Em 2021, 11,80%¹⁰ das manifestações recebidas (14.840 manifestações) através do Fala.BR foram oriundas do estado de São Paulo. Em seguida, temos Rio de Janeiro com 5,03% (6.325 manifestações) e Minas Gerais com 4,14% (5.204 manifestações).

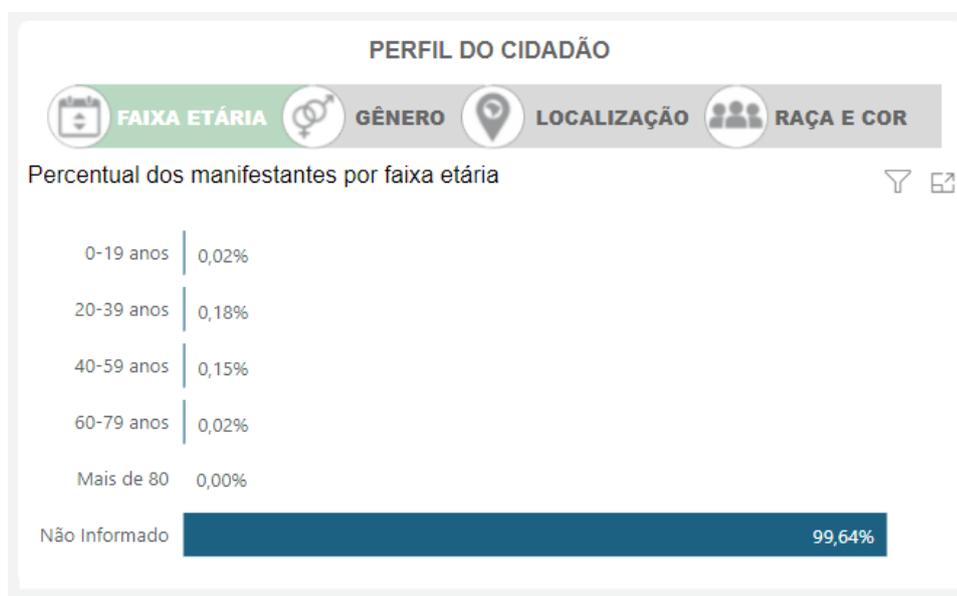


Das pessoas que optaram por preencher as informações, também é possível verificar que cerca de 23,3% (31.840 pessoas) são mulheres e 12,9% (16.238 pessoas) são homens, dado que ainda se conecta com a realidade do próprio público do PBF, agora Auxílio Brasil, em que a Pessoa Responsável pela Unidade Familiar (RF), aquela que recebe o benefício, é, em mais de 88% dos casos, mulher. Além disso, esse dado pode ser contextualizado por uma das orientações para inscrição no Cadastro Único no sentido de que é o(a) Responsável Familiar dever ter, obrigatoriamente, pelo menos 16 anos e, preferencialmente, ser mulher.

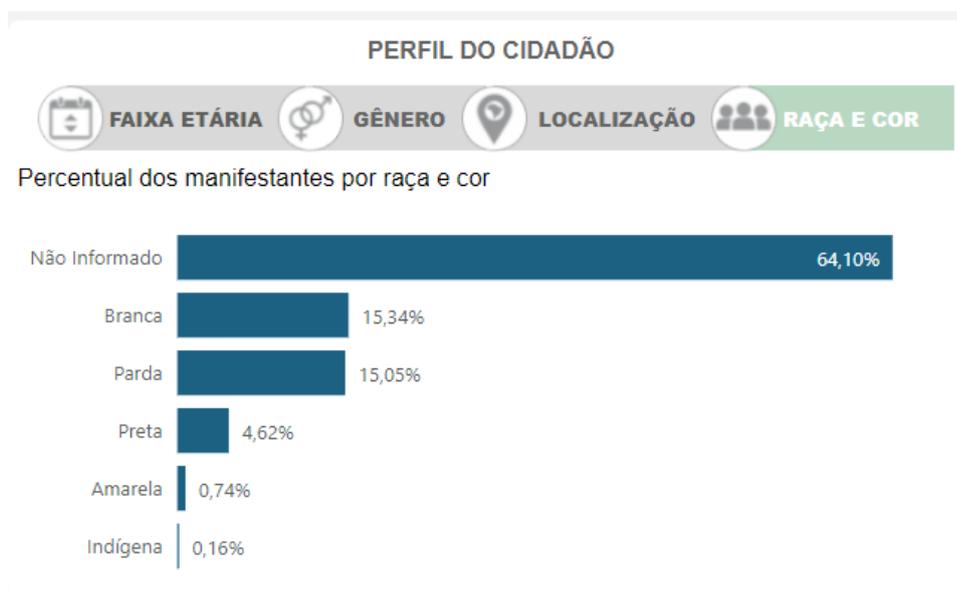
¹⁰ Fonte: Painel Resolveu? - CGU, dados extraídos em 23/02/2022.



A faixa etária do público respondente tem a porcentagem maior entre os adultos entre 20 e 39 anos.



Apenas 35,09% das pessoas que registraram manifestação no Fala.BR optaram por responder o questionamento sobre raça e cor. Desse total, 15,34% se declararam brancas, 15,05% pardas, 4,62% pretas, 0,74% amarelas e 0,6% indígenas, como é possível observar no quadro abaixo.



PREMIAÇÕES DE 2021

2º Lugar no IV Concurso de Boas Práticas da CGU

Em 2021, a Ouvidoria conquistou o 2º lugar no IV Prêmio de Boas Práticas da Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União (OGU/CGU), na categoria **Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais**, com a apresentação do projeto “Novo Sistema de Gestão de Demandas (SGD) da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania e novo painel da Ouvidoria-Geral versão QLIK SENSE”.

1º Lugar em engajamento cidadão, na I Maratona de Defesa dos Direitos dos(as) Usuários(as) de Serviços Públicos

Obtivemos também o 1º lugar em engajamento cidadão, na Maratona de Defesa dos Direitos dos(as) Usuários(as) de Serviços Públicos. A Maratona foi uma iniciativa de colaboração entre as Ouvidorias Públicas, coordenada pelo **Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias**, presidido pela Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), com o apoio da

Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Teve por objetivo promover o conhecimento pelos(as) usuários(as) dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como do papel das Ouvidorias Públicas para salvaguardá-los.

PORTARIA MC N º 670/2021: ATENDIMENTO, ADEQUAÇÃO DOS FLUXOS INSTITUCIONAIS E LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Tendo em vista as novas atribuições incorporadas pela Ouvidoria-Geral, foi necessário realizar ajustes normativos para contemplar a maior abrangência das competências institucionais adicionais no que tange a proteção de dados, bem como o redesenho dos fluxos de trabalho.

Nesse sentido, a Portaria Nº 48/SE/MC foi revogada pela Portaria MC nº 670, de 2021, a nova Portaria de Atendimento da Ouvidoria-Geral, publicada no Boletim de Serviço Eletrônico em 13/09/2021, de acordo com as informações aduzidas no Processo SEI nº 71000.029157/2021-06 e disponível em: https://www.gov.br/cidadania/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/legislacao.

A Portaria MC nº 670/2021, que entrou em vigor no dia 01 de outubro de 2021, dispõe sobre a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, bem como norteia o atendimento das demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania, tendo dedicado um capítulo integralmente ao tema, conforme trecho a seguir:

CAPÍTULO II

DAS DEMANDAS RELACIONADAS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 4 º A Ouvidoria-Geral, naquilo que lhe couber com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), acompanhará as políticas e diretrizes relativas à governança em privacidade de dados pessoais e à proteção e segurança da informação produzida ou custodiada pelo Ministério da Cidadania.

Art. 5º Caberá à Ouvidoria-Geral, com o apoio do Gabinete Ministerial, que é o Controlador da Política de Governança em Privacidade de Dados Pessoais e Segurança da Informação, assegurar, no âmbito do MC, a adequada recepção e tratamento das demandas em relação à proteção de dados pessoais, sejam elas oriundas de manifestações de Ouvidoria, de pedidos de acesso à informação, ou encaminhadas diretamente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo:

I - Acompanhar o funcionamento do Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais, bem como zelar pela aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no âmbito do MC;

II - apoiar o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do MC, consoante o disposto no art. 41, § 2º da LGPD;

III – recepcionar reclamações e comunicações dos(as) titulares e receber as comunicações da Autoridade Nacional, ou seja, realizar triagem das manifestações e demandas afetas à LGPD e encaminhá-las aos setores competentes do MC, para averiguação e adoção de eventuais providências, quando couber;

IV – verificar se a resposta conclusiva, com relação às requisições de titulares de direitos previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), atende aos seguintes quesitos:

Estar em linguagem acessível, objetiva e clara;

Não contrariar outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;

Estar em conformidade com a legislação aplicável, em especial a LGPD;

Receber validação pela autoridade competente, no que couber.

V - atuar de forma integrada com o Controlador, Operador(es), e unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, para o cumprimento das competências estabelecidas neste artigo;

VI – divulgar os valores de proteção à privacidade junto ao corpo funcional interno e externo à Ouvidoria-Geral a respeito das práticas a adotar em relação à proteção de dados pessoais no âmbito Ministério da Cidadania;

VII – sugerir medidas para aperfeiçoamento do serviço do MC quando do recebimento da manifestação de que trata o inciso III deste artigo, bem como propor, em conjunto com as unidades pertinentes, a formulação de estratégias, normas e procedimentos de segurança e proteção da informação alinhados às políticas institucionais do MC, observadas as melhores práticas sobre esses temas;

VIII – propor, em conjunto com as unidades pertinentes, iniciativas relativas à segurança e proteção da informação, em consonância com as estratégias e políticas institucionais, bem como fomentar, acompanhar, orientar e apoiar ações corporativas que visem a implantar ou aprimorar a segurança e proteção da informação no MC; e

XV – colaborar, naquilo que lhe couber, com as unidades do MC em assuntos relacionadas à segurança e proteção da informação.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral, embora não tenha um setor interno destacado para a LGPD, tem envidado esforços em todas as suas frentes para garantir a atuação do Encarregado¹¹, bem como para construir internamente e com as áreas do MC um entendimento bem fundamentado sobre a temática de tratamento e proteção de dados.

Em novembro de 2021, a unidade solicitou às áreas técnicas a indicação de pontos focais (titular e suplente), para o atendimento das manifestações e pedidos encaminhados pela Ouvidoria-Geral às áreas sobre esse tema. Na ocasião, esclareceu-se que as pessoas indicadas seriam responsáveis por recepcionar e dar andamento às demandas enviadas pela Coordenação-Geral de Ouvidoria.

PRINCIPAIS AÇÕES DE 2021

Conforme previsto pela Ouvidoria-Geral e suas unidades no Relatório Institucional de 2020, e considerando que ainda estamos em conjuntura pandêmica, as manifestações inerentes aos programas sociais que são recepcionadas na Ouvidoria não cessarão com a amenização da crise sanitária decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19), nem com o fim do pagamento do Auxílio Emergencial.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria empenhou-se em cumprir seu papel de mapear e antever alguns impactos, mantendo-se atenta à realidade brasileira, especialmente àquela vivenciada por nosso público. Assim, em consonância com nossos esforços em 2020, e considerando as novas temáticas que foram desenvolvidas no âmbito do Ministério da Cidadania em 2021, como o Auxílio Brasil, Auxílio Gás e Alimenta Brasil, por exemplo, foi possível manter o padrão de atendimento, com a contribuição dedicada do nosso corpo-técnico.

¹¹ No âmbito do Ministério da Cidadania o Ouvidor-Geral é o Encarregado da LGPD. Designado pela Portaria MC nº 538, de 13 de janeiro de 2021

Desse modo, com o foco em qualificar o trabalho realizado pela Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), foram implementados em 2021 novos fluxos de triagem das manifestações, novos sistemas de gestão, bem como ações voltadas ao público interno e externo ao órgão.

Novidades no atendimento e tratamento das manifestações

Durante o ano, algumas mudanças importantes aconteceram na forma de registro do atendimento e tornaram mais efetivo o serviço prestado pelos canais ofertados. Ressalta-se que a Ouvidoria trabalha com o horizonte de excelência no atendimento, dessa forma, revisa, reformula e molda suas rotinas com base em uma gestão de qualidade e aprimoramento constante. Assim, apresentamos as inovações alcançadas pela equipe da CGOUv durante o ano de 2021.

Painel de BI

A fim de otimizar o atendimento ao(à) usuário(a) das políticas, programas e serviços do MC, a CGOuv adquiriu novas ferramentas para a gestão das manifestações, como a utilização do Power BI (Business Intelligence), painel que relaciona dados de diferentes fontes, possibilitando uma leitura virtual inteligível, fundamental para auxiliar a tomada de decisão. Essa ferramenta possibilita também a elaboração de relatórios estatísticos para atender as competências regimentais da unidade, estabelecidas pela Lei nº 13.460, de 2017. Além, disso, subsidia a elaboração do Painel Gerencial da Ouvidoria, possibilitando de forma dinâmica a geração de indicadores através de gráficos, tabelas, mapas e relatórios que contêm as principais informações sobre os atendimentos registrados na unidade.

Triagem das demandas

A triagem, que antes era realizada por meio de planilhas, em 2021 passou a ser feita diretamente no Fala.BR, no módulo “Triar”. Esta função permite à Ouvidoria realizar o tratamento das manifestações de forma mais eficiente, pois traz mais celeridade, uma vez que é possível acessar a manifestação na íntegra, consultar os dados do(a) manifestante, anexos e dados complementares, além de ser possível, no ato da triagem, realizar ações de arquivamento e encaminhamento, o que não

aconteciam no formato anterior. Esse novo processo de triagem traz ainda mais segurança, uma vez que é possível manter o registro de todo o processo no histórico de ações do sistema e não há circulação dos dados sensíveis das manifestações por meio de planilhas. Ademais, foi possível desonerar a mão de obra da equipe, visto que a ação de extração de manifestações e divisão dessas em planilhas designadas para cada colaborador(a) foi extinta.

Novo Sisaut

Para melhor recepção e monitoramento das cartas recebidas pelas CGOuv (encaminhadas pelo Protocolo do MC à Ouvidoria pelo SEI), foi elaborado aplicativo específico para autorização e abertura de cadastro e registro de manifestação por carta na Plataforma Fala.BR, bem como para tratamento/encaminhamento entre as áreas técnicas do Ministério da Cidadania e demais órgãos do poder público para fins determinados pela Lei nº 13.460, de 2017. Assim, o sistema permite monitorar todas as autorizações em andamento.

Córtex Ouvidoria

O Córtex é um aplicativo criado pela CGOuv para unificar as bases de conhecimento, tornando, assim, as informações mais acessíveis. Além de ser um facilitador na inserção, exclusão e padronização das informações, o aplicativo permite a inserção das “Perguntas Frequentes”, das “Respostas Cadastradas” e das relações entre perguntas e respostas.

Gestão da CGOuv

Outro aplicativo criado pela Coordenação-Geral foi o de Gestão da CGOuv. Com esse aplicativo é possível realizar o monitoramento dos patrimônios da Ouvidoria, a relação dos pontos focais nas áreas técnicas do Ministério e acompanhar os períodos de férias dos(as) servidores(as) e colaboradores(as). Além de ser possível criar, dentro do aplicativo de Gestão, outras modalidades de ferramentas, na medida em que novas demandas surgirem.

Fala.BR - Canal Único de Entrada das Manifestações

Para atendimento ao(à) cidadão(ã), a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a Plataforma Fala.BR, sistema que permite o registro de pedidos de acesso à informação e de manifestações de Ouvidoria em um único local, utilizando-se de um único cadastro.

Os módulos de triagem e tratamento foram criados na Plataforma Fala.BR com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio do Fala.BR. Estas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela **Portaria CGU nº 581, de 2021**.

Visando alcançar a conformidade com os normativos de Ouvidoria a CGOuv iniciou o processo de transição de sistemas de registro de manifestações desde dezembro de 2021. Sendo assim, o cadastro de novas manifestações recepcionadas pela telefonia é realizado pelos(as) operadores(as) da empresa de Contact Center diretamente no sistema Fala.BR. Anteriormente o registro era realizado no sistema interno SGD. Em relação aos procedimentos realizados pelos(as) analistas do 2º nível¹², estes também passaram a ser executados diretamente na Plataforma Fala.BR (análise, tratamento, encaminhamento, conclusão - resposta final ou arquivamento das manifestações de Ouvidoria).

Modelo de Maturidade das Ouvidorias

A Ouvidoria participou do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, correspondente ao biênio de 2021/2023.

A Ouvidoria-Geral da União coordena o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), que foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de Ouvidoria Pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União (CGU), com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL).

A CGU destaca que o MMOuP é de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e é aberto à adesão de qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidorias.

A primeira parte do ciclo teve como objetivo o autodiagnóstico da unidade. Esse processo de preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a OGU/CGU por meio do sistema e-Aud¹³ foi realizado pela Ouvidoria do MC dentro do prazo estabelecido de 15/09/2021.

Posteriormente, conforme cronograma pré-estabelecido, no dia 15/12/2021 foi realizada a comunicação do nível alvo de maturidade que a unidade pretende alcançar. Essa comunicação se deu através do preenchimento de formulário por meio do sistema e-Aud.

Monitoramento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal por parte da Ouvidoria-Geral da União (OGU)

Concomitantemente ao 1º ciclo do MMOuP, a Ouvidoria participou do Monitoramento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio de sua Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Sobre isso, cabe registrar as ações realizadas em 2021:

- Reunião de apresentação do Monitoramento;
- Recebimento do questionário e consolidação de respostas para a OGU;
- Reunião de busca de soluções conjunta com a OGU (recebimento do Ofício nº 21350/2021/CGOUV/OGU/CGU, com o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria); e
- Ofício de Resposta à OGU com Plano de Ação preenchido pela CGOuv.

¹² 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares e elaboração de respostas.

¹³ O e-Aud é o sistema desenvolvido pela Secretaria Federal de Controle Interno da Controladoria-Geral da União (CGU) para gestão da Atividade de Auditoria Interna Governamental

Página da Ouvidoria no Portal do Ministério da Cidadania

Com a migração do portal do Ministério da Cidadania para o Portal Único do Governo Federal, foi necessário organizar uma ação de revisão das informações da Ouvidoria no novo site. Essa ação foi realizada conjuntamente com a Diretoria de Comunicação (Dicom) do Ministério e, como resultado, obtivemos uma página mais simples, clara, reorganizada, além de acesso direto aos relatórios das três Coordenações-Gerais que compõem a Ouvidoria-Geral.

Atualização dos serviços do MC no Portal de Serviços do Governo Federal

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, com a publicação da Lei 14.129, de 2021. Assim, o Portal funciona como um catálogo 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 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.

Com o trabalho iniciado em 2020 para as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos, algumas necessidades foram detectadas como, por exemplo, a atualização dos serviços no Portal gov.br, conforme apresentado no Relatório Institucional de 2020.

A CGOuv elaborou um Plano de Ação para apresentar as atividades relacionadas aos Conselhos que seriam realizadas no âmbito do MC, com coordenação da própria Ouvidoria. Um dos passos o contidos no plano de ação e que foi realizado no decorrer do ano de 2021 foi a realização de reuniões

de trabalho com cada Secretaria do Ministério para definição dos questionários de avaliação dos serviços. Assim, durante essas reuniões também foram apresentados os serviços de cada secretaria para que as necessidades de atualizações fossem apontadas.

Todas as enquetes publicadas pelo MC na Plataforma do Conselho de Usuários(as) de Serviços Públicos foram oriundas dessas reuniões de trabalho bem como a inserção de novos serviços no Portal gov.br, a exemplo do Auxílio Brasil e Auxílio Gás.

Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: Campanha de Engajamento

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 órgão (1 titular e 1 suplente) para colaboração nas atividades.

Conforme apresentado pela CGU, qualquer cidadão(ã) pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados(as), os(as) conselheiros(as) passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

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 plataforma¹⁴ e divulgação em suas mídias.

A campanha de engajamento do Ministério da Cidadania começou a ser desenhada pela Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas em dezembro de 2020. Em 2021, durante a campanha, o Ministério realizou a busca ativa de cidadãos(ãs) usuários(as) de cada serviço do MC junto às áreas técnicas e à Diretoria de Comunicação (Dicom). A CGOuv entrou em contato com as áreas técnicas e realizou o levantamento do *mailing* dos(as) usuários(as) e potenciais usuários(as) das políticas e serviços do MC.

¹⁴ <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>

A partir da coleta desses contatos foi possível criar listas distintas, com base no público-alvo, para cada Conselho de Usuário(a).

Juntamente à Diretoria de Comunicação (Dicom), foram desenvolvidos *cards* de divulgação dos conselhos: um *card* específico para cada conselho, com identidade visual que conversa diretamente com as especificidades do(a) usuário(a). Com isso, foi estabelecido um cronograma semanal de divulgação dos *cards* nas mídias sociais do MC.

Tendo a lista dos contatos de cada conselho consolidada e os *cards* específicos finalizados, foi realizado um esquema de postagem nas redes sociais e envio concomitante do *card* postado ao *mailing* do conselho específico. Sendo assim, na semana em que o *card* do Conselho de Usuários(as) do Cadastro Único, foi publicado, foi encaminhado o e-mail para a lista de contatos dos potenciais conselheiros(as) do Conselho de Usuários(as) do Cadastro Único com o convite para a participação (na forma de cadastramento na Plataforma e seleção dos serviços dos quais a pessoa deseja ser conselheiro(a)).

O cronograma do ano de 2021 foi o seguinte:

- 09/08/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários do Cadastro Único no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 14/09/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários do Auxílio Emergencial no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 16/09/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários das Comunidades Terapêuticas no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 23/09/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários Programa Criança Feliz no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 30/09/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários do Programa Bolsa Atleta no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 09/11/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários da Assistência Social no instagram desenvolvimentosocialgovbr.
- 08/12/2021: publicação do *card* Conselhos de Usuários Programa de Fomento Rural no instagram desenvolvimentosocialgovbr.

Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos: publicação das avaliações dos serviços

Em julho de 2021, foram implementados 23 conselhos de usuários(as) na Plataforma virtual do Conselho de Usuários, ou seja, todos os questionários gerais foram publicados e disponibilizados aos(as) conselheiros(as). Nessa esteira, em agosto de 2021, foram concluídas as pendências finais em relação aos conselhos específicos de algumas Secretarias e as consultas públicas foram disponibilizadas na plataforma dos conselhos de usuários: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Atualmente, o Ministério da Cidadania disponibiliza 23 conselhos e 32 consultas públicas para receber a avaliação da população sobre os serviços prestados pelo órgão. As consultas avaliam todos os serviços do Ministério desde as temáticas do desenvolvimento social até o esporte e têm o objetivo de levantar os pontos fortes e fracos da prestação dos serviços para, assim, planejar e implementar as melhorias necessárias.

Semana da Ouvidoria (de 22 a 26 de novembro de 2021)

Articulado em conjunto com a Dicom, o projeto foi pensado com o objetivo de divulgar internamente as competências da Ouvidoria-Geral a todos(as) servidores(as) e colaboradores(as) do MC, além de engajar a participação deles(as) com um *quiz* (desafio de perguntas) e premiação ao(a) vencedor(a), reforçando a disseminação e internalização do conteúdo apresentado durante a semana.

O projeto Semana da Ouvidoria foi planejado no seguinte formato e cronograma:

- 19/11 (sexta-feira): envio de e-mail com as informações gerais sobre a Ouvidoria-Geral e sua estrutura, além de informações iniciais sobre a Semana da Ouvidoria (programação, regras do quiz, premiação);
- 22/11 (segunda-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR);
- 23/11 (terça-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv);

-
- 24/11 (quarta-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e lembrete sobre o *quiz*;
 - 25/11 (quinta-feira): envio de e-mail com o link de acesso ao quiz com o desafio “Você conhece a Ouvidoria?”, contendo 05 perguntas de múltipla escolha; e
 - 26/11 (sexta-feira): envio de e-mail com divulgação do(a) vencedor(a) e premiação, juntamente com um texto do Ouvidor-Geral.

Em relação ao desafio, houve premiação da participante que acertou mais questões em menor tempo. O prêmio foi um *voucher* de uma livraria de Brasília.

Acreditamos que o projeto ajudou a divulgar os canais e competências da Ouvidoria-Geral, que atende não somente os(as) cidadãos(ãs)-usuários(as) das políticas públicas do MC, mas também o público interno formado por servidores(as), estagiário(as) e colaboradores(as) que contribuem diariamente para que os serviços sejam prestados com qualidade e de forma célere ao público-alvo das políticas, programas e serviços do Ministério da Cidadania.

RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar aos(às) gestores(as) das unidades técnicas do MC 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).

Em 2021, a CGOuv trabalhou com Informativos, instrumentos de disseminação tempestiva de dados importantes para a gestão das políticas e programas do MC, que foram circulados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para as áreas relacionadas ao programa ou política ao qual o informativo fazia referência. A necessidade de produção de um informativo é detectada através de

diferentes parâmetros: alta de manifestações sobre um assunto específico, conteúdo recebido que ainda não havia sido detectado pelo Ministério, notícias apresentadas pela mídia etc.

A Lei nº 13.460, de 2017 estabelece como atribuição fundamental das Ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, a CGOuv fez uso de Relatório Técnico-Gerencial e de Informativos como dispositivos de apresentação de dados quantitativos e qualitativos para subsidiar a elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços.

a) Relatório nº 04, de 05 de maio de 2021 (71000.026277/2021-43): a Ouvidoria-Geral apresenta manifestação técnica, diagnóstico e recomendações acerca de demandas recepcionadas por meio da plataforma Fala.BR, referentes às dificuldades enfrentadas pelos(as) cidadãos(ãs) em relação à devolução dos valores recebidos do Auxílio Emergencial.

b) Informativo 1 (71000.085855/2021-83): sobre o recebimento de manifestações sobre o Auxílio Brasil enviado em 06/12/2021.

Monitoria das manifestações respondidas por e-mails e cartas

Em 2021, a monitoria foi um processo reintegrado à rotina da CGOuv, sendo reformulada para atender ao novo contexto da Ouvidoria. A monitoria é o instrumento de gestão utilizado para acompanhar as ações, o cumprimento das propostas e avanços alcançados pelo tipo de resposta encaminhada ao(à) cidadão(ã), de modo sistematizado, contínuo e permanente.

Tais atividades tem por objetivo contribuir para a obtenção dos resultados desejados nas respostas, no tratamento dado às manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e apoiar a equipe do 2º nível na detecção de desvios entre o que foi planejado e o que foi executado, ao longo da implementação proposta.

A avaliação aplicada na monitoria consiste em um processo de análise das informações contidas nas manifestações. Para cada tipo de manifestação e situação recebida é realizado um planejamento diferente de tratamento, um passo a passo para a produção da resposta. Durante a monitoria é realizada a comparação do que foi respondido com o passo a passo planejado.

É importante mencionar que não ocorre a indicação de erros no processo de produção da resposta, mas sim um alinhamento assertivo das melhores formas de tratamento da manifestação para cada situação apresentada, o que dá maior autonomia ao(à) analista de atendimento de 2º nível para que ele(a) adote as ações necessárias para corrigir erros e que possa responder de forma assertiva e com empatia as manifestações.

DESAFIOS DA OUVIDORIA PARA 2022

De maneira geral, no tocante ao ano de 2021, a Ouvidoria-Geral pode afirmar que suas atividades internas e administrativas, projetos e pautas, foram tocados de forma satisfatória. Nomeadamente, fazemos referência ao biênio pandêmico 2020/2021, no qual foram obtidos resultados excelentes, frutos 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 a serem superados e trabalhados, como a criação das novas bases de conhecimento, capacitação e modulação de equipe para garantir a participação social e acesso dos(ãs) cidadãos(ãs) aos programas do governo federal capitaneados pelo Ministério da Cidadania.

De igual modo, ressalta-se que o trabalho da Ouvidoria-Geral se desenvolve em um contexto de complexidade dos programas e políticas do MC, tais como o novo Programa Auxílio-Brasil, o Novo Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, os serviços e benefícios ofertados pela rede de Assistência Social capilarizados por todo o território nacional, dentre outros temas relativos às Políticas Sociais. Portanto, enfrentamos o desafio constante de receber manifestações sobre a execução de serviços prestados diretamente à população por parte dos estados e municípios. Nesse sentido, ressalve-se a complexidade de nossa atuação perante as demandas dos(as) gestores(as) e técnicos(as) estaduais e municipais bem como dos(as) cidadãos(ãs) que acionam os programas e ações ministeriais.

Já sobre a dinâmica interna de ação da CGOuv é importante frisar o momento de transição entre os sistemas de registro de suas manifestações. O Sistema de Gestão de Demandas, conhecido como SGD será, aos poucos, substituído pela Plataforma Fala.BR. Está é mais uma ação da Ouvidoria-Geral que está em aderência com os normativos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, dentre eles o Decreto nº 9492, de 5 de setembro de 2018, e a Portaria nº 581 de 9 de março de 2021.

Sendo assim, é imprescindível que haja diálogo constante com os pontos focais de ouvidoria para apresentação e aperfeiçoamento das funcionalidades da Plataforma Fala.BR, bem como de outros fluxos que possam melhorar o atendimento das demandas de ouvidoria.

Outro desafio importante no âmbito da CGOuv é aumentar a atuação do órgão no acompanhamento das manifestações que chegam através do “Simplifique!”, conforme destacado no normativo que trata da desburocratização, a saber, o Decreto nº 9.094, de 2017.

Os desafios mencionados acima possuem ligação direta com a necessidade que o(a) cidadão(ã) possui atualmente por fluxos de informação mais ágeis e dinâmicos, considerando o contexto atual da era digital. É importante estarmos atentos as transformações sociais advindas dessa era, ao passo que também é fundamental realizamos os esforços para dar acesso ao nosso público usuário, em sua maioria vulnerável, à informação, mesmo com as dificuldades por ele(a) enfrentadas.

Assim, cumpre destacar a necessidade de ampliação e fortalecimento da capacidade de atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania, principalmente no que se refere à equalização constante entre a demanda e a capacidade de atendimento, especialmente em períodos de atipicidade no volume de manifestações.

Cumpre destacar também o fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, a atualização da Carta de Serviços disponibilizada no Portal Gov.BR, a qual é o canal principal de acesso aos serviços disponibilizados pelo órgão.

Diante da magnitude dos desafios sociais e econômicos que se apresentaram em 2020/2021, temos plena clareza de que novos desafios permanecerão repercutindo no trabalho da Ouvidoria-Geral para os próximos anos. Isso posto, é evidente que as demandas inerentes às políticas públicas que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de impactos sociais e econômicos, não cessarão com o abrandamento da crise sanitária da pandemia e o advento do novo Programa Auxílio Brasil em 2022.

Assim, o ano de 2022 representa um grande desafio no que diz respeito ao atendimento de uma demanda social mais emergencial. Contudo, o período também apresenta oportunidades para consolidação de um atendimento mais célere e informatizado, visando assegurar o pleno atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) em suas especificidades, propiciando o controle e a participação social efetivo.