

**MINISTÉRIO DA DEFESA
OUVIDORIA**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria
2021**

Brasília | DF | MD 2022

OUIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA



Ministro de Estado da Defesa

Walter Braga Netto

Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa

Gen Div R/1 Claudio Senko Penkal

Ouvidor

Roberto Junqueira Amorim

Assistente Técnico e Ouvidor substituto

Daniel Barboza Cardoso

Assistente

Natália Macedo de Castro

Especialista

Luciene Oliveira Alves de Almeida

Sumário

INTRODUÇÃO	4
Capítulo I – DA OUVIDORIA DO MD	4
1. Conceito	4
2. Missão	4
3. Visão	4
4. Valores	5
5. Atribuições	5
6. Canais disponíveis	6
7. Estrutura de pessoal	6
8. Base legal	6
8.1. Leis	6
8.2. Decretos	7
8.3. Normativos da CGU-OGU	7
8.4. Resoluções da Rede Nacional de Ouvidorias	7
8.5. Normativos internos do MD	8
9. Capacitação da equipe	8
10. Classificação das manifestações	9
11. Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva	10
Capítulo II – DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUV-MD	11
12. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MD	11
12.1. Quantitativo de manifestações recebidas e encaminhamentos a outros órgãos	11
12.2. Tratamento das manifestações de atribuição da OUV-MD	13
12.3. Natureza das manifestações	14
12.4. Temática das manifestações	14
12.5. Arquivamentos	15
12.6. Tempo de resposta	15
12.7. Pesquisa de Satisfação	16
Capítulo III – DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MD E DOS ÓRGÃOS VINCULADOS (ESG E HFA)	17
13. Panorama do tratamento das manifestações da OUV-MD, OUV-HFA e OUV-ESG	18
14. Ouvidorias dos órgãos vinculados (ESG e HFA)	19
14.1. Composição das unidades setoriais de ouvidoria da ESG e HFA	19
14.1.1. OUV-ESG	19
14.1.2. OUV-HFA	19
14.2. Acompanhamento de manifestações recebidas primariamente pela OUV-MD	21
Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD	21
15. Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria	21
16. Fluxograma de tratamento de denúncias	22
CAPÍTULO V - DAS AÇÕES REALIZADAS E DOS DESAFIOS DA OUV-MD	23
17. Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2021	23
18. Principais desafios da OUV-MD para 2022	25
19. Considerações finais	27

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) – Ano 2021.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria do MD no exercício de 2021. Serão apresentados o conceito, a missão, a visão, os valores e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestação.

Além disso, demonstraremos a estrutura de pessoal do setor, a base legal, a capacitação da equipe, a classificação das manifestações, o fluxo de atendimento, os dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria [origem, natureza, temática, tempo de resposta e pesquisa de satisfação], a integração OUV-MD/OUV-ESG/OUV-HFA, as principais ações realizadas pela OUV-MD, os principais desafios da OUV-MD para o próximo exercício e as considerações finais.

Capítulo I – DA OUVIDORIA DO MD

1 Conceito

A Ouvidoria do MD é a instância de participação e controle social, responsável por interagir com o usuário (pessoa física ou jurídica) com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir os procedimentos de simplificação desses serviços.

Ademais, é importante destacar que a Ouvidoria do MD, no seu exercício exclusivo de tratamento de denúncias no âmbito da Administração Central do MD, constitui uma das instâncias de integridade do MD, nos termos do art. 23 da Portaria GM-MD nº 3.692, de 6 de setembro de 2021, c/c art. 4º, V, da Portaria GM-MD nº 5.270, de 20 de dezembro de 2021.

2 Missão

Ser o canal de natureza mediadora, que atua de forma imparcial para viabilizar a participação e o controle social, garantindo os direitos de manifestação e de informação do usuário externo e interno e, ainda, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a melhoria e simplificação dos serviços oferecidos.

3 Visão

Ser reconhecida pelo usuário como uma ouvidoria de excelência no atendimento, visando ao fomento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo Ministério da Defesa, e tornar-se referência dentre as ouvidorias do setor público.

- 1) Cidadania
- 2) Comprometimento
- 3) Empatia
- 4) Ética
- 5) Tempestividade
- 6) Transparência
- 7) Urbanidade
- 8) Profissionalismo

As atribuições da OUV-MD, definidas pelo art. 5º Portaria GM-MD nº 3.692/21, são:

I - promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Defesa;

II - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de simplificação sobre as atividades de órgãos, instituições e entidades vinculadas ao Ministério da Defesa;

III - articular-se com órgãos e entidades da estrutura organizacional do Ministério da Defesa no sentido de obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;

IV - propor ao Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa que se oficie às autoridades competentes para cientificá-las sobre questões suscitadas;

V - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;

VI - orientar o interessado na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;

VII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;

VIII - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;

IX - produzir anualmente o relatório de gestão de ouvidoria;

X - em relação ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

a) conduzir os processos de chamamento público para voluntários;

b) executar as ações de mobilização e de interlocução com conselheiros;

c) desenvolver enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e

d) consolidar os dados por eles coletados;

XI - realizar a articulação com as unidades setoriais de ouvidoria da Escola Superior de Guerra e do Hospital das Forças Armadas, com vistas à promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum;

XII - corresponder-se com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias públicas; e

XIII - exercer outras atividades inerentes à sua área de atuação.

O usuário de serviços públicos, no âmbito da Administração Central do Ministério da Defesa, poderá entrar em contato com a Ouvidoria do MD, por meio dos seguintes canais:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): acessível em www.falabr.cgu.gov.br;
- ✓ Telefone: (61) 2023-9400;
- ✓ Atendimento pessoal;
- ✓ Correspondência endereçada ao Ministério da Defesa: Esplanada dos Ministérios – Bloco “Q” - Portaria “B” - Térreo – Sala 45 – CEP. 70.049-900 | Brasília – DF.

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, dois servidores civis e dois militares:

- **Roberto** Junqueira Amorim – Ouvidor;
- **Natália** Macedo de Castro – Assistente;
- **Daniel** Barboza Cardoso – Assistente Técnico e Ouvidor substituto;
- **Luciene** Oliveira Alves de Almeida – Especialista – Sargento da Marinha.

8.1. Leis

- [Lei nº 13.460](#), de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- [Lei nº 13.709](#), de 14 de Agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- [Lei nº 13.726](#), de 8 de outubro de 2018 (Simplificação de Serviços Públicos), que racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.



8.2. Decretos

- [Decreto nº 7.974](#), de 1º de abril de 2013, com alterações implementadas pelo **Decreto nº 9.570**, de 20 de novembro de 2018, que cria a Ouvidoria do Ministério da Defesa;
- [Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação;
- [Decreto nº 9.492](#), de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

8.3. Normativos da CGU-OGU

- [Portaria CGU/OGU nº 581](#), de 9 de março de 2021, alterada pela Portaria nº 3.126/2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- [Instrução Normativa Conjunta nº 1](#), de 12 de janeiro de 2018 alterada pela IN Conjunta nº 55/2020, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017;
- [Instrução Normativa nº 6](#), de 28 de junho de 2018, alterada pela IN nº 16/2018, que regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria;
- [Instrução Normativa nº 7](#), de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", e estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

8.4. Resoluções da Rede Nacional de Ouvidorias

- [Resolução nº 7](#), de 30 de novembro de 2021, que aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos;
- [Resolução nº 3](#), de 13 Setembro de 2019, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes.

8.5. Normativos internos do MD

- [Portaria GM-MD nº 3.692](#), de 6 de setembro de 2021, que dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria do Ministério da Defesa (OUV-MD) e define os procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito da administração central do Ministério da Defesa;
- [Portaria GM-MD nº 5.270](#), de 20 de dezembro de 2021, que Institui o Programa de Integridade do Ministério da Defesa.

9

Capacitação da equipe

Esta Ouvidoria tem fomentado a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência. Vejamos a lista de eventos em que a Ouvidoria esteve presente no exercício de 2021, a saber:

DATA	EVENTO
Janeiro	Pesquisa de Usuários: Como ouvir cidadão e empresas para melhorar seus serviços - ENAP
Fevereiro	Relatórios Gerenciais de Ouvidoria - ENAP
Fevereiro	Sistema Eletrônico de Informações (SEI) – ENAP
Março	Ágil no Contexto do Serviço Público – ENAP
Março	Inteligência Emocional – ENAP
Março	Live “Apresentação do Módulo de Triagem, Tramitação e tratamento do Fala.BR” – OGU
Março	Webinário “As experiências das ouvidorias no desafio da adequação à LGPD – RENOUV - CGU
Abril	Webinário “Conversa sobre LGPD e o papel da ouvidoria” – Rede Nacional de Ouvidorias - CGU
Mai	Seminário “Ética, Integridade e Governança Pública” – Escola da Advocacia Geral da União
Mai	32ª Rede GIRC - “Transparência e Tratamento de manifestações e denúncias: o papel das ouvidorias no contexto da integridade.”
Junho	IV Assembléia da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV / CGU
Junho	Seminário “Ouvidoria em tempos de Pandemia.” – OGU
Junho	Webinário “Maratona dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos.” – OGU
Julho	Treinamento “Avaliação de Serviços Públicos” - PROFOCO/OGU
Agosto	Curso intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de Treinamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos - OGU
Outubro	Treinamento “Implantação e Gestão de Ouvidorias” – PROFOCO/OGU
Outubro	Palestra “A Ética e a Integridade como Prevenção de Riscos de Corrupção – Assessoria Especial de Integridade – MD
Novembro	Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais - ENAP
Dezembro	“Atualização em Língua Portuguesa” - DEADI
Dezembro	Treinamento “Proteção ao Denunciante” - OGU

As manifestações dos usuários são classificadas, pela **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. No quadro abaixo, apresentamos a definição normativa, a conceituação e um exemplo concreto de cada tipo de manifestação:

TIPO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.	Usuário reclama de lixeira com abertura manual localizada dentro do refeitório, cujo uso causa a contaminação das suas mãos após a lavagem.
DENÚNCIA	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.	Usuária relata irregularidades em convênio administrado pelo MD, cujos repasses teriam sido efetuados, sem a conclusão da obra.
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.	Usuário manifesta apreço ao trabalho de fiscalização desenvolvido pelo Capitão do Porto de Sergipe.
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.	Contribui de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.	Usuária propõe que seja disponibilizado um plano de evacuação de emergência em caso de incêndio.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.	Usuário requer a emissão da 2ª via do certificado de Reservista.
SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO (Simplifique!)	Reclamações, denúncias e Solicitações propriamente ditas relativas à simplificação de serviços públicos.	Está prevista no Decreto nº 9.094/2017. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.	Usuário solicita que seja inserida a opção de alterar dados no alistamento on-line.

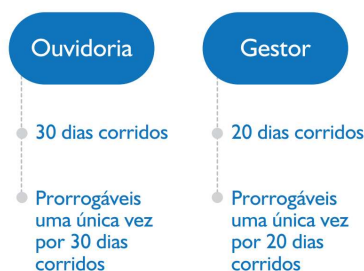
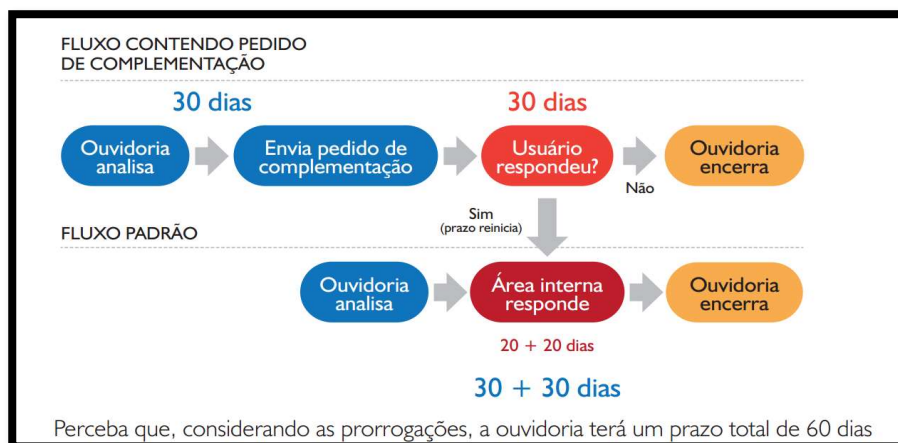
Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva

Com o advento da **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria do MD passou a responder às manifestações no prazo de 30 dias prorrogável, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário complementação de informações, nos termos do **Decreto nº 9.492**, de 5 de setembro de 2018.

O **pedido de complementação** de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno do usuário, a manifestação será arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

A **resposta conclusiva** é a decisão administrativa final por meio da qual a Ouvidoria do MD manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.



Capítulo II – DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUV-MD

12

Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MD

12.1. Quantitativo de manifestações recebidas e encaminhamentos a outros órgãos

Total de manifestações recebidas pela OUV-MD

No ano de 2021, o MD recebeu **3.715** manifestações, dentre as quais **3.187** (85,78%) foram encaminhadas a outros órgãos, em razão da matéria a ser analisada, e **518** (14,22%) foram efetivamente tratadas pela OUV-MD.

Em uma análise comparativa com o ano anterior, constata-se:

	Redução de 32,5% no total de recebimento	Redução de 26,78% na quantidade de encaminhamentos	Redução de 54,95% na quantidade de manifestações tratadas pela OUV-MD
2020	5.503	4.353	1.150
2021	3.715	3.187	518

Total de manifestações recebidas indevidamente pela OUV-MD (encaminhamentos)

Quanto aos **3.187 encaminhamentos**, foram, assim, distribuídos às unidades de ouvidoria competentes:

- **1.224 eram de atribuição dos órgãos vinculados do MD:** Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; Hospital das Forças Armadas; e Escola Superior de Guerra; e
- **1.963 compreendiam assuntos afetos a órgãos externos.**

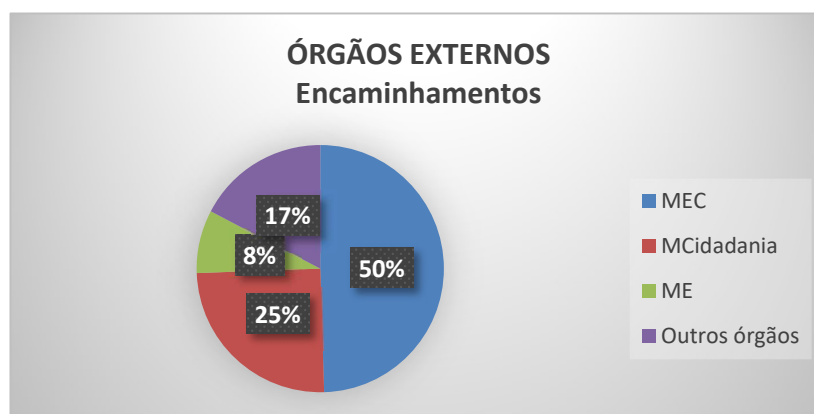
Analisando-se os encaminhamentos realizados **apenas aos órgãos vinculados do MD (1.224)**, sobressaem-se as manifestações de atribuição do **Exército (68,3%)**, recebidas indevidamente pela OUV-MD:



Em relação aos **1.963 encaminhamentos a órgãos externos**, destacam-se os seguintes **Ministérios** e as respectivas temáticas que tramitam equivocadamente pela OUV-MD:

	Principais temáticas das manifestações que, por equívoco dos usuários, foram encaminhadas ao Ministério da Defesa	Quantitativo de manifestações encaminhadas
Ministério da Educação	solicitações de certificado de conclusão do ensino médio e histórico escolar.	972
Ministério da Cidadania	Solicitação do auxílio emergencial e benefícios sociais.	489
Ministério da Economia	Abono salarial, análise de declaração de IPRF, Direitos trabalhistas, FGTS e benefícios do INSS.	162

Em termos quantitativos, as demandas que foram repassadas aos órgãos externos estão, assim, distribuídas:



Excesso de recebimento de manifestações de atribuição de outros órgãos e proposta de solução apresentada à CGU-OGU

Diante do recorrente recebimento, pela OUV-MD, de expressiva quantidade de manifestações de atribuição de outros órgãos (85,79%), é importante consignar que a OUV-MD tem envidado esforços, perante a CGU-OGU, para que melhorias sejam aplicadas ao sistema Fala.BR, com vistas ao melhor direcionamento do usuário quando da abertura de manifestações.

Em 05/09/2021, a OUV-MD apresentou sugestão para que o campo "assuntos" do Fala.BR seja customizável de acordo com as atribuições exercidas pelo órgão destinatário da manifestação, com vistas a facilitar a escolha correta do assunto por parte do usuário e, inclusive, evitar o excesso de manifestações que tramitam indevidamente pela OUV-MD, provocando evitável impacto nos processos de trabalho. Portanto, mostra-se fundamental a criação de solução para evitar que o usuário possa atribuir, livremente, qualquer assunto a qualquer órgão destinatário.

Com a configuração correta do campo "assunto", se o cidadão escolher o "Ministério da Defesa" como órgão destinatário, automaticamente, serão a ele disponibilizados somente aqueles de responsabilidade da pasta. Para ilustrar, na OUV-MD, são recebidas, indevidamente, muitas manifestações de "defesa do consumidor", por confusão temática feita pelo usuário, que se confunde com a nomenclatura da pasta.

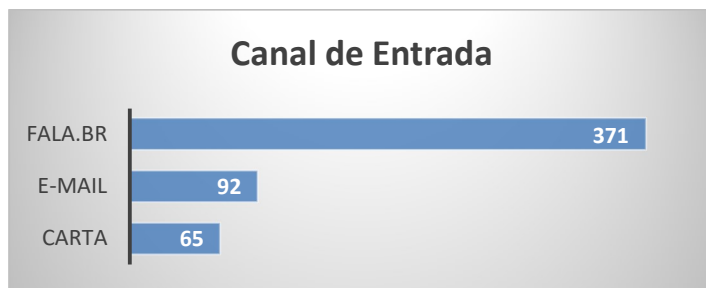
Por fim, em novembro/2021, a CGU-OGU disponibilizou, em módulo treinamento, a **atualização do Fala.BR**, possibilitando à unidade gestora customizar o tipo de "assunto", destacando-se os seguintes benefícios vindouros: a) favorecerá melhor direcionamento do usuário na abertura de suas demandas; b) permitirá ao usuário receber um atendimento mais célere para seu caso; e 3) diminuirá consideravelmente o impacto negativo no processo de trabalho das ouvidorias, que poderão focar esforços para as demais iniciativas em curso.

12.2. Tratamento das manifestações de atribuição da OUV-MD

Dentre as **3.715** manifestações recebidas, **528** (14,21%) foram efetivamente tratadas pela OUV-MD, uma vez que continham temática relacionada à Administração Central do MD.

Canal de entrada

Destaca-se a prevalência do uso do **Fala.BR**, com 371 registros (**70,27%**), seguido pelo **e-mail** com 92 (**17,42%**) e **cartas** com 65 (**12,31%**):



É importante registrar que o Fala.BR é a plataforma exclusiva para tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério da Defesa, nos termos dos arts. 6º e 9º da Portaria Normativa GM-MD nº 3.692/2021.

Com isso, independentemente do canal de recebimento da manifestação, todas são migradas imediatamente para o Fala.BR, com vistas ao devido tratamento. Quanto às manifestações apresentadas por cartas, estas são recebidas pelo setor de protocolo, que encaminha a versão digitalizada à OUV-MD, para a imediata inserção na Plataforma Fala.BR, conforme art. 11 da mencionada Portaria Normativa.

12.3. Natureza das manifestações

Quanto à natureza e considerando apenas as manifestações recebidas pela ACMD, pode-se classificá-las em solicitação (39,97%), comunicação (21,21%), denúncia (14,39), sugestão (13,45%), reclamação (9,09%), elogio (1,89%) e simplifique (0%):



12.4. Temática das manifestações

No tocante à temática, as manifestações foram classificadas a partir de indicadores temáticos:



No ano de 2021, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas envolveu o indicador **defesa**, a exemplo de assuntos afetos a (i) cadastro de empresas para realização de aerolevamento e (ii) sugestões de inovação nos meios operativos das FFAA.

Em seguida, destacam-se as manifestações acerca do indicador **pessoal**, destacando-se temáticas relacionadas à (i) remuneração/pensão de servidores militares, (ii) reestruturação da carreira militar e (iii) concursos/processos seletivos para ingresso nas FFAA.

Em terceira posição, tem-se o indicador **político**, com recorrência de solicitações de intervenção das Forças Armadas em outros Poderes.

Em relação aos demais indicadores, destacam-se as seguintes temáticas:

- **Pandemia:** solicitação de apoio a Manaus com o envio de cilindros de oxigênio e acolhimento de pacientes graves do covid-19 na Amazônia em Hospitais militares;
- **Tecnologia:** integração dos sites do Exército, Marinha e Força Aérea ao site GOV.br e sugestão de Certificado de Registro ser inserido no aplicativo GOV.br;
- **Segurança Pública:** sugestão de participação das Forças Armadas com as Forças Auxiliares na aquisição de helicópteros para combate o crime;
- **Serviço Militar:** sugestões para ao Serviço Militar Obrigatório; fim da obrigatoriedade de prestação do Serviço Militar e implementação e regulamentação do serviço alternativo para quem não deseja cumprir o Serviço Militar Obrigatório.

12.5.Arquivamentos

Do total de **528** manifestações recebidas pela ACMD, **143** demandas foram arquivadas, em sua maioria, por duplicidade, ausência de urbanidade ou não indicação de informações essenciais ao esclarecimento dos fatos.

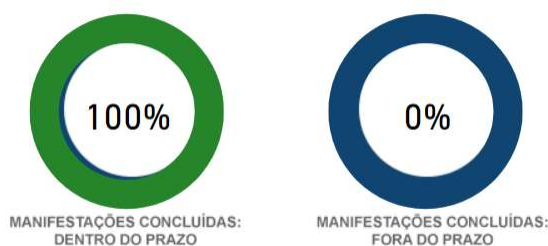
12.6. Tempo de resposta

A partir de dados extraídos do Painel Resolveu da OGU, referentes ao ano de 2021, é possível constatar que, no âmbito da OUV-MD, o tempo médio de resposta foi de **10,3 dias**.



Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Essa média de resposta permitiu que a OUV-MD alcançasse o índice de 100% de atendimentos dentro do prazo, sendo importante frisar que estamos atentos para que, em 2022, possamos continuar com esse índice de tempestividade e de eficiência.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

O desempenho da Ouvidoria decorre uma excelente colaboração e envolvimento entre as diversas áreas das unidades que compõem a Administração Central do MD, quais sejam, o Gabinete do Ministro da Defesa, a Secretaria-Geral e o Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas.

12.7. Pesquisa de Satisfação

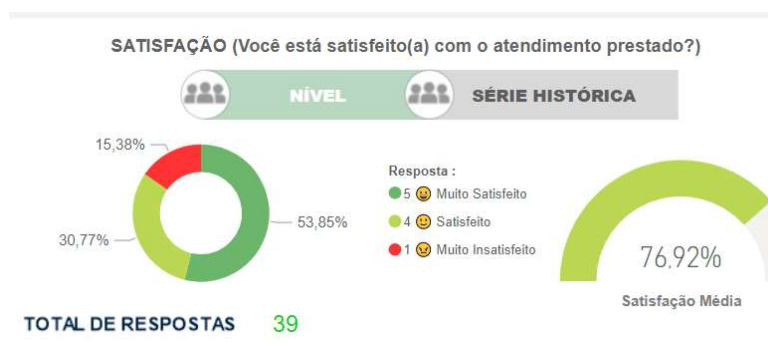
A pesquisa de satisfação é encaminhada, automaticamente, ao usuário por meio da Plataforma Fala.BR, juntamente com a resposta conclusiva.

No ano de 2021, as demandas respondidas pela Ouvidoria foram avaliadas e classificadas com índice de resolutividade de 60% (solução total) e 30% (solução parcial), totalizando **90%**.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Observa-se que o atendimento prestado pela OUV-MD obteve o índice de **satisfação média de 76,92%**:



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Por fim, ressalte-se que esta Ouvidoria está atenta aos indicadores “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, de modo que, para alcançar a certificação em ouvidoria e obter um contínuo aprimoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão, a equipe da Ouvidoria do MD tem participado de todos os cursos promovidos pela OGU em parceria com a ENAP.

Capítulo III – DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MD E DOS ÓRGÃOS VINCULADOS (ESG E HFA)

No primeiro quadrimestre de 2021, iniciou-se atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e debates sobre temas de interesse comum, em atendimento a recomendações decorrentes de Avaliação da Ouvidoria realizada pela Ouvidoria-Geral da União - Ano 2020.

Essa integração, assim, tem sido materializada por meio de:

- reuniões periódicas, nos meses de janeiro, maio e setembro;
- relatórios gerenciais elaborados pelas unidades setoriais; e
- acompanhamento do tratamento de manifestações de ouvidoria, recebidas primariamente pela OUV-MD e repassadas à ESG e ao HFA .

A seguir, passaremos ao panorama das manifestações tratadas pela OUV-MD, OUV-ESG e OUV-HFA), bem como serão trazidas informações complementares acerca dessas unidades setoriais de ouvidoria.

Panorama do tratamento das manifestações da OUV-MD, OUV-HFA e OUV-ESG

No ano de 2021, o tratamento de manifestações de ouvidoria refletiu os seguintes números:

	Ouvidoria-MD		Ouvidoria-HFA		Ouvidoria – ESG				
Total de pedidos recebidos	528	Fala.BR	371	312	Fala.BR	106	3	Fala.BR	3
		E-mail	92		E-mail	205		E-mail	-
		Carta	65		Carta	0		Carta	-
		Telefone			Telefone	0		Telefone	-
		Pessoalmente			Pessoalmente	1		Pessoalmente	-
Tipo de manifestação	528	Elogio	10	312	Elogio	126	3	Elogio	-
		Solicitação	211		Solicitação	29		Solicitação	1
		Reclamação	49		Reclamação	155		Reclamação	0
		Denúncia	76		Denúncia	1		Denúncia	1
		Sugestão	69		Sugestão	1		Sugestão	0
		Comunicação	112		Comunicação	-		Comunicação	1
		Simplifique	1		Simplifique	-		Simplifique	0
Atendimento	Links: www.ouvidorias.gov.br https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria End.: Esplanada dos Ministérios-Bloco "Q", Portaria "B", térreo, Sala 45 Tel.: 61 2023-9400		Links: www.ouvidorias.gov.br https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/hfa/acesso-a-informacao/ouvidoria-fala.br e-mail: ouvidoria@hfa.mil.br End.: Policlínica, no início da Ala B do HFA Tel.: (61) 3966-2314		Links: www.ouvidorias.gov.br https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/esg/ouv-acesso-a-informacao/ouvidoria-e-sic e-mail: acessoainformacao@esg.br End.: Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca Rio de Janeiro-RJ / 22291-090 Tel.: (21) 3545-9811 e 3545-9928				

14.1. Composição das unidades setoriais de ouvidoria da ESG e HFA

14.1.1.OUV-ESG

A Escola Superior de Guerra (ESG), criada pela Lei nº 785/49, é um Instituto de Altos Estudos de Política, Estratégia e Defesa, integrante da estrutura do Ministério da Defesa, e destina-se a desenvolver e consolidar os conhecimentos necessários ao exercício de funções de direção e assessoramento superior para o planejamento da Defesa Nacional, nela incluídos os aspectos fundamentais da Segurança e do Desenvolvimento.

A ESG funciona como centro de estudos e pesquisas, a ela competindo planejar, coordenar e desenvolver os cursos que forem instituídos pelo Ministro de Estado da Defesa. A Escola não desempenha função de formulação ou execução da Política do País. Seus trabalhos são de natureza exclusivamente acadêmica, sendo um foro democrático e aberto ao livre debate.

A OUV-ESG, portanto, é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela ESG. Em 2021, a composição da OUV-ESG teve uma única servidora:

- **Chefe da Seção de Relações Públicas e responsável pelas funções de ouvidoria**
Fernanda Passos Videira - 1º Tem

O acesso à OUV-ESG pode ser feito pelos seguintes canais:

1. Plataforma Fala.BR;
2. E-mail: acs@esg.br;
3. Pelo telefone (21) 3545-9810;
4. Atendimento presencial em dias úteis: 8h às 16h (de segunda a quinta-feira); e de 8h às 12h (nas sextas-feiras), exceto aos feriados.
5. Atendimento por carta endereçada: Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca - Rio de Janeiro-RJ / 22291-090

14.1.2.OUV-HFA

O Hospital das Forças Armadas (HFA) foi criado pelo Decreto nº 1.310, de 08 de agosto de 1962, editado pelo Presidente do Conselho de Ministros, F. Brochado da Rocha, e assinado pelos ministros da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, à época.

A OUV-HFA é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pelo HFA.

Como parte integrante do Sistema de Ouvidoria Pública tem como missão primordial fomentar o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania subsidiem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados e o combate à corrupção.

Os trabalhos da OUV-HFA se balizam pelas seguintes diretrizes de atuação:

1. agir com presteza e imparcialidade;
2. colaborar com a integração das ouvidorias;
3. zelar pela autonomia das ouvidorias;
4. promover a participação social como método de governo;
5. contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

A equipe da OUV-HFA é composta por:

- **Chefe da Ouvidoria**
Lauro Cruzaltense Vieira Conceição - Cel Int Rfm
- **Adjunto da Ouvidoria**
Adalberon Silva dos Santos - Cap QAO R1
- **Secretário da Ouvidoria**
Tony Roger Alves Soares – Servidor Civil
- **Auxiliar de Serviços Gerais**
Raylison Pereira Araújo Mesquita – Cb NB

A OUV-HFA tem por missão servir de canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre o usuário e o HFA, visando orientar, transmitir informações e colaborar para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade, bem como promover a interlocução com as demais unidades do hospital no trato dos assuntos atinentes à Ouvidoria. Cabe ressaltar que a Ouvidoria também é voltada para os servidores do HFA. Fornece, assim, orientações, transmite informações e colabora no aperfeiçoamento dos serviços prestados a partir da percepção, avaliação e sistematização das opiniões.

O acesso à OUV-HFA pode ser feito pelos seguintes canais:

1. Plataforma Fala.BR;
2. E-mail: ouvidoria@hfa.mil.br;
3. Pelos telefones (61) 3966-2214 e 3966-2314;
4. Atendimento presencial em dias úteis: de 2ª a 5ª feiras das 7h às 15h30m às 6ª feiras das 07h às 12h. Endereço: St. Sudoeste - Cruzeiro / Sudoeste / Octogonal, Brasília - DF, 70675-731 - Pavilhão de Ambulatórios, no início da Ala B, próxima ao SAME.

Acrescenta-se, por fim, que a condução dos trabalhos na OUV-HFA, em conjunto com as diversas divisões e unidades do HFA, visa sempre mitigar os potenciais conflitos por meio do atendimento cidadão aos usuários.

Para o próximo exercício, a OUV-HFA promoverá a divulgação do canal por meio de cartazes com QR Code, com direcionamento à Plataforma Fala.BR, a serem distribuídos nos pontos de maior afluência de usuários do HFA.

14.2. Acompanhamento de manifestações recebidas primariamente pela OUV-MD

Quanto ao acompanhamento de manifestações recebidas primariamente pela OUV-MD, cumpre observar que, a OUV-MD recebe, periodicamente, as informações correspondentes da OUV-ESG e da OUV-HFA, por ocasião das reuniões quadrimestrais, devidamente, acompanhadas dos respectivos relatórios gerenciais.

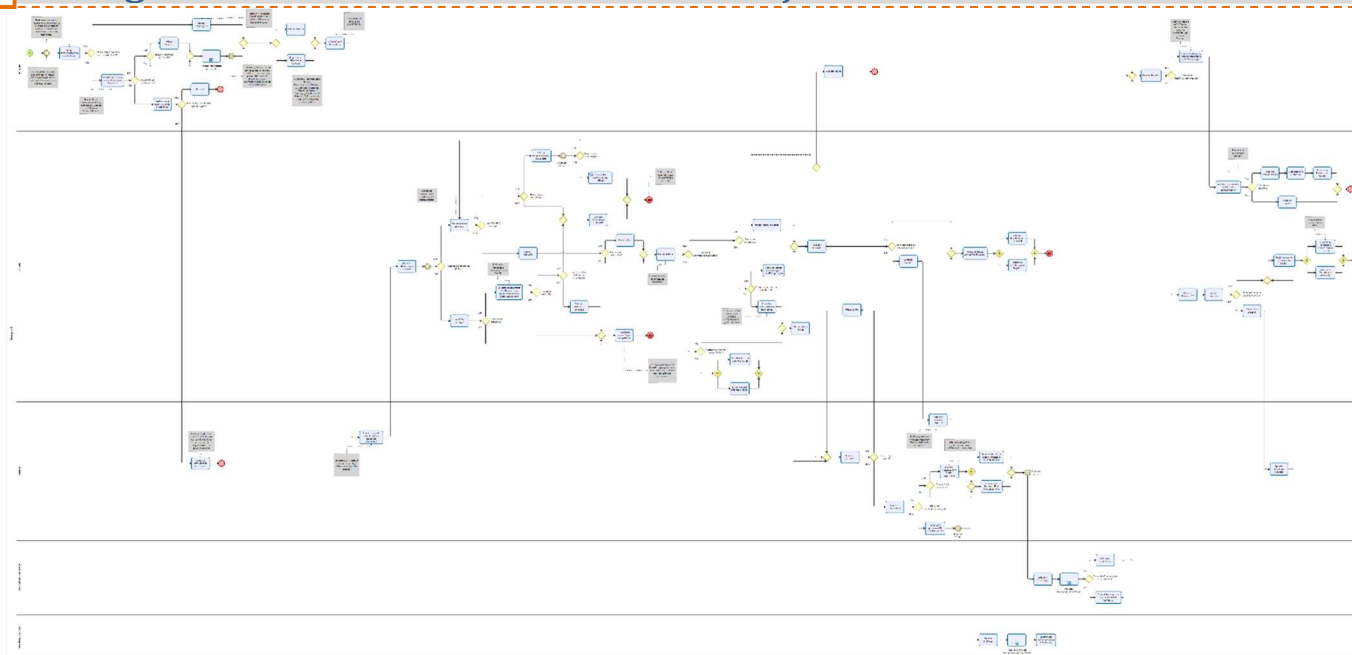
Por oportuno, vale mencionar que os relatórios periódicos gerenciais contém dados estatísticos consolidados acerca das unidades de ouvidoria da ESG e do HFA, a exemplo de quantitativo, tipo e assunto das de manifestações recebidas.

Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD

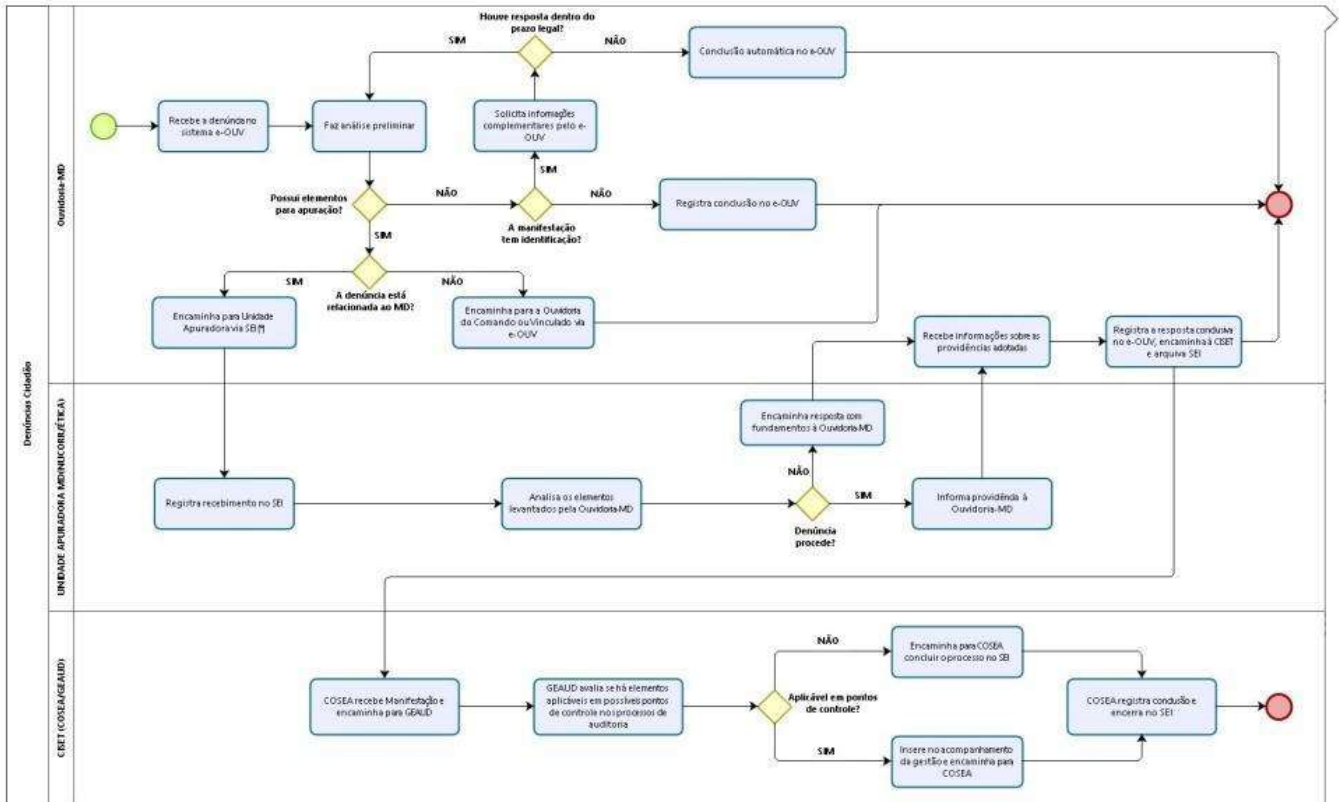
Os processos de trabalho da Ouvidoria do MD, relativos ao tratamento, em geral, das manifestações de Ouvidoria e, especificamente, ao tratamento de denúncia, estão, assim, mapeados:

15

Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria



Ouvidoria do Ministério da Defesa



Por derradeiro, faz-se importante consignar, no último capítulo, as principais ações realizadas, em 2021, pela OUV-MD e, também, sinalizar os mais relevantes desafios a serem enfrentados no próximo exercício.

CAPÍTULO V - DAS AÇÕES REALIZADAS E DOS DESAFIOS DA OUV-MD

17 Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2021

Ação	Descrição
1º quadrimestre	
1. Adequação do processo de tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito desta ACMD, com vistas à utilização do Módulo de Triagem e Tratamento do Fala.BR, em atendimento ao disposto no art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021, publicada em 16/03/2021 (OUV-MD).	No âmbito da ACMD, o tratamento de manifestações de ouvidoria passou a ser realizado, totalmente, dentro do ambiente Fala.BR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna. Com isso, todos os colaboradores do processo de “tratamento de manifestação de ouvidoria” foram cadastrados no sistema e passaram a fornecer seus subsídios de respostas diretamente pelo Fala.BR, cumprindo, assim, os requisitos de segurança e rastreabilidade, nos termos do art. 19, § 1º, da Portaria CGU nº 581/2021.
2. Adoção de ações estruturantes para implementação dos Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do MD (OUV-MD).	<ul style="list-style-type: none"> • Realizado levantamento inicial de informações sobre o funcionamento dos serviços públicos prestados pelo MD, com vistas a obtenção de subsídios para elaboração da avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos; • Iniciada a revisão da Carta de Serviços pelo DEORG, em parceria com os gestores dos serviços públicos do MD; e • Realizadas tratativas perante a CCOMSOD para elaboração de peças de divulgação para campanha de engajamento dos conselheiros.
3. Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA.	Implantação de atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESG e do HFA, com reuniões trimestrais e elaboração de relatórios periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum.
4. Conclusão do 1º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2021 (OUV-MD).	A equipe da OUV-MD concluiu o 1º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2021, nas seguintes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Relatórios Gerenciais de Ouvidoria; • Sistema Eletrônico de Informações - SEI; e • Pesquisa de Usuários: Como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços.
2º Quadrimestre	
5. Adesão à Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, realizada pela Rede Nacional de Ouvidoria (OUV-MD).	Com o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvaguardá-los, em cumprimento à ação 43 do Plano Anticorrupção do Governo Federal 2020-2025. Dentre 130 Ouvidorias participantes, a OUV-MD alcançou a décima posição, figurando entre as instituições que mais promoveram o engajamento na campanha.

<p>6. Divulgação de folder digital relacionado à proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades contra a Administração Pública - Decreto Nº 10.153/2019 (OUV-MD).</p>	<p>Ação anual de fortalecimento da Ouvidoria como uma das instâncias de integridade - 2021, em cumprimento à exigência contida no art. 3º, V, "d", do Programa de Integridade deste Ministério (Portaria Normativa GM-MD nº 68/2018). O folder foi encaminhado, por e-mail, a todos os servidores do MD.</p>
<p>7. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD - Elaboradas e disponibilizadas as consultas referentes a dois dos seis serviços públicos prestados pelo MD (OUV-MD).</p>	<p>Publicadas as pesquisas referentes aos seguintes serviços da Carta de Serviços do MD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de obtenção de autorização para realizar aerolevantamento - 1ª Consulta - Agosto/2021; • Serviço de Cadastrar empresas candidatas a Empresas Estratégicas de Defesa (EED) ou Empresas de Defesa (ED) - 1ª Consulta - Agosto/2021.
3º Quadrimestre	
<p>8. Aprimoramento do sistema Fala.BR, com vistas ao melhor direcionamento do usuário quando da abertura de manifestações.</p>	<p>Apresentada sugestão de melhoria à OGU/CGU, buscando a mitigação da expressiva quantidade de manifestações de atribuição de outros órgãos recebidas indevidamente pela OUV-MD.</p> <p>Em novembro/2021, a CGU-OGU disponibilizou, em módulo treinamento, a atualização do Fala.BR, possibilitando à unidade gestora customizar o tipo de “assunto”.</p>
<p>9. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD - Elaboradas e disponibilizadas as consultas referentes a dois dos seis serviços públicos prestados pelo MD (OUV-MD).</p>	<p>Publicadas as pesquisas referentes aos seguintes serviços da Carta de Serviços do MD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviço de Cadastrar ou consultar empresas e produtos no combate ao novo coronavírus - 1ª Consulta – Setembro/2021; • Serviço de obter previsões do tempo para a região da Amazônia Legal – Setembro/2021; • Serviço de realizar a apresentação da Reserva (EXAR) - 1ª Consulta - Setembro/2021; • Serviço Militar Obrigatório: Alistamento, Seleção Geral, Seleção Complementar e Incorporação (SMO) - 1ª Consulta - Setembro/2021.
<p>10. Elaboração e publicação da Portaria GM-MD Nº 3.692, de 6 de setembro de 2021 (OUV-MD).</p>	<p>Dispõe sobre o funcionamento da OUV-MD e define os procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito da administração central do MD</p>
<p>11. Implementação do Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas (OUV-MD).</p>	<p>Condução de processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da OUV-MD, visando à identificação de lacunas e ao desenvolvimento da ouvidoria.</p>
<p>12. Mudança física do atendimento da OUV-MD para o térreo (OUV-MD).</p>	<p>Ação realizada em conjunto com a Assessoria de Especial de Integridade, com a finalidade de promover maior acessibilidade aos usuários, em atendimento a requisito do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas.</p>
<p>13. Plano Anual de Capacitação da OUV-MD</p>	<p>Cumprimento integral do PAC-OUV-MD, com o treinamento da equipe em relevantes temáticas de ouvidoria, a exemplo de pesquisa de usuários, relatórios gerenciais, tratamento de denúncia, agilidade no contexto do serviço público, inteligência emocional, LGPD e proteção ao denunciante.</p>

Ação	Descrição
1º quadrimestre	
1. Relatórios de pesquisa de avaliação dos serviços públicos constantes na Carta de Serviço do MD (OUV-MD).	Elaboração e publicação de relatório analítico, destinados aos gestores dos serviços públicos, cujos dados coletados, são oriundos das pesquisas de avaliação dos Conselhos de Usuários, realizadas em 2021 (agosto a dezembro), em cumprimento à determinação normativa contida no Capítulo II-A do Decreto nº9.492/2018.
2. Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2022 (OUV-MD).	Elaboração do Relatório Anual de Gestão 2022, em cumprimento ao art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.
3. Plano de ação do MMOuP (OUV-MD).	Elaboração, publicação e execução do Plano de Ação destinado a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).
4. Plano Geral de Ação da OUV-MD 2022/2023 (OUV-MD).	Elaboração e execução das ações relativas ao tratamento da matriz de riscos e dos requisitos do MMOuP, que objetivam sistematizar e aprimorar, continuamente, o processo de Ouvidoria do Ministério da Defesa.
2º Quadrimestre	
6. Ação de fortalecimento 2022 (OUV-MD)	Possibilidade de disponibilizar plataformas orientativas por meio de chatbot e WhatsApp, através de parceria com a área de TI do MINFRA.
7. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD (OUV-MD)	Elaborar e disponibilizar as pesquisas referentes aos serviços públicos constantes da Carta de Serviços Públicos do MD.
8. Estudo de viabilidade de canal de atendimento telefônico gratuito (OUV-MD).	Conclusão do estudo e proposta de disponibilização de canal de atendimento telefônico gratuito (Sei nº 60044.000019/2020-23).
9. Isolamento acústico na atual sala ou realocar a OUV-MD para ambiente com o devido isolamento acústico (OUV-MD).	Implementar o isolamento acústico (Sei nº 60044.000021/2020-01).
10. Elaborar roteiros e orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico (OUV-MD).	Com vistas a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD.
11. Adequar o fluxograma de tratamento das manifestações, com vistas a criar processo de trabalho relacionada à análise da satisfação dos usuários.	Com vistas a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD.
12. Propor rotina de encaminhamento de informações relevantes aos gestores dos serviços público	Com vistas a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria

	Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD.
3º Quadrimestre	
13. Capacitar em Libras a equipe de ouvidoria (OUV-MD).	Conclusão da capacitação.
14. Capacitar a equipe de ouvidoria na temática de qualidade de atendimento telefônico (OUV-MD).	Conclusão da capacitação.
15. Elaborar pesquisa, perante os usuários, sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviço do MD (OUV-MD).	Com vistas a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD. Obtenção de dados perante o usuário, com vistas à análise e ao encaminhamento, aos gestores, de sugestão de melhoria dos serviços prestados, se for o caso. Nos mesmos moldes da pesquisa automática enviada pelo Fala.BR, será encaminhado questionário aos usuários demandantes do período (quadrimestre).
16. Realizar pesquisas periódicas junto aos usuários (OUV-MD).	Com vistas à coleta de dados, utilizando metodologia já adotada nas consultas dos Conselhos de Usuários, a fim de avaliar a aderência da execução do serviço aos parâmetros definidos na Carta de Serviços, encaminhando as informações aos gestores dos serviços e, ainda, realizando o acompanhamento da execução das providências por eles adotadas. A partir de agosto/2021, a OUV-MD passou a realizar as consultas decorrentes dos Conselhos de Usuários, nesse primeiro ciclo, tendo como destinatários apenas os conselheiros. Com isso, a partir de 2022, as pesquisas serão estendidas a todo e qualquer usuário.
17. Adequar a Portaria GM-MD nº 3.692/2021 (OUV-MD).	Com vistas a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD. Trata-se de adequação destinada a contemplar condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria e a definir rotina de comunicação periódica com a instância superior.

Ao longo de 2021, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria do MD, mediante gestão integrada e colaborativa com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

Com isso, a OUV-MD tem sempre por prioridade a observância dos princípios que regem os serviços públicos e o atendimento do usuário, especificamente, no que tange à:

- prestação de forma adequada;
- regularidade;
- continuidade;
- efetividade;
- segurança;
- atualidade;
- generalidade;
- transparência e
- cortesia.

Ademais, destaque-se importância da adesão do MD à Rede Nacional de Ouvidorias, o que tem representado um importante avanço no direcionamento da área. Além de disseminar conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria e melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social, essa iniciativa visa integrar ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União (OGU), bem como promover ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria e simplificação de serviços.

Adicionalmente, a OUV-MD tem desenvolvido tratativas com a Assessoria de Comunicação para elaboração e divulgação, para os públicos interno e externo, de material de fortalecimento e de conscientização acerca do fortalecimento do Plano de Integridade. Vale lembrar que o Programa de Integridade da Administração Central do Ministério da Defesa (ACMD), instituído pela Portaria GM-MD nº 5.270, de 20 de dezembro de 2021, estabelece as diretrizes e os objetivos para a gestão da integridade na ACMD.

Por fim, enfatiza-se que a Alta Administração do MD tem exercido importante papel no desenvolvimento das ações desta Ouvidoria, zelando pela observância dos preceitos legais e constitucionais e viabilizando a adequada estrutura para satisfatória atuação deste Órgão.