

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
OUVIDORIA**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria  
2018**



MINISTÉRIO DA  
**DEFESA**

DEFESA

**OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA**

**Ministro de Estado da Defesa**

Fernando Azevedo e Silva

**Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa**

Gen Div Edson Diehl Ripoli

**Ouvidor**

Roberto Junqueira Amorim

**Ouvidor substituto**

Wilson Henrique dos Santos Junior

**Assistente**

Natália Macedo de Castro

**Assistente Técnico**

Daniel Barboza Cardoso

**Especialista**

Bruno Vilela da Silva

# Bem-vindos

## Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) – Ano 2018.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria do MD no exercício de 2018. Serão apresentados o conceito, a missão e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestação.

Além disso, publicaremos a estrutura de pessoal do setor, a base legal, a capacitação da equipe, a classificação das manifestações, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria [origem, natureza, temática, tempo de resposta e pesquisa de satisfação], casos de sucesso e considerações finais.

**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.

**2**

### Missão

É um órgão de natureza mediadora, que atua de forma imparcial e visa garantir os direitos de manifestação e de informação do cidadão, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pelo Ministério da Defesa.

**3**

### Atribuições

De acordo com **Portaria Normativa nº 12/MD**, de 14 de fevereiro de 2019, art. 8º, compete à Ouvidoria:

I - promover a participação, a proteção e a 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 científicá-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 - corresponder-se com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias públicas; e

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

## 4

### Canais disponíveis

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

- ✓ Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv): acessível em [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br);
- ✓ Telefone: (61) 2023-9400;
- ✓ Atendimento pessoal;
- ✓ Correspondência endereçada ao Ministério da Defesa: Esplanada dos Ministérios – Bloco “Q” - Portaria “B” - 4º andar – Sala 458 – CEP. 70.049-900 | Brasília – DF.

## 5

### Estrutura de pessoal

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;
- Wilson Henrique dos Santos **Junior** (Sargento da Marinha – Ouvidor substituto);
- Bruno **Vilela** da Silva (Cabo da Aeronáutica - Especialista).

## 6

## Base legal



- **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;
- **Portaria Normativa nº 12/MD**, de 14 de fevereiro de 2019, que contém as competências previstas no Regimento Interno;
- **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;
- **Decreto nº 9.094**, de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação;
- **Instrução Normativa nº 5** da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 18 de junho de 2018, que estabelece orientações à atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460/17;
- **Decreto nº 9.492**, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- **Instrução Normativa nº 15** da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 19 de novembro de 2018, que institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP) e dá outras providências;
- **Instrução Normativa nº 18** da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 3 de dezembro de 2018, que estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e-OUV, como plataforma única de recebimento de manifestações de Ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

## 7

**Capacitação da equipe**

Esta Ouvidoria fomenta 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, a saber:

DATA	EVENTO
16/02/18	Reunião com a equipe da Ouvidoria do Ministério da Justiça – Apresentação da Ouvidoria do MD – DF
17/04/18	Visita à Ouvidoria da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) – DF
24/04/18	Conferência de Simulação e Tecnologia Militar – DF
27/04/18	Reunião da Assessoria Técnica de Governança Digital – MD/DF
04 e 05/05/18	Curso de Resolução e Mediação de Conflitos – Secretaria de Controle Interno da Presidência – PR/DF
05/18	Gestão em Ouvidorias à distância – ENAP/DF
30/05/18	Reunião do Programa de Integridade – MD/DF
25/06/18	Lançamento da Lei nº 13.460 – OGU/CGU – DF
04/07/18	Palestra sobre Mobilização Nacional – EMCFA – MD/DF
03/08/18	Reunião no Ouvidoria-Geral da União – OGU/DF
12 e 13/09/2018	1º Seminário de Integridade no Comando da Aeronáutica – EMAER/DF
24/10/2018	Curso do Usuário e Simplificação – ENAP/DF
25 e 26/10/18	11º Seminário Nacional Ouvidores e Ouvidorias - DF
07 e 08/11/18	Simpósio de Controle Interno – MD/DF
04/12/18	Reunião no Ouvidoria-Geral da União – OGU/DF
12/12/18	Solenidade Combate à corrupção – CGU/DF

## 8

**Classificação das manifestações**

As manifestações dos usuários são classificadas, pela **Lei nº 13.460/2017**, 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 (Decreto nº 9.492/18)	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.

## 9

**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.

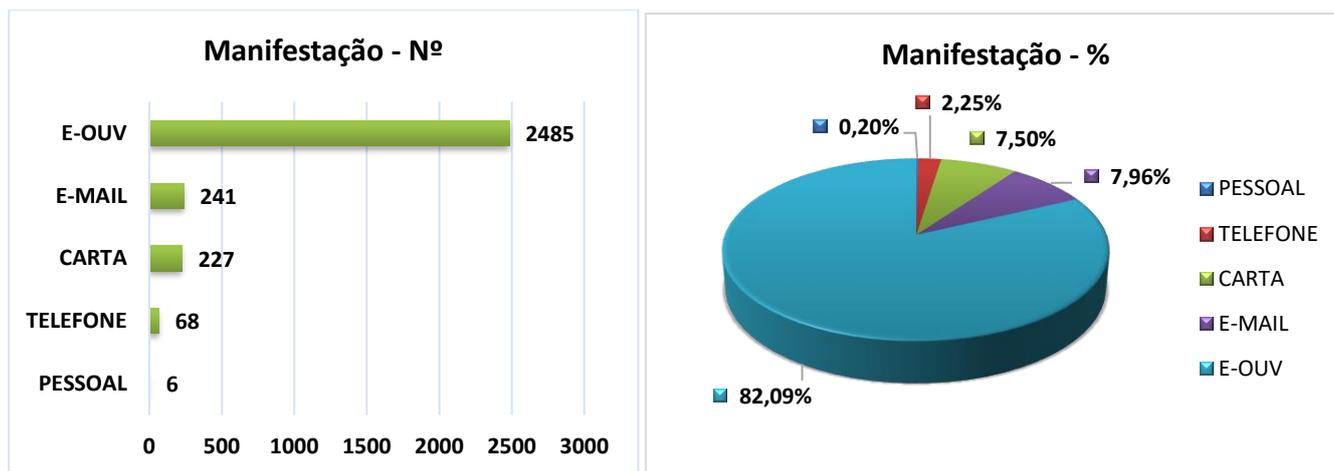


10

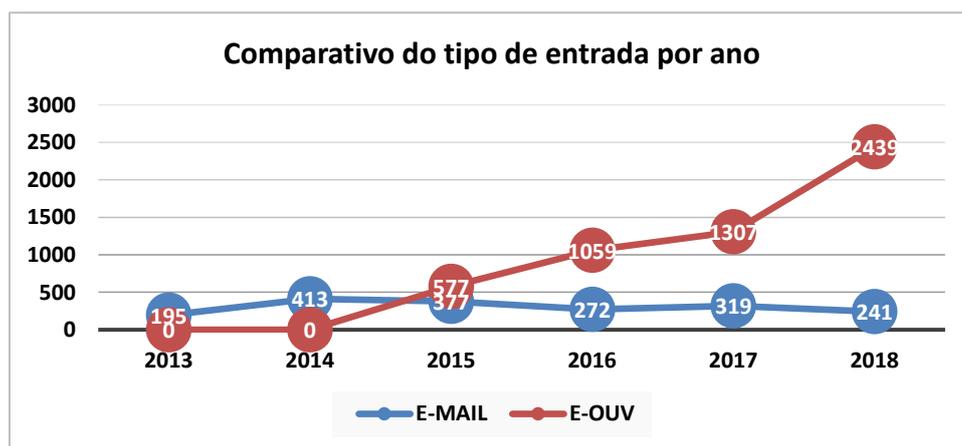
## Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

### 10.1 Origem

No ano de 2018, a Ouvidoria do MD registrou um total de **3.027 manifestações**. Destaca-se a preferência pelo uso do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), com 2.485 registros (**82,09%**), seguido pelo e-mail com 241 (**7,96%**) e cartas com 227 (**7,50%**), conforme dados apresentados nos gráficos a seguir:



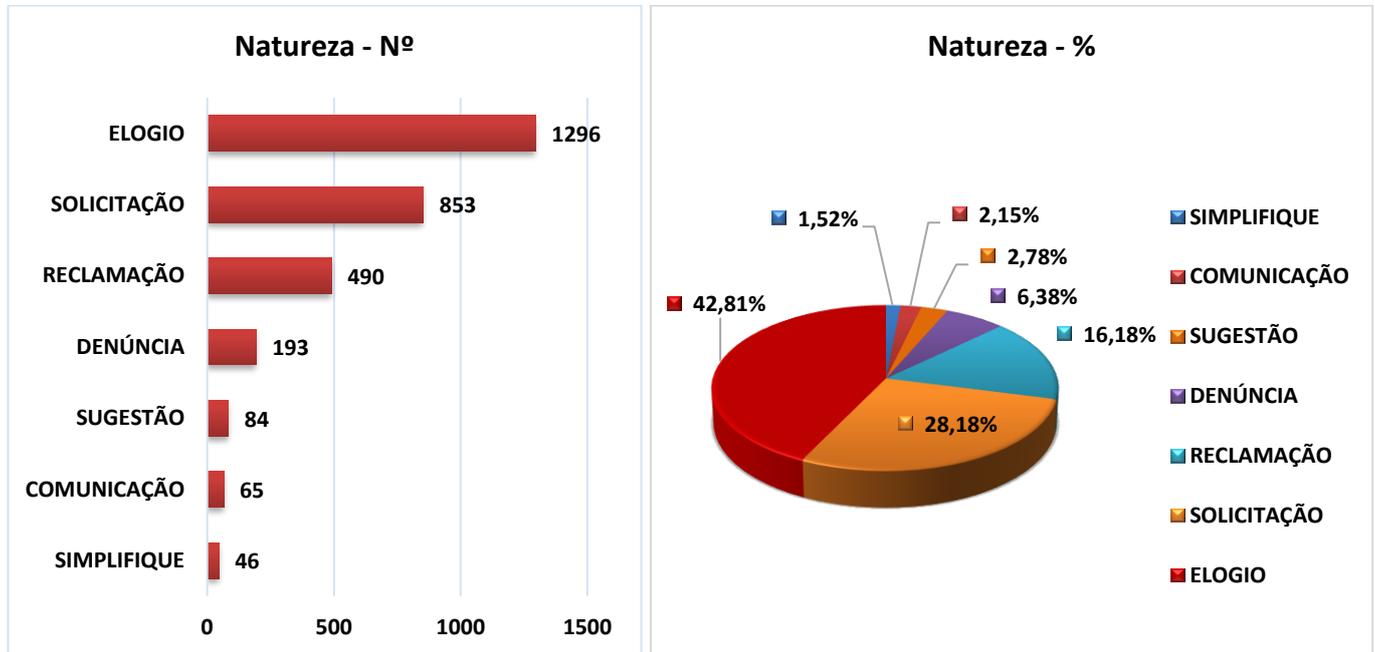
É importante frisar que a partir de julho 2015, com a adesão desta Ouvidoria ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), este canal de atendimento consolidou-se como o mais demandado, dada a simplicidade e a facilidade de acesso pelos usuários, funcionando bem em computadores, celulares, tablets e outros equipamentos congêneres.



Por fim, cabe ressaltar que o e-Ouv tem se apresentado como um canal seguro e eficaz para os órgãos públicos na integração da rede de Ouvidorias do Poder Executivo federal, bem como para os cidadãos, no acompanhamento e no controle de prazo.

## 10.2 Natureza

Quanto à natureza, as manifestações foram classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão, comunicação e simplifique.

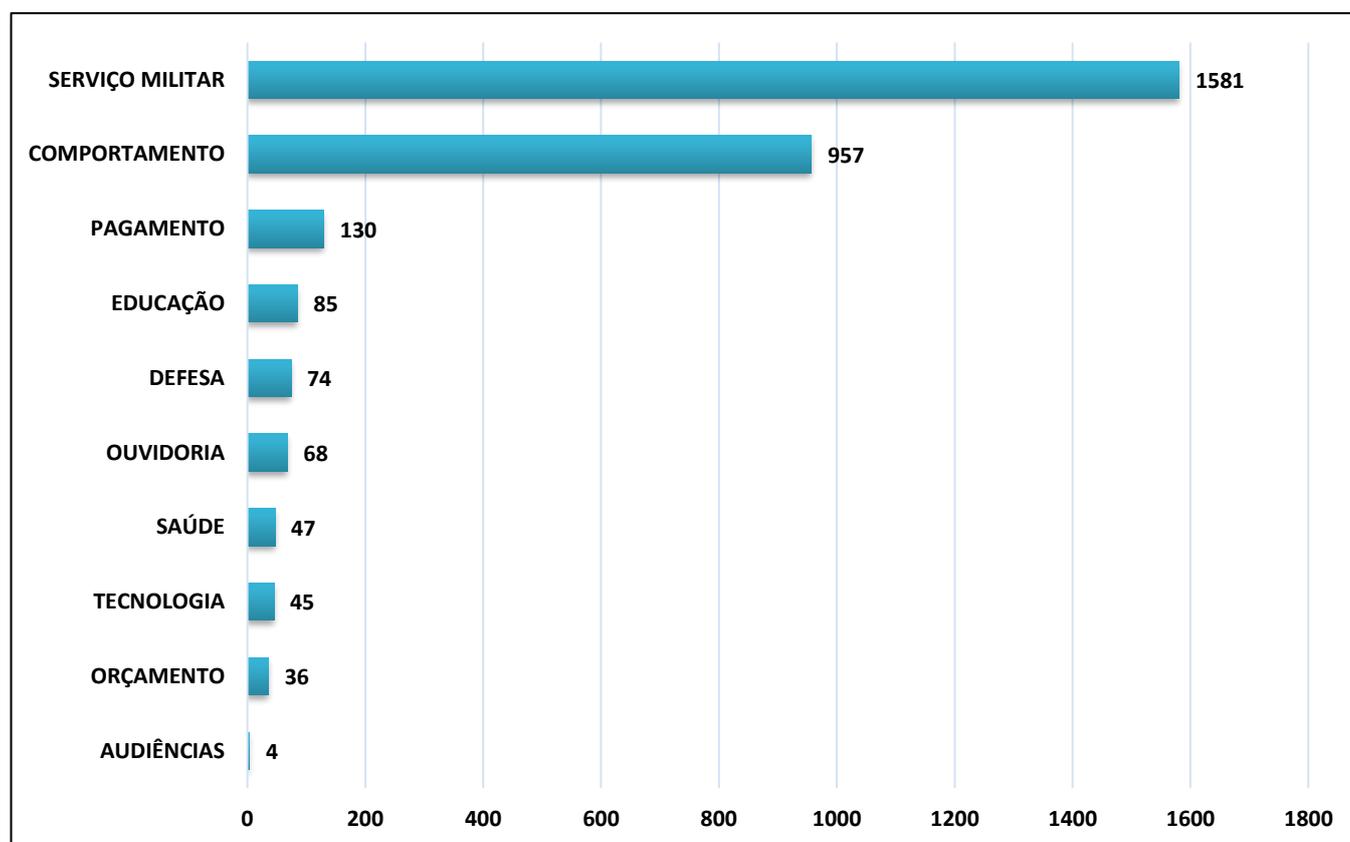


Esclarecemos que os elogios consistiram no maior número de demandas, totalizando 1296 registros, o que representou um aumento de 1257 manifestações em relação ao ano de 2017. A razão desse cenário decorre do fato de que, no período do alistamento militar do ano de 2018, o sistema e-Ouv passou a receber avaliações do Portal de Serviços ([www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br)), o que justificou o aumento exponencial desse tipo de manifestação.

Outro ponto a destacar é que, a partir do advento da Lei 13.460/17, a Ouvidoria passou a tratar exclusivamente das denúncias relacionadas à Administração Central do Ministério da Defesa, de sorte que todas as demais manifestações foram encaminhadas para os órgãos vinculados competentes. Com isso, houve uma redução no índice das denúncias, que, no ano de 2017, representaram 267 manifestações, sendo que, em 2018, foram 193 casos.

### 10.3 Temática

Quanto à temática, as manifestações foram classificadas conforme os indicadores contidos no quadro abaixo:



No ano de 2018, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas ao **serviço militar**, a exemplo de dúvidas quanto à legislação e ao procedimento de alistamento militar (inclusive, no exterior) e solicitação de 2ª via do certificado de reservista.

Em seguida, destacam-se as manifestações acerca de **comportamento**, que compreenderam assuntos afetos à segurança pública, especificamente Garantia da Lei e da Ordem (GLO) e policiamento de fronteiras, entre outros.

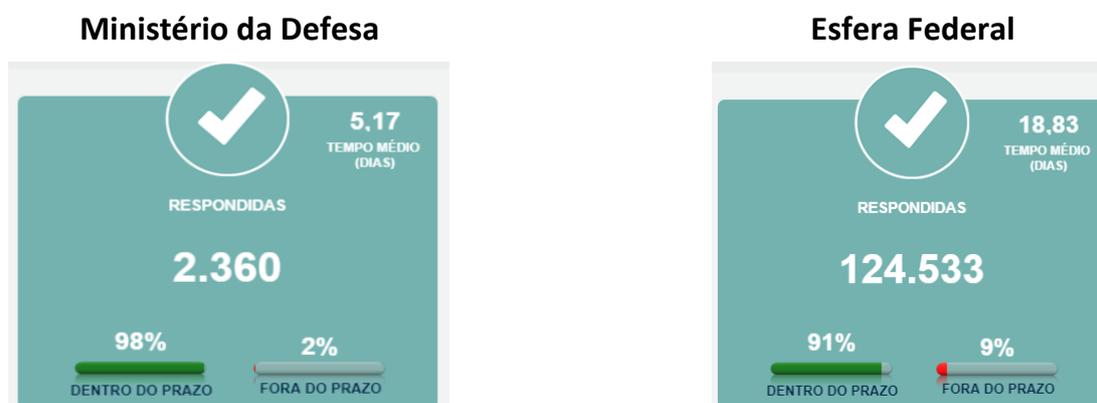
Quanto ao indicador **pagamento**, sobressaem-se assuntos afetos à remuneração e à promoção dos militares.

Em relação à **educação**, as manifestações mais recorrentes foram relacionadas a concursos, estágios, pesquisas e escolas militares, entre outros.

Na área de **defesa**, os assuntos mais demandados foram fiscalização de produtos controlados e aerolevanteamento.

## 10.4 Tempo de resposta

Neste tópico, a partir de dados extraídos do Painel Resolveu da OGU, referentes ao ano de 2018, é possível constatar que, no âmbito da Ouvidoria do MD, o tempo médio de resposta foi de, aproximadamente, 5 dias, enquanto que o tempo médio, na esfera federal, foi de 18,83.



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

Essa média de resposta permitiu que a Ouvidoria do MD alcançasse o índice de 98% de atendimentos dentro do prazo, sendo importante frisar que estamos atentos para que, em 2019, possamos atender todas as manifestações dentro do prazo.

Essa rapidez, na atuação da Ouvidoria, representa uma eficaz integração e comprometimento das 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.

## 10.5 Pesquisa de Satisfação:

No primeiro semestre, o cidadão recebia, juntamente com a resposta, um questionário avaliativo, a fim de medir o índice de satisfação.

A partir do segundo semestre, com a obrigatoriedade de utilização do sistema e-Ouv, no âmbito do Poder Executivo federal, esta avaliação passou a ser encaminhada automaticamente pelo sistema e-Ouv ao usuário, juntamente com a resposta conclusiva.

Assim, os resultados da pesquisa de opinião correspondem apenas às demandas finalizadas pela Ouvidoria, no sistema e-Ouv, durante o segundo semestre do ano de 2018.

No decorrer do segundo semestre de 2018, das demandas respondidas pela Ouvidoria, apenas 34 usuários responderam a pesquisa de satisfação, conforme os painéis a seguir:

## SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

## RESOLUTIVIDADE

79%

## TOTAL DE RESPOSTAS

34



Não

21%



Parcialmente

24%



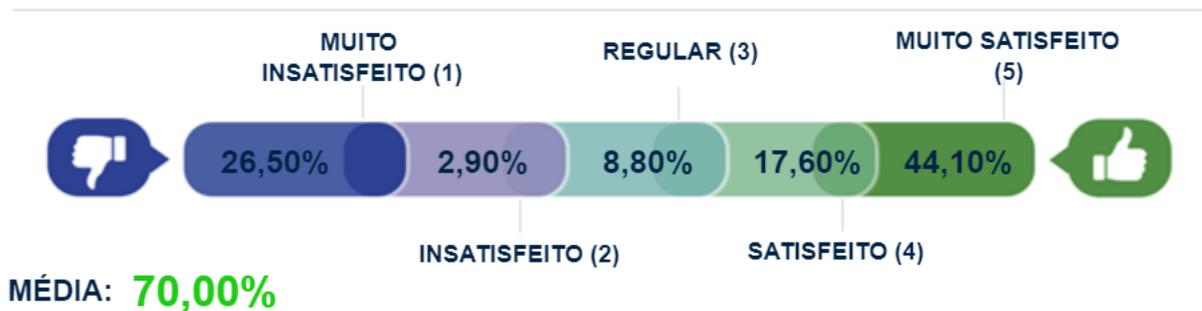
Sim

56%

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

Podemos observar que 70% dos usuários avaliaram positivamente os serviços prestados pela Ouvidoria do MD, representados pelos índices de “muito satisfeito”, “satisfeito” e “regular”.

## SATISFATÔMETRO DA OUVIDORIA

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.

## 11

## Casos de sucesso

Para ilustrar a atuação da Ouvidoria do MD, destacamos alguns casos em que o usuário teve a sua manifestação atendida:

**CASO Nº 1:**

<b>SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO</b>	O usuário relatou que o Ministério da Defesa exigia a outorga de Serviços Aéreos Públicos Especializados em Aerolevanteamento (SAE-AL) para aeronaves remotamente pilotadas de Classe 2 e 3, mesmo que a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) estabelecesse tal necessidade apenas para as de Classe 1.
<b>ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO</b>	A manifestação foi encaminhada para conhecimento e ações pertinentes do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas (EMCFA), com participação da Seção de Geoinformação, Meteorologia e Aerolevanteamento (SEGMA) e da Consultoria Jurídica do Ministério da Defesa (CONJUR-MD).
<b>SOLUÇÃO/DESFECHO</b>	Após a análise do tema, os setores envolvidos concluíram que o Ministério da Defesa passaria a exigir a outorga de Serviços Aéreos Públicos Especializados somente para aeronaves remotamente pilotadas de classe 1, conforme legislação específica da ANAC.

**CASO Nº 2:**

<b>SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO</b>	O usuário relatou que, ao observar o sítio do Ministério da Defesa, em 7 de março de 2018, verificou que o valor da taxa de alistamento militar estava errado, constando um montante de R\$138,00, quando o correto seria R\$1,38.
<b>ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO</b>	A manifestação foi encaminhada para análise e ações julgadas pertinentes pelo Departamento de Tecnologia da Informação (DEPTI).
<b>SOLUÇÃO/DESFECHO</b>	Constatado o equívoco no sítio do MD, o valor foi prontamente corrigido.

**CASO Nº 3:**

<b>SÍNTESE DA MANIFESTAÇÃO</b>	Ex-servidor civil da carreira de Ciência e Tecnologia, no Centro de Lançamento de Alcântara, por se encontrar em outro órgão, solicitou a desvinculação dos sistemas da rede SERPRO da unidade gestora 120013 (Grupo para implantação do Centro de Lançamento de Alcântara) - SIAFI e SIASG.
<b>ENCAMINHAMENTOS/ INTERLOCUÇÃO</b>	Após análise prévia do assunto, foi constatado que este tema era de competência da Força Aérea Brasileira. Realizamos, portanto, o devido encaminhamento da manifestação ao Comando da Aeronáutica para gestões pertinentes.
<b>SOLUÇÃO/DESEFECHO</b>	A FAB atuou perante o Centro de Lançamento de Alcântara, procedendo-se à desvinculação solicitada pelo ex-servidor.

**12****Considerações finais**

Ao longo de 2018, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria do MD, mediante gestão integrada com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados. Com isso, esta Ouvidoria 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.

A Gestão Central do MD, portanto, 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.