

**MINISTÉRIO DA DEFESA  
OUVIDORIA**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria  
2019**

**Brasília | DF | MD 2020**



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**

Daniel Barboza Cardoso

### **Assistente**

Natália Macedo de Castro

### **Especialista**

Luciene Oliveira Alves de Almeida

### **Especialista**

Bruno Vilela da Silva

# Bem-vindos

## Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) – Ano 2019.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria do MD no exercício de 2019. 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, o fluxo de atendimento, os dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria (origem, tratamento e encaminhamento, natureza, temática, tempo de resposta, arquivamento e pesquisa de satisfação) e as 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), objetivando o aprimoramento da gestão pública, a melhoria e a simplificação dos serviços oferecidos.

### 2

#### Missão

É um órgão de natureza mediadora, que atua de forma imparcial, visando à garantia dos direitos de manifestação e de informação do cidadão e à 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:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): acessível em [www.falabr.cgu.gov.br](http://www.falabr.cgu.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 e Ouvidor substituto;
- **Luciene** Oliveira Alves de Almeida – Especialista – Sargento da Marinha;
- **Bruno Vilela** da Silva – Especialista – Cabo da Aeronáutica.

## 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 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 2019, a saber:

DATA	EVENTO
13 e 14/05/19	4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação: uma ouvidoria.gov para um cidadão.br – BNDS/RJ
15/05/19	Oficinas: Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante (manhã) – TRT/RJ e Comunicação Cidadã e Carta de Serviços (tarde) – EMERJ.
16/05/19	Oficinas: Atendimento a pessoa com transtorno Psiquiátrico (manhã) – TRT/RJ e Proteção de Dados Pessoais (tarde) – EMERJ.
21/05/19	Reunião com a Ouvidora do TCU – Ouvidoria-MD/DF
30/05/19	Reunião com a Ouvidora do TCU e com as ouvidorias dos Comandos e órgãos vinculados do MD, juntamente com um representante dos respectivos controles internos de cada órgão – Gabinete – MD/DF
04/06/19	Reunião com representante da Secretaria de Controle Interno para definição do fluxograma para encaminhamento de manifestações de denúncia – Ouvidoria MD
12 e 13/08/19	Oficina Linhas de Defesa – “GESTÃO DE RISCOS E CONTROLES INTERNOS” – DNIT/DF
17 a 19/09/19	Curso Atendimento em Ouvidoria – Auditório da CGU-Regional/RJ
17/09/19	Oficina Linhas de Defesa – Palestra; “Estruturação da 2ª Linha de Defesa – Auditório do Comando da Aeronáutica/DF
25/09/19	Seminário: “Ouvidoria: Caminhos para uma Gestão Pública Eficiente” – Auditório do Anexo I do Palácio do Planalto/DF
08 a 10/10/19	Curso Atendimento em Ouvidorias – Auditório do Ministério da Economia/CE
21/11/19	Encontro de Falas promovido pela OGU – FIOCRUZ/DF
03 a 05/12/19	Curso Atendimento em Ouvidoria – Auditório da CGU-Regional/RS
03/12/19	Fórum: “O Controle no Combate à Corrupção” – POUPEX/DF
04/12/19	Oficina: “Proteção ao Denunciante” – FIOCRUZ/DF
05/12/19	Reunião Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – Auditório CGU – Bloco A – Esplanada dos Ministérios/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	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

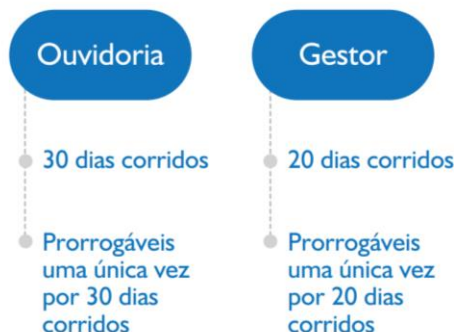
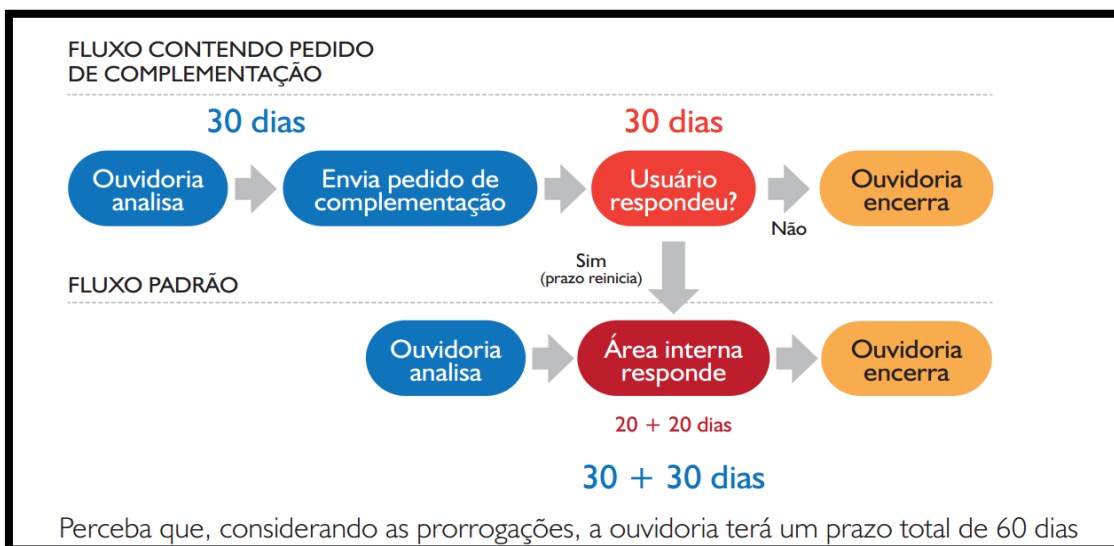
**Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva**

O prazo de resposta conclusiva pela Ouvidoria é de até 30 dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, conforme previsão da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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.

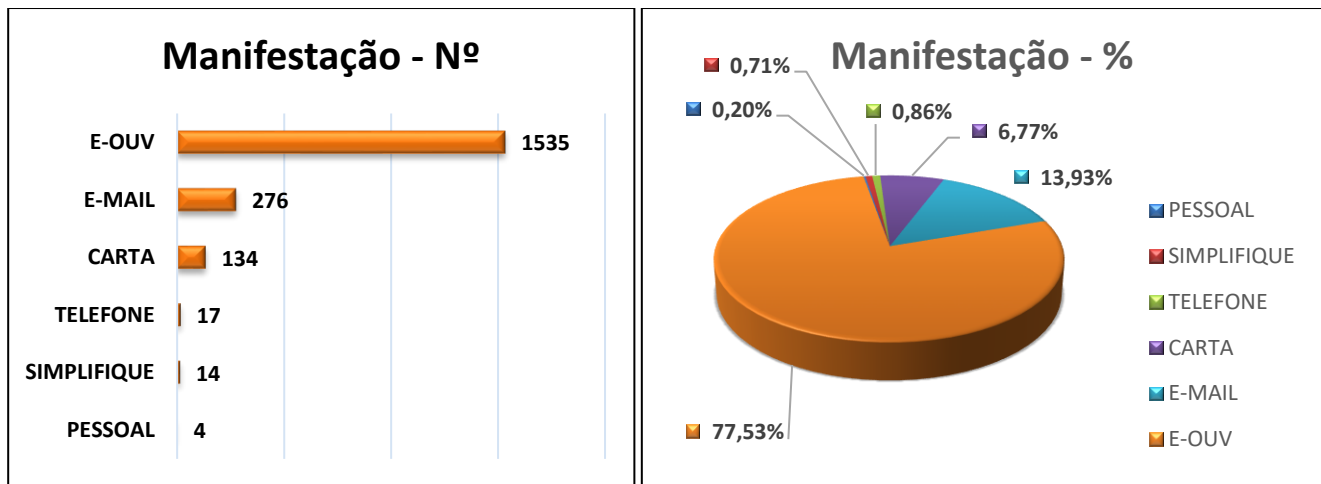
A **resposta conclusiva** é a decisão administrativa final por meio da qual a Ouvidoria do MD manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.





### 10.1 Origem

Dentre as **1980** manifestações relacionadas à Administração Central do MD, destaca-se a preferência pelo uso da **Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação – Fala.BR** (1.535 registros - **77,53%**), seguida pelo **e-mail** (276 - **13,93%**) e **cartas** (134 - **6,77%**), conforme dados apresentados nos gráficos a seguir:

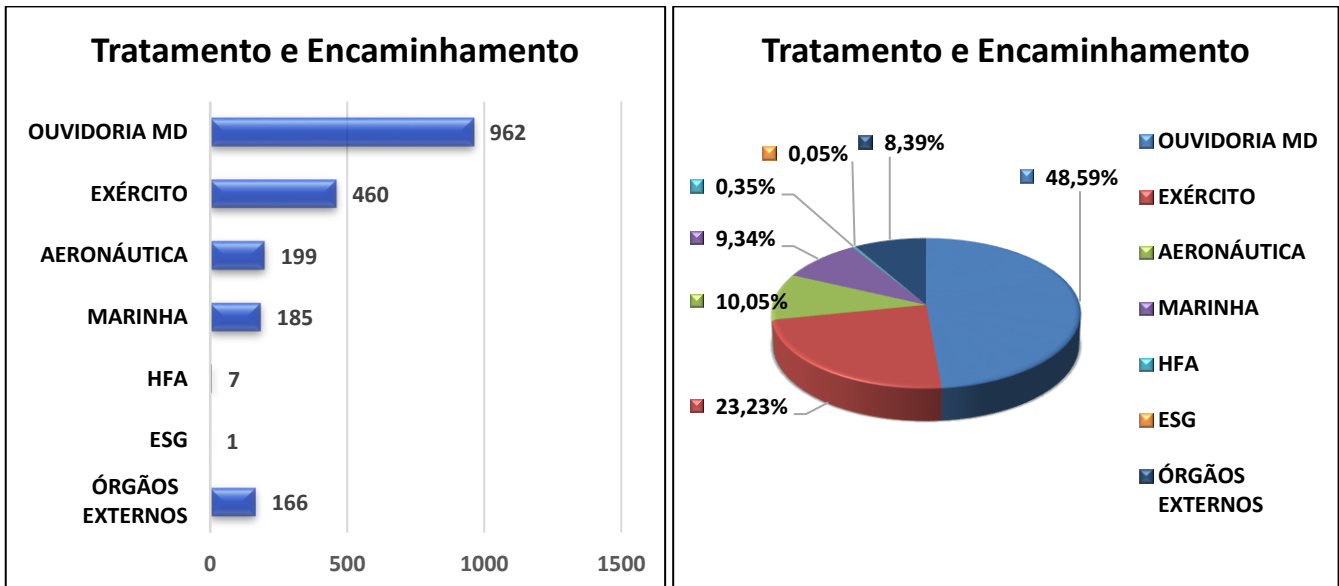


### 10.2 Tratamento e encaminhamento

No ano de 2019, o MD recebeu **1980** manifestações, dentre as quais **962** foram tratadas por esta Ouvidoria e as demais encaminhadas a:

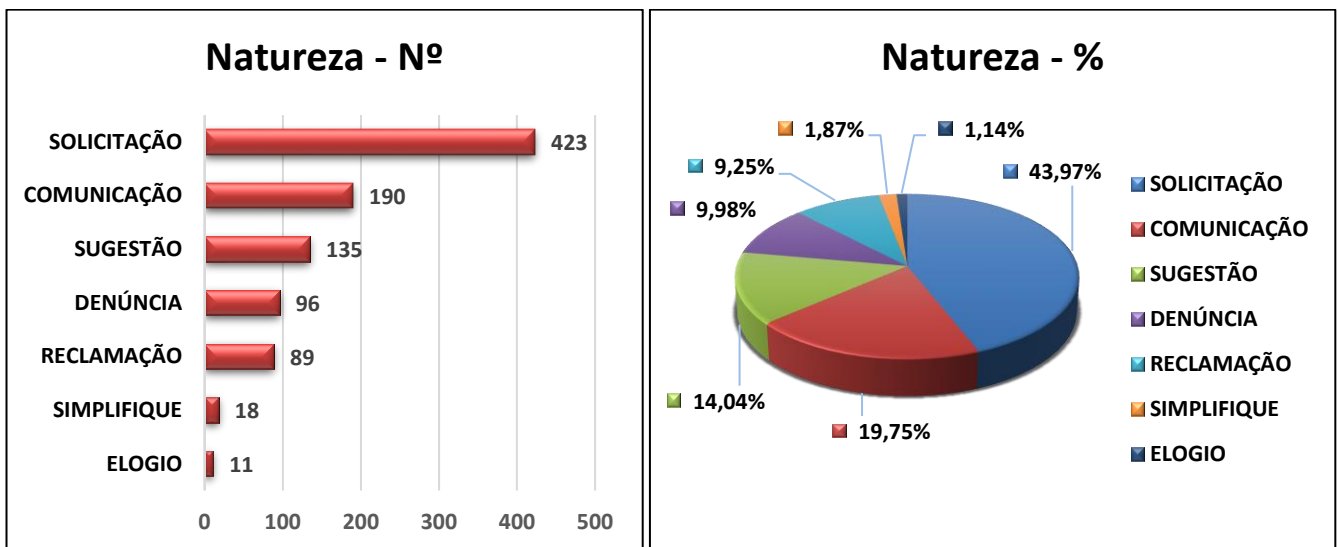
- **órgãos vinculados do MD (852 manifestações):** Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; Hospital das Forças Armadas; e Escola Superior de Guerra; ou
- **órgãos externos (166 manifestações).**

Comparado com o ano de 2018, durante o qual foram registradas 3027 manifestações, constata-se uma diminuição de 35%, em razão do advento da Lei nº 13.460/17, que determinou que os órgãos vinculados (Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; Hospital das Forças Armadas; e Escola Superior de Guerra) aderissem à Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação – Fala.BR, passando, assim, a receber diretamente as manifestações afetas às suas atribuições, que, até então, eram recebidas também pela Ouvidoria do MD.



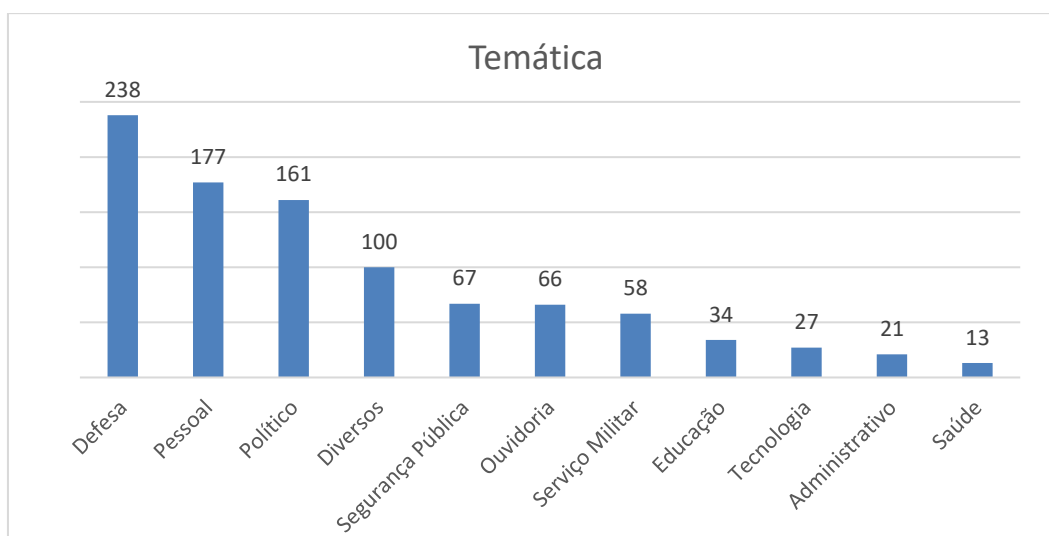
### 10.3 Natureza das manifestações

Quanto à natureza e considerando apenas as manifestações recebidas pela ACMD, pode-se classificá-las em solicitação, comunicação, reclamação, sugestão, denúncia, simplifique e elogio. O tipo de manifestação predominante foi a solicitação, que consiste na adoção de providências ou se busca uma instrução, orientação ou esclarecimento.



## 10.4 Temática das manifestações

A partir de 2019, procedeu-se à revisão dos indicadores temáticos, visando sinalizar maior clareza e transparência acerca dos assuntos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MD.



Do gráfico acima, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foi relacionada a assuntos afetos à área de **Defesa**, tais como: Defesa Nacional, Garantia da Lei e da Ordem (GLO), fiscalização de produtos controlados, aerolevantamentos e outros.

Outro quesito com bastante incidência está relacionado à área de **pessoal**, contendo manifestações, por exemplo, sobre a reestruturação da carreira das Forças Armadas, remuneração, adicional de tempo de serviço, propostas de reajustes e movimentação na carreira.

Na sequência, destacam-se as manifestações de cunho **político**, envolvendo, entre outros: relação do Brasil com outros países, atuação do Presidente da República, questionamento de decisões políticas, reforma da previdência e impressões relacionadas aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

Cumprе mencionar, ainda, que a Ouvidoria do MD recebe, por equívoco, muitas demandas referentes à **segurança pública**, a exemplo, de violência urbana, tráfico de drogas, lavagem de dinheiro e organizações criminosas, que são encaminhadas para os órgãos competentes, por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto ao indicador **ouvidoria**, incluem-se solicitações de audiências com autoridades militares, civis e convites para participação em palestras.

Destaca-se, por fim, a área de **serviço militar**, cujas manifestações mais recorrentes envolveram a forma de ingresso, de dispensa e obtenção de Certificado de Alistamento Militar.

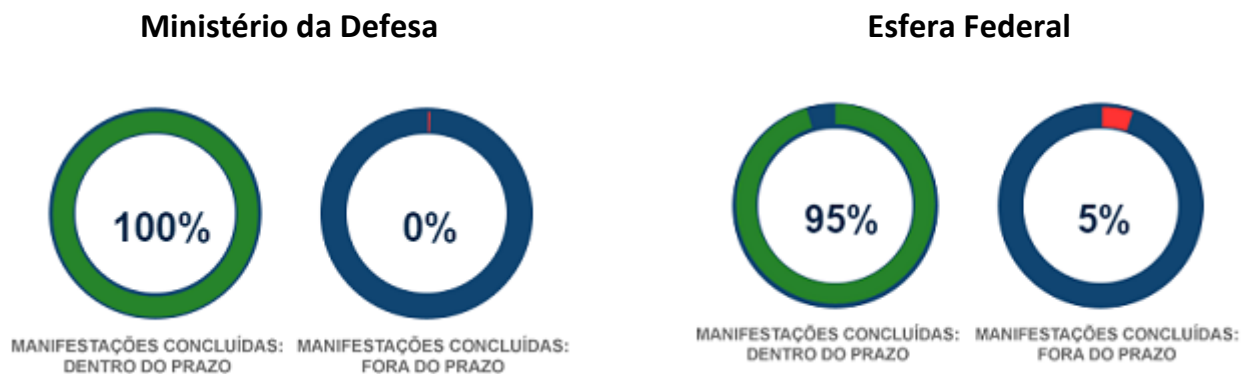
## 10.5 Tempo de resposta

A partir de dados extraídos do Painel Resolveu da OGU, referentes ao ano de 2019, é possível constatar que, no âmbito da Ouvidoria do MD, o tempo médio de resposta foi de **6 dias**, enquanto que, na esfera federal, foi de **16,76**.



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

Essa média de resposta permitiu que a Ouvidoria do MD alcançasse o índice de 100% de atendimentos dentro do prazo, sendo importante frisar que estamos atentos para que, em 2020, possamos continuar com esse índice de tempestividade e de eficiência.



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

O desempenho da Ouvidoria decorre de 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.

## 10.6 Arquivamento

Do total de 962 manifestações recebidas pela ACMD, 346 demandas foram arquivadas pelos seguintes motivos:

- Duplicidade;
- Falta de elementos mínimos para análise no caso de registro anônimo;
- Falta de retorno do usuário a solicitação de complementação;
- Descumprimento dos deveres contidos no art. 11, § 7º, da IN OGU nº 05/2018, quais sejam:
  - I - expor os fatos conforme a verdade;
  - II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
  - III - não agir de modo temerário; ou
  - IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

## 10.7 Pesquisa de Satisfação:

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

As demandas respondidas pela Ouvidoria, no ano de 2019, foram avaliadas pelos usuários, com índice de resolutividade de 77%, sendo 63% de manifestações totalmente atendidas e 14% parcialmente.

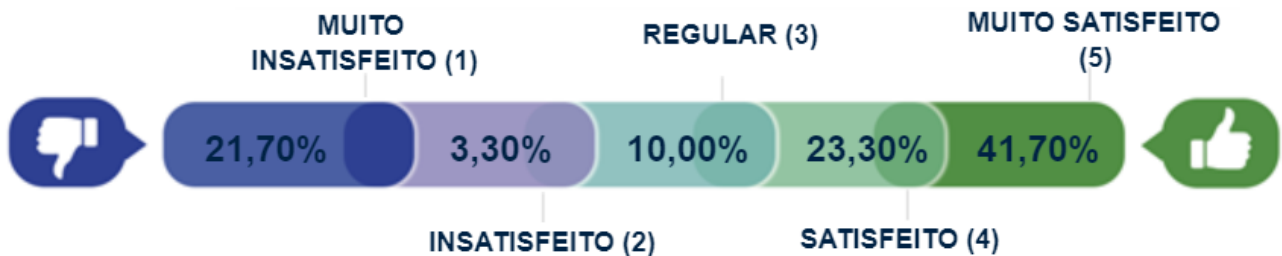
### Sua demanda foi resolvida?



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

Observa-se que 75% 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 Considerações finais

Ao longo de 2019, 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, 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.

Ademais, destaque-se a adesão, no ano de 2019, do MD à Rede Nacional de Ouvidorias, o que representou 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 Ouvidoria tem desenvolvido tratativas com a Assessoria de Comunicação para elaboração e divulgação, para o público interno, de material de fortalecimento e de conscientização acerca do Plano de Integridade. Vale lembrar que o Programa de Integridade da Administração Central do Ministério da Defesa (ACMD), instituído pela Portaria Normativa nº 68/GM-MD, de 13 de novembro de 2018, estabelece as diretrizes e os objetivos para a gestão da integridade na Administração Central do MD.

Por fim, cumpre enfatizar que a Gestão Central 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.