

MINISTÉRIO DA DEFESA OUVIDORIA

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA

Brasília | DF | MD 2023



MINISTÉRIO DA
DEFESA

DEFE2V

Ministro de Estado da Defesa

José Múcio Monteiro Filho

Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa

Marcelo Martins Pimentel

Chefe da Assessoria Especial de Integridade

Tiago Felipe Azevedo Isidro

Ouvidor

Roberto Junqueira Amorim

Assistente Técnico e Ouvidor substituto

Daniel Barboza Cardoso

Assistente

Natália Macedo de Castro

Especialista

Luciene Oliveira Alves de Almeida

Especialista

Thiago Batista de França Lima

Sumário

INTRODUÇÃO.....	5
Capítulo I – DA OUVIDORIA DO MD.....	5
1. Conceito	5
2. Missão	5
3. Visão.....	6
4. Valores	6
5. Atribuições.....	6
6. Condutas desejáveis e vedadas de integrantes da equipe da OUV-MD	7
7. Canais disponíveis.....	7
8. Estrutura de pessoal	8
9. Base legal	8
9.1. Leis	8
9.2. Decretos	8
9.3. Normativos da CGU-OGU	9
9.4. Resoluções da Rede Nacional de Ouvidorias	9
9.5. Normativos internos do MD	9
10. Capacitação da equipe.....	10
11. Classificação das manifestações.....	11
12. Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva	12
Capítulo II – DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUV-MD	13
13. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MD	13
13.1. Quantitativo de manifestações recebidas e encaminhamentos a outros órgãos.....	13
13.2. Tratamento das manifestações de atribuição da OUV-MD	15
13.3. Natureza das manifestações	15
13.4. Temática das manifestações	16
13.5. Arquivamentos.....	17
13.6. Tempo de resposta	18
13.7. Pesquisa automática do sistema Fala.BR.....	19
13.8. Pesquisa de satisfação com o atendimento da OUV-MD	20
Capítulo III – DA INTEGRAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO MD E DOS ÓRGÃOS VINCULADOS (ESD, ESG E HFA).....	20
14. Panorama do tratamento das manifestações da OUV-MD, OUV-ESD, OUV-HFA e OUV-ESG	21
15. Ouvidorias dos órgãos vinculados (ESD, ESG e HFA)	22
15.1. Composição das unidades setoriais de ouvidoria da ESD, ESG e HFA.....	22
15.1.1. OUV-ESD.....	22
15.1.2. OUV-ESG.....	23

15.1.3.	OUV-HFA	24
15.2.	Acompanhamento de manifestações recebidas primariamente pela OUV-MD	25
Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD.....		26
16.	Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria	26
17.	Fluxograma de tratamento de denúncias	27
CAPÍTULO V - DAS AÇÕES REALIZADAS E DOS DESAFIOS DA OUV-MD		28
18.	Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2023	28
19.	Principais ações e desafios da OUV-MD para 2024	30
20.	Considerações finais	31

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) – Ano 2023.

O objetivo deste relatório é permitir que a pessoa cidadã tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria do MD no exercício de 2023. 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-ESD, OUV-ESG e 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 a pessoa usuária (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](#).

A estrutura de ouvidoria compõe uma das instâncias da Assessoria Especial de Integridade e Segurança da Informação do Gabinete do Ministro.

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 da pessoa usuária externa e interna e, ainda, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a melhoria e simplificação dos serviços oferecidos.

Ser reconhecida pela pessoa usuária 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 3.692/2021, 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.

6

Condutas desejáveis e vedadas de integrantes da equipe da OUV-MD

Com vistas a atender a requisito constante do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), nos termos dos arts. 74 a 78 da [Portaria CGU nº 581/2021](#), a Portaria GM-MD nº 3.692/2021 foi atualizada para contemplar, em seu art. 5º-A, as condutas desejáveis e vedadas de integrantes da equipe da OUV-MD:

Art. 5º-A O Ouvidor e os integrantes da OUV-MD deverão ter conduta ética compatível, nos termos do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994, e dos normativos do Ministério da Defesa, em especial do Regimento Interno e do Código de Ética, bem como atender às seguintes diretrizes: (Incluída pela Portaria GM-MD nº 6.067, de 15 de dezembro de 2022)

I - exercer suas atividades com imparcialidade e isenção, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - resguardar o sigilo e a confidencialidade para a proteção da informação, assegurando-se a preservação dos elementos de identificação, da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem do usuário;

III - respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;

IV - facilitar o acesso à OUV-MD, simplificando seus procedimentos;

V - responder ao usuário no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

VI - buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição; e

VII - atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.

7

Canais disponíveis

A pessoa usuária 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 presencial;
- 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 – 1º Sargento da Marinha; e
- **Thiago** Batista de França **Lima** – Especialista – Soldado do Exército.

9.1. 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; e
- [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.



9.2. Decretos

- [Decreto nº 11.337](#), de 1º de janeiro de 2023, aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão, das Funções de Confiança e das gratificações do Ministério da Defesa, e remaneja cargos em comissão, funções de confiança e gratificações;
- [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; e
- [Decreto nº 10.153](#), de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

9.3. 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; e
- [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.

9.4. Resoluções da Rede Nacional de Ouvidorias

- [Resolução nº 3](#), de 13 Setembro de 2019, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes;
- [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 24](#), de 21 de junho de 2023, Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, criada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- [Resolução nº 31](#), de 19 de dezembro de 2023, que Institui o Regimento Interno da Câmara Técnica de Aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), da Rede Nacional de Ouvidorias - Renouv, no âmbito das ouvidorias públicas.

9.5. Normativos internos do MD

- [Portaria GM-MD nº 3.692](#), de 6 de setembro de 2021, alterada pela Portaria GM-MD nº 6.067, de 15 de dezembro de 2022, 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; e
- [Portaria GM-MD nº 5.270](#), de 20 de dezembro de 2021, que Institui o Programa de Integridade do Ministério da Defesa.

A Ouvidoria do MD 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 2023, a saber:

EVENTO
1º Quadrimestre
Gestão de Comportamento nas Organizações - EAD
Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com cidadão - EAD
Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – OGU Fortaleza/CE
Proteção ao denunciante e tratamento de denúncia - PROFOCO
2º Quadrimestre
Gestão estratégica e execução do plano de governo no dia a dia - EAD
Planejamento Estratégico para Organizações Públicas - EAD
Avaliação de serviços públicos - EAD
Atendimento e Tratamento de Denúncias de Assédio – treinamento OGU
Fundamentos da integridade pública: prevenindo a corrupção - EAD
Atividade correcional – visão geral - EAD
3º Quadrimestre
Gestão de riscos em processos de trabalho (segundo o coso) - EAD
Assédio moral: o que saber e fazer - EAD
Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – São Paulo/SP
Intensivo de Sistemas (FalaBR, Módulo de tratamento e Conselho de Usuários)
Implantação e Gestão de Ouvidorias - PROFOCO
1º Seminário SISOUV – Brasília –DF
Diversidade e Inclusão – treinamento OGU

As manifestações das pessoas usuárias 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.	A pessoa usuária expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.	Pessoa usuária 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. Se a pessoa usuária não se identificar, a denúncia será convertida automaticamente em COMUNICAÇÃO.	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.	Pessoa usuária 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.	Usuária solicita que seja inserida a opção de alterar dados no alistamento on-line.

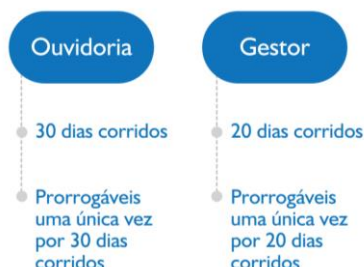
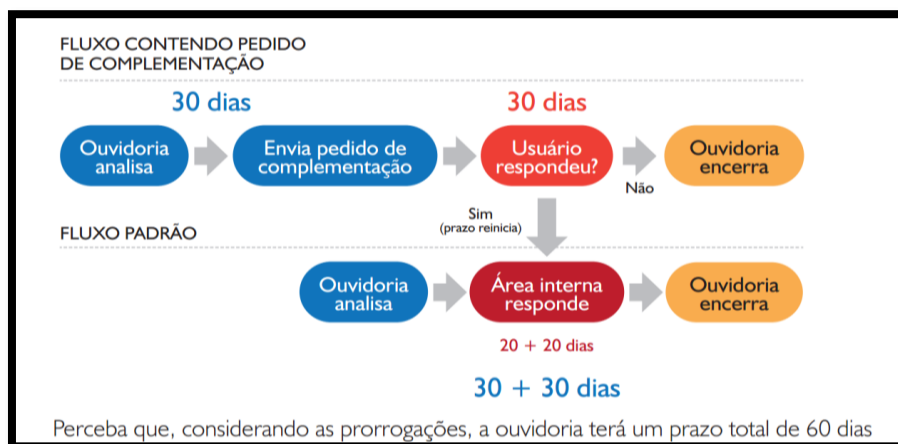
Com o advento da **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria do MD passou a responder às manifestações no prazo prorrogável de 30 dias, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará à pessoa usuária 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 a pessoa usuária apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno da pessoa usuária, 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.

O fluxo completo de atendimento pode ser visualizado abaixo:



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

13

Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria do MD

13.1. Quantitativo de manifestações recebidas e encaminhamentos a outros órgãos

Total de manifestações recebidas pela OUV-MD

No ano de 2023, o MD recebeu **2.735** manifestações, dentre as quais **2.069** (75,64%) foram encaminhadas a outros órgãos, em razão de a matéria a ser analisada extrapolar competências desta Pasta, e **666** (24,36%) foram efetivamente tratadas pela OUV-MD.

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

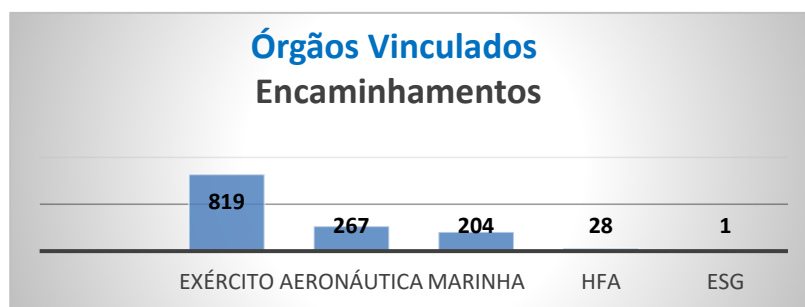
	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS	MANIFESTAÇÕES TRATADAS
2022	2.926	2.173	753
2023	2.735	2.069	666
	Redução de 6,52%	Redução de 4,78%	Redução de 11,55%

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

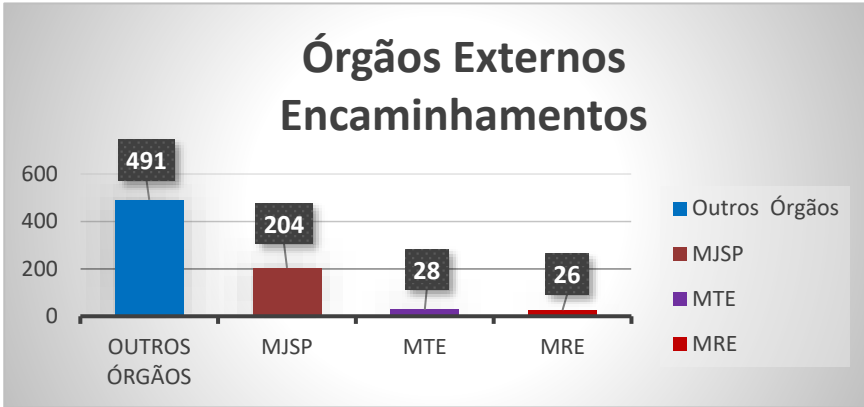
Quanto aos **2.069 encaminhamentos**, foram, assim, distribuídos às unidades de ouvidoria competentes:

- **1.320 de atribuição dos órgãos vinculados do MD:** Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; Hospital das Forças Armadas, Escola Superior da Defesa e Escola Superior de Guerra ; e
- **749 de atribuição de órgãos externos.**

Analisando-se os encaminhamentos realizados **apenas aos órgãos vinculados do MD (1.320)**, sobressaem as manifestações de atribuição do **Exército** (62,04%), recebidas indevidamente pela OUV-MD:



Em relação aos **749 encaminhamentos a órgãos externos**, destacam-se as seguintes **instituições** e as respectivas **temáticas** das manifestações que, por desconhecimento da pessoa usuária, tramitaram equivocadamente pela OUV-MD:



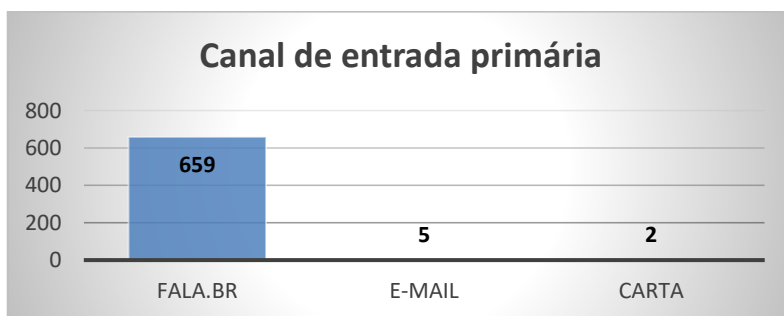
PRINCIPAIS TEMÁTICAS		QUANTITATIVO	
Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP)	Denúncia de irregularidades de servidores, denúncia crime, atos de vandalismo de 8 de janeiro, violência contra a mulher, assédio sexual, normas e fiscalização, assédio moral, discriminação e Outros em Administração.	204	27%
Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)	Irregularidades em relação de trabalho, direitos do trabalhador e benefícios Sociais.	28	4%
Ministério das Relações Exteriores (MRE)	Segurança e Ordem Pública, Relações Internacionais, Ouvidoria e outros em Administração.	26	3%

13.2. Tratamento das manifestações de atribuição da OUV-MD

Dentre as **2.735** manifestações recebidas, **666** (24,35%) 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 **659** registros (**98,94%**), seguido do envio de **e-mail** com **5** (**0,76%**) e de **carta** com **2** (**0,30%**):

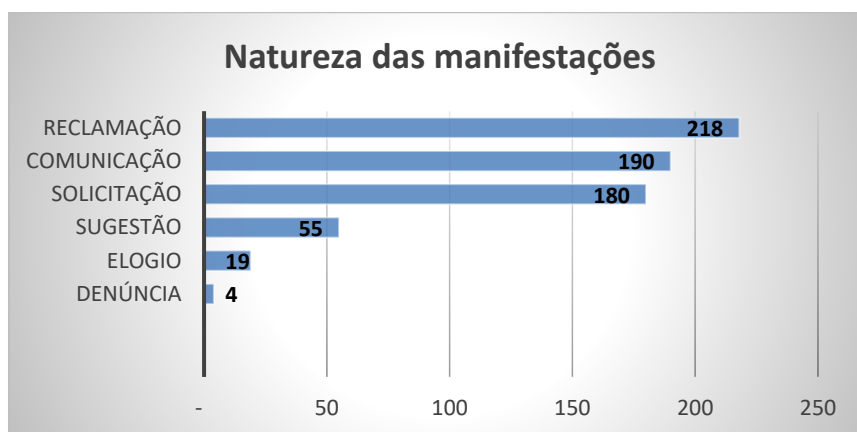


É importante registrar que o **Fala.BR** é a **plataforma exclusiva para tratamento** de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério da Defesa, nos termos dos arts. 6º e 9º da Portaria Normativa GM-MD nº 3.692/2021.

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.

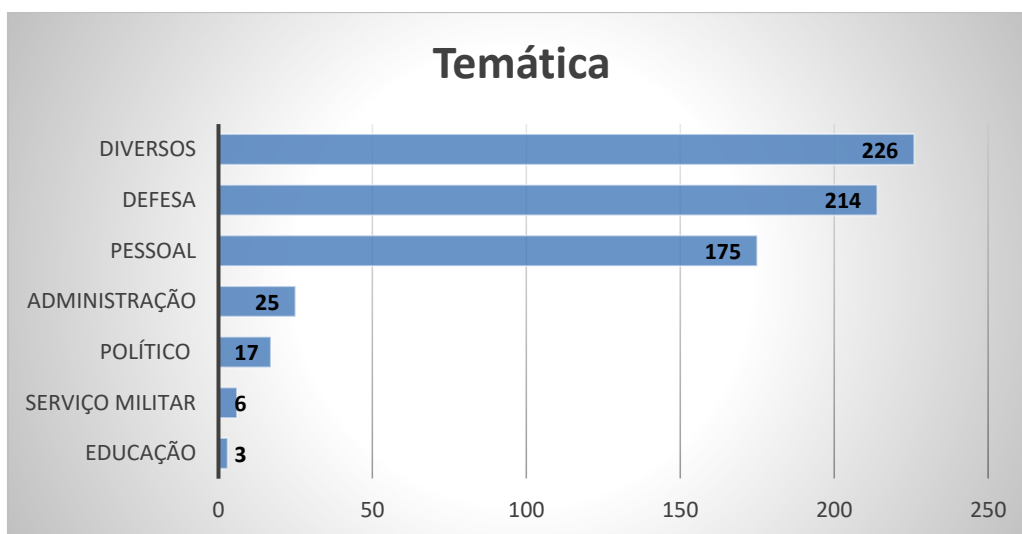
13.3. Natureza das manifestações

Quanto à natureza e considerando apenas as manifestações recebidas pela ACMD, pode-se classificá-las em reclamação (32,73%), comunicação (28,52%), solicitação (27,02%), sugestão (8,25%), elogio (2,85%) e denúncia (0,63%):



13.4. Temática das manifestações

No tocante ao assunto, as manifestações foram classificadas a partir de indicadores temáticos:



No ano de 2023, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas envolveu o indicador **diversos** (33,63%), destacando-se:

- textos sem coerência e, assim, sem elementos suficientes para análise. Dentre esses registros, apurou-se um padrão quanto à autoria, indicando elevado número de demandantes anônimos e recorrentes; e
- manifestações de competência de órgãos que não aderiram à Plataforma Fala.BR, exigindo a elaboração de resposta conclusiva com fornecimento de contato para que a pessoa usuária busque diretamente a entidade responsável.

Em seguida, tem-se o indicador **defesa** (32,13%), com destaque para os seguintes conteúdos:

- criação de um fundo nacional e investimentos nas Forças Armadas;
- Projeto de Estratégia Nacional de Defesa, mobilização militar – infraestruturas;
- implementação do Programa de Apoio ao Cidadão Amazônico – PROACAM;
- aerolevantamento;
- produtos de defesa;
- Projeto Rodon;
- modernização das Forças Armadas;
- Defesa nas fronteiras brasileiras pelas Forças Armadas;
- implementação de Força de Segurança no país; e
- pesquisa/atividades e ações conjuntas na Amazônia (propõem soluções ambientais e defesa).

Em terceira posição, surge o indicador **pessoal** (26,27%), cabendo sinalizar, por exemplo, os tópicos que seguem:

- manifestações sobre política de remuneração dos militares e pensionistas;
- situação dos veteranos do Quadro Especial de Sargentos da Aeronáutica (QESA);
- anistia e conduta ética;

- estudos de isenção de imposto de renda para militares que possuem dependentes diretos e indiretos com necessidades especiais;
- proposta de legislação que regula o pagamento do auxílio alimentação,

Em relação à temática **administração** (3,60%), compreendem-se questionamentos sobre:

- relato de suposto assédio moral e sexual e abuso de poder;
- supostas irregularidades na condução de projetos; e
- supostas condutas inadequadas de servidores.

Quanto ao indicador **político** (2,55%), predominam questões relacionadas à:

- apresentação de questionamentos acerca de supostas inconsistências do código fonte das urnas eletrônicas;
- solicitação de ação interministerial da Polícia Federal e das Forças Armadas para combater crimes contra a integridade das eleições; e
- abordagem de tema sobre perseguição militar e política consumados por questões ideológicas.

No quesito **serviço militar** (0,90%), houve manifestação acerca de:

- alistamento;
- certificado militar;
- proposta de modelo de imperativo de consciência;
- apresentação de projeto que sugere a mudança na Lei do Serviço Militar; e
- reclamação da Plataforma EXAR para declarar a posição de Reservista EB.

Quanto ao indicador **educação** (0,45%), sobressaíram manifestações referentes à:

- criação da Universidade da Defesa – UniDef;
- solicitação de inclusão de currículo militar na LDB;
- formação de Ciências Humanas nas instituições de ensino superior das FFAA; e
- solicitação de informação de concurso para o cargo de Analista em Ciência e Tecnologia.

13.5.Arquivamentos

Do total de **666** manifestações recebidas pela ACMD, **138** demandas (20,72%) foram arquivadas, em sua maioria, por duplicidade, ausência de urbanidade ou não indicação de informações essenciais ao esclarecimento dos fatos e ausência de complementação solicitada.

13.6. Tempo de resposta

A partir de dados extraídos do “Painel Resolveu” da Ouvidoria-Geral da União (OGU), referentes ao ano de 2023, é possível constatar que, no âmbito da OUV-MD, o tempo médio de resposta foi de **6,44 dias**.

Ministério da Defesa



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

Essa média de prazo 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 2024, possamos aprimorar o índice de tempestividade e de eficiência.



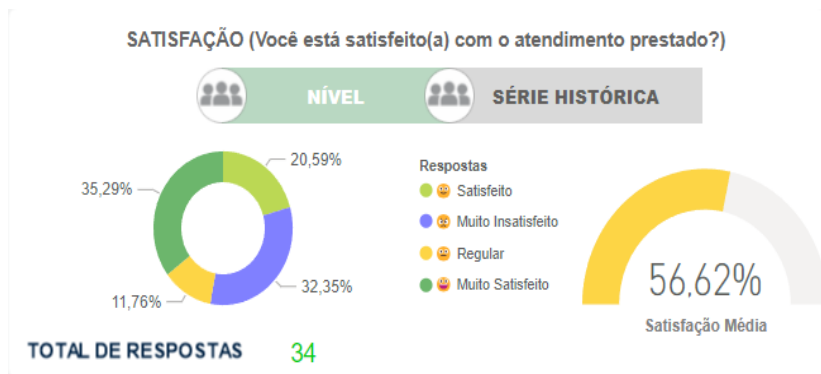
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Esse desempenho da Ouvidoria decorre de uma excelente colaboração e envolvimento entre as diversas áreas das unidades que compõem a Administração Central do Ministério da Defesa (ACMD), com destaque para o Gabinete do Ministro da Defesa, a Secretaria-Geral e o Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas.

13.7. Pesquisa automática do sistema Fala.BR

A pesquisa de satisfação é encaminhada, automaticamente, à pessoa usuária por meio da Plataforma Fala.BR, juntamente com a resposta conclusiva, por meio da qual são avaliados critérios de satisfação e resolutividade.

No tocante à **satisfação**, observa-se que o atendimento prestado pela OUV-MD obteve o índice de **satisfação média de 56,62%**:



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

Ressalte-se que a OUV-MD 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 à pessoa cidadã, a equipe tem participado de todos os cursos promovidos pela OGU em parceria com a ENAP.

Quanto à resolutividade, no ano de 2023, as demandas respondidas pela OUV-MD foram avaliadas e classificadas com índice de resolutividade de 50% (solução total) e 21% (solução parcial), totalizando **71%**:



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

13.8. Pesquisa de satisfação com o atendimento da OUV-MD

A partir de agosto de 2022, com vistas a cumprir requisito do nível alvo de maturidade do MD (MMOuP), a OUV-MD instituiu pesquisa de satisfação para avaliar o **atendimento** prestado pela OUV-MD, distinguindo-se, portanto, da pesquisa mencionada no item 13.7, na medida em que, naquele item, a pessoa usuária, a partir de pesquisa automática do Fala.BR, avalia somente a satisfação quanto ao teor da resposta recebida.

No período, foram recebidas 18 avaliações sobre o atendimento da OUV-MD, alcançando-se os seguintes índices:

- **Atendimento:** **4,73** de um total de 5 estrelas;
- **Conteúdo da resposta:** **4,31** de um total de 5 estrelas;
- **Probabilidade de recomendar a OUV-MD:** **8,95** de um total de 10 pontos;
- **Tempo de resposta:** **82%** consideraram **ótimo** e **15,3%** **bom**.

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

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

Essa integração, assim, prosseguiu ao longo de 2023, 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 ESD, à ESG e ao HFA.

A seguir, passaremos ao panorama das manifestações tratadas pela OUV-MD, OUV-ESD, 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-ESD, OUV-HFA e OUV-ESG

No ano de 2023, o **tratamento** de manifestações de ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.Br, refletiu os seguintes números:

	Ouvidoria-MD		Ouvidoria– ESD		Ouvidoria – ESG		Ouvidoria-HFA					
Manifestações recebidas	666	Elogio	19	23	Elogio	0	39	Elogio	0	242	Elogio	63
		Solicitação	180		Solicitação	5		Solicitação	5		Solicitação	49
		Reclamação	218		Reclamação	7		Reclamação	0		Reclamação	108
		Denúncia	4		Denúncia	3		Denúncia	2		Denúncia	2
		Sugestão	55		Sugestão	0		Sugestão	1		Sugestão	5
		Comunicação	190		Comunicação	8		Comunicação	31		Comunicação	15
		Simplifique	00		Simplifique	0		Simplifique	0		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: https://www.gov.br/esd/pt-br/a-esd/aceso-a-informacao/ouvidoria e-mail: esd.comsoc@defesa.gov.br End.: DF 001, KM 27, 4, SHIS - Jardim Botânico, Brasília - DF- CEP 71686-900 Tel.: (61) 2023-5026			Links: www.ouvidorias.gov.br https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/esg/ouv-aceso-a-informacao/ouvidoria-e-sic e-mail: acesoainformacao@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			Links: www.ouvidorias.gov.br https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/hfa/aceso-a-informacao/ouvidoria-fala.br e-mail: ouvidoria@hfa.mil.br End.: Policlínica, no início da Ala B do HFA Tel.: (61) 3966-2314		

15 Ouvidorias dos órgãos vinculados (ESD, ESG e HFA)

15.1. Composição das unidades setoriais de ouvidoria da ESD, ESG e HFA

15.1.1. OUV-ESD

A Escola Superior de Defesa (ESD), criada pelo Decreto nº 10.806/21, é um Instituto de Altos Estudos, Estratégia e Defesa Nacional, integrante da estrutura do Ministério da Defesa, e destina-se a desenvolver atividades acadêmicas em temas de interesse da defesa nacional, considerando os campos de segurança e desenvolvimento, com o propósito de contribuir para o fortalecimento da mentalidade da defesa na sociedade brasileira.

A OUV-ESD, portanto, é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações das pessoas usuárias dos serviços públicos prestados pela ESD. Em 2023, a OUV-ESD teve a seguinte composição:

Chefe da Assessoria de Comunicação Social (ACOMSOC) e responsável pela unidade de ouvidoria

Coronel R1 Marcelo Maia Chiesa

Adjunta da ACOMSOC e da Ouvidoria

2º Tenente Suelly Meneses dos Santos

Auxiliar da ACOMSOC e da Ouvidoria

3º Sargento Domingos da Costa Rocha

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

- Plataforma Fala.BR;
- E-mail: esd.comsoc@defesa.gov.br;
- Pelo telefone (61) 2023-5018;
- Atendimento presencial em dias úteis: 8h30 às 16h (de segunda a quinta-feira); e de 8h30 às 11h (nas sextas-feiras), exceto aos feriados; e
- Atendimento por carta endereçada: DF 001, KM 27, 4, SHIS - Jardim Botânico, Brasília - DF - CEP 71686-900.

15.1.2. 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. 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 das pessoas usuárias dos serviços públicos prestados pela ESG. Em 2022, a OUV-ESG teve a seguinte composição:

Chefe da Assessoria de Comunicação Social (ACS) e responsável pela unidade de ouvidoria
Capitão de Fragata (RM1-T) Ester Homsani
Adjunta da ACS e da Ouvidoria
Capitão Tenente Fernanda
Adjunta da ACS e da Ouvidoria
1º Tenente (RM2-T) Isabela Costa

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

- Plataforma Fala.BR;
- E-mail: acs@esg.br;
- Telefone: (21) 3545-9810;
- Atendimento presencial: de 2ª a 5ª feiras, das 8h às 16h; e às 6ª feiras, de 8h às 12h; e
- Atendimento por carta endereçada: Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca - Rio de Janeiro-RJ / 22291-090.

15.1.3. OUV-HFA

O Hospital das Forças Armadas (HFA), criado pelo Decreto nº 1.310/62, é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações das pessoas usuárias dos serviços públicos prestados pelo HFA.

Como parte integrante do Sistema de Ouvidoria Pública, a OUV-HFA tem como missão primordial fomentar o diálogo entre a pessoa cidadã 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 – SC

A OUV-HFA tem por missão servir de canal de comunicação eficiente, ágil e transparente entre a pessoa usuária 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 servidoras e 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:

- Plataforma Fala.BR;
- E-mail: ouvidoria@hfa.mil.br;
- Telefones: (61) 3966-2214 e 3966-2314;
- Atendimento presencial: de 2ª a 5ª feiras, das 7h às 15:30; e às 6ª feiras, das 7h 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 às pessoas usuárias.

15.2. 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-ESD, OUV-ESG e da OUV-HFA, por ocasião das reuniões quadrimestrais, devidamente, acompanhadas dos respectivos relatórios gerenciais.

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

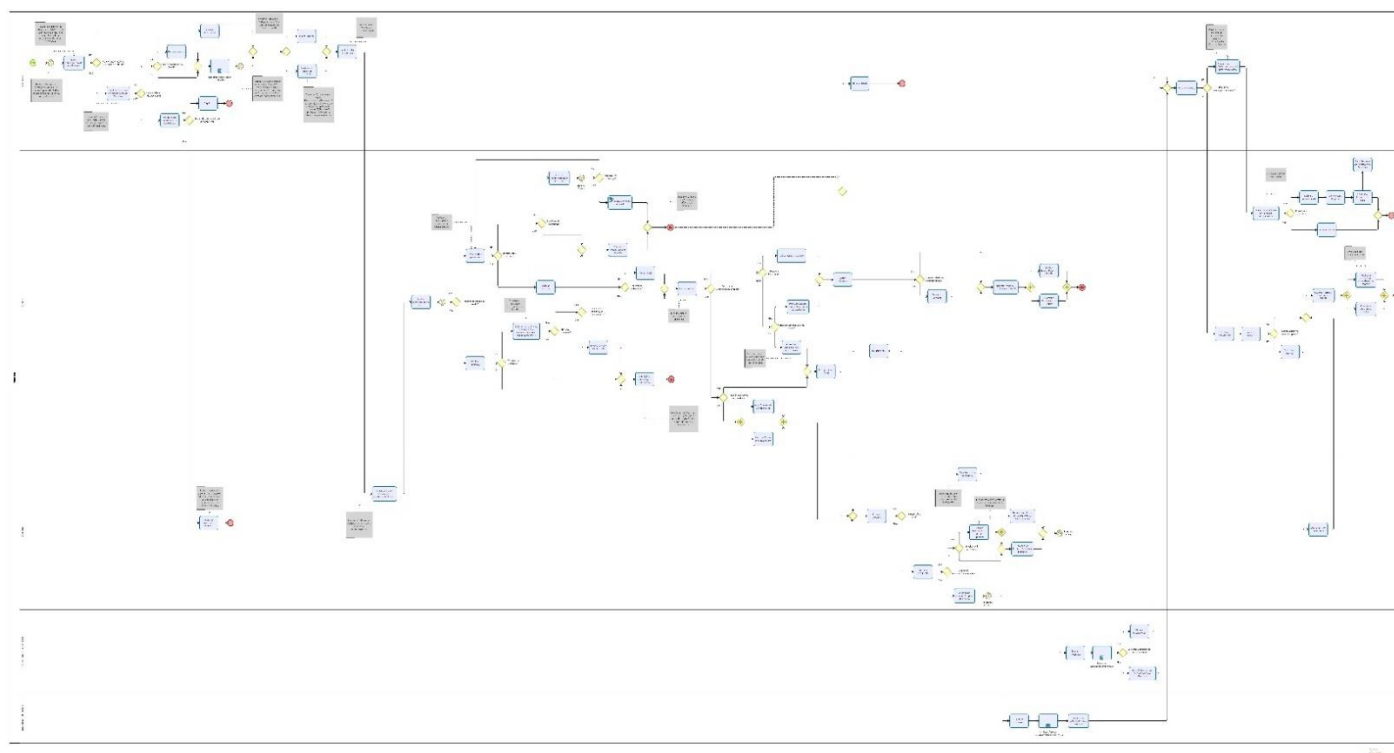
Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD

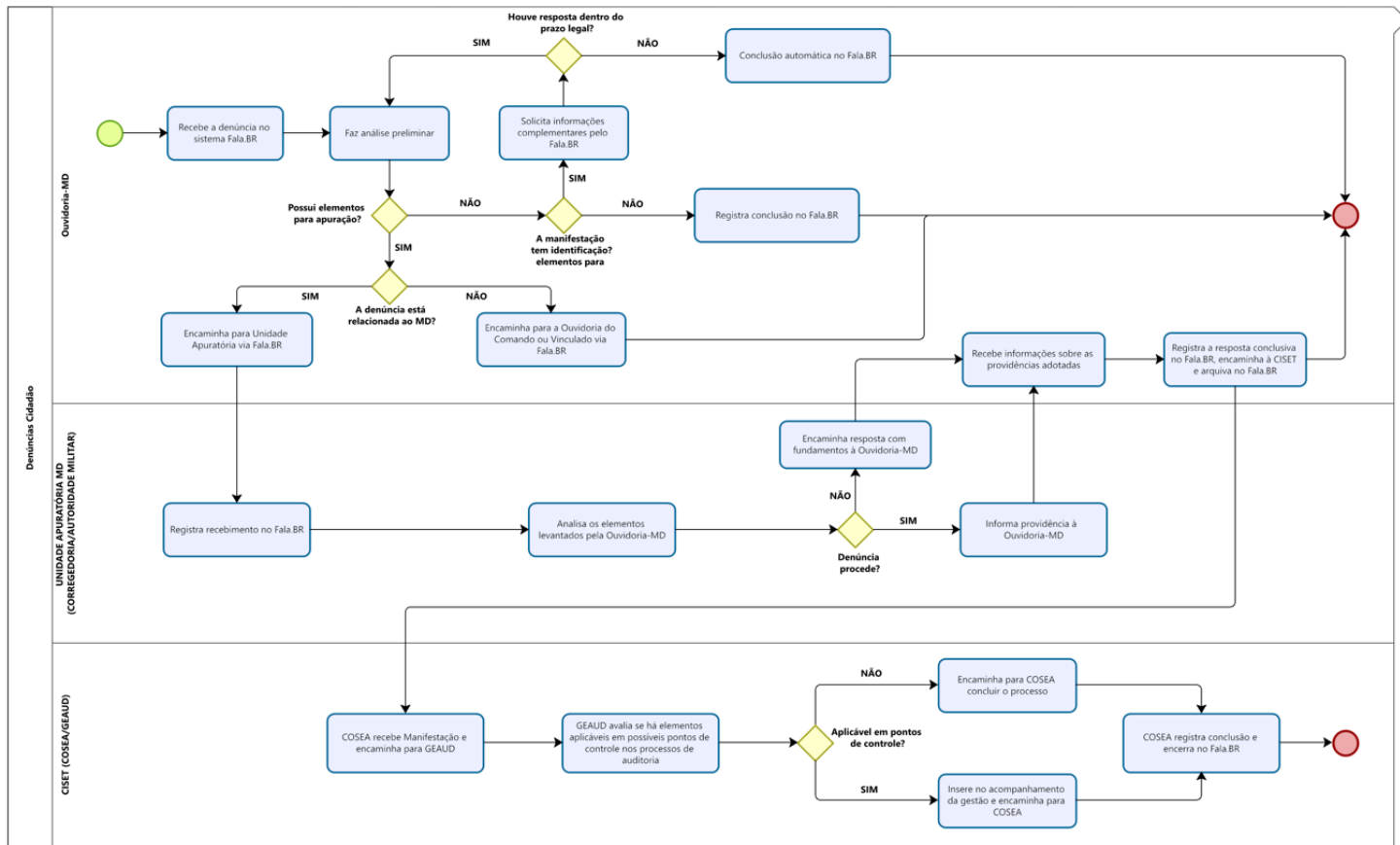
Os processos de trabalho da Ouvidoria do MD, relativos ao tratamento, em geral, das manifestações de Ouvidoria e, especificamente, ao tratamento de denúncia, estão, assim, mapeados:

16

Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria

[Abrir fluxograma](#)



[Abrir fluxograma](#)

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

Por derradeiro, faz-se importante consignar as principais ações realizadas, em 2023, pela OUV-MD e, também, sinalizar os mais relevantes desafios a serem enfrentados no atual exercício de 2024.

18 Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2023

Ação	Descrição
1º quadrimestre	
1. Revisão do Plano de Ação Geral 2023 da OUV-MD , contendo, em especial, as seguintes pendências: <i>chatbot</i> e isolamento acústico;	
2. Reunião nº 01/2023 de Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESD, da ESG e do HFA : atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESD, da ESG e do HFA, mediante reuniões quadrimestrais e elaboração de relatórios estratégicos periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum;	
3. Conclusão do 1º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2023 (OUV-MD) , nas seguintes temáticas:	✓ Gestão de Comportamento nas Organizações - 10h; ✓ Comunicação Pública e Gestão de Relacionamento com o Cidadão - 20h; ✓ Participação no Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – OGU em Fortaleza/CE - 16h; e ✓ Proteção ao denunciante e tratamento de denúncia PROFOCO - 9h.
4. Realização da 1ª Ação de Fortalecimento da Ouvidoria como instância de integridade , mediante remessa de e-mail de divulgação do canal da ouvidoria para o público interno;	
2º Quadrimestre	
5. Reuniões semanais com o titular da AESPI sobre demandas específicas ou correlatos à atividade de ouvidoria , em atendimento a requisito do MMOP – Modelo de Maturidade das Ouvidorias Públicas;	
6. Reunião técnica com integrante da unidade de ouvidoria da ESD , para o intercâmbio de rotinas de ouvidoria;	
7. Prosseguimento dos trabalhos de aprimoramento do isolamento acústico da estrutura física da OUV-MD , com a definição de layout (processo nº 60044.000021/2020-01);	
8. Continuidade dos estudos de implementação de canal de <i>chatbot</i> da OUV-MD , em parceria com a DETIC (processo 60044.000019/2020-23);	
9. Adesão à III 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 pelas pessoas usuárias dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvaguardá-los;	
10. Realização da 2ª Ação de Fortalecimento do canal da OUV-MD , por meio do envio de e-mail marketing para todos os servidores do MD, contendo <i>cards</i> da III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos;	
11. Capacitação da equipe da OUV-MD, com a conclusão do 2º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2023, nas seguintes temáticas :	✓ Gestão estratégica e execução do plano de governo no dia a dia - 10h; ✓ Planejamento Estratégico para Organizações Públicas - 25h; ✓ Fundamentos da Integridade Pública: prevenindo a corrupção – 25h; ✓ Atividade correcional – visão geral – 25h; e ✓ Implantação e Gestão de Ouvidoria – Profoco;
12. Realização da 3ª Ação de Fortalecimento da Ouvidoria como instância de integridade , mediante remessa de e-mail de divulgação do Guia Lilás e disponibilização do material na Página da Ouvidoria do MD , em <i>banner</i> próprio;	

3º Quadrimestre	
13. Reunião nº 02/2022 de Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESD, da ESG e do HFA:	atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESD, da ESG e do HFA, mediante reuniões quadrimestrais e elaboração de relatórios estratégicos periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum;
14. Realização da 4ª Ação de Fortalecimento da Ouvidoria como instância de integridade,	com distribuição da Cartilha da OUV-MD por ocasião da Palestra “Combate ao Assédio Sexual e Moral”, promovida pela AESPI;
15. Atualização da Portaria GM-MD Nº 3.692/2021, que dispõe sobre o funcionamento da OUV-MD e define os procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito da Administração Central do MD (ACMD):	✓ contemplar a criação da unidade setorial de ouvidoria da Escola Superior de Defesa (art. 1º); ✓ revisão do Fluxo para tratamento de manifestação do tipo de Denúncia (art. 23, § 4, I e II); e ✓ definição de rotina de comunicação Periódica entre o Ouvidor e o Assessor da AESPI (art. 5º-B);
16. Conclusão do 3º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2023 (OUV-MD), nas seguintes temáticas:	✓ Construindo a ouvidoria inteligente, criativa e participativa - <i>Live</i> da OGU; ✓ Intensivo sistema Fala.BR - <i>Live</i> da OGU; ✓ Curso de Introdução à Gestão de Riscos - 40h; ✓ Implantação e Gestão de Ouvidorias – Capacitação PROFOCO; ✓ Seminário de Rede Nacional de Ouvidorias – São Paulo; ✓ Excelência em Ouvidoria – capacitação PROFOCO; ✓ 1º Seminário de SISOUV – OGU; ✓ Assembleia Geral da RENOUV (ações para 2024 e definições das sedes para 2024); ✓ Treinamento em diversidade e inclusão - <i>Live</i> da OGU; ✓ Participação no evento do Dia Internacional contra a Corrupção – Auditório POUPEX; e ✓ Encontro do Fórum Nacional de Ouvidoras e Ouvidores Públicos – FNOP.

Ação	Descrição
1º quadrimestre	
1. Relatório Anual de Gestão 2023 da OUV-MD.	Elaboração do Relatório Anual de Gestão 2023, em cumprimento aos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017.
2. Definição do novo nível alvo de maturidade da OUV-MD, após o lançamento do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP 2024), a ser implantado pela OGU/CGU.	Definição do nível alvo de maturidade da OUV-MD e elaboração do correspondente Plano de Ação, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), cujas diretrizes do 2º ciclo serão, ainda, divulgadas pela OGU/CGU.
3. Realização de ação de fortalecimento da OUV-MD como instância de integridade.	Elaboração e divulgação de ação por ocasião do Dia Nacional da Ouvidoria (16/3).
2º Quadrimestre	
4. Prosseguimento dos estudos para implantação do <i>chatbot</i> como plataforma orientativa dos serviços prestados pela OUV-MD.	Conclusão dos estudos e definição acerca da possibilidade de disponibilizar plataformas orientativas por meio de <i>chatbot</i> .
5. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD.	Elaboração e disponibilização de pesquisas referentes aos serviços públicos constantes da Carta de Serviços Públicos do MD (Plataforma Conselho dos Usuários/ <u>Destinatários</u> : conselheiras e conselheiros).
6. Prosseguimento dos trabalhos de implantação do isolamento acústico na sala da OUV-MD.	Conclusão dos trabalhos relacionadas à demanda, que se encontra pendente de recursos orçamentárias e definição de empresa executora.
7. Elaborar pesquisa, perante as pessoas usuárias, sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviço do MD (OUV-MD).	Elaboração de pesquisa sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviços do MD, visando (i) à obtenção de dados <u>diretamente perante a pessoa usuária</u> (Plataforma Teams/ <u>Destinatários</u> : pessoas usuárias dos serviços – a partir dos e-mail de contatos mantidos pelas unidades gestoras do serviço); (ii) à análise pela OUV-MD e (iii) ao encaminhamento das sugestões de melhoria dos serviços prestados, aos respectivos gestores, se for o caso.
3º Quadrimestre	
8. Pesquisa perante as pessoas usuárias dos serviços constantes da Carta de Serviço Públicos do MD (busca ativa).	Elaboração e disponibilização das pesquisas referentes aos serviços públicos constantes da Carta de Serviços Públicos do MD (Plataforma Teams/ <u>Destinatários</u> : pessoas usuárias que apresentaram manifestações perante a OUV-MD); e Elaboração de relatório analítico e encaminhamento aos gestores dos serviços públicos do MD.
9. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD	A partir das pesquisas realizadas perante os conselheiros, previstas para o 2º quadrimestre, elaboração de relatório analítico e encaminhamento das informações aos gestores dos serviços, com acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.

Ao longo de 2023, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria do MD, mediante gestão integrada e colaborativa com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que a pessoa cidadã recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

Com isso, a Ouvidoria do Ministério da Defesa tem sempre, por prioridade, prestar atendimento à pessoa usuária de forma adequada, com a observância dos princípios que regem os serviços públicos, na forma do art. 4º da Lei nº 13.460/17:

- regularidade;
- continuidade;
- efetividade;
- segurança;
- atualidade;
- generalidade;
- transparência; e
- cortesia.

Ademais, destaque-se a importância da adesão, em 2019, 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 contribui para a permanente integração das 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 favorece a padronização das 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 do MD para elaboração e divulgação, para o público interno, de material de fortalecimento e de conscientização acerca do fortalecimento do Plano de Integridade. Vale lembrar que o Programa de Integridade da 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 Administração Central do MD.

Por fim, cabe ressaltar que a gestão do MD tem exercido importante papel no desenvolvimento das ações desta Ouvidoria, ao zelar pela observância dos preceitos legais e constitucionais e viabilizar a adequada estrutura para satisfatória atuação deste Órgão.

Exerça sua participação e ajude a melhorar os serviços do Ministério da Defesa.

Conheça mais sobre a Ouvidoria do MD – instância de controle e participação social.

Acesse nossa página para mais informações:

