



MINISTÉRIO DA  
**DEFESA**

DEFEZA

**OUVIDORIA**

## **Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022**

**Brasília | DF | MD 2023**

## OUIDORIA DO MINISTÉRIO DA DEFESA



### **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

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

15.2	Acompanhamento de manifestações recebidas primariamente pela OUV-MD .....	23
<b>Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD.....</b>		<b>24</b>
16.	<b>Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria .....</b>	<b>24</b>
17.	<b>Fluxograma de tratamento de denúncias .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO V - DAS AÇÕES REALIZADAS E DOS DESAFIOS DA OUV-MD .....</b>		<b>26</b>
18.	<b>Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2022 .....</b>	<b>26</b>
19.	<b>Principais desafios da OUV-MD para 2023 .....</b>	<b>28</b>
20.	<b>Considerações finais .....</b>	<b>29</b>

# INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) – Ano 2022.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria do MD no exercício de 2022. Serão apresentados o conceito, a missão, a visão, os valores e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestação.

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

## Capítulo I – DA OUVIDORIA DO MD

1

### Conceito

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

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

2

### Missão

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

3

### Visão

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

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

As atribuições da OUV-MD, definidas pelo art. 5º Portaria GM-MD nº 3.692/2021, 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.

## Conduas deseáveis 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 deseáveis 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.

## Canais disponíveis

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

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): acessível em [www.falabr.cgu.gov.br](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” - 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.

Essa estrutura encontra-se enquadrada no Gabinete do Ministro, compondo a Assessoria Especial de Integridade.

### 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 "resolheu?", 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 4](#), de 13 de setembro de 2019, que altera o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9723, de 11 de março de 2019, aprovado por meio da Resolução nº1, de 2 de agosto de 2019; e
- [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.

### 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 2022, a saber:

DATA	EVENTO
<b>Janeiro</b>	Comunicação não violenta - ENAP
<b>Fevereiro</b>	Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? - ENAP
<b>Fevereiro</b>	Gestão de comportamento nas organizações – ENAP
<b>Março</b>	Ágil no Contexto do Serviço Público – ENAP Palestra “Canal de Denúncia – uma ferramenta de aprimoramento da integridade – Ciclo de Palestras de Fomento à Integridade do MEC – Valmir Gomes Dias – Ouvidor-Geral da União.
<b>Abril</b>	I Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV / CGU – Manaus - AM
<b>Mai</b>	Tratamento de denúncias em Ouvidoria - ENAP
<b>Mai</b>	Introdução à Libras - ENAP
<b>Junho</b>	Proteção ao denunciante – OGU Palestra “Proteção e Incentivo a Denunciantes” - Ciclo de Palestras de Fomento à Integridade do MEC – Gilberto Waller Junior – Corregedor-Geral da União.
<b>Junho</b>	II Seminário Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV / CGU – Campo Grande - MS
<b>Junho</b>	Atingindo a excelência em ouvidoria pública - MMOuP
<b>Julho</b>	Tratamento e Proteção de Dados Pessoais.
<b>Outubro</b>	Atingindo a excelência em ouvidoria pública
<b>Novembro</b>	III Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias RENOUV / CGU – Camboriú – SC

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.

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

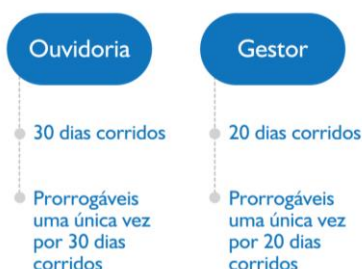
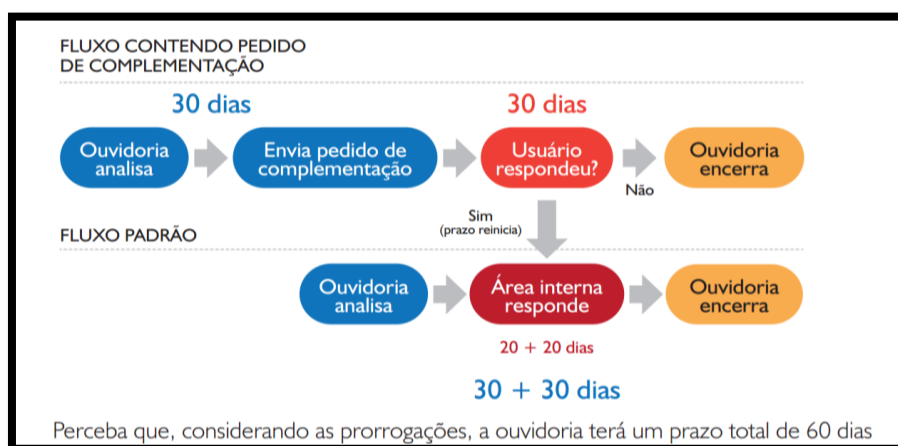
Com o advento da **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria do MD passou a responder às manifestações no prazo prorrogável de 30 dias, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará 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.

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 2022, o MD recebeu **2.926** manifestações, dentre as quais **2.173** (74,26%) foram encaminhadas a outros órgãos, em razão de a matéria a ser analisada extrapolar competências desta Pasta, e **753** (24,94%) foram efetivamente tratadas pela OUV-MD.

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

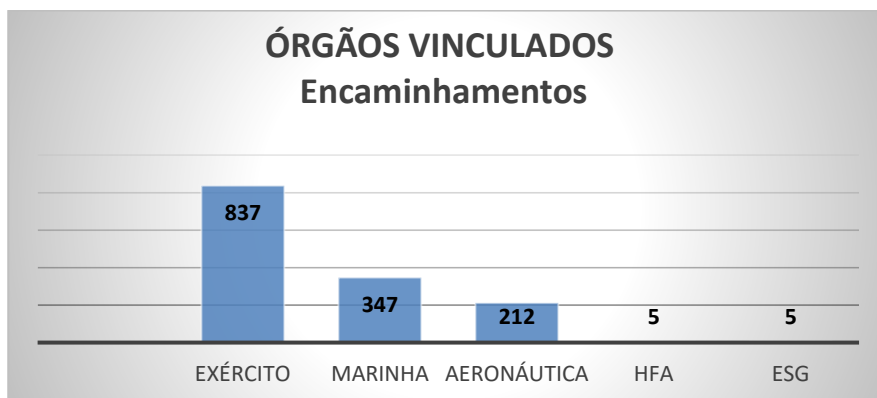
	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS	MANIFESTAÇÕES TRATADAS
<b>2021</b>	3.715	3.187	528
<b>2022</b>	2.926	2.173	753
	Redução de 21,23%	Redução de 31,82%	Aumento de 42,61%

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

Quanto aos **2.173 encaminhamentos**, foram, assim, distribuídos às unidades de ouvidoria competentes:

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

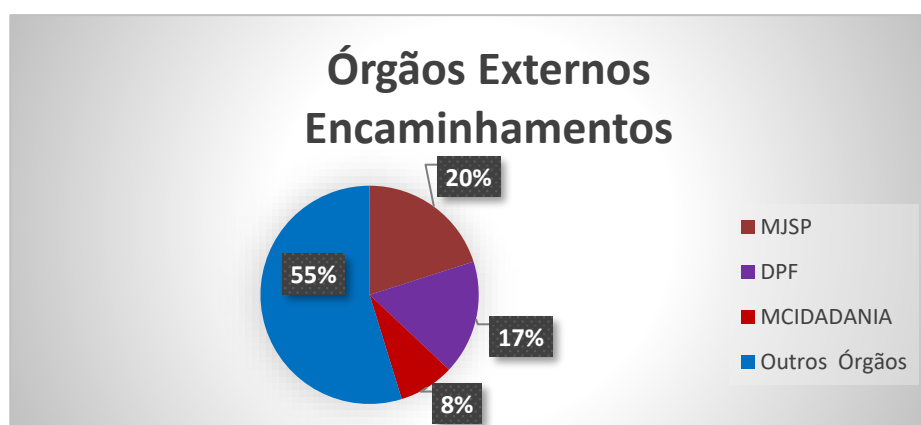
Analisando-se os encaminhamentos realizados **apenas aos órgãos vinculados do MD (1.406)**, sobressaem as manifestações de atribuição do **Exército (59,53%)**, recebidas indevidamente pela OUV-MD:



Em relação aos **767 encaminhamentos a órgãos externos**, destacam-se os seguintes **órgãos** e as respectivas temáticas que tramitaram equivocadamente pela OUV-MD:

Principais temáticas das manifestações que, por equívoco dos usuários, foram encaminhadas ao Ministério da Defesa		Quantitativo de manifestações encaminhadas
<b>Ministério da Justiça e Segurança Pública</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denúncias sobre supostos crimes e corrupção</li> </ul>	154
<b>Departamento de Polícia Federal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denúncia sobre irregularidade nos resultados das eleições do 1º e 2º turno para presidente.</li> </ul>	130
<b>Ministério da Cidadania</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Benefício Programa Auxílio Brasil – não recebimento, uso indevido, bloqueado, cancelado, atendimento e denúncia de irregularidades de servidores.</li> </ul>	63

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

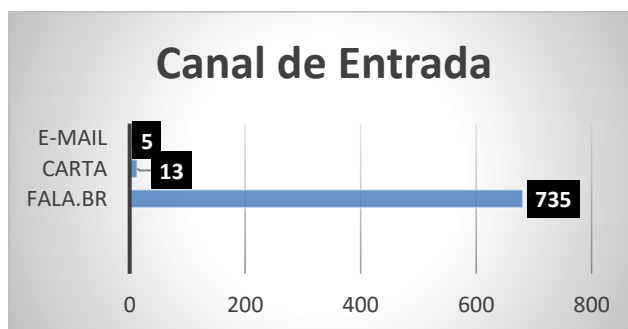


## 13.2. Tratamento das manifestações de atribuição da OUV-MD

Dentre as **2.926** manifestações recebidas, **753** (25,73%) 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 **735** registros (**97,60%**), seguido pela **carta** com **13** (**1,73%**) e **e-mail** com **5** (**0,67%**):

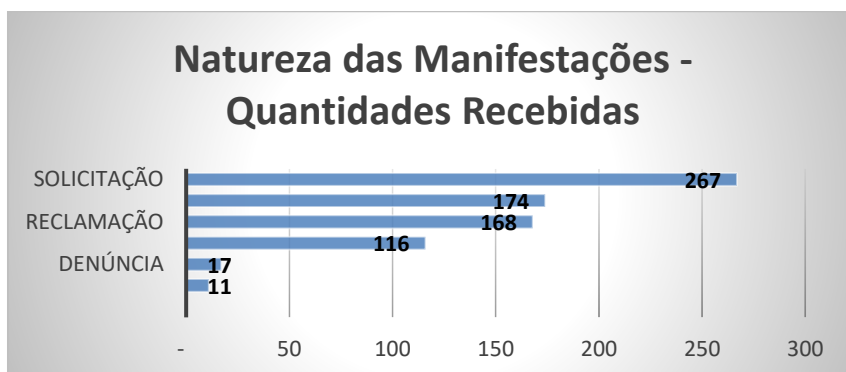


É importante registrar que o Fala.BR é a plataforma exclusiva para tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério da Defesa, nos termos dos arts. 6º e 9º da Portaria Normativa GM-MD nº 3.692/2021.

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.

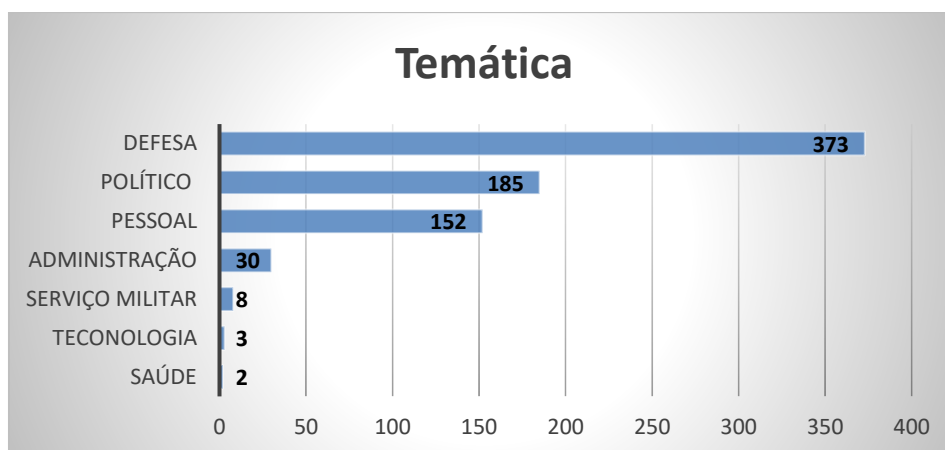
## 13.3. Natureza das manifestações

Quanto à natureza e considerando apenas as manifestações recebidas pela ACMD, pode-se classificá-las em solicitação (35,45%), comunicação (23,10%), reclamação (22,31%), sugestão (15,40%), denúncia (2,25%) e elogio (1,46%):



## 13.4. Temática das manifestações

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



No ano de 2022, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas envolveu o indicador **defesa**, a exemplo de assuntos afetos a Defesa Nacional, atuação das Forças Armadas na defesa do país, proteção da Amazônia, aerolevanteamento e recursos para modernização das Forças Armadas.

Em seguida, tem-se o indicador **político**, envolvendo insatisfação em relação a decisões e posicionamentos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como questionamentos acerca do processo eleitoral.

Em terceira posição, no tocante ao indicador **peessoal**, destacam-se, por exemplo, manifestações sobre remuneração, reestruturação, promoção na carreira militar, comprovante de rendimentos mensal e anual, conduta de servidores e alteração do adicional de habilitação.

Em relação à temática **administração**, compreendem-se questionamentos sobre contratos, convênios e compras de produtos.

Quanto a **serviço militar**, predominam questões relacionadas a segunda via do certificado de dispensa de incorporação e informações sobre as formas de ingresso nas Forças Armadas.

No quesito **tecnologia**, houve manifestação acerca de inconsistências na página do serviço de cadastramento de Empresa de Defesa (ED) e Empresa Estratégica de Defesa (EDD).

Por fim, o indicador **saúde** retrata aspectos relacionados à vacinação (Covid) nas Forças Armadas.

## 13.5. Arquivamentos

Do total de **753** manifestações recebidas pela ACMD, **231** demandas (30,67%) 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 2022, é possível constatar que, no âmbito da OUV-MD, o tempo médio de resposta foi de **17,53 dias**.

### Ministério da Defesa

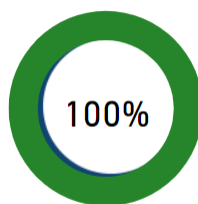


753

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (EM DIAS): 17,53

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 2023, possamos aprimorar o índice de tempestividade e de eficiência.



MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:  
DENTRO DO PRAZO

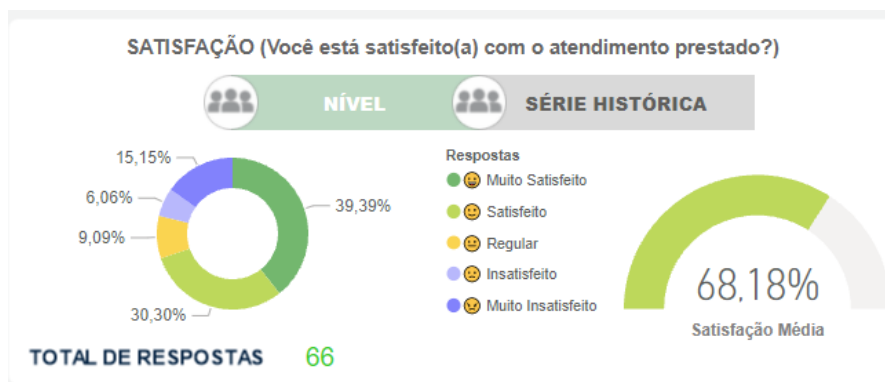
Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

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, ao usuário 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 68,18%**:



Fonte: <http://painéis.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 ao cidadão, a equipe tem participado de todos os cursos promovidos pela OGU em parceria com a ENAP.

Quanto à resolutividade, no ano de 2022, as demandas respondidas pela OUV-MD foram avaliadas e classificadas com índice de resolutividade de 53% (solução total) e 26% (solução parcial), totalizando **79%**:



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

### 13.8. Pesquisa de satisfação dos usuários com o atendimento da OUV-MD (MMOuP)

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 dos usuários com o **atendimento** da OUV-MD, distinguindo-se, portanto, da pesquisa mencionada no item 13.7, na medida em que, naquele item, o usuário avalia, a partir de pesquisa automática do Fala.BR, a satisfação com o teor da resposta recebida.

No período, foram recebidas 09 avaliações sobre o atendimento da OUV-MD, alcançando-se os seguintes índices:

- **Atendimento: 4,78** de um total de 5 estrelas;
- **Conteúdo da resposta: 4,33** de um total de 5 estrelas;
- **Probabilidade de recomendar a OUV-MD: 9,44** de um total de 10 pontos;
- **Tempo de resposta: 88,9%** consideraram **ótimo** e **11,1%** **bom**.

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

Atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e debates sobre temas de interesse comum, 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 2022, por meio de:

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

A seguir, passaremos ao panorama das manifestações tratadas pela OUV-MD, OUV-ESG e OUV-HFA), bem como serão trazidas informações complementares acerca dessas unidades setoriais de ouvidoria, sinalizando-se, ainda, a fase de estruturação e de implantação da unidade de ouvidoria própria da ESD.

No ano de 2022, o tratamento de manifestações de ouvidoria refletiu os seguintes números:

	Ouvidoria-MD		Ouvidoria-HFA		Ouvidoria – ESG	
Total de pedidos recebidos	753	Fala.BR 735 E-mail 05 Carta 13 Telefone 00 Pessoalmente 00	341	Fala.BR 238 E-mail 103 Carta 0 Telefone 0 Pessoalmente 0	110	Fala.BR 74 E-mail 36 Carta 00 Telefone 00 Pessoalmente 00
Tipo de manifestação	753	Elogio 11 Solicitação 267 Reclamação 168 Denúncia 17 Sugestão 116 Comunicação 174 Simplifique 00	341	Elogio Não especificado Solicitação Não especificado Reclamação Não especificado Denúncia Não especificado Sugestão Não especificado Comunicação Não especificado Simplifique Não especificado	110	Elogio 01 Solicitação 03 Reclamação 02 Denúncia 04 Sugestão 06 Comunicação 94 Simplifique 00
Atendimento	Links: <a href="http://www.ouvidorias.gov.br">www.ouvidorias.gov.br</a> <a href="https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria">https://www.gov.br/defesa/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria</a> End.: Esplanada dos Ministérios-Bloco "Q", Portaria "B", térreo, Sala 45 Tel.: 61 2023-9400		Links: <a href="http://www.ouvidorias.gov.br">www.ouvidorias.gov.br</a> <a href="https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/hfa/acesso-a-informacao/ouvidoria-fala.br">https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/hfa/acesso-a-informacao/ouvidoria-fala.br</a> e-mail: ouvidoria@hfa.mil.br End.: Policlínica, no início da Ala B do HFA Tel.: (61) 3966-2314		Links: <a href="http://www.ouvidorias.gov.br">www.ouvidorias.gov.br</a> <a href="https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/esg/ouv-acesso-a-informacao/ouvidoria-e-sic">https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/esg/ouv-acesso-a-informacao/ouvidoria-e-sic</a> e-mail: acessoainformacao@esg.br End.: Fortaleza de São João - Av. João Luiz Alves, s/nº - Urca Rio de Janeiro-RJ / 22291-090 Tel.: (21) 3545-9811 e 3545-9928	

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

### 15.1 Composição das unidades setoriais de ouvidoria da ESG e HFA

#### 15.1.1 OUV-ESG

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

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

A OUV-ESG, portanto, é a unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos prestados pela ESG. Em 2022, a OUV-ESG teve a seguinte composição:

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

Capitão de Fragata Ester Homsani

**Adjunta da ACS e da Ouvidoria**

Capitão Tenente Fernanda

**Adjunta da ACS e da Ouvidoria**

1º Tenente Isabela Costa

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

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

#### 15.1.2 OUV-HFA

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

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

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

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

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

A equipe da OUV-HFA é composta por:

- **Chefe da Ouvidoria**  
Coronel de Intendência Reformado Lauro Cruzaltense Vieira Conceição
- **Adjunto da Ouvidoria**  
Capitão do Quadro Auxiliar de Oficiais Adalberon Silva dos Santos
- **Secretário da Ouvidoria**  
Servidor Civil Tony Roger Alves Soares
- **Auxiliar de Serviços Gerais**  
Soldado Maurício Alves Viana

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

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

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

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

### 15.1.3 ESCOLA SUPERIOR DE DEFESA (ESD)

No tocante à Escola Superior de Defesa (ESD), é importante mencionar a sua recente criação, por meio do Decreto Presidencial nº 10.806/21, com subordinação à Chefia de Educação e Cultura (CHEC), vinculada ao Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas.

Atualmente, a ESD encontra-se, ainda, em processo de estruturação, inclusive, sob a perspectiva de implantação de unidade de ouvidoria própria, de modo que passará, oportunamente, a compor, também, a integração das ouvidorias do MD e dos órgãos vinculados (ESD, ESG e HFA).

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

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

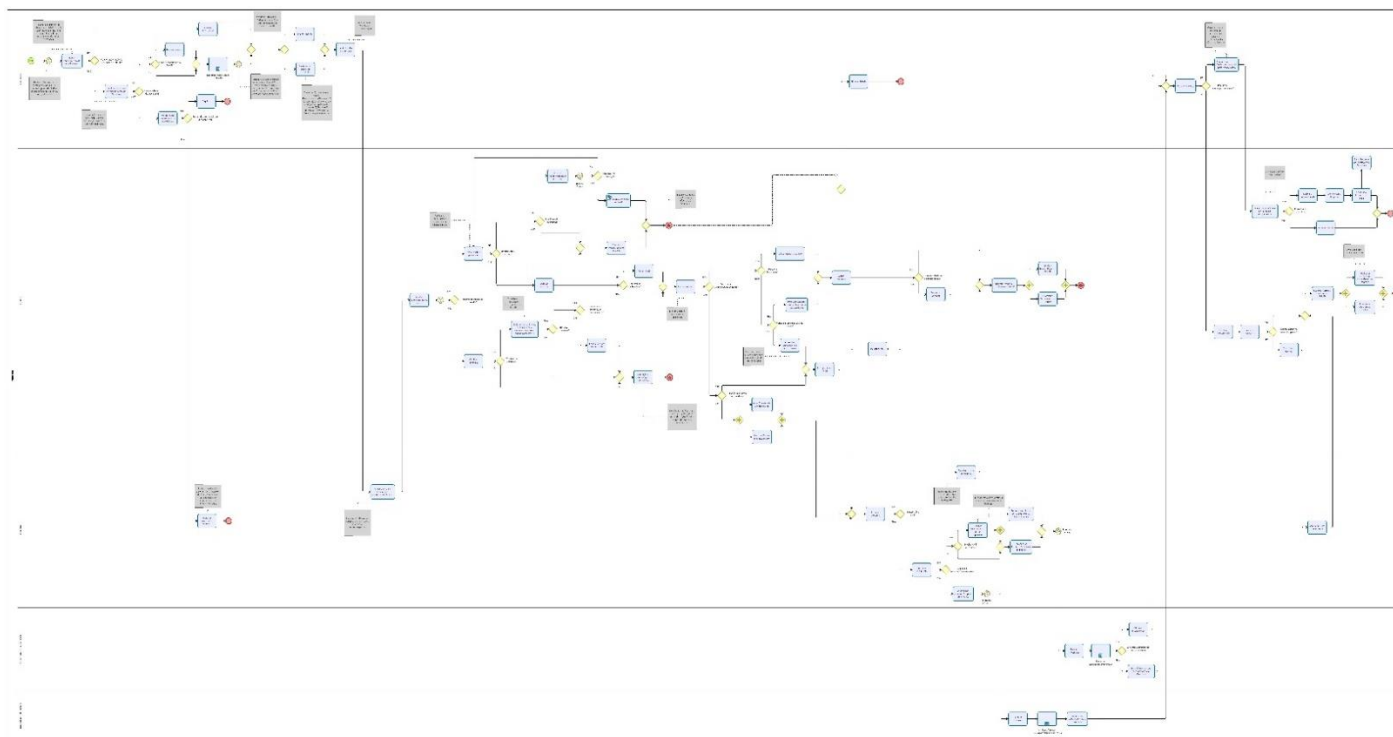
## Capítulo IV – DO MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD

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

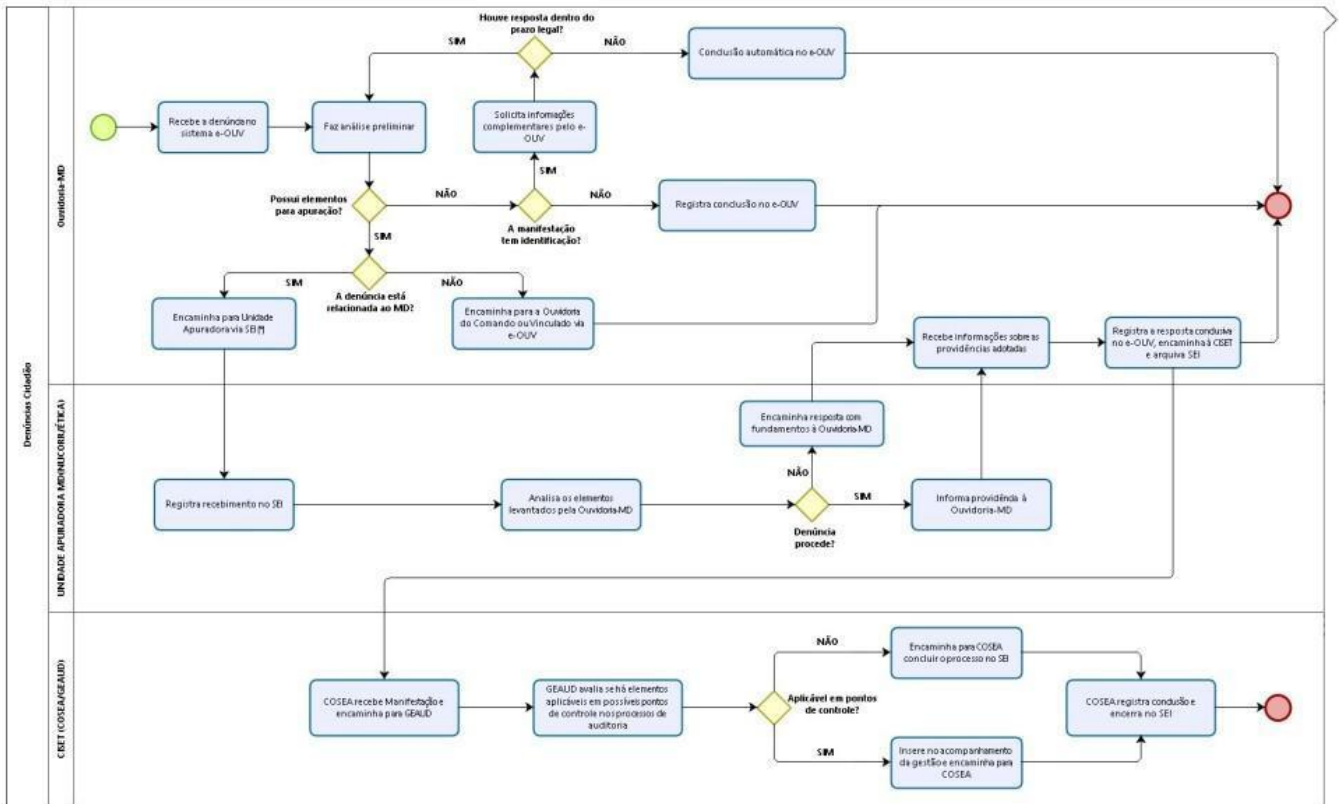
16

### Fluxograma de tratamento das manifestações de Ouvidoria

[Abrir fluxograma](#)





[Abrir fluxograma](#)

Por derradeiro, faz-se importante consignar as principais ações realizadas, em 2022, pela OUV-MD e, também, sinalizar os mais relevantes desafios a serem enfrentados no próximo exercício.

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

## 18 Principais ações realizadas pela OUV-MD em 2022

Ação	Descrição
<b>1º quadrimestre</b>	
1. <b>Relatórios de pesquisa de avaliação dos serviços públicos constantes na Carta de Serviço do MD (OUV-MD) – nível alvo de maturidade do MMOuP.</b>	Elaboração e publicação de relatório analítico, destinados aos gestores dos serviços públicos, cujos dados coletados, são oriundos das pesquisas de avaliação dos Conselhos de Usuários, realizadas em 2021 (agosto a dezembro), em cumprimento à determinação normativa contida no Capítulo II-A do Decreto nº9.492/2018 e ao nível alvo de maturidade da OUV-MD (MMOuP).
2. <b>Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2021 (OUV-MD).</b>	Elaboração, publicação e execução do Plano de Ação destinado a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), tendo como prazo final até 15 de março, para inserção no sistema e-AUD.
3. <b>Reunião nº 01/2022 de Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA.</b>	Atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESG e do HFA, com reuniões trimestrais e elaboração de relatórios periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum.
4. <b>Conclusão do 1º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022 (OUV-MD).</b>	A equipe da OUV-MD concluiu o 1º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022, nas seguintes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação Não Violenta;</li> <li>• Linguagem simples aproxima o governo das pessoas;</li> <li>• Gestão de comportamento nas organizações; e</li> <li>• I Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias - OGU.</li> </ul>
<b>2º Quadrimestre</b>	
5. <b>Reunião nº 02/2022 de Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA.</b>	Atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESG e do HFA, com reuniões trimestrais e elaboração de relatórios periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum.
6. <b>Adesão à II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, realizada pela Rede Nacional de Ouvidoria (OUV-MD).</b>	Com o objetivo de promover o conhecimento pelos usuários dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como o papel das ouvidorias para salvaguardá-los. Dentre 173 Ouvidorias participantes, a OUV-MD alcançou a 5ª posição, figurando entre as instituições que mais promoveram o engajamento na campanha.
7. <b>Divulgação de folder digital relacionado à proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades contra a Administração Pública - Decreto nº 10.153/2019 (OUV-MD).</b>	Ação anual de fortalecimento da Ouvidoria como uma das instâncias de integridade - 2022, em cumprimento à exigência contida no art. 3º, V, "d", do Programa de Integridade deste Ministério (Portaria Normativa nº 68/GM-MD, DE 13 de novembro de 2018). O folder foi encaminhado, por e-mail, a todos os servidores do MD.

8. <b>Elaboração de roteiros e orientações para a condução dos atendimentos presencial ou telefônico (MMOuP).</b>	Roteiro estabelecido para a parametrização formal do fluxo de atendimento presencial ou telefônico, com vistas a mitigar o risco de desconformidade no atendimento ao cidadão e a atender ao nível alvo de maturidade da OUV-MD (MMOuP).
9. <b>Instituição de processo de trabalho relacionado à realização de pesquisa de satisfação dos usuários com o atendimento da OUV-MD e tratamento de eventuais pontos críticos identificados (MMOuP).</b>	Rotina formal estabelecida para tratamento das avaliações de satisfação dos usuários com o atendimento da OUV-MD, em cumprimento ao nível alvo de maturidade da OUV-MD (MMOuP).
10. <b>Conclusão do 2º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022 (OUV-MD).</b>	A equipe da OUV-MD concluiu o 2º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022, nas seguintes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;</li> <li>• Introdução à Libras;</li> <li>• Proteção ao denunciante;</li> <li>• Avaliação dos serviços públicos; e</li> <li>• II Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – OGU.</li> </ul>
<b>3º Quadrimestre</b>	
11. <b>Reunião nº 03/2022 de Integração da OUV-MD com as unidades setoriais de ouvidoria da ESG e do HFA.</b>	Atuação integrada da OUV-MD e das unidades setoriais de Ouvidoria da ESG e do HFA, com reuniões quadrimestrais e elaboração de relatórios periódicos, para promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum.
12. <b>Atualização e publicação da Portaria GM-MD Nº 3.692, de 6 de setembro de 2021 (OUV-MD).</b>	Atualização da portaria que dispõe sobre o funcionamento da OUV-MD e define os procedimentos relativos às atividades de ouvidoria no âmbito da administração central do MD: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatização das condutas desejáveis e vedadas aos servidores de ouvidoria; e</li> <li>• Alteração da periodicidade da realização das pesquisas dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD, passando a ser realizada quadrienalmente.</li> </ul>
13. <b>Conclusão do 3º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022 (OUV-MD).</b>	A equipe da OUV-MD concluiu o 3º Ciclo do Plano Anual de Capacitação 2022, nas seguintes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelência em ouvidoria pública - MMOuP;</li> <li>• Tratamento e Proteção de Dados Pessoais;</li> <li>• Redação Oficial; e</li> <li>• III Seminário da Rede Nacional de Ouvidorias – OGU.</li> </ul>
14. <b>Elaboração de pesquisa, perante os usuários, sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviço do MD (MMOuP).</b>	Pesquisas realizadas diretamente junto aos usuários dos serviços, em cumprimento ao nível alvo de maturidade da OUV-MD (MMOuP).

Ação	Descrição
<b>1º quadrimestre</b>	
1. Relatório Anual de Gestão 2022 da OUV-MD.	Elaboração do Relatório Anual de Gestão 2022, em cumprimento ao art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.
2. Plano de ação do MMOuP (OUV-MD).	Execução e conclusão do Plano de Ação destinado a atender à maturidade alvo definida pela OUV-MD, em referência ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), cujo prazo final expira em 15/3/23, tendo sido concluído.
3. Plano Geral de Ação da OUV-MD 2022/2023 (OUV-MD).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução das ações relativas ao tratamento da matriz de riscos e dos requisitos do MMOuP, que objetivam sistematizar e aprimorar, continuamente, o processo de Ouvidoria do Ministério da Defesa; e</li> <li>• Revisão do plano.</li> </ul>
<b>2º Quadrimestre</b>	
4. Ação de fortalecimento 2023 (OUV-MD).	Possibilidade de disponibilizar plataformas orientativas por meio de <i>chatbot</i> .
5. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD.	Elaborar e disponibilizar as pesquisas referentes aos serviços públicos constantes da Carta de Serviços Públicos do MD (Plataforma Conselho dos Usuários/Destinatários: conselheiros).
6. Isolamento acústico na sala da OUV-MD.	Implementar o isolamento acústico. O processo está em andamento, dispondo, inclusive, de autorização orçamentária para execução.
7. Elaborar pesquisa, perante os usuários, sobre os serviços disponibilizados na Carta de Serviço do MD (OUV-MD).	Obtenção de dados perante o usuário, com vistas à análise e ao encaminhamento, aos gestores, de sugestão de melhoria dos serviços prestados, se for o caso. Nos mesmos moldes da pesquisa automática enviada pelo Fala.BR, será encaminhado questionário aos usuários demandantes do período (quadrimestre).
<b>3º Quadrimestre</b>	
8. Pesquisa perante os usuários dos serviços constantes da Carta de Serviço Públicos do MD (busca ativa).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar e disponibilizar as pesquisas referentes aos serviços públicos constantes da Carta de Serviços Públicos do MD (Plataforma Teams / Destinatários: usuários que apresentaram manifestações perante a OUV-MD); e</li> <li>• Elaborar relatório analítico e encaminhar aos gestores dos serviços públicos do MD.</li> </ul>
9. Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos do MD	A partir das pesquisas realizadas perante os conselheiros, elaborar relatório analítico e encaminhar as informações aos gestores dos serviços, com acompanhamento da execução das providências por eles adotadas.

Ao longo de 2022, 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 prestar atendimento ao usuário de forma adequada, com a observância dos princípios que regem os serviços públicos, na forma do Art. 4º da Lei nº 13.460:

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

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

Adicionalmente, a 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.

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:

**QR Code da Ouvidoria**

**Uma ferramenta simples e moderna de relacionamento com o Ministério da Defesa.**

saiba mais

The illustration shows three people (two men and one woman) sitting at a desk with laptops. Above them are several speech bubbles and icons representing different services: 'RECLAMAÇÃO' (with a red flag icon), 'SIMPLIFIQUE' (with a gear icon), 'ELOGIO' (with a thumbs up icon), 'SOLICITAÇÃO' (with a document icon), 'DENÚNCIA' (with a document icon), and 'SUGESTÃO' (with a lightbulb icon). There are also icons for a chat bubble, a phone, and an envelope. A large QR code is positioned to the right of the people. Below the QR code is a button that says 'saiba mais' and two stacks of books. A gear icon is also visible at the bottom right of the illustration.