

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA NACIONAL DOS
DIREITOS HUMANOS - ONDH

2020 e 2021

MINISTÉRIO DA
MULHER, DA FAMÍLIA E
DOS DIREITOS HUMANOS



OUVIDORIA NACIONAL DE DIREITOS HUMANOS

Esplanada dos Ministérios – Bloco A, 9º andar

Brasília/DF – CEP: 70.054-906

ouvidoria@mdh.gov.br

Cidenor Guerra de Oliveira
Coordenador do Serviço de Informação ao Cidadão

Bruno Tempesta
Coordenador-Geral da Ouvidoria

Nabih Henrique Chraim
Ouvidor Nacional de Direitos Humanos

Cristiane Rodrigues Britto
Ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Edição da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos
Elaborada pela equipe da Coordenação-Geral da Ouvidoria

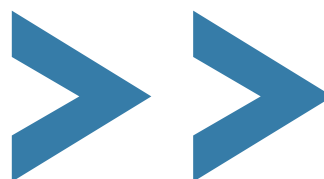
Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / MMFDH

Copyright © 2022 Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

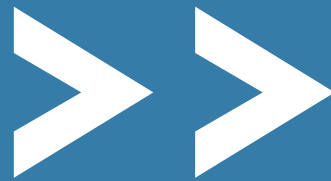
Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou o endereço da internet no qual ela possa ser acessada integralmente em sua versão digital.

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. Apresentação..... | 6 |
| 2. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos..... | 9 |
| 3. Manifestações de ouvidoria tratadas: análise, problemas recorrentes e soluções adotadas..... | 12 |
| 3.1 Ações gerencias adotadas junto às unidades do MMFDH mais demandadas: ONDH, CA e SE..... | 17 |
| 4. Indicadores de satisfação dos usuários de serviços e outros indicadores de eficiência..... | 22 |
| 5. Conselho de usuários de serviços públicos e perfil dos usuários dos serviços de ouvidoria..... | 30 |
| 6. Considerações finais..... | 33 |



Apresentação



01

1. Apresentação

A elaboração deste relatório de gestão de ouvidoria cumpre exigências contidas na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, e na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Neste documento, consolidam-se as informações referentes a manifestações¹ de cidadãos recebidas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH). Também se registram as falhas identificadas e as melhorias implementadas pelo MMFDH, com vistas à melhoria na prestação dos serviços públicos ofertados.

Além das informações supracitadas, são apresentadas em seu teor outras exigidas no artigo 52 da Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, *in verbis*:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Este relatório de gestão foi elaborado pela Coordenação-Geral de Ouvidoria (CGOUVI), a qual integra a estrutura da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos (ONDH). A CGOUVI é a subunidade encarregada de coordenar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e gerir as atividades de unidade setorial de ouvidoria no MMFDH, em apoio à ONDH. Suas atribuições estão elencadas no art. 32 da Portaria n. 89, do MMFDH, de 10 de janeiro de 2022.

Art. 32. À Coordenação-Geral da Ouvidoria - CGOUVI compete:

- I - subsidiar o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos com dados e informações que auxiliem em sua tomada de decisão;

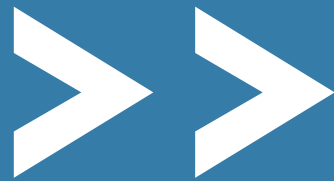
¹ Leia-se “manifestações” aqui os pedidos de acesso à informação, tratados na Lei nº 12527, de 2011, bem como aquelas elencadas no Inciso V, art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017 (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços)

- II - auxiliar o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos na definição das diretrizes e na implementação de ações estratégicas;
- III - planejar, coordenar e acompanhar o atendimento presencial relacionado a violações de direitos humanos;
- IV - planejar, coordenar e acompanhar a recepção, o registro e o encaminhamento de denúncias, reclamações e outras manifestações sobre violações de direitos humanos endereçadas diretamente à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos ou a ela encaminhadas pelas unidades do Ministério;
- V - coordenar a articulação com órgãos dos Poderes Judiciário, Legislativo e Executivo Federal, Ministério Público, entes federativos, organizações da sociedade civil e pessoas jurídicas, para resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam violações de direitos humanos;
- VI - planejar e produzir relatórios gerenciais e análises técnicas sobre as atividades desempenhadas;
- VII - coordenar as manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, no âmbito do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, em atendimento ao disposto no art. 10 do Decreto nº 9.492 de 5 de setembro de 2018;
- VIII - propor cooperação com ouvidorias de direitos humanos em âmbito nacional e internacional;
- IX - coordenar o Serviço de Informações ao Cidadão, em atendimento ao disposto no inciso I do caput do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- X - planejar, coordenar e acompanhar as ações de capacitação dos servidores, terceirizados e estagiários, bem como realizar avaliação de desempenho de servidores em sua área de atuação;
- XI - coordenar as atividades de ouvidoria setorial prevista na Lei nº 13.460, de 2017, e as relacionadas com o monitoramento das ações de transparência conforme o disposto na Lei nº 12.527, de 2011;
- XII - auxiliar o Ouvidor Nacional de Direitos Humanos na gestão das ações da Política Interna de Proteção de Dados Pessoais do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, com vistas ao cumprimento das disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018; e
- XIII - coordenar a atividade de melhoria de processos da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos relativas à gestão da informação e à promoção da transparência voltadas à qualidade do desempenho institucional e das políticas que realiza.

As informações apresentadas no documento se referem ao período de janeiro de 2020 a dezembro de 2021, mas a análise de evolução dos indicadores de eficiência também considera os dados de 2019. Os dados apreciados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR e de dos painéis de dados gerenciados pela Controladoria-Geral da União – CGU (Painel Resolveu? e Painel Lei de Acesso à Informação).

Atendendo ao disposto no parágrafo único do artigo 15 da Lei nº 13.460, de 2017, informa-se que este relatório foi encaminhado e aprovado pela autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente no site do MMFDH.

A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos



02

2. A Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Conforme o disposto no Decreto nº 10.883, de 2021, a ONDH é um órgão de assistência direta e imediata à Ministra de Estado da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Suas atribuições estão previstas na Portaria nº 89, de 10 de janeiro de 2022 (Regimento Interno do MMFDH), entre os artigos 26 e 37 da norma.

Entre suas responsabilidades, cabe à ONDH coordenar as ações que visem à orientação e à adoção de providências para o adequado tratamento dos casos de violação de direitos humanos, principalmente os que envolvem grupos sociais em situação de vulnerabilidade.

Em articulação com outras instituições, a ONDH atua diretamente nos casos de denúncias de violações de tais direitos humanos e na resolução de tensões e conflitos sociais que envolvam essas violações. Ela oferece à população diferentes canais de atendimento, acessíveis e permanentes, aptos a receber, registrar e encaminhar denúncias acerca de violações de direitos humanos.

A ONDH é um importante elo entre a sociedade e as instituições que têm a missão de proteger pessoas em situação de risco ou vulnerabilidade.

Duas subunidades da ONDH são responsáveis pelo acompanhamento e gestão dos canais de atendimento de violações de direitos humanos. São elas a Coordenação-Geral de Gestão do Disque Direitos Humanos (referente ao Disque 100) e a Coordenação-Geral do Sistema Integrado de Atendimento às Mulheres em Situação de Violência (referente ao Ligue 180).

Compete ainda à ONDH atuar como unidade setorial de ouvidoria do MMFDH, exercendo as atividades previstas na Lei nº 13.460, de 2017. Além disso, cabe a ela gerir o Serviço de Informações ao Cidadão deste Ministério, em consonância com as diretrizes da Lei nº 12.527, de 2011 – Lei de Acesso à Informação. Conforme já exposto anteriormente, a coordenação das atividades de unidade setorial de ouvidoria do MMFDH e de Serviço de Informação ao Cidadão está sob o encargo da CGOUVI.

Assim sendo, a ONDH também atua como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o MMFDH, viabilizando o exercício da cidadania, a participação dos usuários na administração pública e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

Nessa unidade, são recebidas, examinadas e tratadas, com apoio das demais unidades do Ministério, as manifestações de ouvidoria apresentadas pelo cidadão (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências, pedidos de simplificação).

No exercício das atividades de unidade setorial de ouvidoria, o contato entre os usuários de serviços públicos e a ONDH ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), sistema esse oferecido pela Controladoria-Geral da União.

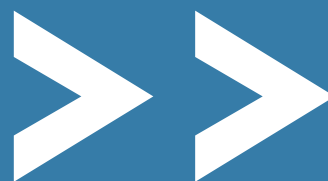
Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, a ONDH recebe cartas, e-mails e documentos via protocolo, os quais são registrados nesse sistema, já na etapa inicial de seu tratamento. Também realiza atendimentos presenciais (suspensos em 2020, em razão da pandemia da covid-19) e telefônicos (este canal é usado para prestar orientações aos cidadãos e não para o recebimento de manifestações de ouvidoria).

Informa-se que, atualmente (abril de 2022), a CGOUVI possui três servidores públicos efetivos e quatro colaboradores terceirizados dedicados ao exercício das atividades de ouvidoria setorial do MMFDH (incluindo as do Serviço de Informação ao Cidadão).

Sobre esse tópico, destaca-se que, no primeiro semestre de 2020, houve um acréscimo de colaboradores na equipe da CGOUVI, dedicados às atividades de que trata este relatório. Anteriormente, a referida coordenação contava com dois servidores, todos ocupantes de função (o cargo de Coordenador do SIC permaneceu vago durante alguns meses ao longo de 2020) e dois colaboradores terceirizados.

É importante destacar que as atividades dessas pessoas não se confundem com as dos demais servidores e colaboradores que atuam na ONDH. O conjunto de suas atividades é realizado por mais de 36 colaboradores lotados na unidade. Neste número, também não é considerado o de pessoas que atuam hoje na Central de Atendimento do Disque 100 e Ligue 180, cujo quantitativo é de aproximadamente 450 pessoas.

Manifestações de ouvidoria tratadas: análise, problemas recorrentes e soluções adotadas



03

3. Manifestações de ouvidoria tratadas: análise, problemas recorrentes e soluções adotadas

Neste tópico, são apresentados dados e informações estatísticas sobre as manifestações recebidas pelo MMFDH entre 2019 e 2021. Ademais, expõem-se os resultados da análise e as soluções adotadas para sanar problemas identificados ao longo desse período.

A principal base de dados usada na análise realizada pela ONDH foi a Plataforma Fala.BR (planilha extraída do sistema), por trazer mais subsídios úteis em comparação com os painéis de dados disponibilizados pela CGU (Painel Resolveu? e Painel Lei de Acesso à Informação), que também foram usados de maneira complementar na presente análise.

A Figura 1 apresenta gráfico com o total de manifestações recebidas pelo MMFDH entre 2019 e 2021.

Total de manifestações recebidas pelo MMFDH
Série histórica 2019 - 2021

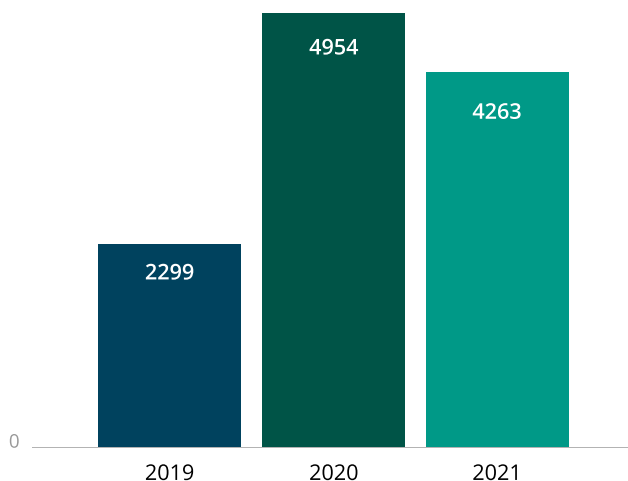


Gráfico 1: Quantitativo de manifestações recebidas pelo MMFDH

Já o gráfico 2, indica o total de manifestações encaminhadas para outros órgãos e de manifestações efetivamente tratadas neste Ministério. Enquanto em 2019 houve o redirecionamento de 20% das manifestações, em 2020 e 2021 esses percentuais foram de, aproximadamente, 52% e 37%, respectivamente.

Manifestações encaminhadas e tratadas pelo MMFDH

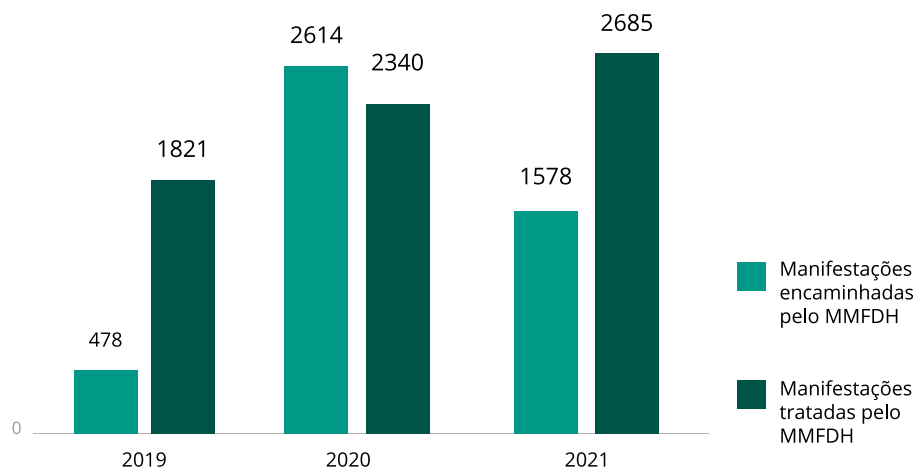


Gráfico 2: Quantitativo de Manifestações encaminhadas e tratadas pelo MMFDH

Do total de 2.299 (duas mil, duzentos e noventa e nove) manifestações recebidas em 2019, 478 (quatrocentos e setenta e oito) foram direcionadas para outros órgãos, ao passo que 1.821 (mil, oitocentos e vinte e uma) foram tratadas pelo próprio MMFDH.

Percebe-se que, em 2020, houve um expressivo aumento de manifestações encaminhadas para outros órgãos. Do total de 4.954 (quatro mil, novecentos e cinquenta e quatro) manifestações recebidas no ano de 2020, 2.614 (duas mil, seiscentos e quatorze) foram redirecionadas, ao passo que 2.340 (duas mil trezentos e quarenta) foram tratadas internamente.

Já em 2021, o aumento no número total de manifestações e no de manifestações encaminhadas a outros órgãos foi menor do que em relação a 2019. Do total de 4.263 (quatro mil, duzentos e sessenta e três) manifestações de ouvidoria recebidas, 1.578 (mil, quinhentos e setenta e oito) foram encaminhadas para outros órgãos e 2.685 (duas mil, seiscentos e oitenta e cinco) foram tratadas pelo próprio MMFDH.

Em análise da base de dados extraída da Plataforma Fala.BR, identificou-se que a maior parte das manifestações tratava de temas afetos às competências do Ministério da Cidadania (MC), em especial aos programas de assistência social.

Das 2.614 manifestações encaminhadas pelo MMFDH a outros órgãos em 2020, 1.979 foram dirigidas àquele Ministério. Já em 2021, das 1.578 manifestações, 1.048 foram redirecionadas ao MC. Avalia-se que o aumento dos números de manifestações seja reflexo da pandemia da covid-19, em razão da qual mais pessoas passaram a buscar auxílio financeiro do Governo Federal.

As manifestações de ouvidoria se dividem em dois blocos de categorias: pedidos de acesso à informação e outras manifestações de ouvidoria. O gráfico 3 evidencia o quantitativo de manifestações tratadas no MMFDH entre 2019 e 2021.

No gráfico, são apresentados os quantitativos de cada um desses grupos de manifestações de ouvidoria. Em 2019 foram tratados 866 (oitocentas e sessenta e seis) pedidos de acesso à informação e 955 (novecentos e cinquenta e cinco) demandas referentes a outros tipos de manifestações de ouvidoria. Em 2020 esses números foram maiores: 944 (novecentos e quarenta e quatro) pedidos de acesso à informação e 1.396 (mil, trezentos e noventa e seis) manifestações de ouvidoria de outros tipos. Já em 2021 houve uma redução do número de pedidos de acesso à informação, cujo total foi de 865 (oitocentos e sessenta e cinco), e um aumento do quantitativo dos demais tipos de manifestação de ouvidoria, cujo total foi de 1.820 (mil, oitocentos e vinte).

Manifestações de ouvidoria tratadas pelo MMFDH

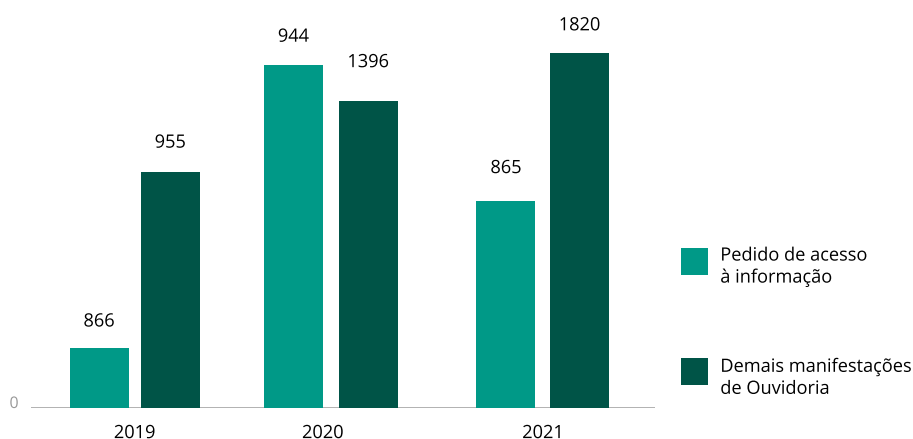


Gráfico 3: Manifestações tratadas pelo MMFDH

No que diz respeito à redução dos pedidos de acesso à informação observada entre 2020 e 2021, a ONDH avalia que essa diminuição tenha ocorrido ante o esforço do MMFDH em dar maior publicidade às informações de interesse dos usuários em seu sítio institucional. Entre 2020 e 2021, diferentes unidades organizacionais atuaram na atualização de conteúdos publicados na página do Ministério e na inclusão de novos (Carta de Serviços, Perguntas Frequentes, seção Acesso à Informação etc.).

Destaca-se que diversas dessas atualizações no sítio institucional do MMFDH foram feitas a partir de iniciativas da ONDH, especialmente em razão de achados durante processos periódicos de análise das manifestações dos cidadãos.

Tais análises foram realizadas especialmente em 2021 (a partir de março), momento em que passaram a ser empregadas novas funcionalidades da Plataforma Fala.BR, que permitiram o registro de dados gerenciais relevantes (assunto específico da demanda e unidade organizacional acionada a prestar resposta ao cidadão).

Para identificar os principais motivos das manifestações e os problemas mais recorrentes, o trabalho de análise gerencial priorizou as unidades organizacionais mais demandadas pelos cidadãos.

A tabela abaixo apresenta os quantitativos de manifestações tratadas por essas unidades, quais sejam: a ONDH, a Secretaria-Executiva – SE, e a Comissão de Anistia – CA.

Manifestações de ouvidoria tratadas pelo MMFDH - 2021

| Tipos de manifestação | Unidades mais demandadas | | | Total |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------|
| | ONDH | SE | CA | |
| Acesso à informação | 222 | 108 | 91 | 421 |
| Comunicação | 390 | 4 | 6 | 400 |
| Denúncia | 347 | | 2 | 349 |
| Elogio | 7 | | | 7 |
| Reclamação | 113 | 1 | 18 | 132 |
| Simplifique | 1 | | | 1 |
| Solicitação | 93 | 8 | 150 | 251 |
| Sugestão | 13 | | 1 | 14 |
| Total de manifestações de ouvidoria | 1186 | 121 | 268 | 1575 |

* Período de março a dezembro de 2021

Em análise das demais manifestações de ouvidoria representadas no gráfico 3, nota-se o aumento do quantitativo dessas demandas no período. Entre 2019 e 2020, o aumento foi de 46%. Entre 2020 e 2021, o aumento foi de 30%.

Em primeira análise, avalia-se que a elevação dos números desses tipos de manifestações seja algo natural, diferentemente da tendência de redução do número de pedidos de acesso à informação. Isso porque, com base em diretrizes contidas na Lei nº 13.460, de 2017, a maior participação dos cidadãos na administração pública deve ser promovida pelas ouvidorias dos diferentes órgãos do SisOuv.

A maior divulgação dos canais de comunicação do usuário com as ouvidorias (Fala.BR e outros) e a ampliação das campanhas de incentivo à maior participação dos cidadãos na gestão pública exercem influência direta nesse aumento. Isso pode, inclusive, sinalizar o aumento da confiabilidade dos usuários quanto à eficiência dos canais de atendimento da ONDH.

3.1. Ações gerenciais adotadas junto às unidades do MMFDH mais demandadas: ONDH, CA e SE

A partir da análise das manifestações de ouvidoria tratadas nas três unidades organizacionais indicadas acima, feita em conjunto com gestores dessas unidades, foram identificados problemas recorrentes e discutidas propostas de solução (algumas implementadas em 2020, outras em 2021).

Para reduzir o quantitativo de pedidos de dados de denúncias de violação de direitos humanos (uma das demandas apresentadas de forma muito recorrente à ONDH), foi desenvolvido e disponibilizado aos cidadãos o Painel de Dados da ONDH, cujo *link* de acesso (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/ondh/paineldedadosdaondh>) consta em diferentes locais do site do MMFDH.

Conforme informado na seção “Dados Abertos” do site do MMFDH (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos>), a ferramenta em questão oferece painéis interativos que permitem a aplicação de filtros de pesquisas, os quais possibilitam a consulta de dados específicos de interesse do cidadão.

Na mesma seção, são disponibilizados tutoriais que demonstram como realizar pesquisas de dados usando os recursos existentes no Painel de Dados da ONDH. O desenvolvimento desses materiais foi uma das ações de solução discutidas no âmbito da ONDH para resolver dificuldades apresentadas pelos cidadãos. O processo de produção e disponibilização dos tutoriais foi concluído em maio de 2021, com apoio da Assessoria de Comunicação Social deste Ministério.

Visando à redução do número de pedidos de acesso à informação sobre serviços da CA e da SE (e de reclamações sobre esses serviços), promoveram-se atualizações específicas na Carta de Serviços do Ministério e na seção Perguntas Frequentes. Entre as atualizações mais relevantes, destacam-se: publicação de um conjunto de perguntas e respostas no tópico “Comissão de Anistia” da seção “[Perguntas Frequentes](#)”; publicação de novo serviço na Carta de Serviços do Ministério, “[Protocolar requerimentos e outros documentos junto ao Ministério da Mulher da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH](#)” e de pergunta e resposta específica, prestando esclarecimentos complementares sobre esse serviço; e atualização de informações acerca de temas afetos às atividades da própria ONDH, em especial sobre “denúncias de violações de direitos humanos”.

A ONDH avalia que esse trabalho de atualização de conteúdos contribuiu para uma redução de quase 10% dos pedidos de acesso à informação entre os anos de 2020 e 2021. Os resultados mais expressivos de redução de demandas desse tipo ocorreram na ONDH e na CA, cujos percentuais foram de 33% e 48%, respectivamente, conforme pode ser observado no gráfico 4.

Pedidos de acesso à informação - 2021



Gráfico 4: Pedidos de acesso à informação - 2021

Em relação aos resultados das demais espécies de manifestações de ouvidoria, os problemas mais relevantes identificados eram referentes a serviços prestados no âmbito da CA e da ONDH. Em análise das 268 manifestações tratadas pela CA no período de março a dezembro de 2021 (pedidos de acesso à informação e demais manifestações de ouvidoria), constatou-se que 150 dessas foram de “solicitações” (mais de 50% do total).

Avaliando o teor dessas manifestações, foi identificado que grande parte das demandas seria atendida de forma mais célere a partir da revisão ou criação de alguns serviços na Carta de Serviços do MMFDH e com a atualização de conteúdos na seção “Perguntas Frequentes”.

Além das publicações mencionadas anteriormente (em análise dos pedidos de informação), também contribuiu, para a redução do número de manifestações de solicitações tratadas na CA, a revisão da descrição do serviço “[Acompanhar requerimentos de Anistia Política](#)”.

Conforme o gráfico 5, é possível perceber uma evolução entre os meses de março a dezembro de 2021. Comparando-se o total de solicitações tratadas na CA nos primeiros cinco meses (122) com o dos últimos cinco meses (19), nota-se uma redução expressiva dessas manifestações, superior a 80%.

Solicitações tratadas na Comissão de Anistia - 2021

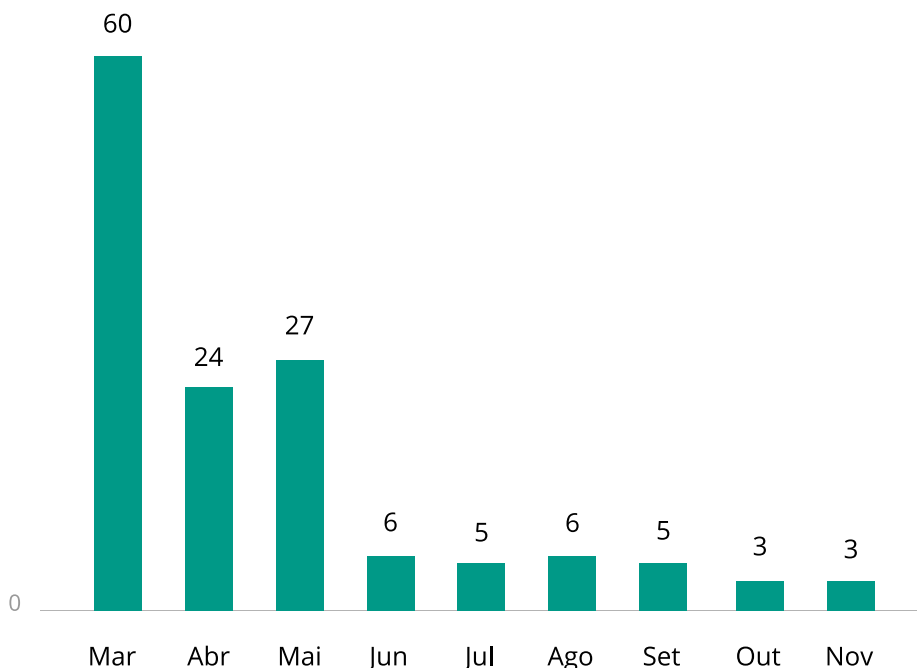


Gráfico 5: Solicitações tratadas pela Comissão de Anistia em 2021

No que concerne às manifestações referentes a temas tratados pela própria unidade da ONDH, destaca-se que a análise se deteve à apreciação de dados sobre as categorizadas como “denúncia”, “comunicação” e “reclamação”. Isso ocorreu porque o montante desses tipos de manifestação representa quase 90% do total de demandas da ONDH (não foram considerados os pedidos de acesso à informação neste cálculo), como se vê no gráfico 6.

Os temas mais recorrentes dessas manifestações (subassuntos) foram “Denúncia/Reclamação de Violação de Direitos Humanos” e “Avaliação da Central”, que representam quase de 70% das manifestações concluídas no período (março a dezembro de 2021), vide gráfico 7.

Total de manifestações tratadas na ONDH 2021

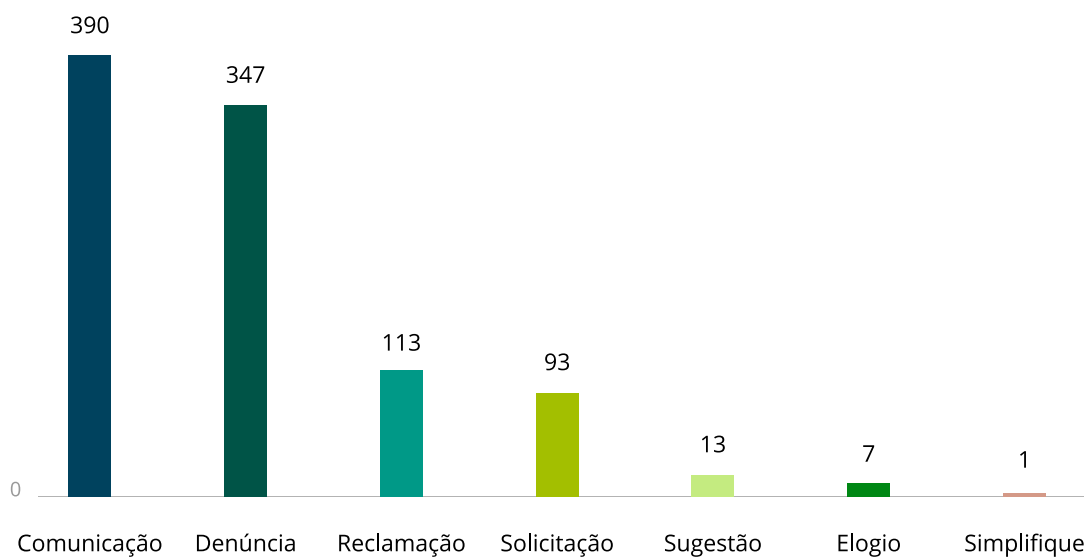


Gráfico 6: Total de manifestações tratadas na ONDH em 2021

Subassuntos das manifestações ONDH 2021

20

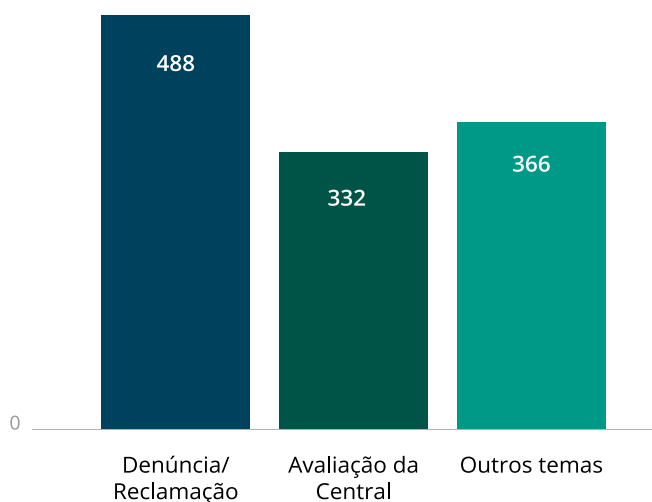


Gráfico 7: Subassuntos das manifestações tratadas pela ONDH (denúncias, comunicações e reclamações) no ano de 2021

Com vistas a reduzir o volume de manifestações com queixas de usuários sobre os serviços prestados pelas centrais de atendimento da ONDH, as quais recebem e registram denúncias de violação de direitos humanos (Disque 100 e Ligue 180), diversas ações de gestão vêm sendo adotadas.

A partir de setembro de 2020, a ONDH implantou uma rotina de controle de qualidade para avaliar os atendimentos realizados pela central, buscando identificar problemas e levantar outras informações úteis aos seus gestores.

A partir da análise dos subsídios apresentados pelos técnicos mobilizados nesse trabalho, ao longo de 2021 ocorreram revisões de alguns protocolos de atendimento e tratamento das denúncias. Também foram promovidos treinamentos específicos aos atendentes e supervisores da central de atendimento, além de outras ações.

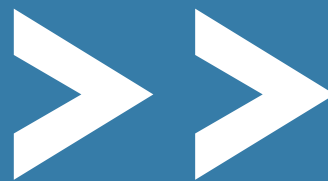
Quanto ao elevado número de “Denúncia/Reclamação de violação de Direitos Humanos”, em 2022, a ONDH dá continuidade a ações que visam reduzir o número de registros dessa espécie de manifestação na Plataforma Fala.BR. Também busca esclarecer as diferenças entre as denúncias de Violações de Direitos Humanos e as manifestações da Lei 13.460, de 2017, e amplia a divulgação dos canais específicos para o registro daqueles tipos de denúncias (Disque 100, Ligue 180, Aplicativo Direitos Humanos Brasil, WhatsApp, Telegram, site da ONDH etc.).

Tal problema ocorre, visto que a ONDH, além das atribuições de unidade setorial de ouvidoria do MMFDH, também atua na coordenação dos canais de atendimento de denúncias de violações de direitos humanos, cujas demandas não são tratadas na Plataforma Fala.BR.

As atividades afetas ao recebimento e tratamento dessas demandas no âmbito do sistema de proteção e enfrentamento às violações de direitos humanos (que integra conselhos tutelares, delegacias de polícia, Ministério Público e outros diversos órgãos) são regulamentadas em dispositivos legais específicos (legislação penal, Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso, Estatuto da Pessoa com deficiência, Decreto nº 7.393, de 2010, e outros).

Com a implementação das aludidas ações em 2022, espera-se uma redução de registros de manifestações dessa natureza na Plataforma Fala.BR, em relação ao total verificado em 2021.

Indicadores de satisfação dos usuários de serviços e outros indicadores de eficiência



4. Indicadores de satisfação dos usuários de serviços e outros indicadores de eficiência

A seguir, serão abordados outros indicadores de eficiência do MMFDH em tratamento de manifestações de ouvidoria: tempo médio de resposta, nível de satisfação do cidadão em relação à resposta apresentada, percentuais de omissões e de manifestações respondidas fora do prazo. Os dados referentes aos indicadores supracitados foram extraídos dos painéis de dados da CGU (“Painel Resolveu?” e o “Painel Lei de Acesso à Informação”).

A respeito do tempo de resposta, a Lei nº 13.460, de 2017, estabelece que as manifestações de ouvidoria devem ser concluídas em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias. Para apresentação de resposta aos pedidos de acesso à informação, a lei prevê o prazo máximo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

Em consulta aos painéis de dados da CGU, verificou-se uma evolução positiva do MMFDH em relação ao citado indicador de desempenho, conforme os gráficos a seguir (nos quais também são apresentados os percentuais de omissões na apresentação de respostas aos pedidos de acesso à informação, bem como de manifestações respondidas fora do prazo).

23

Tempo médio de resposta - manifestações de ouvidoria

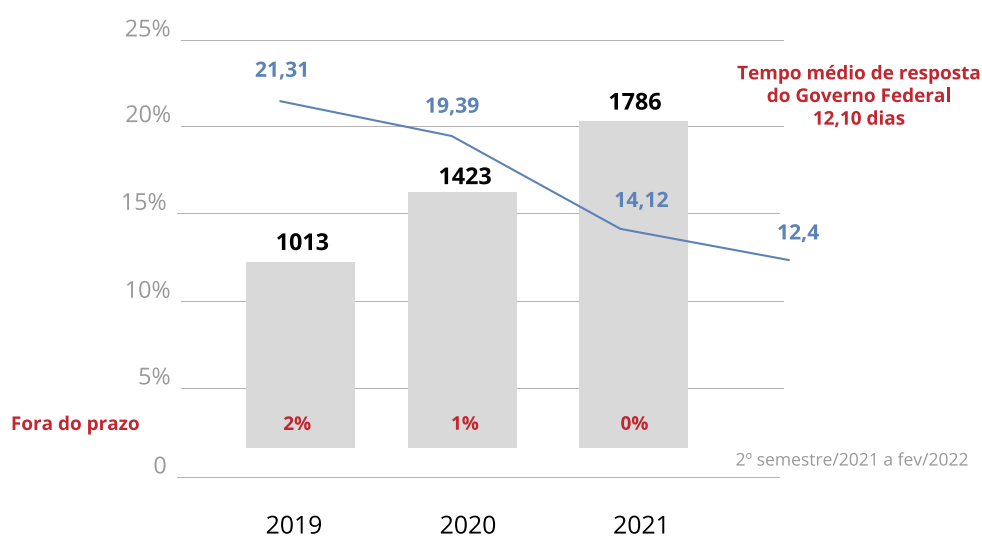


Gráfico 8: Tempo médio de resposta - manifestações de ouvidoria

Comparando-se os números de 2019 a 2021 (Gráfico 8), houve redução superior a 7 dias no tempo médio de resposta às manifestações de ouvidoria. Em análise das manifestações concluídas entre julho de 2021 a fevereiro de 2022, permanece a tendência de melhora desse indicador, aproximando-se do tempo médio de resposta dos órgãos do Governo Federal em 12,4 dias.

Quanto ao tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação (Gráfico 9), foi igualmente observada melhora do indicador no período de 2020 a 2021. Nota-se a tendência de queda nos dados do segundo semestre de 2021 e dos primeiros meses de 2022, fato que sinaliza eficácia das ações até então implementadas. Assim, espera-se que essas medidas permaneçam influenciando positivamente na melhoria desse indicador.

Tempo médio de resposta - Pedido de acesso à informação

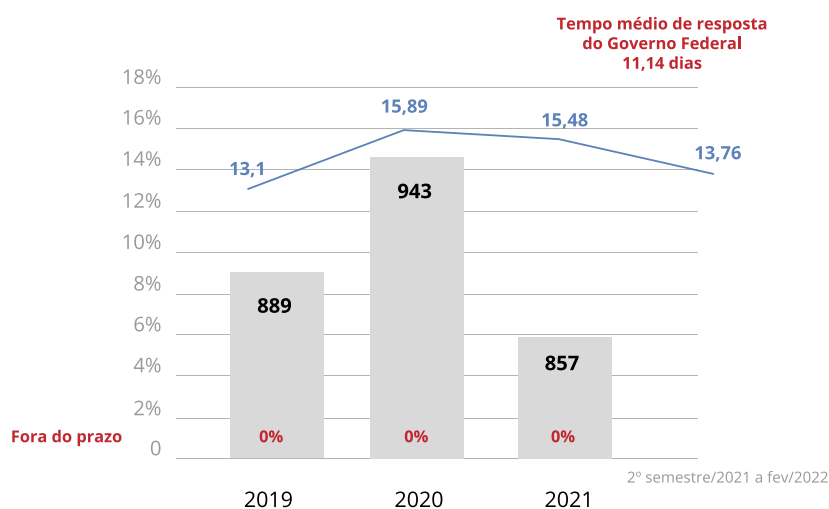


Gráfico 9: Tempo médio de resposta - Pedido de acesso à informação
Fonte de consulta: Painel Lei de Acesso à Informação (01/07/2021 a 05/02/2022)

Em consulta aos painéis de dados da CGU (Painel Lei de Acesso à Informação e Painel Resolveu?), observa-se que não foi identificada omissão a respostas de pedido de acesso à informação no período em análise, bem como não foram identificadas ocorrências de respostas fora do prazo desde 2020.

Quanto ao nível de satisfação dos cidadãos em relação ao atendimento prestado pelo MMFDH, apresentam-se os dados referentes aos anos de 2019 a 2021 (pedidos de acesso à informação e demais manifestações de ouvidoria). Especificamente no caso dos pedidos de acesso à informação, há também um indicador que sinaliza o nível de compreensão do cidadão em relação à resposta apresentada pelo órgão.

Satisfação do usuário

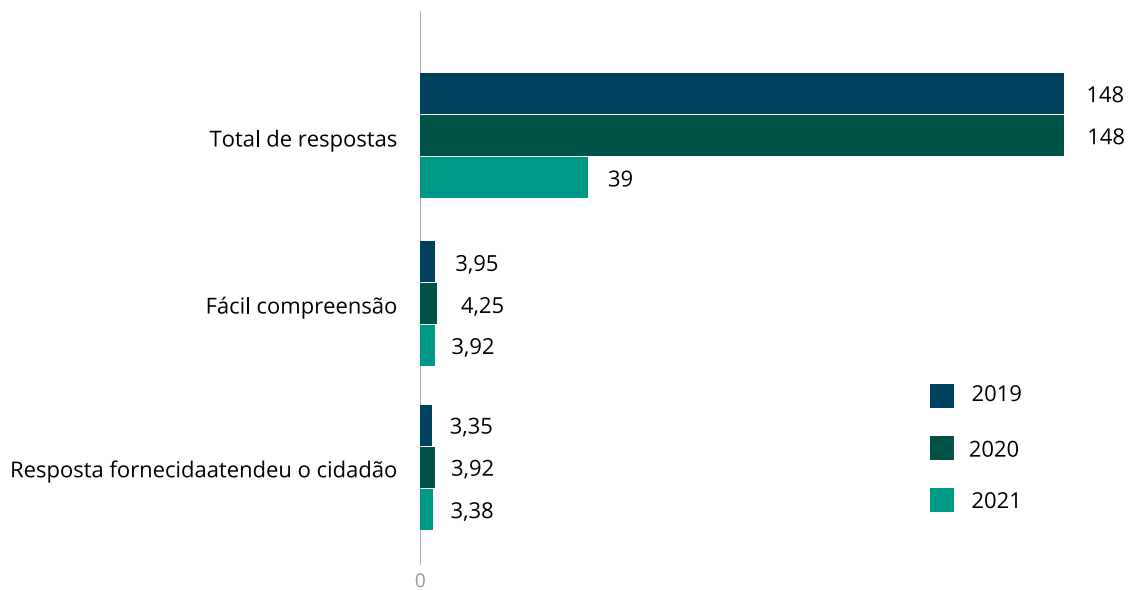


Gráfico 10: Nível de satisfação do cidadão – Pedido de acesso à informação

Nível de Satisfação - Painel resolveu

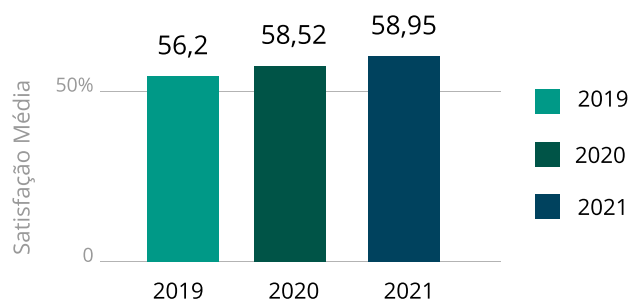


Gráfico 11: Nível de satisfação do cidadão – Demais manifestações de ouvidoria

Resolutividade - Painel Resolveu

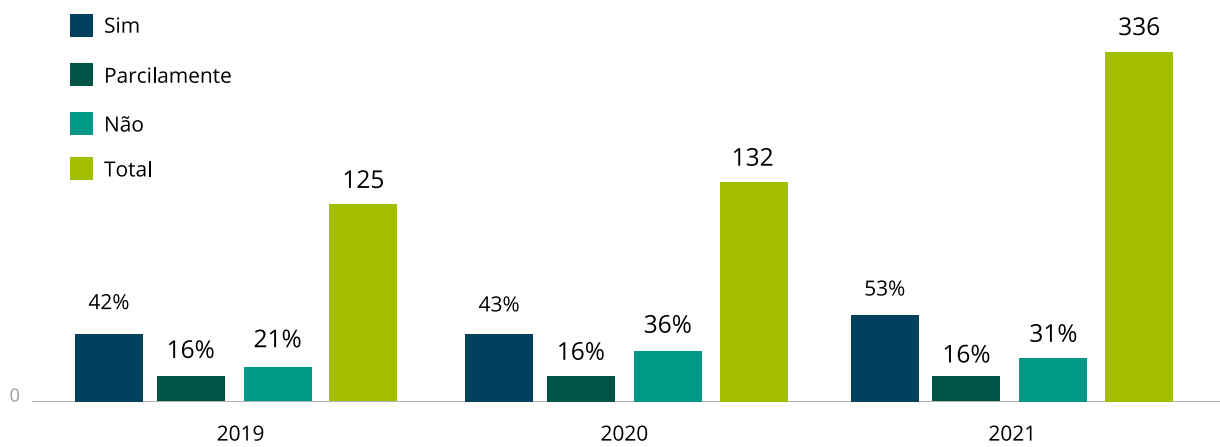


Gráfico 12: Nível de resolutividade – Demais manifestações de ouvidoria

Ao analisar os dados apresentados acima, nota-se a evolução do MMFDH em relação à maior parte dos citados indicadores de desempenho, conforme Gráficos 10, 11 e 12.

No caso do tratamento das manifestações de ouvidoria, nota-se aumento do número de usuários que avaliam que a demanda apresentada ao Ministério foi resolvida. Em 2021, 53% responderam dessa forma, percentual superior aos dos anos anteriores (43% e 42% respectivamente). Quanto ao nível médio de satisfação dos usuários quanto ao tratamento de sua manifestação, percebe-se um pequeno aumento do percentual em relação aos anos anteriores.

Quanto ao tratamento dos pedidos de acesso à informação, foi observada piora apenas em relação aos indicadores de nível de satisfação do cidadão. Ao longo do segundo semestre de 2021, tal problema já havia sido identificado a partir da análise de respostas a pesquisas de satisfação.

Diante disso, outras ações passaram a ser adotadas em parceria com os gestores de algumas unidades para melhoria desses indicadores, dentre as quais: maior frequência no envio de informações gerenciais aos gestores das unidades, realização de maior número de reuniões com integrantes da equipe de respondentes e de interlocutores do MMFDH, entre outras.

Em decorrência das ações supracitadas, percebeu-se uma tendência de melhora dos indicadores expostos no Painel da Lei de Acesso à Informação a partir do segundo semestre de 2021 e nos primeiros meses de 2022. Conforme demonstrado na Figura 1, a média de avaliação de satisfação com a resposta alcançou nota 4 neste período, superior a maior alcançada em todo o período analisado (3,59, em 2020). Ademais, a média de avaliação do nível de compreensão atingiu a nota 4,73, número esse também superior ao de 2020 (4,25).

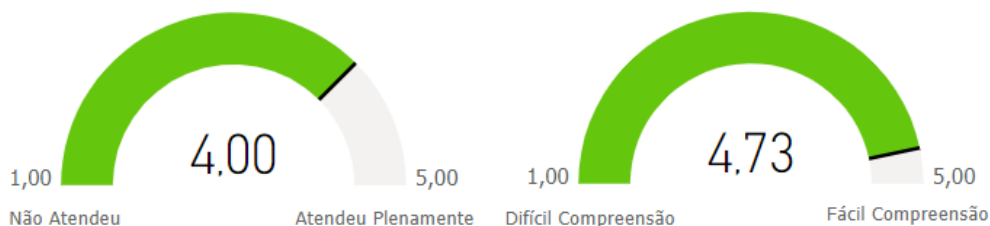
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

Todos

TOTAL DE RESPOSTAS: 15

A resposta fornecida atendeu
plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida foi de fácil
compreensão?



Fonte de consulta: Painel Lei de Acesso à Informação (01/07/2021 a 05/02/2022)

Figura 1: Nível de satisfação do cidadão – Pedido de acesso à informação

Ante o exposto, avalia-se que todas as ações de gestão promovidas pelo MMFDH com o propósito de aumentar o nível de satisfação dos cidadãos e demais indicadores de eficiência monitorados nos painéis de dados da CGU têm se mostrado eficazes.

Contudo, é necessário prosseguir com as ações de melhoria, para que o tempo médio de resposta às manifestações permaneça em queda e alcance patamares ainda menores. Isso porque, em consulta realizada aos painéis de dados da CGU no período de 01/07/2021 a 05/02/2022, cujos resultados são apresentados nas figuras 14 e 15, verifica-se que o tempo médio de resposta dos pedidos de acesso à informação e das demais manifestações de ouvidoria (13,93 e 12,73 dias, respectivamente) ainda está acima do alcançado por todo o Governo Federal (11,62 e 12,38 dias, respectivamente).

VISÃO GERAL

Governo Federal

PEDIDOS RECEBIDOS

62.815

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

11,62 dias

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

VISÃO GERAL

MMFDH

PEDIDOS RECEBIDOS

423

RANKING [?]

30° / 306

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA [?]

13,93 dias

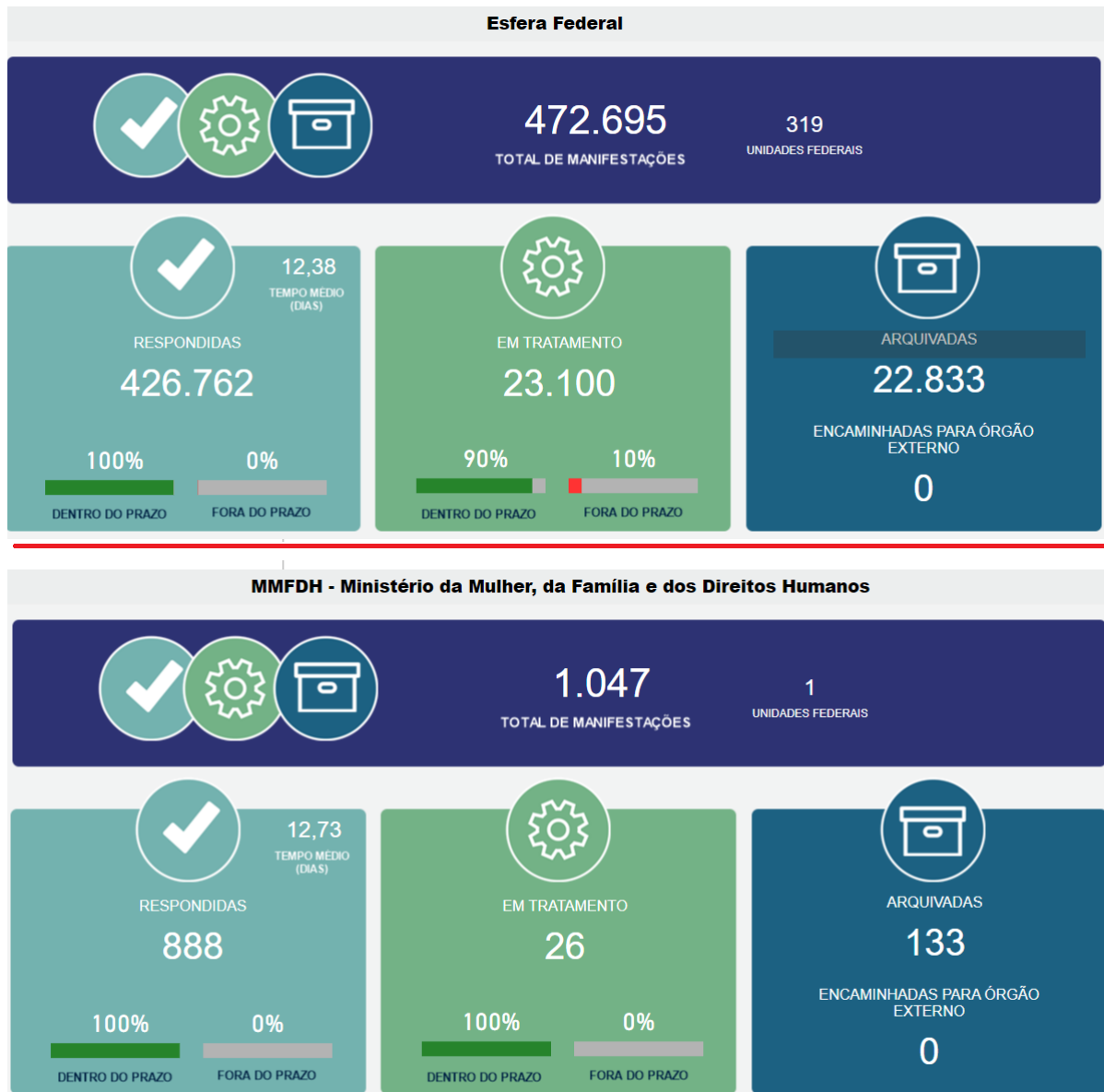
Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING [?]

198° / 306

Fonte de consulta: Painel Lei de Acesso à Informação (01/07/2021 a 05/02/2022)

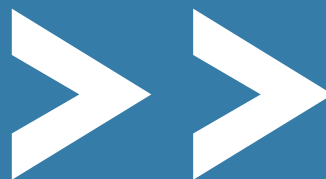
Figura 2: Tempo médio de resposta – Painel Lei de Acesso à informação



Fonte de consulta: Painel Resolveu? (01/07/2021 a 05/02/2022)

Figura 3: Tempo médio de resposta – Painel Resolveu?

Conselho de usuários de serviços públicos e perfil dos usuários dos serviços de ouvidoria



5. Conselho de Usuários de Serviços Públicos e Perfil dos Usuários dos Serviços de Ouvidoria

A respeito do tema “Conselho de usuários de serviços públicos”, como prevê o artigo 52 da Portaria CGU nº 581, de 2021, trata-se de um dos itens obrigatórios do relatório de gestão de ouvidoria.

Conforme consta no artigo 7º da portaria supracitada, são atividades de ouvidoria a serem realizadas pelos órgãos públicos, com relação aos conselhos de usuários: 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.

Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018. Eles são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

A CGU disponibiliza canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv. O canal é a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido por aquele órgão central do SisOuv.

Cada uma das unidades do SisOuv deverá avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na plataforma. E, juntamente com o gestor do serviço, deve verificar a adequação e pertinência quanto à implementação das propostas, levando em consideração a avaliação feita pelos demais conselheiros.

Em consulta ao Painel de monitoramento de serviços federais, verifica-se que apenas três avaliações sobre serviço foram feitas nos últimos anos, todas essas em relação ao serviço “Solicitar a inclusão no programa de proteção aos defensores de direitos humanos, comunicadores e ambientalistas (PPDDH)”. Conforme levantamento feito na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, foi muito baixo o nível de participação dos usuários na criação e participação de enquetes com temas afetos às atribuições do MMFDH. Apenas uma enquete para este Ministério foi localizada no período analisado.

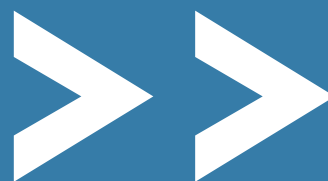
Em 2021, informa-se que os levantamentos realizados pela ONDH indicam problemas de baixa utilização das ferramentas, tanto pelo MMFDH quanto pelos seus usuários de serviços e conselheiros inscritos. Isso gera dificuldades para a ONDH na promoção de ações mais efetivas de mobilização dos conselheiros inscritos.

Embora 57 conselheiros constem como inscritos na plataforma, não foram encontrados registros de chamamento público e de interlocução com esses conselheiros, nem de criação de enquetes e análise de respostas. Dessa forma, em 2021 foram iniciadas ações de implementação de rotinas sobre essa demanda (estudos dos materiais sobre o tema disponibilizados pela CGU e realização de reuniões preparatórias).

Para o primeiro semestre de 2022, estão previstas a realização de reunião de equipe da ONDH com a CGU (já realizada) e a organização de treinamentos para a capacitação da sua equipe de colaboradores e dos gestores de serviços no MMFDH. Esclarece-se que dificuldades administrativas impossibilitaram a realização dessas ações em 2021, gerando a necessidade de adiamento das entregas para o presente exercício.

A respeito do perfil dos usuários que utilizam a Plataforma Fala.BR para apresentar manifestações ao MMFDH, informa-se que tal análise resta prejudicada, pois um grande percentual de cidadãos não fornece dados como faixa etária, gênero, localização, raça e cor. Como exemplo, destaca-se que mais de 95% dos manifestantes não registraram informações sobre a faixa etária e que mais de 60% não informaram a sua localização.

Considerações finais



6. Considerações Finais

O relatório de gestão, está em consonância com os parâmetros definidos no artigo 52 da Portaria CGU nº 581, de 2021, que tratam das informações mínimas a serem contempladas no documento. E nota-se que a ONDH do MMFDH vem cumprindo a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e o MMFDH, em observância às disposições da Lei nº 13.460, de 2017, e da Portaria CGU nº 581, de 2021.

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv

(Portaria n. 581, de 9 de março de 2021 – Controladoria Geral da União)

Importa destacar que é diretriz de ação do MMFDH, e não somente da ONDH, empenhar-se continuamente em promover a maior participação dos cidadãos na administração pública, no processo de melhoria constante da prestação de serviços públicos no Ministério.

Assim sendo, a ONDH dará continuidade às ações que contribuam para ampliar a interlocução entre a sociedade e o MMFDH, aprimorar os canais de comunicação dos usuários com o Ministério e que tornem mais acessíveis a eles as informações de seu interesse aqui produzidas.

Espera-se que, no encerramento do próximo ciclo de gestão (início de 2023), este Ministério apresente informações que demonstrem novos avanços em relação às entregas à sociedade tratadas neste relatório. Esse é o desejo de toda a ONDH e da equipe de todo o MMFDH.

www.gov.br/mdh/pt-br



@mdhbrasil



MINISTÉRIO DA
MULHER,
DA FAMÍLIA E DOS
DIREITOS HUMANOS

