



# RELATÓRIO INSTITUCIONAL

Exercício 2019

Ouvidoria-Geral  
Ministério da Cidadania

## MINISTÉRIO DA CIDADANIA

### Secretaria-Executiva

#### Ouvidoria-Geral

Osmar Gasparini Terra  
**Ministro**

Ana Maria Pellini  
**Secretária Executiva**

Eduardo Flores Vieira  
**Ouvidor-Geral**

Francisco Assis Santos Mano Barreto  
**Ouvidor Adjunto**

### GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Carolina Quintanilha Dos Santos

#### Assessoria Técnica

Carla Gisele dos Santos Mota

Daniely Sousa Novais

Herika Christina Amador Chagas

Juliana Borim Milanezzi

Rosiney de Souza Fontenele

### COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Thadeu Costa Normando

#### Coordenador-Geral

Danielle Freitas Henderson

#### Assessoria Técnica

Marina Souza Milhomem

#### Chefia de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo

Priscila Braga Costa

#### Chefia de Divisão de Planejamento Estratégico, Projetos e Inovação

Alexandre Batista de Oliveira

Alexandre Silva Alves

Ana Luiza Torres Caldeira

Apolicacia Gomes da Silva

Dielda Santos de Jesus

Eliane Borges Pereira

Elionete Lopes Lima

Gláuber Henrique de Souza Acacio

Halexia Oliveira da Silva

Isabela Nascimento Ewerton

Isabella Marques Ferreira

Isadora Oliveira Brito

Jana Buoso Malovany

Janine Aparecida de Barros

Juliano Gomes de Lima

Leidimar Maciel Pessoa De Moura

Lisandra da Silva Araujo

Luana Dias Claro

Priscila de Jesus Tavares

Rildo Pereira Peixoto

Salomão Assunção de Pádua

Sandra Kelly Macedo Batista

Sérgio Lopes Bezerra

### COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto

#### Coordenador-Geral (Substituto)

Mauricéia de Oliveira Abreu

#### Assessoria Técnica

Aline Melo Loiola

Amanda Johnston Costa

Danillo Rhuan Canedo dos Santos

Elisa Ribeiro Dos Santos Siqueira

Elton de Oliveira Garcez

Estefanier de Oliveira Revorêdo

Fernanda Lima Ferreira Torres

Franciwella Kenia Silva e Souza

Gabriel Bomfim M. Pimenta

Gilvana Célia de Holanda Valença

Joselita Maria Campos

Laila Fernanda Santos de Carvalho

Loreenna Marcelino

Luciana Mendes dos Santos Oliveira

Luisa Freitas de Almeida

Maria Gabriela Alves Santos

Mateus Pereira da Silva Santos

Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira

Pedro Victor Moura Lodi

Priscila Pollyana Lima Lujan

Raimundo Leandro da Silva Filho

Tiago Ferreira Machado

Ulisses Caldas da Silva

### COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Nádia Araújo Rodrigues

#### Coordenadora-Geral

Camila Ribeiro Felinto

#### Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Julio Cesar Winckler Jaskulski

Loise Fernanda Rocha Cruzeiro

Mateus Bandeira da Silva

Pollyanne de Oliveira Ribeiro



## SUMÁRIO

SIGNIFICADOS DAS SIGLAS	2
MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL	3
INTRODUÇÃO	4
CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL	5
OUVIDORIA EM NÚMEROS	6
Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR)	6
Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV)	7
Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI)	11
CONTEXTO INSTITUCIONAL	13
COMO FOI NOSSO 2019	14
Atendimento à telefonia móvel	14
Plano de integração	14
Reformulações e ajustes em componentes do tratamento das demandas	15
Plano de Integridade	16
Portal institucional do Ministério da Cidadania	17
Carta de Serviços ao Usuário	18
Portal de Serviços do Governo Federal	18
Material de divulgação institucional	19
Plano de Dados Abertos	19
Publicização das agendas das autoridades ministeriais	19
Publicização dos perfis dos cargos e currículos das autoridades ministeriais	19
Atualização das FAQS e RPS	20
Evoluçãoes e customizações do SGD	21
Capacitações	21
Calibrações	21
Mapeamento de processos	22
Fala.BR como único formulário de atendimento	22
Informação imediata de andamento processual	23
Implementação da posição de atendimento digital	23
Integração dos instrumentos gerenciais	23
Atualização do Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Ouvidoria	24
Painel Gerencial da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação	24
Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento	24
Boletins Mensais e Relatórios Técnico-Gerenciais	25
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020	26
CONCLUSÃO	27
QUADRO DE LEGISLAÇÕES	29

## Significados das siglas

**ASCOM** – Assessoria de Comunicação  
**BPC** – Benefício de Prestação Continuada  
**CGCR** – Coordenação-Geral da Central de Relacionamento  
**CGOUV** – Coordenação-Geral da Ouvidoria  
**CGTAI** – Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação  
**CGU** - Controladoria-Geral da União  
**CIGMC** - Comitê Interno de Governança do Ministério da Cidadania  
**CMRI** – Comissão Mista de Reavaliação de Informações  
**DIFE** - Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte  
**DISIC** - Divisão do Serviço de Acesso à Informação  
**e-Ouv** – Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias  
**e-SIC** – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão  
**Fala-BR** - Plataforma de integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic)  
**FAQ** – Perguntas Frequentes  
**GM** – Gabinete do Ministro  
**INSS** – Instituto Nacional do Seguro Social  
**LAI**- Lei de Acesso à Informação  
**MC** – Ministério da Cidadania  
**ME** – Ministério da Economia  
**PA Digital** – Posição de Atendimento Digital  
**PAC** – Plano Anual de Aquisições  
**PBF** – Programa Bolsa Família  
**PDA** – Plano de Dados Abertos  
**PGC** - Plano Geral de Contratações  
**Plano de Digitização** - Plano de Transformação Digital  
**REDESUAS** - Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social

**RP** – Resposta padrão  
**SAA** – Sistema de Autenticação e Autorização  
**SAGI** – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação  
**SEFIC** - Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura  
**SEI** - Sistema Eletrônico de Informação  
**SEISP** – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva Rural  
**SENAPRED** – Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas  
**SENARC** – Secretaria Nacional de Renda e Cidadania  
**SENISP** – Secretaria de Inclusão Social e Produtiva Urbana  
**SGD** – Sistema de Gestão de Demandas  
**SIBEC** – Sistema de Benefícios do Cidadão  
**SIC** - Serviço de Informação ao Cidadão  
**SIGPBF** - Sistema de Gestão do Programa Bolsa Família  
**SIPAS** – Sistema de Pagamentos Sociais da Caixa  
**SISPAA** – Sistema de Informação do Programa de Aquisição de Alimentos  
**SNAS** – Secretaria Nacional de Assistência Social  
**SNEAR** - Secretaria Nacional de Alto Rendimento  
**SNELIS** - Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social  
**SNPDH** – Secretaria Nacional de Promoção do Desenvolvimento Humano  
**SPOG** - Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança  
**STI** – Subsecretaria de Tecnologia da Informação  
**TCU** – Tribunal de Contas da União  
**TMA** - Tempo Médio de Atendimento  
**URA** - Unidade de Resposta Audível

## MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL



*"Aprendi que um homem só tem o direito de olhar um outro de cima para baixo para ajudá-lo a levantar-se".*

Gabriel Garcia Marquez (1927-2014)

As ouvidorias públicas federais são instâncias de controle e participação social responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta de manifestações da sociedade junto às organizações da esfera federal. Dentre seus objetivos estão promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário, propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o órgão ou a entidade pública (Lei nº 13.460/2017).

Assim, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania recebe, analisa, encaminha e responde as manifestações referentes às ações e políticas públicas de competência do Ministério, como o Programa Bolsa Família, Cadastro Único, os serviços da rede de Assistência Social, Programa Criança Feliz, Cuidados e Prevenção às Drogas, Inclusão Social e Produtiva Rural, Bolsa Atleta, Lei de Incentivo ao Esporte, entre outros.

Este relatório institucional foi produzido no intuito de apresentar as principais ações desenvolvidas em 2019, demonstrando, assim, a importância de estabelecermos e fortalecermos a atuação da Ouvidoria-Geral como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(as), gestores(as) e beneficiários(as) das políticas ministeriais. Além de reafirmar o seu propósito de ser um canal de excelência de atendimento ao(à) cidadão(ã), tendo como valores inerentes à sua atuação: a transparência, o diálogo, a humanização, o acolhimento, a inovação e o contínuo aprimoramento das ações, programas e políticas ofertados pelo Ministério da Cidadania.

Desse modo, dedicamos o nosso trabalho, comprometimento, engajamento, entusiasmo e afeição ao público que nos demanda, e que, em sua maioria, é composto por destinatários(as) das políticas sociais que vivem situações de vulnerabilidade e risco social, de modo a buscar garantir entregas consistentes à sociedade.

**Eduardo Flores Vieira**

Ouvedor-Geral do Ministério da Cidadania

# INTRODUÇÃO

A apresentação do Relatório Institucional, que contém informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania em 2019, proposita visibilizar os resultados desse ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento do Ministério por meio desse conhecimento compartilhado.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria-Geral tem entre seus objetivos promover, em colaboração com órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu tratamento e sua efetiva conclusão e; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a) (Lei nº 13.460/2017).

Para além de apresentar os relatórios exigidos legalmente e institucionalmente, tal como o que trata o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, o Relatório de Prestação de Contas Anual do TCU, bem como o relatório sobre as denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral, a unidade elaborou este Relatório Institucional para que todas as suas três Coordenações – Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV), Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) – possam explanar suas demandas, projetos executados, resultados e desafios.

A descrição das mais recentes normativas e outros documentos que contextualizam a estrutura organizacional e os processos de trabalho do Ministério da Cidadania e, mais especificamente, desta Ouvidoria-Geral, compõem o Relatório Institucional. Ademais, constitui o relatório as principais frentes de atuação da Ouvidoria no ano de 2019, suas entregas mais relevantes e uma avaliação sobre a quantidade e a qualidade do atendimento prestado em termos de tempestividade, número e perfil de cidadãos(ãs) atendidos(as), principais demandas, etc.

A construção do Relatório Institucional demonstra a importância de estabelecermos e fortalecermos a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas do Ministério da Cidadania. Finalmente, a apresentação do Relatório Institucional reúne todas as entregas, os desafios enfrentados, as informações e os resultados necessários para uma avaliação desta Ouvidoria-Geral e para a sinalização das melhorias fundamentais nos procedimentos internos de trabalho, bem como, na relação com parceiros externos.

## Você sabia?

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o Ministério da Cidadania e os cidadãos-usuários e as cidadãs-usuárias. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério.

# CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania (MC) é composta por três Coordenações-Gerais e um Gabinete para desempenhar com qualidade os seguintes papéis:

## GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Realiza a supervisão técnica das atividades, assessoramento das pautas de representação institucional, participação em comitês, articulação com as áreas técnicas e diálogo com a Ouvidoria-Geral da União. Ao longo do ano de 2019, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Agenda da Desburocratização, Plano de Digitização (Plano de Transformação Digital), Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Anual de Aquisições (PAC), Plano Geral de Contratações (PGC), Plano de Integridade – em conformidade com as determinações da Câmara Técnica de Integridade –, publicação da nova Portaria de Atendimento, Diagnóstico TransformaGov, Carta de Serviços, Portal de Serviços, entre outros.

## COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

Coordena, supervisiona e acompanha as ações da Central de Relacionamento, que realiza esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos usuários e gestores das políticas sob a guarda do Ministério.

## COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)

Recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações de ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as).

## COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)

Promove e fomenta a transparência ativa, bem como recepciona e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas, com amparo na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

### Você sabia?

Diante do elevado número de demandas recebidas, a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV) contratam, através de licitação, empresa especializada em serviços de **Contact Center** para compor suas equipes a fim de realizar o atendimento de maneira adequada, com qualidade, tempestividade e efetividade.

**Mais de 8 milhões de cidadãos(as) foram atendidos(as) em 2019.**

## OUVIDORIA EM NÚMEROS

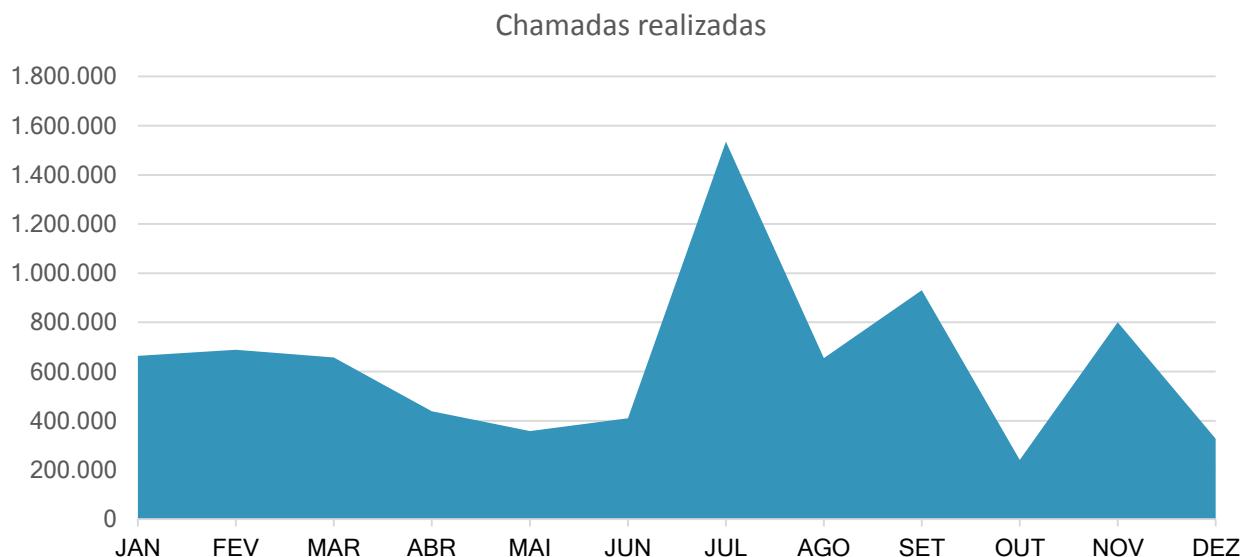
### COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

A CGCR conta com **165 colaboradores(as)**, sendo 20 funcionários(as) alocados no Ministério da Cidadania e 145 colaboradores(as) alocados na empresa de *Contact Center*, localizada em Taguatinga/Distrito Federal. Os(as) operadores(as) são distribuídos em **14 células**, de acordo com os assuntos de cada Secretaria do MC. São elas: generalistas, SENARC<sup>1</sup>, SEISP, SNAS, SENISP, SAGI, SNPDH, Esporte, Cultura<sup>2</sup>, SENAPRED, *help desk*, ativo, ouvidoria e multimeios.

Os sistemas utilizados pela Coordenação para esclarecimentos de dúvidas e orientações são:

- Rede do Ministério da Cidadania: SISPAA, SIGPBF, SAA/REDESUAS, SGD, Pentaho, Omnichannel.
- Rede da Caixa Econômica Federal: SIBEC, VERSÃO 7 e SIPAS.

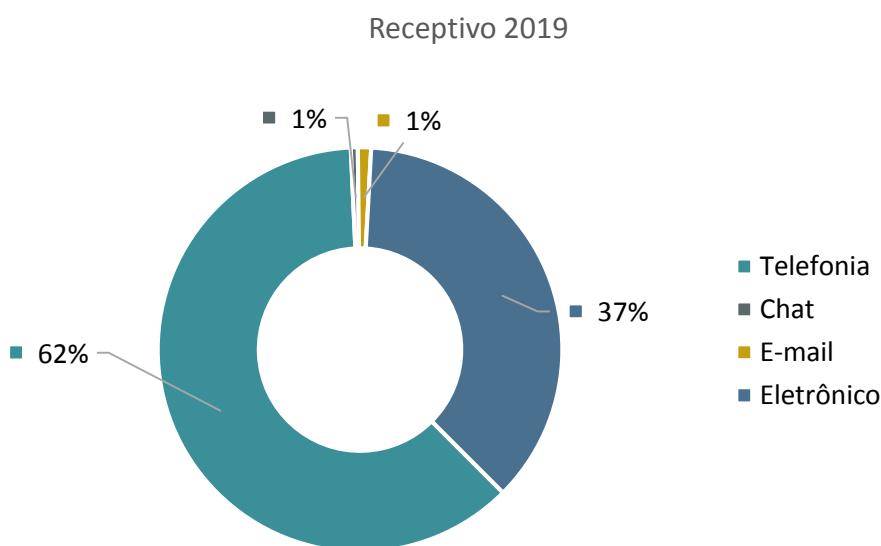
Em 2019, a Central de Relacionamento recebeu **7.703.966 chamadas**, uma média de 641 mil por mês e efetuou 318 mil chamadas para o(a) cidadão(ã). Além disso, enviou também **202.170 mensagens de texto** e 6.767 e-mails para a população, conforme demonstram os gráficos abaixo:



\*O alto índice de ligações em julho é devido à abertura de recebimento de ligações por telefonia móvel.

<sup>1</sup> Verificar lista de significados das siglas na página 2 deste Relatório.

<sup>2</sup> Até a transição ser concluída, permanecemos tratando as demandas afetas à Cultura pois, apesar do Decreto nº 10.107/2019 ter transferido a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo, seu art. 4º recomenda:



As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa de *Contact Center* oriundas da empresa concessionária de telefonia (empresa OI S.A até maio de 2019 e, após novo processo de contratação, realizado em maio de 2019, contrato nº 31/2019, a empresa Claro S.A). As ligações recebidas no atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível (URA) para o atendimento humano e posteriormente atendidas pelos(as) operadores(as) da Central de Relacionamento do MC.

O abandono de ligações corresponde à diferença entre as ligações recebidas no humano e as ligações atendidas no humano, ou seja, aquelas que ultrapassam 30 segundos, tempo necessário para ser considerada como ligação atendida. O Nível de Serviço refere-se às ligações atendidas em até 45 segundos. O **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** foi de **3,4 minutos**.

## COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)

Para desempenhar atribuições como recepção e tratamento das manifestações de Ouvidoria, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização do atendimento e sua qualidade, e participação nas agendas de Integridade, Transparência e Governança, a CGOUV conta com uma equipe composta por **27 pessoas**, entre servidores(as) e colaboradores(as), lotadas no Ministério da Cidadania. Entre os membros da equipe temos servidores(sa), apoios administrativos, estagiários(as) e analistas.

A Coordenação utiliza sistemas e ferramentas em seu cotidiano de atividades para, sobretudo, recepcionar e tratar as manifestações de Ouvidoria, bem como monitorar e produzir de insumos gerenciais. Os sistemas utilizados são:

- **Plataforma Fala.BR** - lançada em agosto de 2019, a plataforma é resultado da integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic);
- **Sistema de Gestão de Demandas (SGD)** - sistema informatizado utilizado para o tratamento interno das manifestações de Ouvidoria, bem como banco de dados de nossas informações;
- **Painel Gerencial** - plataforma QlikView® - ferramenta de *Business Intelligence* (BI) –, é a ferramenta que mostra indicadores da unidade, possibilitando a elaboração de tabelas, gráficos e mapas de calor.

## DADOS QUE DEMONSTRAM A EFICÁCIA, A EFICIÊNCIA E A EFETIVIDADE DA CGOUV EM 2019<sup>3</sup>

Em 2019, foram recepcionadas **22.802 manifestações**. Desse total, **97%** já foram resolvidas e, até a data da extração dos dados, apenas 3% das manifestações permanecem em andamento nas áreas técnicas<sup>4</sup>. A maior parte desse atendimento diz respeito aos tipos de manifestação reclamação e solicitação de providências.

Ao realizarmos a análise entre a quantidade de funcionários(as) envolvidos(as) no processo de atendimento e a quantidade efetiva de atendimentos realizados em 2019 verifica-se que, em média, **cada analista tratou 3.800 manifestações**.

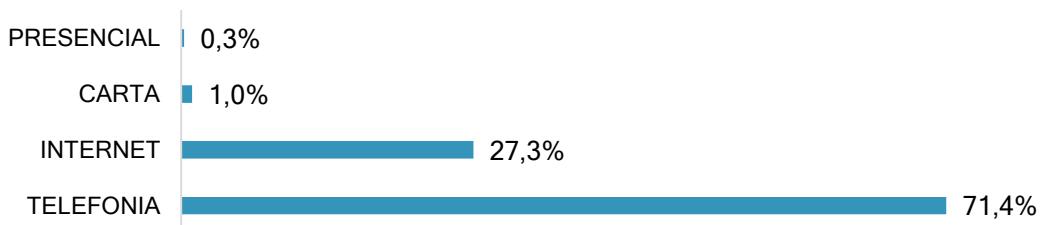
Destaca-se que as áreas técnicas do MC mais demandadas foram a **Secretaria Nacional de Renda e Cidadania (SENARC)**, com **68,8%** das manifestações, e a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com 14,8% das demandas.

Contudo, a maior parte das manifestações recepcionadas foi respondida diretamente pela CGOUV (**56,79%**) utilizando a matriz de informações desenvolvida e atualizada pela Coordenação, minimizando, assim, a necessidade de encaminhamento às áreas técnicas.

O **tempo médio de atendimento** da CGOUV foi de **27 dias**, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## DADOS QUE DEMONSTRAM O TIPO E A QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019

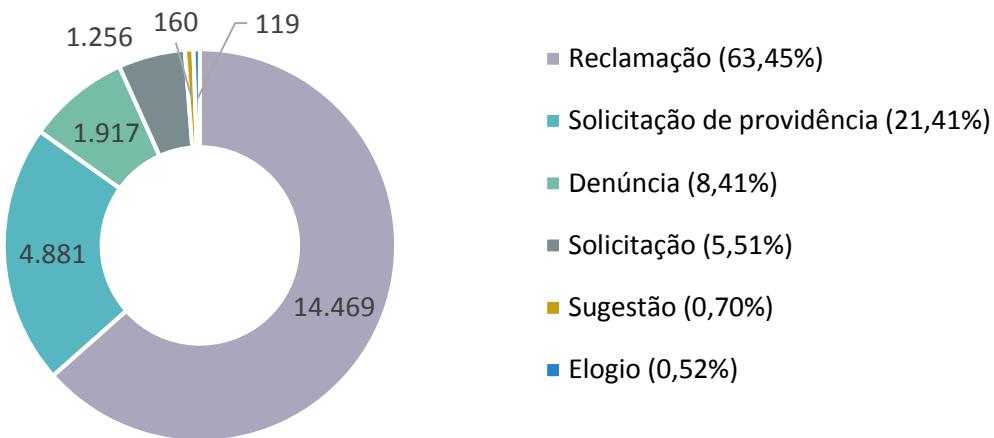
### ❖ Por canal de atendimento



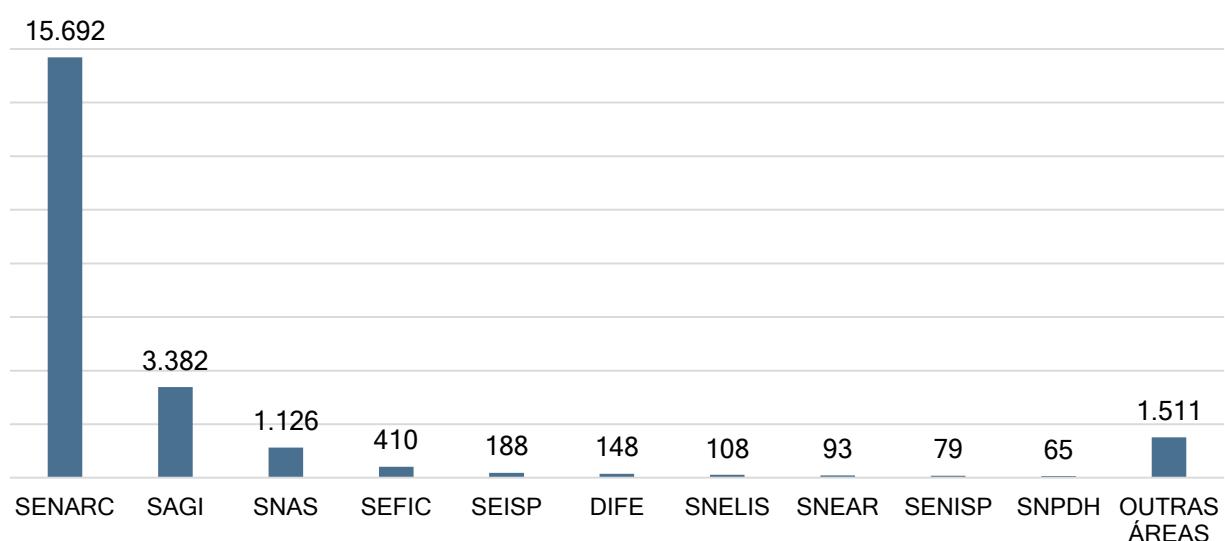
<sup>3</sup> Data da extração: 09/01/2020

<sup>4</sup> A maioria delas recepcionadas em dezembro/2019.

❖ Pela natureza da manifestação



❖ Por destinatário: áreas mais demandadas pelo cidadão.



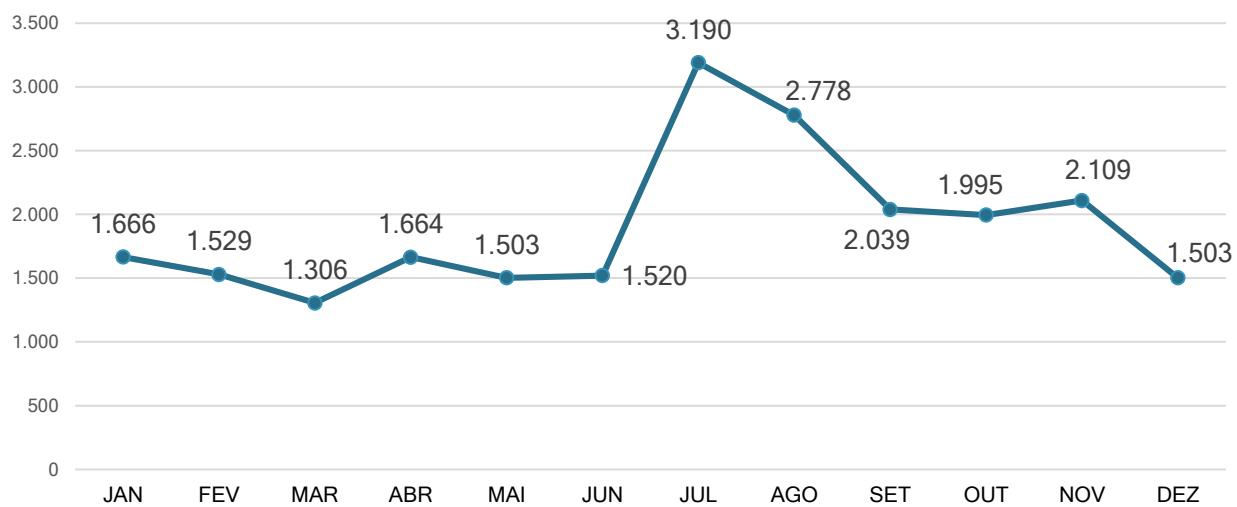
❖ Por conteúdo: classificações, assuntos e tópicos.

Os tipos de manifestação **Reclamação, Denúncia e Solicitação de Providências** representam mais de 93% dos registros em 2019. Esses três tipos compõem aqueles típicos de Ouvidoria e, por isso, em muito nos auxiliam na análise e apontamento de falhas e sugestões de melhoria.

Dentre esse universo de 93% dos registros, os 5 assuntos mais demandados contabilizam, juntos, mais de 41% do total de manifestações recepcionadas no período, como podemos observar no quadro abaixo”.

	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIA <sup>5</sup>
1º	Benefício do PBF cancelado por Averiguação Cadastral <b>1.206 manifestações (5,29%)</b>	Beneficiário recebendo PBF com suposto envolvimento de agente público <b>159 manifestações (0,70%)</b>	Suposto recebimento indevido do PBF por família que não atende o perfil de renda <b>4.156 manifestações (18,23%)</b>
2º	Cancelamento do benefício do PBF <b>624 manifestações (2,74%)</b>	Suposta apropriação indevida do BPC <b>73 manifestações (0,32%)</b>	Suposto recebimento indevido do benefício do PBF por família que recebe por pessoa que não mora na residência <b>1.022 manifestações (4,48%)</b>
3º	Usuário fez o cadastro, mas não recebe o benefício do PBF <b>554 manifestações (2,43%)</b>	Suposto caso de equipe incompleta do CRAS <b>66 manifestações (0,29%)</b>	Suposta má utilização do benefício do PBF <b>443 manifestações (1,94%)</b>
4º	Dificuldades no cadastramento/atualização do Cadastro Único <b>444 manifestações (1,95%)</b>	Cidadão forneceu informações incorretas – Cadastro Único <b>35 manifestações (0,15%)</b>	Suposta má utilização do benefício do PBF por negligência relacionada a crianças <b>169 manifestações (0,74%)</b>
5º	Benefício variável gestante - BVG <b>394 manifestações (1,73%)</b>	Supostas irregularidades em projetos culturais <b>19 manifestações (0,08%)</b>	Suposto recebimento indevido do PBF por terceiros - recebendo em nome de beneficiário <b>77 manifestações (0,34%)</b>

❖ Por mês de cadastro



<sup>5</sup> São aquelas relacionadas a solicitações de providências à gestão municipal.

## COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)

A CGTAI é composta por uma equipe de **7 colaboradores**(as) lotados(as) no Ministério da Cidadania, dentre os(as) quais há servidores(as), apoio e auxiliares administrativos(as) e estagiário. Integra a sua estrutura a Divisão do Serviço de Acesso à Informação (DISIC), responsável por recepcionar, reencaminhar e/ou responder diretamente aos pedidos de acesso à informação. Outra atribuição sob a responsabilidade da CGTAI é a promoção e o fomento à transparência ativa, atuando para que todas as informações exigidas por lei e de interesse da sociedade estejam acessíveis no sítio eletrônico do Ministério.

Os sistemas utilizados pela CGTAI são o Sistema e-SIC, administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU), pelo qual o(a) cidadão(ã) cadastra seu pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e o sistema de gestão documental denominado Sistema Eletrônico de Informação do Ministério da Cidadania (SEI/MC), ferramenta para tramitação interna das demandas sob a responsabilidade da Coordenação-Geral.

A Lei de Acesso à Informação LAI (Lei nº 12.527, de 2011), posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 2012, é o instrumento jurídico responsável por garantir o acesso à informação pública e sua transparência, sendo o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** o canal responsável por recepcionar os pedidos de acesso à informação. Assim, tem atuação fundamental no que diz respeito à disseminação e incentivo à cultura de transparência, bem como no fortalecimento da participação social.

Em 2019 foram recepcionados pela CGTAI um total de **1.925 solicitações**. Dentre esse total, **404** eram manifestações de **Ouvidoria**, e **99** demandas eram afetas à **Central de Relacionamento**. O registro de tais manifestações via SIC reflete dificuldades na capacidade de atendimento nos canais do Ministério da Cidadania, relacionadas aos gargalos gerados na Central de Relacionamento com a demanda reprimida dos atendimentos retidos. Diante de tais dificuldades, muitos cidadãos utilizaram o SIC como canal de registro de suas demandas, ainda que essas manifestações não necessariamente tivessem a natureza específica de pedido de acesso à informação.

Dos pedidos respondidos pelo Ministério da Cidadania:

Total de pedidos do SIC	<b>1.422</b>	<b>100%</b>
Recurso 1ª Instância	113	7,95 %
Recurso 2ª Instância	21	1,48 %
Recurso 3ª Instância	13	0,91%
CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações	0	0

### Você Sabia?

A autoridade de monitoramento do art. 40 da LAI do Ministério da Cidadania não recebeu reclamação devido à falta de resposta no prazo estipulado em lei.

Os temas mais demandados de acesso à informação foram:

- Acesso, cópia e andamento de processos relativos ao CEBAS;
- Cópia de contratos, licitações e de processos administrativos relacionados a servidores;
- Cópia e andamento de processos relativos a transferências e repasses de recursos financeiros;
- Quantitativo de pessoas e famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família;
- Quantitativo de projetos, valores e captação da Lei de Incentivo e Fomento à Cultura.

A CGTAI foi responsável por **responder diretamente**, do total de **1.422 pedidos** de acesso à informação, **848 registros**. Os outros 574 pedidos foram direcionados às áreas técnicas do Ministério da Cidadania. Nesse contexto, dentre as 574 demandas que precisaram ser remetidas às unidades técnicas, as cinco áreas mais procuradas, que somaram 565 registros, foram:

ÁREAS DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA	TOTAL	%
SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social	160	27,87
SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos	133	23,17
SGFT - Secretaria de Gestão de Fundos e Transferências	100	17,42
SENARC - Secretaria Nacional De Renda De Cidadania	96	16,72
SEFIC - Secretaria de Fomento e Incentivo à Cultura	76	13,24
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>565</b>	<b>98,42</b>

O tempo médio de resposta do Serviço de Acesso à Informação (SIC), no ano de 2019, foi de **10,85 dias**. A fonte dessas informações é o Painel da Lei de Acesso à Informação/CGU.

#### Você Sabia?

No ano de 2019 o Serviço de Informação ao Cidadão recepcionou 1.422 pedidos exclusivamente de acesso à informação, com prazo médio de resposta de 10,85 dias.

Em 2018, o tempo médio de resposta foi de 13,34 dias, ou seja, houve **redução** de cerca de **18,67% no tempo médio de atendimento da resposta**, o que melhora a tempestividade da devolutiva para o(a) cidadão(ã).

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

Algumas considerações sobre o contexto institucional da Ouvidoria-Geral são necessárias para a compreensão de nossa nova estrutura, competências e objetivos.

No ano de 2018 a estrutura organizacional da Ouvidoria era composta por dois principais núcleos: A Ouvidoria Social e a Ouvidoria Previdenciária. Essa distinção era devida à estrutura vigente no momento, no então Ministério do Desenvolvimento Social, que abarcava também a Previdência Social em sua Pasta. Contudo, em 02 de janeiro de 2019, o Decreto nº 9.679, revogado pelo Decreto nº 9.745, de 08 de abril de 2019, incorporou o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ao Ministério da Economia (ME). Com isso, a Ouvidoria Previdenciária passou a integrar a estrutura do ME.

A Medida Provisória nº 870 de 1º de janeiro de 2019, convertida na Lei nº 13.844 de 18 de junho de 2019, criou o Ministério da Cidadania - MC, integrando os anteriormente denominados Ministério da Cultura e Ministério do Esporte ao Ministério do Desenvolvimento Social. Com a incorporação das novas Pastas, houve um acréscimo significativo dos assuntos tratados pelo Ministério.

Dessa forma, no início do ano foi criada a unidade da **Ouvidoria-Geral**, vinculada à Secretaria-Executiva do novo Ministério, que assumiu a função de coordenar os serviços de Ouvidoria, de Central de Relacionamento e de Acesso à Informação das três pastas supracitadas. A partir da nova estrutura, dentre a diversidade de pautas sob sua competência e que ilustram bem o tamanho do seu desafio institucional, podemos citar: Programa Bolsa Família, Programa Criança Feliz, Cadastro Único, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Atleta, Centros de Treinamento e pesquisa para o alto rendimento, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Plano de Aquisição de Alimentos, Cisternas, Lei de Incentivo à Cultura, Direito Autoral, Sistema Nacional de Cultura, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, Estações da Cidadania, entre outros.

Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da Ouvidoria, foram necessárias ações com objetivo de integrar e ajustar as equipes, os assuntos, os fluxos de trabalho e outros aspectos da gestão da Ouvidoria-Geral. Para tal, foi traçada uma rota de aperfeiçoamento do atendimento do Ministério, pautada no compromisso com a transparência e controle, buscando simplificar e estruturar os processos das coordenações e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos e os já existentes.

Assim, para facilitar a apresentação e compreensão integral de nossa trajetória anual, dividimos o que foi realizado em 2019 em eixos de atuação. As ações e projetos serão descritos neste documento, tecendo uma narrativa das realizações, desafios e também dos horizontes futuros da Ouvidoria-Geral.

## COMO FOI NOSSO 2019

Apresentamos, a seguir, os projetos e ações desenvolvidos e realizados em 2019, divididos em eixos de atuação.

### Aperfeiçoamento da atuação no âmbito de atendimento ao usuário

#### Atendimento à telefonia móvel

A partir de julho de 2019, a CGCR passou a atender ligações de telefonia móvel, aumentando o alcance aos(as) cidadãos(ãs). Em parceria com a ASCOM, houve campanha para ampla divulgação do Canal 121 e da migração paulatina, com prazo de 18 meses, do 0800 do Ministério para o número tridígito. O 121 se consolidará quando a demanda atingir 80% das chamadas que iriam para o 0800.

#### Plano de integração

O Plano de Integração das áreas envolvidas na formação do MC foi elaborado de modo a concentrar esforços de todas as coordenações da Ouvidoria no mapeamento de novos assuntos que teriam impacto no atendimento e na articulação com as áreas técnicas do Ministério para a produção de capacitação, de base de conhecimento e para a reorganização das equipes com redimensionamento do trabalho.

As equipes técnicas focaram-se no diálogo orientado à construção colaborativa do plano de integração entre as áreas, em um esforço de manter a qualidade do atendimento aos cidadãos-usuários e às cidadãs-usuárias e àqueles(as) cidadãos(ãs) que procuram informações sobre os serviços das três áreas – esporte, cultura e desenvolvimento social. A metodologia utilizada foi a realização de oficinas para captação dos cenários das três áreas que passaram a compor a nova Ouvidoria-Geral. Foram mapeadas informações sobre processos desde a capacitação ao atendimento para conhecer as realidades distintas, identificar possíveis gargalos e acordar encaminhamentos. Inicialmente havia 6 áreas de concentração:

Áreas de Ação	Necessidade
Capacitação	Capacitar equipe para tratar manifestações das três pastas que passaram a integrar o Ministério da Cidadania e para alinhar fluxos de trabalho e processos.
Normativos	Compatibilizar normativos publicados e em elaboração das áreas envolvidas para alinhar e resguardar a área de atendimento.
Sistemas e Ferramentas	Integrar, por etapas, sistemas e ferramentas utilizadas pelas áreas para aprimorar e ajustar o sistema escolhido para unificar os processos de tratamento de Ouvidoria, Acesso à Informação e Central de Relacionamento.
Fluxos	Identificar e integrar fluxos de trabalho das equipes com foco na efetividade das entregas e na manutenção da qualidade do serviço.
Atribuições	Desenhar e delinear atribuições das unidades subordinadas à Ouvidoria- Geral, bem como seu Gabinete, estabelecendo pautas e temáticas sob responsabilidade de cada Coordenação e Assessoria Técnica.
Orçamento e Contrato	Dotação de orçamento para executar as atividades de Central de Relacionamento e Ouvidoria, apoiada em dois contratos administrativos. Adequação e suporte das novas atribuições.

Aspirando à melhoria do atendimento ao(à) cidadão(ã), a tramitação interna das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria passou a ser realizada exclusivamente por meio do Sistema de Gestão de Demandas (SGD). As unidades que ainda não tinham acesso ao sistema foram cadastradas e os pontos focais foram capacitados pela Ouvidoria. Dessa forma, a tramitação de demandas ficou mais ágil, uniforme, além de unificar todas as informações recepcionadas em apenas um sistema, o que fortalece o compromisso de integridade e transparência da Ouvidoria no trato das demandas dos(as) cidadãos(as).

O Plano de Integração possibilitou uma trajetória de compatibilização das equipes e temáticas recém unificadas na mesma pasta ministerial e foi fundamental para a Ouvidoria, sobretudo, por se tratar de uma área com atuação transversal e contato com todos os setores do Ministério. A partir de indicações do Plano, diversas atividades foram mapeadas e desenvolvidas durante o ano, muitas delas citadas no presente documento.

### **Reformulações e ajustes em componentes do tratamento das demandas**

O atendimento é um todo complexo formado por diversos processos, fluxos e ferramentas que operacionalizam e efetivam o serviço prestado pelos canais ofertados. A Ouvidoria trabalha com o horizonte de excelência no atendimento e, dessa forma, revisa, reformula e molda suas rotinas com base em uma gestão de qualidade e aprimoramento constante.

#### **Unificação de banco de dados**

O Sistema de Gestão de Demandas (SGD), sistema utilizado pela Ouvidoria para tratar internamente as manifestações recepcionadas, é moldado para suprir as necessidades pautadas pela natureza das atividades de Ouvidoria e funciona como banco de dados das manifestações de Ouvidoria do Ministério. Dessa forma, desde fevereiro de 2019 as equipes se organizaram para espelhar todas as manifestações de esporte e cultura, que eram recepcionadas por outros sistemas e/ou fluxos de trabalho, no SGD, possibilitando que os dados da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania estivessem em um banco de dados unificado.

#### **Árvore de Classificação**

Dentro das funcionalidades presentes no SGD, temos a árvore de classificação. A árvore é a funcionalidade que possibilita, dentre outras coisas, a identificação dos tópicos mais demandados na Ouvidoria e sua revisão requer constância. Portanto, no contexto de integração de pastas, uma das atividades prioritárias foi a atualização da árvore de classificação, que possibilitou o registro das novas temáticas da pasta ministerial, bem como a visualização em números unificados das demandas recepcionadas de todas as áreas. Esse movimento possibilitou a extração de insumos gerenciais para boletins e relatórios produzidos ao longo do ano, além de qualificar a informação oferecida para melhorar o entendimento dos tópicos.

#### **Resolução de passivo**

A Ouvidoria obteve um marco importante em 2019 com a resolução de passivo, sendo mais de 4 mil manifestações concluídas. Para isso, foi necessário gerir com qualidade e empatia a equipe, sobretudo os(as) analistas, para dar conta do tratamento desses registros represados somado ao cotidiano de recepção e tratamento das manifestações que chegam diariamente na Ouvidoria.

Essa ação teve resultados positivos em 2019, em que foram tratadas 1.637 manifestações represadas do período de janeiro/2016 a maio/2019, e a resolução de mais 2.528 do período de janeiro/2012 a dezembro/2017, totalizando 4.165 manifestações represadas respondidas.

### **Início de reestruturação da matriz de informações**

A matriz de informações é ferramenta que demonstra um esforço pela garantia da agilidade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas. Começamos a reestruturação no segundo semestre de 2019, revisando o conteúdo e reorganizando a forma de sistematização das informações, visando facilitar a rotina dos(as) analistas que a utilizam diariamente. O conteúdo é atualizado e revisado partindo de instrumentos normativos, boletins informacionais, instruções operacionais, percepção a partir da vivência diária de atendimento, dentre outros elementos. No segundo semestre de 2020, o conteúdo será enviado às unidades para validação e complementações necessárias.

### **Ofícios de cobranças**

O compromisso com a agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) também pode ser demonstrado em ações realizadas durante o ano de 2019, como a organização de fluxo de trabalho para envio de ofícios de cobranças às áreas técnicas do Ministério. A prática já ocorria na Ouvidoria, porém, com periodicidade bimestral, e passou a ocorrer mensalmente.

Os ofícios são enviados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) às áreas finalísticas, aquelas que respondem as manifestações que não são passíveis de resolução pela equipe da CGOUV. Os documentos sinalizam a quantidade de manifestações pendentes, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Em planilha anexa, são encaminhados os dados necessários à identificação das manifestações no SGD. Esse aprimoramento de uma ação já realizada mostrou-se efetivo, na medida em que há retorno das áreas e um contato mais frequente dos(as) técnicos(as) com a equipe da Ouvidoria.

### **Reformulação das pesquisas de satisfação**

O primeiro semestre de 2019 foi dedicado, sobretudo, às ações de integração das pastas unificadas no Ministério da Cidadania. Por isso, pautas como a reformulação das pesquisas de satisfação aplicadas no atendimento passaram a compor as atividades retomadas somente no segundo semestre.

A equipe trabalhou na revisão das questões aplicadas nas pesquisas de satisfação em todos os canais da Ouvidoria, com atenção ao objetivo fim dos resultados da pesquisa: mensurar como estava sendo recebido pelos(as) cidadãos(as) o atendimento nas dimensões de satisfação quanto ao tratamento e quanto à resolução de sua demanda. Portanto, a revisão das pesquisas de satisfação foi realizada e concluída ao fim de 2019 e a aplicação das mudanças será pauta efetivada em 2020.

## **Compromisso com a transparência e controle**

### **Plano de Integridade**

A política de governança da administração pública federal fortaleceu-se nos últimos anos, primordialmente com advento do Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Nessa esteira, a integridade aparece como princípio e mecanismo para o exercício da governança pública.

Com a criação do Ministério da Cidadania, toda a estrutura de governança foi revista, inclusive a composição e funcionamento do Subcomitê de Integridade. A Portaria nº 641/GM/MC instituiu o Comitê Interno de Governança do Ministério da Cidadania (CIGMC) com o objetivo de proporcionar a melhoria da gestão e garantir as entregas do Ministério com base nas boas práticas de Governança, com ênfase em Gestão de Riscos, melhoria dos Controles Internos, Transparência e Integridade. O CIGMC é assessorado por instâncias internas, sendo uma delas a Câmara Técnica de Integridade da qual a Ouvidoria-Geral faz parte.

Dessa forma, o Plano de Integridade do Ministério da Cidadania, aprovado pela Resolução nº 01/2019, traz a Ouvidoria-Geral como unidade de gestão da integridade e estabeleceu duas ações a ela relacionadas:

- ❖ **Ação:** Definição das atribuições e atividades da Ouvidoria-Geral. Incorporação no Regimento Interno do Ministério da Cidadania.
- ❖ **Ação:** Reavaliação e revalidação do Fluxo de Tratamento de Denúncias no âmbito do Ministério da Cidadania

Dentro da estrutura de gestão da integridade, a Ouvidoria desempenha papel fundamental visto que gera o funcionamento dos canais de denúncia no âmbito do Ministério. O estabelecimento legal da Ouvidoria como canal único de recebimento de denúncias (Instrução Normativa nº 7/2019, da Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União) fortalece sua atuação institucional no processo de interlocução, tanto com o(a) cidadão(ão), quanto com as áreas técnicas internas do MC. Ademais, atua como espaço aberto para a sociedade, sendo verdadeira ferramenta de controle e participação social. Assim, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar riscos à integridade, propor mudanças e apontar situações irregulares que deverão ser apuradas pelas unidades competentes. Trata-se, portanto, de importante agente na gestão de integridade do Ministério da Cidadania.

No tocante a essa pauta, a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV) contribuiu com a revisão do fluxo de tratamento de denúncias recepcionadas nos canais de entrada, o que resultou em um Manual de Denúncias que visa a padronização do atendimento realizado em caso de denúncias, sendo uma publicação voltada aos(as) operadores(as) da Ouvidoria. Os fluxos e o manual foram aprovados integralmente pela Câmara Técnica da Integridade em outubro de 2019.

Além disso, em atuação conjunta com o Gabinete e as demais Coordenações, foi efetivada a atualização da Portaria de Atendimento do Ministério da Cidadania, tendo como base a publicação de mesmo normativo no ano de 2018, estabelecendo um marco na institucionalização do atendimento ao público no órgão.

## **Portal institucional do Ministério da Cidadania**

A atualização das informações disponibilizadas em transparência ativa no Portal Institucional do Ministério foi um significativo ponto de consideração por parte da Ouvidoria. Naturalmente, o tema foi pautado na integração, uma vez que seria importante alinhar as informações disponibilizadas nos espaços virtuais institucionais que no ano de 2019 ainda constavam na página da Cultura, do Desenvolvimento Social e do Esporte.

Desse modo, a reformulação da página “Fale Conosco” do Ministério da Cidadania foi construída pelas Coordenações da Ouvidoria-Geral e apresentada à equipe da Assessoria de Comunicação (ASCOM) do Ministério. Sua efetiva publicação no sítio eletrônico foi condicionada aos aspectos tecnológicos da conformação dos três sites em um único portal, que seria um ponto de união e direcionamento de *links* para

os espaços específicos da Cultura, do Esporte e do Desenvolvimento Social, sendo as informações da Ouvidoria e de acesso à informação uma constante entre as páginas das grandes pastas.

## **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços é um instrumento previsto e regulamentado por meio do Decreto 9.094/2017 e da Lei 13.460/2017. Em poucas palavras, consiste em reunir informações básicas sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades federais, tais como: (1) Informações sobre o serviço oferecido; (2) Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço; (3) Etapas para processamento do serviço; (4) Prazo para prestação do serviço; (5) Forma de prestação do serviço; (6) Forma de comunicação com o(a) solicitante do serviço e; (7) Locais e formas de acessar o serviço.

A reestruturação e atualização da Carta de Serviços do Ministério da Cidadania, seguindo o estabelecido na Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.094/2017, foi uma importante ação do campo da transparência ativa do órgão. Seu processo interno contou com comprometimento por parte da Ouvidoria-Geral em considerar como eixo central a percepção do usuário ao acessar as informações disponibilizadas. Dessa forma, foram construídas duas versões da Carta com a proposta de atender de maneira mais completa as necessidades e realidades dos usuários, compreendendo-as de maneira plural e diversa.

As versões propostas para a Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Cidadania foram:

1. Versão em documento formato PDF: disponibilizada no Portal institucional, possibilita ao usuário a realização de *download* e fácil disseminação do documento; e
2. Versão digital: página navegável do Portal institucional do MC que apresenta as informações de maneira mais dinâmica, com direcionamento a outros espaços do site e maior detalhamento de informações, tornando mais próximo e orgânico o contato do usuário com o Ministério.

As duas versões proporcionam maior facilidade e praticidade de atualização das informações, uma vez que compreendemos que a riqueza da Carta é que ela não é estática e permite – e estabelece como necessário - atualizações periódicas.

## **Portal de Serviços do Governo Federal**

De acordo com o disposto no art. 18 do Decreto nº 9.094/2017, a Carta de Serviços deve ser objeto de permanente divulgação aos(as) usuários(as) de serviços públicos, e mantido visíveis e acessíveis ao público também no Portal de Serviços do Governo Federal. Em outras palavras, a legislação prevê que a Carta de Serviços deve ser disponibilizada em locais físicos e eletrônicos de atendimento ao(à) cidadão(ã), e, também, no Portal de Serviços do governo federal, que atualmente é o Portal Gov.br.

O Portal Gov.br incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao Cidadão de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, o Portal funciona como um cadastro de serviços federais. É responsabilidade dos órgãos atualizar e melhorar as informações de seus serviços e, para tanto, cada órgão e entidade federal deve ter pelo menos um(a) servidor(a) responsável por cadastrar os seus serviços e por atualizá-los periodicamente.

Nesse contexto, a atualização dos serviços disponíveis no Portal de Serviços foi uma ação pensada de maneira conjunta à Carta de Serviços, uma vez que partem da mesma premissa, qual seja, ambas têm o

cidadão-usuário e a cidadã-usuária como destinatários principais da atualização das informações dos serviços prestados pelo Ministério da Cidadania. O Portal, no entanto, conta com uma estruturação mais específica do conteúdo, posto que é um canal para publicização de todos os serviços do Governo Federal.

O Ministério da Cidadania, representado pela Ouvidoria-Geral, tomou a frente do processo para estruturar uma atuação qualificada e efetiva, de modo a responder de maneira mais completa os pontos solicitados no preenchimento do Portal e adequar à realidade dos serviços de nosso Ministério. Dessa forma, de um total de 77 serviços mapeados, até o fechamento deste relatório, tivemos 55 serviços do Ministério publicados no Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br).

### **Material de divulgação institucional**

Com a mesma orientação de amadurecimento dos processos comunicacionais, que visam o fortalecimento institucional, a transparência e uma relação mais aberta e efetiva com a sociedade, foi proposta a produção do vídeo a respeito da Ouvidoria-Geral para divulgação institucional. A produção foi encampada pela própria gestão da Ouvidoria junto às equipes, que estruturaram tópicos importantes e necessários para o material, além de roteirizar e estabelecer o formato acordado como mais adequado.

O objetivo do material é disseminar informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral, democratizando a percepção sobre nossas atividades e competências, além de desmistificar o imaginário sobre a rotina de uma Ouvidoria, diversificando e ampliando as concepções sobre as tarefas desempenhadas pelas nossas equipes. O resultado disso é uma melhor compreensão sobre as diferenças entre os canais disponibilizados na Ouvidoria, alinhando expectativas e ajustando fluxos importantes que fortalecem uma cultura organizacional que prima pela transparência, acesso e qualidade das informações disponibilizadas, bem como o avanço na comunicação entre as unidades técnicas que compõem o Ministério.

### **Plano de Dados Abertos**

Em observância às determinações da Lei de Acesso à Informação (LAI), da Instrução Normativa SLTI nº 4, de 13 de abril de 2012 (que institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos), do Decreto Presidencial nº 6.666, de 27 de novembro de 2008 (que institui a Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais), em 2019 a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) iniciou a elaboração do Plano de Dados Abertos (PDA) do Ministério da Cidadania, com vigência entre os exercícios de 2020 a 2022. O documento reúne o inventário de todas as bases de dados criadas nas unidades do Ministério, apresenta a relação das bases que já se encontram disponíveis para a sociedade e o cronograma daquelas que serão disponibilizadas até 2022, quando novo PDA deverá ser elaborado.

### **Publicização das agendas das autoridades ministeriais**

Ainda em 2019, a CGTAI fomentou e padronizou a disponibilização das agendas dos(as) ocupantes de Cargos e Funções Comissionadas de nível 5 ou superior, conforme determinações constantes na Lei nº 12.813/2013, na Resolução da Comissão de Ética Pública e no Decreto nº 7.724/2012.

### **Publicização dos perfis dos cargos e currículos das autoridades ministeriais**

Para estimular a cultura de transparência entre os(as) servidores(as) e colaboradores(as) do Ministério da Cidadania, foram realizados diálogos entre a equipe da CGTAI/SIC e as demais unidades técnicas do órgão,

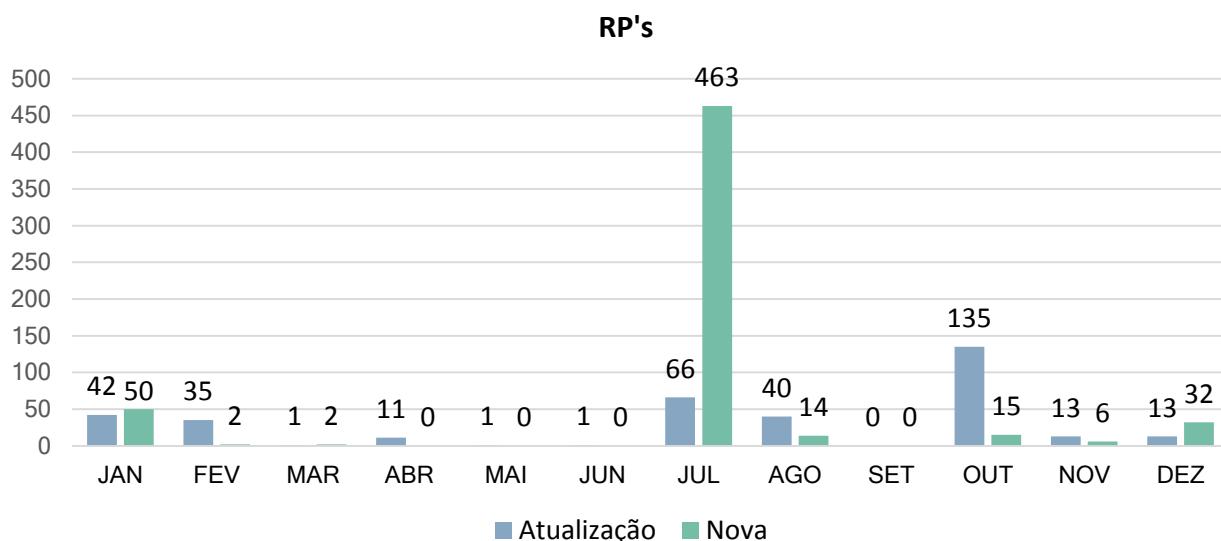
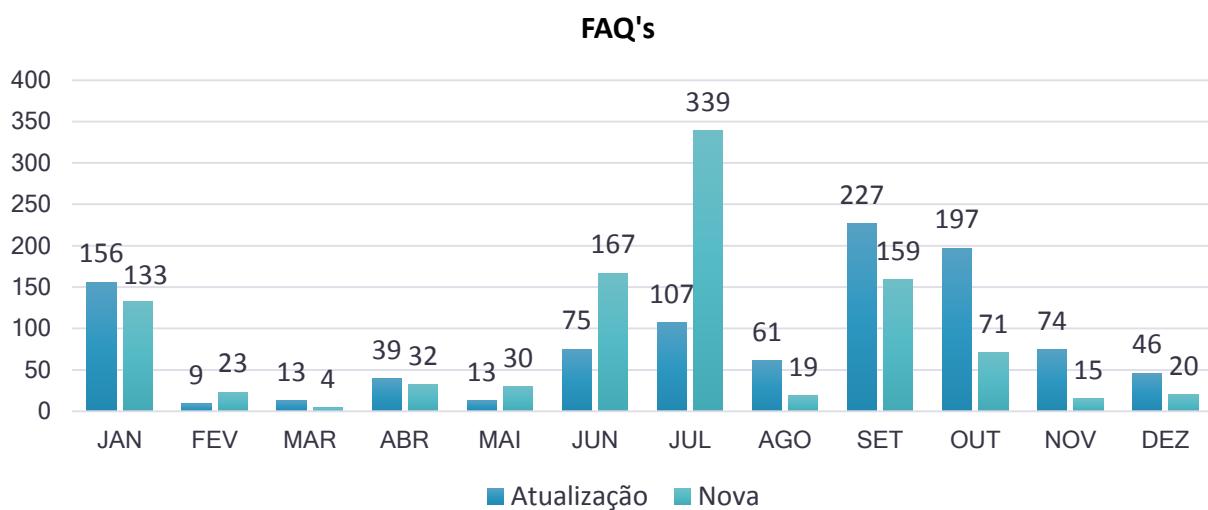
na tentativa de viabilizar o aprimoramento da transparência ativa, explicitando a importância da necessidade de publicação dos perfis dos cargos em comissão do Grupo-DAS ou FCPE de níveis 5 e 6, e dos currículos para atendimento ao Decreto nº 9.727 de 15 de março de 2019 e da Portaria ME nº 13.400, de 06 de dezembro de 2019.

## SIMPLIFICAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS

### Atualização das FAQS e RPS

Para a prestação de um atendimento de excelência a todo(a) cidadão(ã) que entra em contato com a nossa Central de Relacionamento, a CGCR atualiza constantemente as FAQs (sigla em inglês para as Perguntas Frequentes) e as RPs (respostas padrão). Os textos prontos e atualizados padronizam e garantem maior agilidade nas respostas para as indagações da população.

Em 2019 foram atualizadas **1.119 FAQs** e **942 RPs**, conforme demonstram os gráficos abaixo:



## Evoluções e customizações do SGD

A partir de julho de 2019, a CGCR, em parceria com a empresa de *Contact Center*, trabalha para customizar o Sistema de Gestão de Demandas (SGD) a fim de simplificar e dar maior acessibilidade ao(à) cidadão(ã). São exemplos de melhorias no sistema: a unificação dos perfis por área técnica; a nova visualização do layout e a implementação da base de conhecimento dentro do próprio sistema.

## Capacitações

Os(as) colaboradores(as) da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania são constantemente treinados em técnicas de atendimento e ética, sendo instruídos(as) a tratarem com urbanidade, paciência e respeito cada cidadão(ã) que entra em contato com a Central buscando informações sobre as áreas de atuação do Ministério. Aliadas a essas formações, ocorrem, periodicamente, capacitações sobre os programas, projetos e políticas do MC.

Os(as) operadores(as) são orientados(as) e supervisionados(as) para prestarem atendimento eficaz e de boa qualidade ao(à) cidadão(ã), especificados objetivamente em termos contratuais. Além das capacitações periódicas realizadas, existe uma equipe especializada para realização de monitoria (avaliação dos atendimentos), que acompanha diariamente os(as) operadores(as), pontuando-os(as) de acordo com os parâmetros estabelecidos nos itens 21 a 25 do Termo de Referência do Contrato com a empresa de *Contact Center* (Contrato nº 21/2018).

Ainda visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, são realizadas auditorias das ligações e dos e-mails concluídos. Foram realizadas 100 auditorias, sendo 50 de cada módulo, com base nas monitorias realizadas pelos(as) supervisores(as) e monitores(as) da Central. Ademais, ao todo, em 2019, foram feitas 50 capacitações sobre temas de responsabilidade do MC, tais como: Bolsa Atleta e Edital; Bolsa Família; Vale Cultura; Edital Culturas Populares; Edital do Conselho Nacional de Cultura; Edital Vida Saudável, entre outros.

## Calibrações

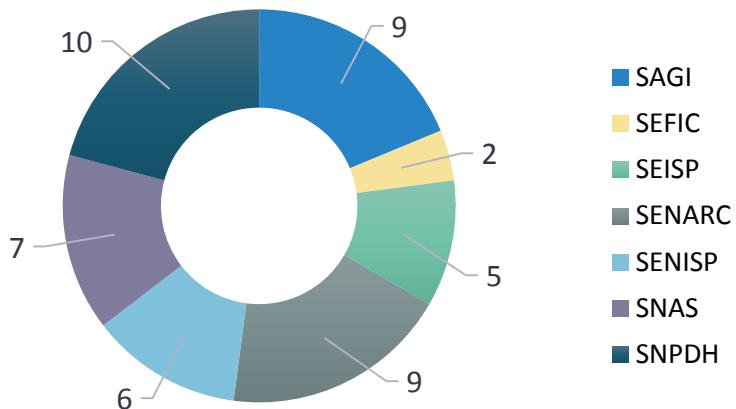
A Calibração é o alinhamento das informações entre a área técnica do MC e a equipe de avaliadores(as) da empresa contratada, a fim de permitir a avaliação de possíveis desvios, no sentido de melhorar a base de conhecimento, a conformidade e a qualidade dos atendimentos prestados. Toda calibração requer amostras de atendimentos – telefonia receptivo, telefonia ativo, e-mail e *chat* – de cada Secretaria, e deve acontecer mensalmente.

Durante esses encontros, contamos com a presença de representantes das áreas técnicas ministeriais e de membros da CGCR e CGOUV, além dos(as) profissionais responsáveis dos profissionais responsáveis pela supervisão e monitoria do atendimento na Central.

Dentre os principais resultados obtidos nas calibrações, podemos destacar:

1. Levantamento de necessidades de treinamentos e recuperações da Central;
2. Atualização de FAQs e RPs que alimentam a base de conhecimento dos(as) agentes;
3. Prestação de *feedback* às equipes envolvidas;
4. Promoção de estreitamento da comunicação entre a área técnica e a Central de Relacionamento, visando maior assertividade das ações, entre outros resultados operacionais.

Em 2019, foram realizadas **48 calibrações** conforme gráfico abaixo:



## Mapeamento de processos

O mapeamento de processos foi realizado visando reestruturar os procedimentos internos a fim de qualificar, simplificar e trazer maior clareza às metodologias utilizadas pela CGOUV. Diversos fluxos de processos tiveram de ser redesenhados, adequando-os ao novo desenho institucional e visando a racionalização dos procedimentos. A exemplo disso, cabe citar o novo fluxo de tratamento de denúncias em atendimento à Resolução nº 01, de 28 de março de 2019, que aprova o Plano de Integridade deste Ministério.

Outro ponto a destacar foi a necessidade de reconfigurar o modo de atendimento ao(à) cidadão(ã), seja ele por carta, telefonia, presencial ou e-mail. O Fala.BR passou a ser o único canal eletrônico de registro de manifestações de ouvidoria no âmbito do Ministério, culminando em uma nova forma de registro e tramitação de manifestações.

## Fala.BR como único formulário de atendimento

A Instrução Normativa CGU/OGU nº 7, de 8 de maio de 2019, estabeleceu a 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 5 de setembro de 2018.

A equipe da CGOUV se organizou para atender as manifestações recepcionadas pelo e-Ouv dos antigos Ministério do Esporte, da Cultura e do Desenvolvimento Social, que durante grande parte do primeiro semestre do ano permaneceram em caixas separadas no sistema. Para tal, foi necessário o estabelecimento de fluxos de transição, uma vez que a Cultura e o Esporte tinham seus próprios modos de funcionamento e atendimento às manifestações de Ouvidoria, além da organização das equipes, sobretudo os(as) analistas(as), para receberem e tratarem as manifestações com os novos conteúdos.

A plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é o resultado da junção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-Sic), ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Conforme estabelecido pelo Decreto 9.492/2018, em 05 de setembro de 2019 a Ouvidoria atualizou seus canais de atendimento tornando o Fala.BR o único canal eletrônico de registro de manifestações de Ouvidoria no âmbito do Ministério.

De acordo com informações da CGU, o e-Ouv e e-Sic juntos já somam mais de 1,2 milhão de pedidos de acesso à informação e de manifestações de Ouvidoria, direcionados para todos os órgãos do Poder Executivo Federal, e já atendem a quase dois mil órgãos e entidades de todos os entes e poderes da federação.

### **Informação imediata de andamento processual**

Com intuito de reduzir o trâmite de demandas apresentadas por cidadão(ãs) que precisam verificar o andamento de processos públicos corriqueiramente, e dar celeridade ao atendimento, a CGTAI realizou o levantamento dessas demandas, bem como de seus(suas) respectivos(as) solicitantes e, com a anuência das áreas, o *status* dos processos solicitados passou a ser informado diretamente pela CGTAI, resultando em maior agilidade no atendimento, com redução média de 8 dias no tempo de resposta.

## **APRIMORAMENTO DOS INSTRUMENTOS GERENCIAIS**

### **Implementação da posição de atendimento digital**

Para agilizar e simplificar os atendimentos, em outubro de 2019, a Central de Relacionamento implementou a Posição de Atendimento Digital (PA Digital), que funciona 24 horas por dia. Ao ligar para a Central de Relacionamento e emitir palavras-chave, a própria Unidade de Resposta Audível (URA) responde informações para o(a) cidadão(ã), sem necessidade de atendimento humano. Caso o questionamento não seja respondido, a ligação é transferida para o(a) operador(a) que prossegue com o atendimento.

Como a implementação é recente, alguns ajustes ainda estão sendo feitos no sistema.

### **Integração dos instrumentos gerenciais**

O Decreto nº 9.492/2018, em seu artigo 16, determinou que as manifestações de Ouvidoria devem ser apresentadas preferencialmente por meio eletrônico, pelo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

O normativo supracitado estabeleceu ainda o prazo de um ano, contado da data de sua publicação, para adequação dos processos e integração de sistemas pelas Ouvidorias do Poder Executivo Federal. A integração de sistemas de ouvidorias já existentes e utilizados para recebimento de manifestações possibilita que a totalidade das informações esteja na base de dados do e-Ouv. Diante disso, a CGOUV iniciou, ainda em 2018, o processo de integração entre o Sistema de Gestão de Demandas (SGD) e o e-Ouv.

No decorrer do processo, a Ouvidoria enfrentou diversos obstáculos inerentes ao grau de complexidade do projeto, muitos de ordem técnica, como dificuldades na comunicação com a equipe de TI da OGU, erros identificados no *webservice* do e-Ouv, além de sucessivas trocas na equipe de desenvolvimento da STI que impactaram no prazo de entrega do projeto.

A despeito de todos os obstáculos enfrentados, atualmente, o projeto caminha para sua fase final de desenvolvimento. Hoje é possível realizar o espelhamento das manifestações recepcionadas no Fala.BR (que abrange o e-Ouv e o e-Sic) para o SGD. Além disso, está em fase final de desenvolvimento o espelhamento do SGD para o Fala.BR.

Os próximos passos a serem desenvolvidos referem-se ao tratamento das manifestações propriamente dito: envio de resposta ao(à) usuário(a), prorrogação de prazo, arquivamento da manifestação, pedido de complementação de informações ao(à) usuário(a) e encaminhamento da manifestação para outra Ouvidoria.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria não tem medido esforços para que o projeto seja concluído e tem atuado com zelo, constância e rigor em relação ao monitoramento das entregas de tecnologia junto à STI para que o desenvolvimento não seja interrompido, objetivando o cumprimento do Decreto nº 9.492/2018 e suas recomendações.

### **Atualização do Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Ouvidoria**

A Ouvidoria-Geral conta com painéis que acomodam os dados sobre o atendimento e o Painel Gerencial da CGOUV, que foi criado em 2015. A ferramenta mostra indicadores da unidade, possibilitando a elaboração e extração de tabelas, gráficos e mapas de calor, reunindo dados e informações históricas do atendimento prestado pela Coordenação, permitindo, por conseguinte, o acompanhamento com maior eficiência das manifestações registradas pelos(as) cidadãos(ãs).

Nesse sentido, um trabalho importante foi a atualização do Portal conforme a nova configuração ministerial. Esse desenvolvimento foi resultado do esforço da CGOUV em conhecer o *modus operandi* das Ouvidorias dos órgãos que estavam sendo incorporados, realizando o mapeamento dos processos e dos instrumentos de gestão e monitoramento das manifestações de Ouvidoria registradas por eles (planilhas, sistemas, etc), além do ajuste e acréscimo de assuntos e tópicos no SGD, dentre outras ações.

O Painel foi uma das ferramentas mapeadas nos fluxos das três pastas reunidas Cultura, Esporte e Desenvolvimento Social, que convergiu para potencializar a percepção de Ouvidoria enquanto ferramenta de insumos gerenciais, contribuindo para concretizar essa percepção na prática. Com isso, a inserção dos dados das Secretarias do Esporte e da Cultura, dos novos assuntos alocados no Ministério da Cidadania, foi realizada.

### **Painel Gerencial da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação**

Com o desenvolvimento do Painel Gerencial de Transparência e Acesso à Informação do Ministério da Cidadania, foi possível estabelecer um fluxo mais eficiente e ágil, no qual a obtenção de informações é mais rápida e mais precisa, especialmente sobre a quantidade de pedidos, Secretarias e assuntos mais demandados. Ainda que persista uma necessidade de melhoria e maior estabilidade dos dados baixados do Sistema e-SIC, o Painel Gerencial da CGTAI continua sendo uma das maiores conquistas para a Coordenação.

### **Painel Gerencial da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento**

A CGCR utiliza o Painel Gerencial, criado em 2015, que serve para mostrar indicadores das Secretarias proporcionando a elaboração de gráficos e mapas de calor, reunindo dados e informações do atendimento

prestado, possibilitando o acompanhamento com maior eficiência das demandas registradas pelos(as) cidadãos(as).

### **Boletins Mensais e Relatórios Técnico-Gerenciais**

Reconhecendo a potencialidade que o Painel Gerencial da CGOUV tem para as áreas finalísticas e sentindo a necessidade de ampla divulgação interna das informações contidas no Painel, a partir do segundo semestre de 2019, a Coordenação-Geral da Ouvidoria desenvolveu Boletins Informativos mensais direcionados às Secretarias do Ministério. Na produção dos boletins, o painel passou a ser uma ferramenta importante na simplificação e agilidade com que as informações eram coletadas, isso é, o painel passou efetivamente a ser utilizado como ferramenta gerencial nos fluxos de trabalho da Ouvidoria.

Os boletins mensais e quinzenais são customizados conforme as necessidades de cada Secretaria e contêm as principais características das manifestações recebidas na Ouvidoria no período definido. O formato dos boletins foi pensando para ser o mais prático possível, para que a comunicação fosse fácil e fluida. Nesse sentido, fazemos o uso de recursos visuais, como gráficos e tabelas, tudo em *layout* moderno e visualmente convidativo.

Com a implementação e publicação dessas informações, as áreas passaram a ter, mensalmente, acesso a informações estratégicas editadas de acordo com as necessidades e natureza dos setores. Isso aproximou a relação entre a Ouvidoria e as áreas finalísticas do Ministério, impactando em um ponto fundamental para nossa atuação: o aprimoramento das relações intersetoriais. Além disso, as informações de Ouvidoria passaram a fazer parte do cotidiano da alta gestão do órgão e as demandas dos(as) cidadãos(ãs) passaram a ter maior impacto e visibilidade internamente.

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar à gestão os questionamentos recebidos por meio das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao(à) cidadão(ã).

A Lei 13.460/2017 estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, tendo em vista que as manifestações recepcionadas se consubstanciam em importante material de diagnóstico e visando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos ofertados pelo Ministério da Cidadania, a Ouvidoria utilizou os relatórios técnico-gerenciais como dispositivos de apresentação de dados e informações, quantitativas e qualitativas, com subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços. Ou seja, dispositivos capazes de ativar mudanças e movimentações por serem diagnósticos baseados nas manifestações de Ouvidoria (encaradas aqui como a percepção do usuário-cidadão e da usuária-cidadã), seguidas de recomendações de melhoria dos serviços públicos.

Com esse trabalho, a Ouvidoria ratifica seu papel como importante ferramenta de gestão, sendo uma agente promotora de mudanças, instrumento de exercício de cidadania, controle e participação social que visa acompanhar a prestação dos serviços, contribuir para a satisfação das necessidades dos(as) usuários(as) e a zelar pela prestação de serviços públicos de qualidade.

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2020

A Ouvidoria-Geral é a instância mediadora entre o Ministério da Cidadania e os cidadãos-usuários e cidadãs-usuárias. Promove, portanto, o controle e a participação social, além de zelar pela transparência e qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério. Essas são atribuições indispensáveis ao bom funcionamento da organização e, dessa forma, a realização de um Planejamento Estratégico próprio justifica-se para garantir entregas consistentes à sociedade.

Elaboramos, portanto, em colaboração com a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança (SPOG), o Planejamento Estratégico 2019 – 2022 e o trabalho foi dividido em 4 oficinas, que ocorreram durante o período de 03 meses e envolveu as três Coordenações-Gerais desta Ouvidoria, contando com a participação de mais de 30 colaboradores(as).

## MAPA ESTRATÉGICO | 2019-2022

### OUVIDORIA-GERAL

MinCidadania



MINISTÉRIO DA  
CIDADANIA
PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL

---

#### VALORES

- TRANSPARÊNCIA
- COMPROMISSO COM O CIDADÃO
- EMPATIA
- CONTROLE E PARTICIPAÇÃO SOCIAL
- TEMPESTIVIDADE

**MISSÃO:** Ser o elo entre o Ministério da Cidadania e os usuários como instrumento de participação e controle social para o exercício da cidadania, a promoção da transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério

**VISÃO:** Ser referência na instrumentalização da participação social e da qualificação da gestão pública dos programas ofertados pelo Ministério da Cidadania

**ENTREGAS:** Informação tempestiva de qualidade; Transparência; Ampliação da participação e controle social; Insumos gerenciais; Mediação e conciliação de conflitos

---

#### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Atender ao cidadão de forma tempestiva e humanizada.

Producir informações gerenciais estratégicas com foco em qualificar os serviços ofertados pelo Ministério da Cidadania.

Promover a participação do cidadão na construção e aprimoramento das políticas públicas.

Mapear e aprimorar os processos e fluxos de trabalho da Ouvidoria-Geral.

Estreitar o relacionamento e a comunicação com as áreas técnicas do Ministério.

Aproximar o cidadão, promovendo canais de atendimento diversificados, de fácil usabilidade, acessíveis e inclusivos.

Promover a convivência harmônica e o desenvolvimento individual e coletivo dos colaboradores da Ouvidoria-Geral.

Aplicar tecnologias e buscar novas ferramentas para o cumprimento da sua missão institucional.

A Ouvidoria-Geral julgou importante e prioritária a elaboração do “Plano Estratégico 2019 – 2022 da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania” para estabelecer suas diretrizes, fortalecendo nossa atuação enquanto organismo que tem como compromisso a informação tempestiva de qualidade, a transparência, a ampliação da participação e controle social e o contínuo aprimoramento das ofertas prestadas pelo Ministério da Cidadania.

Ressalvamos que, após a conclusão do Planejamento Estratégico, foi publicado o Decreto nº 10.107 de 06 de novembro de 2019, que transferiu a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo, e que a referida medida implicou ajustes em nosso Plano de Ação e Resultados-Chave.

## CONCLUSÃO

Descritas as ações realizadas e os desafios enfrentados em 2019, nos cabe elencar os próximos passos para 2020. Para tanto, resumidamente, cumpre destacar que em 06 de novembro desse ano foi publicado o Decreto 10.107, que transfere a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo. Essa mudança organizacional ensejou ajustes estruturantes em pautas institucionais transversais, tais como Plano de Dados Abertos, a Carta de Serviços e o Portal de Serviços.

Um ponto de atenção para a Ouvidoria-Geral em 2020 são os impactos causados pela abertura para atendimento de telefonia móvel, ocorrido em julho de 2019, que ocasionou na necessidade de suplementação orçamentária para recompor o orçamento da unidade no segundo semestre do ano citado, visto que a CGCR e a CGOUV utilizam um contrato de prestação de serviço terceirizado para o atendimento ao(à) cidadão(ã).

Embora o Ministério da Cidadania tenha conseguido cumprir com seus deveres em relação à execução físico-financeira do Contrato vigente nº. 21/2018 com a empresa especializada na prestação de serviços em *Contact Center*, com as mudanças ocorridas em função do aumento da demanda, a Ouvidoria-Geral aposta em um novo processo licitatório para a contratação de empresa de *Contact Center*, considerando o novo cenário de atendimento. Essa perspectiva gera dificuldades estruturais, tais como o tempo e gestão de riscos envolvidos na elaboração de um processo licitatório, instabilidade no clima organizacional devido às incertezas do futuro próximo e o eventual esforço de capacitação de novas equipes em caso de eventual transição contratual com alteração significativa de recursos humanos. Com efeito, o cenário desafiador exigirá ações das equipes em relação a novos treinamentos e a sensibilização dos(as) prestadores(as) de serviço em relação às especificidades do público que demanda o Ministério da Cidadania, bem como a adaptação aos sistemas, e acompanhamento da adequação às novas instalações físicas e comunicação com as áreas internas no MC, de modo a mitigar os impactos de eventuais mudanças contratuais.

Outros desafios no âmbito da CGCR dizem respeito à implantação do *ChatBot*, programa de computador que simula um ser humano na conversação e da nova vocalização da URA. O objetivo do *Chatbot* é responder as perguntas de tal forma que as pessoas tenham a impressão de estarem conversando com outra pessoa e não com um programa de computador. Quando o(a) cidadão escrever palavras-chaves, o atendente virtual enviará mensagens automáticas de resposta agilizando o atendimento, evitando ligações para a Central e diminuindo o tempo médio de espera. Já a nova vocalização na URA tem o objetivo de encontrar uma voz mais compatível e de fácil entendimento para interagir com os(as) cidadãos(ãs), aumentando o banco de dados para que as respostas sejam respondidas ainda no atendimento virtual, sem a necessidade de uma intervenção do(a) operador(a) humano(a).

No âmbito da CGOUV, em 2019, houve um decréscimo no número de manifestações de Ouvidoria registradas em relação ao ano de 2018, o que pode ser atribuído à restruturação administrativa com fusões e separações das Pastas ministeriais do Poder Executivo Federal. Já os desafios da área para 2020 são: lançamento da Carta de Serviços no Portal do MC, principal expositora de projetos e trabalhos da Ouvidoria para o(a) cidadão(a); a realização de pesquisa de satisfação relacionada aos serviços prestados pelo MC; e continuar aprimorando o atendimento ao(à) cidadão(ã) de forma tempestiva e humanizada, buscando consolidar a excelência na prestação do atendimento de Ouvidoria.

No tocante à CGTAI, as ações empreendidas em 2019 promoveram maior celeridade no atendimento ao(à) cidadão(ã). O tempo médio de resposta corresponde a uma redução de 18,67% em relação ao ano de 2018. Problemas de infraestrutura em TI não permitiram a atualização integral do site do Ministério e diante de algumas dificuldades quanto à disponibilização das agendas das autoridades do órgão, no formato exigido pelos normativos, a própria CGTAI buscou a parceria da CGU, com vistas a propor soluções em TI para os problemas detectados. Além disso, 70% dos itens exigidos pela Lei de Acesso à Informação para que constem em transparência ativa estão sendo cumpridos após a integração dos sites das antigas Pastas que passaram a compor o Ministério da Cidadania. Nesse contexto, o principal desafio da área para o ano de 2020 será a atualização permanente das informações disponibilizadas em transparência ativa, realizando campanhas institucionais para a conscientização dos(as) gestores(as) quanto à necessidade de oferecer à sociedade o maior número de informações sobre o órgão, suas políticas e programas.

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania deu continuidade, em 2019, ao seu compromisso em aprimorar constantemente o atendimento prestado aos(as) cidadãos(ãs), bem como o tratamento das manifestações recebidas, capacitando sua equipe, articulando-se internamente no esforço de pensar estratégias de adaptações ao novo contexto institucional, com a fusão e separação de Ministérios, ao contexto normativo de qualificação de atendimento, assim como para mapear e elencar os movimentos necessários à efetivação dessa qualificação.

Os notórios esforços das equipes são no sentido do cumprimento da missão de excelência de atendimento da Ouvidoria-Geral aos(as) cidadãos(ãs) que a acionam para manifestações sobre os programas e políticas do Ministério da Cidadania. Cumprir essa missão é estar alinhada com os valores de humanização e empatia no atendimento, na construção cotidiana de uma Ouvidoria que zela pela sua boa capacidade técnica, bem como por seu atendimento responsável e humano. Assim, o valor público gerado pela Ouvidoria-Geral, ao salvaguardar a transparência e a qualificação contínua dos serviços públicos prestados pelo Ministério, está associado diretamente ao controle e à participação social.

## Quadro de legislações

<b>Constituição Federal de 1988</b>	Art. 37, § 3º: Garantia por meio de leis a formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.
<b>Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011</b>	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
<b>Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017</b>	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
<b>Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018</b>	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – 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.
<b>Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018</b>	Esta lei 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.
<b>Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012</b>	Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
<b>Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017</b>	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
<b>Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018</b>	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.

<b>Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019</b>	Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de outros documentos do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios e regulamentar dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
<b>Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019</b>	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
<b>Portaria Interministerial nº 176, de 25 de junho de 2018</b>	Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
<b>Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018</b>	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
<b>Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018</b>	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
<b>Instrução Normativa nº 6, de 28 de junho de 2018</b>	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.
<b>Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 7, de 17 de setembro de 2018</b>	Dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias e outras comunicações de irregularidade, e estabelece diretrizes-para a salvaguarda da identidade do manifestante.
<b>Instrução Normativa nº 16, de 21 de novembro de 2018</b>	Altera a Instrução Normativa n. 6, de 28 de junho de 2018
<b>Instrução Normativa nº 17, de 3 de dezembro de 2018</b>	Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal que prestam serviços públicos ou que, mesmo não prestando serviço público, recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.

<b>Instrução Normativa nº 18, de 03 de dezembro de 2018</b>	Estabelece a adoção do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal-e-Ouv, como plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
<b>Instrução Normativa nº 19, de 03 de dezembro de 2018</b>	Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal
<b>Instrução normativa nº 7, de 8 de maio de 2019 com redação dada pela IN nº 11/2019</b>	Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
<b>Instrução Normativa nº 12, de 2 de agosto de 2019</b>	Estabelece normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-OUV em dados abertos
<b>Resolução nº 03, de setembro de 2019</b>	Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes
<b>Portaria nº 48/SE/MC</b>	Dispõe sobre a organização do atendimento de Central de Relacionamento, de Ouvidoria, de Transparência e de Acesso à Informação no âmbito do Ministério da Cidadania
<b>Decreto 9.727 de 15 de março de 2019 e Portaria ME nº 13.400 de 06 de dezembro de 2019</b>	Dispõe sobre a obrigatoriedade de publicização dos currículos e dos perfis dos cargos em Comissão Grupo DAS ou FCPE de níveis 5 e 6.