

RELATÓRIO INSTITUCIONAL

Ouvidoria-Geral
Secretaria-Executiva
Ministério da Cidadania

20
21

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Secretaria-Executiva Ouvidoria-Geral

João Roma
Ministro

Luis Antônio Galvão da Silva Gordo Filho
Secretário Executivo

Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral

Thadeu Costa Normando
Ouvidor Adjunto

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Carolina Quintanilha dos Santos
Assessora Técnica

Daniely Sousa Novais
Herika Christina Amador Chagas
Juliana Borim Milanezzi

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Moisés Paes Landim Plácido
Coordenador-Geral

Danielle Freitas Henderson
Assessora 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**

Apolícia Gomes da Silva
Dielda Santos de Jesus
Eliane Borges Pereira
Elionete Lopes Lima
Glauber Henrique de Souza Acácio
Halexia Oliveira da Silva
Jana Buoso Malovany
Janine Aparecida de Barros
Juliano Gomes de Lima
Leidimar Maciel Pessoa De Moura
Lisandra da Silva Araújo
Luana Dias Claro
Ludmila dos Reis Sales
Marcela Augusto Lacerda Santos
Rafael Augusto de Oliveira Siqueira
Raiza Carolina Sousa Gomes da Silva
Rebeca Luyze Campos Fidélis
Rildo Pereira Peixoto
Salomão Assunção de Pádua
Sérgio Lopes Bezerra
Tainan Batista Meneses

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto
Coordenador-Geral

Manuela Patrício
Assessora Técnica

Aline Melo Loiola
Ana Clara Furtado dos Santos
Amanda Gonçalves Coutinho
Amanda Johnston Costa
Átila Rua
Camila Lima de Sousa
Danillo Rhuan Canedo dos Santos
Elton de Oliveira Garcez
Erico Gabriel da Silva
Estefanier de Oliveira Revoredo
Gabriel Bomfim M. Pimenta
Juliana Machado do Nascimento
Laisa Araújo de Jesus
Lítilia Leocadio de Assis
Lucilene Dias Claro
Pabline Pereira Borba dos Santos
Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira
Pedro Victor Moura Lodi
Priscila Pollyana Lima Lujan
Rodrigo Cury
Rosiney de Souza Fontenele
Tiago Ferreira Machado

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Aureliano Vogado Rodrigues Junior
Coordenador-Geral

Camila Ribeiro Felinto
Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Adrielia Sardeiro de Matos
Artur Vilas Bôas Bernardo
Carolina Neves de Oliveira
Luna Isa de Menezes Cunha
Mateus Bandeira da Silva
Pollyanne de Oliveira Ribeiro

SUMÁRIO

SIGNIFICADO DAS SIGLAS	5
MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL	6
INTRODUÇÃO	8
CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL	9
GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL	9
COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)	9
COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOuv)	9
COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)	9
OUVIDORIA EM NÚMEROS	11
COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)	11
ATENDIMENTOS	11
Demandas Reprimidas	11
Atendimentos e Serviços de Ativos Realizados	14
Demandas Represadas	15
COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOuv)	16
DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGOuv EM 2021	16
NÚMEROS GERAIS DA CGOuv EM 2021	17
RESOLUTIVIDADE	19
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	20
PASSIVO	21
COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)	22
PERFIL DO PÚBLICO DEMANDANTE DA CGTAI	23
DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGTAI EM 2021	23
EXERCÍCIO 2021	27
CONTEXTO PANDÊMICO, AUXÍLIO EMERGENCIAL E AUXÍLIO BRASIL	27
AÇÕES MITIGADORAS REALIZADAS EM 2020 E 2021 SOBRE AUMENTO DA DEMANDA	28
RESULTADOS E ENTREGAS DE 2021	30
COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE	30
JORNADA DE CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE	30
PLANO DE DADOS ABERTOS - 2021-2023	33
MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA ATIVA	35

SUMÁRIO

PÁGINA DA OUVIDORIA NO PORTAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA	36
ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MC NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL	36
AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E BENCHMARKING	37
PRÊMIOS, EVENTOS E PARTICIPAÇÕES EM 2021	37
FORMAÇÃO CONTINUADA	38
BOLETIM UNIFICADO DA OUVIDORIA-GERAL	39
SEMANA DA OUVIDORIA (DE 22 A 26 DE NOVEMBRO DE 2021)	40
RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS	40
ENTREGAS NORMATIVAS	41
PORTARIA MC 670/2021: ATENDIMENTO, ADEQUAÇÃO DOS FLUXOS INSTITUCIONAIS E LGPD	41
PORTARIA MC 655/2021: GRUPO DE TRABALHO DA LGPD	42
OUVIDORIA E AUXÍLIO BRASIL	44
QUALIFICAÇÃO CONSTANTE DO ATENDIMENTO	46
DISPONIBILIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO	46
NOVIDADES NO ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	46
FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	47
MONITORIA DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS POR E-MAILS E CARTAS	48
MATURIDADE E MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS	48
MODELO DE MATURIDADE DAS OUVIDORIAS	48
MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL POR PARTE DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO (OGU)	49
PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL	49
CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: CAMPANHA DE ENGAJAMENTO	49
CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: PUBLICAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS	50
CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS	51

SIGNIFICADO DAS SIGLAS

BIRD – Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (Banco Mundial)
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
DICOM - Diretoria de Comunicação do Ministério
DOU – Diário Oficial da União
DISIC – Divisão do Serviço de Acesso à Informação
Fala.BR – Plataforma de integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic)
FAQ – Perguntas Frequentes
GT – Grupo de Trabalho
LAI – Lei de Acesso à Informação
LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MC – Ministério da Cidadania
ME – Ministério da Economia
OGU – Ouvidoria-Geral da União
PA Digital – Posição de Atendimento Digital
PBF – Programa Bolsa Família
PDA – Plano de Dados Abertos
PGC - Plano Geral de Contratações
RP – Resposta padrão
SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SEI – Sistema Eletrônico de Informação
SEISP – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva
SENAPRED – Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas
SENARC – Secretaria Nacional de Renda e Cidadania
SGD – Sistema de Gestão de Demandas
SIC – Serviço de Informação ao Cidadão
SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social
SNAPI – Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância
STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação
TCU – Tribunal de Contas da União
URA – Unidade de Resposta Audível

MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL

“O segredo de um grande sucesso está no trabalho de uma grande equipe”.
Murillo Cinta de Oliveira Margarida

Os desafios decorrentes da pandemia do coronavírus (COVID-19) e seus desdobramentos no âmbito social e econômico em nosso país impactaram o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania (MC), modificando-o profundamente a partir de 2020. Em todos os domínios de atuação da unidade, foi fundamental às equipes flexibilidade e diligência para adaptar-se ao aumento exponencial das demandas recebidas, bem como aos novos conteúdos advindos das ações, políticas e programas emergenciais.

Como Ouvidoria Pública Federal, somos uma instância de controle e participação social responsável pelo acolhimento, tratamento e resposta às manifestações da sociedade junto às organizações da esfera federal. Dentre nossos objetivos destacam-se a promoção da participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, a cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), a proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e a mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o órgão ou a entidade pública ([Lei nº 13.460/2017](#)). Nesse contexto, a Ouvidoria do MC recebe, analisa, encaminha e responde as manifestações referentes às ações e políticas públicas de competência do órgão, tais como o Auxílio Emergencial, o novo Programa Auxílio Brasil, o Cadastro Único, o Programa Criança Feliz, os serviços da rede de Assistência Social, os Cuidados e Prevenção às Drogas, a Inclusão Social e Produtiva, o Bolsa Atleta, a Lei de Incentivo ao Esporte, dentre outras.

Conforme previsto no relatório do ano anterior, e considerando ainda estarmos em conjuntura pandêmica, as demandas inerentes aos programas sociais que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral não cessaram com a amenização da crise sanitária, nem com o fim do pagamento do Auxílio Emergencial. Neste sentido, como de costume, a unidade empenhou-se em cumprir seu papel de mapear e mesmo antever alguns impactos, mantendo-se atenta à realidade brasileira, especialmente àquela enfrentada pelo nosso público. Assim, em consonância com nossos esforços em 2020, estamos certos de que nas horas mais adversas temos a oportunidade de mostrar a força de nossas convicções, a grandeza de nossas atitudes e a capacidade e dedicação de nosso corpo técnico-funcional. Com envolvimento, coragem e empatia, a Ouvidoria-Geral do MC se mantém fortalecida e em constante processo de amadurecimento e aprendizagem. Apesar de todas as adversidades impostas, tais como o a manutenção do alto volume de demandas, as alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram em nossas ações, e as novas atribuições advindas de temáticas transversais, a Ouvidoria-Geral apresentou desempenho significativo pelo seu comprometimento com o público que a acessa e bom diálogo interno e com os órgãos que a demandam, manifesto nos resultados que serão apresentados a seguir.

Seguindo a nossa tradição, o presente relatório foi produzido no intuito de divulgar as principais ações do ano de 2021, demonstrando, assim, a importância de estabelecer e fortalecer a atuação da unidade como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiário(as)s das políticas ministeriais. Ademais, é um documento que reafirma nosso propósito em ser um canal de excelência de atendimento aos(às) cidadão(ãs), tendo como valores inerentes à nossa atuação a transparência, o diálogo, a humanização, o acolhimento, a inclusão, a inovação e a dedicação contínua ao aprimoramento das ações, programas e políticas ofertados pelo Ministério da Cidadania.

Finalmente, dedicamos o nosso trabalho, comprometimento, engajamento, entusiasmo e afeição ao público que nos demanda, que, em sua maioria, é composto por destinatários(as) das políticas sociais em situação de vulnerabilidade e risco social, bem como à rede de trabalhadores e trabalhadoras que executam, na ponta, as políticas, programas, projetos e ações do MC de forma descentralizada, todos(as) juntos(as) empenhando-se em garantir a manutenção das políticas sociais traduzidas em entregas consistentes à sociedade.



Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral do Ministério da Cidadania

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania no período de janeiro a dezembro de 2021, dando visibilidade aos resultados deste ano de trabalho e garantindo transparência às ações realizadas, além de disseminar a natureza das atividades da Ouvidoria-Geral no intuito de potencializar e aprimorar a interlocução com as diversas áreas do Ministério por meio desse conhecimento compartilhado.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria-Geral está constantemente comprometida em elaborar recomendações para a adoção de medidas em defesa dos direitos do(a) usuário(a). Para tanto, promove, em colaboração com órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do(a) cidadão(a) na administração pública, recebendo, analisando e encaminhando às autoridades competentes as manifestações recepcionadas, bem como acompanhando seu tratamento e sua efetiva conclusão ([Lei nº 13.460/2017](#)).

A Ouvidoria-Geral tem como prática regimental a elaboração de relatórios diversos que consolidam suas rotinas de trabalho e apresentam os resultados de suas diversas frentes de atuação. 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 Tribunal de Contas da União (TCU), bem como Relatório de Denúncias, a unidade elabora, anualmente, este Relatório Institucional para que todas as suas três Coordenações-Gerais – Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) – possam detalhar suas demandas, projetos executados, resultados e desafios.

Considerando a realidade atual e seus desdobramentos, compõem o Relatório Institucional a descrição da repercussão social e econômica enfrentada neste segundo ano de pandemia, bem como os recentes ajustes institucionais e normativos que contextualizam a estrutura organizacional e os processos de trabalho desta Ouvidoria-Geral. O relatório tem início com a apresentação da estrutura da unidade e uma breve explicação a respeito das áreas vinculadas e suas atribuições, para, então, passar à descrição das atividades do exercício supramencionado. Serão detalhadas as ações executadas no ano em análise, os desafios e as soluções encontradas para enfrentá-los, as entregas mais relevantes e a avaliação sobre o volume e a qualidade do atendimento prestado em termos de tempestividade, números, principais demandas, etc.

Nesse contexto, o Relatório Institucional 2021 reúne informações necessárias para uma avaliação desta Ouvidoria-Geral, sinalizando melhorias fundamentais nos procedimentos internos de trabalho, bem como na relação com os parceiros externos. Isto posto, o presente documento demonstra a importância da atuação institucional da Ouvidoria-Geral como fomentadora estratégica de aprimoramento de processos, motivada pela participação de cidadãos(as), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas do Ministério da Cidadania.

CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania é composta por três Coordenações-Gerais e um Gabinete para desempenhar as seguintes atribuições:

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 (OGU). Ao longo do ano de 2021, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Auxílio Emergencial, Programa Auxílio Brasil, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Planejamento Estratégico do Ministério da Cidadania, Boletim Unificado Mensal da Ouvidoria-Geral, Câmara Técnica de Integridade, interlocução com o Banco Mundial (BIRD), Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Geral de Contratações (PGC), Portal de Serviços, Programa de Gestão, atualização do normativo da Ouvidoria-Geral, entre outras.

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

Responsável pela Central de Relacionamento do MC, coordena as rotinas de esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos(as) usuários(as) e gestores(as) e técnicos(as) 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 recebe 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 Transparência, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas do órgão, com amparo na Lei de Acesso à Informação (LAI) – [Lei nº 12.527/2011](#).



IMPORTANTE

Como de costume, destacamos que a Ouvidoria-Geral não trabalha sozinha. A constante interlocução com as áreas técnicas, que produzem, validam e mantêm atualizadas as informações sobre os programas, políticas, ações e serviços ministeriais, é fundamental para garantir a qualidade no atendimento aos(às) cidadãos(ãs) que acionam os canais de atendimento do Ministério da Cidadania.



VOCÊ SABIA?

Diante do número de demandas e manifestações, a Coordenação-Geral de Central de Relacionamento (CGCR) e Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) contam com uma empresa especializada em serviços de atendimento de *contact center* (Contrato Administrativo nº 21/2018), e que compõe suas equipes a fim de realizar o atendimento de maneira adequada, com qualidade, tempestividade e efetividade.

MAIS DE 4.440 MILHÕES DE ATENDIMENTOS FORAM REALIZADOS EM 2021.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

A Coordenação-Geral da Central de Relacionamento é responsável pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, que presta informações e orientações sobre os programas, políticas, ações e serviços do órgão. Para seu funcionamento, utiliza os serviços de telefonia e de *contact center*. O primeiro é fornecido pela empresa Claro S.A, por meio do Contrato Administrativo nº 31/2019, e, o segundo, pela empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico LTDA, Contrato Administrativo nº 21/2018.

A equipe da CGCR é composta por **24 colaboradores(as)**, entre servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as), sendo 11 da empresa de *contact center*, lotados no Ministério. Já a Central de Relacionamento, localizada em Taguatinga/Distrito Federal, conta 158 colaboradores(as), sendo 126 destes(as) operadores(as), distribuídos(as) em **13 células**, de acordo com os assuntos de cada Secretaria do MC, sendo elas: Generalista, SENARC, SECAD, SEISP, SNAS, SAGI, SNAPI, SEE, SENAPRED, *Help Desk*, Ativo, Ouvidoria e Multimeios.

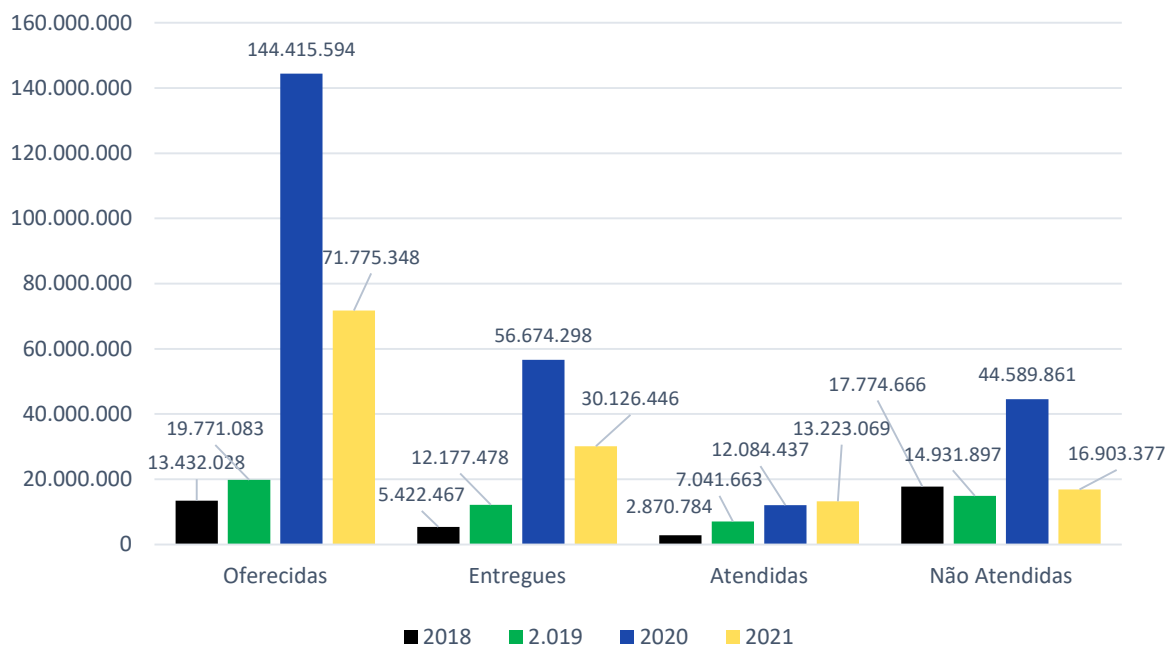
A Central de Relacionamento disponibiliza os seguintes canais para atendimento: Telefonia (atendimento eletrônico e humano), formulário eletrônico/e-mail, e aplicativo de mensagens Telegram (atendimento para beneficiários(as) dos programas do Ministério) e chat, que funciona, atualmente, para atendimento exclusivo aos gestores(as) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério. Oferece, ainda, para seu público interno – as demais áreas do Ministério – o serviço de ativo por telefonia, e-mail e SMS. Os ativos são utilizados pelas áreas finalísticas quando necessitam comunicar algo (a um determinado público) ou coletar dados, por meio de formulários ou entrevistas.

ATENDIMENTOS

Demandas Reprimidas

A implantação do Auxílio Emergencial (AE) a partir de abril de 2020, acarretou aumento exponencial da procura por informações na Central de Relacionamento, consoante o esperado e comprovado no acompanhamento feito a partir de dados fornecidos pela empresa de telefonia Claro S.A, responsável pela recepção e entrega das ligações na Central. Em 2021, ainda houve grande procura da população acerca do tema, mesmo após o término dos repasses, de modo que a ocorrência de demandas reprimidas continuou recorrente, com diferenças detalhadas no gráfico comparativo apresentado abaixo:

Gráfico 1 – Chamadas totais de 2018 a 2021

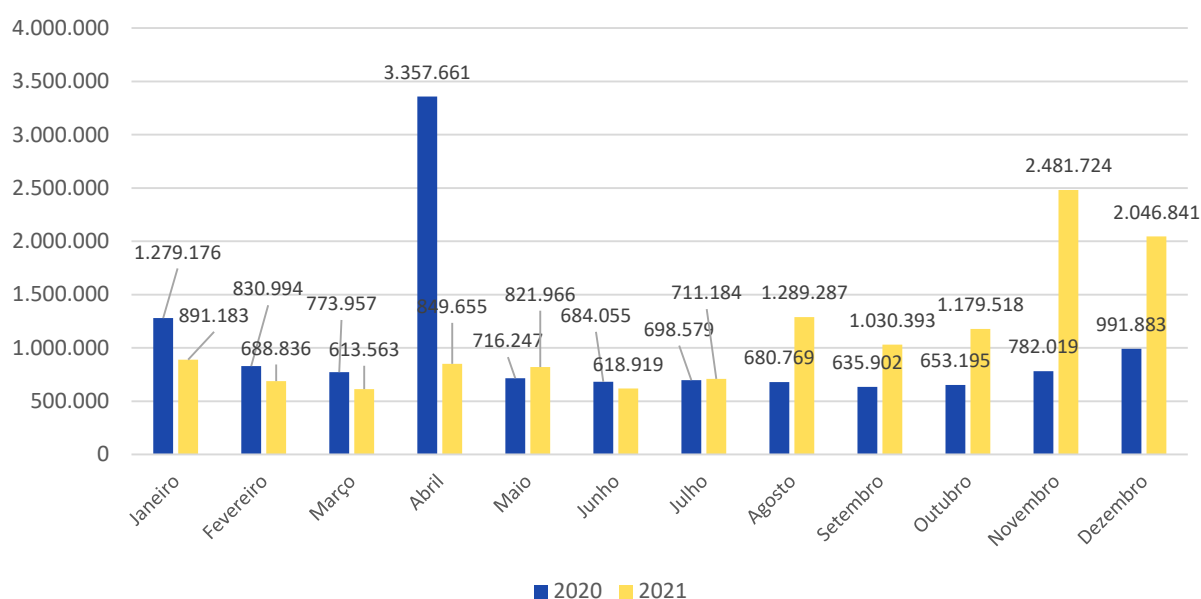


Fonte: Série histórica da Central de Relacionamento do MC de 2019-2021. Extraído em Janeiro de 2022.

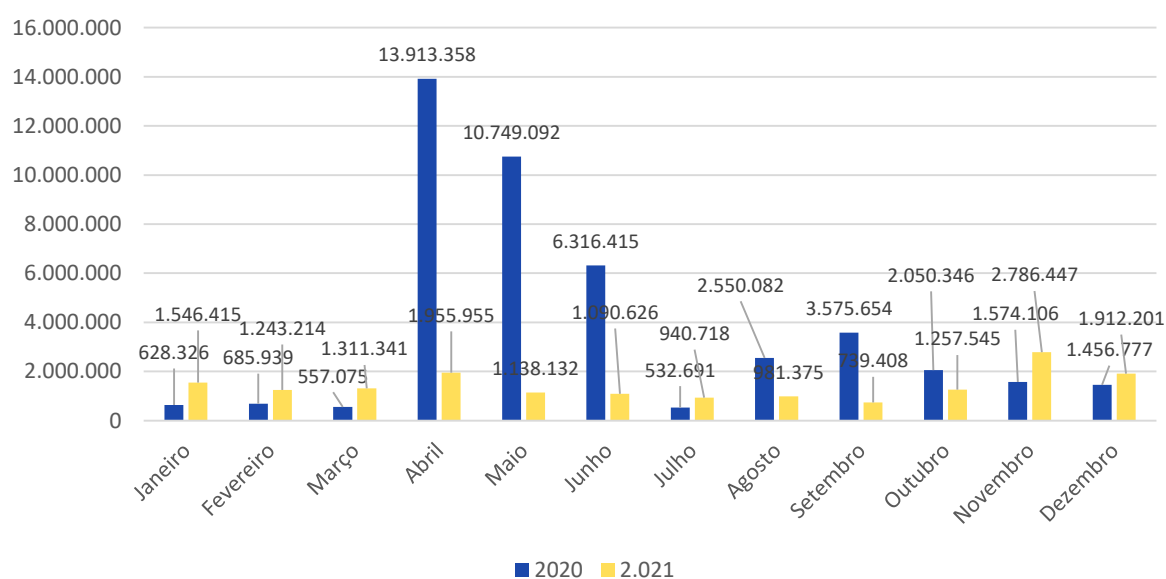
Para melhor entendimento do gráfico “**Chamadas totais de 2018 a 2021**”, cabe esclarecer que chamadas ‘**Oferecidas**’ são todas aquelas iniciadas pelos números 0800 707 2003¹ ou 121, por telefones fixos ou móveis, à Central de Relacionamento. Considerando a disponibilidade orçamentária para pagamento à empresa de telefonia, uma quantidade maior ou menor de ligações pode seguir para os(as) operadores(as) das células da Central, como apontam as colunas da divisão ‘**Entregues**’. Em seguida, a depender da capacidade de atendimento da empresa de *contact center*, as chamadas serão ‘**Atendidas**’ ou ‘**Não Atendidas**’. Conforme apresentado no relatório do exercício anterior, o ano de 2020 foi excepcionalmente exigente para a Central; 2021, apesar da queda relativa de demanda sobre o ano anterior, também é considerado conjuntura atípica devido à continuidade dos pagamentos do Auxílio Emergencial e à transição do Programa Bolsa Família para o Auxílio Brasil, com a ampliação do público elegível. Portanto, observa-se que a diferença entre o volume de ligações e os atendimentos realizados diminuiu entre 2020-2021 e a quantidade absoluta de ligações recepcionadas em demandas para análise subiu no mesmo período de 12.084.437 para 13.223.069, ou seja, 9,42%.

Este achado se complementa com outra constatação, presente nos gráficos mais abaixo “**Ligações atendidas de 2020 e 2021**” e “**Ligações não atendidas de 2020 e 2021**”: a tendência de perda das ligações, seja por falta de entrega entre as empresas ou por ausência de atendimento pelos(as) operadores(as), começa a diminuir. Desde o início das transferências do AE, agosto e dezembro de 2021 foram os primeiros meses a mostrar mais chamadas atendidas do que perdidas, isto é, dois meses em um semestre, além do aumento do número comparado de chamadas atendidas entre todos os meses do segundo semestre no mesmo biênio.

¹ Durante todo o ano de 2021, a Central de Relacionamento continuou recebendo ligações pelos números 121 e 0800 707 2003, tendo a inativação deste último sido adiada para 2022. Ele não está mais sendo divulgado.

Gráfico 2 – Ligações atendidas de 2020 e 2021

Fonte: Série histórica da Central de Relacionamento do MC de 2019-2021. Extraído em Janeiro de 2022.

Gráfico 3 – Ligações não atendidas de 2020 e 2021

Fonte: Série histórica da Central de Relacionamento do MC de 2019-2021. Extraído em Janeiro de 2022.

Portanto, em razão do controle sobre o risco de exaurir o aporte financeiro antes do término do contrato de *contact center*, o monitoramento da gestão orçamentária e financeira logrou importantes avanços:

- Melhor proporção quanto à quantidade relativa de ligações atendidas/não atendidas no biênio 2020-2021;
 - Possível reversão de tendência de perda das ligações, indicada em agosto e dezembro/2021;
- e

- Maior desempenho comparado com o ano anterior, tanto pela soma de todos os meses de cada ano do biênio quanto pela quantidade superior de ligações atendidas em 2021 em todos os meses do segundo semestre.

Atendimentos e Serviços de Ativos Realizados

A telefonia continua a ser o meio mais utilizado pelo público-alvo das políticas, programas, ações e serviços do Ministério da Cidadania, embora os recursos eletrônicos comecem a firmar-se como alternativas consistentes, pelo que se observa nas tabelas a seguir, relativas aos atendimentos prestados pela Central de Relacionamento nos quatro canais e aos ativos realizados:

Tabela 1 – Informações de 01/01/2021 a 31/12/2021 da Central de Relacionamento do MC

Chamadas Recebidas		Quantidade
Chamadas Recebidas		14.521.769
Chamadas Transferidas para a Central de Relacionamento		1.810.020
Chamadas Abandonadas		643.900

Tipo de atendimento	Quantidade	%
Atendimento via Telefonia	1.792.991	88,23%
Atendimento via E-mail	116.303	5,72%
Atendimento via Telegram	77.737	3,83%
Atendimento via Chat	45.037	2,22%
Total	2.012.068	100,00%

Ativo	Quantidade	%
Ativo Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	55.248	96,19%
Ativo Mala Direta - Lotes	2.191	3,81%
Total	57.439	100,00%

Atendimento Eletrônico - PA Digital - Acessos	Quantidade	%
Bolsa Família/Auxílio Emergencial	2.103.795	96,90%
Consulta Carta	49.892	2,30%
CEBAS	279	0,01%
Consulta Condicionais	11.799	0,54%
Consulta PAA	5.302	0,24%
Total de Acessos	2.171.067	100,00%

Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e detalhado atendimento eletrônico Ura – faq – Validação – 04/01/2022

As ligações recebidas na Central de Relacionamento do MC correspondem a todas as ligações que entraram na empresa de *contact center* oriundas da empresa concessionária de telefonia (empresa Claro S.A, contrato nº 31/2019). 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 às ligações que estavam na fila para serem atendidas pelos(as) operadores(as) e foram desconectadas/desligadas pelo(a) cidadão(ã). O número de ligações abandonadas é obtido subtraindo-se as ligações atendidas pelo(a) operador(a) das ligações recebidas na fila de atendimento humano.

Ciente do volume das demandas represadas e sua causa, a CGCR continua a investir na ampliação do atendimento eletrônico, disponibilizando, na Unidade de Resposta Audível (URA), diversas informações atualizadas aos(às) cidadãos(ãs), tais como os critérios para receber a extensão do Auxílio Emergencial, a consulta sobre a elegibilidade à extensão do AE, o calendário de pagamento desse benefício, e o encaminhamento ao atendimento pelo Telegram. A estratégia mostrou-se eficaz, como pode ser visto no grande número de atendimentos realizados pela URA, identificado na diferença entre as chamadas recebidas e aquelas transferidas para o atendimento humano. Outrossim, a disponibilização do aplicativo de mensagens Telegram, no bojo do Contrato Administrativo 21/2018 com a empresa de serviços de *contact center*, é um elemento de modernização tecnológica alinhado à conveniência de transferir atendimentos do meio humano para o virtual, tanto no quesito economicidade quanto na diminuição do tempo de espera para atendimento ao(a) usuário(a), o que impacta diretamente na percepção de satisfação do(a) cidadão(ã).

Demandas Represadas

A telefonia continua a ser o meio mais utilizado pelo público-alvo das políticas, programas, ações e serviços do Ministério da Cidadania, embora os recursos eletrônicos comecem a firmar-se como alternativas consistentes, pelo que se observa nas tabelas a seguir, relativas aos atendimentos prestados pela Central de Relacionamento nos quatro canais e aos ativos realizados:

São as demandas que não puderam ser tratadas pelo 1º e 2º Níveis de Atendimento² da Central de Relacionamento, e precisaram ser encaminhadas para serem respondidas pelas áreas técnicas. Ao fim de 2021, algumas demandas ainda estavam com as áreas:

Tabela 2 – Demandas Represadas nos 1º e 2º Níveis de Atendimento e Áreas Técnicas da Central de Atendimento

Nível de Atendimento	Quantidade	%
1º Nível de Atendimento	1.663	72,91%
2º Nível de Atendimento	618	27,09%
Total	2.281	100,00%

Áreas Técnicas	Quantidade de demandas
Dez/2020	2.310
Dez/2021	1.323

Fonte: Pentaho – Relatório de demandas encaminhadas para a AT Detalhado – 04/01/2022

² Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério, para responderem ao(a) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Central de Relacionamento, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante. Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector.

A CGCR acompanha a quantidade de demandas represadas e emite alerta às áreas, por meio de um relatório contendo o número e a identificação de cada registro que ainda aguarda resposta. Nota-se que as áreas técnicas do órgão têm menos demandas pendentes em comparação com 2020, resultado que pode sugerir bom proveito da interlocução realizada regularmente entre a Central e os diversos setores do órgão.

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOuv)

A Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) conta com uma equipe composta por **25 colaboradores(as)** entre servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) lotados no Ministério da Cidadania para desempenhar suas atribuições como: recepção e tratamento das manifestações, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização do atendimento e sua qualidade e participação nas agendas de integridade, transparência e governança.

Atualmente, em cumprimento ao [Decreto nº 9.492/2018](#) e à [Portaria CGU nº 581/2021](#), a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é o canal único de registro de todas as manifestações de ouvidoria. Entretanto, existem situações em que a manifestação do(a) cidadão(ã) precisa ser cadastrada no Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para que seja possível o encaminhamento interno às áreas técnicas do Ministério para que o devido tratamento específico seja oferecido.

Dessa forma, é importante esclarecer que:

Plataforma Fala.BR – a plataforma é resultado da integração entre os sistemas governamentais de ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic). É utilizada como canal único de entrada e registro das manifestações de ouvidoria (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio); e

Sistema de Gestão de Demandas (SGD) – é o sistema informatizado utilizado para o tratamento e tramitação interna das manifestações de Ouvidoria, bem como banco de dados de nossas informações.

Por este motivo, apresentamos os dados dos sistemas separadamente e realizamos a soma dos resultados ao final.

DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGOuv EM 2021

Em 2021, a CGOuv apresentou os seguintes resultados:

- 172.886 manifestações³ registradas via Fala.BR
- 65.492 manifestações⁴ registradas via SGD

Total Fala.BR + SGD em 2021 = 238.378

Observando as **238.378 manifestações** recebidas em **2021** e comparando-as ao quantitativo de **2020**, quando foram recebidas **325.362 manifestações**, constatamos **redução** de

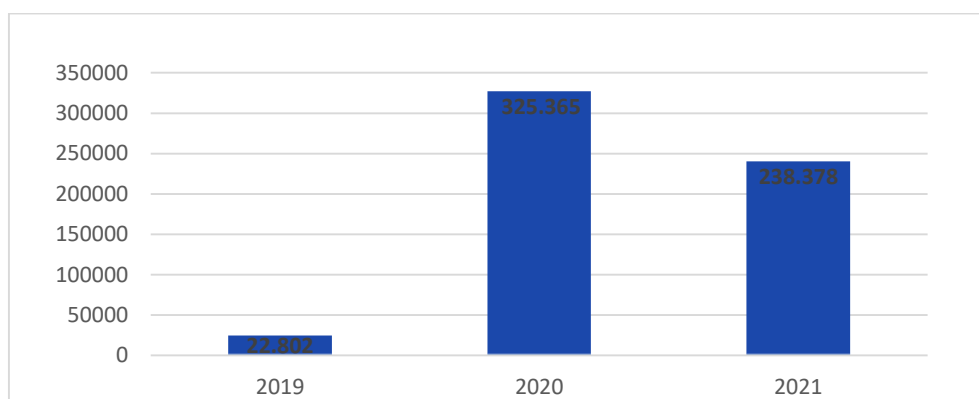
³ Fonte: Painel “Resolveu?”. <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

⁴ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

aproximadamente **27%** (vinte e sete por cento) apenas nas demandas relacionadas à **Coordenação-Geral da Ouvidoria**.

Faz-se importante realizar comparação entre os totais de manifestações recebidas durante os anos de 2019, 2020 e 2021, pois o ano de 2019 retratou a realidade típica de um ano não-pandêmico, onde foram recebidas 22.802 manifestações durante todo o período. O surgimento do Auxílio Emergencial e o contexto da pandemia, em 2020, fez com que o total aumentasse exponencialmente para 325.362 manifestações, cerca de 1326,90%. Se compararmos o contexto de 2019 com o ano de 2021, também é possível observar um crescimento expressivo no número de manifestações recebidas, aproximadamente 945%.

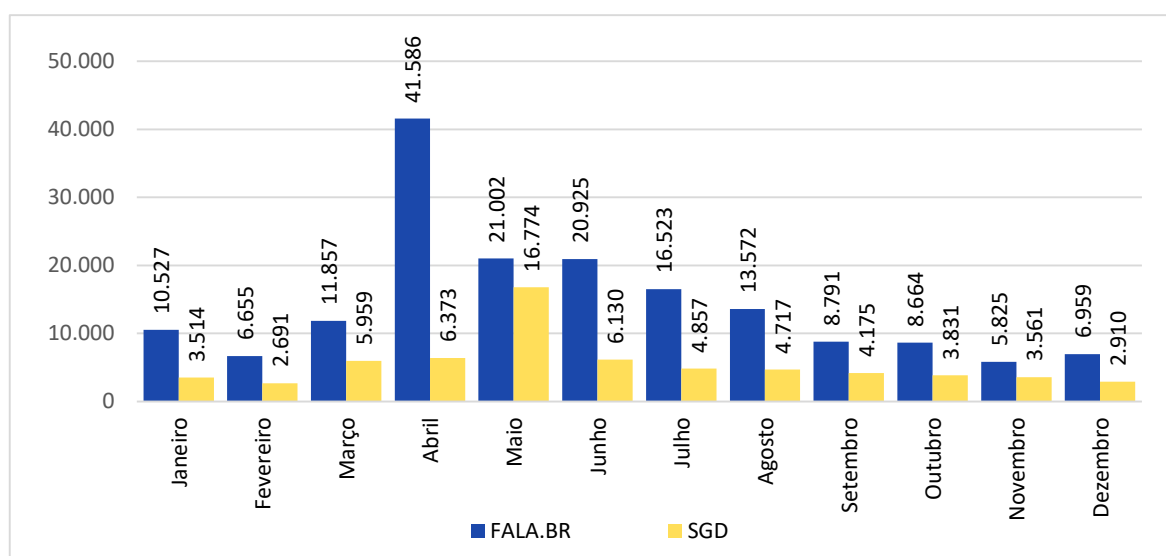
Gráfico 4 – Comparativo anual de manifestações de 2019 a 2021



Fonte: Relatório Institucional de 2019 e Relatório Institucional de 2020. Dados relativos à 2021 foram extraídos do “Painel Resolveu?” da CGU em 31/01/2022 e do Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022.

NÚMEROS GERAIS DA CGOUV EM 2021

Gráfico 5 – Manifestações recebidas em 2021



Fonte: Painel Resolveu?. <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021 e Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

De acordo com a [Lei nº 13.460, de 2017](#), as manifestações de ouvidoria são segmentadas em cinco tipologias:

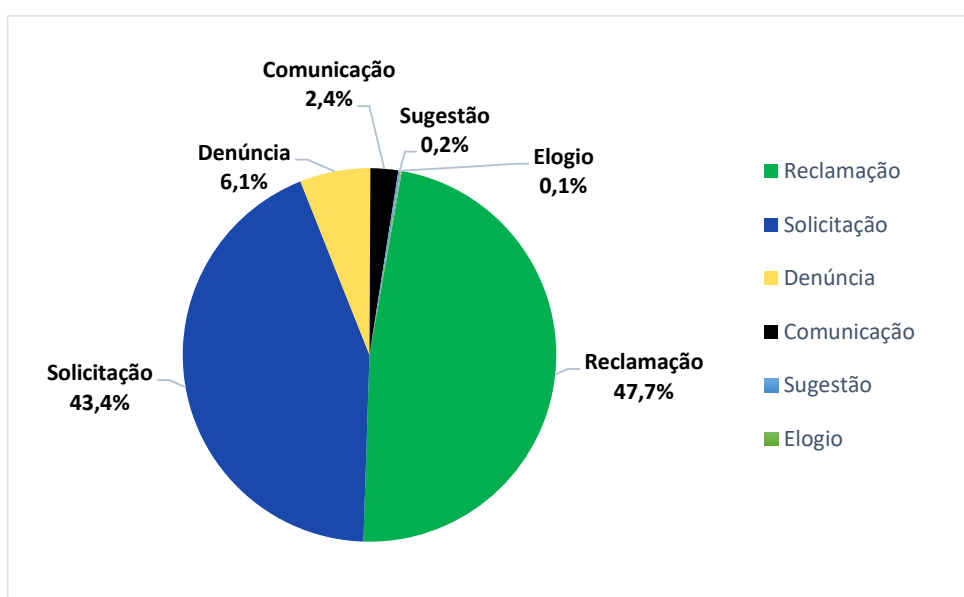
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- **Simplifique:** conforme previsto no [Decreto nº 9.094/2017](#), os(as) usuários(as) dos serviços públicos poderão apresentar solicitação de simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.
- **Comunicação:** conforme o art. 23, § 2º, do [Decreto nº 9.492/2018](#), a comunicação de irregularidade é uma demanda de origem anônima que comunica possíveis irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela [Lei nº 13.460/2017](#), a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

Assim, ao analisarmos os registros do ano de 2021, a maioria das manifestações recepcionadas via Fala.BR pela CGOuv foram dos tipos “reclamação” e “solicitação”, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 6 – Tipo de manifestações recebidas em 2021



Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2021.

RESOLUTIVIDADE

A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano de 2021 e, após a devida análise e tratamento, foram concluídas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria. Nesse caso, apresentamos a resolutividade das manifestações do SGD e do Fala.BR separadamente, para, então, chegarmos ao **total geral da resolutividade de 94,3%**.

Quadro 1 – Resolutividade das manifestações recebidas pelo SGD em 2021

SGD	
Recebidas	65.492 manifestações
Concluídas	52.355 manifestações
Resolutividade: 79,9%	

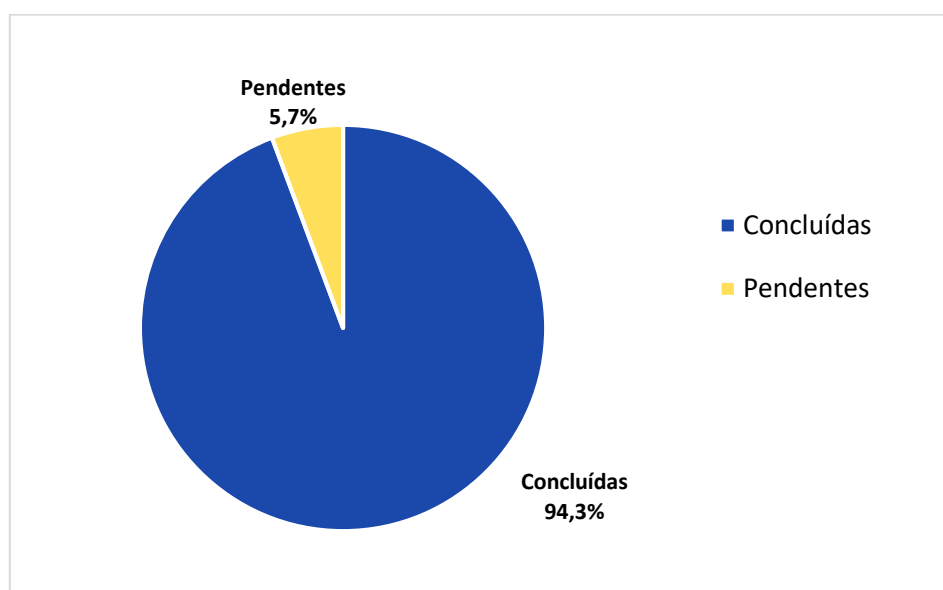
Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022.

Quadro 2 – Resolutividade das manifestações recebidas pelo Fala.BR em 2021

Fala.BR	
Recebidas	172.886 manifestações
Concluídas	172.460 manifestações
Resolutividade: 99,8%	

Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022.

Gráfico 7 – Resolutividade total das manifestações recebidas em 2021 (Fala.BR + SGD)



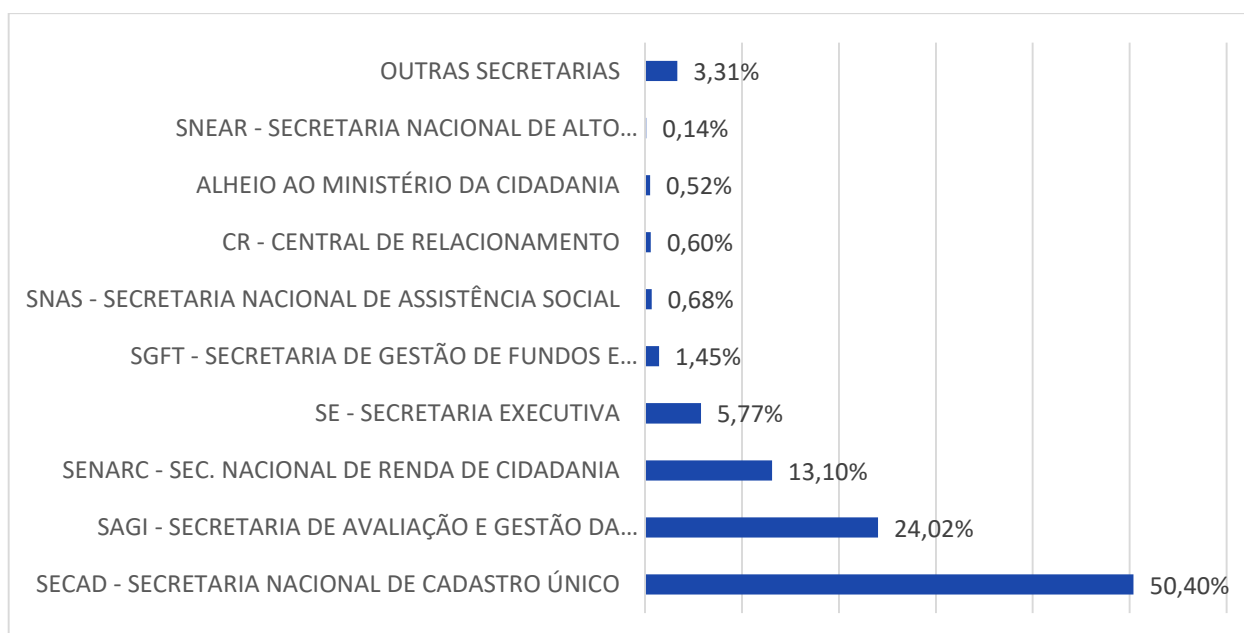
Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022. Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Apesar da elevada quantidade de manifestações recepcionadas em 2021, o **tempo médio de atendimento da CGOuv foi de aproximadamente 32 dias⁵**, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da **Lei nº 13.460/2017**, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. Há manifestações que apresentam situações mais complexas e necessitam de extensão do prazo para análise e conclusão, sendo imprescindível a prorrogação do prazo de atendimento. Ademais, a Lei citada estabelece ainda que a Ouvidoria pode solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MC a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(às) cidadãos(ãs).

As três áreas técnicas do órgão mais demandadas em 2021 foram: Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), com 33.011 manifestações; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com 15.733 manifestações; e Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), com 8.578 manifestações, conforme observado no gráfico abaixo. Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Cadastro Único e ao Auxílio Emergencial, os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos(ãs) no exercício anterior⁶.

Gráfico 8 – Áreas técnicas mais demandadas em 2021



Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022. Painel "Resolveu?" - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 31/01/2022.

⁵ A árvore de classificação das manifestações de ouvidoria é a estrutura relacional criada para categorizar as manifestações, conforme suas especificidades, possibilitando o mapeamento do que é recebido na Ouvidoria. Possui 5 níveis de categorização, de forma ramificada. Os parâmetros que compõem a árvore de classificação são: Secretaria/Setor, Programa/Projeto, Tipo, Assunto e Tópico.

⁶ Analistas de 1º, 2º e 3º níveis estruturam-se de acordo com o mencionado na nota de rodapé nº 1.

Os tipos de manifestação “Reclamação”, “Denúncia” e “Solicitação” representaram mais de 94% dos registros em 2021.

Para realizar um aprofundamento da análise dessas demandas, é necessário considerar as demandas registradas no Sistema de Gestão de Demandas (SGD). Neste sistema, é possível verificar a classificação específica da manifestação conforme árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da CGOuv. Esta árvore é atualizada rotineiramente pela equipe sempre que necessário.

Com isso, é possível realizar a extração de dados com um tópico de referência. Assim, abaixo apresentamos os três tópicos mais demandados relativos aos três tipos de manifestação mais recebidos:

Quadro 3 – Assuntos mais demandados em 2021

	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO
1º	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Informações sobre o auxílio emergencial COVID 19 - (SECAD) - 4.646 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Suposto recebimento indevido do Auxílio Emergencial – (SAGI) - 10.096 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL - 2021: Informações sobre o Auxílio Emergencial 2021 - (SECAD) - 768 manifestações;
2º	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID-19 - IRPF 2020 - PÚBLICO PBF: Cobrança de devolução para titular ou dependente em razão do IRPF 2020 (SENARC) - 2.504 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros – (SAGI) - 2.883 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Reconsideração sobre pedido de devolução do AE - recebimento de notificação/SMS - (SAGI) - 424 manifestações;
3º	AUXÍLIO EMERGENCIAL 2021 - PÚBLICO PBF: Beneficiário do PBF, porém não recebeu o AE 2021 (SECAD) - 1.209 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL – COVID 19 - IRPF 2020: Cobrança para pessoa que teve o auxílio supostamente solicitado por terceiros (dependente) - IRPF 2020 (SAGI) - 572 manifestações;	AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Devolução do Auxílio Emergencial - (SGFDT) - 203 manifestações;

Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 31/01/2022.

PASSIVO

Tendo em vista a singularidade de algumas manifestações, por vezes há a necessidade destas serem encaminhadas à área técnica competente pelo assunto para que analisem e se pronunciem em relação ao que foi descrito pelo(a) cidadão(ã) e, em seguida, após o retorno técnico, a Ouvidoria elabora resposta conclusiva em linguagem cidadã e envia ao(à) interessado(a).

Entretanto, manifestações do tipo “denúncia”, por exemplo, por se tratarem de demandas que possuem conteúdo sensível e que, na maioria das vezes, levam um tempo maior para apuração dos fatos, formam, como consequência natural, um passivo: manifestações que possuem maior complexidade de análise/resolução necessitam de mais tempo de análise por parte da área técnica competente.

Nos casos de denúncias, a manifestação é inserida no sistema SGD a fim de ser encaminhada internamente à área técnica competente, e, ao mesmo tempo, é inserida resposta conclusiva no Fala.BR informando o procedimento realizado ao(à) interessado(a), cumprindo a determinação do parágrafo único, do art. 22, do [Decreto nº 9.492/2018](#):

Art. 22 - Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Assim, diante do compromisso com a agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e com o intuito de monitorar as manifestações que se encontram em análise pelas áreas técnicas e que ainda estão sem respostas após o prazo legal, a Ouvidoria envia mensalmente, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ofícios de cobranças às unidades responsáveis que possuem manifestações pendentes de resposta. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas pendentes, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva, tendo em vista haver retorno das áreas e um contato mais frequente dos(as) técnicos(as) com a equipe da Ouvidoria.

Atualmente, 1.309 manifestações⁷ encontram-se pendentes de análise na Ouvidoria e 873 manifestações aguardam resposta das áreas técnicas do MC. Isso significa que as manifestações pendentes de análise na Ouvidoria são aquelas que foram recebidas mas que, até o momento, não passaram por análise preliminar para conferência de requisitos mínimos (dados para análise ou requisitos de materialidade - no caso de denúncia) e, depois disso, encaminhamento à área técnica responsável pelo tema. Já as manifestações em andamento nas áreas técnicas são aquelas que passaram por análise preliminar por parte da Ouvidoria, foram consideradas aptas para averiguação e estão aguardando parecer técnico ou adoção de providências.

Devido à complexidade e alto volume de manifestações recebidas durante o ano de 2021 algumas dificuldades para o atendimento tempestivo dessas 1.309 manifestações se apresentaram, como por exemplo, novas temáticas e ajustes de fluxos internos, o que acabou gerando esse passivo dentro da própria coordenação. Quando às 873 manifestações aguardando resposta da área técnica, a CGOuv realiza um trabalho contínuo de acompanhamento e apoio à área na construção das respostas. Com a singularidade das temáticas e do próprio tratamento da manifestação por essas áreas, algumas acabam recebendo muitas manifestações em um curto período de tempo, o que acaba gerando um passivo dentro das áreas técnicas.

Diante disso, a CGOuv se mantém empenhada e constantemente aprimorando os fluxos de tratamento de suas manifestações, bem como se esforçando para manter a qualidade de trabalho de sua equipe para, assim, diminuir o passivo até o seu fim.

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

A CGTAI é composta por uma equipe de **8 colaboradores(as)** lotados(as) no Ministério da Cidadania, dentre os quais há 2 servidores(as) (o Coordenador-Geral e a Chefe de Divisão), 1 técnica em secretariado, 2 auxiliares administrativos e 3 estagiários(as). Integram a sua estrutura: a Divisão

⁷ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 11/01/2022 (passivo das áreas técnicas) e 31/01/2022 (passivo da Ouvidoria).

do Serviço de Acesso à Informação (DISIC), responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e por recepcionar, reencaminhar e/ou responder diretamente aos pedidos de acesso à informação, além de monitorar a transparência ativa e passiva; o Núcleo de Dados Abertos, que tem como objetivos produzir, gerenciar e acompanhar a disponibilização das informações das bases de dados através do Plano de Dados Abertos (PDA), além de promover ações de uso e reuso dos dados custodiados pelo Ministério; e o Núcleo de Governo Aberto, responsável por promover o avanço da transparência, da participação cidadã e do *accountability* por meio da tecnologia e inovação, com o intuito de apresentar soluções por meio da cocriação entre Governo e Sociedade, baseado em orientações e boas práticas nacionais e internacionais.

Os sistemas utilizados pela CGTAI são: a Plataforma Fala.BR, módulo de acesso à informação, 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 Informações 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.

PERFIL DO PÚBLICO DEMANDANTE DA CGTAI

A Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI), responsável por recepcionar os pedidos de acesso à informação do Ministério da Cidadania, com base na **Lei nº 12.527/2011**, continuou constatando em 2021 mudanças no perfil de seu público. Assim como no ano de 2020, no qual o público deixou de ser majoritariamente formado por pesquisadores(as) em busca de micro e macro dados, ou estudantes desenvolvendo pesquisas acadêmicas, em 2021 houve uma ampliação dos perfis de solicitantes, com a adesão especial de cidadãos(ãs) comuns objetivando a participação e o controle social através da solicitação de informações acerca dos gastos com programas e políticas públicas do MC, principalmente no que se refere aos programas mais recentes como Auxílio Emergencial e Auxílio Brasil.

DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGTAI EM 2021

No ano de 2021, apesar da redução de 59% no registro dos pedidos de acesso à informação, o Ministério da Cidadania se manteve como o órgão que mais recepcionou pedidos, ficando em 1º lugar no ranking de 306 órgãos públicos, segundo o Painel da Lei de Acesso à Informação da CGU, tendo recebido **9.679 pedidos**. Cabe destacar, ainda, que dos 9.679 pedidos recebidos, 9.631 foram respondidos ao(à) cidadão(ã) ainda em 2021. Os 48 pedidos restantes estavam em processo de tramitação e formulação de resposta pelas áreas técnicas, devido ao registro ter sido realizado nas semanas finais de dezembro. Esses pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI, sendo contabilizados no ano seguinte, no mês de janeiro.

O **tempo médio de resposta** também foi reduzido de 11,30 dias em 2020 para **6,86 dias** em 2021, o que posicionou o órgão em 24º lugar, alavancando-o em 86 posições se comparado à 110ª colocação do Ministério em 2020, como observado nos quadros abaixo:

Quadro 4 – Número de pedidos de acesso à informação: comparativo anual

	2020	2021
Número de pedidos	24.031	9.679

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Quadro 5 – Tempo médio de resposta: comparativo anual

	2020	2021
Tempo médio de resposta	11,30 dias	6,86 dias

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Os números alcançados demonstram a efetividade da atuação da CGTAI na gestão do atendimento ao(a) cidadão(ã) no que tange aos pedidos referentes à LAI, mesmo sendo o Ministério da Cidadania o órgão mais demandado, conforme tabela abaixo:

Figura 1 – Ranking de órgãos mais demandados em 2021

Classificação	Órgão	Pedidos
1º	MCIDADANIA - Ministério da Cidadania (Desenvolvimento Social e Esporte)	9.679
2º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	8.109
3º	ME - Ministério da Economia	7.090
4º	INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	5.910

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Outro número importante se refere aos pedidos recebidos e analisados, mas que tiveram sua classificação alterada, em virtude de não se enquadrarem como pedidos de acesso à informação. Nesse sentido, a quantidade de pedidos que sofreram alteração de tipo é da ordem de 13.117. Também, foram reencaminhados 197 pedidos a outros órgãos. É importante destacar que o processo de reclassificação demanda um esforço considerável da equipe, uma vez que necessita de tratamento analítico sobre a solicitação, sendo necessário, por vezes, a verificação do melhor encaminhamento com a área, assim ocorre também com o processo de reencaminhamento, que requer pesquisas por parte da CGTAI para que seja realizado de modo adequado e o(a) cidadão(ã) tenha o melhor atendimento.

No que diz respeito aos assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação em 2021, temos o quadro abaixo:

Quadro 6 – Assuntos mais demandados em 2021

Assuntos mais demandados em 2021	
1º	Auxílio Emergencial
2º	Auxílio Brasil
3º	Bolsa Família

Fonte: Sistema Eletrônico de Informações – SEI do Ministério da Cidadania.

Em relação ao número de recursos, ao analisar o comparativo entre o ano de 2020 (1.065 pedidos) e 2021 (703 pedidos), verifica-se uma queda de 34% nos registros, bem como uma queda no tempo médio de resposta deste tipo de demanda, que passou de 8,34 dias para 5,12 dias. O reflexo dessa diminuição dos números referentes aos recursos, tanto do registro pelos(as) cidadãos(ãs) na plataforma Fala.BR, quanto em relação ao tempo médio de resposta, ocorre devido a mudanças de fluxo no tratamento das demandas que não se tratam de pedidos de acesso à informação. Essas demandas eram recepcionadas pela CGTAI e respondidas através de resposta padrão, ou a partir de respostas pactuadas com a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) e com a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR), devido ao grande sufocamento dos outros canais de atendimento do MC (Ouvidoria e Central de Relacionamento). Esse fato gerava um aumento expressivo no número de registros de recursos, isso porque, em sua maioria, os recursos se tratavam de cidadãos(ãs) apresentando reclamações acerca dos benefícios ou atendimentos e não apresentavam uma justificativa recursal dentro das diretrizes da LAI. Assim, com a mudança de fluxo, essas demandas começaram a ser encaminhadas para o canal de Ouvidoria, dentro do próprio Fala.BR, por meio da reclassificação de tipo, ocasionando em menor número de recursos apresentados pelo(a) cidadão(ã).

Quadro 7 – Número de recursos registrados: comparativo anual

	2020	2021
Número de recursos	1.065	703

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Quadro 8 – Recursos: tempo médio de resposta

	2020	2021
Tempo médio de resposta	8,34 dias	5,12 dias

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Figura 2 – Recursos: ranking de órgãos mais demandados em 2021

Classificação	Órgão	Recursos
1º	MS – Ministério da Saúde	1.300
2º	ME - Ministério da Economia	932
3º	ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	917
4º	MCIDADANIA - Ministério da Cidadania (Desenvolvimento Social e Esporte)	703

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 15/02/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

EXERCÍCIO 2021

CONTEXTO PANDÊMICO, AUXÍLIO EMERGENCIAL E AUXÍLIO BRASIL

Desde 2020, a pandemia afetou gravemente a economia brasileira. Com o aumento vultoso de novos casos confirmados de COVID-19 e, por consequência, o necessário isolamento social, diversos segmentos da economia foram impactados, incluindo os de serviços essenciais. Como medida de enfrentamento à crise, o Congresso Nacional aprovou o Auxílio Emergencial (AE) e o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral do MC foi profundamente atingido.

Para sua operacionalização, o AE contou com a disponibilização de diversos canais de comunicação passiva com a sociedade, oferecidos tanto pelo MC quanto pela CAIXA e pela Dataprev, além de um canal mais abrangente disponibilizado pela CGU, o Fala.BR, que endereça demandas e manifestações para as instituições públicas federais de maneira geral, incluindo, portanto, as entidades gestoras e operadoras do AE. A maioria das demandas de comunicação passiva foi dirigida ao Ministério da Cidadania, seguido pela CAIXA (quem tradicionalmente dispõe de mais canais para comunicação com a população). A Dataprev, por não prestar serviço direto à população, é quem dispõe de menos canais, tendo recebido menos demandas e redirecionado a maioria destas ao MC.

Esquemáticamente, a gestão do AE se articulou para oferecer três principais formas de comunicação passiva com a sociedade: as Centrais de Relacionamento; os serviços de Ouvidoria; e as unidades para provisão de acesso à informação. As Centrais de Relacionamento são voltadas para fornecer instruções operacionais para usuários(as) e aspirantes ao programa. Os serviços de Ouvidoria abarcam manifestações de sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providência e demandas de simplificação de serviços públicos. Já as unidades para provisão de acesso à informação geralmente intermediam requisições a dados mais elaborados sobre o programa, como extrações de dados ou informações referentes a custos administrativos, processos licitatórios etc., baseadas na Lei de Acesso à Informação, geralmente necessários para realização de análises, mais do que para a orientação de usuários(as) e aspirantes ao programa, inobstante informações pessoais, via SIC, tenham sido alcançadas aos que acionaram o MC por esse canal.

Os canais de comunicação passiva do AE e seus agentes operadores experimentaram forte saturação dado o volume de interessados no benefício em 2020 e 2021. A Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, por exemplo, continuou com alta procura, recebendo, em 2021, 71 milhões de tentativas de ligações. Embora esse número corresponda a cerca de 50% da quantidade recepcionada em 2020, representa mais de 300% em comparação 2019, período anterior ao pagamento do Auxílio Emergencial. A Coordenação-Geral da Ouvidoria do órgão registrou mais de 238 mil manifestações, aumento de aproximadamente 945% comparado ao contexto não-pandêmico de 2019.

No que concerne especificamente a este ano, em 18 de março, foi publicada a [Medida Provisória nº 1.039](#), que instituiu Auxílio Emergencial 2021 e que culminou em novo aumento das demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral. Com o início do pagamento do novo auxílio, alguns(mas) cidadãos(ãs) tomaram conhecimento de que não foram contemplados(as) para seu recebimento, o que ocasionou aumento no registro de manifestações por parte da Ouvidoria, principalmente reclamações.

Destaca-se também que outros temas relacionados ao Auxílio Emergencial figuraram como motivo para registro de demandas e manifestações por parte dos cidadãos e das cidadãs, como o pagamento das últimas parcelas residuais do AE 2020, a declaração de Imposto de Renda e a devolução de valores à União.

Assim, observou-se ao longo do ano que grande parte dos questionamentos recebidos se referiam ao Auxílio Emergencial, que se destacou em quase todos os meses nos assuntos mais demandados em 2021.

Na esteira do aumento da demanda por informações, em agosto de 2021, foi publicada a [Medida Provisória nº 1.061](#), que instituiu novo programa social, chamado Auxílio Brasil, além do Alimenta Brasil, que substituiu o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA).

Em seguida, ainda no esforço de consolidação e racionalização das mudanças nas políticas sociais, foi publicado o [Decreto nº 10.852, de 08 de novembro de 2021](#), que regulamentou o Programa Auxílio Brasil, detalhando a distribuição das competências descentralizadas dos entes federativos bem como seus instrumentos e benefícios.

O ponto central que merece atenção é que diante da realidade social, o novo Programa Auxílio Brasil, que substituiu o Programa do Bolsa Família, agora ampliado e com novas regras, seguramente continuará a repercutir no trabalho da Ouvidoria-Geral ainda em 2022.

AÇÕES MITIGADORAS REALIZADAS EM 2020 E 2021 SOBRE AUMENTO DA DEMANDA

O uso de soluções tecnológicas foi fundamental para mitigar a saturação dos canais tradicionais de atendimento. Em agosto de 2021, foi implementado o aplicativo de mensagens Telegram como novo canal de comunicação, estando, no momento, destinado aos(as) beneficiários(as) dos programas, políticas, ações e serviços do Ministério. No caso das interações por telefone, foram desenvolvidas, ainda, gravações na URA com informações mais relevantes para serem tocadas assim que o(a) cidadão(ã) fosse transferido para a opção de atendimento selecionada, bem como possibilidade de consulta sobre elegibilidade para receber o Auxílio Emergencial, entre outras comunicações.

Além dos canais de comunicação passiva, as instituições envolvidas no AE e no Auxílio Brasil realizaram também esforços de comunicação ativa. Dentre as ações capitaneadas não apenas pela Ouvidoria-Geral, merecem destaque as seguintes:

- Desenvolvimento e manutenção de site especificamente elaborado para o AE, com acesso rápido a informações essenciais e mais requisitadas incluindo os seguintes tópicos:
 - Acesso aos canais de atendimento
 - FAQ
- 46 FAQs atualizadas frequentemente no site do MC e site específico do Auxílio, e que também serviam de insumos para as centrais de Ouvidoria e Centrais de Atendimento;
- Elaboração de informes para as unidades técnicas ministeriais, sobre itens mais demandados sobre Auxílio Brasil.

De igual modo foi realizado pela Ouvidoria o envio de informes elaborados pelas unidades técnicas para os(as) gestores(as) por mala direta por e-mail e WhatsApp para mais de 70 mil destinatários(as). Entre abril de 2020 e abril de 2021 foram 34 informes.

Além dos sistemas próprios de avaliação disponibilizados por cada canal de contato com a população, houve amplo uso dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (estabelecidos desde 2017 conforme a [Lei nº 13.460/2017](#) e subsequente [Decreto nº 10.228/2020](#)), sobretudo por meio de plataforma online em que beneficiários(as) dispostos(as) a se registrarem podiam opinar em fóruns de melhorias e votar em enquete.

Cumpre destacar ações empreendidas pela DICOM, SENARC e outras unidades técnicas que compõem o MC, na seara da comunicação ativa, que melhoraram o fluxo de informação para os(as) cidadãos(ãs) e, indiretamente, auxiliaram a Ouvidoria a absorver o impacto do aumento na demanda de atendimento em relação ao Auxílio Emergencial e ao Programa Auxílio Brasil, dentre as quais cita-se:

- 191 matérias instrutivas disponibilizadas no site do MC ao longo de 2021;
- Desenvolvimento de página web específica para prestação ativa de contas, com dados atualizados de cobertura, gastos e contratos celebrados para operacionalização do programa;
- Desenvolvimento e manutenção de site especificamente elaborado para o AE, com acesso rápido a informações essenciais e mais requisitadas incluindo os seguintes tópicos:
 - Regras básicas;
 - Consulta à elegibilidade;
 - Acesso ao Chatbot;
 - Link para contestação (Dataprev e MC);
 - Vídeo tutorial;
 - Calendário de pagamentos;
 - Link para devolução.
- Postagens em redes sociais com material instrutivo para beneficiários(as) e gestores(as);
- Guias e Manuais disponibilizados no site do MC;
- Disponibilização de Chatbot no Facebook (software de inteligência artificial que interage automaticamente com a sociedade por meio de um chat e fornece instruções com base em sua matriz de informações);
- Comunicação de informações relevantes aos(às) beneficiários(as) incluídas nos extratos bancários;
- Elaboração de releases de imprensa e resposta a 2.922 demandas de imprensa referentes ao AE; e
- Produção de conteúdo audiovisual, como vídeos-tutoriais e podcasts, disponibilizados no portal do MC, no site específico do programa e via redes sociais.

RESULTADOS E ENTREGAS DE 2021

Apresentamos, a seguir, os projetos e ações desenvolvidos e realizados pela Ouvidoria-Geral em 2021, divididos em eixos de atuação.

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE

JORNADA DE CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), [Lei nº 13.709](#), instituída em 14 de agosto de 2018, e alterada no ano seguinte pela [Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019](#), entrou em vigor quase em sua integralidade em dezembro de 2019.

Em setembro de 2020, a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania encaminhou à Secretaria-Executiva do órgão Nota Técnica contendo recomendações a respeito da adequação do MC à LGPD.

Nos documentos incluídos no processo SEI nº 71000.048531/2020-83, a unidade reforçou que a adequação do Ministério à Lei deveria envolver uma transformação cultural capaz de alcançar os níveis estratégicos, táticos e operacionais da instituição. Portanto, essa mudança deveria: (i) considerar a privacidade de dados pessoais do(a) cidadão(ã) desde a fase de concepção do serviço ou produto até a sua execução; e (ii) promover ações de conscientização de todo o corpo funcional no sentido de incorporar o respeito à privacidade dos dados pessoais nas atividades institucionais cotidianas.

Simultaneamente, a Ouvidoria-Geral encaminhou documentos para auxiliar no entendimento do tema e possível estruturação interna, de modo a garantir a governança e a integridade da ação, realizando a gestão dos riscos inerentes a ela e acompanhando seus desdobramentos: Guia de Boas Práticas para Implementação na Administração Pública Federal da Lei Geral de Proteção de Dados, documento elaborado pelos diferentes órgãos que compõem o Comitê Central de Governança de Dados e que contém orientações sobre as atribuições e atuação do Controlador, do Operador e do Encarregado, bem como da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e versa, ainda, sobre os direitos fundamentais dos(as) cidadãos(ãs) titulares dos dados, aborda hipóteses de tratamento dos dados e sua realização, indica o ciclo de vida do tratamento dos dados pessoais e apresenta boas práticas em segurança da informação; e a Proposta de Plano de Adequação e Governança do Ministério da Cidadania à LGPD, documento baseado em modelo elaborado pela equipe do Ministério da Economia, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, que contém indicações sobre as etapas a serem vencidas pelas unidades do MC que deverão estar envolvidas no processo de adequação à Lei, bem como um repositório com documentos importantes que poderão ser utilizados no processo de adequação (legislação, guias e manuais, apresentação, indicação de curso sobre a LGPD).

Além dos documentos supracitados, a Ouvidoria-Geral estimulou a qualificação de seus membros na temática de proteção de dados pessoais, recomendando a leitura da lei e promovendo diálogos internos com o objetivo de mapear os impactos nas atividades e processos da unidade como um todo.

De janeiro a dezembro de 2021, **1.143 demandas** com base na LGPD foram recepcionadas na Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania, sendo 880 pedidos de acesso à informação e 263 manifestações de Ouvidoria. Cumpre destacar que, tendo em vista o aumento nas solicitações de dados pessoais com base na LGPD para verificação do cadastro do Auxílio Emergencial, a CGTAI elaborou resposta, em conjunto com a Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), para que fosse possível responder de forma mais célere as demandas que eram recepcionadas por meio da LAI no sistema Fala.BR.

A seguir, apresentamos um inventário das ações empreendidas em 2021 com o propósito de adequação do MC à LGPD:

Quadro 9 – Inventário de ações para adequação do MC à LGPD

Ações	Estado/ Observação
Designação do Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais - Portaria MC 538, de 13 de janeiro de 2021	Concluído
Divulgação em transparência ativa no sítio do MC da designação do Encarregado - Disponível no sítio eletrônico do MC	Concluído
Elaboração da fase inicial do Plano de Governança em Privacidade - Processo SEI 71000.048531/2020-83	Concluído
Indicação de pontos focais em cada unidade do MC para interlocução sobre LGPD - Processo SEI 71000.048531/2020-83	Concluído
Indicação dos operadores em cada unidade do MC - Processo SEI 71000.048531/2020-83	Concluído
Fase inicial da estratégia de comunicação e promoção da cultura de proteção aos dados, através da divulgação em transparência ativa no sítio do MC, das informações sobre LGPD - Sítio eletrônico do MC	Concluído
Elaboração de cartilha institucional sobre LGPD, com impressão de 600 exemplares, para serem entregues aos dirigentes e assessores das unidades do MC. Essa iniciativa está no bojo da estratégia de comunicação e promoção da cultura de proteção aos dados - entregue nos Gabinetes das unidades do MC	Concluído
Publicação da Portaria que institui Grupo de Trabalho sobre a LGPD no MC - Processo SEI 71000.027057/2021-37	Concluído
Indicação dos representantes do GT da LGPD no MC - Processo SEI 71000.057042/2021-01	Concluído
Publicação da Portaria de Atendimento da Ouvidoria, com novos fluxos, regimentos e diretrizes para o atendimento as demandas relacionadas à LGPD no MC - Processo SEI 71000.066327/2021-25	Concluído
Proposta de termo de ciência e deveres, responsabilidades e requisitos – documento aprovado no âmbito do GT da LGPD – Anexo 4	Concluído
Minuta de orientações e responsabilidades sobre tratamento de dados – documento aprovado no âmbito do GT da LGPD – Anexo 5	Concluído
Recomendações sobre incidentes de segurança com dados pessoais para fins de comunicação à ANPD – documento aprovado no âmbito do GT da LGPD – Anexo 6	Concluído

Fonte: Registros da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania.

Considerando o contato ainda inicial com a pauta, muitas áreas do MC sentiram a necessidade de consultar o Encarregado a respeito do tratamento e da proteção de dados. Além disso, ativamente e de forma antecipada, para além das discussões no âmbito do GT da LGPD, a Ouvidoria-Geral buscou continuamente divulgar informações, promover conversas internas e

com outras unidades e colocar em transparência ativa materiais que poderiam auxiliar o corpo funcional do órgão no entendimento da Lei e seus desdobramentos.

Nesse contexto, as principais consultas, pareceres e Notas Técnicas produzidas em relação à LGPD em 2021 foram as seguintes:

Quadro 10 – LGPD: Inventário de recomendações produzidas

Consultas / Produto	Estado/ Observação
Questionário de diagnóstico do TCU sobre LGPD no MC - Processo SEI 71000.012622/2021-61 – Documento SEI 9883194	Concluído
Consulta sobre cessão de dados para fiscalização acerca do Auxílio Emergencial (DATAPREV) – Nota técnica SEI 10309330 – Processo SEI 71000.027870/2021-15	Concluído
Novos fluxos institucionalizados de tratamento das demandas recepcionadas com base na LGPD (Portarias MC 655 e 670/2021) – Processos SEI 71000.027057/2021-37 e 71000.066327/2021-25	Concluído
Consulta da SAGI sobre Termo de Responsabilidade de acesso às bases de dados - Processo SEI 71000.050164/2021-69	Concluído
Consulta SENAPRED sobre disponibilização de documentação ao Judiciário – Nota Técnica SEI 11357490 – Processo SEI 71000.069781/2021-38	Concluído
Consulta SENARC sobre cessão de dados para pesquisadores – Nota Técnica SEI 11514435 – Processo SEI 71000.061008/2021-23	Concluído
Consulta da AECI para construção conjunta dos termos de adesão ao código de conduta ética e da declaração de acolhimento e guarda, bem como da declaração de vínculo familiar para fins de apuração de situação de nepotismo e conflito de interesses, e do termo de uso e política de privacidade - Processo SEI 71000.027936/2021-69	Concluído
Consulta por e-mail da SAGI sobre cessão de dados de ex servidora do Ministério do Turismo (suposto recebimento de auxílio emergencial)	Concluído
Consulta por e-mail da STI acerca da contratação da Dataprev sobre adequação da contratação à LGPD (Processo SEI 71000.006722/2021-59), projeto Básico SEI 11489983	Concluído
Consulta por Ofício da SECAD (Processo SEI nº 71000.078208/2021-15) acerca de possível necessidade de adequação do Cadastro Único às disposições da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que se refere ao tratamento de dados de crianças e adolescentes.	Concluído
Consulta por e-mail da Secretaria Nacional de Esporte de Alto Rendimento sobre compartilhamento de dados com o Banco do Brasil para operacionalização do Programa Bolsa Atleta.	Concluído
Consulta da STI e SE sobre a adequação do eixo de segurança em LGPD no Plano de Transformação Digital (desdobramento – 2 questionários do Portal GOV.BR: diagnóstico de maturidade da LGPD).	Em execução
Divulgação, em parceria com a AECI e DICOM, no âmbito da Campanha de Integridade, de conteúdo sobre a LGPD para o corpo funcional do MC.	A executar

Fonte: Registros da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania.

PLANO DE DADOS ABERTOS - 2021-2023

O Plano de Dados Abertos (PDA), documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados do Ministério da Cidadania, teve sua elaboração iniciada a partir de meados do segundo semestre de 2020, pela CGTAI, com a colaboração direta do Departamento de Gestão da Informação, da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI) e da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), além da essencial participação de servidores(as) das unidades técnicas, detentoras das bases de dados que serão disponibilizadas à sociedade.

Com a integração das pastas do Ministério do Desenvolvimento Social e do Ministério do Esporte em uma única estrutura, o cumprimento do cronograma de abertura previsto no PDA do então Ministério do Esporte ficou sob a responsabilidade do Ministério da Cidadania. Algumas bases, por descontinuidade de registro na memória institucional ou por intercorrências em razão da migração para outros sistemas, não foram passíveis de abertura.

Assim, a **Portaria nº 650, publicada em 29 de julho de 2021**, trouxe a aprovação do PDA do órgão, com a previsão de abertura de 22 bases, com periodicidades de atualização trimestrais ou anuais.

Mesmo com as dificuldades impostas pela pandemia de SARS-COVID-19, no escopo do PDA vigente, até dezembro de 2021, o Ministério da Cidadania já havia publicado 09 bases no Portal Brasileiro de Dados Abertos, acessível em <https://dados.gov.br>. Contudo, houve um atraso no cronograma de abertura das demais bases, motivo pelo qual foram realizadas tratativas com a Controladoria-Geral da União (CGU) e iniciadas negociações internas para publicação de novo cronograma até fevereiro de 2022. O cronograma pode ser conferido no quadro abaixo:

**Figura 3 – Plano de Dados Abertos 2021: Relação de Bases
Novo Cronograma de Abertura – Atualizado em Fevereiro de 2022**

Nome da Base	Previsão de Abertura Atual	Nova Previsão de Abertura	Periodicidade de Atualização	Justificativa
Portal CNAS	SET/21	ABERTA em SET/21	Anual	
Base Programa Cisternas	OUT/21	ABERTA OUT/21	Trimestral	
Programa de Aquisição de Alimentos	OUT/21	ABERTA OUT/21	Semestral	
Programa Fomento Rural	NOV/21	ABERTA em JAN/22	Trimestral	
Lei de Incentivo ao Esporte	PDA 19/20	FEV/22	Mensal	
Auxílio Brasil	-	FEV/22	Mensal	Embora não tenha sido incluída na primeira versão do PDA 2021-2023, o Ministério da Cidadania considera a base de dados do Auxílio Brasil de grande interesse para a sociedade, tendo em vista o grande número de solicitações para conhecimento de tal base, nos canais de atendimento.
CADSUAS	JAN/22	MAR/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SISC	JAN/22	MAR/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
Prontuário Eletrônico SUAS	DEZ/21	ABR/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.

Bolsa Atleta	NOV/21	JUN/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
Cadastro Nacional de Entidades de Assistência Social	DEZ/21	JUN/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SIS ACESSUAS	FEV/22	JUL/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
Centro de Iniciação Esportiva – CIE	PDA 19-20	JUL/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SISDILIGÊNCIA	FEV/22	AGO/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SIMPETI	NOV/21	SET/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
NOVO SUASWEB	OUT/21	OUT/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
Certificação das Entidades	DEZ/21	OUT/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SIGTR (Repasse de recursos e saldo de conta corrente)	NOV/21	OUT/22	Anual	Garantir tempo hábil para que a equipe da SAGI/DGI trabalhe em conjunto com as áreas responsáveis pelas bases de dados e consigam identificar a forma de extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.
SIGTV	OUT/21			A partir de uma renovação de sistemas e estudo de otimização de disponibilização de informações, o Ministério da Cidadania irá mergir as bases do SIGTV e do SISFAF, de forma a disponibilizar as informações neles constantes por meio da base do SIGTR, identificada acima.
SISFAF	NOV/21			
Esporte – Base de Conhecimento	PDA 2019-2020	NOV/22	Anual	Tendo em vista a Reforma Administrativa que decidiu sobre a recepção do Ministério do Esporte na estrutura do Ministério da Cidadania, algumas dificuldades físicas foram encontradas no que tange ao armazenamento de alguns sistemas e bases. Contudo, esforços estão sendo feitos para que esta base possa ser disponibilizada o quanto antes, considerando, ainda a devida extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018.

Estatísticas sob a Temática do Esporte	PDA 2019-2020	NOV/22	Anual	Tendo em vista a Reforma Administrativa que decidiu sobre a recepção do Ministério do Esporte na estrutura do Ministério da Cidadania, algumas dificuldades físicas foram encontradas no que tange ao armazenamento de alguns sistemas e bases. Contudo, esforços estão sendo feitos para que esta base possa ser disponibilizada o quanto antes, considerando, ainda a devida extração das informações a serem publicadas, os critérios de segurança e a conformidade com a legislação vigente, inclusive com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) n° 13.709/2018.
--	---------------	--------	-------	---

Ademais, na esteira do Plano de Dados Abertos, cumpre destacar que, por meio da **Portaria MC nº 30, de 17 de março de 2021**, o Ouvidor-Geral foi designado a Autoridade de Monitoramento, conforme do art. 40 da Lei de Acesso à Informação, possui as seguintes atribuições:

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

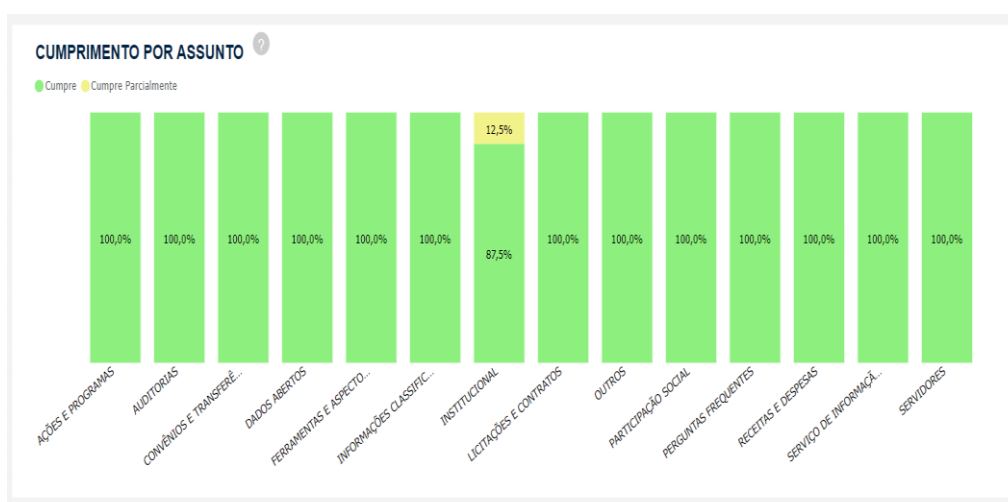
IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

No ano de 2021, foi iniciado um novo mapeamento das informações disponíveis em transparência ativa, no qual a CGTAI analisou as informações e identificou links quebrados e problemas contidos no portal institucional do Ministério, possibilitando um maior controle de qualidade.

Nesse sentido, em avaliação pelo Sistema de Transparência Ativa (STA), gerido pela CGU, o Ministério da Cidadania teve destaque no cumprimento das obrigações legais, distribuídas em 49 itens, conforme figura mais abaixo. Os esforços envidados garantiram um cumprimento total de 48 itens. Destarte, o item que não registrou avaliação total se refere à publicação dos currículos dos ocupantes de cargos DAS/FCPE 4, 5, 6 e de natureza especial. Contudo, em comunicação com as áreas responsáveis, se objetiva o atingimento de 100% de publicação até fevereiro de 2022.

Assim, o Ministério fechou o ano de 2021 atendendo a 97,95% dos itens obrigatórios, percentual esse significativamente superior à média dos demais órgãos do Governo Federal, que registrou o atendimento a 64,76%.

Figura 4 – Cumprimento das obrigações legais de Transparência Ativa

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria Geral da União (CGU) - dados extraídos no dia 26/01/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

PÁGINA DA OUVIDORIA NO PORTAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Com a migração do portal do Ministério da Cidadania para o portal único do Governo Federal, foi necessário organizar uma ação de revisão das informações do canal da Ouvidoria disponibilizadas no novo site.

Essa ação foi realizada conjuntamente com a Diretoria de Comunicação do Ministério (DICOM) e, como resultado, obtivemos uma página mais simples, clara, reorganizada, além de acesso direto aos relatórios das três Coordenações-Gerais que integram a Ouvidoria-Geral.

ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO MC NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL

O Portal gov.br, lançado em agosto de 2019, incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal, passando a ser oficialmente a Carta de Serviços ao(a) Cidadão(ã) de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, com a publicação da [Lei nº 14.129, de 2021](#). Assim, o Portal funciona como um catálogo 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.

As alterações relativas ao Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br) no âmbito do MC – inserção, atualização e monitoramento dos serviços do Ministério da Cidadania – estão sob responsabilidade da Coordenação-Geral da Ouvidoria.

Com o trabalho, iniciado em 2020 através do Plano de Ação para as atividades relacionadas aos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos, a priori algumas necessidades foram detectadas como, por exemplo, a atualização dos serviços no Portal gov.br, conforme apresentado no Relatório Institucional de 2020.

Outro passo contido no plano de ação realizado no decorrer do ano de 2021 foi a realização de reuniões de trabalho com cada secretaria do Ministério para definição dos questionários de avaliação dos serviços. Assim, durante essas reuniões também foram apresentados os serviços de cada secretaria para que as necessidades de atualizações fossem apontadas.

Todas as enquetes publicadas pelo MC na plataforma dos Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos foram oriundas dessas reuniões de trabalho bem como a inserção de novos serviços no Portal gov.br: Auxílio Brasil e Auxílio gás, por exemplo.

AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E BENCHMARKING

PRÊMIOS, EVENTOS E PARTICIPAÇÕES EM 2021

Apesar de tantas adversidades e mesmo diante de um ano desafiador e complexo em todos os sentidos, a Ouvidoria-Geral aprimorou seu trabalho, posicionou-se como referência em excelência, destacando-se as seguintes participações, contribuições, eventos, premiações e seminários:

- Em relação às tratativas realizadas desde o final de novembro de 2020, destacamos ainda a importância da participação da Ouvidoria-Geral do MC nas negociações do acordo de financiamento e assessoramento técnico entre o Banco Mundial e o Ministério da Cidadania acerca das ações junto à SENARC e SECAD para promoção do acompanhamento das populações indígenas e demais Grupos Populacionais Tradicionais Específicos do Programa Bolsa Família e Cadastro Único (GPTEs) no âmbito do projeto de apoio à renda para os pobres afetados pela COVID-19 no Brasil (*Brazil: Income Support for the Poor Affected by Covid-19*). A Ouvidoria-Geral é apresentada como unidade envolvida na implementação do projeto, que comporá os indicadores intermediários no que tange ao mecanismo de gestão de reclamação do Ministério da Cidadania (MC). É descrita como canal exclusivo de recebimento de denúncias, cujos fluxos de tratamento aprovados pela Câmara e Integridade do MC adequam-se aos níveis de *compliance* exigidos à celebração contratual com o organismo internacional. Em dezembro de 2021 o relatório final “**Auxílio Emergencial: lições da experiência brasileira em resposta à COVID-19**” produzido pelo Banco Mundial, em parceria com o Governo do Reino Unido (FCDO) no Brasil e com o Ministério da Cidadania, foi publicado, e a *Summary Note* está disponível para download no link: <https://documents.worldbank.org/pt/publication/documents-reports/documentdetail/099205012022128987/p1748360efc96a06e09b020cf56c8465c9b>.
- Em 2021, a Ouvidoria conquistou o 2º lugar no IV Prêmio de Boas Práticas OGU/CGU, na categoria Tecnologia, Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais, com a apresentação do projeto “Novo Sistema de Gestão de Demandas (SGD) da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania e novo painel da Ouvidoria-Geral versão QLIK SENSE”.
- Em 2021, obtivemos o 1º LUGAR EM ENGAJAMENTO CIDADÃO, NA I MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DOS(AS) USUÁRIOS(AS) DE SERVIÇOS PÚBLICOS. A Maratona é uma iniciativa de colaboração entre as ouvidorias públicas coordenada pelo Grupo de Trabalho de Comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias, presidido pela ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Tem por objetivo promover o conhecimento pelos(as) usuários(as) dos serviços públicos acerca de seus direitos, bem como do papel das ouvidorias para salvaguardá-los.

FORMAÇÃO CONTINUADA

Mesmo com uma rotina permeada pelo volume significativo de demandas, bem como o aumento do escopo das atribuições e atividades desempenhadas pela unidade, e diante de um cenário repleto de desafios, a Ouvidoria-Geral cumpriu o compromisso firmado em seu Planejamento Estratégico - meta 7.4: Aumento do número total de participações em capacitações - e fomentou a formação continuada de sua equipe e o desenvolvimento individual e coletivo de seus(suas) colaboradores(as).

No ano de 2021, membros da Ouvidoria-Geral estiveram presentes em 24 cursos/seminários/treinamentos/encontros diferentes, conforme quadro abaixo:

**Quadro 11 – Relação de Simpósios/Workshops/Seminários/Oficinas/
Cursos/Capacitações com participação da Ouvidoria-Geral**

Simpósios/Workshops/Seminários/Oficinas
III Simpósio Internacional em Inovação e Governança Digital
Workshop Guia de Transversalidades e Interseccionalidades da Agenda 2030
Webinário "Regimento Interno na Câmara dos Deputados"
IV ENEPCP ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DO CAMPO DE PÚBLICAS
OFICINA 1 - "É com o corpo que se escreve": escrita corporificada na produção de conhecimentos sobre políticas públicas interseccionais
OFICINA 3 - Gestão de Pessoas no Setor Público durante o IV ENEPCP ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA DO CAMPO DE PÚBLICAS
DataPolicy + Publicae Consultoria - Ações Preventivas e Compliance: o que é e como colocar em prática.
Evento: Diversidade Sexual e de Gênero nas Organizações.
1º Encontro com os Coordenadores Estaduais do Cadastro Único e Programa Bolsa Família
Seminário de Tratamento da Informação Pessoal em face da LAI e da LGPD
Cursos/Capacitações
Curso Controle Exercido por Conselhos de Assistência Social
Curso Design de Políticas Públicas
Curso Gestão do Conhecimento no Setor Público
Curso Estado e Organizações da Sociedade Civil
Curso Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais
Curso Apresentações Criativas: como transmitir conteúdo de maneira eficaz
Curso Língua Portuguesa e Redação Oficial
Curso Avaliação de Serviços Públicos
Curso Panorama acerca das Inovações da Nova Lei de Licitações e Contratações Públicas
Capacitação sobre o Programa Auxílio Brasil
Capacitação sobre o Auxílio Criança Cidadã
Capacitação Conceito e tratamento de denúncias referentes ao Auxílio Emergencial
Capacitação Operação do Sistema de Benefícios ao Cidadão (SIBEC)
Capacitação sobre o Censo SUAS 2021

Fonte: Registros da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania.

BOLETIM UNIFICADO DA OUVIDORIA-GERAL

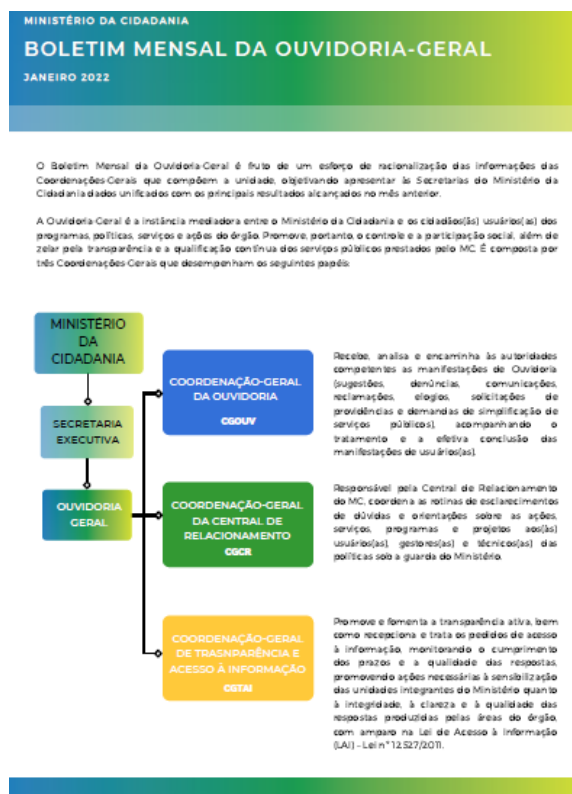
Em 2021, consolidamos e implementamos o Boletim Unificado Mensal, instrumento encaminhado aos(as) gestores(as) e unidades técnicas de todo o Ministério contendo resultados das manifestações, demandas e pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria-Geral.

O Boletim Unificado Mensal da Ouvidoria-Geral é fruto de um esforço de racionalização das informações das três Coordenações-Gerais que compõem a unidade: Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI), objetivando apresentar às Secretarias do Ministério da Cidadania dados consolidados e resumidos com os principais resultados alcançados a cada mês.

É um dos meios de comunicação institucional e disseminação de informação em que a Ouvidoria-Geral apresenta o produto de seu trabalho e reitera seu compromisso com o mais alto padrão de atendimento ao(a) cidadão(ã), visando a resolutividade dos registros realizados da unidade com qualidade e dentro de um prazo razoável e reforça que a parceria com as Secretarias finalísticas é fundamental para o alcance de nossos objetivos.

O Boletim apresenta dados gerais de atendimento comparando-os com os resultados do mês anterior e dados específicos de cada coordenação, como: ranking de assuntos mais demandados, quantitativo de manifestações de Ouvidoria por tipo, quantitativo de manifestações/demandas por tipo de canal, informações sobre manifestações/demandas represadas nas áreas técnicas, dados de perfil do público que aciona a Central de Relacionamento do MC, ranking do Ministério no atendimento à Lei de Acesso à Informação, número de pedidos de acesso à informação respondidos e tempo médio de resposta por secretaria, entre outros.~

Figura 5 – Capa do Boletim Mensal da Ouvidoria-Geral



SEMANA DA OUVIDORIA (DE 22 A 26 DE NOVEMBRO DE 2021)

Articulado em conjunto com a DICOM, o projeto foi pensado com o objetivo de divulgar internamente as competências da Ouvidoria-Geral a todos(as) servidores(as) e colaboradores(as) do MC, além de engajar a participação deles(as) com um quiz (desafio de perguntas) e premiação ao(à) vencedor(a), reforçando a disseminação e internalização do conteúdo apresentado durante a semana.

O projeto Semana da Ouvidoria foi planejado no seguinte formato e cronograma:

- 19/11 (sexta-feira): envio de e-mail com as informações gerais sobre a Ouvidoria-Geral e sua estrutura, além de informações iniciais sobre a Semana da Ouvidoria (programação, regras do quiz, premiação);
- 22/11 (segunda-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR);
- 23/11 (terça-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv);
- 24/11 (quarta-feira): envio de e-mail com informações sobre as competências da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) e Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e lembrete sobre o quiz;
- 25/11 (quinta-feira): envio de e-mail com o link de acesso ao quiz com o desafio “Você conhece a Ouvidoria?”, contendo 05 perguntas múltipla escolha; e
- 26/11 (sexta-feira): envio de e-mail com divulgação do(a) vencedor(a) e premiação, juntamente com um texto do Ouvidor-Geral.

Em relação ao desafio, houve premiação da participante que acertou mais questões em menor tempo. A premiação um *voucher* de uma livraria de Brasília.

Acreditamos que o projeto ajudou a divulgar os canais e competências da Ouvidoria-Geral que atende não somente os(as) cidadãos(ãs)-usuários(as) das políticas públicas do MC, mas também o público interno formado por servidores(as), estagiário(as) e colaboradores(as) que contribuem diariamente para que os serviços sejam prestados com qualidade e de forma célere ao público das políticas, programas e serviços do Ministério da Cidadania.

RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar aos(às) gestores(as) das unidades técnicas do MC 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). Em 2021, a CGOuv trabalhou com Informativos, instrumentos de disseminação tempestiva de dados importantes para a gestão das políticas e programas do MC, que foram circulados via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para as áreas relacionadas ao programa ou política do qual o Informativo fazia referência. A necessidade de produção de um informativo é detectada através de diferentes parâmetros: alta de manifestações sobre um assunto específico, conteúdo recebido que ainda não tinha sido detectado pelo Ministério, notícias apresentadas pela mídia, etc.

A [Lei nº 13.460, de 2017](#) estabelece como atribuição fundamental das ouvidorias propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços. Nesse sentido, a Ouvidoria utilizou o relatório técnico-gerencial e os seus Informativos como dispositivos de apresentação de dados e informações

quantitativas e qualitativas como subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços.

- Relatório nº 04, de 05 de maio de 2021 (71000.026277/2021-43): a Ouvidoria-Geral apresenta manifestação técnica, diagnóstico e recomendações acerca de demandas recepcionadas por meio da plataforma Fala.BR, referentes às dificuldades enfrentadas pelos(as) cidadãos(ãs) em relação à devolução dos valores recebidos do Auxílio Emergencial.
- Informativo 1 (71000.085855/2021-83): sobre o recebimento de manifestações sobre o Auxílio Brasil enviado em 06/12/2021.
- Informativo 2 (71000.000127/2022-91): versa a respeito do recebimento de manifestações sobre instabilidades verificadas no Site de Devolução de Valores do Auxílio Emergencial enviado em 05/01/2022.
- Informativo 3 (71000.000776/2022-91): trata sobre o recebimento de manifestações sobre chuvas nos estados da Bahia e Minas Gerais enviado em 10/01/2022.

ENTREGAS NORMATIVAS

PORTARIA MC 670/2021: ATENDIMENTO, ADEQUAÇÃO DOS FLUXOS INSTITUCIONAIS E LGPD

Tendo em vista as novas atribuições incorporadas pela Ouvidoria-Geral, foi necessário realizar ajustes normativos para contemplar a maior abrangência das competências institucionais adicionais no que tange a proteção de dados, bem como o redesenho de nossos fluxos de trabalho.

Nesse sentido, a Portaria Nº 48/SE/MC foi revogada pela **Portaria MC nº 670/2021**, a nova Portaria de Atendimento da Ouvidoria-Geral, publicada no Boletim de Serviço Eletrônico em 13/09/2021, de acordo com as informações aduzidas no Processo SEI nº 71000.029157/2021-06 e disponível em: https://www.gov.br/cidadania/pt-br/canalais_atendimento/ouvidoria/legislacao.

A **Portaria MC nº 670/2021**, que entrou em vigor no dia 01 de outubro de 2021, dispõe sobre a organização do atendimento da Central de Relacionamento, da Ouvidoria, e de Transparência e Acesso à Informação, bem como norteia o atendimento das demandas relacionadas à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania, tendo dedicado um capítulo integralmente ao tema, conforme trecho a seguir:

CAPÍTULO II

DAS DEMANDAS RELACIONADAS À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS NO ÂMBITO DA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Art. 4º A Ouvidoria-Geral, naquilo que lhe couber com relação às requisições de titulares de direito previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), acompanhará as políticas e diretrizes relativas à governança em privacidade de dados pessoais e à proteção e segurança da informação produzida ou custodiada pelo Ministério da Cidadania.

Art. 5º Caberá à Ouvidoria-Geral, com o apoio do Gabinete Ministerial, que é o Controlador da Política de Governança em Privacidade de Dados Pessoais e Segurança da Informação, assegurar, no âmbito do MC, a adequada recepção e tratamento das demandas em relação à proteção de dados pessoais, sejam elas oriundas de manifestações de Ouvidoria, de pedidos de acesso à informação, ou encaminhadas diretamente pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), devendo:

- I - Acompanhar o funcionamento do Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais, bem como zelar pela aplicação da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), no âmbito do MC;
- II - apoiar o Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do MC, consoante o disposto no art. 41, § 2º da LGPD;
- III – recepcionar reclamações e comunicações dos(as) titulares e receber as comunicações da Autoridade Nacional, ou seja, realizar triagem das manifestações e demandas afetas à LGPD e encaminhá-las aos setores competentes do MC, para averiguação e adoção de eventuais providências, quando couber;
- IV – verificar se a resposta conclusiva, com relação às requisições de titulares de direitos previstas no art. 18 da Lei 13.709/18 (LGPD), atende aos seguintes quesitos:
 Estar em linguagem acessível, objetiva e clara;
 Não contrariar outras manifestações proferidas sobre o mesmo assunto no âmbito do Ministério;
 Estar em conformidade com a legislação aplicável, em especial a LGPD;
 Receber validação pela autoridade competente, no que couber.
- V - atuar de forma integrada com o Controlador, Operador(es), e unidades que prestam o apoio administrativo e estratégico, para o cumprimento das competências estabelecidas neste artigo;
- VI – divulgar os valores de proteção à privacidade junto ao corpo funcional interno e externo à Ouvidoria-Geral a respeito das práticas a adotar em relação à proteção de dados pessoais no âmbito Ministério da Cidadania;
- VII – sugerir medidas para aperfeiçoamento do serviço do MC quando do recebimento da manifestação de que trata o inciso III deste artigo, bem como propor, em conjunto com as unidades pertinentes, a formulação de estratégias, normas e procedimentos de segurança e proteção da informação alinhados às políticas institucionais do MC, observadas as melhores práticas sobre esses temas;
- VIII – propor, em conjunto com as unidades pertinentes, iniciativas relativas à segurança e proteção da informação, em consonância com as estratégias e políticas institucionais, bem como fomentar, acompanhar, orientar e apoiar ações corporativas que visem a implantar ou aprimorar a segurança e proteção da informação no MC; e
- XV – colaborar, naquilo que lhe couber, com as unidades do MC em assuntos relacionadas à segurança e proteção da informação.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral, embora não tenha um setor interno destacado para a LGPD, tem envidado esforços em todas as suas frentes para garantir a atuação do Encarregado, bem como para construir internamente e com as áreas do MC um entendimento bem fundamentado sobre a temática de tratamento e proteção de dados.

Em março de 2021, a unidade, através do Ofício Circular nº 04/2021 (SEI 9887492), processo 71000.048531/2020-83, solicitou às áreas técnicas a indicação de pontos focais (titular e suplente), para o atendimento das manifestações e pedidos encaminhados pela Ouvidoria-Geral às áreas sobre esse tema. Na ocasião, esclareceu-se que as pessoas indicadas seriam responsáveis por recepcionar e dar andamento às demandas enviadas pela Ouvidoria-Geral via Sistema de Gestão de Demandas (SGD) e SEI aos seus setores.

PORTARIA MC 655/2021: GRUPO DE TRABALHO DA LGPD

Ainda na esteira do esforço dos ajustes institucionais para contemplar as novas atribuições alçadas pela Ouvidoria-Geral, foi necessário criar um Grupo de Trabalho (GT), tendo em vista a pauta ser transversal, multidisciplinar e estruturante. Em vista disso, entende-se que tanto a alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com a iniciativa de adequação à LGPD, quanto

os(as) gestores(as), técnicos(as) e suas unidades precisam atuar conjuntamente para difundir a cultura de proteção aos dados pessoais em todo o Ministério da Cidadania.

Com efeito, em 11 de agosto de 2021 foi publicada no DOU a [Portaria MC nº 655, de 10 de agosto de 2021](#), que instituiu o Grupo de Trabalho (GT) que objetiva estabelecer orientações e diretrizes para a operacionalização do Plano de Governança em Privacidade - PGP, bem como subsidiar a formulação de ações e acompanhar seus resultados, tendo em vista as etapas da jornada de conformidade em relação à LGPD no âmbito do Ministério da Cidadania e unidades vinculadas.

Dentre as competências do Grupo de Trabalho elencadas pela Portaria, destaca-se o disposto no art. 2º:

Art. 2º O Grupo de Trabalho deverá:

I – validar a elaboração das fases subsequentes e as entregas, ações e metas pactuadas referentes ao Plano de Governança em Privacidade (PGP), bem como os demais documentos do marco de conformidade com base na LGPD, no âmbito do Ministério da Cidadania, cuja fase inicial foi apresentada pelo Encarregado à Secretaria-Executiva;

II – avaliar, sugerir atualizações e revisões, promover e acompanhar a implementação e execução das medidas recomendadas no Plano de Governança em Privacidade (PGP), bem como identificar ações para sua melhoria e propor sugestões ao Encarregado sobre a pauta no órgão;

III - analisar eventuais situações de risco e/ou recursos interpostos em demandas que envolvam questões relevantes do ponto de vista econômico, político, social ou jurídico que ultrapassem os interesses subjetivos dos(as) demandantes;

IV – validar, junto à Subsecretaria de Tecnologia da Informação, plano de prevenção e mitigação de efeitos em caso de incidente de vazamento de dados e/ou violação à proteção de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis;

V – identificar as lacunas de informação existentes sobre o tema da proteção de dados pessoais, bem como a necessidade de treinamento nas áreas e propor Plano de Capacitação que determine as competências necessárias aos recursos humanos envolvidos em atividades que realizem o tratamento de dados pessoais, sejam eles(as) servidores(as), empregados(as) públicos ou prestadores(as) de serviços de empresas contratadas pelo órgão:

a) as ações de capacitação devem considerar diferentes níveis de envolvimento dos(as) profissionais no tema, de forma que aqueles(as) que ocupam funções com responsabilidades essenciais relacionadas à proteção de dados pessoais recebam treinamento diferenciado, além do nível básico fornecido aos(as) demais; e

b) todos(as) os(as) profissionais do Ministério da Cidadania devem estar cientes da importância do tema da proteção de dados pessoais e dos impactos que podem decorrer da violação desses dados. Nesse sentido, o Plano de Capacitação também deve propor ações de comunicação, de sensibilização e engajamento na pauta, fomentando a cultura de proteção de dados pessoais em todo corpo funcional.

VI – validar, dentro do Ministério, as respostas que serão encaminhadas aos órgãos de controle internos e externos, bem como auxiliar na elaboração de resposta e atendimento aos pedidos da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

VII - elaborar relatório anual de acompanhamento do Plano de Governança em Privacidade (PGP), que deverá ser encaminhados ao Gabinete Ministerial (GM); e

VIII - solicitar às unidades integrantes da estrutura organizacional do Ministério, ou mesmo a outras organizações públicas ou privadas, quaisquer informações necessárias para a realização dos seus trabalhos.

§ 1º A execução do Plano de Governança em Privacidade (PGP) será realizada em fases, dado que a complexidade da jornada de conformidade em relação à LGPD, e o registro e a formalização, indispensáveis ao seu pleno desenvolvimento, dependem da institucionalização do Grupo de Trabalho (GT).

Após a publicação da Portaria que institui o GT da LGPD no órgão, a Ouvidoria-Geral solicitou a indicação de representantes nas áreas técnicas (titular e suplente) para compor o referido colegiado. Após a consolidação dessas informações, a Ouvidoria-Geral realizou duas reuniões do GT ainda em 2021, que ocorreram nos dias 08/10/2021 e 08/11/2021, cujas memórias contendo as deliberações, pactuações e encaminhamentos encontram-se anexas ao processo SEI 71000.073426/2021-63.

OUVIDORIA E AUXÍLIO BRASIL

A Medida Provisória nº 1.061, de 09 de agosto de 2021, instituiu o Programa Auxílio Brasil e o Programa Alimenta Brasil – que substitui o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA). Seus objetivos e diretrizes estão dispostos conforme o art. 1º:

Art. 1º Fica instituído o Programa Auxílio Brasil, no âmbito do Ministério da Cidadania, executado por meio da integração e da articulação de políticas, de programas e de ações voltadas:

- I - ao fortalecimento das ações do Sistema Único de Assistência Social - SUAS;
- II - à transferência direta e indireta de renda;
- III - ao desenvolvimento da primeira infância;
- IV - ao incentivo ao esforço individual; e
- V - à inclusão produtiva rural e urbana, com vistas à emancipação cidadã.

§ 1º São objetivos do Programa Auxílio Brasil:

- I - promover a cidadania com garantia de renda e apoiar, por meio dos benefícios ofertados pelo SUAS, a articulação de políticas voltadas aos beneficiários, com vistas à superação das vulnerabilidades sociais das famílias;
- II - reduzir a pobreza e a extrema pobreza das famílias beneficiárias;
- III - promover, prioritariamente, o desenvolvimento das crianças e dos adolescentes, por meio de apoio financeiro a gestantes, nutrízes, crianças e adolescentes em situação de pobreza ou extrema pobreza;
- IV - promover o desenvolvimento das crianças na primeira infância, com foco na saúde e nos estímulos às habilidades físicas, cognitivas, linguísticas e socioafetivas, de acordo com o disposto na Lei nº 13.257, de 8 de março de 2016;
- V - ampliar a oferta do atendimento das crianças em creches;
- VI - estimular crianças, adolescentes e jovens a terem desempenho científico e tecnológico de excelência; e
- VII - estimular a emancipação das famílias em situação de pobreza e extrema pobreza, principalmente por meio:
 - a) da inserção dos adolescentes, jovens e adultos no mercado de trabalho;
 - b) da integração das políticas socioassistenciais com as políticas de promoção à inclusão produtiva; e
 - c) do incentivo ao empreendedorismo, ao microcrédito e à inserção ao mercado de trabalho formal.

§ 2º São diretrizes do Programa Auxílio Brasil:

- I - a integração entre os programas, os serviços e os benefícios de assistência social para o atendimento das famílias beneficiárias;
- II - a articulação entre as ofertas do SUAS com as políticas de saúde, de educação, de emprego e de renda;
- III - a priorização das crianças, sobretudo na primeira infância, e dos adolescentes como público das políticas de proteção social e de desenvolvimento humano;
- IV - a implementação e a gestão compartilhadas entre os entes federativos;
- V - a atuação transparente, democrática e integrada dos órgãos da administração pública federal com a administração pública estadual, distrital e municipal;
- VI - a utilização da tecnologia da informação como meio prioritário de identificação, de inclusão e de emancipação cidadã dos beneficiários;

- VII - a promoção de oportunidades de capacitação e de empregabilidade dos beneficiários, de forma a proporcionar autonomia;
 - VIII - a utilização de múltiplas fontes de financiamento, incluídas as parcerias com setor privado, entes federativos, outros Poderes Públicos, organismos multilaterais, organizações da sociedade civil e outras instituições nacionais e internacionais; e
 - IX - a educação e a inclusão financeira das famílias beneficiárias.
- § 3º As ações necessárias para a consecução dos objetivos e das diretrizes do Programa Auxílio Brasil serão definidas em regulamento.

Com efeito, no bojo das mudanças, foi publicado o Decreto nº 10.852, de 08 de novembro de 2021, que regulamentou o Programa Auxílio Brasil, detalhando a distribuição das competências descentralizadas dos entes federativos, bem como seus instrumentos e benefícios.

A Ouvidoria-Geral, proativamente, engajou-se em organizar sua estrutura para receber os efeitos causados no atendimento com o advento do Programa Auxílio Brasil. Antes mesmo da publicação do Decreto nº 10.852, a unidade realizou rodadas de reuniões com as áreas técnicas envolvidas na execução do novo Programa, e as pactuações dessas reuniões desdobraram-se nas seguintes ações⁸:

- Foram produzidas Respostas-Padrão (RPs): 33 RPs de Beneficiário (BNF) e 36 RPs de Gestor, totalizando 69 RPs;
- Foram produzidas Perguntas Frequentes (FAQs): 33 FAQs de BNF e 36 FAQs de Gestor, totalizando 69 FAQs;
- Totalizou-se 132 inserções de atualizações na base de informações no Sistema de Gestão de Demandas (SGD);
- Foram realizadas 67 atualizações em RPs e 67 atualizações nas FAQs, totalizando 134 atualizações nas Bases de Conhecimento;
- Capacitação de 2 turmas de colaboradores(as) da empresa de *contact center* sobre o Programa Auxílio Brasil. Treinamento realizado pelos técnicos da SENARC, em 16/11 e 17/11/2021.
- Capacitação de 2 turmas de colaboradores(as) da empresa de *contact center* sobre o “Auxílio Criança Cidadã”, da composição do Auxílio Brasil. Treinamento realizado pelos técnicos da SNAPI, em 25/10/2021.
- Desde 15/10/2021, a Ouvidoria disponibilizou na URA (Unidade de Resposta Audível) mensagens com orientações gerais para os(as) cidadãos(ãs) sobre o Programa Auxílio Brasil e reuniu as solicitações de informações das áreas no processo SEI 71000.074691/2021-69.

⁸ FAQ é um acrônimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam pelo canal de telefonia, ou seja, por meio da fala. RP significa Resposta Padrão e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por e-mail, ou seja, por meio da escrita.

QUALIFICAÇÃO CONSTANTE DO ATENDIMENTO

DISPONIBILIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FERRAMENTAS DE ATENDIMENTO

Em 2021, além das entregas que fazem parte da operacionalização rotineira da Central de Relacionamento, como a atualização da Base de Conhecimento, os treinamentos, a execução de ativos solicitados pelas áreas técnicas, dentre outros, houve adequação da URA informações sobre o pagamento da extensão do Auxílio Emergencial e do pagamento do Programa Auxílio Brasil.

Ademais, foi realizada mudança na forma de divulgação dos dados sobre os atendimentos mensais que, anteriormente, ocorria por meio de três relatórios: Relatório Analítico, Sumário Executivo e Infográfico. No mês de maio, os dados passaram a ser viabilizados em um único relatório, denominado Relatório Descritivo, tornando a leitura das informações mais enxuta e rápida. Essa ação visa a qualificação contínua das rotinas e ações da CGCR, buscando, nesse caso, um formato de apresentação de dados que atenda melhor não apenas a necessidade interna, mas também externa, uma vez que os relatórios anteriores e os novos são publicados em transparência ativa no site do Ministério.

Na esteira do planejamento da CGCR, outra entrega importante foi a implementação do aplicativo de mensagens Telegram como mais um canal de comunicação ofertado ao(à) cidadão(ã), facilitando a comunicação com o Ministério. Essa nova forma de comunicação também é benéfica internamente, pois podem resultar em economia no orçamento, visto que as interações no Telegram têm menor custo. Com isso, a CGCR espera que parte do público que hoje anda utiliza a telefonia migre para esse aplicativo, reduzindo a fila de atendimento na telefonia, assim como o uso dos demais canais.

NOVIDADES NO ATENDIMENTO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme previsto por esta unidade no Relatório Institucional de 2020, e considerando que ainda estamos em conjuntura pandêmica, as manifestações inerentes aos programas sociais que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral não cessaram com a amenização da crise sanitária decorrente da pandemia do coronavírus (COVID-19), nem com o fim do pagamento do Auxílio Emergencial.

Nessa perspectiva, a Ouvidoria empenhou-se em cumprir seu papel de mapear e antever alguns impactos, mantendo-se atenta à realidade brasileira, especialmente àquela vivenciada por nosso público. Assim, em consonância com nossos esforços em 2020, em 2021, mesmo com o surgimento de novas temáticas no âmbito do Ministério da Cidadania, como o Auxílio Brasil, Auxílio Gás e Alimenta Brasil, foi possível manter o padrão de atendimento, com a contribuição dedicada do nosso corpo-técnico.

Desse modo, com o foco em qualificar o trabalho realizado pela Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), foram implementados em 2021 novos fluxos de triagem das manifestações, novos sistemas de gestão, bem como ações voltadas ao público interno e externo ao órgão.

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.

- **Painel de BI:** A fim de otimizar o atendimento ao(à) usuário(a), a CGOuv adquiriu novas ferramentas para gestão das manifestações, como a utilização do Power BI (Business Intelligence), painel que relaciona dados de diferentes fontes, possibilitando uma leitura virtual inteligível, fundamental para auxiliar a tomada de decisão, por exemplo. Essa

ferramenta possibilita também a elaboração de relatórios estatísticos para atender as competências regimentais da unidade, estabelecidas pela [Lei nº 13.460, de 2017](#). Além de subsidiar a elaboração do Painel Gerencial da Ouvidoria, possibilitando de forma dinâmica a geração de indicadores através de gráficos, tabelas, mapas e relatórios contendo as principais informações sobre os atendimentos registrados na Ouvidoria.

- **Triagem das demandas:** A triagem, que antes era realizada por meio de planilhas, em 2021 passou a ser feita diretamente no Fala.BR, no módulo “Triar”. Esta função permite à Ouvidoria realizar o tratamento das manifestações de forma mais eficiente e célere, uma vez que é possível acessar a manifestação na íntegra, consultar os dados do(a) manifestante, os eventuais anexos e dados complementares, além de ser possível, no ato da triagem, realizar ações de arquivamento e encaminhamento, o que não acontecia no formato anterior. Esse novo processo de triagem traz ainda mais segurança. É possível manter o registro de todo o processo no histórico de ações do sistema e não há circulação dos dados sensíveis das manifestações por meio de planilhas. Além disso, sua utilização desonerou a equipe, pois permitiu extinguir a ação de extração de manifestações e divisão dessas em planilhas para cada colaborador(a).
- **Novo Sisaut:** Para melhor recepção e monitoramento das cartas recebidas pelas CGOuv (via Sistema Eletrônico de Informações – SEI), foi elaborado aplicativo específico para autorização e abertura de cadastro e registro de manifestação na Plataforma Fala.BR, bem como para tratamento/encaminhamento entre as áreas técnicas do Ministério da Cidadania e demais órgãos do poder público para fins determinados pela [Lei nº 13.460, de 2017](#). Assim, o sistema permite monitorar todas as autorizações em andamento.
- **Córtex Ouvidoria:** O Córtex é um aplicativo criado pela CGOuv para unificar as bases de conhecimento, tornando, assim, as informações mais acessíveis. Além de ser um facilitador na inserção, exclusão e padronização das informações, o aplicativo permite a inserção das “Perguntas Frequentes”, das “Respostas Cadastradas”, e, também das relações entre perguntas e respostas.
- **Gestão da CGOuv:** criado pela Coordenação, o Gestão da CGOuv atualmente permite realizar o monitoramento dos patrimônios da unidade, a relação dos pontos focais da Ouvidoria nas áreas técnicas do Ministério e acompanhar os períodos de férias dos(as) colaboradores(as). Ainda é possível criar, dentro do aplicativo, outras modalidades de ferramentas na medida em que surjam novas demandas.

FALA.BR COMO CANAL ÚNICO DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Para atendimento ao(à) cidadão(ã), a Controladoria-Geral da União (CGU) desenvolveu a Plataforma Fala.BR que permite a realização de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria em um único local, utilizando-se de um único cadastro.

Os módulos de triagem e tratamento foram criados na Plataforma Fala.BR com o intuito de subsidiar o trabalho das Ouvidorias, responsáveis por realizar o efetivo tratamento das manifestações - denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de simplificação - recebidas por meio do Fala.BR. Estas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela Portaria CGU nº 581, de 2021.

Desde dezembro de 2021, o cadastro de novas manifestações recepcionadas pela telefonia é realizado pelos(as) operadores(as) da empresa de *contact center*, cujo contrato é utilizado pela

CGOuv e pela CGCR no âmbito da Ouvidoria-Geral, diretamente no Fala.BR e não mais no SGD. Em relação aos procedimentos realizados pelos(as) analistas do 2º nível, estes também passaram a ser executados diretamente na plataforma Fala.BR (análise, tratamento, encaminhamento, conclusão - resposta final ou arquivamento das manifestações de ouvidoria).

MONITORIA DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS POR E-MAILS E CARTAS

Em 2021, a monitoria foi um processo reintegrado à rotina da CGOuv, sendo reformulada para atender ao novo contexto da Ouvidoria. A monitoria é o instrumento de gestão utilizado para acompanhar as ações, o cumprimento das propostas e avanços alcançados pelo tipo de resposta encaminhada ao(à) cidadão(ã), de modo sistematizado, contínuo e permanente.

Tem por objetivo contribuir para a obtenção dos resultados desejados nas respostas, no tratamento dado às manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e apoiar a equipe do 2º nível nos processos e nas tomadas de decisões, aprimorando, assim, a aprendizagem organizacional da equipe responsável. Difere do acompanhamento diário por adotar mecanismos que possibilitam a detecção de desvios entre o que foi planejado e o que foi executado, ao longo da implementação proposta.

A avaliação aplicada na monitoria consiste em um processo de análise das informações contidas nas manifestações. Para cada tipo de manifestação e situação recebida é realizado um planejamento diferente de tratamento, um passo a passo para a produção da resposta. Durante a monitoria, é realizada a comparação do que foi respondido com o passo a passo planejado.

É importante mencionar que não ocorre a indicação de deficiências no processo de produção da resposta, mas sim um alinhamento assertivo das melhores formas de tratamento da manifestação para cada situação apresentada, o que dá maior autonomia ao(à) analista de atendimento de 2º nível para que ele(a) adote as ações necessárias para corrigir erros e possa responder de forma assertiva e com empatia as manifestações.

MATURIDADE E MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS

MODELO DE MATURIDADE DAS OUVIDORIAS

A Ouvidoria participou do 1º Ciclo Integral de Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, correspondente ao biênio de 2021/2023.

A Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU) coordena o Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), que foi desenvolvido para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública, mediante esforço da Controladoria-Geral da União (CGU), com consultoria do Programa da União Europeia para Coesão Social na América Latina (EUROSociAL).

A CGU destaca que o MMOuP é de uso obrigatório pelas unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e é aberto à adesão de qualquer unidade que componha a Rede Nacional de Ouvidoria.

A primeira parte do ciclo tem como objetivo o autodiagnóstico da unidade. Esse processo de preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud foi realizado pela ouvidoria do MC dentro do prazo estabelecido pela OGU: 15/09/2021.

Posteriormente, conforme cronograma pré-estabelecido, no dia 15/12/2021 foi realizada a comunicação do nível alvo de maturidade que a unidade pretende alcançar. Esta comunicação se deu através de preenchimento de formulário por meio do sistema e-Aud.

MONITORAMENTO DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL POR PARTE DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO (OGU)

Concomitante ao 1º ciclo do MMOuP, a CGOuv participou do Monitoramento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal realizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio de sua Ouvidoria-Geral da União (OGU).

Sobre isso, cabe registrar as ações realizadas em 2021:

- Reunião de apresentação do Monitoramento;
- Recebimento do questionário e consolidação de respostas para a OGU;
- Reunião de busca de soluções conjunta com a OGU (recebimento do Ofício nº 21350/2021/CGOUV/OGU/CGU, com o Relatório Preliminar de Avaliação da Ouvidoria); e
- Ofício de Resposta à OGU com Plano de ação preenchido pela CGOuv.

PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: CAMPANHA DE ENGAJAMENTO

No âmbito do Ministério da Cidadania, as atividades para implantação do Conselhos de Usuários(as) de Serviços Públicos vêm sendo desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral com o apoio das Secretarias do Ministério, por meio de pontos focais indicados pelas áreas técnicas do Ministério (1 titular e 1 suplente) para colaboração nas atividades.

O primeiro chamamento dos(as) conselheiros(as) para exercício de suas atribuições foi iniciado em 4 de agosto de 2020, pela Controladoria-Geral da União (CGU), com o lançamento da plataforma e divulgação em suas mídias.

A campanha de engajamento do Ministério da Cidadania começou a ser desenhada pela Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas em dezembro de 2020.

Em 2021, durante a campanha, o Ministério realizou a busca ativa de cidadãos(ãs) usuários(as) de cada serviço junto às áreas técnicas e à Diretoria de Comunicação (DICOM). A CGOuv entrou em contato com as áreas técnicas e realizou o levantamento do mailing dos(as) usuários(as) e potenciais usuários(as) das políticas e serviços do MC. A partir da coleta desses contatos foi possível criar listas distintas, com base no público-alvo, para cada Conselho de Usuário.

Juntamente à Diretoria de Comunicação (DICOM), foram desenvolvidos *cards* de divulgação dos conselhos: um *card* específico para cada conselho, com identidade visual que conversa diretamente com as especificidades do(a) usuário(a). Com isso, foi estabelecido um cronograma semanal de divulgação dos *cards* nas mídias sociais do MC.

Com a lista dos contatos de cada conselho consolidada e os cards específicos finalizados, foi realizado um esquema de postagem dos cards nas redes sociais e envio concomitante do card postado ao mailing do conselho específico. Sendo assim, na semana em que o card do Conselho de Usuários(as) do Cadastro Único, por exemplo, foi publicado, foi encaminhado o e-mail para a lista

de contatos dos potenciais conselheiros(as) do Conselho de Usuários(as) do Cadastro Único com o convite para a participação (cadastro na Plataforma e seleção dos serviços).

O cronograma do ano de 2021 foi o seguinte:

- 09/08/2021: publicação do card Conselhos de Usuários do Cadastro Único no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 14/09/2021: publicação do card Conselhos de Usuários do Auxílio Emergencial no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 16/09/2021: publicação do card Conselhos de Usuários das Comunidades Terapêuticas no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 23/09/2021: publicação do card Conselhos de Usuários Programa Criança Feliz no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 30/09/2021: publicação do card Conselhos de Usuários do Programa Bolsa Atleta no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 09/11/2021: publicação do card Conselhos de Usuários da Assistência Social no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).
- 08/12/2021: publicação do card Conselhos de Usuários Programa de Fomento Rural no instagram [desenvolvimentosocialgovbr](#).

CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: PUBLICAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS

Em julho de 2021, foram implementados 20 conselhos de usuários(as) na Plataforma, ou seja, todos os questionários gerais foram publicados e disponibilizados aos(às) conselheiros(as). Nessa esteira, em agosto de 2021, foram concluídas as pendências finais em relação aos conselhos específicos de algumas Secretarias e as consultas públicas foram publicadas na plataforma dos conselhos de usuários: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

Atualmente, o Ministério da Cidadania (MC) disponibiliza 23 conselhos e 34 consultas públicas para receber a avaliação da população sobre os serviços prestados pelo Ministério. As consultas avaliam todos os serviços do Ministério desde as temáticas do desenvolvimento social até o esporte e têm o objetivo de levantar os pontos fortes e fracos da prestação dos serviços e, assim, planejar e implementar as melhorias necessárias.

CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS

De maneira geral, em 2021 a Ouvidoria-Geral pode afirmar que suas atividades internas e administrativas, projetos e pautas foram tocados de forma satisfatória. Nomeadamente, fazemos referência ao biênio pandêmico 2020/2021, no qual foram obtidos resultados excelentes, frutos de uma organização e gestão de equipe comprometida com a manutenção de padrões de qualidade mesmo diante de mudanças abruptas, demonstrando que a dinâmica de trabalho remoto foi aplicada no dia-a-dia das atividades do setor com êxito, a despeito dos desafios a serem superados e trabalhados, como a criação das novas bases de conhecimento, capacitação e modulação de equipe para garantir a participação social e acesso dos(as) cidadãos(as) aos programas do governo federal capitaneados pelo Ministério da Cidadania.

Somado a esse contexto, tem-se a maximização dos atendimentos, com um orçamento aquém do necessário para debelar o total da demanda reprimida, como pôde ser observado nos gráficos “Chamadas Totais”, “Ligações Atendidas 2020 e 2021” e “Ligações Não Atendidas 2020 e 2021”. Este último ano exigiu tomadas de decisões e ações, em alguns momentos diárias, para que se realizasse o maior número de atendimentos com o orçamento disponível, tornando premente a constante busca por novas formas de atendimento, com a melhor relação custo x benefício, desafio esse que permanece em 2022 e leva a outro, que é a preparação de uma nova licitação, adequada ao volume atual da busca por atendimento.

De igual modo, ressalta-se que o trabalho da Ouvidoria-Geral se desenvolve em um contexto de complexidade dos programas e políticas do MC, tais como o novo Programa Auxílio-Brasil, o Novo Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, os serviços e benefícios ofertados pela rede de Assistência Social capilarizados por todo o território nacional, dentre outros temas relativos às Políticas Sociais. Portanto, enfrentamos o desafio constante de receber manifestações sobre a execução de serviços prestados diretamente à população por parte dos estados e municípios. Nesse sentido, ressalve-se a complexidade de nossa atuação perante as demandas dos(as) gestores(as) e técnicos(as) estaduais e municipais bem como dos(as) cidadãos(as) que acionam os programas e ações ministeriais.

Nesse sentido, cumpre destacar a necessidade de ampliação e fortalecimento da capacidade de atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania, principalmente no que se refere ao equalização do aumento da oferta na contratação de serviços de *contact center*, acompanhando o aumento na demanda, para ampliação do atendimento ao público bem como o reforço de nosso corpo funcional de colaboradores(as) e servidores(as), com estruturação institucional para que possamos atuar nas frentes de trabalho tais como fomento à transparência e dados abertos, atendimento aos(as) cidadãos(as), conformidade em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, monitoramento do Plano de Danos Abertos tendo em vista à atribuição de Autoridade de Monitoramento do art. 40 da Lei de Acesso à Informação (LAI), fomento ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, atualização da Carta de Serviços e Portal Gov.br, dentre tantos outros trabalhos desempenhados por esta unidade. Diante da magnitude dos desafios sociais e econômicos que se apresentaram em 2020/2021, temos plena clareza de que novos desafios permanecerão repercutindo no trabalho da Ouvidoria-Geral para os próximos anos.

Mesmo diante de um período complexo em todos os sentidos, foi traçada uma rota de aperfeiçoamento do atendimento na Ouvidoria-Geral do Ministério e diversos procedimentos, pautas e inovações de fluxos e tecnológicas foram implantados em paralelo, pautadas 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, visando assegurar o pleno atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) dos programas, políticas, ações e serviços públicos ofertados pelo MC, propiciando o controle e a participação social efetivo.