

# RELATÓRIO INSTITUCIONAL OVIDORIA-GERAL

## 2022



**MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO E  
ASSISTÊNCIA SOCIAL,  
FAMÍLIA E COMBATE À FOME**

## MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME

### OUVIDORIA-GERAL

Ronaldo Vieira Bento

**Ministro (até 31 de dezembro de 2022)**

Wellington Dias

**Ministro (a partir de 2023)**

Osmar Júnior

**Secretário-Executivo (a partir de 2023)**

Eduardo Flores Vieira

**Ouvendor-Geral**

Thadeu Costa Normando

**Ouvendor Adjunto**

### GABINETE

Rafaella do Nascimento Ferreira  
**Assessora Técnica**

Daniely Sousa Novais  
Herika Christina Amador Chagas  
Juliana Borim Milanezzi

### COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto  
**Coordenador-Geral**

Manuela Patrício  
**Assessora Técnica**

Amanda Gonçalves Coutinho  
Amanda Johnston Costa  
Cirlene Lopes da Silva  
Elton de Oliveira Garcez  
Filipe Lima Landim  
Gabriel Bomfim Machado Pimenta  
Gabriel Véras Monteiro Carneiro  
Gabriele Cristyne Brito  
Gabrielle Borges da Silva  
Habner de Lima Sardeiro  
Istefany Araujo Silva de Sousa  
Juliana Machado do Nascimento  
Laisa Araujo de Jesus  
Leonardo Pires de Sousa da Gama  
Pabline Pereira Borba dos Santos  
Pedro Henrique Pompeia de Souza Pereira  
Pedro Victor Moura Lodi  
Rodrigo Cury  
Samaria Cristina Ferreira da Silva Rama  
Sindy Cavalcante Batista  
Tiago Ferreira Machado

### COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Moisés Paes Landim Plácido  
**Coordenador-Geral**  
Raquel Conceição Avelar Sinfrônio  
**Assessora Técnica**  
Marina Souza Milhomem  
**Chefia de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo**

Nathália Alves Aguiar

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

Apolicacia Gomes da Silva  
Cristiane de Gois Couto Amorim  
Danielle do Couto da Silva Sousa  
Dielda Santos de Jesus  
Elionete Lopes Lima  
Glauber Henrique de Souza Acacio  
Jana Buoso Malovany  
Janine Aparecida de Barros  
Juliano Gomes de Lima  
Leidimar Maciel Pessoa de Moura  
Lisandra da Silva Araujo  
Luana Dias Claro  
Ludmila dos Reis Sales  
Marcela Augusto Lacerda Santos  
Matheus Silva Matos  
Rafael Augusto de Oliveira Siqueira  
Rafaela Mendes Ramos  
Rebeca Luyze Campos Fidélis  
Rildo Pereira Peixoto  
Salomão Assunção de Pádua  
Sérgio Lopes Bezerra  
Tainan Batista Meneses

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

Aureliano Vogado Rodrigues Junior  
**Coordenador-Geral**

Carlos Alberto Florêncio Junior  
**Chefia de Divisão do Serviço e Informação ao Cidadão**

Adrielia Sardeiro de Matos  
Ana Paula de Oliveira Nobre  
Artur Vilas Bôas Bernardo  
Caio César Gois  
João Vitor da Silva Gomes  
Luna Isa de Menezes Cunha  
Mariana Villa Campos  
Marina Rios Amorim  
Natália Giovanna Marson  
Priscila de Jesus Tavares  
William Pelaez Azevedo Dias

# SUMÁRIO

<b>SIGNIFICADO DAS SIGLAS</b>	<b>04</b>
<b>MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL</b>	<b>05</b>
<b>CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL</b>	<b>06</b>
<b>GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL</b>	<b>06</b>
<b>COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)</b>	<b>06</b>
<b>COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)</b>	<b>07</b>
<b>COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI)</b>	<b>07</b>
<b>1. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL</b>	<b>08</b>
<b>2. TRANSPARÊNCIA</b>	<b>17</b>
<b>3. PROTEÇÃO DE DADOS</b>	<b>24</b>
<b>4. CENTRAL DE RELACIONAMENTO</b>	<b>26</b>
<b>5. CAPACITAÇÕES</b>	<b>32</b>
<b>6. PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS AO LONGO DE 2022</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS</b>	<b>42</b>

# SIGNIFICADO DAS SIGLAS

AE – Auxílio Emergencial  
ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados  
ASCOM – Assessoria Especial de Comunicação  
CEBAS – Certificação de Entidades Beneficentes de Assistência Social  
CIGMC – Comitê Interno de Governança  
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  
CTPD – Câmara Técnica de Proteção de Dados Pessoais  
DISIC – Divisão do Serviço de Acesso à Informação  
Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
FAQ – *Frequently Asked Questions* – “Perguntas Frequentes”  
GT – Grupo de Trabalho  
IDP – Inventário de Dados Pessoais  
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 – Posição de Atendimento  
PAA – Programa de Aquisição de Alimentos  
PA Digital – Posição de Atendimento Digital  
PAB – Programa Auxílio Brasil  
PBF – Programa Bolsa Família  
PDA – Plano de Dados Abertos  
RIPD – Relatório de Impacto de Proteção de Dados  
RP – Resposta padrão  
SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação  
SE – Secretaria-Executiva  
SECAD – Secretaria Nacional do Cadastro Único  
SEI – Sistema Eletrônico de Informação  
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  
STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação  
URA – Unidade de Resposta Audível

# MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL

É com muita alegria que apresento o Relatório Institucional da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania de 2022. Mais que um relato das ações desenvolvidas por nossa unidade, trata-se também de um fiel balanço dos resultados alcançados ao longo dos últimos 12 meses.

Percebo a ouvidoria pública como instância de participação social responsável por interagir com os(as) cidadãos(ãs), com o objetivo de aprimorar a gestão e melhorar os serviços públicos ofertados, garantindo aos(as) destinatários(as) dessas políticas, os padrões de qualidade estabelecidos na Carta de Serviços do Ministério. Como sempre digo, a Ouvidoria não é área finalística, muito menos área “meio”. Trata-se, na essência, de “área-ponte”, intermediando o diálogo entre o(a) cidadão(ã) e o poder público.

Passados 5 anos desde a promulgação da Lei nº 13.460/17, é notório o reconhecimento crescente de nossas competências para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos. Esse reconhecimento se dá tanto internamente, na governança do órgão, como externamente, no contato com cidadãos(ãs) e na interlocução com outros órgãos públicos.

O fato de sermos a unidade setorial de ouvidoria do Poder Executivo Federal mais demandada pelos(as) cidadãos(ãs) é apenas um exemplo desse reconhecimento. Para se ter uma ideia de nosso poder de atuação e alcance, somos a Ouvidoria-Geral mais demandada dentre todas as unidades setoriais do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Apenas em 2022, entre manifestações de Ouvidoria, demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e atendimentos via Central de Relacionamento, atendemos mais de 5 milhões de cidadãos(ãs).

Para além de nossos números massivos de atendimentos, é importante destacarmos o diverso leque de pautas atribuídas à Ouvidoria-Geral: transparência ativa e passiva, atendimento de 1º nível<sup>1</sup> direto ao(à) cidadão(ã) por meio da Central de Relacionamento, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Integridade, Dados Abertos, Governo Aberto, Carta de Serviços e Portal de Serviços do Governo Federal, dentre outras.

Como não poderia deixar de ser, todas essas agendas são pautadas pela eficiência e transparência que já é marca desta unidade. Prova cabal disso são os avanços alcançados em 2022, os quais não seriam possíveis sem a dedicação e o profissionalismo de nossos(as) colaboradores(as) e servidores(as). À equipe técnica da Ouvidoria-Geral, meu muito obrigado!

Boa leitura e bom trabalho!

---

<sup>1</sup> 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 do Ministério, para responderem ao(à) 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 e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda segue para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Ouvidoria-Geral, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante.

# CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania é parte integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal – SisOuv.

Nossa atuação abrange três grandes macro-agendas: a participação e o controle social; a transparência; e a proteção de dados.

Para tanto, a Ouvidoria-Geral é composta por 1 (um) Gabinete e 3 (três) Coordenações-Gerais, a saber: Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR), Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) e Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI).

## GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

O Gabinete possui a competência de realizar supervisão técnica das atividades de toda a Ouvidoria, acompanhar as pautas de representação institucional, realizar interlocução constante com as áreas técnicas (as quais produzem, validam e mantêm atualizadas as informações sobre os programas, políticas, ações e serviços ministeriais), além de realizar diálogo com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e outros órgãos da administração pública federal.

A equipe do Gabinete é composta pelo Ouvidor-Geral, Ouvidor Adjunto, uma assessora técnica, 2 Analistas Técnicas de Políticas Sociais - ATPS e 1 auxiliar de escritório.

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

É a responsável pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, que presta informações e orientações sobre os programas, políticas, ações e serviços do órgão aos(as) usuários(as) e gestores(as) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério.

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 **23 colaboradores(as)**, entre servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as), sendo 10 da empresa de *contact center*, lotados no Ministério. Já a Central de Relacionamento, localizada em Taguatinga/Distrito Federal, conta com 90 colaboradores(as), distribuídos de acordo com o público atendido e com os assuntos de cada Secretaria do MC, a saber: Generalista (atende cidadãos/ãs e beneficiários/as), Especialista (atende gestores/as e técnicos/as municipais e estaduais), *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; aplicativo de mensagens Telegram (atendimento para beneficiários(as) dos programas do Ministério); e *chat*, que funciona, atualmente, para atendimento exclusivo aos(as) 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.

## COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)

É a responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), às autoridades competentes, bem como pelo acompanhamento do tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as).

É responsável, também, pelo acompanhamento do Portal de Serviços do Governo Federal e pelo Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Cidadania.

A CGOuv é composta por uma equipe de **26 colaboradores(as)**, dentre servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as) lotados(as) no Ministério da Cidadania para desempenhar suas atribuições como: recepção e tratamento das manifestações, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança.

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

Responsável pela promoção e fomento da transparência ativa, com base na [Portaria MC nº 782/2022](#), bem como pela recepção e tratamento dos pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, desenvolvendo 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](#).

Além disso, coordena, implementa e monitora ações relacionadas à Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo [Decreto nº 8.777/2016](#), e à Política Nacional de Governo Aberto, estabelecida pelo [Decreto nº 10.160/2019](#). A CGTAI é composta por uma equipe de **13 colaboradores(as)** lotados(as) no Ministério da Cidadania, dentre os quais há 4 servidores(as), a saber: o Coordenador-Geral, o Chefe de Divisão e 2 Analistas Técnicas de Políticas Sociais – ATPS; 3 técnicos(as) em secretariado; 2 auxiliares administrativos; 1 assistente administrativa; e 3 estagiários(as). Integram a sua estrutura: a Divisão 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; 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; e o Núcleo de Transparência Ativa, com atribuições relacionadas à gestão e monitoramento das informações disponibilizadas no Portal do Ministério da Cidadania, bem como em outras ferramentas de transparência como o Portal de Transparência do Governo Federal, sistema e-Agendas, etc.

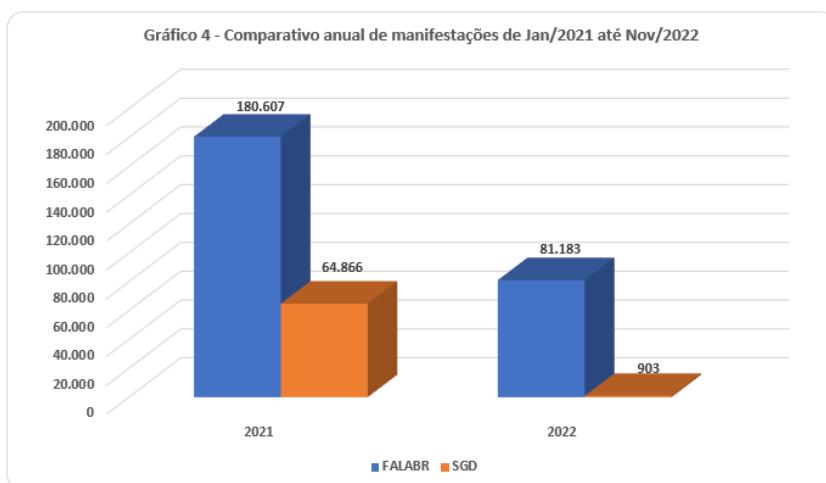
# 1. PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de controle social, e falar sobre esse tema é abordar a participação da sociedade na Administração Pública.

No período de janeiro a novembro de 2022, esta Ouvidoria **recepionou 82.086 manifestações** (81.183 manifestações<sup>2</sup> registradas via Fala.BR e 903 manifestações<sup>3</sup> registradas via SGD), **cadastrou 65 serviços públicos**, que estão disponibilizados na Carta de Serviços, e, desde 2021, **foi implementado 23 Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos**, bem como **realizou 34 Consultas Públicas sobre Serviços Públicos**. O que reforça o compromisso desta unidade com a sociedade para que os(as) cidadãos(ãs) exerçam o controle social e influenciem nos processos decisórios desta pasta.

Observando as manifestações recebidas em 2022 e comparando-as ao quantitativo de 2021, quando foram recebidas 238.738 manifestações, constata-se uma **redução de aproximadamente 65,61%** nas demandas típicas de Ouvidoria, e tal decréscimo deve-se ao fato do encerramento do pagamento do Auxílio Emergencial que ocorreu no final de 2021.

**Gráfico 1 - Comparativo anual de manifestações de Jan/2021 até Nov/2022**

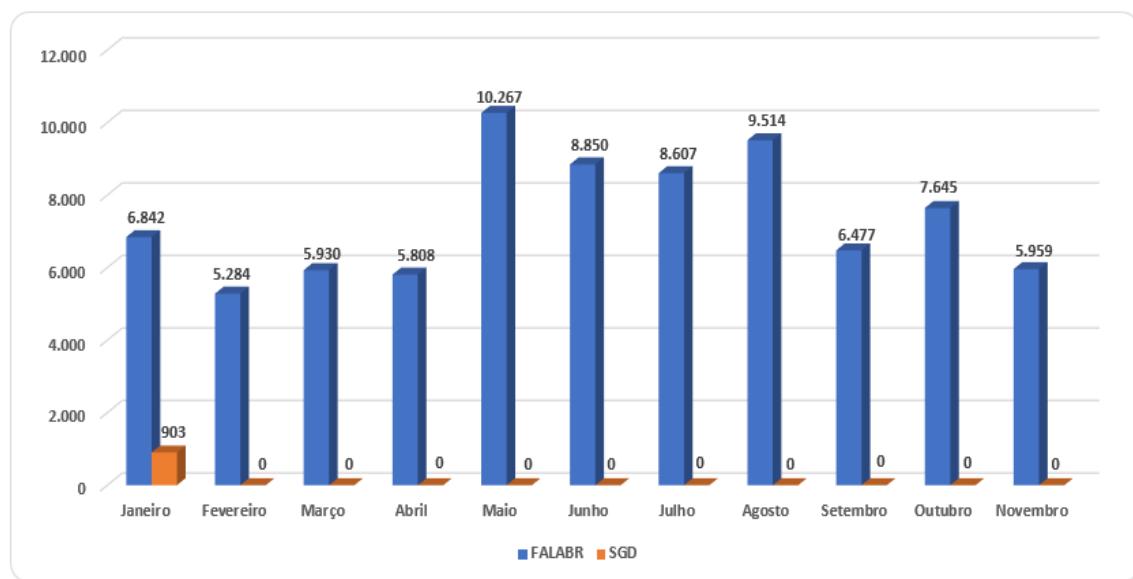


Fonte: Dados extraídos do “Painel Resolveu?” <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2021 a 30/11/2022. Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2021 a 31/01/2022.

<sup>2</sup> Fonte: Painel “Resolveu?”. <<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01 a 30/11/2022.

<sup>3</sup> Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01 a 30/01/2022.

Gráfico 2 - Manifestações recebidas em 2022, mês a mês



Fonte: Dados extraídos do “Painel Resolveu?” da CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022. Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 31/01/2022.

É relevante informar que, em cumprimento ao [Decreto nº 9.492/2018](#) e à [Portaria CGU nº 581/2021](#), desde de fevereiro de 2022, a Ouvidoria-Geral adotou o [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) como canal único de registro, triagem e tratamento das manifestações de ouvidoria afetas ao MC. Essa mudança será apresentada com maiores detalhes na página 16 deste Relatório.

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.

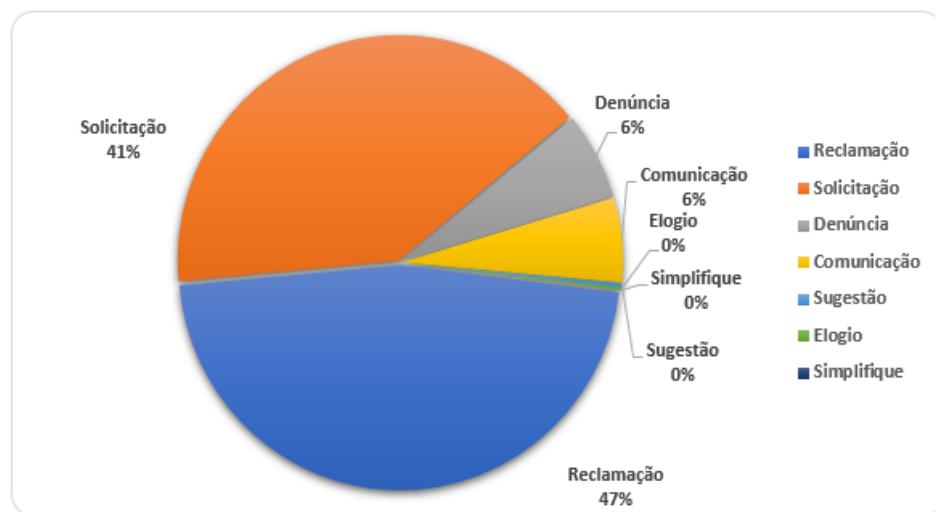
Na Plataforma Fala.BR há ainda os tipos:

- **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 irregularidades 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 2022, a maioria das manifestações recepcionadas via Fala.BR pela Ouvidoria-Geral e SGD foram dos tipos “Reclamação” e “Solicitação”, conforme apresentado no gráfico a seguir:

Gráfico 3 - Tipos de manifestações recebidas em 2022



Fonte: Dados extraídos do “Painel Resolveu?” da CGU. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022. Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 31/01/2022. Foi considerado apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

Os tipos de manifestação “Reclamação”, “Denúncia” e “Solicitação” representaram aproximadamente 94% dos registros em 2022.

## RESOLUTIVIDADE

A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano de 2022 e, após a devida análise e tratamento, foram respondidas ou arquivadas na Plataforma Fala.BR, ou concluídas no âmbito do SGD. Nesse caso, apresentamos a resolutividade das manifestações do Fala.BR, totalizando 98,86% e no SGD (referente ao período de janeiro de 2022), a resolutividade foi de 100%.

Quadro 1 - Resolutividade das manifestações recebidas pelo SGD em 2022

SGD	
Recebidas	903 manifestações
Concluídas	903 manifestações
<b>Resolutividade: 100%</b>	

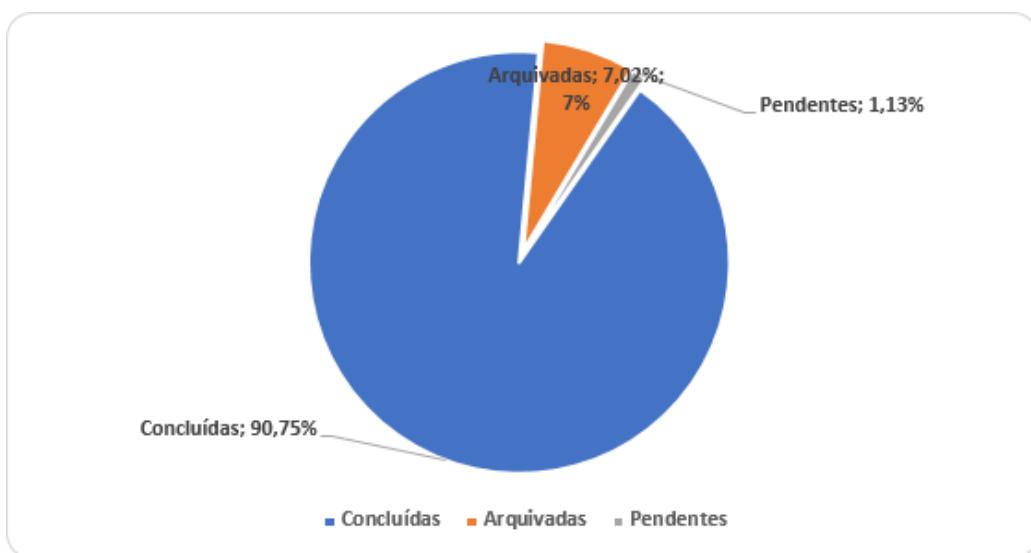
Fonte: Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 31/01/2022.

Quadro 2 - Resolutividade das manifestações recebidas pelo Fala.BR em 2022

Fala.BR	
Recebidas	81.183 manifestações
Respondidas	74.494 manifestações
Arquivadas	5.764 manifestações
<b>Resolutividade: 98,86%</b>	

Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022.

Gráfico 4 - Resolutividade total das manifestações recebidas em 2022 (Fala.BR e SGD)



Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022. Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 31/01/2022.

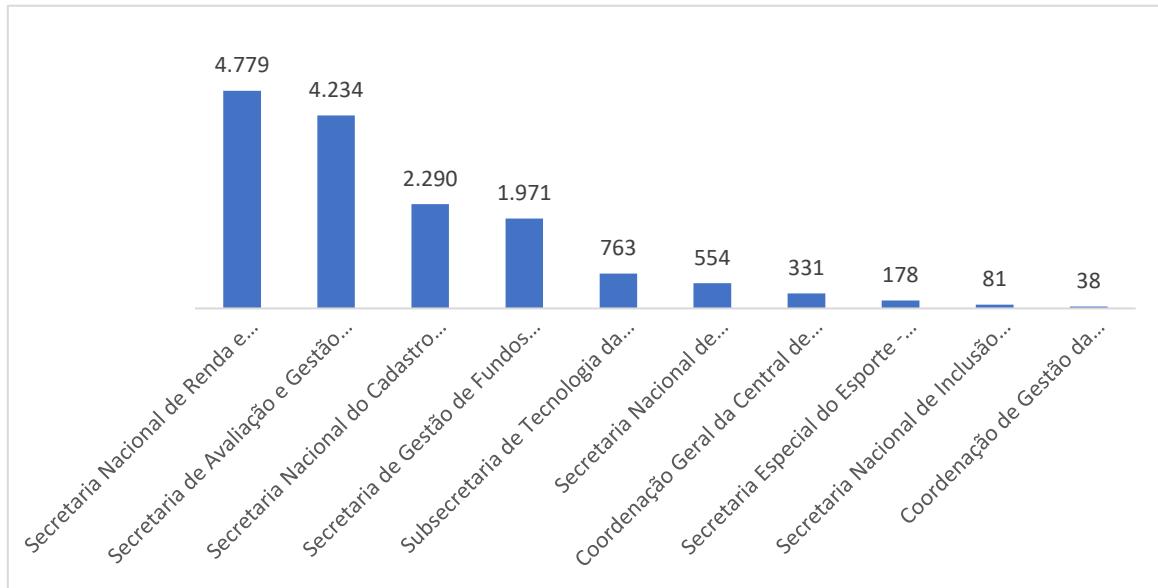
## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA E ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS

O tempo médio de atendimento das manifestações recepcionadas em 2022 foi de aproximadamente 23,25 dias, ou seja, 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 supracitada estabelece que a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MC a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(as) cidadãos(ãs).

As três áreas técnicas do órgão mais demandadas em 2022 foram: Secretaria Nacional de Renda e Cidadania - SENARC, com 4.779 manifestações; Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI, com 4.234 manifestações; e Secretaria Nacional do Cadastro Único - SECAD, com 2.290 manifestações, conforme observado no gráfico abaixo. Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Cadastro Único e ao Auxílio Emergencial (AE), os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos(ãs) no ano em exercício.

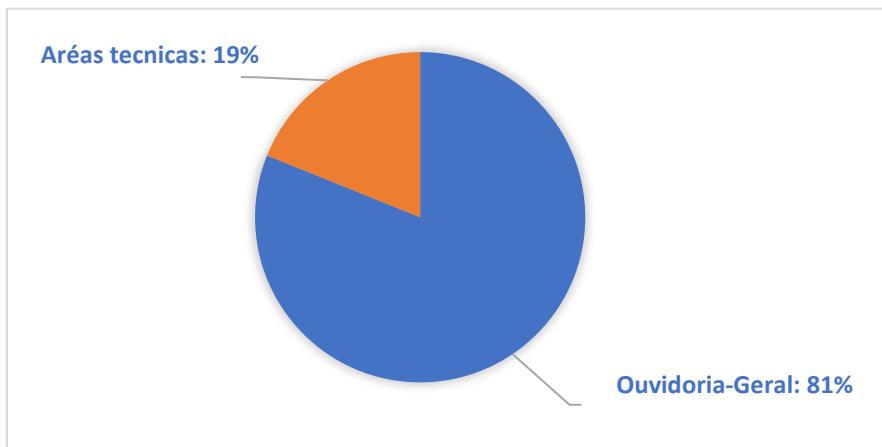
Gráfico 5 - Áreas técnicas mais demandadas em 2022



Fonte: Painel “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022. Sistema SGD: Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2021 a 31/01/2022.

Outro destaque relevante diz respeito ao percentual de manifestações que são resolvidas ainda no 2º nível da Ouvidoria-Geral: cerca de 81%. Dessa forma, um percentual reduzido de manifestações é encaminhado às áreas técnicas, contribuindo para uma maior celeridade na resposta ao manifestante e evitando o encaminhamento de casos repetitivos:

Gráfico 6 - Manifestações resolvidas no 2º nível



Fonte: Plataforma Fala.BR. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022.

Cabe mencionar também que para realizar um aprofundamento da análise dessas demandas, é necessário considerar as demandas registradas na Plataforma Fala.BR, a qual não permite a customização dos assuntos diretamente pela unidade de ouvidoria. Assim, são utilizados

os subassuntos<sup>4</sup> e as *tags*<sup>5</sup> para caracterização das manifestações, conforme árvore de classificação elaborada pela própria equipe de analistas da CGOuv.

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 em 2022:

**Quadro 3 – Assuntos mais demandados em 2022**

	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	DENÚNCIA
1º	<b>SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO:</b> Programa Auxílio Brasil – 8.290 manifestações;	<b>SITUAÇÃO DO BENEFÍCIO:</b> Programa Auxílio Brasil – 5.514 manifestações;	<b>SUPOSTO RECEBIMENTO INDEVIDO:</b> Programa Auxílio Brasil – 1.291 manifestações;
2º	<b>AUXÍLIO EMERGENCIAL:</b> Auxílio – 4.597 manifestações;	<b>AUXÍLIO EMERGENCIAL:</b> Auxílio – 4.774 manifestações;	<b>CADASTRO SUPOSTAMENTE REALIZADO POR TERCEIROS:</b> Fraude em Auxílio emergencial – Coronavírus - 542 manifestações;
3º	<b>AUXÍLIO BRASIL:</b> Auxílio – 1.133 manifestações;	<b>AUXÍLIO BRASIL:</b> Auxílio – 1.556 manifestações;	<b>SAQUE SUPOTAMENTE REALIZADO POR TERCEIROS:</b> Fraude em Auxílio emergencial – Coronavírus - 207 manifestações.

Fonte: Plataforma Fala.BR. Data da extração: 12/12/2022. Recorte temporal: 01/01/2022 a 30/11/2022.

Além do exposto, diante do compromisso de 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, a Ouvidoria envia e-mail às unidades responsáveis alertando sobre a proximidade do prazo de resposta no Fala.BR. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas a serem respondidas, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva, além de possibilitar um contato mais frequente das áreas técnicas com a equipe da Ouvidoria.

Em relação às demandas recebidas em 2022, no dia 07/12/2022 constavam 1.767 manifestações em tramitação. Cabe registrar que não há nenhuma manifestação vencida. As demandas 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.

Diante disso, a Ouvidoria-Geral envida esforços constantemente para aprimorar os fluxos de tratamento de suas manifestações, bem como se empenha para manter a qualidade de trabalho de sua equipe, além de buscar soluções eficazes para as demandas apresentadas pela sociedade e tem como prioridade preservar os direitos dos(as) usuários(as) dos Serviços Públicos.

<sup>4</sup> Subassuntos: lista de temas utilizados para classificar as manifestações.

<sup>5</sup> Tags: lista de marcadores que tratam temas específicos cadastrados pelas ouvidorias públicas.

## RELATÓRIOS TÉCNICOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, visam apresentar aos(as) 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 2022, a Ouvidoria-Geral trabalhou com informações, 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 de referência. A necessidade de produção de uma informação 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 os relatórios técnico-gerenciais e suas Informações 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. A seguir estão listados esses relatórios:

- Informação 1 (71000.000127/2022-91): sobre as manifestações recebidas que tratam de instabilidades verificadas no site de devolução de valores do Auxílio Emergencial COVID-19, entre 24/11/2021 e 29/12/2021, enviado em 04/01/2022.
- Informação 2 (71000.001344/2022-06): versa a respeito das manifestações relativas ao Programa Auxílio Brasil (PAB) recebidas entre 01/02/2022 e 11/04/2022, enviado em 28/04/2022.
- Informação 11 (71000.034584/2022-89): trata-se de Informação da Ouvidoria sobre as manifestações relativas aos procedimentos de restituição de valores em razão de pagamento indevido ou de maior devolução do Auxílio Emergencial enviado em 01/08/2022.
- Informação 12 (71000.072566/2022-03): sobre as manifestações relativas ao atendimento nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), no período de 01/01/2022 a 30/06/2022, recepcionadas no canal da Ouvidoria do Ministério da Cidadania - MC, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Ademais, sempre atenta às demandas da sociedade a Ouvidoria-Geral realizou várias reuniões com as áreas técnicas do Ministério com o intuito de ajustar os fluxos e informações a serem prestadas para o(a) cidadão(ã).

## 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. As referidas funcionalidades atendem aos procedimentos normatizados pela [Portaria CGU nº 581, de 2021](#).

Desde fevereiro de 2022, o registro de 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). É importante destacar que todas as unidades técnicas desta Pasta utilizam o Fala.BR, sendo que todos os encaminhamentos e respostas ao(à) cidadão(ã) são realizados dentro da referida plataforma.

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

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).

Em 2022, a Ouvidoria-Geral do MC conseguiu executar todas as ações que foram estabelecidas no MMOuP, quais sejam:

- Canal único de recebimento de manifestações de ouvidoria no Fala.BR (a partir de fevereiro de 2022);
- Desenvolvimento do Plano de Capacitação da equipe;
- Atualizações das informações na página da ouvidoria;
- Alteração do fluxo de acompanhamento da resolutividade dentro do Fala.BR;
- Sistematização das avaliações das enquetes do Conselho de Usuários;
- Desenvolvimento dos painéis gerenciais;
- *Benchmarking* com o Banco do Brasil – Resolução de conflitos internos e palestra de conscientização sobre o tema.

## CONSELHOS DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: PUBLICAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS: RELATÓRIO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

A Ouvidoria-Geral produziu o **Relatório de Implementação do Conselho de Usuários**, que tem como objetivo compartilhar a metodologia e as estratégias utilizadas nas atividades relacionadas ao Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do MC, bem como apresentar os resultados obtidos no engajamento de conselheiros(as) na Plataforma, conforme disposto no art. 59 da [Portaria nº 581, de 2021](#).

Dessa forma, o referido relatório foi encaminhado para as unidades técnicas desta Pasta para conhecimento e divulgação, bem como está publicizado **em transparência ativa, por meio do link: [https://www.gov.br/cidadania/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria/relatorios-1/RelatorioConselhodeUsuariosVersoFinal.pdf](https://www.gov.br/cidadania/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/relatorios-1/RelatorioConselhodeUsuariosVersoFinal.pdf)**.

A Ouvidoria, em parceria com a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), desenvolveu recurso educacional direcionado ao público-alvo das políticas e serviços do MC, para

as pessoas que tenham interesse em se tornar conselheiras desses serviços. O recurso educacional foi realizado na modalidade de animação, e dividida em quatro partes:

- Vídeo 1 - Conselhos de Usuários de Serviços Públicos
- Vídeo 2 - Como são definidos os serviços a serem avaliados pelos usuários e usuárias dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos?
- Vídeo 3 - Quem pode fazer parte dos Conselhos de Usuários?
- Vídeo 4 - Qual o papel do conselheiro e da conselheira?

Os vídeos explicativos sobre o Conselho de Usuários dos serviços públicos do MC estão disponíveis no link:

<https://novoead.cidadania.gov.br/red/165? mkey=badiu.tms.my.studentviewdefault.index>

## 2. TRANSPARÊNCIA

A transparência passiva ocorre quando o(a) cidadão(a) obtém as informações após requerer à Administração Pública, ou seja, ocorre por meio dos pedidos de acesso à informação.

Por outro lado, a transparência ativa ocorre quando a Administração Pública divulga as informações por iniciativa própria, independentemente de qualquer solicitação.

### TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A Lei de Acesso à Informação (LAI) - [Lei nº 12.527, de 2011](#) 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. De forma a aumentar a abrangência de atuação da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação no concernente à transparência ativa, foi publicada a [Portaria MC nº 782, de 24 de junho de 2022](#), que se relaciona diretamente com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo [Decreto nº 8.777/2016](#), e à Política Nacional de Governo Aberto, estabelecida pelo [Decreto nº 10.160/2019](#).

### EFETIVIDADE EM NÚMEROS

Em comparação ao ano de 2021, quando foram recebidos 9.679 pedidos, no período de 1º de janeiro a 30 de novembro de 2022, foram registrados **1.304 pedidos de acesso à informação** junto ao Ministério da Cidadania, representando uma redução, até então, de **86,53%** no número de pedidos. O alto número de pedidos registrados no ano de 2021 se deu em razão do Auxílio Emergencial, suas dúvidas e abrangência, dessa forma, percebe-se uma redução no ano de 2022 em decorrência de sua finalização. Cabe destacar, ainda, que tais pedidos foram respondidos dentro do prazo estabelecido pela LAI, não atribuindo ao MC qualquer omissão de atendimento. Isso demonstra também um grande resultado da disponibilização de informações em transparência ativa.

No que diz respeito ao comparativo anual diante do número de pedidos de acesso à informação nos anos de 2020, 2021 e 2022, temos o quadro abaixo:

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

	2020	2021	2022
Número de pedidos	24.031	9.679	1.304

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

Quadro 5 - Tempo médio de resposta: comparativo anual

	2020	2021	2022
Tempo médio de resposta	11,30 dias	6,86 dias	16,86 dias

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

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 **7.807**. Também foram reencaminhados 90 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 para o órgão correto para que o(a) cidadão(ã) tenha o melhor atendimento.

No que diz respeito aos assuntos mais demandados nos pedidos de acesso à informação em 2022, até o dia 30 de novembro, temos o quadro abaixo:

Quadro 6 - Assuntos mais demandados em 2022

Assuntos mais demandados em 2022	
1º	Auxílio Emergencial
2º	Auxílio Brasil
3º	Cadastro Único

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

Em relação ao número de recursos, ao analisar o comparativo entre o ano de 2021 (703 pedidos) e 2022 (100 pedidos), verifica-se **uma queda de 85,77%** nos registros. O reflexo dessa diminuição dos números referentes aos recursos ocorre devido a mudanças de fluxo no tratamento das demandas que não se tratam de pedidos de acesso à informação e um trabalho mais próximo junto às áreas técnicas, com vistas ao oferecimento de respostas mais qualitativas. Nesse sentido, a adoção do procedimento “tratativa de qualidade”, utilizado 74 vezes no período, propiciou uma sensibilização e atenção das áreas respondentes para o melhor atendimento dos pedidos de acesso à informação.

Quadro 7 - Número de recursos registrados: comparativo anual

	2020	2021	2022
Número de recursos	1.065	703	100

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

Quadro 8 - Recursos: tempo médio de resposta

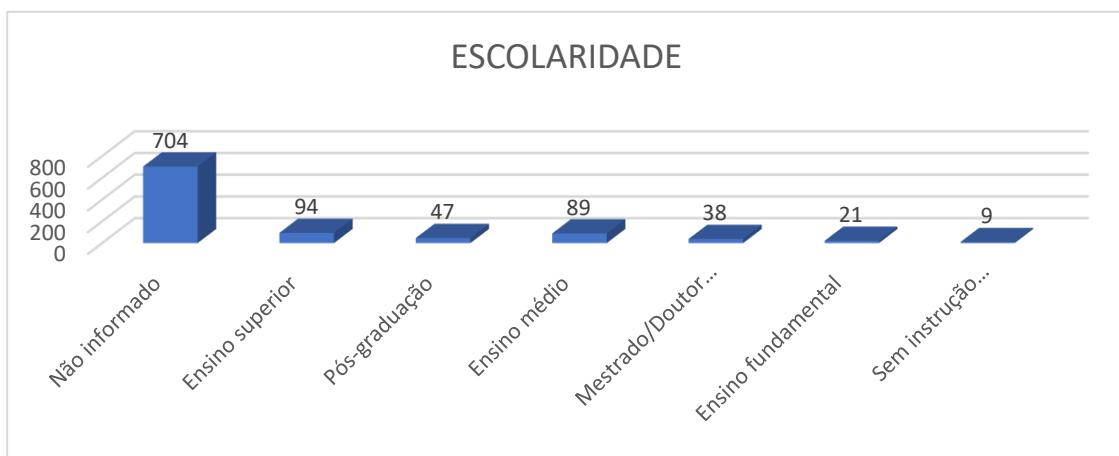
	2020	2021	2022
Tempo médio de resposta	8,34 dias	5,12 dias	6,62 dias

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

## PERFIL DO PÚBLICO DEMANDANTE

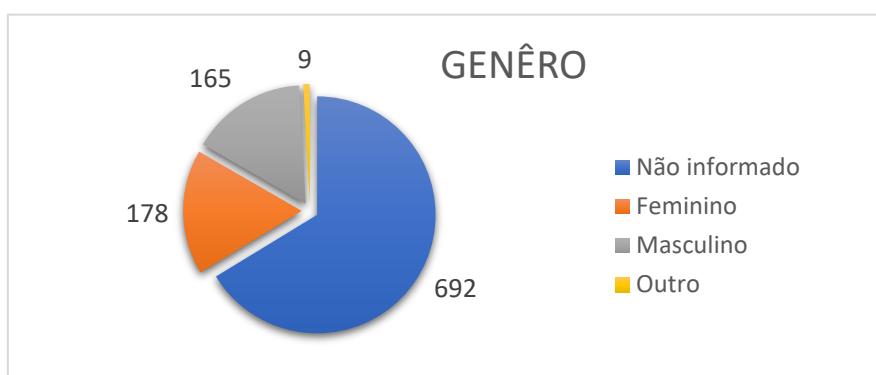
A Ouvidoria-Geral observou uma grande diversificação no perfil do público atendido pela LAI no órgão, composto por pesquisadores(as) em busca de micro e macro dados, ou estudantes desenvolvendo pesquisas acadêmicas, cidadãos(ãs) comuns objetivando a participação e o controle social através da solicitação 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, além de jornalistas, profissionais liberais e pessoas jurídicas, com predomínio de solicitantes das regiões centro-oeste e sudeste.

Gráfico 7 - Dados sobre escolaridade dos(as) solicitantes no ano de 2022

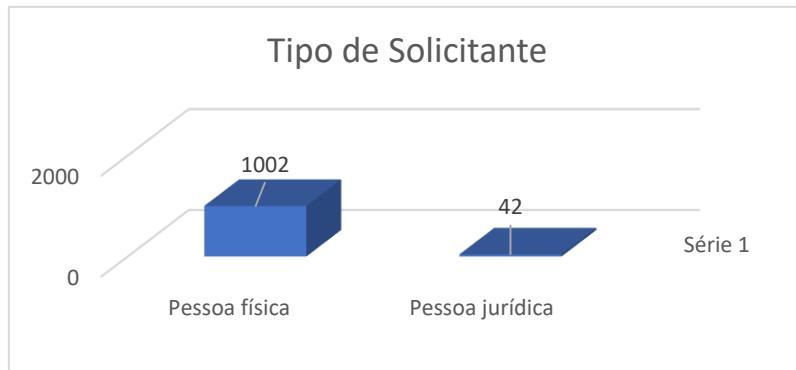


Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

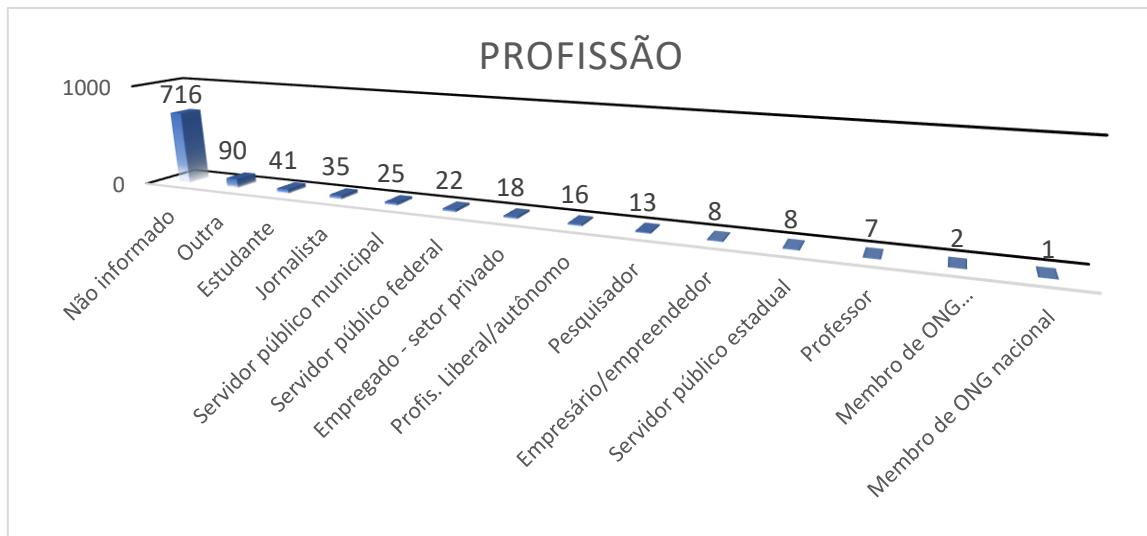
Gráfico 8 - Dados sobre gênero dos(as) solicitantes no ano de 2022



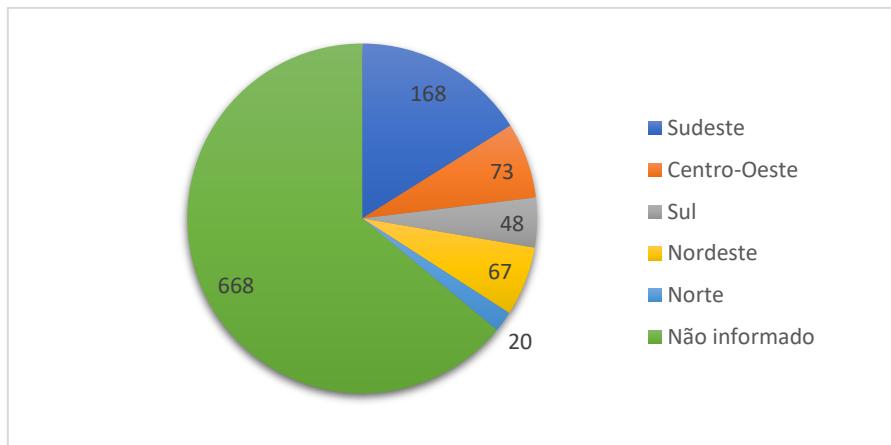
Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

**Gráfico 9 - Dados sobre tipos de solicitantes no ano de 2022**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

**Gráfico 10 - Dados sobre profissões dos(as) solicitantes no ano de 2022**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

**Gráfico 11 - Dados sobre regiões dos(as) solicitantes no ano de 2022**

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (LAI) da Controladoria-Geral da União (CGU). Dados extraídos no dia 12/12/2022, referentes ao período de 01 de janeiro a 30 de novembro de 2022.

## TRANSPARÊNCIA ATIVA

O Ministério da Cidadania instituiu a [Portaria MC nº 782, de 24 de junho de 2022](#), a qual estabelece novas diretrizes sobre a Transparência Ativa. Consoante à Portaria, Transparência Ativa caracteriza-se pela divulgação de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de requerimentos da sociedade. As ações de Transparência Ativa visam a assegurar o exercício pleno do direito fundamental de acesso à informação, e regem-se pelos seguintes princípios e diretrizes: integridade; tempestividade; disponibilidade; participação social; proteção da informação sigilosa e publicação de forma proativa. Além disso, a divulgação de informações por meio de transparência ativa deve estar alinhada com o interesse público e com os objetivos institucionais do Ministério Cidadania. Foi atribuída, à Ouvidoria-Geral, por meio da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação – CGTAI, a responsabilidade pelo monitoramento de todas as ações abrangidas pelo escopo da Portaria.

## 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 mensais, trimestrais ou anuais.

Tendo em vista atrasos no cronograma de abertura das demais bases, foram realizadas tratativas com a Controladoria-Geral da União (CGU) e negociações internas, com vistas à aprovação de atualização do cronograma, tendo em vista a necessidade de adequação dos dados, seguindo 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](#)), além de dificuldades enfrentadas pela área responsável (Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação - SAGI), em função de recentes mudanças administrativas e operacionais, bem como defasagem e rotatividade de pessoal da área. Nesse sentido, foram feitas atualizações em fevereiro e novembro de 2022, com reprogramação das últimas bases a serem abertas no primeiro semestre de 2023. Até o momento, foram abertas **12 bases** previstas no PDA.

Cabe ressaltar que, na esteira do Plano de Dados Abertos, 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.

## MELHORIA DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em 2022, a Ouvidoria-Geral buscou aprimorar o mapeamento das informações disponíveis em transparência ativa no Portal do Ministério da Cidadania, identificando informações desatualizadas, *links* quebrados e necessidade de criação de mais conteúdo.

Um ponto de destaque se refere à avaliação pelo Sistema de Transparência Ativa (STA), gerido pela CGU, uma vez que o Ministério da Cidadania teve destaque no cumprimento de 100% das obrigações legais, distribuídas em 49 itens, ocupando o 1º lugar no *ranking*, entre 301 órgãos abrangidos.

Figura 1 - 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 12/12/2022.

## 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.

Para oferecer uma melhor experiência na busca, identificação e uso das informações geradas e custodiadas pela Ouvidoria-Geral, verificou-se a necessidade de otimizar a disponibilização de conteúdo, de forma que as Coordenações-Gerais vinculadas puderam desenvolver e/ou atualizar suas próprias páginas, oferecendo um melhor atendimento ao(a) cidadão(ã).

Na sessão dedicada à Transparência e Acesso à Informação, que compreende as ações relacionadas com o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, podem-se, por exemplo, ser encontradas informações gerais como relatórios estatísticos mensais, relatórios de implementação da LAI, legislações e publicações afins, capacitações, além de orientações produzidas pela Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação – CGTAI.

Foram inseridos também os canais de requerimentos dos(as) titulares de dados pessoais, direcionando o(a) manifestante diretamente para o Fala.BR. Essa ação foi realizada conjuntamente com a Controladoria-Geral da União, responsável pela criação dos links personalizados do canal de manifestação.

## 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.

Ao longo do ano de 2022 houve intenso trabalho de revisão e atualização da Carta de Serviços, o que culminou em 65 serviços do Ministério da Cidadania indexados no Portal gov.br.

## 3 PROTEÇÃO DE DADOS

A **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, **Lei nº 13.709 de 2018**, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais cujos(as) titulares são pessoas naturais, estejam eles em formato físico ou digital, definindo as hipóteses em que tais dados podem legitimamente ser utilizados por terceiros(as) e estabelecendo mecanismos para proteger os(as) titulares dos dados contra usos inadequados.

Segundo a LGPD, no art. 5º, X, tratamento de dados pessoais caracteriza-se por toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

Ao longo do ano de 2022, a Ouvidoria-Geral, unidade de apoio ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais, reuniu esforços e realizou um intenso trabalho a fim de estar em plena conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Nesse contexto, foram disseminadas informações relevantes sobre a LGPD e a jornada da sua adequação no âmbito do Ministério da Cidadania, foram promovidas capacitações e inseridos em transparência ativa, materiais que poderiam auxiliar o corpo funcional do órgão que presta informações e orientações sobre os programas, políticas, ações e serviços do órgão, aos(as) usuários(as) das políticas sob a guarda do Ministério.

Ainda se tratando da proteção de dados pessoais, cumpre destacar que, em abril de 2022, foi instituída, por meio da **Portaria MC nº 761, de 8 de abril de 2022**, a **Política Geral de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade no âmbito do Ministério da Cidadania**, com o objetivo de definir e divulgar as regras de tratamento de dados pessoais, realizada pelos órgãos e unidades que integram a estrutura do Ministério.

Em maio de 2022, a Ouvidoria-Geral instruiu o Processo SEI nº 71000.031313/2022-71, a respeito da necessidade de elaboração de **Inventário de Dados Pessoais (IDP)**, que se trata de uma documentação das operações de tratamento dos dados pessoais realizados pelo órgão, em alinhamento ao previsto na LGPD. O IDP é um documento essencial de governança de dados pessoais e de subsídio para avaliação de impacto à proteção de dados pessoais, com vistas a verificar a conformidade da instituição no que se refere ao preconizado pelo artigo 37 da LGPD. A Ouvidoria-Geral **recebeu 190 inventários de dados pessoais das unidades do MC**, e, dentre esses, foram analisados cerca de 95% até o presente momento.

Ao passo que foram analisados os inventários de dados pessoais, foi criado o Processo SEI nº 71000.090415/2022-29, a respeito da necessidade de elaboração de **Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD)**, que, segundo o **inciso XVII do art. 5º da LGPD**, trata-se de documentação que tem como objetivo a realização de uma avaliação dos riscos nas operações de tratamento de dados pessoais que são coletados, retidos, tratados, usados, compartilhados e quais medidas são adotadas para mitigação dos riscos que possam afetar as liberdades civis e direitos fundamentais dos(as) titulares desses dados.

No que tange ao disposto no **art. 41 § 2º inciso III da Lei nº 13.709/2018**, a realização de capacitação aos(as) colaboradores(as) trata-se de uma atribuição essencial do Encarregado. Nesse sentido, em junho de 2022, o Ouvidor-Geral, também Encarregado pela LGPD no MC, realizou a

capacitação denominada “**Diálogos sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**” para os níveis táticos, estratégicos e operacionais do Ministério, a saber:

- 08/06/2022 - Pontos focais da LGPD;
- 15/06/2022 - Secretários(as) e chefias de gabinete;
- 29/06/2022 - Diretores(as).

Foi elaborado e divulgado em todo o Ministério, no decorrer do ano, alguns documentos a respeito da temática de proteção de dados. Dentre eles, o documento denominado “[\*\*Orientação GM/OUV nº 2/2022\*\*](#)” sobre o compartilhamento de dados pessoais e a necessária adequação do Ministério da Cidadania às disposições da LGPD, no qual sugere-se avaliar a conveniência de editar ato normativo interno, com o objetivo de, além de proporcionar o devido formalismo, conferir maior padronização e celeridade a essas operações. O ato normativo pode, por exemplo, definir competências e estabelecer procedimentos, prazos e requisitos essenciais a serem observados nos processos de compartilhamento.

Além do documento supracitado, foi elaborado e divulgado em todo o Ministério, documento ([\*\*Orientação GM/OUV nº 3/2022\*\*](#)) a respeito de incidente de segurança com dados pessoais e sua avaliação para fins de comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o qual recomenda como boa prática, avaliar internamente o incidente – natureza, categoria e quantidade de titulares de dados afetados, categoria e quantidade dos dados afetados, consequências concretas e prováveis, bem como, que se adotem medidas, conforme orientação da ANPD disponível por meio do *link*: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/incidente-de-seguranca>. Cabe ressaltar que a comunicação precisa ser bastante detalhada, acompanhada de [\*\*Formulário\*\*](#), que auxilia a ANPD a avaliar o incidente, os riscos e as medidas tomadas, para que a comunicação seja feita de forma eficiente.

No ano de 2021, foi publicada a [\*\*Portaria MC nº 655, de 10 de agosto de 2021\*\*](#), no qual instituiu-se o Grupo de Trabalho (GT) a fim de estabelecer orientações e diretrizes, bem como prestar suporte e monitorar seus resultados com vistas à adequação em relação à proteção de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania. No entanto, devido a relevância da pauta, em julho de 2022, foi criada a **Câmara Técnica de Proteção de Dados Pessoais (CTPD)**, que institui o Comitê Interno de Governança do Ministério da Cidadania (CIGMC) e demais instâncias de supervisão, no âmbito do Ministério, e dá outras providências, por meio da [\*\*Portaria MC nº 795, de 18 de julho de 2022\*\*](#).

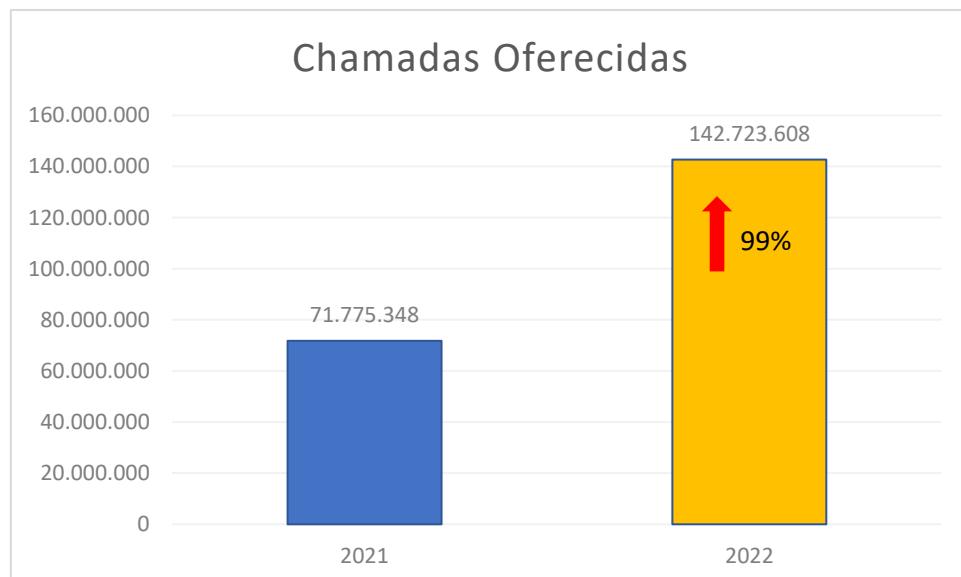
Ainda em 2022, foi instituído o **Programa de Integridade Cidadania em Foco** no âmbito do Ministério da Cidadania, por meio da [\*\*Portaria MC nº 799, de 22 de julho de 2022\*\*](#), no qual é operacionalizado a partir de **Plano de Integridade do Ministério da Cidadania – MC para o período de 2022 a 2024**, aprovado pela [\*\*Portaria MC nº 802, de 31 de agosto de 2022\*\*](#), que organiza as medidas para prevenção e tratamento de riscos à integridade para o período de 2022 a 2024. No âmbito da Ouvidoria-Geral, foi proposto um novo eixo: “Eixo VII – Proteção de dados pessoais”, no qual justifica-se pela necessidade de que a proteção de dados pessoais no MC esteja integrada à Política de Integridade, tendo em vista que está inserida no conjunto de medidas administrativas e deseguranças institucionais voltadas para a prevenção de riscos no tratamento dos dados pessoais, detecção, responsabilização e combate a irregularidades, de desvios éticos e de conduta apropriada no uso dos dados pessoais de terceiros(as). Nesse sentido, para gerenciar a privacidade, o Ministério deve criar estratégias eficazes, aprimorar habilidades e processos, além de adquirir e manter ferramentas que possibilitem a conquista da confiança dos(as) servidores(as) e dos(as) cidadãos(as) e, ao mesmo tempo, cumprir com exigências apresentadas nos normativos de proteção e privacidade de dados pessoais.

## 4. CENTRAL DE RELACIONAMENTO EM NÚMEROS

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, por meios eletrônicos de fácil acesso, com rapidez, comodidade, conforto, baixo custo e que beneficiam diretamente o(a) cidadão(ã).

Em 2022, até o mês de novembro, houve um aumento na procura por informações, pela população, referente aos programas e serviços do Ministério do Cidadania. Nesse ano foram oferecidas a Central de Relacionamento 142.723.608 de chamadas. Esse número significou um aumento de 99% comparado com o ano de 2021, que foi de 71.775.348.

Gráfico 12 - Chamadas Oferecidas de 2021 e 2022



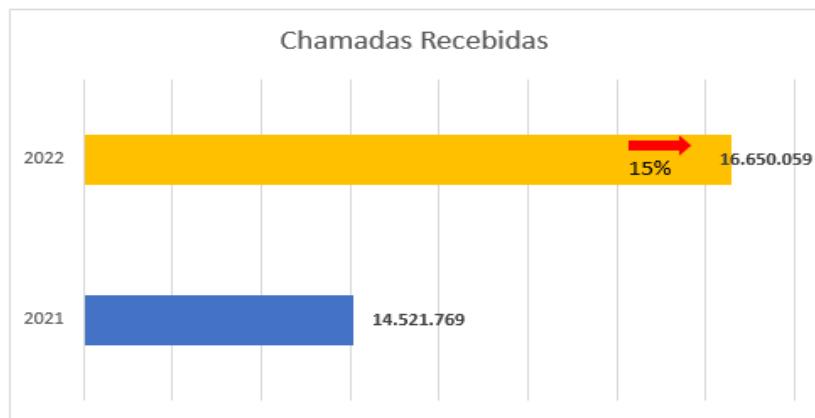
Fonte: Planilha encaminhada mensalmente pela empresa de telefonia (Claro S.A.). Série histórica da Central de Relacionamento do MC de 2021/2022. Extraído em dezembro de 2022.

Para melhor entendimento do gráfico “**Chamadas Oferecidas de 2021 e 2022**”, cabe esclarecer que são todas aquelas realizadas para os números 0800 707 2003 ou 121, incluindo as ligações originadas de telefonia fixa e móvel.

Desses números de chamadas oferecidas, a **Central de Relacionamento recebeu 16.650.059 chamadas**.

A Central de Relacionamento recebeu, em 2022, 16.650.059 chamadas e registrou um aumento de 15% com relação ao ano de 2021 que foi de 14.521.769.

Gráfico 13 - Chamadas Recebidas de 2021 e 2022



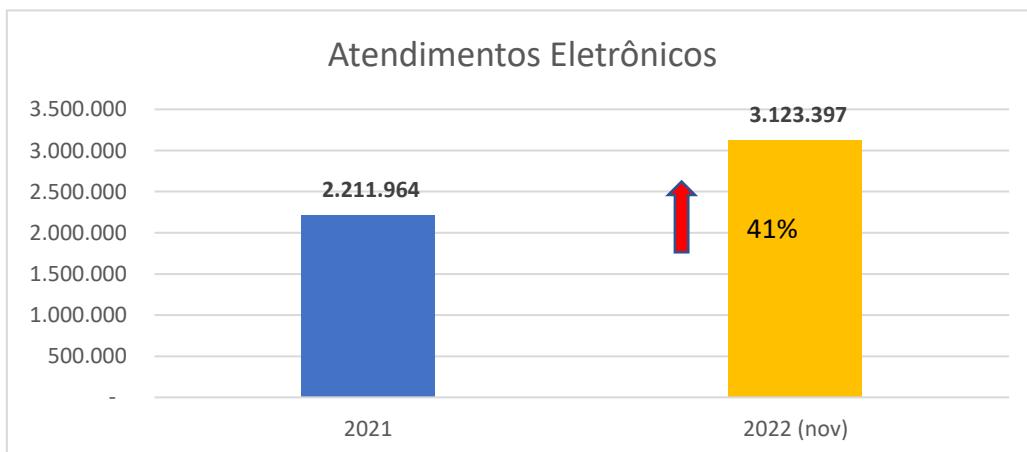
Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e detalhado atendimento eletrônico URA – FAQ – Validação – Data da extração: 04/12/2022. Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 02/12/2022.

Para melhor entendimento do gráfico “**Chamadas Recebidas de 2021 e 2022**”, cabe esclarecer que trata-se da quantidade de chamadas recebidas pelas PA’s (Posições de Atendimento) da empresa de *contact center*.

Em razão do controle sobre o risco de exaurir o aporte financeiro disponibilizado para o ano de 2022, a CGCR junto a empresa de *contact center* vem direcionando seus esforços para melhorar o atendimento aos(as) cidadãos(as), investindo nos atendimentos eletrônicos, de maior agilidade e menor custo. **Diante desse esforço, em 2022 a Central aumentou em 41% esse tipo de atendimento.**

Cabe mencionar que atendimento eletrônico consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações de forma eletrônica através da Unidade de Resposta Audível – URA, por meio de menu, com linguagem natural e Posição de Atendimento - PA Digital, com inteligência artificial, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.

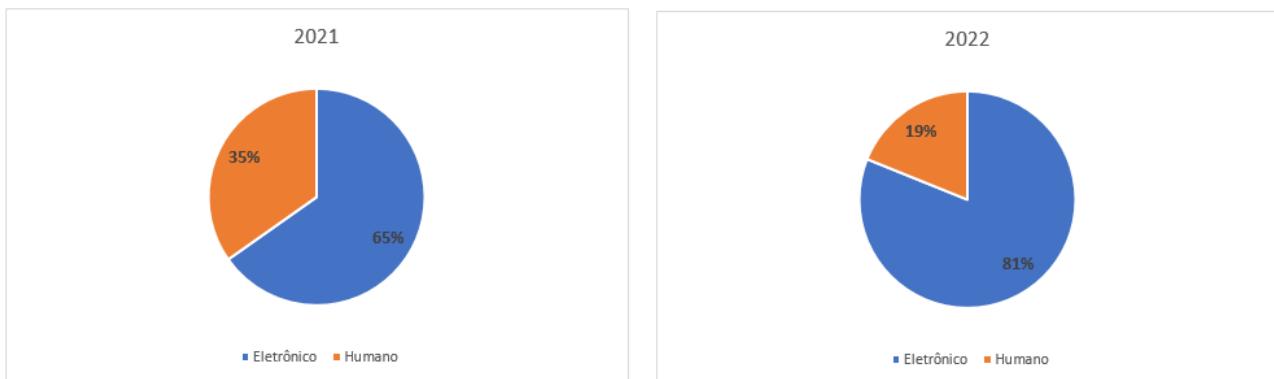
Gráfico 14 - Atendimentos Eletrônicos de 2021 e 2022



Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e **detalhado atendimento eletrônico URA – FAQ – Validação** – Data da extração: 04/12/2022. Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 02/12/2022.

Segue gráfico que mostra a evolução dos atendimentos eletrônicos de 2021 para 2022:

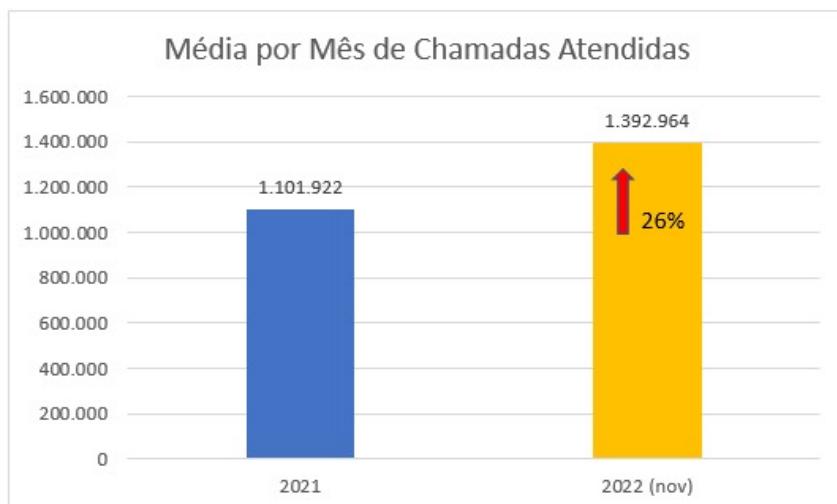
**Gráfico 15 - Evolução dos Atendimentos Eletrônicos de 2021 para 2022**



Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e **detalhado atendimento eletrônico URA – FAQ – Validação** – Data da extração: 04/12/2022. Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 02/12/2022.

Referente a média de Ligações Atendidas por Mês, em 2022 verificou-se um aumento de 26% em comparação ao ano de 2021, passando de 1.101.922 para 1.392.964 (até novembro de 2022), conforme segue:

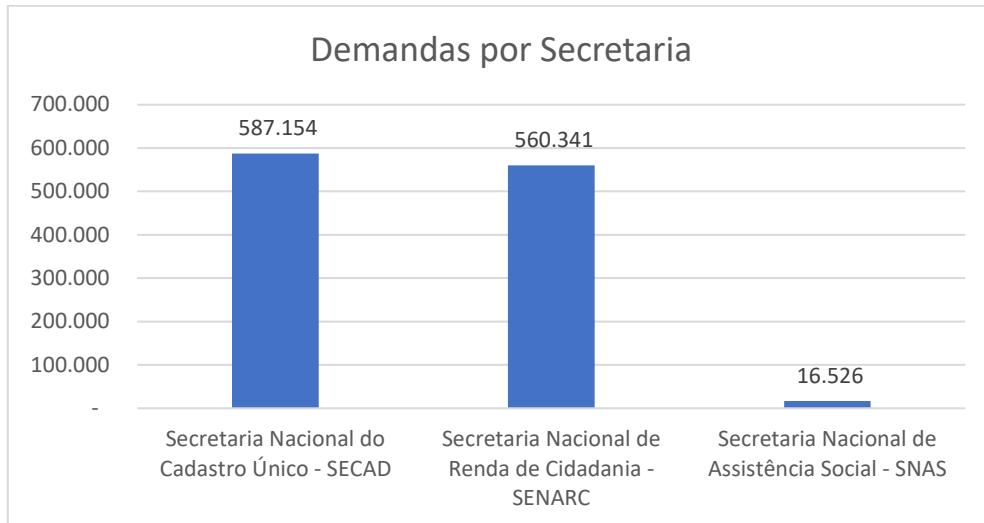
**Gráfico 16 - Média de Chamadas Atendidas**



Fonte: Planilha encaminhada mensalmente pela empresa de telefonia (Claro S.A.). Série histórica da Central de Relacionamento do MC de 2021/2022. Extraído em dezembro de 2022.

As três áreas técnicas finalísticas do órgão mais demandas em 2022 foram: Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), com 587.154 demandas; Secretaria Nacional de Renda de Cidadania (SENARC), com 560.341 demandas; e a Secretaria Nacional de Assistência Social (SNAS), com 16.526 manifestações, conforme observado no gráfico abaixo. Isso se explica por elas serem as áreas ligadas ao Cadastro Único e ao Auxílio Brasil, os assuntos mais registrados pelos(as) cidadãos(ãs) em 2022.

Gráfico 17 - Áreas técnicas mais demandadas em 2022



Fonte: Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 02/12/2022.

## ATENDIMENTOS E SERVIÇOS DE ATIVOS REALIZADOS

A telefonia continua sendo o meio mais utilizado pelo público-alvo das políticas, programas, ações e serviços do Ministério da Cidadania, contudo, os recursos eletrônicos vêm sendo cada vez mais acessados pelos(as) cidadãos(as), como pode ser observado nas tabelas a seguir, relativas aos atendimentos prestados pela Central de Relacionamento nos quatro canais e aos ativos realizados:

Tabela 1 – Informações de 01/01/2022 a 30/11/2022 da Central de Relacionamento do MC

Canal de atendimento	Quantidade	%
Atendimento via Telefonia	1.132.917	59,51%
Atendimento via E-mail	68.764	3,61%
Atendimento via Telegram	680.319	35,74%
Atendimento via Chat	21.761	1,14%
<b>Total</b>	<b>1.903.761</b>	<b>100,00%</b>

Ativo	Quantidade	%
Ativo Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	14.284	5,37%
E-mails enviados por Lotes	251.622	94,63%
<b>Total</b>	<b>265.906</b>	<b>100,00%</b>

*Atendimentos Eletrônicos - PA Digital - Acessos	Quantidade	%
Bolsa Família/ Auxílio Emergencial	584.066	23,09%
Consulta Carta	34.972	1,38%
CEBAS	198	0,01%
Consulta PAA	864	0,03%
AUXÍLIO BRASIL	1.751.818	69,25%
AVERIGUAÇÃO CADASTRAL	157.860	6,24%
<b>Total de Acessos</b>	<b>2.529.778</b>	<b>100,00%</b>

\*Atendimento eletrônico pela PA Digital e realizado por meio de telefonia

Fonte: Pentaho Detalhado – Atendimento eletrônico URA – API – NOVO e **detalhado atendimento eletrônico URA** – FAQ – Validação – Data da extração: 04/12/2022. Pentaho Detalhado – Relatório Detalhado de Demandas por Assunto – Data da extração: 02/12/2022.

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 Administrativo 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.

## CALIBRAÇÕES 2022

Calibração é o processo de alinhamento periódico das informações entre a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR), área técnica e a empresa de *contact center* (Vector – Contrato nº 21/2018) com o objetivo de identificar se o atendimento oferecido pela empresa contratada aos(as) cidadãos(ãs) está de acordo com o esperado pelo Ministério da Cidadania (Contratante).

A seguir, apresentamos o quadro demonstrativo das calibrações realizadas pela Coordenação-Geral da Central de Relacionamento em 2022:

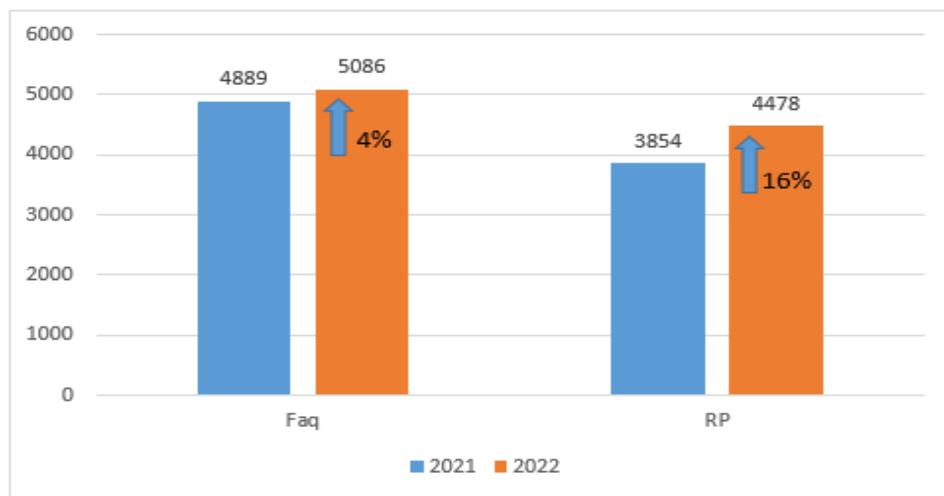
Quadro 6 - Calibrações por Secretarias

Secretarias			
SENARC	SNAPI	SEISP	SNAS
10	8	5	3

Fonte: Registros da Coordenação-Geral da Central de Relacionamento – CGCR, atualizado em dezembro de 2022.

## FAQ's e RP's: 2021 e 2022

A Central possui **5.086 FAQ's ativas** - base de conhecimento utilizada pelos(as) agentes de relacionamento para o atendimento telefônico, além das 4.478 RP's ativas - base de conhecimento utilizada para respostas aos e-mails tratados pela equipe da Central. Com relação ao quantitativo de 2022 houve um aumento de 4% para FAQ e 16% para RP comparado ao ano de 2021, conforme informado no quadro abaixo:

Gráfico 18 - Quantitativo de FAQ<sup>6</sup> e RP<sup>7</sup>

Fonte: Pentaho/home>public>centralMCID>historico>apresentação>Relatorio de base de conhecimento – central, extraído em 02/12/2022.

Abaixo são apresentados os números de FAQ e RP de 2022, por Secretarias:

Tabela 2 - Quantidade de FAQs e RPs por Secretaria

Secretaria/Setor	FAQ	RP	Total Geral
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	40	46	86
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	1.612	1.462	3.074
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1.367	1.186	2.553
04. SEISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E PRODUTIVA	610	541	1.151
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	65	64	129
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	166	122	288
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	18	5	23
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	167	80	247
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	71	75	146
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	11	3	14
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	959	894	1.853
<b>Total Geral</b>	<b>5.086</b>	<b>4.478</b>	<b>9.564</b>

Fonte: Pentaho/home>public>centralMCID>historico>apresentação>Rélatorio de base de conhecimento – central, extraído em 02/12/2022.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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.

## 5. CAPACITAÇÕES

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

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

Assim, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, em 2022, foram realizadas 27 capacitações, durante 89 dias, o que resultou em um total de 755 pessoas capacitadas.

Além das capacitações realizadas no âmbito da Central de Relacionamento do Ministério, no ano de 2022, foram promovidas ações de capacitação voltadas aos(as) servidores(as) e colaboradores(as) da Ouvidoria, com o intuito de ampliar o conhecimento técnico de todos que trabalham diretamente e indiretamente com a pauta de Ouvidoria, além de atender as ações previstas no plano de capacitação elaborado no âmbito do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública:

- Oficina de Redação Oficial, ministrada aos(as) servidores(as), colaboradores(as) e estagiários(as);
- Treinamento sobre as funcionalidades da Plataforma Fala.BR;
- Encontro de Pontos focais de ouvidoria;
- Palestra sobre “Gestão de finanças” voltada apenas para a equipe da Ouvidoria-Geral
- Papo de Ouvidoria que teve como objetivo de compartilhar informações e experiências referentes à [Portaria nº 581, de 9 de março de 2021](#), bem como apresentar as boas práticas de outras ouvidorias.

Neste mesmo contexto, para uma maior padronização de conhecimento, sensibilização ou mesmo compartilhamento de experiências, foram elaborados materiais para orientação sobre as políticas e ações desenvolvidas e implementadas, como vídeos, apresentações, informativos e outras informações e documentos relacionados às políticas de acesso à informação, dados abertos, transparência, governo aberto e proteção de dados. Nesse sentido e de posse de tais materiais, foram realizados diversos eventos de capacitação com essa temática ao longo do ano de 2022, conforme relacionados a seguir:

1. **Capacitação LAI** – foram oferecidas 12 turmas, entre os meses de abril e maio de 2022 para todos(as) os(as) colaboradores do Ministério da Cidadania, com o objetivo de oferecer, aos participantes, noções básicas sobre a Lei de Acesso à Informação.

2. **Painel LAI e LGPD: Interações e Intersecções** – evento que contou com a participação de representantes da Open Knowledge Brasil, Ouvidoria-Geral da União/CGU, Autoridade Nacional de Proteção de Dados, Ânima Educacional e Ouvidoria-Geral do MC para discutir os desafios de implementação de ambas as leis, bem como elas se relacionam.
3. **Oficinas de Sensibilização de Dados Abertos e Governo Aberto** – em parceria com a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção da Controladoria-Geral da União, foi realizada no dia 22 de setembro, a Oficina de Sensibilização sobre Dados Abertos, com vistas a disseminar conceitos e ações relacionadas à Política de Dados Abertos do Governo Federal. No mesmo dia foi realizada também a Oficina de Sensibilização sobre Governo Aberto, apresentando resultado do diagnóstico de desafios realizado no MC, além de abordar aspectos gerais sobre a temática no âmbito federal. Ambas as oficinas foram realizadas em cumprimento a atividades constantes do Plano de Integridade do Ministério da Cidadania 2022-2024.
4. **Oficina Cidadania e Projeto Pilares do Futuro** - no dia 26 de agosto foi realizada, no Ministério da Cidadania, a Oficina Cidadania e Projeto Pilares do Futuro, que contou com o apoio do Nic.Br, do Instituto Educadigital e da Cátedra Unesco/UnB, tratando da transformação cultural de órgãos e entidades em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709/2018. A capacitação contou com as seguintes atividades: apresentação do Laboratório de Políticas Públicas e Internet (LAPIN) do “Guia Para Onde Foram Meus Dados”, um manual rápido sobre como proteger seus dados na internet. E a apresentação de um jogo criado pelo LGPD Acadêmico e pelo Projeto Juventude Privada, denominado “Datamundi”, que consiste em uma forma de estimular família e amigos a aprenderem sobre privacidade, proteção de dados pessoais, cidadania digital, fake news e segurança na internet, de maneira descontraída.
5. **Capacitação Sistema E-Agendas** - No mês de setembro de 2022, foram oferecidas 3 turmas do curso de capacitação para os(as) colaboradores(as) do Ministério da Cidadania sobre a implementação do Sistema e-Agendas. O Sistema regulamenta o inciso VI do caput do art. 5º e o art. 11 da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013, que dispõe sobre a divulgação da agenda de compromissos públicos e a participação de agentes públicos, no âmbito do Poder Executivo Federal, em audiências e sobre a concessão de hospitalidades por agente privado.

## FORMAÇÃO CONTINUADA

O Plano de Capacitação da Coordenação-Geral da Ouvidoria (PCCO), foi elaborado com base nos dados coletados através dos formulários de Necessidade de Capacitação, respondidos pela Equipe CGOuv no mês de Julho/2022, e estabeleceu procedimentos para as ações de capacitação indicando os temas, prioridades, programas e metodologias a serem utilizados para o desenvolvimento profissional dos(as) servidores(as), terceirizados(as) e estagiários(as) da equipe da CGOuv, objetivando potencializar o seu desempenho e promovendo o alcance dos objetivos institucionais.

## 6. PRINCIPAIS AÇÕES DESENVOLVIDAS AO LONGO DE 2022

### **Llicitação para contratação da nova empresa de *contact center* (em andamento):**

Em função do término do Contrato Administrativo nº 21/2018, por meio do qual é prestado o serviço especializado em *contact center* destinados à Central de Relacionamento e à Ouvidoria, que completará 60 meses em 11 de julho de 2023; assim como devido ao grande aumento da procura por informações causada pelo pagamento do Auxílio Emergencial em decorrência da pandemia provocada pelo vírus da COVID-19, e após o encerramento desse, a criação do Auxílio Brasil, foi iniciado o processo para elaboração de uma nova licitação, que já encontra sob análise da Consultoria Jurídica e Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério.

### **Implementação do Canal de Acessibilidade em Libras:**

Visando garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva aos serviços prestados pelo Ministério da Cidadania e consequentemente as políticas sociais do Governo Federal cumprindo os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade previstos no [artigo 8º do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008](#), assim como garantir o direito de cidadania dessas pessoas preconizado pela [Lei nº 10.098/2000](#) – Lei da Acessibilidade, foi criado o canal de atendimento em Libras na Central de Relacionamento do Ministério, cujo acesso se dá via aplicativo de mensagens instantâneas Telegram, por meio de vídeo chamada.

### **Atualização e Evolução do Painel Central em Números:**

O Painel Central em Números foi desenvolvido para agilizar e informar às demais áreas do MC com maior presteza os dados referentes aos atendimentos da Central de Relacionamento, facilitando na tomada de decisões do MC e consequentemente no aperfeiçoamento contínuo da comunicação com cidadãos e cidadãs.

Nesse painel pode ser extraído dados de telefonia e de *call center* como:

Ligações recebidas, ligações atendidas, ligações perdidas, TMA<sup>8</sup>, TME<sup>9</sup>, bem como, informações de demandas por secretarias, tipo de público, por UF, região e outros.

### **Criação do Painel de Faturamento (em andamento):**

O Painel de Faturamento foi criado para facilitar a gestão e fiscalização diária das empresas de telefonia e *contact center*. Essa ferramenta possibilita a verificação do consumo do orçamento

---

<sup>8</sup> TMA - Tempo Médio de Atendimento: média do tempo de duração das ligações atendidas pelos(as) operadores(as) da Central de Relacionamento.

<sup>9</sup> TME - Tempo Médio de Espera: média do tempo que se espera para ser atendido(a) pelos(as) operadores(as) da Central de Relacionamento, por telefone.

destinado a Central de Relacionamento com apenas um dia de diferença (D-1), para que facilite na tomada de decisão quanto aos atendimentos faturados.

#### **Implementação do Fala.BR para recebimento, triagem e tratamento de todas as manifestações de ouvidoria:**

Em fevereiro de 2022, o MC passou a tramitar todas as manifestações de ouvidoria pela Plataforma Fala.BR. Tal ação visa atender integralmente a regulamentação da OGU/CGU sobre o recebimento e tratamento de manifestações, ou seja, a [Portaria nº 581, de 09 de março de 2021](#). Atualmente todas as áreas técnicas do MC estão cadastradas, ambientadas e utilizam a Plataforma. As vantagens de ter um canal único para recepcionar as manifestações de ouvidoria são inúmeras, dentre elas, maior volume de atendimento, velocidade na resolução das demandas, inteligência de dados, melhor gestão das manifestações, relatórios gerenciais mais detalhados, etc.

#### **Desenvolvimento do Aplicativo CórTEX Ouvidoria para gestão das bases de conhecimento e outras funcionalidades:**

Visando otimizar e sistematizar as ações de inserção, atualização, validação e descontinuação de bases de conhecimento, a Ouvidoria-Geral desenvolveu o app “CórTEX”.

Um dos objetivos do aplicativo é de que as propostas de base de conhecimento sejam previamente indexadas no app, e posteriormente validadas junto às áreas técnicas responsáveis pelo assunto. O aplicativo também, permite a indexação de casos recorrentes, ou seja, aquelas temáticas que são constantemente objeto de solicitações junto à ouvidoria. O mapeamento dos casos recorrentes é fundamental para entender a jornada dos(as) usuários(as) e as principais dificuldades e elogios quanto à prestação dos serviços do Ministério da Cidadania.

Ademais, atualmente a aplicação dispõe de integração direta com a plataforma Fala.BR, para que os casos classificados naquela plataforma possam ser diretamente vinculados à base de conhecimento da ouvidoria, com respostas já validadas e a árvore de classificação definida para aquela temática, possibilitando que os casos recorrentes possam ser respondidos de forma mais ágil.

O aplicativo é utilizado por todos(as) os(as) analistas de segundo nível, com interface juntas áreas técnicas para fins de validação das bases de conhecimento.

#### **1ª Pesquisa de Satisfação sobre a qualidade dos serviços internos do MC:**

Com o intuito de levantar indicadores sobre a importância e desempenho dos serviços internos do MC foi realizada a 1ª pesquisa de satisfação interna junto aos(as) servidores(as), colaboradores(as) e estagiários(as) do Ministério.

A aplicação da pesquisa aconteceu entre os dias 21/02/2022 e 25/03/2022, e foram recebidas **331** respostas válidas. A Ouvidoria-Geral encaminhou um relatório para a Subsecretaria de Assuntos Administrativos e para a Subsecretaria de Tecnologia da Informação, informando todos os dados dos serviços avaliados, para conhecimento dessas unidades, bem como para eventuais providências reputadas pertinentes a partir do conteúdo levantado.

**Encontro com os pontos focais de ouvidoria:**

Para promover uma melhor articulação entre as áreas técnicas (por meio de seus pontos focais) e a Ouvidoria, foi realizado encontro com os representantes das áreas técnicas do MC, com o intuito de realizar um treinamento sobre a nova modalidade de tratamento das manifestações no Fala.BR. O encontro contou com mais de noventa participantes.

**Desenvolvimento dos painéis gerenciais com dados do Fala.BR:**

Com a migração do tratamento das manifestações para a Plataforma Fala.BR foi necessário reconfigurar os painéis gerenciais para constar os dados da nova plataforma.

Com a migração do tratamento de manifestações para a Plataforma Fala.BR, foi necessário desenvolver painel gerencial para acompanhamento das manifestações na nova plataforma. O painel foi desenvolvido utilizando o *software Power BI*, consumindo os dados por meio da API disponibilizada pela CGU. No atual painel podem ser verificados relatórios de triagem de manifestações, tramitações para áreas técnicas, aplicação de bases de conhecimento e produtividade da equipe de análise. Pelo painel também é possível aplicar filtros temáticos para construção de relatórios gerenciais e levantamento de informações estratégicas.

Ademais, a solução conta com relatório específico para acompanhamento das denúncias, o qual é disponibilizado anualmente à Câmara Técnica de Integridade.

**Novo espaço de atendimento presencial:**

Para recepção e atendimento dos(as) cidadãos(ãs) que procuram a Ouvidoria de forma presencial, foi disponibilizado o espaço e os equipamentos necessários na Ouvidoria-Geral para o acolhimento dos(as) manifestantes e o registro de suas manifestações.

**Implantação da ferramenta de avaliação do atendimento presencial:**

A ferramenta possibilita que o(a) manifestante atendido(a) presencialmente possa avaliar o atendimento, as instalações físicas e o acesso à Ouvidoria. É um dispositivo pelo qual o(a) cidadão(ã), após a finalização de seu atendimento, avalie numa escala de 1 a 5, representada por *emojis*, na qual significa: 1- muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- parcialmente insatisfeito, 4- satisfeito e 5- muito satisfeito.

**Criação do grupo de tratamento de denúncias:**

Visando trazer maior especialidade e controle no tratamento de denúncias, foi criado um grupo específico para acompanhar esse tipo de manifestação, apartado da equipe responsável pelo tratamento das manifestações gerais. Os fluxos de tratamento de denúncias podem ser consultados na [Portaria nº 670, de 13 de setembro de 2021](#).

Cabe destacar que devido ao recebimento de assuntos sensíveis, o grupo de triagem se restringe à 1 (um/a) servidor(a) e 1 (um/a) colaborador(a) que avaliam especificamente estas manifestações. São analisados dois tipos de manifestações, denúncia e comunicação.

Atualmente as denúncias/comunicações são analisadas no prazo máximo de 60 dias, onde o(a) manifestante recebe resposta conclusiva informando o encaminhamento da manifestação à área técnica para averiguação.

#### **Novo formato de calibração:**

Em 2022, foi realizado o aperfeiçoamento da calibração de ligações e atendimentos realizados no 1º nível da célula de Ouvidoria da Central de Relacionamento, visando coletar pontos que possam servir de melhoria

A calibração visa contribuir para o acompanhamento contratual (21/2018), no tocante aos níveis adequados de atendimento aos(as) cidadãos(ãs) no canal de telefonia. O novo modelo de calibração visa definir diretrizes que auxiliem o atendimento ao(à) cidadão(ã) e o melhor registro da manifestação. Para tanto, contempla as seguintes atividades:

- - Acompanhamento dos percentuais de atendimento e satisfação do(a) usuário(a);
- - Levantamento de casos recorrentes que necessitem de atuação conjunta na busca de resolutividade;
- - Levantamento de novos casos para construção ou alteração dos scripts de atendimento; e
- - Diagnóstico de falhas operacionais ou nos equipamentos de infraestrutura utilizados no atendimento, bem como as boas práticas.

#### **Plano de Integridade:**

Em abril de 2019, após a criação do Ministério da Cidadania (MC), foi publicado o Plano de Integridade da pasta, que teve como metas a criação das ferramentas e mecanismos que alicerçam o desenvolvimento de cultura de integridade no órgão. Após a conclusão das metas, e diante da reestruturação do órgão, ocorrida nos anos de 2019 e 2020, fez-se necessária a revisão do Plano, com definição de metas atualizadas que visassem aprimoramento e aprofundamento sobre a aplicação da integridade no âmbito do Ministério da Cidadania.

O Plano de Integridade constitui referencial para a temática do triênio 2022-2024, orientado pelo Programa de Integridade Cidadania em Foco, aprovado pela [Portaria MC nº 799, de 22/07/2022](#).

A Ouvidoria-Geral conseguiu executar várias ações que foram estabelecidas no Relatório de Integridade, quais sejam:

- Divulgação e fortalecimento do Canal de Denúncias Fala.BR e os fluxos para tratamento de denúncias apresentadas ao MC - Juntamente com a ASCOM, foram afixados cartazes informando sobre canais de atendimento da Ouvidoria nos elevadores, hall e recepção do protocolo, a fim de informar os(as) colaboradores(as) da Pasta;
- Promoção de ações de orientação e capacitação aos agentes públicos do MC em relação ao recebimento e tratamento de denúncias – Oferta de capacitação, com apoio da CGU, sobre “Tratamento de denúncias”, para os agentes públicos que lidam diretamente com a pauta.
- Sistematização dos dados sobre denúncias recebidas pela Ouvidoria para avaliação e proposição de ações – A Ouvidoria-Geral construiu um BI sobre denúncias, objetivando a prevenção das ocorrências identificadas no Painel.

- Envio do Relatório Anual de Denúncias à Câmara Técnica de Integridade das denúncias recebidas, nos termos do art. 28 da Portaria Interministerial nº 670, de 1º de abril de 2022.
- Início dos trabalhos de planejamento e desenvolvimento do Portal de Transparência de Benefícios e Transferências do Ministério, que trará informações completas e detalhadas, oferecendo ao(à) cidadão(ã) um ambiente único de acesso a dados sobre seus benefícios, situações, soluções de problemas, entre outras funcionalidades.

**Portaria nº 143, de 15 de maio de 2012: altera as regras de vestimenta para acesso ao atendimento presencial**

Alterou o art. 4º da [Portaria nº 143, de 15 de maio de 2012](#), visando compatibilizar os procedimentos previstos, com as características do público assistido pela Ouvidoria, em consonância com as diretrizes de acessibilidade e não discriminação elencadas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS):**

A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos foi instituída no âmbito do Ministério da Cidadania por meio da [Portaria MC nº 772, de 5 de maio de 2022](#). Dentre as principais competências da Comissão estão: opinar sobre a informação produzida no âmbito do Ministério da Cidadania para fins de classificação, em qualquer grau de sigilo; assessorar a autoridade classificadora ou a autoridade hierarquicamente superior, opinando quanto à desclassificação, reclassificação ou reavaliação de informação classificada em qualquer grau de sigilo; propor o destino final das informações desclassificadas, indicando os documentos para guarda permanente, observado o disposto na legislação vigente; subsidiar a elaboração do rol anual de informações desclassificadas e classificados em cada grau de sigilo, a ser disponibilizado na seção "Acesso à Informação", do sítio eletrônico do Ministério.

Cabe destacar que consoante à Portaria, o Ouvidor-Geral presidirá a Comissão e a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação, da Ouvidoria-Geral exercerá as funções de Secretaria-Executiva da Comissão.

**Gestão e Monitoramento do Atendimento aos Pedidos de Acesso à Informação da Lei de Acesso à Informação (LAI):**

Como área responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a CGTAI desenvolve ações com vistas a prestar o melhor atendimento aos pedidos de acesso à informação e os recursos resultantes. Em 2022, foram otimizados os fluxos de atendimento junto às áreas técnicas, com a implementação de tratativas de qualidade e maior aproximação para validação de respostas. Todos os esforços de gestão e monitoramento conferiram ao Ministério um percentual de 97,90% de atendimento dos pedidos e recurso, com 2,10% que se encontram em tramitação e nenhum caso de omissão de atendimento.

As tratativas envidadas junto às áreas técnicas e o aperfeiçoamento dos processos de resposta também resultaram numa grande diminuição do número de recursos, de 703 em 2021 para 100 em 2022.

**Relatório Anual de cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI):**

Em conformidade ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação, foi elaborado o Relatório Anual de Cumprimento da LAI, referente ao ano de 2022, que tem como objetivo apresentar um panorama geral sobre a implementação e monitoramento da LAI, trazendo informações acerca dos pedidos de acesso à informação recebidos e respondidos, recursos, disponibilização de informações em transparência ativa, informações analíticas e conformidade em relação à Política Nacional de Dados Abertos, referente ao ano de 2022.

**Atualização do cronograma do Plano de Dados Abertos e abertura de bases:**

Com vistas a adequar as necessidades do Ministério da Cidadania no concernente ao Plano de Dados Abertos 2021-2023 - PDA, foram realizadas duas atualizações do cronograma de abertura de bases, em conformidade com o que é estabelecido pela Controladoria-Geral da União, no escopo do [Decreto nº 8.777/2016](#). A primeira atualização se deu em fevereiro e a segunda em novembro. Embora se observe a reprogramação do cronograma, foram abertas 12 bases de dados das 22 previstas no PDA.

***Datathon:***

Uma ação inovadora está relacionada com o desenvolvimento de um *Datathon*, que visa realizar uma maratona de desenvolvimento de aplicações para problemas enfrentados pelo Ministério da Cidadania, premiando as melhores soluções digitais. O *Datathon* é um modelo de concurso já difundido na Administração Pública federal e que resulta em soluções bastante aplicáveis às políticas ou serviços do órgão, a custo bastante reduzido. Como ação, em 2022, foram feitos estudos, *benchmarking* e elaboração do edital, tendo em vista que sua realização deve acontecer nos primeiros meses de 2023.

**100 % de cumprimento do Sistema de Transparência Ativa – STA:**

Um grande desafio relacionado à transparência ativa se refere à conformidade com os 49 quesitos de avaliação do Sistema de Transparência Ativa - STA, gerido pela Controladoria-Geral da União. Para o cumprimento total, foram realizadas ações de mobilização e de monitoramento, em especial no que tange à disponibilização de todos os currículos das autoridades ocupantes de cargos de nível 4 acima. A totalidade de conformidade foi atingida no mês de outubro e o acompanhamento das publicações é diário, com verificação das nomeações, designações, dispensas ou exonerações no Diário Oficial da União.

**Divulgação de informações sobre Benefícios no Portal da Transparência:**

Em virtude das atribuições referentes à transparência ativa, a Ouvidoria-Geral realizou diversas reuniões internas com as áreas técnicas abrangidas pela concessão dos benefícios que compõem o Programa Auxílio Brasil. Interações foram feitas também com a Controladoria-Geral da União, órgão gestor do Portal da Transparência, para definição e validação de leiautes de disponibilização de informações.

### Orientações CGTAI/OUV:

Em 2022, também foram realizadas orientações específicas da Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação que podem ser encontradas abaixo:

- **Orientação CGTAI/OUV nº 1/2022** – Trata da exigência de registro e publicação diária, em transparência ativa, dos compromissos públicos de autoridades e agentes públicos abrangidos pela Lei de Conflito de Interesses.
- **Orientação CGTAI/OUV nº 2/2022** – Trata do cumprimento de exigências legais para publicação, no Portal do Ministério da Cidadania, de informações de interesse público, em conformidade com a [Lei nº 12.527/2011](#) e outras obrigações estabelecidas em legislações específicas.
- **Orientação CGTAI/OUV nº 3/2022** – Trata da obrigação de publicação dos currículos de autoridades, em transparência ativa, em conformidade com o disciplinado pelo [Decreto nº 9.272, de 15 de março de 2019](#), que dispõe sobre os critérios, perfis profissionais e procedimentos a serem observados para a ocupação de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores – DAS e das Funções Comissionadas do Poder Executivo – FCPE.
- **Orientação CGTAI/OUV nº 4/2022** – Trata da necessidade de tarjamento de informações e/ou dados pessoais e sensíveis quando da disponibilização de cópias de processos ou documentos, a partir de pedidos de acesso à informação, ou da disponibilização de informações em publicações ou em transparência ativa, com base na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), ou em outros dispositivos legais que abranjam hipóteses de restrição de acesso a dados ou informações.

### Relatórios Estatísticos da LAI:

Em cumprimento a ação definida no âmbito do Plano de Integridade do Ministério da Cidadania 2022-2024, a CGTAI passou a elaborar e divulgar relatórios estatísticos mensais sobre a implementação e atendimento da Lei de Acesso à Informação, disponibilizados a partir de julho de 2022, também em consonância com o disposto no Art. 30, inciso III, da referida Lei.

### Metodologia e Plano de Ação Ministerial de Governo Aberto:

No ano de 2022, ações de Governo Aberto começaram a ser implementadas no âmbito do Ministério da Cidadania. A temática de Governo Aberto consiste em condutas que representam e consolidam a democracia, por meio de um trabalho colaborativo entre governo e sociedade. Os princípios que devem ser seguidos são: *Accountability*, *Participação Social*, *Transparência*, *Tecnologia e Inovação* e *Integridade*, com base no que estabelecem a *Open Government Partnership* – OGP (Parceria para Governo Aberto) e Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE.

Nesse sentido, foram realizados estudos e benchmarking utilizando metodologias já utilizadas como a do Plano de Ação Nacional do Brasil, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, e de outros países, como Argentina e Colômbia. O resultado disso se reverte em uma metodologia customizada para aplicação específica no âmbito do Ministério, o que também servirá como cumprimento de recomendação da OCDE ao Brasil, no âmbito da avaliação realizada pela Organização entre 2021 e 2022.

Além do desenvolvimento da metodologia e, com vistas à elaboração do Plano de Ação Ministerial, algumas das ações realizadas pela Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação,

como: oficina de Governo Aberto com participação da Controladoria-Geral da União – CGU; diagnóstico da metodologia de Governo Aberto com todas as áreas do Ministério para categorizar os desafios; clusterização de assuntos apresentados pelas áreas técnicas; levantamento de Organizações da Sociedade Civil; e consulta às áreas técnicas para indicação de possíveis temas.

Como próximos passos a serem realizados no primeiro semestre de 2023 estão a consulta às Organizações da Sociedade Civil para indicação de temas; constituição da Comissão de Governo Aberto do MC; realização de oficinas de cocriação para definição de compromissos; elaboração do Plano de Ação Ministerial de Governo Aberto do MC; início da execução e monitoramento dos compromissos.

#### **Implementação do Sistema e-Agendas:**

A Ouvidoria-Geral implementou o Sistema e-Agendas, criado pela CGU, com capacitações presenciais em todo o Ministério, além do cadastramento individual e personalizado de cada Agente Público e seus Assistentes Técnicos. As ações de transparência ativa relacionadas ao e-Agendas, também se caracterizam-se pelo mapeamento de todos os Agentes Públicos Obrigados e o monitoramento da divulgação das agendas de autoridades para conferência de possíveis inconsistências, de forma rotineira.

#### **Portal de Transparência de Benefícios e Transferências do Ministério da Cidadania:**

O “Portal de Transparência de Benefícios e Transferências do Ministério da Cidadania” é uma iniciativa de transparência ativa com a finalidade de efetivar uma gestão de políticas públicas com maior envolvimento por parte dos(as) cidadãos(ãs) interessados(as), atores envolvidos e sociedade civil, visando à redução dos questionamentos recebidos via Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, melhor prestação de serviço ao(à) cidadão(ã) beneficiário(a) e uma maior focalização e efetividade no pagamento de benefícios pelo fomento do controle social. Outras razões importantes se relacionam com a diminuição de custos necessários para o atendimento ao(à) cidadão(ã), quer queira pela Central de Relacionamento ou instituições parceiras, como a disponibilização de mão-de-obra para resposta aos inúmeros questionamentos apresentados por meio da plataforma Fala.BR e outros canais.

Atualmente, o projeto encontra-se em fase de desenvolvimento de piloto pela área da Ouvidoria-Geral do Ministério, com previsão de lançamento em 2023.

# CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS

Pode-se afirmar que em 2022 a Ouvidoria-Geral teve êxito nos processos e trabalhos sob sua competência. Mesmo diante de desafios complexos, os resultados foram excelentes, frutos da organização e gestão e comprometimento da equipe sempre atenta aos padrões de qualidade e focada em subsidiar o melhor atendimento e garantir a participação social e acesso dos(as) cidadãos(ãs) aos programas do governo federal no âmbito do Ministério da Cidadania, doravante Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome.

O aprimoramento da qualidade do atendimento das políticas públicas prestadas pelo Ministério deve ser um compromisso constante. Nesse contexto, os dados de Ouvidoria são de importante valia para levantamento das informações necessárias e estratégicas à tomada de decisão dos(as) gestores(as). Além disso, a realização de pesquisas e consultas aos(as) usuários(as) deve ser tema fortalecido e amplamente disseminado como boa prática de participação social. Também é fundamental entender o perfil dos(as) usuários(as) do serviço público, para que os serviços sejam personalizados de acordo com a realidade verificada.

O ano de 2022 também foi de intenso trabalho para proporcionar avanços na jornada de conformidade do Ministério da Cidadania à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, pauta prioritária no serviço público atual e objeto de monitoramento pelo Tribunal de Contas da União e demais instâncias de controle. A Ouvidoria-Geral em conjunto com as áreas técnicas ministeriais atuou para a aprovação da Política Geral de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade no âmbito do Ministério da Cidadania, bem como para a criação da Câmara Técnica de Proteção de Dados Pessoais (CTPD).

Nesse sentido, a jornada de conformidade à LGPD deverá seguir sendo fortalecida e aprimorada em 2023, com ações voltadas a cumprir as exigências apresentadas nos normativos de proteção e privacidade de dados pessoais, com a contínua difusão da cultura de proteção à privacidade de dados e do monitoramento da governança e privacidade implementadas no órgão.

Ademais, 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(ãs), conformidade em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, monitoramento do Plano de Dados Abertos, 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.

Assim, em 2023, a Ouvidoria-Geral deverá manter a rota de aperfeiçoamento do atendimento do Ministério, pautada no compromisso com a transparência e controle, buscando simplificar, qualificar e estruturar os processos e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos e os já existentes, visando assegurar o melhor atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) dos programas, políticas, ações e serviços públicos ofertados pelo ora Ministério da Cidadania.