

Relatório de Gestão - 2023

Ouvidoria

MINISTÉRIO DO
TURISMO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DO TURISMO

Celso Sabino de Oliveira
Ministro de Estado do Turismo

Janara Braga D'ávila Moura
Chefe de Gabinete

Marcos Paulo Hiath da Silva
Ouvidor

Alyne Godois Brito
Chefe de Serviço de Apoio à Ouvidoria

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aline da Silva Onofre
Juliana Belmiro de Souza
Layla Barbosa Asevedo
Lídia Rodrigues Barbosa

Assistente

Cleudes Nunes Veras

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	3
2. CENÁRIO INSTITUCIONAL	3
3. A OUVIDORIA DO MTUR	5
3.1. COMPETÊNCIAS	5
3.2. ESTRUTURA	6
3.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO	6
4. DADOS GERAIS	7
5. ANÁLISE QUANTITATIVA	8
5.1. CANAIS DE ENTRADA	8
5.2. PERFIL DO CIDADÃO	9
5.3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	11
5.4. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA	12
5.5. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA DAS DEMANDAS TIPO OUVIDORIA	13
6. PRAZO DE ATENDIMENTO	14
7. PRINCIPAIS ASSUNTOS	15
8. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE!	15
9. ANÁLISE QUALITATIVA	16
9.1. RECLAMAÇÕES	17
9.2. DENÚNCIAS	17
9.3. SUGESTÕES	18
9.4. SOLICITAÇÕES	18
9.5. ELOGIOS	19
9.6. COMUNICAÇÕES	19
10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	20
10.1. PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC MTur	22
10.2. TIPOS DE DECISÃO	23
10.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS	24
10.4. RECURSOS	26
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	27
11.1. ANÁLISE DA PESQUISA	29
12. PRINCIPAIS AÇÕES	29
13. PLANO DE AÇÃO 2024	31
14. CONCLUSÃO	33

1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório abrange informações relativas às manifestações de usuários de serviços públicos e aos Pedidos de Acesso à Informação recebidos ao longo do exercício 2023, no âmbito da [Ouvidoria](#) do Ministério do Turismo (MTur), por meio do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), Canal de interlocução dos cidadãos com o MTur.

É relevante destacar que a estrutura organizacional do Ministério do Turismo, que anteriormente englobava a Secretaria Especial de Cultura, não mais abrangeu as demandas da SECULT a partir de 2023, em virtude da reestruturação ministerial. No entanto, as manifestações recebidas no Sistema Fala.BR antes da reforma, relacionadas à Cultura, continuaram a ser tratadas, durante o mês de janeiro, pela Ouvidoria do MTur.

Dentre os elementos abordados neste documento, incluem-se os resultados do trabalho realizado pela Ouvidoria do MTur em 2023, compreendendo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): o número de manifestações e pedidos de acesso à informação recebidos durante o exercício, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e, na medida do possível, as providências adotadas pelo Ministério do Turismo para solucionar as demandas dos usuários registradas pelo Fala.BR ou por outros meios de atendimento, como presencial, telefone ou e-mail.

Além disso, são apresentados os resultados da interlocução entre o cidadão e o MTur, em conformidade com a Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e o Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018. Esses resultados visam possibilitar a participação ativa dos cidadãos na avaliação da qualidade e efetividade da prestação de serviços pelo Ministério, incluindo os serviços da Ouvidoria. Isso contribui também para a definição de diretrizes que permitam aprimorar o atendimento aos usuários desses serviços, bem como para a elaboração do Plano de Trabalho para o exercício de 2024.

2. CENÁRIO INSTITUCIONAL

O Ministério do Turismo durante o ano de 2023 manteve seu compromisso em aprimorar o atendimento às demandas dos cidadãos. Tal aprimoramento foi concretizado por meio da divulgação transparente de dados e informações na Transparência Ativa, acessível na seção

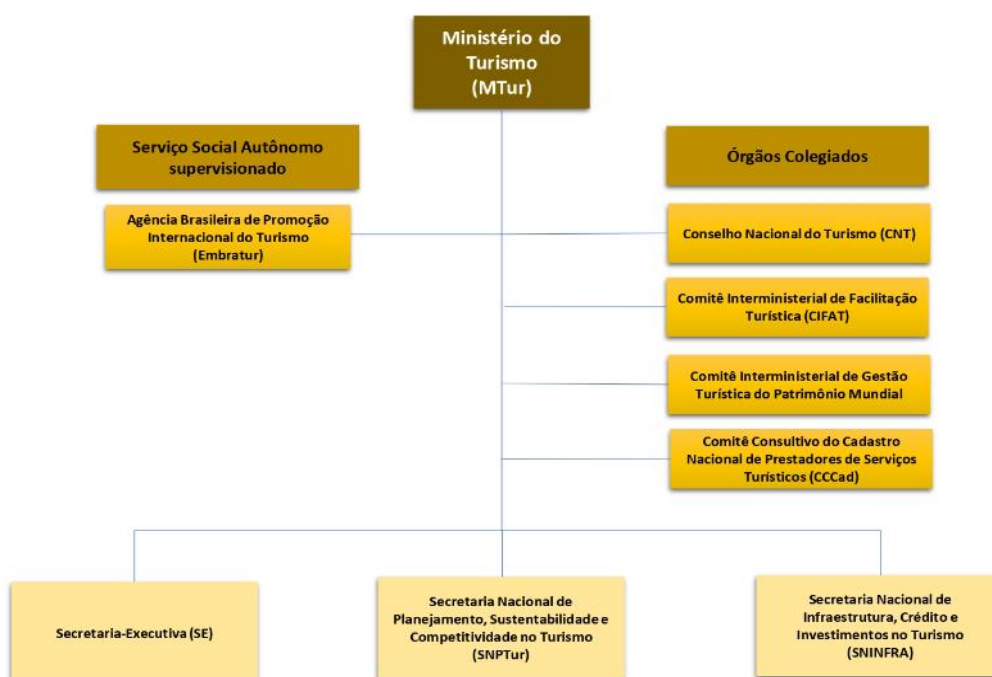
"[Acesso à Informação](#)" do Site do MTur, disponível no GOV.BR. Além disso, as manifestações dos cidadãos foram recebidas e tratadas com eficácia por meio do [Fala.BR](#) - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, um Canal de interlocução entre os usuários de serviços públicos e a Administração Pública Federal.

O cenário institucional passou por uma significativa mudança com a promulgação da Medida Provisória nº 1.154, em 1º de janeiro de 2023, convertida na Lei nº 14.600 do mesmo ano. Esta medida recriou o Ministério da Cultura, anteriormente integrado ao MTur como Secretaria Especial de Cultura. A recriação do Ministério da Cultura implicou na transferência das competências relacionadas à cultura para o novo Ministério, resultando na redistribuição das demandas de ouvidoria e acesso à informação que, anteriormente, eram geridas pelo MTur para o recém-criado MinC.

Durante o ano de 2023, as manifestações tratadas pela Ouvidoria do MTur abordaram temáticas de competência das seguintes Unidades da Pasta:

- Órgãos de Assistência direta ao Ministro de Estado do Turismo;
- Secretaria-Executiva (SE);
- Secretaria Nacional de Infraestrutura, Crédito e Investimento no Turismo (SNINFRA);
- Secretaria Nacional de Planejamento, Sustentabilidade e Competitividade no Turismo (SNPTur).

Segue Organograma publicado na Página da Intranet do Ministério do Turismo:



A elaboração do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria MTur - 2023 reflete os esforços do Ministério em proporcionar transparência pública e acesso à informação. Este documento segue os normativos vigentes sobre esses temas, assim como os princípios e diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU), Unidade da Controladoria Geral da União (CGU). Além disso, está em conformidade com os instrumentos e instâncias de gestão do Ministério do Turismo, reforçando o compromisso com a excelência na prestação de serviços públicos.

Os dados que compõem este Relatório foram retirados dos Painéis “[Painel Resolveu](#)”, ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação), que a Administração Pública recebe diariamente pelo Sistema Fala.BR, bem como do “[Painel Lei de Acesso à Informação](#)”, cujas informações referem-se a números de pedidos e recursos, cumprimentos de prazos, perfil dos solicitantes, entre outros aspectos relativos à Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

3. A OUVIDORIA DO MTUR

A Ouvidoria do MTur é uma Unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), vinculada ao Ministro do Turismo e subordinada tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União (OGU), Órgão Central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU).

3.1. COMPETÊNCIAS

Na qualidade de unidade de controle e participação social, a Ouvidoria desempenha o papel crucial de intermediar as relações entre o cidadão (usuário de serviços públicos) e o MTur, incumbência conferida por sua competência precípua de receber, analisar, tratar e encaminhar as manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e pedidos de simplificação) e os pedidos de acesso à informação, tanto presencialmente quanto por meio da Plataforma [Fala.BR](#).

Ante as competências atribuídas às ouvidorias públicas pela Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.492/18, o MTur é encarregado de promover a adoção de

mediação e conciliação entre o usuário, interno e externo, e o Órgão, sem prejuízo de outros órgãos competentes, e de assegurar a proteção ao denunciante.

Além disso, cabe à Ouvidoria a responsabilidade pelo sigilo e proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta ou indireta, conforme estabelecido no Decreto nº 10.153/2019, alterado pelo Decreto nº 10.890/2021, que regulamentam a Lei nº 13.460/2017.

3.2. ESTRUTURA

Em 2023, a equipe da Ouvidoria era composta por 04 servidores efetivos, 01 funcionária terceirizadas e o Ouvidor, responsáveis pela recepção, tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação. Além disso, desempenhavam atividades de gestão e administrativas, competências inerentes à Unidade.

A nomeação do Ouvidor, Marcos Paulo Hiath da Silva, para o cumprimento de mandato de 3 anos, se deu no final do ano anterior, por meio da Portaria de Pessoal MTur nº 668 de 10 de novembro de 2022.

3.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria encontra-se localizada na Sede do Ministério do Turismo, no Bloco U, da Esplanada dos Ministérios, em Brasília – DF. O horário de atendimento ao público é das 09h às 17h.

O registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, sob a competência ou guarda do MTur, tanto pelo público interno (servidores e colaboradores do MTur) quanto externo (cidadãos, usuários dos serviços públicos prestados pelo órgão), pode ser efetuado por meio dos seguintes Canais de atendimento:

- 1º) **Fala.Br** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível na Página da Controladoria Geral da União (CGU), no endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br>;
- 2º) **Presencialmente**, no endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Térreo.

Também serviram também como Canais de comunicação com os usuários da Ouvidoria os e-mails institucionais “ouvidoria@turismo.gov.br” e “sic@turismo.gov.br”, bem como o número de telefone +55 (61) 2023 8001. No entanto, tais meios foram utilizados principalmente para orientação quanto ao registro das demandas na Plataforma Fala.BR, excetuando-se os casos de denúncias, que seguiram um fluxo descrito na [Portaria MTur N° 30, de 7 de junho de 2022](#).

4. DADOS GERAIS

A Ouvidoria do MTur, recebeu um total de **1.769 manifestações** (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação), por meio da Plataforma Fala.BR, no período de janeiro a dezembro de 2023.

Ao analisar o conjunto total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MTur durante o ano de 2023, destaca-se que o maior volume de registros ocorreu entre maio e outubro. Além disso, é possível observar um decréscimo nos meses de novembro e dezembro, conforme evidenciado no Gráfico 1.

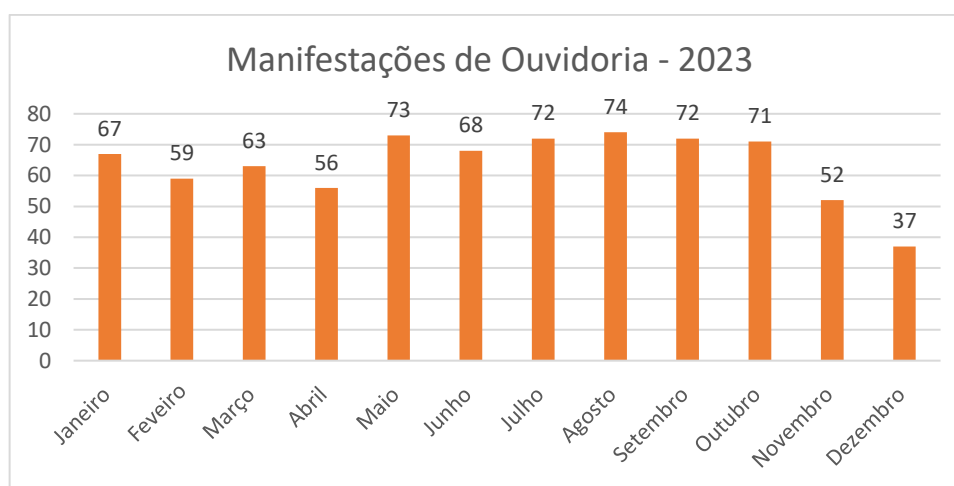


Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas, por mês, pela Ouvidoria MTur - 2023.

Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 26/01/2023

Dentre o total de 1.769 manifestações, 640 foram atendidas dentro do prazo legal pela equipe da Ouvidoria do MTur, seja de maneira direta, mediante respostas contidas no banco de dados da Unidade, ou por meio de respostas encaminhadas pelas Áreas Técnicas do

Ministério do Turismo. Até a finalização deste relatório, 08 manifestações ainda estavam em tratamento, dentro do prazo estipulado.

Adicionalmente, somaram-se a esse total 114 manifestações arquivadas, devido à ausência de elementos que possibilitassem o tratamento da demanda e/ou à impossibilidade de solicitar a complementação de informações pelo cidadão. Houve, ainda, o encaminhamento de 1.007 demandas a outros órgãos, em conformidade com o § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18. Segue abaixo um quadro ilustrativo retirado do Painel “Resolveu”, gerenciado pela Controladoria Geral da União, em 26/01/2023.



Total de manifestações respondidas, em tratamento ou arquivadas, pela Ouvidoria - MTur 2023

Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 26/01/2023.

Cabe ressaltar que, até a data de finalização deste relatório, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do MTur foram tratadas dentro do prazo legal, atingindo a **média de 17,32 dias até a resposta final**, em um período inicial de 30 dias, prorrogável por igual período.

5. ANÁLISE QUANTITATIVA

5.1. CANAIS DE ENTRADA

A Plataforma Fala.BR, em 2023, manteve-se como o principal canal utilizado pelos cidadãos para o registro de manifestações na Ouvidoria. Destacamos que o atendimento por telefone e por e-mail permanecem disponíveis e visam ampliar os canais de comunicação dos

cidadãos com na Ouvidoria MTur, de modo a orientá-los sobre a relevância e o uso da Plataforma Fala.BR, além de prestar informações básicas e indicar a busca das informações que estão disponíveis em transparência ativa, na seção “[Acesso à Informação](#)”, da Página Institucional do Ministério do Turismo, no GOV.BR.

Em 2023, não houve casos em que o cidadão tenha solicitado à equipe de Ouvidoria do MTur que registrasse a manifestação de seu interesse. Nos 02 casos de atendimento presencial realizados em 2023, os usuários foram orientados e concordaram em realizar, autonomamente, os registros no Fala.BR.

É relevante ressaltar que, caso seja necessário o registro pela equipe da Ouvidoria a pedido do usuário, essa forma de atendimento é precedida de autorização expressa por parte do demandante quanto ao tratamento de seus dados pessoais, em conformidade com a [Lei nº 13.709/18](#) (Lei Geral de Proteção de Dados).

5.2. PERFIL DO CIDADÃO

Do conjunto de indivíduos que registraram manifestações junto ao MTur em 2023 e forneceram informações sobre seu perfil, constatamos a prevalência de cidadãos na faixa etária entre 40 e 59 anos, sendo 73 (15,4%) do gênero masculino e 46 (9,7%) do gênero feminino.



Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 26/01/2023.

Ainda que 73,42% dos manifestantes não tenham fornecido informações sobre seu Estado de origem, nota-se que, entre os que o fizeram, a maioria é proveniente dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, seguidos pelo Distrito Federal, Paraná e Rio Grande do Sul.

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



Não Inf...	73,57%
SP	6,77%
RJ	4,02%
MG	2,11%
DF	1,90%
PR	1,48%
RS	1,48%
GO	1,06%
PE	1,06%
SC	1,06%
BA	0,85%

Fonte: "Painel Resolveu?", em 26/01/2023.

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



CE	0,85%
PB	0,85%
AL	0,63%
AM	0,42%
MA	0,42%
AP	0,21%
MT	0,21%
PA	0,21%
PI	0,21%
RN	0,21%
RO	0,21%

Fonte: "Painel Resolveu?", em 26/01/2023.

PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



PA		0,21%
PI		0,21%
RN		0,21%
RO		0,21%
TO		0,21%
(Em br...		0,00%
AC		0,00%
ES		0,00%
MS		0,00%
RR		0,00%
SE		0,00%

Fonte: "[Painel Resolveu?](#)", em 26/01/2023.

5.3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

São **cinco** os **tipos de manifestação**, definidas conforme disposto no art. 3º do [Decreto nº 9.492/2018](#), a saber: Reclamação; Denúncia; Elogio; Sugestão; e Solicitação (de providências, junto aos órgãos e instituições públicas federais).

Adicionalmente a essas categorias, o [Decreto nº 9.094/2017](#) instituiu o **Simplifique!**, possibilitando aos cidadãos, enquanto usuários de serviços públicos, registrar solicitações de simplificação do atendimento ou dos serviços prestados pelos órgãos ou instituições da Administração Pública Federal.

O gráfico a seguir ilustra a classificação, por tipo e quantidade, das 640 manifestações respondidas em 2023, seja diretamente pela Ouvidoria do MTur ou por meio das respostas encaminhadas pelas áreas internas do Órgão. Acrescentam-se a essas 640 manifestações mais 08 que ainda estão em tratamento até a data em que este relatório foi concluído. Outras 114 demandas foram arquivadas por falta de complementação ou outros motivos que impediram o seu tratamento, como a falta de clareza das informações.

A este número somam-se ainda as 1.007 demandas recebidas pela Ouvidoria do MTur e encaminhadas para órgãos externos, por não tratarem de assuntos relacionados com a Pasta do Turismo.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

	RECLAMAÇÃO	99 (15,3%)
	SOLICITAÇÃO	262 (40,4%)
	DENÚNCIA	95 (14,6%)
	SUGESTÃO	70 (10,8%)
	ELOGIO	5 (0,8%)
	SIMPLIFIQUE	1 (0,2%)
	COMUNICAÇÃO	117 (18,0%)

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: "[Painel Resolveu?](#)", em 26/01/2023.

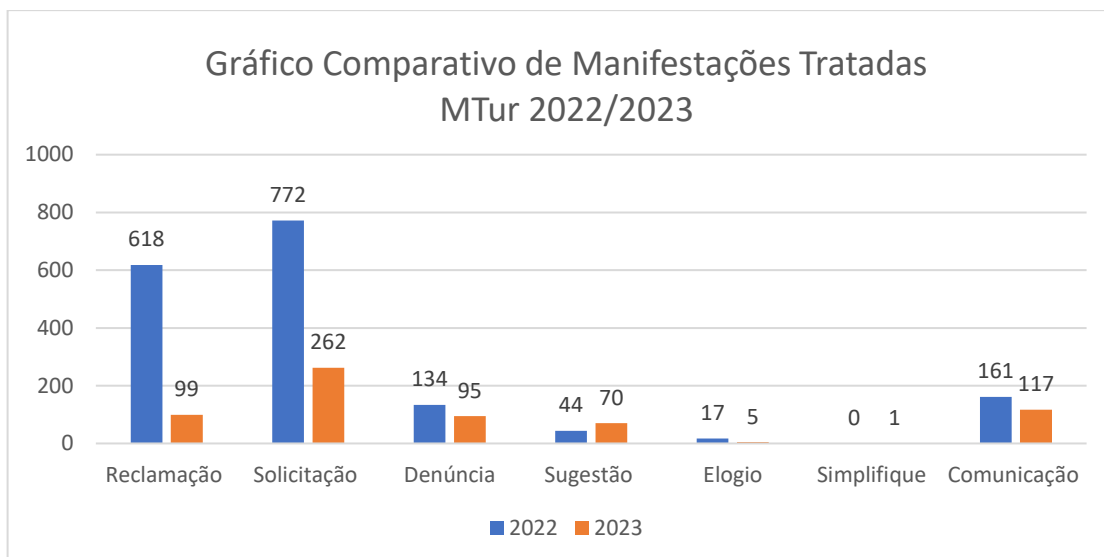
Observa-se, na imagem acima, que o tipo de manifestação mais registrado em 2023, por meio da plataforma Fala.BR, foram as **solicitações** (40,4%). O segundo tipo de manifestação mais registrado foram as **comunicações de irregularidade** (18,0%) - formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR que possibilita ao cidadão o encaminhamento de manifestação de forma anônima.

As reclamações totalizaram 15,3% do total de manifestações, seguidas das denúncias (14,6%) e sugestões (10,8%). Em menor quantidade, os elogios somaram 0,8% das demandas. Em 2023, houve o registro de apenas 01 manifestação do tipo "Simplifique".

5.4. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

No que diz respeito à evolução das manifestações, ao comparar os anos de 2023 e 2022, o gráfico abaixo evidencia um decréscimo nas demandas recebidas pelo MTur no ano anterior em relação ao ano em análise. Essa redução se justifica pela saída da Secretaria Especial de Cultura da estrutura do Ministério do Turismo.

Desta forma, o Gráfico abaixo reflete o comparativo, por tipo e quantitativo percentual, das 649 manifestações, considerando apenas as demandas tratadas (respondidas) ou em tratamento, até o final de 2023, pela Ouvidoria MTur:



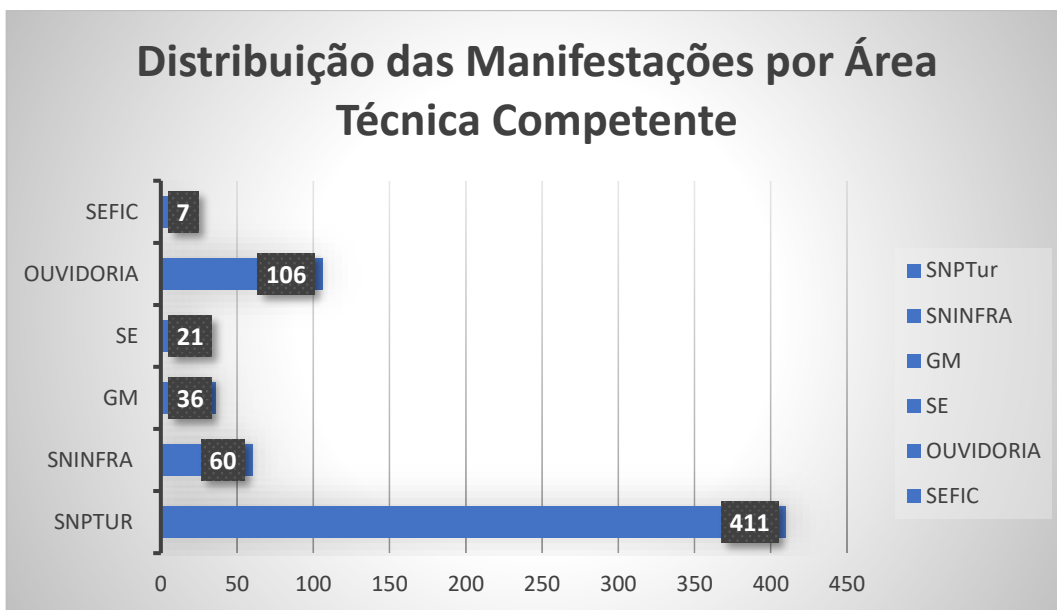
Fonte: “[Painel Resolveu?](#)”, em 11/01/2023.

Apesar do decréscimo no quantitativo da maioria dos tipos de manifestações no ano 2023 em relação ao ano de 2022, houve um acréscimo no número de sugestões, que passaram de 44, em 2022, para 70, em 2023. Além disso, registrou-se uma manifestação do tipo “Simplifique” em 2023, categoria que não havia sido registrada em 2022.

5.5. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA DAS DEMANDAS DO TIPO OUVIDORIA

Das 649 demandas, entre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações e pedidos de simplificação, registradas no ano de 2023, a equipe da Ouvidoria respondeu diretamente 106 manifestações. As outras 535 manifestações foram encaminhadas às áreas técnicas competentes do Órgão. Somadas a essas, 09 manifestações encontravam-se em tratamento até a data em que foi produzido o presente Relatório.

O Gráficos a seguir demonstra o percentual de distribuição considerando a estrutura interna do MTur:



Fonte: [Plataforma "Fala.BR"](#)

Observa-se, a partir do Gráfico, que a maior parte da demanda, 411 manifestações, foi respondida pela Secretaria Nacional de Planejamento, Sustentabilidade e Competitividade no Turismo - SNPTur.

Em segundo lugar, em termos do número de demandas respondidas, a Ouvidoria foi responsável por atender diretamente 106 manifestações de cidadãos que procuraram o MTur, seguida pela Secretaria Nacional de Infraestrutura, Crédito e Investimento no Turismo (SNINFRA), que respondeu a 60 manifestações. O Gabinete do Ministro (GM) e a Secretaria Executiva foram responsáveis por atender 36 e 21 demandas, respectivamente.

Ressalta-se que, no mês de janeiro de 2023, a Ouvidoria do MTur ainda deu tratamento à 07 manifestações da Secretaria Nacional de Fomento e Incentivo à Cultura (SEFIC), que fazia parte da Secretaria Especial de Cultura do Ministério do Turismo.

Ainda em relação ao total de demandas recepcionadas pelo MTur, 1.007 não se referiam a assuntos de sua competência e, portanto, foram encaminhadas aos órgãos responsáveis por meio da Plataforma Fala.BR.

6. PRAZO DE ATENDIMENTO

A Lei nº 13.460/2017, em seu art. 16, estabeleceu prazos para atendimento das demandas apresentadas às ouvidorias, sendo este de 30 (trinta) dias para a decisão

administrativa final ao usuário, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa por parte das áreas competentes.

Em 2023, todas as manifestações recepcionadas pelo Ministério do Turismo foram tratadas pela equipe da Ouvidoria, com o apoio das demais unidades do órgão, dentro do prazo estabelecido pelos normativos vigentes.

7. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Em 2023, a maioria das manifestações recebidas por meio do Fala.BR (1.077) foi reencaminhada para o Ministério da Justiça e Segurança Pública, pois tratavam de assuntos de competência daquele órgão. A grande maioria consistia em reclamações de consumidores que se sentiram lesados em seus direitos após problemas na emissão de passagens pelas empresas 123Milhas e Hurb.

Além disso, embora não seja competência do MTur, em continuidade ao acordo firmado com a Ouvidoria do MJSP em 2021, as manifestações sobre esse tema, recebidas por meio de ligações telefônicas ou por e-mail, foram analisadas e respondidas com orientação para que o cidadão utilizasse a plataforma consumidor.gov.br, do MJSP, ou registrasse a reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Assuntos relacionados ao Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR foram os mais demandados do Ministério do Turismo no ano de 2023, resultando na grande quantidade de manifestações encaminhadas à Secretaria Nacional de Planejamento, Sustentabilidade e Competitividade no Turismo – SNPTur, Unidade responsável por prestar as informações sobre a temática.

8. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE!

Conforme o art. 13 do Decreto nº 9.094, de julho de 2017, os cidadãos têm o direito de apresentar a “Solicitação de Simplificação” aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, utilizando o formulário próprio denominado “**Simplifique!**”, sempre que

identificarem oportunidades de sugerir a simplificação ou melhoria dos procedimentos de atendimento ou da própria prestação de serviços públicos. Em 2023, a Ouvidoria do Ministério do Turismo registrou a recepção de uma manifestação do tipo "Simplifique!".

9. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa a seguir refere-se ao desempenho da Ouvidoria do MTur quanto ao tratamento das manifestações recebidas pelo órgão e às demais competências atribuídas à unidade.

Em 2023, o tempo médio de tratamento das manifestações, compreendendo desde a recepção até o registro de resposta conclusiva ao cidadão, foi de 17,32 dias, conforme informação obtida junto ao “Painel Resolveu?”, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Os resultados obtidos pela Ouvidoria MTur, no exercício 2023, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos legais de tratamento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação, foram muito positivos e resultaram, em grande parte, da iniciativa e proatividade dos Servidores que atuam na Unidade, em conjunto com os interlocutores designados como respondentes nas demais Unidades do MTur.

Ao analisar os dados apresentados neste relatório, destaca-se o volume de demandas respondidas diretamente aos cidadãos pela equipe de Ouvidoria do MTur. Do total geral de demandas recebidas em 2023, a equipe respondeu a 16,33% (106 manifestações) sem a necessidade de encaminhamento às Unidades Técnicas.

As respostas fornecidas diretamente pela Ouvidoria do MTur aos cidadãos demandantes basearam-se em consultas a um banco de respostas padronizadas, assim como em orientações internas.

É relevante destacar que as análises a seguir concentram-se exclusivamente nas demandas de ouvidoria, abrangendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, comunicações e pedidos de simplificação. Essa avaliação considerou apenas as manifestações que estavam em processo de resposta ou em tratamento ativo no ano de 2023, excluindo aquelas que foram arquivadas. A delimitação desse escopo visa proporcionar uma análise mais focada e precisa das interações que demandaram ação ou resposta por parte da Ouvidoria, proporcionando uma compreensão aprofundada das dinâmicas e desafios

presentes nas manifestações em andamento durante o referido período. Assim, as demandas arquivadas, por já terem sido devidamente avaliadas e encerradas, não são consideradas nesse processo analítico, assegurando uma abordagem específica nas questões em tratamento ativo ao longo de 2023.

9.1. RECLAMAÇÕES

Na análise das 99 reclamações formalizadas pelos cidadãos à Ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2023, destacam-se os seguintes temas mais demandados:

- CADASTUR - problemas de acesso e no uso (falhas no Sistema), para correção, inclusão de dados e consultas, tanto pelos cidadãos, quanto pelos prestadores de serviços turísticos;
- CADASTUR – problemas com a entrega da Carteira de Guia de Turismo;
- CADASTUR – problemas relacionados a restrições no Cadastro;
- Cursos – reclamações relacionadas a cursos oferecidos pelo MTur em parceria com instituições de ensino;
- Relação de consumo – problemas relacionados a meios de hospedagem, aquisição de pacotes turísticos, passeios, etc. Nesses casos, o cidadão foi orientado a procurar instâncias que tratam de direito do consumidor.

Todas as manifestações do tipo Reclamação foram encaminhadas às Unidades competentes, no âmbito do MTur, para conhecimento e adoção de providências.

9.2. DENÚNCIAS

No exercício de 2023, a Ouvidoria do Ministério do Turismo (MTur) empenhou-se no tratamento de um total de 1.769 manifestações, das quais 95 foram categorizadas como denúncias. Destaca-se que todas essas denúncias foram respondidas no tempo médio de 16,81 dias, cumprindo integralmente o prazo estabelecido. Dentre as denúncias recebidas, 8 delas foram consideradas passíveis de encaminhamento à unidade de Correição – Corregedoria, evidenciando a gravidade e a necessidade de medidas específicas para sua apuração.

No que se refere às demais denúncias, algumas delas abordavam possível desvio de finalidade na execução das Políticas Públicas e foram encaminhadas às unidades responsáveis nas áreas de turismo e cultura, dentro do escopo do MTur. Além disso, outras denúncias apontavam para o exercício irregular da profissão de Guia de Turismo ou supostas irregularidades por parte de empresas prestadoras de serviços turísticos. Essas manifestações foram encaminhadas à Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos - CGST, que detém a responsabilidade sobre o assunto, visando o conhecimento e a adoção das providências cabíveis.

Cabe ressaltar que a análise qualitativa dessas denúncias permitiu identificar os principais assuntos abordados, destacando-se 87 denúncias relacionadas ao setor de Turismo, 3 denúncias relacionadas à Cultura, 2 casos de Atos de Vandalismo, 2 denúncias relacionadas a Discriminação e 1 denúncia referente a Assédio Moral. Essa abordagem detalhada contribui para uma compreensão mais aprofundada das naturezas das denúncias recebidas, permitindo à Ouvidoria direcionar esforços para ações específicas e eficazes em cada área temática identificada.

9.3. SUGESTÕES

No que diz respeito às sugestões apresentadas, que representaram 10,8% (70 manifestações) do total geral de demandas recebidas pela Ouvidoria MTur, identificou-se que abrangiam diversos assuntos, sendo a maioria relacionada ao Cadastro dos Prestadores de Serviços Turísticos, o CADASTUR.

As demais sugestões versavam sobre Ações e Programas do Ministério do Turismo, Cursos oferecidos pelo MTur em parceria com instituições de ensino, convênios/contratos de repasse, etc.

Todas as sugestões foram encaminhadas às unidades responsáveis, para conhecimento e análise de viabilidade de implementação.

9.4. SOLICITAÇÕES

No âmbito das solicitações (de providências) relacionadas ao tema Turismo, é relevante destacar que as demandas recebidas pela Ouvidoria MTur consistem,

predominantemente, em pedidos de informação ou orientação acerca de questões de relação de consumo. Essas solicitações abrangem informações sobre prestadores de serviços turísticos e viagens, tanto no Brasil quanto no exterior, bem como solicitações de acesso a processos SEI e esclarecimentos sobre processos administrativos em trâmite no Ministério.

9.5. ELOGIOS

Os elogios recebidos pela Ouvidoria MTur, totalizando 05 manifestações, referiram-se ao desempenho e à qualidade do atendimento prestado pelos servidores do Ministério do Turismo (MTur).

9.6. COMUNICAÇÕES

No ano de 2023, das manifestações recebidas pela Ouvidoria MTur, 18,0% foram categorizadas pelos cidadãos como Comunicação.

Embora as demandas do tipo Comunicação não estejam especificamente previstas na Lei nº 13.460/2017, todas foram devidamente analisadas. Caso habilitadas, foram encaminhadas às unidades de apuração ou direcionadas à área técnica responsável pelo tratamento no âmbito do Ministério.

Dentre as comunicações recebidas, algumas envolveram suspeitas de irregularidades relacionadas à investimentos de recursos em âmbito estadual ou municipal, falta de transparência quanto ao uso e prestação de contas de recursos públicos destinados a projetos e obras para fins turísticos, além de denúncias sobre o exercício irregular da profissão de Guia de Turismo e possíveis fraudes cometidas por empresas e prestadores de serviços turísticos.

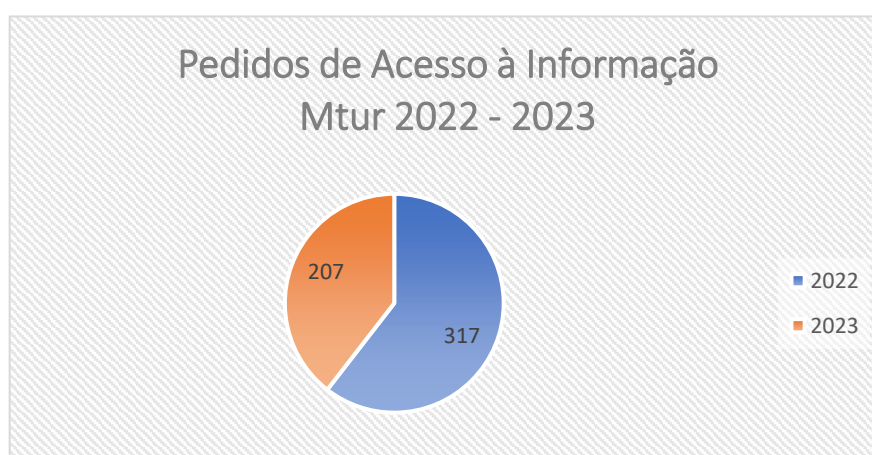
As comunicações consideradas habilitadas, contendo elementos mínimos para análise e apuração, foram encaminhadas às unidades técnicas.

É importante ressaltar que 90% das comunicações recebidas estavam relacionadas a reclamações de relação de consumo, conforme qualificação apresentada no presente relatório.

10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

À Ouvidoria do Ministério do Turismo compete não apenas a recepção e tratamento dos diversos tipos de manifestação, mas também a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no que concerne ao recebimento e tratamento de pedidos de acesso a informações produzidas ou sob a custódia do Órgão.

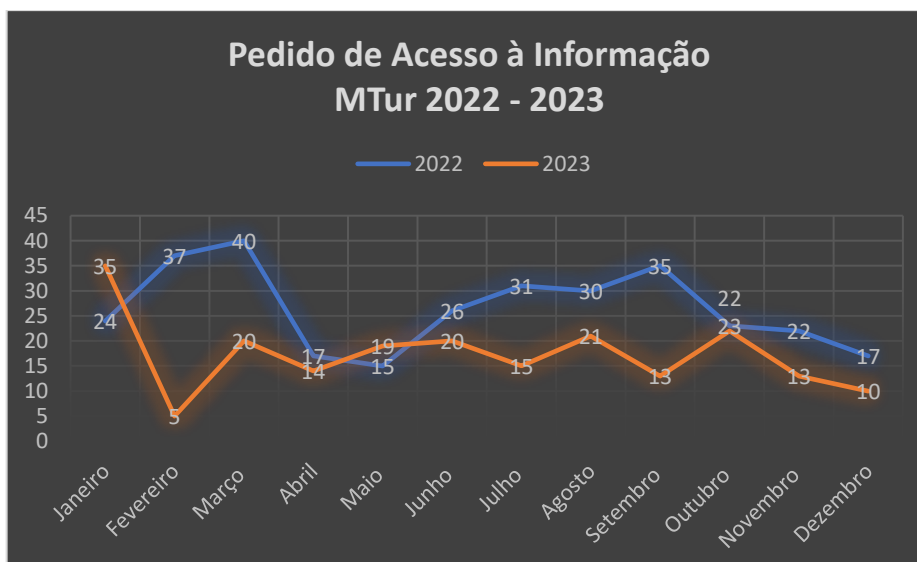
No ano de 2023, o MTur recebeu 207 pedidos de acesso à informação por meio da Plataforma Fala.BR, registrando uma queda em relação a 2022, quando foram recebidos 317 pedidos. Essa redução pode ser atribuída à saída da Secretaria Especial de Cultura da Pasta do Ministério do Turismo em janeiro de 2023.



Fonte: [Central de Painéis](#)

É relevante observar que, em janeiro, as demandas, anteriormente sob competência do recém-criado Ministério da Cultura (MinC), continuaram a ser tratadas pelo MTur até que o referido Órgão assumisse o processamento dessas demandas no Fala.BR e no seu próprio Sistema SEI.

Segue Gráfico comparativo com o quantitativo mensal dos pedidos de acesso à informação tratados pelo MTur nos anos de 2022 e 2023:



Fonte: [Central de Painéis](#)

Destaca-se que a totalidade dos pedidos de acesso à informação, recebidas pela Ouvidoria MTur em 2023, foi tratada dentro do prazo legal, atingindo a **média de 16,02 dias**, até a resposta final ao cidadão.

No que concerne ao ranking que classifica 324 órgãos e instituições públicas federais pelo volume de pedidos de acesso à informação recebidos por meio da Plataforma Fala.BR, em 2022, o Ministério do Turismo ocupou a 57ª posição; entretanto, em 2023, o órgão passou a ocupar o 119º lugar nesse ranking.

PEDIDOS RECEBIDOS

207

RANKING ?

119° / 324

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

16,02

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

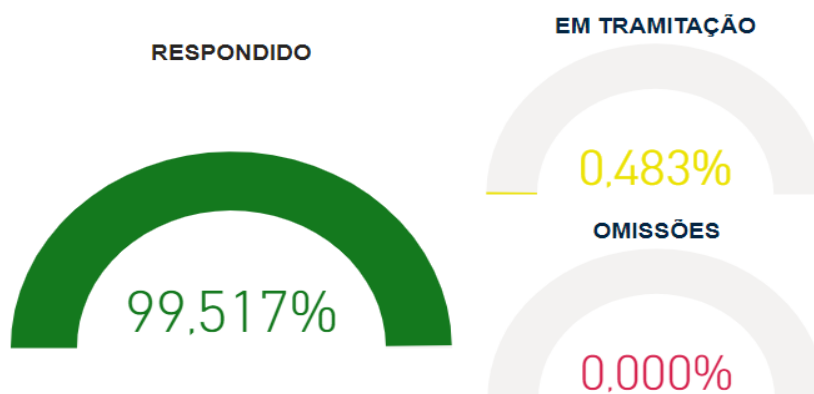
Selecione um órgão para para ver o posicionamento dele.

235° / 324

Fonte: [Central de Painéis](#), em 11/01/2023.

Observando a ilustração abaixo, constatamos que, no exercício de 2023, o MTur obteve um índice de resposta aos cidadãos superior a 99,517% em relação ao volume de pedidos tratados. Somando-se aos pedidos em tramitação (0,483%), evidencia-se a inexistência de omissões por parte do Órgão..

STATUS DOS PEDIDOS ?



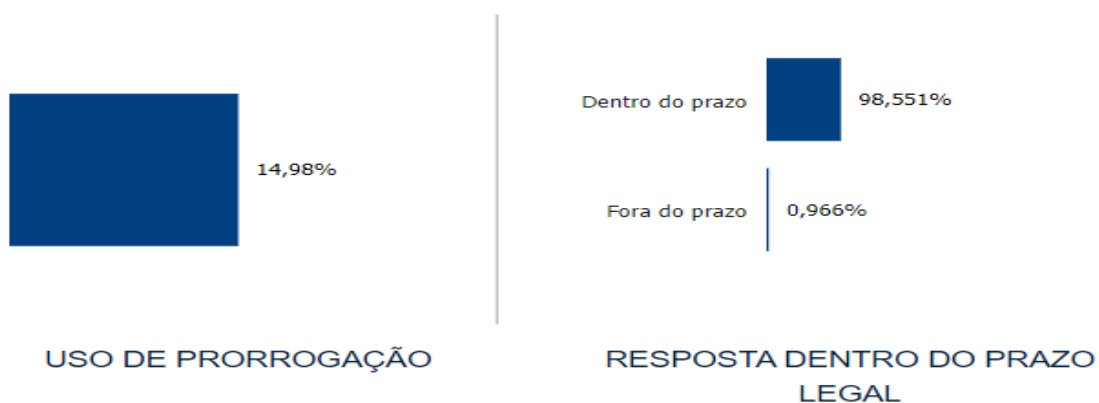
Fonte: [Central de Painéis](#)

10.1. PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC Mtur

Em relação ao tempo médio de resposta, que foi de 16,02 dias em 2023, observa-se um ligeiro aumento em comparação ao resultado alcançado em 2022 (14,24 dias). Tal aumento pode ser justificado pelas transições ocorridas em janeiro de 2023, refletindo nos processos e procedimentos internos.

O percentual de pedidos de acesso atendidos dentro do prazo legal, no ano de 2023, foi da ordem de 99,551%. Ainda dentro do prazo estabelecido na Lei de Acesso à Informação (LAI), houve a necessidade de prorrogação de prazo para a resposta em 14,98% dos pedidos. Não houve registros de casos de omissão por parte do órgão.

CUMPRIMENTO DE PRAZO ?



Fonte: [Central de Painéis](#)

OMISSÕES

DISTRIBUIÇÃO DE OMISSÕES ?

ROL DE OMISSÕES

TOTAL DE OMISSÕES ?

0

RANKING ?

324 / 324

HÁ QUANTOS DIAS O ÓRGÃO ESTÁ
CUMPRINDO TOTALMENTE OS PRAZOS

111

● Pedidos ● Recursos de 1ª Instância ● Recursos de 2ª Instância

0

0

0

Fonte: [Central de Painéis](#)

Ratificamos que os resultados alcançados no tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação pela Ouvidoria MTur, em grande parte, se deve ao compromisso com a transparência pública, à iniciativa e à proatividade da equipe que atua na Unidade.

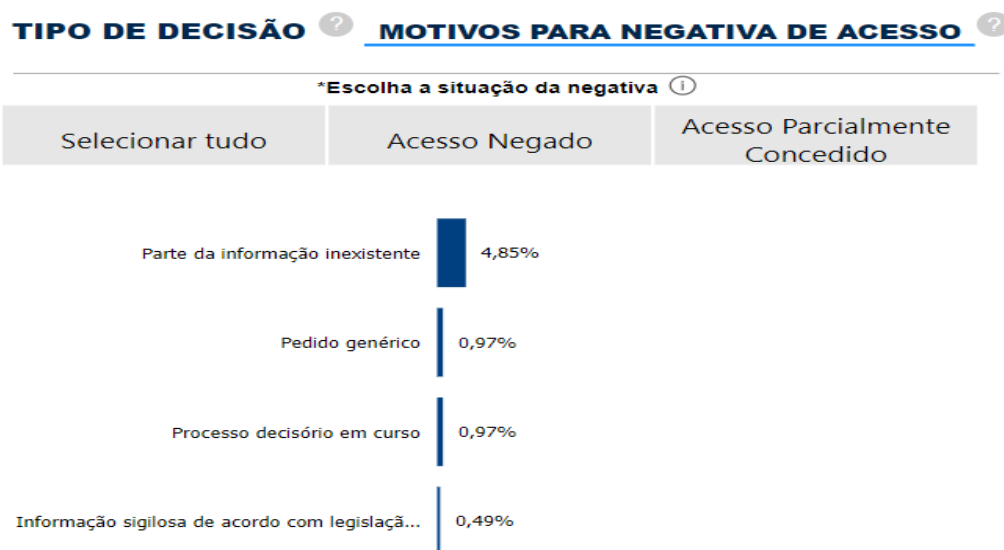
10.2. TIPOS DE DECISÃO

Quanto aos tipos de respostas referentes aos pedidos de acesso à informação, em 2023, observa-se que, das 207 demandas tratadas pela equipe da Ouvidoria/SIC, 79,13% tiveram as respostas concedidas e apenas 1,94% dos pedidos tiveram o acesso à informação negado.



Fonte: [Central de Painéis](#).

As decisões de negativa de acesso, assim como em anos anteriores, foram embasadas nos art. 7º e 31 da Lei nº 12.527/11 e art. 13 e 20 do Decreto nº 7.724/2012. Segue, abaixo, quadro com os motivos para negativa de acesso:



Fonte: [Central de Painéis](#)

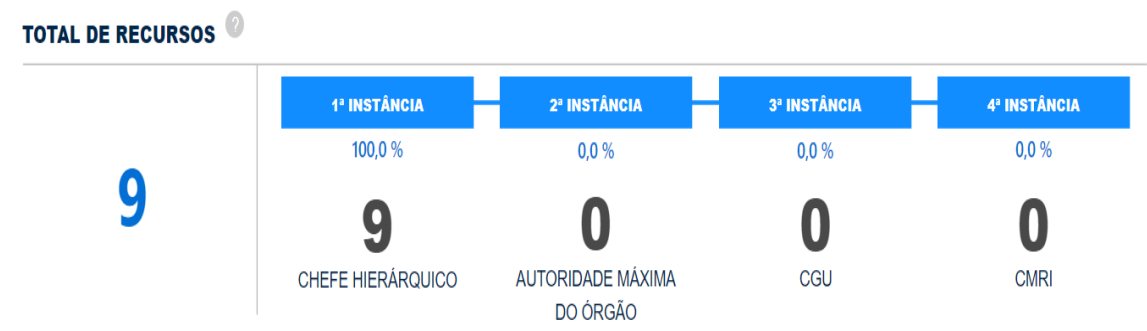
10.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Segue a lista dos assuntos demandados ao MTur, por meio de pedidos de acesso à informação, ao longo do período em análise:

1. Estudos e Pesquisas;
2. Viagem de Autoridade;

3. Cadastur;
4. Convênios/Contratos de Repasse;
5. Gestão de Pessoas;
6. Controle de Acesso ao Órgão;
7. Cópias de Documentos;
8. Acesso a Processo SEI;
9. Licitações e Contratos;
10. Ações e Programas;
11. Outros;
12. Publicações;
13. Legislação e Normas;
14. Agenda de Autoridades;
15. Gestão Orçamentária e Financeira;
16. Informações sobre Denúncias
17. Atas de Reuniões;
18. Não Competência do MTur;
19. Conselho Nacional do Turismo;
20. Fungetur;
21. Ficha Nacional de Registro de Hóspedes;
22. Lei de Incentivo à Cultura;
23. Tecnologia da Informação;
24. Contrato Redes Sociais;
25. Plano de Gestão do Conhecimento;
26. Fiscal Cadastur;
27. Pronac;
28. Transparência Ativa;
29. Plano Nacional do Turismo;
30. Presentes Recebidos por Autoridade;
31. Destinos Turísticos;
32. Turismo Náutico;
33. Cursos Pronatec;
34. Programas Extintos;
35. Informações Guias de Turismo;
36. Apoio à Projeto,
37. Registro de Assédio;
38. Base de Dados;

Não houve recursos para instâncias superiores, como fica demonstrado no quadro abaixo:



Fonte: [Central de Painéis](#)

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O “Painel Resolveu?”, disponível para acesso na [Central de Painéis da CGU](#), permite avaliar o nível de satisfação dos cidadãos, usuários de serviços públicos, em relação à atuação do órgão diante das demandas apresentadas.

A pesquisa de satisfação é conduzida por meio do preenchimento opcional de um questionário online de avaliação, enviado ao cidadão após o recebimento de uma resposta conclusiva, com exceção daqueles que optaram pelo envio de "comunicação anônima", pois, por não se identificarem, ficam impossibilitados de receber uma resposta por e-mail.

De janeiro a dezembro de 2023, apenas 31 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário de avaliação. Considerado as 640 manifestações efetivamente respondidas, até a data atual, pelo MTur, esse volume representa somente 4,84% do quantitativo geral de cidadãos que tiveram suas demandas tratadas pela Ouvidoria MTur, no período.

Dos 31 cidadãos que responderam o questionário de avaliação, 58% deles afirmou ter considerado a sua demanda resolvida, enquanto 10% afirmaram que as demandas foram parcialmente atendidas e 32% que suas demandas não foram atendidas.

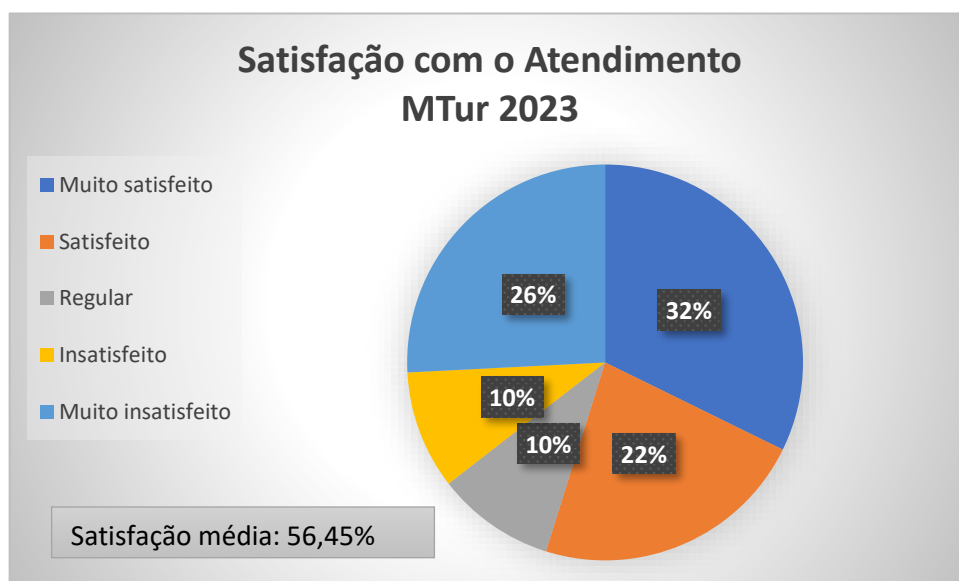
RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



TOTAL DE RESPOSTAS 31

Fonte: [Central de Painéis](#)

Além disto, o percentual de satisfação média com o atendimento do MTur foi de 56.45%. Segue Gráfico, com os dados da satisfação dos usuários, retirados do “[Painel Resolveu](#)”.

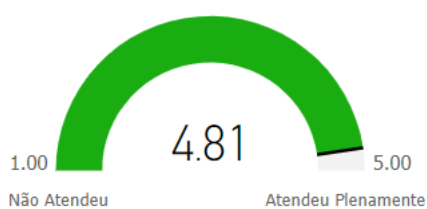


Fonte: [Central de Painéis](#)

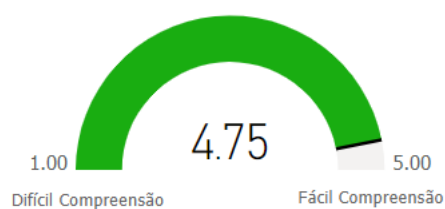
Quanto aos 207 Pedidos de Acesso à Informação, somente 16 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário de avaliação, o que representa 7,72% do total de demandas de acesso atendidas em 2023 pelo Órgão.

TOTAL DE RESPOSTAS: 16

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: [Central de Painéis](#)

Ainda em relação aos Pedidos de Acesso à Informação, quando a pergunta feita foi “A resposta fornecida atendeu plenamente seu pedido?”, em uma escala de 1.00 (Não Atendeu) a 5.00 (Atendeu Plenamente), a satisfação dos usuários com as informações entregues pelo MTur foi de 4.81 pontos. Quanto à compreensão das respostas, numa escala de 1 (Difícil Compreensão) a 5 (Fácil Compreensão), a Ouvidoria MTur recebeu 4,75 pontos.

11.1 ANÁLISE DA PESQUISA

Considerando os percentuais de cidadãos que afirmaram não terem suas demandas atendidas, seja parcial ou integralmente, como também o percentual de satisfação média aferido, quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria MTur, inferimos que parte da insatisfação pode ser resultado das demandas que tratam de assuntos que não são objeto de competência do MTur.

12. PRINCIPAIS AÇÕES

Como resultados do Plano de Ação 2023, elaborado pela Ouvidoria MTur, e outras iniciativas, destacamos a realização das seguintes ações:

- **Definição de responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**

Foi publicada, por meio da Portaria MTur 166, de 03 de março de 2023, a nomeação de Servidora Titular e Suplente responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), da Ouvidoria do MTur.

- **Proposição e estabelecimento de fluxos e procedimentos para o SIC**

A equipe da Ouvidoria orientou gestores e colaboradores sobre fluxos e procedimentos para o tratamento de pedidos de acesso à informação, pelo SIC MTur.

- **Orientação dos servidores das Unidades Técnicas que utilizam a Plataforma Fala.BR**

Os Servidores da Ouvidoria seguiram orientando os gestores e colaboradores das áreas técnicas quanto à utilização da Plataforma Fala.BR para a tramitação das manifestações internamente.

- **Tramitação e tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade**

Estabelecimento de orientações e procedimentos para a tramitação e o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidades no âmbito do Ministério

- **Retomar a instituição dos Conselhos de Usuários (Carta de Serviços – Turismo)**

A Ouvidoria MTur deu início à revisão da Carta de Serviços, por meio de Processo SEI (72031.004339/2023-23), encaminhado a todas as Unidades do Órgão. O objetivo era rever as informações dos Serviços já existentes na Carta já publicada para, posteriormente, retomar a instituição dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos. No entanto, a Ouvidoria Geral do União está revendo o formato desses serviços, se pronunciando no sentido de que os Órgãos esperassem as novas determinações da CGU para, posteriormente, dar continuidade aos trabalhos iniciados.

- **Monitorar e zelar pela atualização do conteúdo publicado em transparência Ativa, pelo MTur.**

Até a publicação do Decreto 11.529, de 16 e maio de 2023, quando as competências da Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação passaram a ser do gestor da Unidade de Controle Interno, a Ouvidoria do MTur demandou a atualização do conteúdo do Portal, inclusive por meio de Processo SEI (72031.001857/2023-95).

- **Divulgação do “Guia Lilás”**

A Ouvidoria divulgou, no âmbito do MTur, o “Guia Lilás”, elaborado pela Controladoria Geral da União, com orientações para a prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal.

- **Atualização de conteúdo na Página da Ouvidoria, disponível no site institucional do MTur.**

A Página da Ouvidoria no sítio institucional do MTur, no gov.br, foi atualizada, com informações sobre a Unidade e a inclusão de Relatórios de Gestão.

13. PLANO DE AÇÃO 2024

Para 2024 a Ouvidoria MTur traçou objetivos e metas, por meio da realização das ações previstas no Plano de Ação, apresentado abaixo, que contribuam para melhorar os resultados no desempenho de suas competências, na ampliação da transparência dos atos públicos e na prestação dos serviços prestados pelo Órgão.

PLANO DE AÇÃO 2024		
OBJETIVOS	AÇÕES	PRAZOS
Atualização a Página da Ouvidoria do MTur no sítio eletrônico oficial do Órgão.	Atualizar a Página da Ouvidoria do MTur, no sítio eletrônico oficial do Órgão, com formato de acordo com as diretrizes da ASCOM do MTur.	Março de 2024.
Realização de campanha com enfoque em ouvidoria interna, assédio moral, sexual e discriminação.	Realizar campanha interna, com foco em conscientização sobre ouvidoria interna, assédio moral, sexual e discriminação.	Abril de 2024.

Realização de sensibilização interna sobre Lei de Acesso à Informação.	Realizar campanha de sensibilização interna, para os Pontos Focais da Ouvidoria, sobre a Lei de Acesso à Informação.	Maio 2024.
Revisão das Portarias internas de tratamento de manifestações e pedidos LAI.	Revisar as Portarias internas de tratamento de manifestações e pedidos LAI, de acordo com as diretrizes da Lei de Acesso à Informação.	Junho de 2024.
Capacitação para Colaboradores e Pontos Focais da Ouvidoria quanto uso da Plataforma Fala.BR e a tramitação de pedidos de acesso no SEI.	Desenvolver e executar programa de capacitação para os colaboradores e Pontos Focais da Ouvidoria, quanto ao uso da Plataforma Fala.BR e a tramitação de pedidos de acesso no SEI.	Julho de 2024.
Implementação de ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.	Desenvolver e executar ações para incentivar a participação do cidadão na pesquisa de satisfação da Plataforma Fala.BR.	Agosto de 2024.
Realização de auditoria quanto às pesquisas de satisfação dos usuários.	Implementar rotina de avaliação das pesquisas de satisfação dos usuários, a fim de verificar eventuais falhas da Ouvidoria e das áreas no envio das respostas e possível correção, de forma a prestar	Setembro de 2024.

Este Plano de Ação foi elaborado com base na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários de serviços públicos, e em conformidade com a Portaria nº 581, de 09 de março de 2021, da Ouvidoria Geral da União/Controladoria Geral da União (OGU/CGU), que estabelece orientações quanto ao exercício das competências das unidades de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

14. CONCLUSÃO

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério do Turismo (MTur) de 2023 oferece uma análise detalhada das atividades desenvolvidas ao longo do ano, centrada na avaliação da qualidade do atendimento ao cidadão, na transparência das ações e na efetividade dos serviços prestados.

Para a elaboração do presente Relatório de Gestão, foram analisados os dados e informações obtidos por meio da Central de Painéis e da Plataforma Fala.BR, como também relatórios elaborados pela equipe da Ouvidoria, especialmente quanto ao tratamento (recebimento, análise e encaminhamento) das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação recepcionados, em 2023, pela Ouvidoria MTur.

Vale ressaltar que em novembro de 2022, a Ouvidoria MTur passou por mudança na titularidade de sua gestão. Os compromissos pactuados ao longo do exercício foram mantidos e outras providências foram adotadas, para o ajuste nos fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, em conformidade com os normativos em vigor.

Ao longo do ano de 2023, a Ouvidoria do Ministério do Turismo destacou-se pelo atendimento integral, respondendo a todas as manifestações dentro do prazo legal, evidenciando o compromisso com a agilidade e eficácia. Os tempos médios de resposta permanecem consistentemente abaixo dos limites legais, reflexo da proatividade na resolução de demandas.

A Ouvidoria alcançou resultados positivos ao atender integralmente todas as manifestações recebidas, demonstrando agilidade, proatividade e qualidade nas respostas. Dentre os pontos de destaque:

- Todas as manifestações registradas foram respondidas aos solicitantes, cumprindo rigorosamente o prazo legal estabelecido pelos normativos;
- O tempo médio para o tratamento das manifestações de ouvidoria foi de 17,32 dias, enquanto o tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso à informação foi de 16,02 dias, até a resposta final ao cidadão. Ambos os períodos se mantiveram abaixo dos limites estipulados, evidenciando a eficiência no processo de atendimento.

No âmbito do processo de análise qualitativa dos dados referentes ao atendimento e aos resultados obtidos em 2023, a Ouvidoria conduziu reuniões estratégicas e encaminhou sugestões e orientações às áreas técnicas. Essas iniciativas foram tomadas com o objetivo de promover a análise e implementação de melhorias nos serviços oferecidos aos usuários do

Ministério do Turismo. Um exemplo concreto desse esforço foi a atenção dedicada às manifestações do tipo "Reclamação", que abordavam desafios relacionados ao atendimento por algumas unidades finalísticas do Ministério.

A análise qualitativa, segmentada por tipo de manifestação, revela que o Ministério do Turismo recebe um considerável volume de denúncias, reclamações e comunicações relacionadas aos serviços turísticos oferecidos pela iniciativa privada. Essas manifestações abrangem questões como o descumprimento de cláusulas contratuais na prestação de serviços turísticos, a insatisfação com a qualidade dos serviços fornecidos por profissionais e empresas do setor, além de problemas decorrentes do cancelamento de serviços tanto por parte das empresas quanto por parte dos próprios clientes.

Devido à natureza desses temas, que envolvem relações de consumo e ultrapassam a esfera de competência do MTur, tais demandas foram encaminhadas ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP). Essa medida visa assegurar o tratamento adequado e proporcionar respostas satisfatórias aos cidadãos afetados por essas questões específicas.

Em continuidade a essa trajetória, apresentamos o Plano de Ação 2024 da Ouvidoria MTur, no item 13 deste relatório. Esse plano abrange medidas que visam aprimorar o atendimento e os serviços do órgão, promovendo eficiência, transparência e melhores resultados. As ações propostas estão alinhadas com as boas práticas de gestão, as normas vigentes e os princípios constitucionais.

Ratificamos, portanto, o compromisso da Ouvidoria MTur com o atendimento eficiente, efetivo e proativo, consolidando suas atividades no âmbito do Ministério do Turismo a cada exercício. A implementação dessas ações é fundamental para assegurar a qualidade contínua dos serviços prestados à sociedade.

Por fim, concluímos que a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) do Ministério do Turismo cumpriram suas competências por meio do trabalho dedicado de sua equipe e com a colaboração dos dirigentes e servidores das demais unidades do órgão. Isso se alinha ao disposto no inciso II do caput do art. 14, apresentando de forma consolidada os itens previstos nos incisos I a IV do art. 15, ambos da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017; no inciso II do art. 40, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI); e no inciso II do art. 67 do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a LAI, no que se refere ao conteúdo a ser incluído nos relatórios anuais de gestão desta unidade, referentes aos resultados apurados no tratamento de manifestações e atendimento aos pedidos de acesso à informação no âmbito do Ministério do Turismo.