

# Relatório de Gestão - 2022

## Ouvidoria

MINISTÉRIO DO  
TURISMO

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

## **MINISTÉRIO DO TURISMO**

Daniela Carneiro  
Ministra de Estado do Turismo

Juliana Negreiros  
Chefe de Gabinete

Marcos Paulo Hiath da Silva  
Ouvidor

Alyne Godois Brito  
Assistente Técnico

### **EQUIPE DA OUVIDORIA**

Aline da Silva Onofre

Ana Luiza Torres Caldeira

Júlio Cesar Winckler

Juliana Belmiro de Souza

Kátia Cristina Alves Bitencourt

Layla Barbosa Asevedo

Sandra Kelly Macêdo Batista

#### **Assistentes**

Laiane Gomes da Silva

Cleudes Nunes Veras

### **ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO**

Kátia Cristina Alves Bitencourt

## Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>2. CENÁRIO INSTITUCIONAL</b> .....	4
<b>3. A OUVIDORIA DO MTUR</b> .....	5
<b>3.1. COMPETÊNCIAS</b> .....	5
<b>3.2. ESTRUTURA</b> .....	6
<b>3.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO</b> .....	6
<b>4. DADOS GERAIS</b> .....	6
<b>4.1. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2020/2021</b> .....	8
<b>5. ANÁLISE QUANTITATIVA</b> .....	9
<b>5.1. CANAIS DE ENTRADA</b> .....	9
<b>5.2. PERFIL DO CIDADÃO</b> .....	10
<b>5.3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES</b> .....	12
<b>5.4. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA</b> .....	12
<b>5.5. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA</b> .....	13
<b>6. PRAZO DE ATENDIMENTO</b> .....	14
<b>7. PRINCIPAIS ASSUNTOS</b> .....	15
<b>8. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE!</b> .....	15
<b>9. ANÁLISE QUALITATIVA</b> .....	16
<b>9.1. DEMANDAS DE RELAÇÃO DE CONSUMO</b> .....	16
<b>9.2. RECLAMAÇÕES</b> .....	17
<b>9.3. DENÚNCIAS</b> .....	17
<b>9.4. SUGESTÕES</b> .....	18
<b>9.5. SOLICITAÇÕES</b> .....	18
<b>9.6. ELOGIOS</b> .....	19
<b>9.7. COMUNICAÇÕES</b> .....	19
<b>10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO</b> .....	19
<b>10.1. PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC MTur</b> .....	21
<b>10.2. TIPOS DE DECISÃO</b> .....	22
<b>10.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS</b> .....	23
<b>10.4. RECURSOS</b> .....	23
<b>11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b> .....	24
<b>11.1. ANÁLISE DA PESQUISA</b> .....	26
<b>12. PRINCIPAIS AÇÕES</b> .....	26
<b>14. CONCLUSÃO</b> .....	31

## 1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório abrange informações referentes às manifestações de usuários de serviços públicos, e aos pedidos de acesso à informação, recebidas ao longo do exercício 2022, no âmbito da [Ouvidoria](#) do Ministério do Turismo (MTur), vinculada ao Gabinete do Ministro, por meio do [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), canal de interlocução dos cidadãos com o Ministério.

Destacamos, ainda, que a estrutura organizacional do Ministério do Turismo, em 2022, contemplava os setores de turismo e de cultura, este último representado pela Secretaria Especial da Cultura (SECULT).

Dentre os elementos integrantes deste documento, constam como resultado do trabalho realizado pela Ouvidoria MTur, em 2022, incluindo o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): o número de manifestações e de pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do exercício; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e, dentro 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 (presencial, telefone ou e-mail).

São mencionados, ainda, os resultados obtidos pela interlocução entre o cidadão e o MTur, nos termos da Lei nº 12.527 de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI) e do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, com vistas a propiciar a participação ativa dos cidadãos na avaliação da qualidade e efetividade na prestação de serviços pelo Ministério, incluídos os da Ouvidoria, além de contribuir para a definição de diretrizes que permitam aprimorar o atendimento aos usuários desses serviços, bem como o Plano de Trabalho para o exercício 2023.

## 2. CENÁRIO INSTITUCIONAL

O Ministério do Turismo (MTur) tem atuado no sentido de aprimorar o atendimento às demandas dos cidadãos, seja por meio da divulgação de dados e informações em [Transparência Ativa](#), na sessão “Acesso à Informação” do site do MTur, no gov.br, seja pelo recebimento e tratamento (continuidade/tramitação) de suas manifestações, registradas no [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#), canal de interlocução entre os usuários de serviços públicos e a Administração Federal.

A partir da publicação do Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020, foi incorporada à estrutura regimental do Ministério do Turismo a Secretaria Especial da Cultura (SECULT) e suas competências, ocasião em que a Ouvidoria passou a tratar de temas relacionados aos setores de turismo e da cultura, permanecendo desta forma no período de vigência do referido decreto (08 de junho de 2020 até 23 de janeiro de 2023).

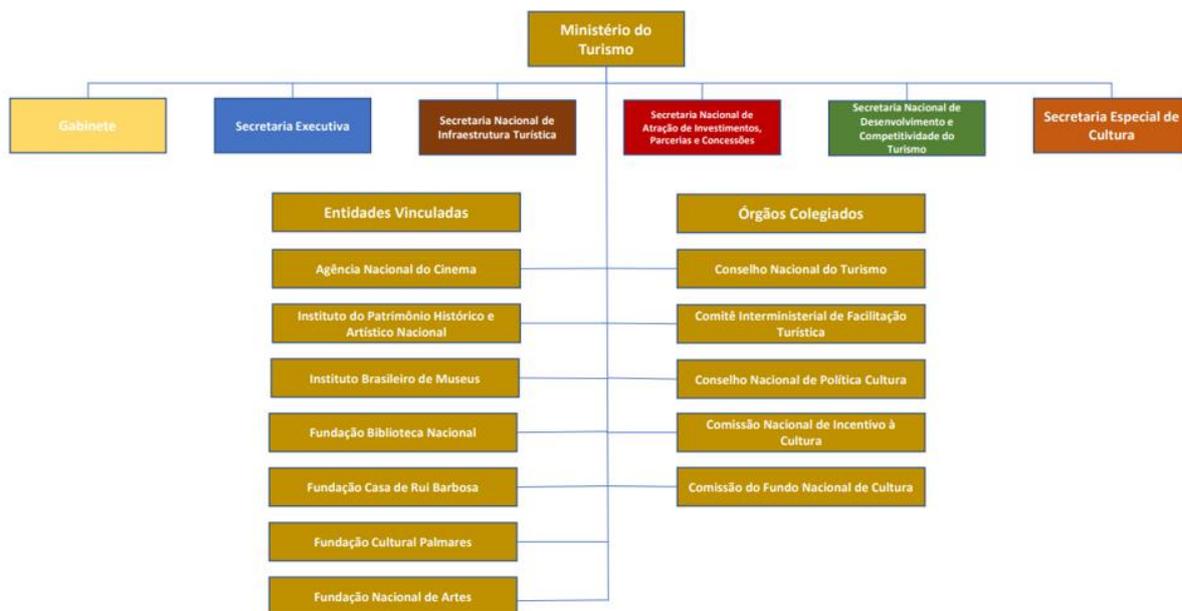
As manifestações tratadas pela Ouvidoria do MTur, em 2022, abordaram temáticas de competência das seguintes Unidades da Pasta:

- Órgãos de assistência direta ao Ministro de Estado do Turismo;
- Secretaria Nacional de Infraestrutura Turística (SNINFRA);
- Secretaria Nacional de Atração de Investimentos, Parcerias e Concessões (SNAIC);
- Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo (SNDTUR).

Secretaria Especial de Cultura (SECULT), que contempla cinco Secretarias finalísticas:

- Secretaria Nacional do Audiovisual (SNAV);
- Secretaria Nacional da Economia Criativa e Diversidade Cultural (SECDC);
- Secretaria Nacional de Fomento e Incentivo à Cultura (SEFIC);
- Secretaria Nacional de Desenvolvimento Cultural (SEDEC); e
- Secretaria Nacional de Direitos Autorais e Propriedade Intelectual (SNDAPI).

A elaboração deste Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria MTur - 2022 contempla os dados e informações referentes aos setores de turismo e de cultura, em alinhamento aos normativos vigentes sobre os temas transparência pública e acesso à informação, aos princípios e diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU), unidade da Controladoria Geral da União (CGU), como também com os instrumentos e instâncias de gestão do Ministério do Turismo.



FONTE: Acesso à Informação "Organograma" - MTur (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/acao-a-informacao/institucional/organograma>)

### 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 Gabinete do 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

Como Unidade de controle e participação social, a Ouvidoria é a responsável pela interlocução entre o cidadão (usuário de serviços públicos) e o MTur, atribuição conferida por sua competência principal de receber, analisar, tratar e dar encaminhamento às manifestações (reclamações, solicitações, elogios, denúncias, comunicações, sugestões e solicitações de simplificação) e aos pedidos de acesso à informação, presencialmente ou por meio da plataforma [Fala.BR](https://www.gov.br/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 responsável por atuar no sentido de promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário, interno e externo, e o Órgão, sem prejuízo de outros órgãos competentes, e pela proteção ao denunciante.

É responsável, ainda, pelo sigilo e proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a Administração Pública Federal direta ou indireta, conforme dispõe o Decreto nº 10.153/2019, alterado pelo Decreto nº 10.890/2021, que regulamentam a Lei nº 13.460/2017.

### 3.2. ESTRUTURA

A equipe da Ouvidoria, em 2022, contava com 10 servidores efetivos, 02 funcionárias terceirizadas e 01 Ouvidor, que atuaram na recepção, no tratamento e monitoramento dos prazos de atendimento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação, além das atividades de gestão e administrativas de competência da Unidade.

### 3.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

Até agosto de 2022, a Ouvidoria MTur estava localizada no Setor Comercial Sul (SCS) - Quadra 8, Edifício Venâncio 2000, Bloco B-50, 9º andar, em Brasília – DF. No entanto, em cumprimento às melhores práticas de ouvidoria, a partir de setembro de 2022, sua localização passou a ser no andar térreo, da sede do Ministério do Turismo, no Bloco U, da Esplanada dos Ministérios, em Brasília - DF, com horário de atendimento ao público das 09h às 17h.

O registro das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, de competência ou sob a guarda do MTur, tanto pelo público interno (servidores e colaboradores do MTur), quanto externo (cidadãos, usuários dos serviços públicos prestados pelo Órgão), podem ser feitos, por ordem de prioridade, pelos 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) E-mail: [ouvidoria@turismo.gov.br](mailto:ouvidoria@turismo.gov.br);
- 3º) Telefone: +55 (61) 2023-8001.
- 4º) Presencialmente no endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco U, Térreo.

## 4. DADOS GERAIS

A Ouvidoria do MTur recebeu **1.883 manifestações**, por meio da Plataforma Fala.BR, no período de janeiro a dezembro de 2022, incluindo as que se referiam à Secretaria Especial de Cultura (SECULT).



Total de manifestações recebidas pela Ouvidoria - MTur 2022

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

Considerando o total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do MTur em 2022, observa-se que o maior volume de registros ocorreu ao longo do 1º semestre e que houve um decréscimo, mais acentuado e constante, no período de agosto a dezembro de 2022, conforme pode ser observado no Gráfico 1.

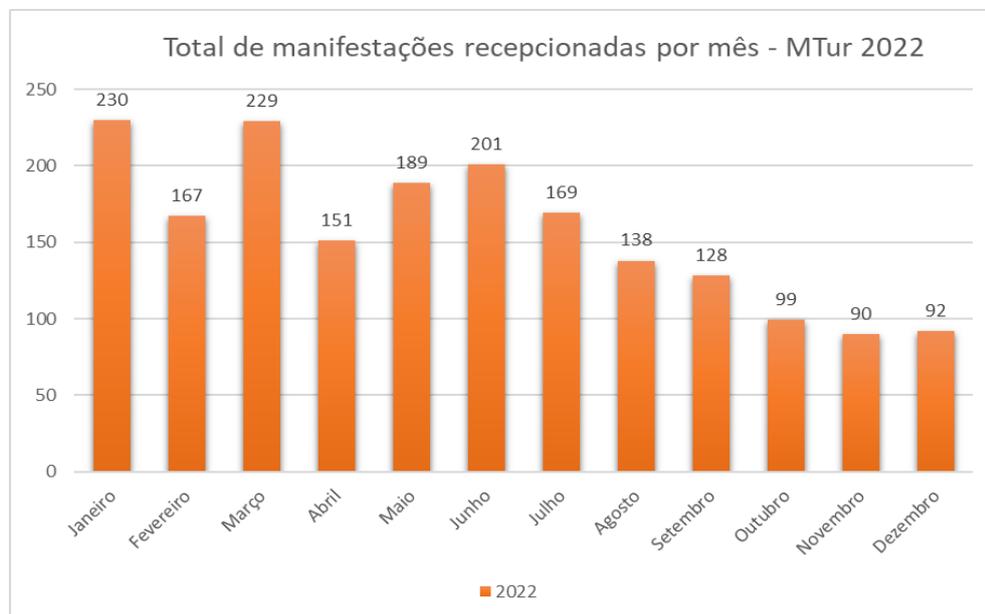


Gráfico 1 - Total de manifestações recepcionadas, por mês, pela Ouvidoria MTur - 2022.

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

Deste total, 1.753 manifestações foram tratadas pela equipe de Ouvidoria do MTur, sendo **1.728 manifestações respondidas** dentro do prazo legal, ao longo do ano, e 25 manifestações ainda em tratamento (tramitando) ao final de 2022.

Somadas a estas, 130 manifestações foram arquivadas, devido à falta de elementos que permitissem o tratamento da demanda e/ou a impossibilidade de solicitar a complementação de informações, conforme ilustrado abaixo.



Total de manifestações respondidas, em tratamento ou arquivadas, pela Ouvidoria - MTur 2022

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

As manifestações tratadas, sob a competência da Ouvidoria e demais unidades setoriais do órgão, foram distribuídas mensalmente, para as áreas de turismo e cultura no âmbito do MTur, conforme demonstrado no Gráfico 2.

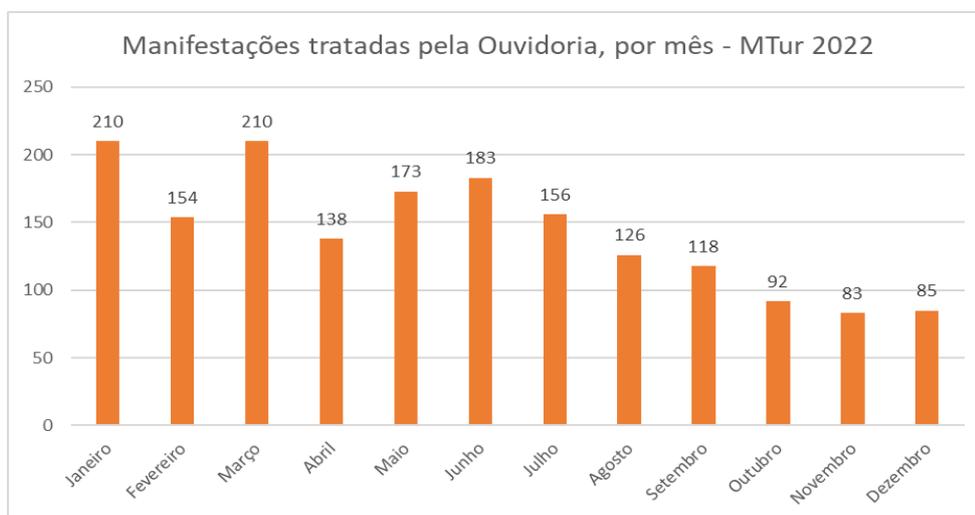


Gráfico 2 - Total de manifestações tratadas pela Ouvidoria MTur, em 2022.

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

Destaca-se que a totalidade das manifestações, recepcionadas pela Ouvidoria do MTur, foram tratadas dentro do prazo legal, alcançando a **média de 12,94 dias até a resposta final**, de um prazo de 30 dias, prorrogável por igual período.

#### 4.1. COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2020/2021

A série histórica demonstrada no Gráfico 3, abaixo, representa a evolução do total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do MTur, mensalmente, comparando os exercícios 2022 e 2021.

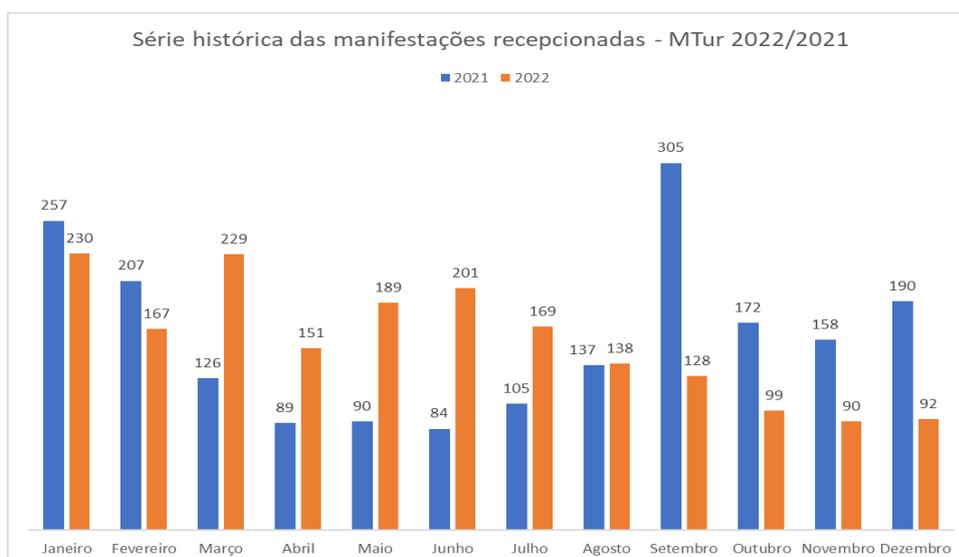


Gráfico 3: Série histórica de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria MTur - 2022/2021.

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

Ao analisar o Gráfico 3, observa-se que houve redução no quantitativo de manifestações registradas no Fala.BR, nos dois primeiros meses do ano, além de uma redução significativa desses registros no período de setembro a dezembro de 2022, em relação ao ano de 2021. Já entre os meses de março a agosto de 2022, observamos uma alta relevante no quantitativo de manifestações registradas, inferindo haver alguma correlação desses resultados com o ano eleitoral.

Considerando, ainda, o total de 1.883 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do MTur, em 2022, verifica-se que houve um pequeno decréscimo (-2%) no quantitativo de registros, em relação ao exercício 2021, quando foram recepcionadas o total de 1.920 manifestações.

## 5. ANÁLISE QUANTITATIVA

### 5.1. CANAIS DE ENTRADA

A Plataforma Fala.BR, em 2022, segue como principal canal utilizado pelos cidadãos para o registro de manifestações de ouvidoria, com 85% do total de demandas recebidas pelo Ministério do Turismo, conforme pode ser observado, abaixo, no Gráfico 4:

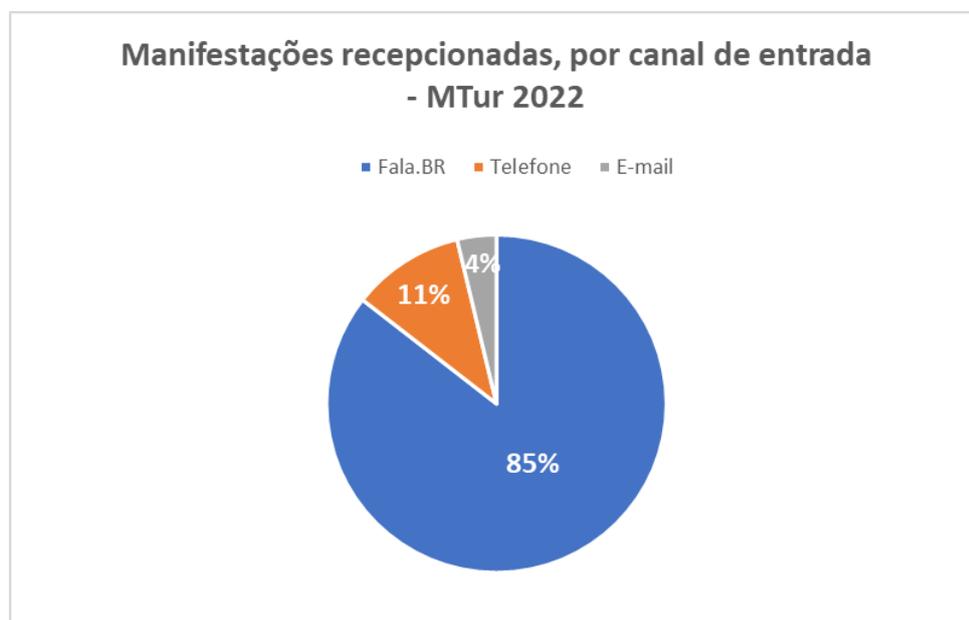


Gráfico 4: Percentual das manifestações recepcionadas pelo MTur, por canal de entrada - 2022.

Fonte: "[Painel Resolveu?](#)" e arquivos Ouvidoria - MTur, em 11/01/2023.

Destacamos que o atendimento presencial, por telefone e por e-mail permanecem disponíveis e visam ampliar os canais de comunicação dos cidadãos com a Ouvidoria do 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 2022, não houve casos em que o cidadão tenha solicitado à equipe de Ouvidoria do MTur que registrasse a manifestação de seu interesse. No entanto, caso haja a necessidade dessa forma de atendimento, o registro será precedido de autorização expressa, por parte do demandante, quanto ao tratamento de seus dados pessoais, em cumprimento à [Lei nº 13.709/18](#) (Lei Geral de Proteção de Dados).

## 5.2. PERFIL DO CIDADÃO

Do total de pessoas que registrou, em 2022, manifestações ao MTur e declarou informações sobre o seu perfil, verificamos a predominância de cidadãos na faixa etária entre 20 e 59 anos, sendo 169 (12,9%) do gênero masculino e 150 (11,5%) do gênero feminino.



Ainda que 69,9% dos manifestantes não tenham informado o seu Estado de origem, observa-se que, dentre os que informaram, a maioria é proveniente dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, seguidos pela Bahia, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Paraná e Pará.

#### PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



Não Inf...	69,90%
SP	11,15%
RJ	3,13%
MG	2,83%
BA	1,60%
SC	1,60%
RS	1,53%
PR	1,30%
PA	1,07%
DF	0,99%
PE	0,99%

#### PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



CE	0,92%
GO	0,76%
MT	0,61%
RN	0,38%
PB	0,31%
MA	0,15%
MS	0,15%
RR	0,15%
SE	0,15%
AL	0,08%
AM	0,08%

#### PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por Estado



PB	0,31%
MA	0,15%
MS	0,15%
RR	0,15%
SE	0,15%
AL	0,08%
AM	0,08%
ES	0,08%
RO	0,08%
AC	0,00%
AP	0,00%

### 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).

Em complemento a estas manifestações, foi instituído pelo [Decreto nº 9.094/2017](#) o **Simplifique!**, que trata da possibilidade dos cidadãos, enquanto usuários de serviços públicos, registrarem solicitações de simplificação do atendimento ou dos serviços públicos prestados pelos órgãos ou instituições da Administração Pública Federal (totalizando seis tipos de manifestações).

Desta forma, o Gráfico 5 reflete a classificação, por tipo e quantitativo, das 1.753 manifestações recepcionadas, em 2022, pela Ouvidoria do MTur:

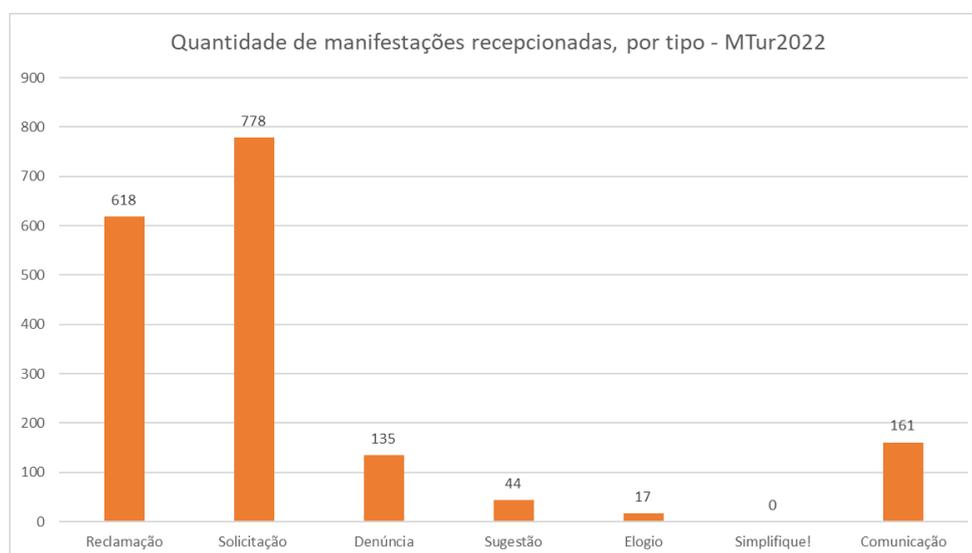


Gráfico 5: Quantidade de manifestações recepcionadas, por tipo e quantitativo, em 2022 (consideradas somente manifestações respondidas e em tratamento).

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

Observa-se, no Gráfico 5, que o tipo de manifestação mais registrado em 2022, por meio da Plataforma Fala.BR, foram as **solicitações** de providências, seguido pelas **reclamações**. Além das manifestações do tipo **comunicação de irregularidade**, formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR que possibilita ao cidadão o encaminhamento de manifestação anônima, que registraram um número significativo de demandas em 2022.

### 5.4. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

No que se refere à evolução das manifestações, quando comparados os anos de 2022 e 2021, o Gráfico abaixo demonstra que, de modo geral, houve pouca variação no quantitativo

de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria do MTur, em percentual, quanto à tipologia, de um exercício para o outro.

Desta forma, o Gráfico 6 reflete a classificação, por tipo e quantitativo percentual, das 1.753 manifestações recepcionadas, considerando somente as demandas tratadas (respondidas) ou em tratamento, até o final de 2022, pela Ouvidoria do MTur:

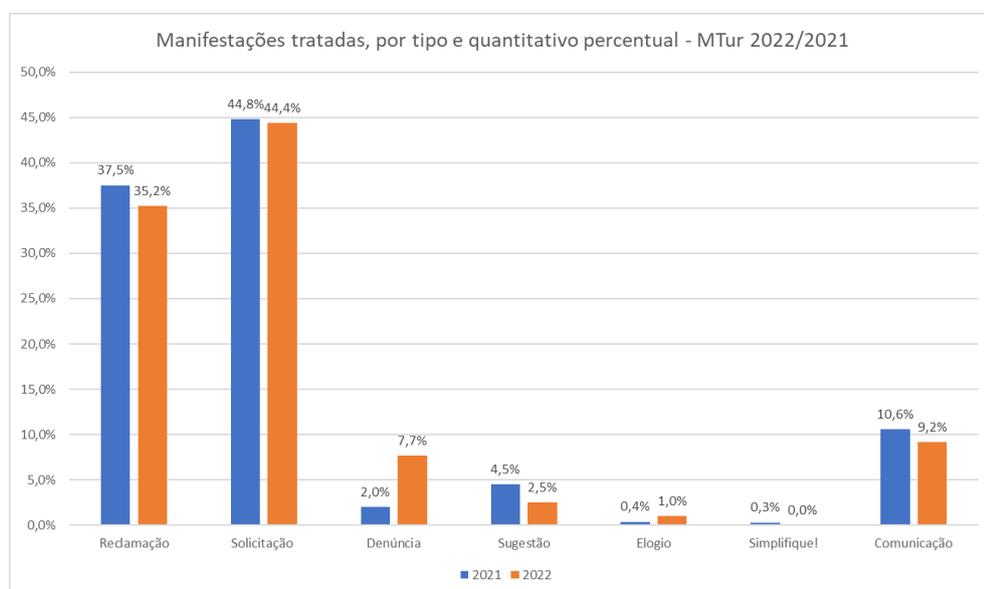


Gráfico 6: Quantidade de manifestações tratadas, por tipo e quantitativo percentual - MTur 2022/2021 (consideradas somente manifestações respondidas e em tratamento).

Fonte: “Painel Resolveu?”, em 11/01/2023.

Em 2022, o tipo de manifestação mais registrado na Ouvidoria do MTur, por meio da Plataforma Fala.BR, foram as **solicitações** de providências (44,4%), que registraram um pequeno aumento (+0,4%) em relação a 2021, seguido pelas **reclamações** com (35,2%) do total geral. Destacamos, ainda, um aumento significativo no registro de manifestações do tipo **denúncia** (+5,7%) em 2022, comparado ao ano de 2021.

Observa-se, também, que houve uma pequena redução no quantitativo de manifestações do tipo **comunicação de irregularidade**, formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR que possibilita ao cidadão o encaminhamento de manifestação anônima, de 10,6% registrados em 2021, para 9,2% em 2022 (-1,4%); como também nas manifestações do tipo **sugestão**, cuja redução percentual foi de 4,5% em 2021, para 2,5% em 2022 (-2%).

## 5.5. DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA

Das 2.200 demandas registradas no ano de 2022 (somadas as 1.883 manifestações e os 317 pedidos de acesso à informação), a equipe da Ouvidoria e SIC do MTur recebeu e tratou, diretamente, 25,3% (557 demandas) delas; 34,7% (763 demandas) foram

direcionadas às áreas técnicas responsáveis pelo atendimento das demandas relacionadas ao setor de turismo; enquanto 40% (880 demandas) foram distribuídas para a Secretaria Especial de Cultura em virtude de suas competências.

Ainda, quanto ao total de demandas recebidas pelo MTur, 19,6% (432 manifestações) não se referiam a assuntos de competência do Ministério e, portanto, foram encaminhadas aos órgãos competentes por meio da Plataforma Fala.BR.

Os Gráficos 7 e 8 demonstram o percentual de distribuição, considerando a estrutura interna do MTur, incluindo a Secretaria Especial de Cultura - SECULT.



Gráfico 7: Distribuição de manifestações (setor de Turismo) - MTur 2022.

Fonte: [Plataforma "Fala.BR"](#), em 11/01/2023.



Gráfico 8: Distribuição de manifestações (setor de Cultura) - MTur 2022.

Fonte: [Plataforma "Fala.BR"](#), em 11/01/2023.

## 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 2022, do total de manifestações recebidas pelo Ministério do Turismo, 100% delas foram tratadas, pela equipe de Ouvidoria, com o apoio das demais unidades do órgão, dentro do prazo estabelecido pelos normativos vigentes.

## 7. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Dentre as 2.200 demandas recebidas, em 2022, o tema de maior recorrência foi o de “relação de consumo” (20,09%), especialmente no que se refere às empresas e prestadores de serviços turísticos; seguido pelo PRONAC SEFIC (12,82%); Transparência (8,73%); Lei de Incentivo à Cultura (7,50%) e SALIC Web (5,59%), totalizando 54,73% do volume de manifestações tratadas pela Ouvidoria do MTur.



Gráfico 9: Percentual de manifestações recorrentes, por tema - MTur 2022.

\*Total de manifestações relacionadas às áreas de cultura e turismo, no âmbito do MTur.

Fonte: [Plataforma “Fala.BR”](#), em 11/01/2023.

## 8. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE!

De acordo com o art. 13 do Decreto nº 9.094, de julho de 2017, os cidadãos poderão apresentar “Solicitação de Simplificação” aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado “**Simplifique!**”, sempre que identificarem a oportunidade de sugerir a simplificação ou melhoria dos procedimentos de atendimento ou da própria prestação de serviços públicos. Em 2022, não houve a recepção de manifestações do tipo “Simplifique!”, pela Ouvidoria do Ministério do Turismo.

## 9. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa apresentada a seguir se refere ao desempenho da Ouvidoria do MTur, quanto ao tratamento das manifestações recepcionadas pelo Órgão e quanto às demais competências atribuídas à Unidade.

Em 2022, o tempo médio de tratamento das manifestações, por parte da Ouvidoria do MTur, compreendendo desde a recepção até o registro de resposta conclusiva ao cidadão, foi de 12,34 dias, conforme informação obtida junto ao “Painel Resolveu?”, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, acessado em 11/01/2023.

Os resultados obtidos pela Ouvidoria do MTur, no exercício 2022, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos legais de tratamento às manifestações e aos pedidos de acesso à informação, foram muito positivos e fruto, em grande parte, da iniciativa e proatividade dos Servidores que atuam na Unidade, junto aos interlocutores designados como respondentes nas demais Unidades do MTur.

Ao analisar os dados apresentados, neste Relatório, destacamos o volume de demandas respondidas pela equipe de Ouvidoria e SIC do MTur, diretamente aos cidadãos. Neste contexto, destacamos que, do total geral de demandas recepcionadas em 2022 pelo Órgão, 25,3% (557 manifestações) foram concluídas sem a necessidade de encaminhamento às unidades técnicas.

As respostas prestadas diretamente pela Ouvidoria do MTur, aos cidadãos demandantes, se basearam em consultas a banco de respostas padronizadas, como também, em orientações internas.

### 9.1. DEMANDAS DE RELAÇÃO DE CONSUMO

Ao observar o “Gráfico 1 - Total de manifestações recepcionadas, por mês, pela Ouvidoria do MTur - 2022”, é possível inferir que o ligeiro aumento no volume de demandas registradas nos meses de janeiro, março e junho/2022, em comparação com os demais meses do ano, se deve a alta sazonalidade de viagens no período das férias de verão e de inverno. Ocasão, esta, em que as demandas de relação de consumo entre os cidadãos e prestadores de serviços turísticos (companhias aéreas, operadoras de turismo, agências de viagem, meios de hospedagem, guias de turismo etc.), tendem a aumentar e cuja responsabilidade, quanto ao tratamento, é da Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), em razão de sua competência para atuar na área de defesa do consumidor.

Sendo assim, as manifestações desta natureza foram recepcionadas pela equipe da Ouvidoria do MTur e, após análise, redirecionadas à Ouvidoria do MJSP, para o devido

tratamento. Além disto, ainda que não se trate de competência do MTur, em continuidade ao acordo firmado com a Ouvidoria do MJSP, em 2021, as manifestações sobre este tema, recebidas por meio de ligações telefônicas ou por e-mail, foram analisadas e respondidas com a orientação para que o cidadão utilizasse a Plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), do MJSP, ou registrasse a reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor.

## 9.2. RECLAMAÇÕES

Ao analisar as 618 reclamações formalizadas pelos cidadãos à Ouvidoria do MTur, no período de janeiro a dezembro de 2022, destacamos os temas mais demandados, a saber:

- Lei de Incentivo à Cultura - dificuldade para a obtenção de atendimento e de informações sobre o tema;
- PRONAC SEFIC - demora na análise dos projetos apresentados por meio do Sistema SALIC Web, seguida pela dificuldade para a obtenção de atendimento e informações sobre o tema;
- SALIC Web - problemas de acesso e no uso (falhas no Sistema), para consultas, correção de dados e inclusão de projetos ou documentos;
- Sistema 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;
- dificuldade de atendimento telefônico e pelos demais canais de acesso disponibilizados pela Secretaria Especial de Cultura.

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

## 9.3. DENÚNCIAS

Do total de 1.753 manifestações tratadas, em 2022, pela equipe de Ouvidoria MTur, **135 receberam a classificação de Denúncia.**

Deste total, 4 (quatro) denúncias foram habilitadas e encaminhadas à Unidade de Correição; 16 (dezesesseis) foram arquivadas, por estarem em duplicidade, por tratarem de temas fora da alçada de competência do MTur ou por falta de elementos mínimos que permitissem dar continuidade às manifestações, entre outros, e 14 (quatorze) manifestações, registradas como denúncias, receberam, em resposta, orientações sobre o que caracteriza e como formular uma denúncia, sobre privacidade, sobre normativos em vigor etc.

Quanto às demais, algumas se referiram a desvio de finalidade na execução da Políticas Públicas e foram submetidas às Unidades responsáveis, nas áreas de turismo e de cultura, no âmbito do MTur.

Outras, ainda, apontavam para o exercício irregular da profissão de Guia de Turismo ou a supostas irregularidades praticadas por empresas prestadoras de serviços turísticos, e foram encaminhadas à Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos, responsável pelo assunto, para conhecimento e adoção de providências.

#### 9.4. SUGESTÕES

Quanto às sugestões apresentadas, que representaram 2,5% (44 manifestações) do total geral de demandas recebidas pela Ouvidoria do MTur, após reanálise na fase de elaboração do presente relatório, foi identificado que se tratava de temas da competência de outros órgãos ou da solicitação de material para subsidiar estudos e pesquisas, além de reclamações relacionadas à “relação de consumo” que não foram reclassificadas, como previsto na Portaria nº 581/20.

Quanto às demais, apenas 04 foram qualificadas como sugestão e se referiram a:

- melhorias na legislação e normativos relacionados ao setor de turismo;
- forma mais barata de realizar a manutenção/conservação de prédios históricos;
- expansão de bibliotecas públicas nos 4 pontos da cidade de Manaus, vinculadas a cinemas de pequeno porte; e
- regulamentação da profissão do Turismólogo.

Todas as sugestões foram encaminhadas às Unidades responsáveis pelo tema, para conhecimento e análise de viabilidade.

#### 9.5. SOLICITAÇÕES

Dentre as solicitações (de providências) referentes ao tema Turismo, destacamos que as demandas recebidas pela Ouvidoria MTur são, em grande parte, pedidos de informação ou orientação a respeito de questões de relação de consumo; sobre prestadores de serviços turístico e viagens, no Brasil e no exterior; e acerca de processos administrativos em trâmite no Ministério.

Quanto às demandas referentes ao tema Cultura, destacamos a apresentação de solicitação de informação ou orientação sobre inclusão de projeto cultural como atrativo

turístico; solicitação de recursos para apoio a projetos culturais; acesso ao acervo cultural sob a guarda do Órgão; projetos ou o apoio do MTur para a participação de grupos culturais e/ou artistas brasileiros em eventos no exterior e sobre o atendimento por parte das unidades técnicas e instituições vinculadas à SECULT.

## 9.6. ELOGIOS

Os elogios recepcionados pela Ouvidoria MTur se referiram ao desempenho e à qualidade do atendimento prestado pelos servidores do Ministério do Turismo (MTur), incluídos os da Secretaria Especial de Cultura (SECULT), e foram submetidos às chefias imediatas e aos respectivos servidores.

## 9.7. COMUNICAÇÕES

Em 2022, do total de manifestações recebidas pela Ouvidoria do MTur, 9,2% foram registradas pelos cidadãos como Comunicação.

Ainda que as demandas do tipo Comunicação não figurem no rol de manifestações, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017, todas foram analisadas e, caso habilitadas, submetidas às unidades de apuração ou encaminhadas para a área técnica responsável pelo tratamento, no âmbito do Ministério.

Do total de comunicações recebidas, algumas se referiram à suspeita de irregularidade relacionadas a investimento de recursos, em âmbito estadual ou municipal, destinados a eventos culturais ou festivos, fora da competência do MTur; a falta de transparência quanto ao uso e prestação de contas de recursos públicos destinados a projetos culturais e obras para fins turísticos; além do exercício irregular da profissão de Guia de Turismo e de supostas fraudes cometidas por empresas e prestadores de serviços turísticos.

As comunicações habilitadas, que continham elementos mínimos para análise e apuração, foram submetidas às unidades técnicas, tanto na área do turismo, quanto da cultura, conforme as suas competências.

Vale lembrar que 90% das comunicações recebidas se referiram a reclamações de relação de consumo, já qualificadas no presente relatório.

## 10. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Compete à Ouvidoria do Ministério do Turismo, além da recepção e tratamento dos diversos tipos de manifestação, a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no que

se refere ao recebimento e tratamento de pedidos de acesso a informações produzidas ou sob a custódia do Órgão.

Em 2022, o MTur recebeu 317 pedidos de acesso à informação, por meio da Plataforma Fala.BR, uma redução bastante significativa em relação a 2021 (-46%), período em que foram recebidos 587 pedidos.

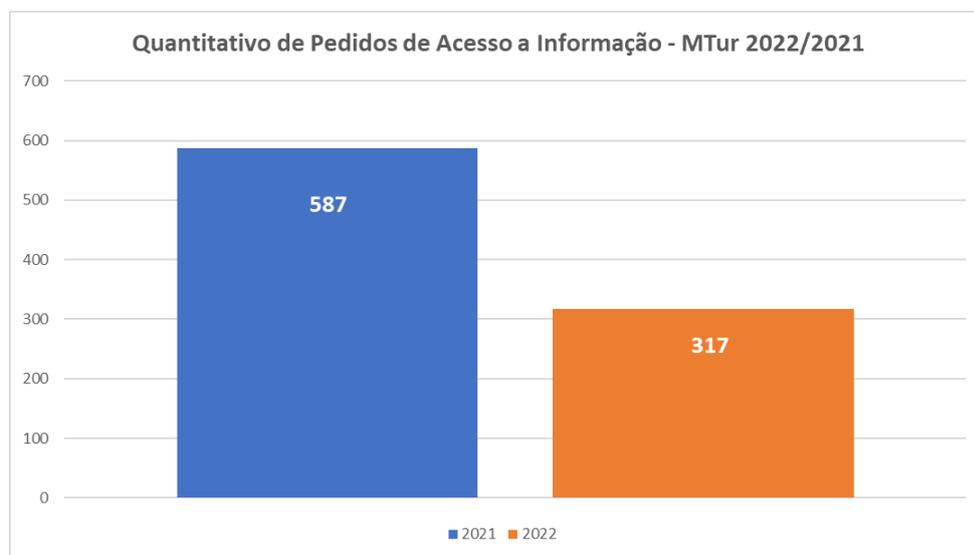


Gráfico 10: Quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação, recebidos pelo MTur - 2022.

Fonte: [Central de Painéis](#) e [Plataforma "Fala.BR"](#), em 11/01/2023.

Destaca-se que a totalidade dos pedidos de acesso à informação, recebidos pela Ouvidoria do MTur em 2022, foram tratados dentro do prazo legal, alcançando a **média de 14,31 dias**, até a resposta final ao cidadão.

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

**14,31 dias**

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

RANKING ?

**203° / 302**

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

Observando a ilustração abaixo, verificamos ainda que do volume de pedidos tratados pelo MTur, no exercício 2022, foi alcançado um índice superior a 99,7% de respostas aos cidadãos, que somados aos pedidos em tramitação (0,943%) totalizam 100% de respostas, não havendo a ocorrência de omissões por parte do Órgão.

## STATUS DOS PEDIDOS ?



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

No Gráfico, abaixo, observa-se significativo aumento na quantidade de pedidos, recepcionados pelo MTur, nos meses de fevereiro e março de 2022, período que coincide com a data de desincompatibilização de autoridades públicas para candidatura ao pleito eleitoral, e no período de julho a setembro, que antecede o 1º turno das eleições. Além dos pedidos de acesso à cópia de normativos que regem os Programas de competência do MTur, tanto na área do Turismo, quanto da Cultura, e de documentos referentes à Lei Aldir Blanc.

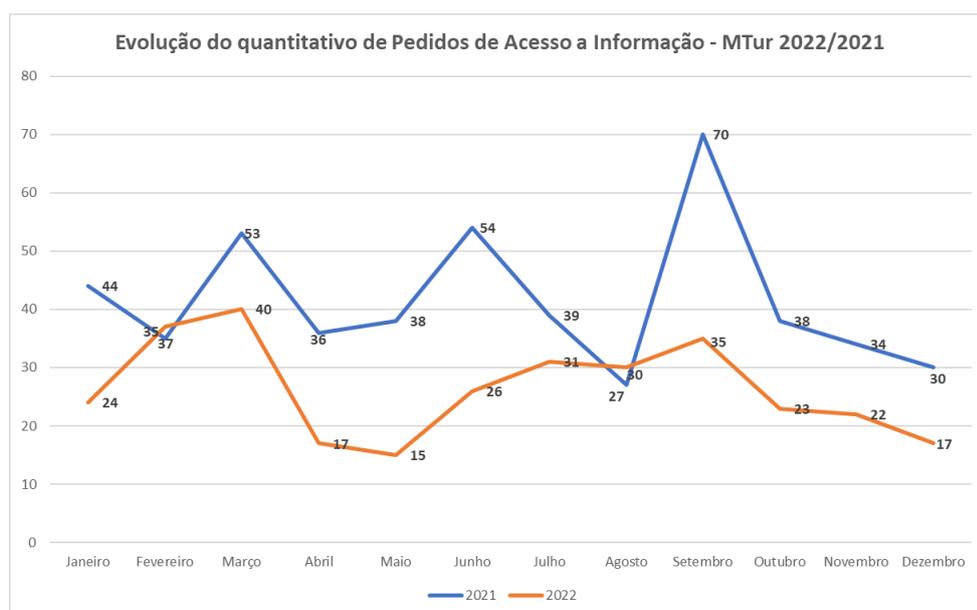


Gráfico 11: Evolução do quantitativo de pedidos de acesso a informação, recepcionados pelo MTur - 2022.

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

### 10.1. PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC MTur

Do total de pedidos de acesso à informação recepcionados pelo SIC/MTUR (317 demandas), no exercício 2022, somente 4 pedidos foram direcionados para outros órgãos, por tratarem de temas alheios às competências do Ministério.

Em relação ao tempo médio de resposta (14,32 dias) obtido em 2022, observa-se que houve ligeira redução, se comparado ao resultado alcançado em 2021 (16,4 dias).

Quanto ao ranking que classifica 302 órgãos e instituições públicas federais, pelo volume de pedidos de acesso à informação recebidos, por meio da Plataforma Fala.BR, em 2021, o MTur figurou na 42ª posição, enquanto no exercício 2022 ocupou o 54º lugar.

O percentual de pedidos de acesso atendidos dentro do prazo, em 2022, foi da ordem de 99,7%, sem a necessidade de pedido de dilação de prazo, e não houve registros de casos de omissão, por parte do Órgão.

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, a iniciativa e a proatividade da equipe que atua na Unidade.

## 10.2. TIPOS DE DECISÃO

Ao observar o Gráfico 11, abaixo, que traça um comparativo entre as decisões tomadas no âmbito do MTur, verifica-se que, das 317 demandas tratadas pela equipe da Ouvidoria/SIC, 82,91% tiveram os pedidos de acesso à informação concedidos, um aumento de **+2,91%** em 2022, em relação ao ano de 2021.

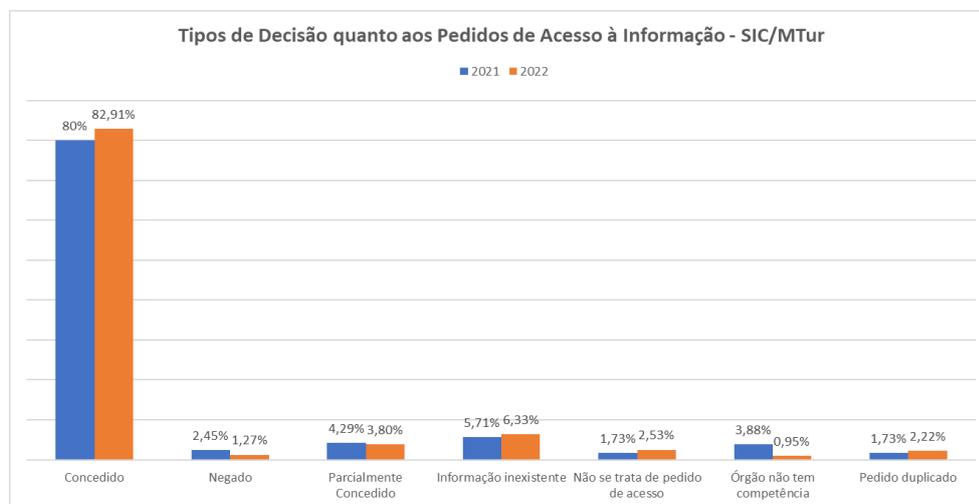


Gráfico 12: Tipos de decisão quanto aos pedidos de acesso à informação, recepcionados pelo MTur - 2022.

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

Houve ainda uma redução quanto aos pedidos de acesso que obtiveram o acesso negado (-1,18%), quando comparados os percentuais registrados em 2022 e 2021. 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.

### 10.3. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Destacamos no Gráfico 13, abaixo, os assuntos mais demandados ao MTur, por meio de pedidos de acesso à informação, ao longo do período em análise:



Gráfico 13: Assuntos mais demandados por meio dos pedidos de acesso à informação, SIC MTur - 2022.

Fonte: Plataforma Fala.BR, em 11/01/2023.

Dentre os principais assuntos, destacam-se os requerimentos de Transparência, referentes às informações divulgadas na aba "Acesso à Informação", constantes no Portal do MTur, além de demandas de acesso referentes à Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet), Convênios e Contratos de Repasse, Viagens de Autoridades, dentre outros.

### 10.4. RECURSOS

Dentre os 317 pedidos de acesso à informação recepcionados pela Ouvidoria do MTur, em 2022, por meio do SIC, 36 (11,4%) desse total ensejaram recursos.

Do total de recursos recebidos pelo MTur (36), 72,2% (26) foram decididos em 1ª instância pelos Chefes Hierárquicos; 16,7% (6) ensejaram decisão em 2ª instância, pela Autoridade Máxima do Órgão e 11,1% (4) foram submetidos à decisão em 3ª instância, pela CMRI, conforme demonstrado no Gráfico abaixo.

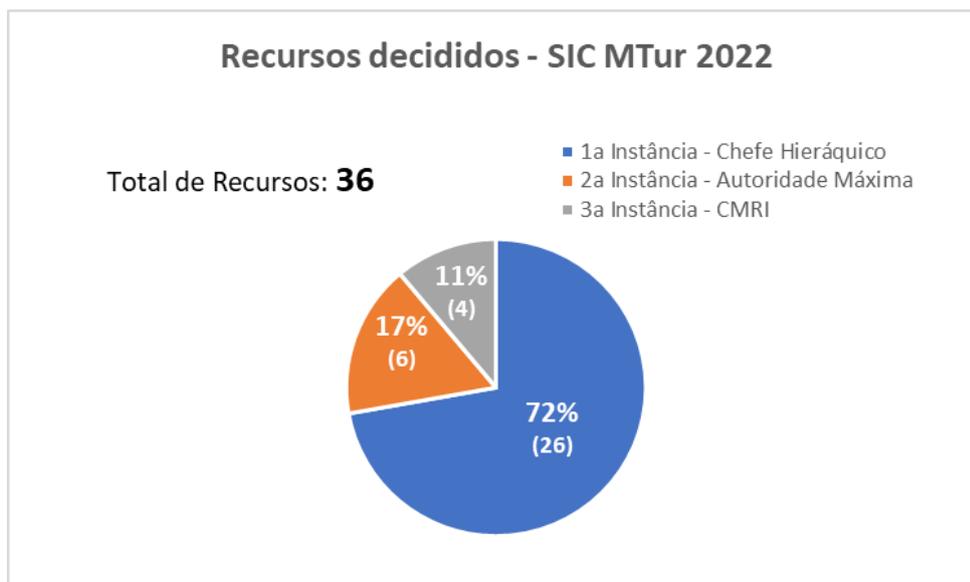


Gráfico 14: Recursos decididos, SIC MTur - 2022.

Fonte: "Painel Resolveu?", em 11/01/2023.

## 11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O "Painel Resolveu?", disponível para acesso na Plataforma Fala.BR ou na [Central de Painéis da CGU](#), possibilita a aferição do grau de satisfação dos cidadãos, usuários de serviços públicos, com relação à atuação do Órgão frente às demandas apresentadas.

A pesquisa de satisfação é realizada a partir do preenchimento, facultativo, de questionário online de avaliação, encaminhado ao cidadão, após o envio de resposta conclusiva, exceto para aqueles que optaram pelo envio de "comunicação anônima".

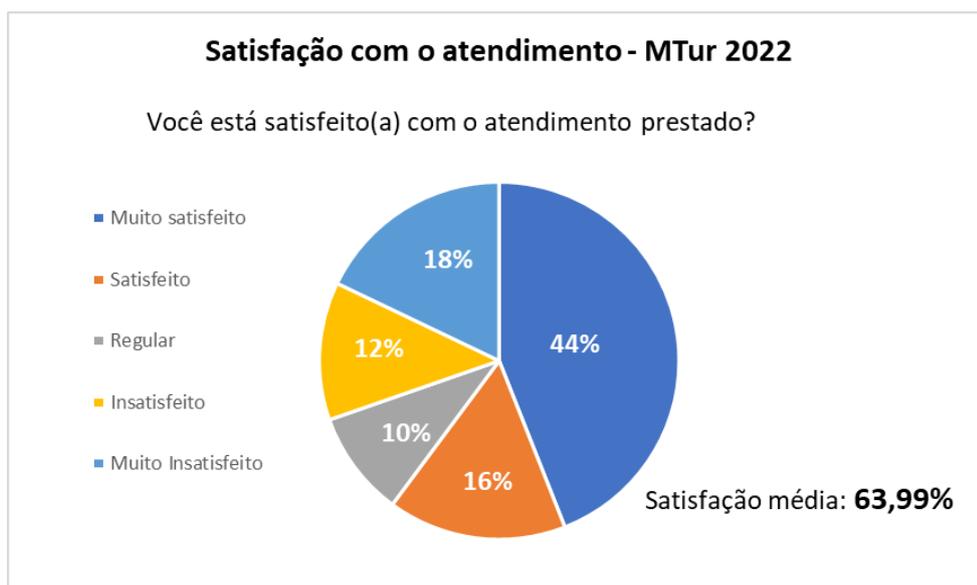
De janeiro a dezembro de 2022, 168 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário de avaliação. Considerando as 1.753 manifestações recepcionadas pelo MTur, esse volume representa somente 9,58% do quantitativo geral de cidadãos que tiveram suas demandas tratadas pela Ouvidoria do MTur, no período. O percentual de respostas aos questionários de avaliação, em 2022, registrou um pequeno acréscimo (+0,75%) em relação ao mesmo período de 2021.

Dos 168 cidadãos que responderam ao questionário de avaliação, 51% deles afirmaram ter considerado a sua demanda resolvida, enquanto 17% afirmaram que as demandas foram parcialmente atendidas e 32% que suas demandas não foram atendidas.



Fonte: "Painel Resolveu?", em 11/01/2023.

No que se refere ao atendimento prestado pela Ouvidoria do MTur, o índice de satisfação médio, alcançado em 2002, foi de 63,99%, considerando o total de respostas as demandas apresentadas ao longo daquele exercício.



Fonte: "Painel Resolveu?", em 11/01/2023.

Quanto aos 317 pedidos de acesso à informação, somente 14 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário de avaliação, o que representa 4,42% do total de demandas de acesso atendidas em 2022, pelo Órgão.



Do total de respondentes, numa escala de 1 (difícil compreensão) a 5 (fácil compreensão), a Ouvidoria do MTur recebeu 4,86 pontos quanto à compreensão, por parte dos cidadãos, das informações fornecidas.

### 11.1. ANÁLISE DA PESQUISA

Considerando os percentuais de cidadãos que afirmaram não ter suas demandas atendidas, seja parcial ou integralmente, como também o percentual de satisfação média aferido, quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria do MTur, inferimos que podem ser resultado, em grande parte, das demandas que tratam de relações de consumo com profissionais ou empresas prestadoras de serviços turísticos, que não são objeto de competência do MTur, visto que esse tema é de responsabilidade do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP).

Neste contexto, as respostas apresentadas pela Ouvidoria MTur foram no sentido de orientar os cidadãos para que registrassem suas reclamações junto à Plataforma consumidor.gov, desenvolvida pelo MJSP, ou nos demais órgãos de defesa do consumidor, como Procons e Ministério Público, conforme o caso.

## 12. PRINCIPAIS AÇÕES

Como resultados do Plano de Ação 2022, elaborado pela Ouvidoria MTur, destacamos a realização das seguintes ações:

- **Adesão ao Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR**

Em janeiro de 2022, a Ouvidoria do MTur passou a utilizar o módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR, para o trâmite interno das manifestações recepcionadas pelo Órgão, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, de modo a reduzir os riscos decorrentes da extração dos dados e atender plenamente aos requisitos de segurança e rastreabilidade.

No que se refere especificamente às denúncias, havendo necessidade, os dados pessoais do denunciante são pseudonimizados, utilizando as ferramentas da Plataforma, como a criação de extrato ou o tarjamento de documentos a serem anexados, antes de prosseguir com o trâmite interno.

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

A equipe da Ouvidoria mapeou e criou os fluxos e procedimentos para o tratamento de pedidos de acesso à informação, pelo SIC MTur, que resultou na publicação da **Portaria MTur nº 15**, de 11 de março de 2022.

- **Inclusão da Carta de Serviços no Portal do MTur**

A Carta de Serviços foi publicada, com o apoio da Assessoria de Comunicação (ASCOM), na Página institucional do MTur, no gov.br, com redirecionamento para o Portal de Serviços do Governo Federal.

- **Treinamento dos servidores da Ouvidoria e das unidades técnicas, que utilizam a Plataforma Fala.BR**

Realização, em maio de 2022, de reunião de alinhamento de procedimentos e treinamento para uso do módulo de tramitação de demandas pela Plataforma Fala.BR, com a participação de Servidor da CGU, para capacitação dos servidores e colaboradores da Ouvidoria e aqueles designados para atuar como pontos-focais, por suas respectivas unidades, no tratamento das manifestações de ouvidoria e nas respostas aos pedidos de acesso à informação recepcionados pela Ouvidoria MTur.

Além disso, a equipe da Ouvidoria elaborou e disponibilizou, na Intranet, um Manual simplificado, para o uso da Plataforma Fala.BR. Os pontos focais foram orientados, também, sobre a observância do que dispõe a Lei de Acesso à Informação.

- **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 do Turismo, formalizado pela publicação da **Portaria MTur nº 30**, de 07 de junho de 2022.

- **Novo endereço da Ouvidoria MTur**

A Ouvidoria MTur, que também atende às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), desde agosto de 2022, está localizada no edifício sede do Ministério do Turismo, no Térreo do Bloco U, da Esplanada dos Ministérios.

Esta mudança tem por finalidade promover a disponibilização de local seguro e acessibilidade facilitada aos usuários de serviços públicos prestados pelo Órgão, inclusive quanto ao atendimento de portadores de necessidades especiais, além de oferecer condições mínimas de privacidade ao atendimento dos cidadãos.

- **Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**

Em outubro de 2022, com o objetivo de implementar as ações para a criação dos primeiros Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do Ministério do Turismo, a Ouvidoria criou duas enquetes, na Plataforma "Conselho de Usuários", relativas a dois Serviços presentes na Carta de Serviços do MTur, são eles: "Cadastrar Guia de Turismo" e "Cadastrar Prestador de Serviços Turísticos". No entanto, em consequência do período de Defeso Eleitoral, não foi possível publicar campanhas de divulgação ou chamadas públicas para que cidadãos pudessem se voluntariar como conselheiros e avaliar os Serviços.

As ações relativas aos Conselhos de Usuários serão retomadas no ano de 2023.

- **Adesão ao e-Agendas**

Visando dar cumprimento à "Transparência de Agendas", estabelecida pela (Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 (Lei de Conflito de Interesses) e pelo Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021, o Ministério do Turismo aderiu ao e-Agendas (Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal), em novembro de 2022.

O e-Agendas é um Sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, que permite o registro e a divulgação, de forma padronizada e integrada, das Agendas de Compromissos Públicos das autoridades.

Para dar apoio e orientar o uso do Sistema e-Agendas, a Ouvidoria do MTur disponibilizou o Manual e-Agendas, elaborado pela Controladoria-Geral da União (CGU), e gravou 29 vídeos de curta duração, com o passo-a-passo para o credenciamento das autoridades e demais usuários, como também os procedimentos

de acesso e registro dos compromissos públicos das autoridades em exercício no Órgão.

- **Mapeamento dos fluxos de atendimento da Ouvidoria**

A Ouvidoria realizou, em 2022, o mapeamento e desenho dos fluxos de atendimento da Unidade, compreendendo o tratamento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, de competência do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), no âmbito do Ministério do Turismo.

O trabalho realizado permite aos agentes públicos que atuam no atendimento das manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação dar o tratamento adequado, de maneira clara e uniforme às demandas, em cada etapa, nas diversas unidades de competência no MTur, até a resposta conclusiva aos cidadãos.

Vale destacar que um dos produtos elaborados a partir desse mapeamento foi o Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria, descrito a seguir.

- **Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria**

Como resultado do mapeamento e desenho dos fluxos de atendimento da Ouvidoria do MTur, em dezembro de 2022, foi publicado o Guia de Tratamento de Manifestação de Ouvidoria. Esse Guia foi elaborado pela equipe da Ouvidoria e se encontra disponível na Intranet MTur, com objetivo de orientar os colaboradores das áreas técnicas do Ministério, que atuam como agentes de ligação entre a Ouvidoria e as unidades finalísticas do Órgão, no que tange a utilização da Plataforma Fala BR e, particularmente, aos fluxogramas de manifestações de Ouvidoria, entre as quais as do tipo Denúncia.

- **Atualização de conteúdo na Página da Ouvidoria, disponível no Site Institucional do MTur, e criação da Página da Ouvidoria, na Intranet MTur**

A Página da Ouvidoria no Sítio Institucional do MTur, no gov.br, foi atualizada, bem como foi criada, em dezembro de 2022, uma Página na Intranet do Órgão, com conteúdo elaborado pela equipe da Unidade e adaptado pela equipe da ASCOM, relacionado às atividades da Unidade de Ouvidoria no Ministério do Turismo.

### 13. PLANO DE AÇÃO 2023

Para 2023, a Ouvidoria MTur traçou objetivos e metas, por meio da realização das ações previstas no Plano de Ação, apresentado abaixo, que visam contribuir 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 2023		
OBJETIVOS	AÇÕES	PRAZOS
Definir responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)	Elaborar minuta de ato normativo, propondo ao GM a designação de servidor responsável pelo SIC – MTur	Até março de 2023
Estabelecer fluxo de tratamento dos pedidos de acesso à informação	Elaborar minuta de ato normativo para formalizar o fluxo e os procedimentos para o SIC	Até maio de 2023
Retomar a instituição dos Conselhos de Usuários (Carta de Serviços – Turismo)	Realizar campanhas para estimular o engajamento e a formação de Conselhos de Usuários	Até maio de 2023
Retomar a instituição dos Conselhos de Usuários (Carta de Serviços – Turismo)	Elaborar e aplicar enquetes	Até junho de 2023
Divulgar, internamente, as diretrizes para aplicação do disposto na Lei de Acesso à Informação (LAI)	Realizar ações de comunicação aos gestores e servidores do MTur, sobre os enunciados de aplicação da LAI e suas atualizações	Até junho de 2023
Divulgar a Ouvidoria MTur e suas competências, para o público interno e externo	Realizar ações de comunicação e promoção sobre a Ouvidoria MTur, aos servidores e cidadãos usuários de serviços públicos	Até julho de 2023
Regulamentar as atividades de Ouvidoria no âmbito do MTur	Elaborar minuta de ato normativo, propondo ao GM a formalização das atividades de Ouvidoria	Até setembro de 2023
Divulgar o trabalho da Ouvidoria e promover o engajamento de cidadãos nos Conselhos de Usuários	Participar em eventos de turismo, no Brasil, voltados ao público em geral e a profissionais do setor (usuários de serviços do MTur)	1o e 2o semestre de 2023 (eventos à definir)
Monitorar e zelar pela atualização do conteúdo publicado em Transparência Ativa, pelo MTur	Analisar o conteúdo publicado; atualizar a lista de pontos-focais; demandar a manutenção periódica do conteúdo	Permanentemente

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

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 2022, pela Ouvidoria do MTur.

Vale ressaltar que, em novembro de 2022, assim como ocorreu em 2021, 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 2022, a Ouvidoria do Ministério do Turismo apresentou resultados positivos, atendendo a todas as manifestações recebidas, com agilidade, proatividade e qualidade nas respostas.

Pontos de destaques:

- 100% das manifestações registradas foram respondidas aos solicitantes, dentro do prazo legal previsto em normativos;
- O tempo médio para o tratamento das manifestações pela equipe de Ouvidoria, com o apoio das diversas Unidades do MTur, foi de 12,94 dias e o tempo médio de atendimento aos pedidos de acesso à informação foi de 14,31 dias, até a resposta final ao cidadão;

Como parte do processo de análise qualitativa dos dados apurados sobre o atendimento e resultados obtidos em 2022, a Ouvidoria encaminhou sugestões às áreas técnicas, para que sejam analisadas em prol da melhoria dos serviços prestados pelo Ministério, a exemplo das manifestações do tipo “Reclamação” que versavam sobre dificuldades de atendimento por algumas unidades finalísticas do Órgão; a demora na análise de projetos apresentados ao MTur e as dificuldades de acesso e uso de Sistemas informatizados de responsabilidade das áreas de cultura e de turismo.

Da análise qualitativa, por tipo de manifestação, observa-se ainda que o Ministério do Turismo recebe um número elevado de denúncias, reclamações e comunicações relacionadas a serviços turísticos ofertados pela iniciativa privada, referentes ao descumprimento de cláusulas contratuais na prestação de serviços turísticos; à insatisfação quanto a qualidade dos serviços prestados por profissionais e empresas do setor, e a problemas ocasionados pelo cancelamento de serviços por parte das empresas e dos próprios clientes. Por se tratar de temas que envolvem relações de consumo, que não estão na esfera de competência do MTur, essas demandas foram encaminhadas ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), para o devido tratamento e resposta aos cidadãos.

Em continuidade a esse trabalho, apresentamos o Plano de Ação 2023 da Ouvidoria do MTur, no Item 13, deste Relatório, que contém as ações que contribuirão para que o Órgão preste atendimento e serviços de forma mais eficiente e transparente, e para o alcance de melhores resultados, em alinhamento com às boas práticas de gestão, das normas vigentes e dos princípios constitucionais.

Ratificamos, portanto, o compromisso da Ouvidoria MTur quanto ao atendimento ao cidadão de forma eficiente, efetiva e proativa, consolidando suas atividades no âmbito do Ministério do Turismo, a cada exercício, por meio da implementação das ações de sua competência.

Por fim, concluímos que a Ouvidoria e o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC), do Ministério do Turismo, cumpriram com suas competências, por meio do trabalho de sua equipe e com a colaboração dos dirigentes e servidores das demais unidades do Órgão, em atendimento ao disposto no inciso II do caput do art. 14 e apresenta, de forma consolidada, aos 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 que deve constar nos relatórios anuais de gestão desta Unidade, referentes aos resultados apurados no tratamento de manifestação e atendimento dos pedidos de acesso à informação, a cada exercício, nas áreas de turismo e a cultura nacionais.