



2021

Relatório de Gestão

Ouvidoria do MTur

MINISTÉRIO DO
TURISMO



**MINISTÉRIO DO TURISMO
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS
BRASÍLIA
WWW.GOV.BR/TURISMO**

MINISTRO DE ESTADO

Carlos Alberto Gomes de Brito

CHEFE DE GABINETE

Antonio Roque Pedreira Júnior

OUVIDORA

Maria das Graças Gonçalves Salles

ASSISTENTE TÉCNICO

Alynne Godois Brito

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alana de Souza e Silva
Aline da Silva Onofre
Ana Luiza Torres Caldeira
Cleudes Nunes Veras
Júlio Cesar Winckler
Juliana Belmiro de Souza
Layla Barbosa Asevedo
Sandra Kelly Macêdo Batista

SUMÁRIO

- 1. APRESENTAÇÃO - 4**
- 2. A OUVIDORIA DO MTUR - 5**
 - 2.1 COMPETÊNCIAS - 5**
 - 2.2 ESTRUTURA - 5**
 - 2.3. INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO - 6**
- 3. DADOS GERAIS - 7**
 - 3.1 COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES - 8
2020/2021**
- 4. ANÁLISE QUANTITATIVA - 9**
 - 4.1 CANAIS DE ENTRADA - 9**
 - 4.2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES - 10**
 - 4.3 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA - 11**
 - 4.4 DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA - 11**
- 5. PRAZO DE ATENDIMENTO - 13**
- 6. PRINCIPAIS ASSUNTOS - 13**
- 7. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE - 14**
- 8. ANÁLISE QUALITATIVA - 15**
 - 8.1 DEMANDAS DE RELAÇÃO DE CONSUMO - 15**
 - 8.2 RECLAMAÇÕES - 16**
 - 8.3 DENÚNCIAS - 16**
 - 8.4 SUGESTÕES - 17**
 - 8.5 SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS - 17**
 - 8.6 ELOGIOS - 18**
 - 8.7 COMUNICAÇÕES ANÔNIMAS - 18**
- 9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - 19 SIC**
 - 9.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC MTUR - 20**
 - 9.2 TIPOS DE DECISÃO - 21**
 - 9.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS - 22**
 - 9.4 RECURSOS - 23**
- 10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 24**
 - 10.1 ANÁLISE DA PESQUISA - 26**
- 11. PRINCIPAIS AÇÕES - 27**
- 12. PLANO DE AÇÃO 2022 - 29**
- 13. CONCLUSÃO - 31**

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Turismo, Unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, vinculada ao Gabinete do Ministro do Turismo, apresenta o relatório de gestão referente ao exercício 2021.

O presente relatório visa atender ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que, em seu art. 15, prevê que as ouvidorias públicas deverão apresentar relatório anual contendo dados referentes ao número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, das análises dos pontos recorrentes e, dentro do possível, informações sobre as providências adotadas pela Administração para atender às sugestões apresentadas.

Sua estrutura tem como base os resultados obtidos por meio da interlocução entre o cidadão e a Pasta, de forma que estes possam ser utilizados como fonte para subsidiar recomendações e propostas de melhoria nos processos de prestação dos serviços públicos, nos termos do Decreto nº 9.492/18.

Este documento contempla ainda informações adicionais referentes às principais ações realizadas pela Ouvidoria ao longo do exercício, os resultados das pesquisas de satisfação a respeito do atendimento prestado na Unidade, além do Plano de Ação previsto para o exercício 2022.

2. A OUVIDORIA DO MTUR

A Ouvidoria do Mtur integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, na qualidade de Ouvidoria setorial, subordinada tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União – OGU, Órgão central do Sistema, integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União - CGU.

2.1 COMPETÊNCIAS

Como Unidade de controle e participação social, a Ouvidoria figura como responsável pela interlocução entre o cidadão e o MTur, atribuição conferida por sua competência precípua de receber, analisar, tratar e dar encaminhamento às reclamações; solicitações; elogios; denúncias; comunicações; sugestões e solicitações de simplificação.

Ainda, ante as competências atribuídas às ouvidorias públicas pela Lei nº 13.460/2017, o Órgão é responsável por atuar no sentido de promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário, interno e externo, e o Mtur, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

2.2 ESTRUTURA

A equipe da Ouvidoria, atualmente, é composta por 9 servidores efetivos, 01 funcionário terceirizado e 01 Ouvidor, que atuam no tratamento e monitoramento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação.

2.3 INSTALAÇÕES, HORÁRIO DE ATENDIMENTO E CANAIS DE ACESSO

A Ouvidoria está localizada no 9º andar do Edifício Venâncio 2000, situado no Setor Comercial Sul, Quadra 6, Torre B - 50, com horário de atendimento ao público das 09h às 17h.

Quanto aos canais disponíveis para relacionamento com o público interno e externo temos:

Plataforma Fala.Br: disponível na Página da Controladoria-Geral da União/CGU, no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>;

E-mail: ouvidoria@turismo.gov.br;

Telefone: (61) 2023-8001.

3. DADOS GERAIS

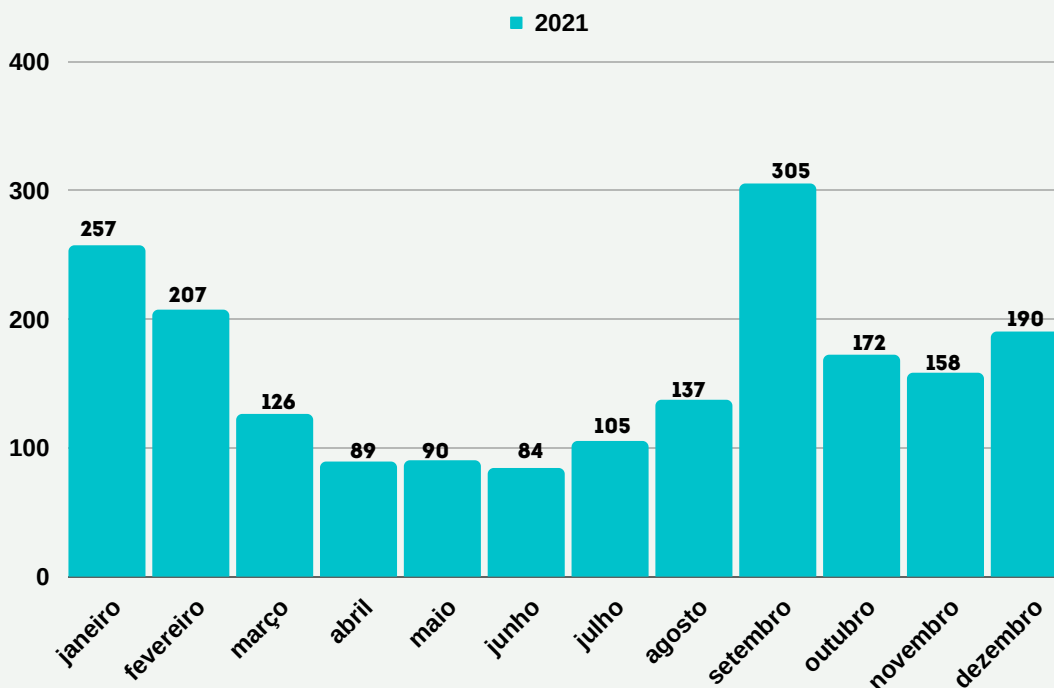
No período de janeiro a dezembro de 2021, a Ouvidoria do MTur, recepcionou 3.133 manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, incluindo as referentes à Secretaria Especial de Cultura - SECULT.

Desse total, 1.213 manifestações foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, conforme previsão do § 3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18.

As demais 1920 manifestações foram tratadas sob a competência do MTur, distribuídas conforme apresentado no Gráfico 1 abaixo.

Destaca-se que todas as manifestações recebidas na Ouvidoria foram tratadas dentro do prazo legal.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS EM 2021

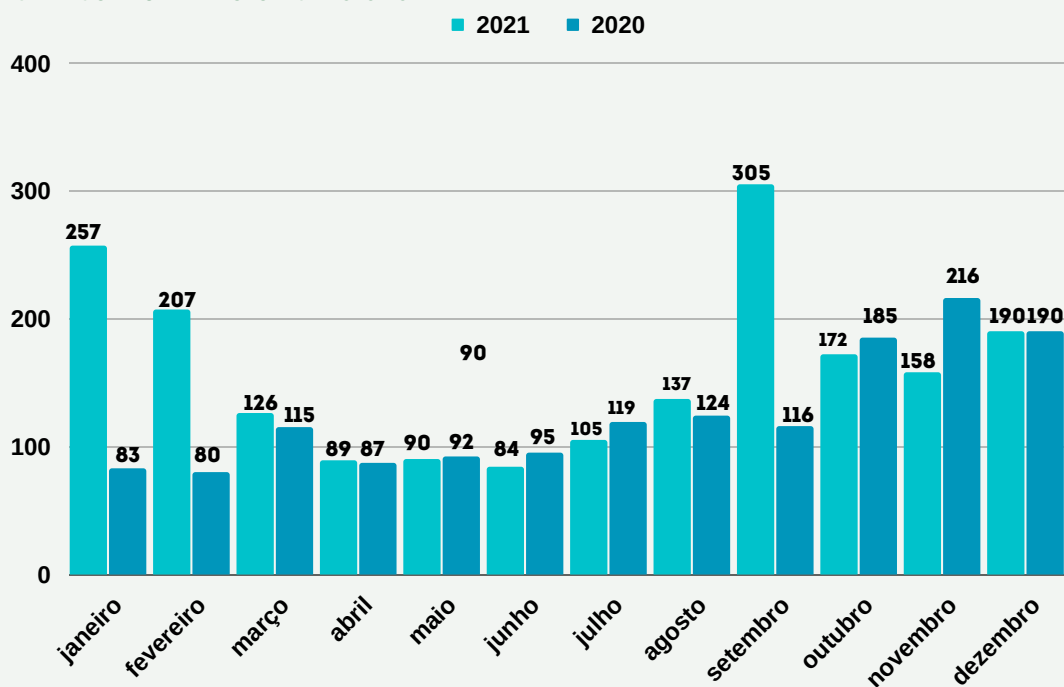


FONTE: PAINEL RESOLVEU? ACESSADO EM 07/03/2022

3.1 COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES 2020/2021

O Gráfico 2 representa a evolução do quantitativo de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria, comparando os exercícios 2020 e 2021.

GRÁFICO 2 - SÉRIE HISTÓRICA 2020/2021



FONTE: PAINEL RESOLVEU? ACESSADO EM 07/03/2022

Observa-se que, em comparação ao exercício 2020, período em que foram tratadas 1.520 manifestações, houve em 2021 um acréscimo significativo de 27,82%.

27,82%

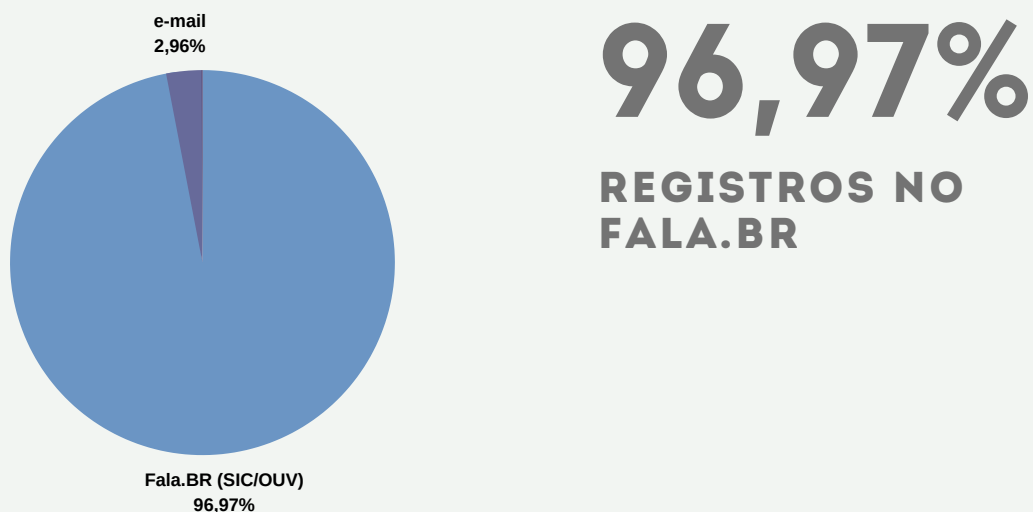
ATENDIMENTOS PRESTADOS
COMPARADOS AO ANO DE
2020

4. ANÁLISE QUANTITATIVA

4.1 CANAIS DE ENTRADA

Conforme observado no Gráfico, em 2021, a Plataforma Fala.BR figurou como o Canal mais utilizado pelo cidadão para o registro das manifestações, com 96,97% do total de registros

GRÁFICO 3 - CANAIS DE ENTRADA



FONTE: \\MTUR.GOV.BR\ARQUIVOS\GM\OUV\ RELATÓRIOS DE GESTÃO\2021

Vale destacar que o atendimento da Ouvidoria realizado por e-mail e contato telefônico foi proposto no sentido de orientar o cidadão a utilizar a Plataforma Fala.BR ou para prestar informações básicas que disponíveis em transparência ativa.

Casos em que o cidadão solicitou o registro pela equipe da Ouvidoria foram precedidos de autorização, em cumprimento à Lei nº 13.709/18 – Lei Geral de Proteção de Dados.

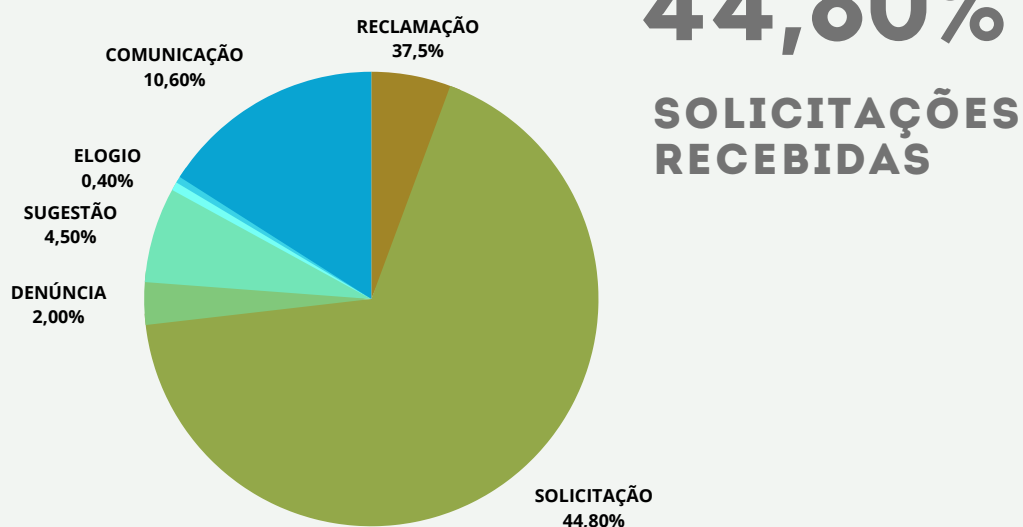
4.2 TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme tipologia definida no Decreto nº 9.492/2018, são 5 os tipos de manifestação: reclamação; denúncia; elogio; sugestão e solicitação de providências.

Além disso, o Decreto nº 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!), totalizando, assim, seis tipos de manifestações no âmbito da Administração Pública Federal.

Desta forma, o Gráfico 4 reflete a classificação, por tipo, das 1.920 manifestações tratadas no exercício de 2021:

GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES POR TIPO



FONTE: PAINEL RESOLVEU? ACESSADO EM 07/03/2022

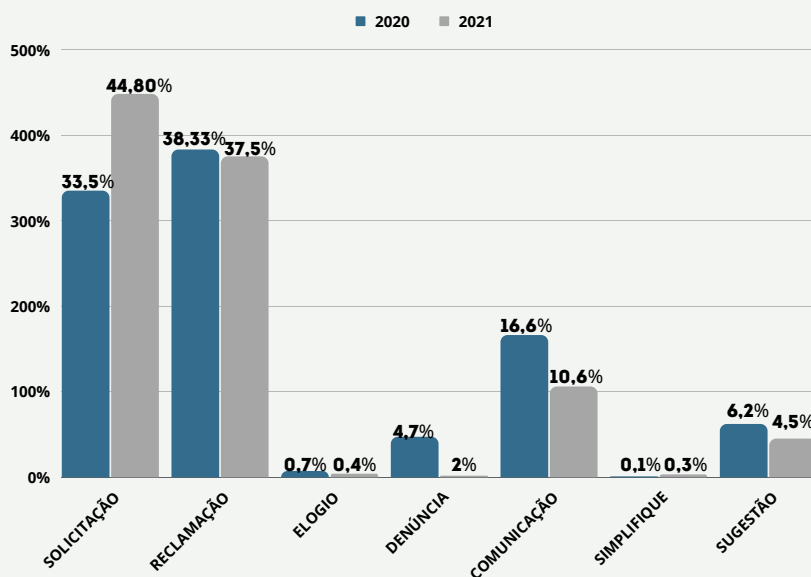
Verifica-se que o tipo de manifestação mais registrado no MTur foram as solicitações (44,8%), seguidas pelas reclamações com (37,5%) do total geral.

Observa-se ainda um percentual significativo de 10,6% de manifestações do tipo comunicação de irregularidade, formulário disponibilizado na Plataforma Fala.BR que possibilita ao cidadão o encaminhamento de manifestação anônima.

4.3 EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

Ainda quanto à tipologia das manifestações, o Gráfico comparativo a seguir chama atenção para o aumento significativo do percentual de solicitações apresentadas e uma diminuição no número de comunicações recebidas, comparado ao exercício de 2020.

GRÁFICO 5 - COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO



FONTE: PAINEL RESOLVEU? ACESSADO EM 07/03/2022

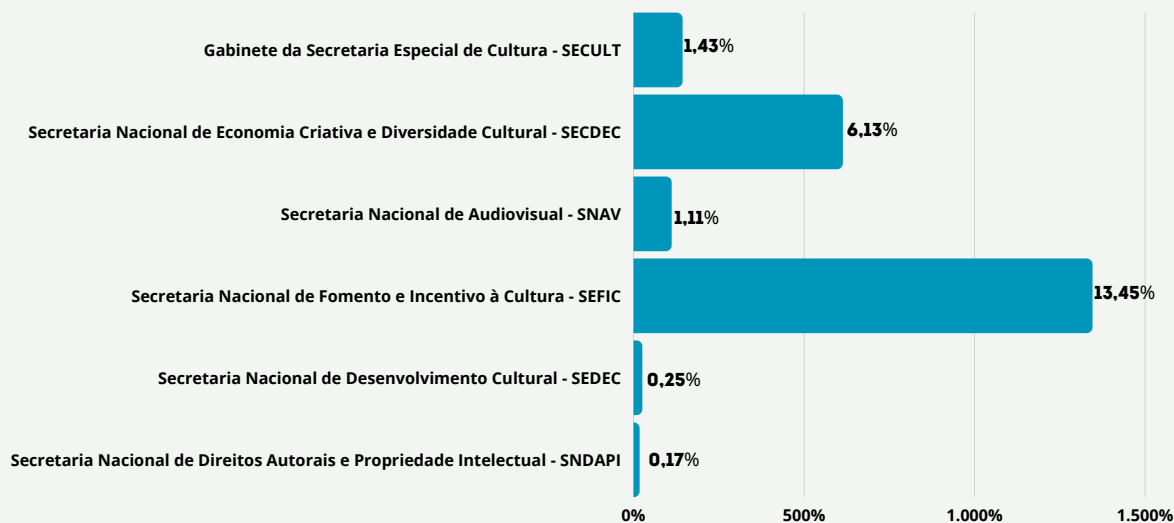
4.4 DISTRIBUIÇÃO POR ÁREA TÉCNICA

Do total de manifestações recepcionadas no ano de 2021, 28,86% foram recebidas e tratadas diretamente pela equipe da Ouvidoria e 39,44% foram direcionadas às áreas técnicas responsáveis pelo atendimento da demanda, sendo que 22,54% dessas foram distribuídas para a Secretaria Especial de Cultura em virtude de suas competências.

Ainda quanto ao quantitativo geral recebido, 31,7% não se referiam a assuntos de competência do MTur e foram encaminhadas para os órgãos competentes por meio da Plataforma Fala.BR.

Os Gráficos 5 e 6 demonstram o percentual de distribuição considerando a estrutura interna do MTur, incluindo a Secretaria Especial de Cultura - SECULT.

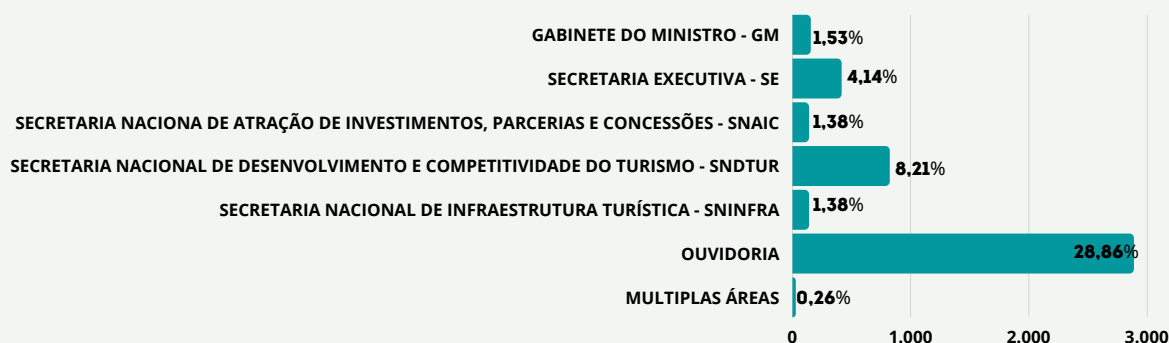
GRÁFICO - 5 - DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES - SECULT



FONTE: \\MTUR.GOV.BR\ARQUIVOS\GM\OUV\DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS\7. RELATÓRIOS DE GESTÃO\2021

FONTE: PAINEL RESOLVEU? ACESSADO EM 07/03/2022

GRÁFICO 6 - DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES MTUR



FONTE: \\MTUR.GOV.BR\ARQUIVOS\GM\OUV\DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS\7. RELATÓRIOS DE GESTÃO\2021

5. PRAZO DE ATENDIMENTO

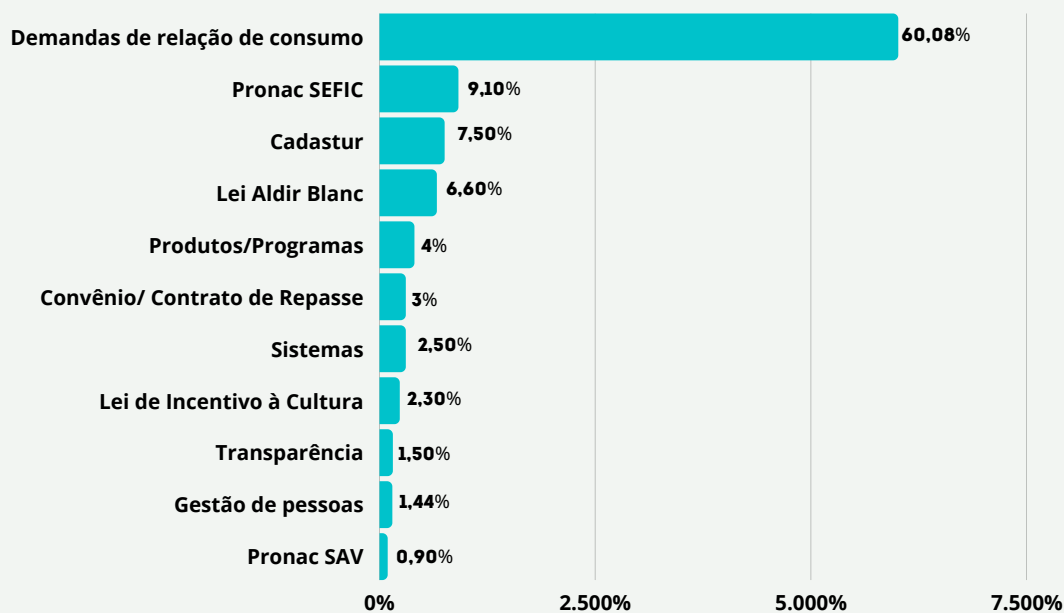
A Lei nº 13.460/17, em seu art. 16, estabeleceu prazos para atendimento das demandas apresentadas às ouvidorias, sendo este de 30 (trinta) dias para a decisão administrativa final ao usuário, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

No MTur, do total de manifestações concluídas, 100% foram tratadas dentro do prazo estabelecido.

6. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Dentre os assuntos de competência do Ministério do Turismo, os registros de demandas de relação de consumo, PRONAC – SEFIC, CADASTUR e Lei Aldir Blanc figuram entre os mais recorrentes, totalizando 83,28% em relação ao volume de manifestações cadastradas.

GRÁFICO 7 - PRINCIPAIS ASSUNTO



FONTE: \\MTUR.GOV.BR\ARQUIVOS\GM\OUV\DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS\7. RELATÓRIOS DE GESTÃO\2021

7. TRATAMENTO DE SIMPLIFIQUE!

De acordo com o art. 13 do Decreto nº 9.094, de julho de 2017, “Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.”

Do quantitativo de manifestações recebidas no formulário destinado à apresentação do simplifique, na Plataforma Fala.BR, apenas 01 (uma) manifestação encontrava-se habilitada nos termos do normativo.

Como o MTur ainda não definiu a instância específica para a apreciação dos encaminhamentos de Simplifique, a manifestação foi submetida à Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo – SNTUR, por tratar-se de solicitação de inclusão dos produtores rurais no Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos – CADASTUR.

Como resultado, a Unidade técnica se manifestou, por meio do Ofício nº 2124/2021/GSNDTur/SNDTur, informando que se encontra em tramitação no Congresso Nacional proposta de alteração da Lei Geral do Turismo contemplando a inclusão dos Produtores Rurais junto ao CADASTUR.

8. ANÁLISE QUALITATIVA

A análise qualitativa visa apresentar o desempenho da Ouvidoria frente às manifestações recebidas, bem como o seu desempenho quanto às demais competências atribuídas à Unidade.

Neste cenário, destacamos a eficiência relativa ao tempo médio de atendimento pela Ouvidoria do MTur, que foi de 11,88 dias, conforme informação obtida junto ao Painel Resolveu?, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, acessado em 24/03/2022.

Vale destacar que a atuação dos Servidores da Ouvidoria junto às demais Unidades do Órgão foi fundamental para o cumprimento do prazo legal.

Outro dado importante a ser apresentado é o volume de manifestações respondidas diretamente pela equipe da Ouvidoria. Observa-se que, do total geral de manifestações, 28,86% foram concluídas sem a necessidade de encaminhamento às unidades técnicas.

As respostas se basearam em consultas a banco de respostas padronizadas ou orientações internas.

8.1 DEMANDAS DE RELAÇÃO DE CONSUMO

A respeito dos dados apresentados, especialmente quanto ao aumento na quantidade de manifestações registradas nos meses de janeiro, fevereiro e setembro de 2021, trata-se, na verdade, de demandas de relação de consumo entre os cidadãos e as empresas prestadoras de serviços turísticos, como hotéis, pousadas, operadoras de viagem e companhias aéreas, cuja responsabilidade de dar tratamento encontra-se atribuída à Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MSJP, em razão de sua competência para atuar como Ouvidoria do Consumidor.

Mesmo não se tratando de assuntos de competência do MTur, após acordado com a Ouvidoria do MJSP, todas as manifestações foram analisadas e respondidas com a orientação para que o cidadão utilizasse a Plataforma Consumidor.gov, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, ou registrasse a reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor.

8.2 RECLAMAÇÕES

Dentre as reclamações recebidas no período da análise, destacamos:

- dificuldade para obtenção de informações sobre a Lei de Incentivo à Cultura;
- demora na análise dos projetos apresentados por meio do Sistema SALIC WEB;
- dificuldade de atendimento telefônico e atendimento pelos demais canais de acesso disponibilizados pela Secretaria Especial de Cultura.

Todas as manifestações foram encaminhadas à Secretaria Especial de Cultura - SECULT para conhecimento e adoção de providências.

8.3 DENÚNCIAS

Do total de 1.920 manifestações tratadas pela Ouvidoria do Mtur no exercício 2021, 38 receberam a classificação de denúncia.

Deste total, 3 denúncias foram habilitadas para envio à unidade de correição, 2 (duas) delas ensejaram a abertura de Investigação Preliminar Primária (IPS) e 1 (uma) foi arquivada.

Quanto às demais, algumas se referiram a desvio de finalidade da execução da Política Pública e foram submetidas às unidades responsáveis pela fiscalização.

Outras apontavam para o exercício irregular da profissão de guias de turismo e foram encaminhadas para a Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos, responsável pelo assunto.

8.4 SUGESTÕES

Quanto às sugestões apresentadas, que representou 4,5% do total geral de manifestações recebidas, após reanálise na fase de elaboração do presente relatório, foi identificado que se tratava, na verdade, de reclamação relacionada a “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 investimento em projetos de fomento ao turismo e à cultura e retomada do Programa Viaja Mais Melhor Idade.

Todas as sugestões foram encaminhadas para as unidades responsáveis pelo tema.

8.5 SOLICITAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS

Dentre as solicitações de providências, destacamos as demandas referentes à SECULT, sendo estas: acesso ao sistema SALIC WEB, alteração de senha, alteração no cadastro do SALIC WEB.

Quanto à pauta do Turismo, temos: cadastramento de prestador de serviços e guias de turismo e obtenção de certificado de cursos de qualificação e carteira de guia de turismo.

8.6 ELOGIOS

Quanto aos elogios recebidos, estes se referiram ao desempenho e à qualidade do atendimento prestado pelos Servidores da Secretaria Nacional de Fomento e Incentivo à Cultura – SEFIC , e foram submetidos à chefia imediata e para o servidor.

8.7 COMUNICAÇÕES ANÔNIMAS

Do total de manifestações recebidas na Ouvidoria, 10,6% foram encaminhadas como “comunicação” anônima.

Embora as manifestações do tipo “comunicação” não figurem no rol de manifestações dispostas 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.

Do total de comunicações recebidas, algumas se referiram à suspeita de irregularidade relacionadas à Lei Aldir Blanc, e foram submetidas à Secretaria Nacional de Economia Criativa e Diversidade Cultural – SECDEC.

Algumas foram submetidas à Coordenação-Geral de Formalização e Fiscalização de Prestadores de Serviços Turísticos, responsável pelo Sistema CADASTUR, por tratar-se de exercício irregular da profissão de guia de turismo.

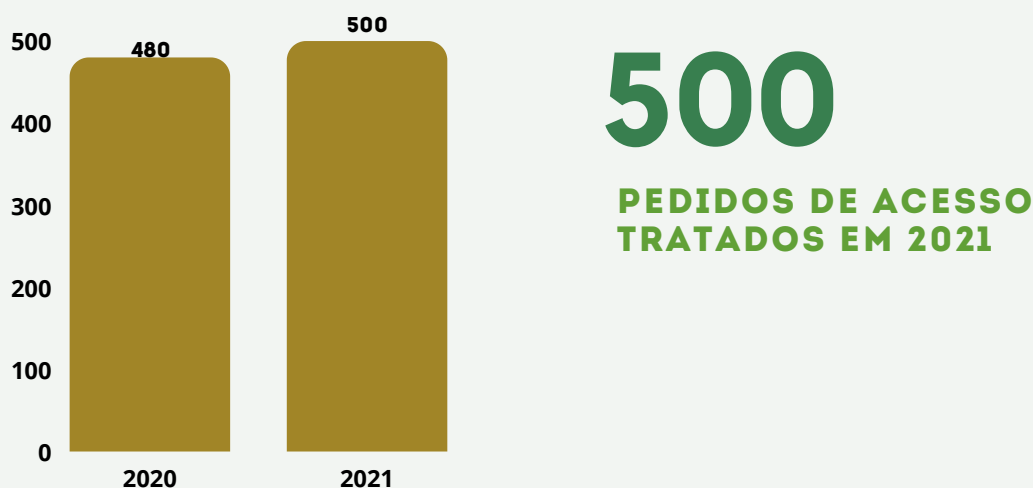
Destacamos ainda que 90% das comunicações recebidas se referiram a reclamações de relação de consumo, já qualificadas no presente relatório.

9. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

Em 2021, o Ministério do Turismo recebeu 587 pedidos de acesso à informação, por meio da Plataforma Fala.BR, sendo 87 deles encaminhados para outros órgãos ou entidades, em razão de suas competências.

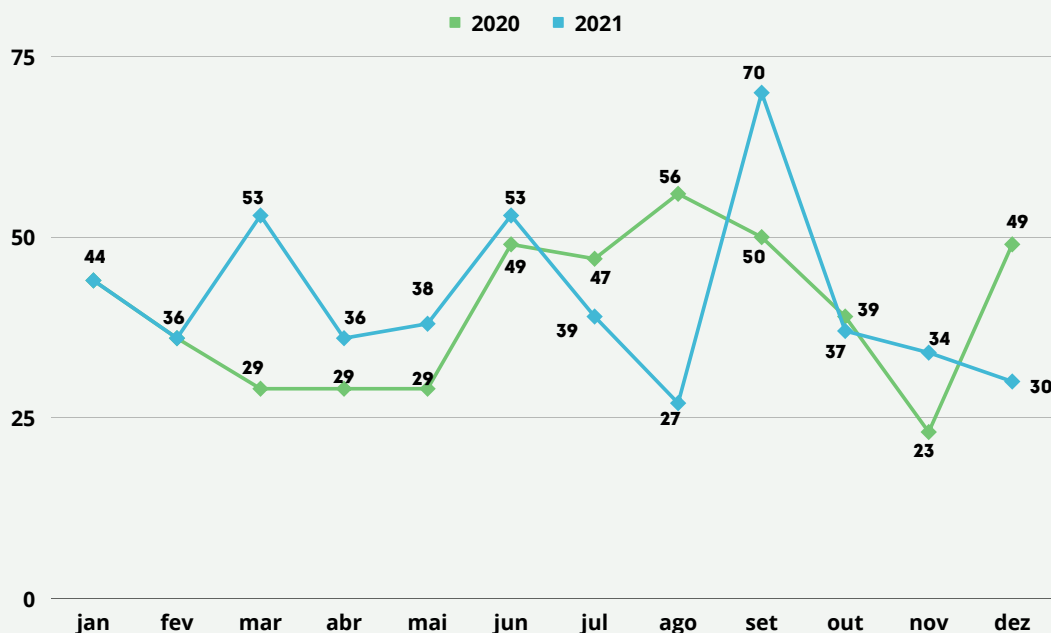
Do quantitativo de 500 pedidos tratados pelo SIC em 2021, observa-se, no Gráfico abaixo, um acréscimo de 20 manifestações, se comparado ao exercício de 2020, período em que foram tratados 480 requerimentos.

GRÁFICO 8 - QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO 2020/2021



DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm)

GRÁFICO 9 - EVOLUÇÃO DO QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO 2020/2021



DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm)

Observa-se um aumento significativo de pedidos, nos meses de março e setembro de 2021, decorrente da solicitação de cópia do Projeto “Casinha Games” (vinculado à SECULT), informações a respeito do Fundo Nacional da Cultura, do Sistema Nacional de Cultura (adesões, orçamentos, origem da verba, saldo), sobre a Lei Rouanet e outros Programas vinculados ao Ministério do Turismo.

9.1 PRINCIPAIS RESULTADOS DO SIC MTUR

FIGURA 1 - DADOS GERAIS DO SIC/MTUR



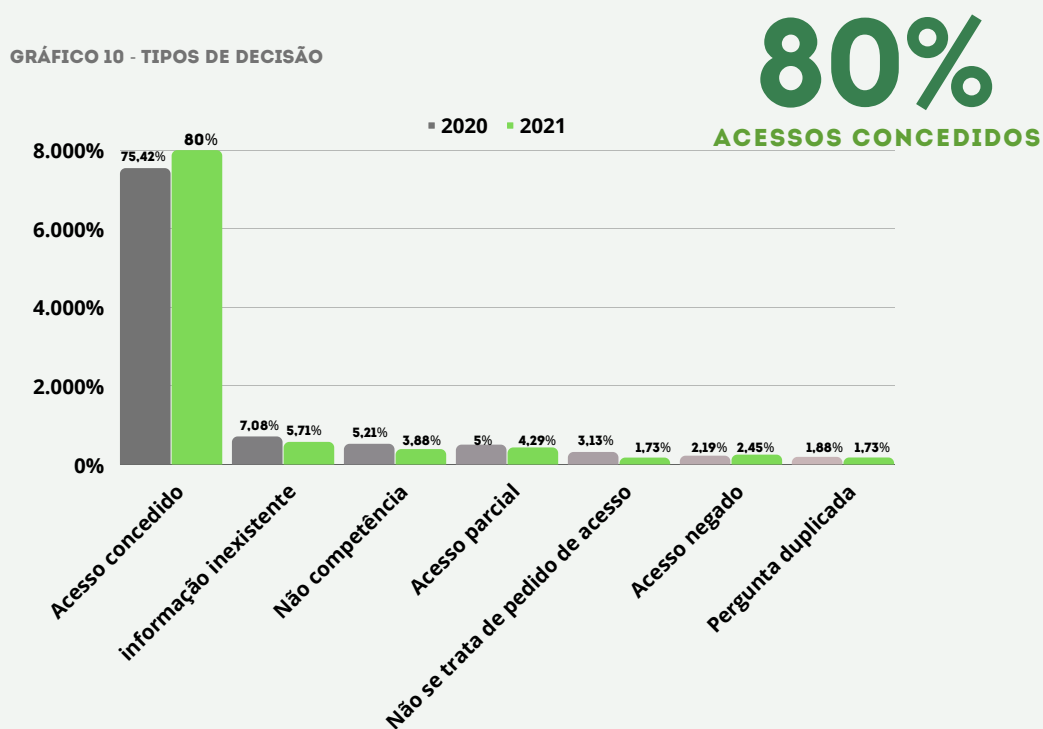
Quanto ao tempo médio de resposta de 16,4 dias, observa-se uma queda significativa, se comparado com o resultado obtido em 2020, que foi de 18,27 dias.

A respeito do ranqueamento de órgãos mais demandados entre os órgãos da Administração Pública Federal que utilizam a Plataforma Fala.BR, em comparativo com o ano de 2020, quando o MTur figurava em 52º lugar, em 2021 ocupou a 42ª posição.

Dos 500 pedidos de acesso atendidos, 98% foram tratados dentro do prazo legal, sem a necessidade de pedido de dilação de prazo. Não houve registros de casos de omissão.

9.2 TIPOS DE DECISÃO

Dos pedidos de acesso à informação tratados pelo MTur, 80% foram concedidos. O Gráfico 10 demonstra o comparativo de decisões aplicadas de 2020 e 2021.



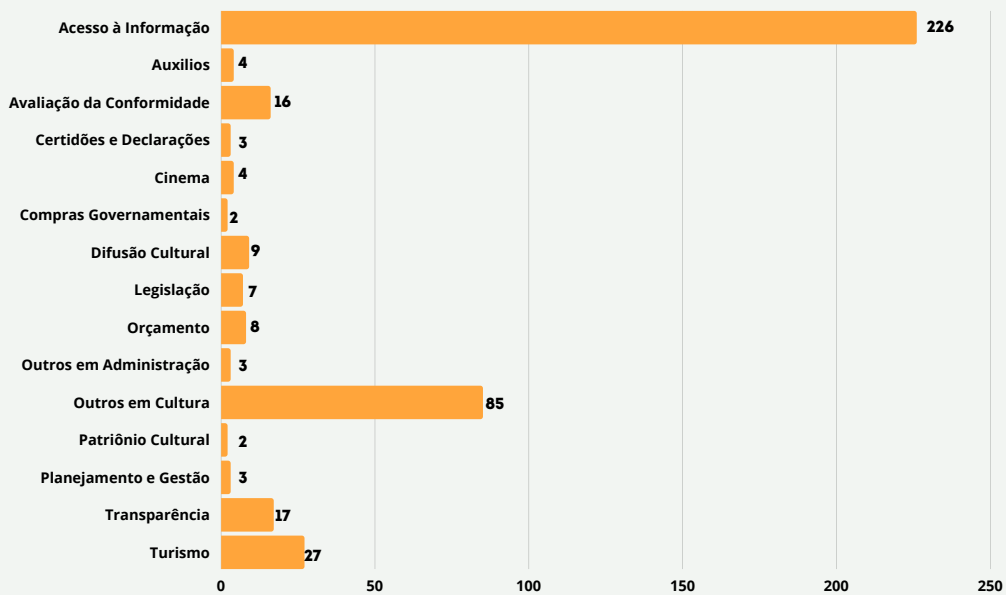
DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM)

Quanto aos 2,45% de pedidos que obtiveram o status de “Acesso Negado”, as decisões foram embasadas nos art. 7º e 31 da Lei nº 12.527/11 e art. 13 e 20 do Decreto nº 7.724/2012.

9.3 PRINCIPAIS ASSUNTOS

Quanto aos assuntos mais demandados no período em análise, destacamos:

GRÁFICO 11 - PRINCIPAIS ASSUNTOS SIC



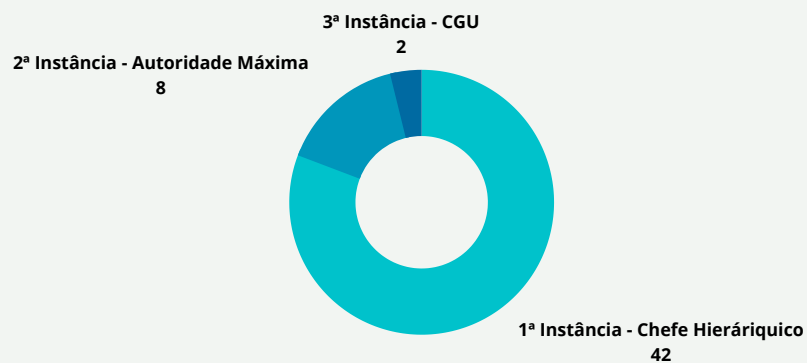
DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm)

Dentre os principais assuntos destacam-se os requerimentos referentes às informações divulgadas na aba "Acesso à Informação" constante no Portal do Mtur.

9.4 RECURSOS

Considerando o total de 500 pedidos de acesso tratados no âmbito do Mtur, 52 deles ensejaram recursos, sendo que 80% foram decididos em 1ª instância, 15,5% em 2ª instância e 3,8% em 3ª instância, conforme demonstrado no Gráfico abaixo

GRÁFICO 12 - RECURSOS LAI 2021



DISPONÍVEL EM: PAINEIS.CGU.GOV.BR

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

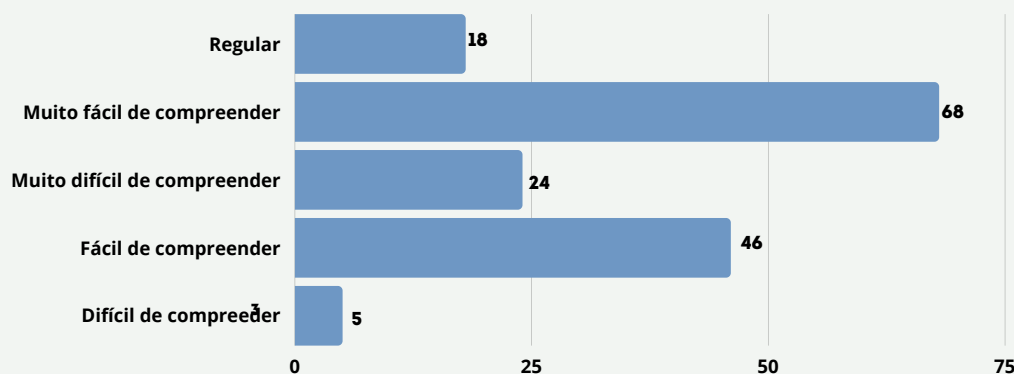
A Plataforma Fala.Br possibilita a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários com relação atuação do órgão frente às demandas apresentadas.

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

A participação na pesquisa de satisfação é facultativa. No período de janeiro a dezembro de 2021, 160 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário, representando apenas 8,33% do quantitativo geral de cidadãos que se valeram do atendimento prestado pela Ouvidoria.

A partir dos dados coletados a respeito da resolutividade, qualidade da resposta recebida e satisfação com o atendimento prestados, obteve-se os seguintes resultados:

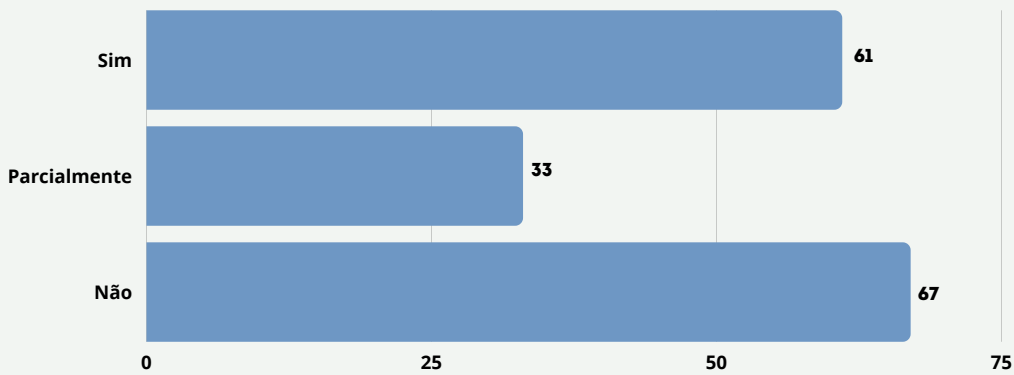
GRÁFICO 13 - A RESPOSTA FORNECIDA FOI FÁCIL DE COMPREENDER?



DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM)

A respeito das respostas apresentadas, estas foram avaliadas em sua maioria como “muito fácil de compreender” ou “fácil de compreender”, que juntos somam 71,25% das avaliações.

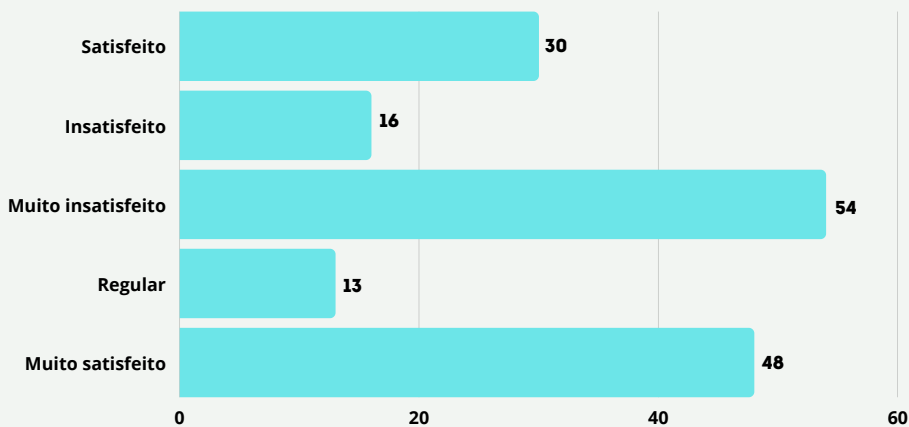
GRÁFICO 14 - SUA DEMANDA FOI ATENDIDA



DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm)

Quanto à resolutividade, 62% dos que preencheram o formulário da pesquisa afirmaram que a manifestação não foi atendida ou foi atendida parcialmente.

GRÁFICO 14 - SUA DEMANDA FOI ATENDIDA



DISPONÍVEL EM: [HTTP://PAINEIS.CGU.GOV.BR/LAI/INDEX.HTM](http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm)

Quanto ao atendimento prestado, observa-se que, das 160 avaliações recebidas, 43% apresentaram algum nível de insatisfação.

10.1 ANÁLISE DA PESQUISA

A partir da análise dos dados apresentados na pesquisa de satisfação, é possível inferir que os níveis de insatisfação apresentados nos quesitos “atendimento prestado” e “sua demanda foi atendida” dizem respeito ao fato da expectativa criada pelo cidadão ao recorrer à Ouvidoria do MTur em razão de dificuldades junto às empresas prestadoras de serviços turísticos.

Visto que, parte das insatisfações relatadas, deu-se após a resposta apresentada pela Ouvidoria, orientando o registro da reclamação junto à Plataforma Consumidor.Gov ou nos demais órgãos de defesa do consumidor, como Procons e Ministério Público.

11. PRINCIPAIS AÇÕES

- **Adesão ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP**

No ano de 2021, a Ouvidoria do Ministério do Turismo aderiu ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, o MMOuP, ferramenta de gestão de Ouvidoria, de uso obrigatório pelas Unidades integrantes do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, disponibilizada pela CGU.

A adesão à ferramenta visa elevar o grau de maturidade e eficiência da Ouvidoria, visto que a matriz do MMOuP é estruturada de forma a identificar lacunas, por meio do autodiagnóstico e, a partir desses dados, elevar os níveis de maturidade adequados.

A Ouvidoria do Ministério do Turismo cumpriu todas as fases do MMOuP, e publicará seu plano de ação em maio de 2022.

- **Participação de reunião tripartite entre as Ouvidorias do MTur- da ANAC e do MJSP.**

Em virtude do número significativo de manifestações registradas na Ouvidoria do MTur, decorrente da relação de consumo entre o cidadão e empresas do setor de turismo, buscou-se entendimento junto à Ouvidoria da ANAC e Ouvidoria do Ministério da Justiça e Segurança Pública – MJSP, visando desburocratizar e simplificar o atendimento dessas demandas.

A partir dessa iniciativa, todas as manifestações com esse perfil de análise são respondidas diretamente pela Ouvidoria do MTur, com a orientação de registro da manifestação junto aos órgãos de defesa do consumidor ou diretamente na Plataforma Consumidor.GOV.

- **Treinamento no módulo de tramitação da Plataforma Fala.BR**

Em virtude da necessidade de utilização do módulo de tramitação da Plataforma Fala.Br, a Ouvidoria do MTur solicitou à equipe da Coordenação-Geral de Ouvidorias apoio para a realização de capacitação a respeito das funcionalidades do módulo, realizado em 03/12/2021. O curso contou com a participação dos servidores e colaboradores indicados para atuar junto à Plataforma Fala.BR.

- **Treinamento Virtual de Proteção do Denunciante**

Participação dos Servidores da Ouvidoria do MTur na capacitação promovida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU, a respeito de tratamento de denúncia com foco na proteção do denunciante.

- **Participação no Lançamento do Plano Nacional de Combate à Corrupção**

A Ouvidoria, representada pela Ouvidora, participou da cerimônia de lançamento do Plano Nacional de Combate a Corrupção, promovida pela CGU. O referido evento foi realizado no Palácio do Planalto, em 09 de dezembro de 2021, em comemoração ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, e contou com a presença do Excelentíssimo Presidente da República.

12. PLANO DE AÇÃO 2022

O presente Plano de Ação se propõe a detalhar objetivos e metas voltados para a melhoria dos resultados no desempenho da Ouvidoria do MTur em 2022.

OBJETIVOS	AÇÕES	PRAZOS
FORMALIZAR OS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	DESENHAR E MAPEAR TODOS OS FLUXOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DE ACORDO COM OS NORMATIVOS VIGENTES.	DEZEMBRO DE 2022.
UTILIZAR O MÓDULO DE TRAMITAÇÃO DO FALA.BR	TREINAR TODOS OS SERVIDORES DA OUVIDORIA E COLABORADORES INDICADOS PELAS UNIDADES TÉCNICAS PARA UTILIZAÇÃO DO MÓDULO	JANEIRO DE 2022.
ESTABELECEER O CONSELHO DE USUÁRIOS DO MTUR	ELABORAR CRONOGRAMA DOS SERVIÇOS A SEREM AVALIADOS , SUBMETER PARA APROVAÇÃO SUPERIOR E CRIAR ENQUETES PARA PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS	JUNHO 2022.
CRIAR A PÁGINA DA OUVIDORIA DO MTUR NO SÍTIO ELETRÔNICO OFICIAL DO ÓRGÃO.	PRODUZIR O CONTEÚDO A SER DISPONIBILIZADO E SUBMETER À ASCOM PARA INCLUSÃO NA PÁGINA DO MTUR	JANEIRO DE 2022.
SOLICITAR A INCLUSÃO DA CARTA DE SERVIÇOS NO SITE DO MTUR E NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOV.BR.	SOLICITAR A ASCOM A INCLUSÃO DA CARTA DE SERVIÇOS NO PORTAL DO MTUR, REDIRECIONANDO AS INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOV.BR	MARÇO DE 2022.
ADEQUAR O ESPAÇO FÍSICO DA OUVIDORIA PARA MELHOR DISPONIBILIDADE AO PÚBLICO	FORMALIZAR AO GABINETE DO MINISTRO SOBRE A NECESSIDADE DE MUDANÇA DA OUVIDORIA PARA O ED. SEDE NA ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS.	JANEIRO DE 2022.
PROPOR AO GABINETE DO MINISTRO A INSTITUCIONALIZAÇÃO DO SIC NO MTUR	ELABORAR MINUTA DE ATO NORMATIVO PROPONDO O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS E PROCEDIMENTOS PARA O SIC E SUBMETER AO GABINETE DO MINISTRO PARA APROVAÇÃO E PUBLICAÇÃO.	MARÇO DE 2022.
PROPOR AO GABINETE DO MINISTRO A DEFINIÇÃO DE FLUXOS E PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIA	ELABORAR MINUTA DE ATO NORMATIVO PROPONDO O ESTABELECIMENTO DE FLUXOS E PROCEDIMENTOS PARA TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E SUBMETER AO GABINETE DO MINISTRO PARA APROVAÇÃO E PUBLICAÇÃO	JANEIRO DE 2022
PROPOR AO GABINETE DO MINISTRO A PUBLICAÇÃO DE NORMATIVO REGULAMENTANDO A ATIVIDADE DE OUVIDORIA NO MTUR	ELABORAR MINUTA DE ATO NORMATIVO PROPONDO A REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA E SUBMETER AO GABINETE DO MINISTRO PARA APROVAÇÃO E PUBLICAÇÃO	SETEMBRO DE 2022.

O referido Plano foi elaborado como base no disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Portaria nº 581, da OGU/CGU e nas recomendações propostas no Relatório Preliminar de Auditoria, realizado pela equipe de auditoria da OGU/CGU, em junho de 2021.

13. CONCLUSÃO

Inicialmente, destaca-se que, em outubro de 2021, a Ouvidoria passou por mudança na titularidade de sua gestão. Conseqüentemente, foram implementadas significativas mudanças nos fluxos internos de tratamento das demandas de Ouvidoria de forma a padronizar alguns entendimentos, com base nas normas que regulamentam a atividade.

Outra iniciativa importante, foi a melhoria dos filtros de classificação do Fala.BR, com a inclusão de assuntos, subassuntos e tag, que refletissem os serviços e programas do Mtur, objetivando um melhor acompanhamento das demandas, sem a necessidade de utilização de planilhas de Excel.

Para a elaboração do presente relatório, observa-se que a Ouvidoria do MTur, mesmo diante de todas as dificuldades de acesso aos dados dos atendimentos de 2021, conseguiu extrair as informações exigidas no art. 15 da Lei 13.460/17, aqui destacadas.

Entretanto, ainda não foi possível mensurar todos os resultados relativos as providências adotadas pelas áreas técnicas em razão das demandas apresentadas nas manifestações de Ouvidoria.

Pretende-se, mediante a implementação das ações propostas no Plano de Ação, apresentado no item 12, que a Ouvidoria do MTur avance no sentido de se tornar um órgão mais eficiente, aderente às normas estabelecidas e às boas práticas de gestão.