



MINISTÉRIO DA  
**DEFESA**  
OUVIDORIA

**Relatório de Gestão da Ouvidoria  
2020**



# MINISTÉRIO DA **DEFESA**

## **Ministro de Estado da Defesa**

Fernando Azevedo e Silva

## **Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa**

Gen Div Claudio Senko Penkal

## **Ouvidor**

Roberto Junqueira Amorim

## **Ouvidor substituto**

Daniel Barboza Cardoso

## **Assistente**

Natália Macedo de Castro

## **Especialista**

Luciene Oliveira Alves de Almeida

## **Especialista**

Bruno Vilela da Silva

# Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	4
2. OUVIDORIA DO MD .....	5
2.1. Missão.....	5
2.2. Visão .....	5
2.3. Valores.....	5
2.4. Atribuições.....	5
2.5. Alinhamento Estratégico .....	6
2.6. Canais de atendimento.....	6
2.7. Estrutura de pessoal .....	6
2.8. Base legal .....	7
2.9. Capacitação da equipe.....	9
3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....	10
3.1. Classificação das manifestações.....	10
3.2. Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva.....	11
3.3. Manifestações recebidas pela Ouvidoria .....	12
3.3.1. Manifestações tratadas pela Ouvidoria do MD.....	13
3.3.1.1. Natureza .....	13
3.3.1.2. Temática .....	13
3.3.1.3. Tempo de resposta.....	14
3.3.1.4. Arquivamento .....	15
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	16
4.1. Índice de Resolutividade.....	16
4.2. Índice de Satisfação do usuário .....	16
5. PRINCIPAIS AÇÕES DO PERÍODO .....	17
5.1. Avaliação das atividades de Ouvidoria do MD .....	17
5.2. Projeto nº 02/NAI/2020.....	18
5.3. Programa de Integridade.....	19
5.3.1. Aspectos gerais.....	19
5.3.2. Ação de Fortalecimento – Ouvidoria como instância de integridade .....	20
5.4. Plano de Ação da Ouvidoria 2020/2021 .....	21
6. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD.....	22
6.1.1. Mapeamento do tratamento das manifestações.....	22
6.1.2. Mapeamento do tratamento de denúncias .....	22
7. DESAFIOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
7.1. Adoção de nova ação de fortalecimento da Ouvidoria.....	23
7.2. Implantação dos Conselhos de Usuários .....	23
7.3. Recomendações da OGU .....	24
7.4. Execução do Plano de Ação da Ouvidoria do MD 2020/2021 .....	24
7.5. Considerações Finais.....	25

## 1. APRESENTAÇÃO

Este Relatório de Gestão da Ouvidoria do Ministério da Defesa (MD) tem o objetivo de permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2020.

A Ouvidoria desempenha papel fundamental na estrutura organizacional, na medida em que sua atuação é focada na solução dos casos apresentados e no aprimoramento dos serviços prestados, buscando a satisfação do usuário e a melhoria da imagem da instituição perante a sociedade.

Desde 2019, este Ministério integra a Rede Nacional de Ouvidorias, o que representou um importante avanço no direcionamento da área e na disseminação de conhecimentos e boas práticas relacionadas às ações de ouvidoria. Além disso, tem possibilitado o intercâmbio de informações relacionadas à melhoria da gestão por meio do fomento à participação e ao controle social, mediante a integração das ações desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos órgãos públicos, sob a coordenação da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

É importante destacar que esta Ouvidoria atua no tratamento de manifestações relacionadas aos serviços prestados exclusivamente pela Administração Central do Ministério da Defesa (ACMD). De outra parte, no tocante às Forças Singulares (Marinha, Exército e Aeronáutica), à Escola Superior de Guerra e ao Hospital das Forças Armadas, cumpre registrar que possuem as suas próprias unidades setoriais de Ouvidoria, que são responsáveis diretamente pelo tratamento das manifestações em suas respectivas instâncias.

Outrossim, esta gestão tem focado na excelência do atendimento ao cidadão, de sorte que a qualificação da equipe e a busca constante por melhorias são prioridades da Ouvidoria do MD, que pretende cada vez mais se apresentar à sociedade como uma instância participativa, transparente, humanizada e inovadora.

### 2.1. Missão

A missão da Ouvidoria do MD é ser o canal de participação e controle social responsável por acolher o usuário externo e interno, receber suas manifestações com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir o procedimento de simplificação.

### 2.2. Visão

Ser reconhecida pelo usuário como uma ouvidoria de excelência no atendimento, visando ao fomento de melhoria dos serviços públicos prestados pelo Ministério da Defesa, e tornar-se referência dentre as ouvidorias do setor público.

### 2.3. Valores

- Cidadania
- Comprometimento
- Empatia
- Ética
- Tempestividade
- Transparência
- Urbanidade
- Profissionalismo

### 2.4. Atribuições

Compete à Ouvidoria, nos termos do art. 8º do Anexo II da **Portaria Normativa nº 12/MD**, de 14 de fevereiro de 2019:

- I - promover a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário (pessoa física ou jurídica) de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Defesa;
- II - receber e processar reclamações, solicitações de providências, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de simplificação sobre as atividades de órgãos, instituições e entidades vinculadas ao Ministério da Defesa;
- III - articular-se com órgãos e entidades da estrutura organizacional do Ministério da Defesa no sentido de obter informações e esclarecimentos com vistas à solução de questões suscitadas;
- IV - propor ao Chefe de Gabinete do Ministro de Estado da Defesa que se oficie às autoridades competentes para cientificá-las sobre questões suscitadas;
- V - obter solução para cada situação, no limite de suas atribuições, mediante a colaboração dos setores competentes;
- VI - orientar o interessado na formulação de sua pretensão, observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência;
- VII - aferir o grau de satisfação do usuário com relação ao serviço ou à atuação do agente público;
- VIII - oferecer informações gerenciais e sugestões para a melhoria da gestão;
- IX - corresponder-se com a Ouvidoria-Geral da União e demais ouvidorias públicas; e
- X - exercer outras atividades inerentes à sua área de atuação.

## 2.5. Alinhamento Estratégico

A atuação da Ouvidoria contribui com o alcance da **estratégia nº 5**, voltada ao **aperfeiçoamento da governança e da gestão estratégica**, de acordo com o Mapa Estratégico Setorial do MD, que compõe o Planejamento Estratégico Setorial 2020-2031.

Encontra-se inserida nos Processos de Apoio “**Gestão da Integridade**” e “**Participação e Controle Social**”, alinhada com o alcance dos seguintes **Objetivos Estratégicos**, constantes do Planejamento Estratégico da ACMD 2020-2023:

- OE 09 – Aperfeiçoar a Governança e a Gestão
- OE 14 – Aprimorar a Comunicação e as Relações Institucionais.

## 2.6. Canais de atendimento

O atendimento ao usuário de serviços públicos, no âmbito do Ministério da Defesa, realiza-se por meio dos seguintes canais:

- ✓ Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR): <http://www.falabr.cgu.gov.br>;
- ✓ Telefone: (61) 2023-9400;
- ✓ Atendimento presencial;
- ✓ Correspondência endereçada ao Ministério da Defesa: Esplanada dos Ministérios – Bloco “Q” - Portaria “B” - 4º andar – Sala 458 – CEP. 70.049-900 | Brasília – DF.

## 2.7. Estrutura de pessoal

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor, dois servidores civis e dois militares:

- **Roberto** Junqueira Amorim – Ouvidor;
- **Natália** Macedo de Castro – Assistente;
- **Daniel** Barboza Cardoso – Assistente Técnico e Ouvidor substituto;
- **Luciene** Oliveira Alves de Almeida – Especialista – Sargento da Marinha;
- **Bruno Vilela** da Silva – Especialista – Cabo da Aeronáutica.

## 2.8. Base legal

- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018** - Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação (Simplificação de Serviços Públicos).
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** - Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. (Redação dada pelo Decreto nº 9.723, de 2019)
- **Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018** - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.
- **Decreto nº 9.570, de 20 de novembro de 2018** - Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Defesa e altera o Decreto nº 9.031, de 12 de abril de 2017, o Decreto nº 8.905, de 17 de novembro de 2016, e o Decreto nº 6.944, de 21 de agosto de 2009
- **Decreto nº 10.153, de 03 de dezembro de 2019** - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492 /2018.
- **Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020** - Altera o Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para dispor sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e instituir os conselhos de usuários dos serviços públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.
- **Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU nº 01, de 24 de junho de 2014** - Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante
- **Portaria CGU nº 50.252, de 15 de dezembro de 2015** - Institui, no âmbito da Controladoria-Geral da União, o Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-Ouv e a Sala de Monitoramento das Ouvidorias
- **Orientação da Rede de Ouvidorias nº 01, de 16 de setembro de 2016** - Estabelece orientação para a padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.

- **Portaria Normativa nº 29/GM-MD, de 22 de maio de 2018** - Institui as instâncias de supervisão da gestão da integridade, governança, riscos, controles internos da gestão e desburocratização e aprova a Política de Gestão de Riscos, no âmbito da administração central do Ministério da Defesa (ACMD).
- **Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 12 de janeiro de 2018** - Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.
- **Instrução Normativa OGU nº 05, de 18 de junho de 2018** - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **Portaria Interministerial nº 176, de 25 de junho de 2018** - Dispõe sobre a vedação de exigência de documentos de usuários de serviços públicos por parte de órgãos e entidades da Administração Pública federal.
- **Instrução Normativa nº 06, de 28 de junho de 2018 (alterada pela IN nº 16/2018)** - Regulamenta o inciso IX do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, e institui o Programa de Formação Continuada em Ouvidoria.
- **Instrução Normativa OGU nº 15, de 03 de dezembro de 2018** - Institui Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (PROMOUV), dispõe sobre o Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas (MMOuP), revoga a Portaria CGU nº 3.681, de 13 de dezembro de 2016 e dá outras providências.
- **Portaria Normativa nº 12/GM-MD, de 14 de fevereiro de 2019** - Aprova os Regimentos Internos e o Quadro Demonstrativo de Cargos em Comissão
- **Instrução Normativa OGU nº 03, de 05 de abril de 2019** - Define modalidades de adesão e organização da Rede Nacional de Ouvidorias de que trata o art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e dispõe sobre o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias
- **Instrução Normativa OGU nº 07, de 08 de maio de 2019** - Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- **Instrução Normativa OGU nº 12, 02 de agosto de 2019** - Dispõe sobre normas para a publicação de informações extraídas do Sistema e-OUV em dados abertos.
- **Resolução nº 1, de 2 de agosto de 2019 (com redação da Resolução nº 4, de 13 de setembro de 2019)** - Institui o Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias criada pelo Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019.
- **Resolução nº 3, de 13 de setembro de 2019.** Aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguardas à Identidade de Denunciantes.
- **Instrução Normativa nº 19, de 3 de dezembro de 2018** - Estabelece regra para recebimento exclusivo de manifestações de ouvidoria por meio das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal



## 2.9. Capacitação da equipe

A capacitação é um pilar fundamental do desenvolvimento e do aprimoramento da Ouvidoria do MD, cuja gestão tem fomentado a participação da equipe em eventos, reuniões e cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento.

Vejam a lista de eventos em que a Ouvidoria esteve presente no exercício de 2020, a saber:

DATA	EVENTO
16/06/2020	Seminário "Ouvidoria em Tempos de Pandemia"
02/07/2020	Primeira reunião do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal no ano de 2020 - OGU
06/07/2020	"Descomplicando o Tratamento de Denúncias" - Harmonizando conceitos e entendimentos
08/07/2020	"Descomplicando o Tratamento de Denúncias" - Avanços na proteção ao denunciante no Brasil
13/07/2020	"Descomplicando o Tratamento de Denúncias" - Tratando denúncias na prática
15/07/2020	"Descomplicando o Tratamento de Denúncias" - Abordagens específicas
24/08/2020	Módulo 1 - O Conselho de Usuários e a avaliação de serviços públicos - Capacitação OGU
26/08/2020	Módulo 2 - Preparando o terreno para a avaliação de serviços por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários - Capacitação OGU
31/08/2020	Módulo 3 - Da teoria à prática: a Plataforma Virtual do Conselho de Usuário de Serviços Públicos - Capacitação OGU
31/09/2020	Módulo 4 - Consolidando dados e colocando a mão na massa - Capacitação OGU
09/12/2020	Abertura do Fórum "O Controle no Combate à Corrupção" e a live: "Mudança na Legislação - Proteção ao Denunciante"
10/12/2020	Lives: "Conselhos de Usuários" e "Tratamento de Denúncia em Ouvidorias Públicas"
11/12/2020	Live: "Projeto Valores"

### 3. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### 3.1. Classificação das manifestações

As manifestações dos usuários são classificadas em **reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação**, nos termos da **Lei nº 13.460/2017**.

TIPO	DEFINIÇÃO NORMATIVA	CONCEITUAÇÃO	EXEMPLO
RECLAMAÇÃO	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.	O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.	Usuário reclama de lixeira com abertura manual localizada dentro do refeitório, cujo uso causa a contaminação das suas mãos após a lavagem.
DENÚNCIA	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.	Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.	Usuária relata irregularidades em convênio administrado pelo MD, cujos repasses teriam sido efetuados, sem a conclusão da obra.
ELOGIO	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.	Usuário manifesta apreço ao trabalho de fiscalização desenvolvido pelo Capitão do Porto de Sergipe.
SUGESTÃO	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.	Contribui de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.	Usuária propõe que seja disponibilizado um plano de evacuação de emergência em caso de incêndio.
SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.	Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.	Usuário requer a emissão da 2ª via do certificado de Reservista.
SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO (Simplifique!)	Reclamações, denúncias e Solicitações propriamente ditas relativas à simplificação de serviços públicos.	Está prevista no Decreto nº 9.094/2017. É compreendida por três categorias: reclamação, denúncia e solicitação. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.	Usuário solicita que seja inserida a opção de alterar dados no alistamento on-line.

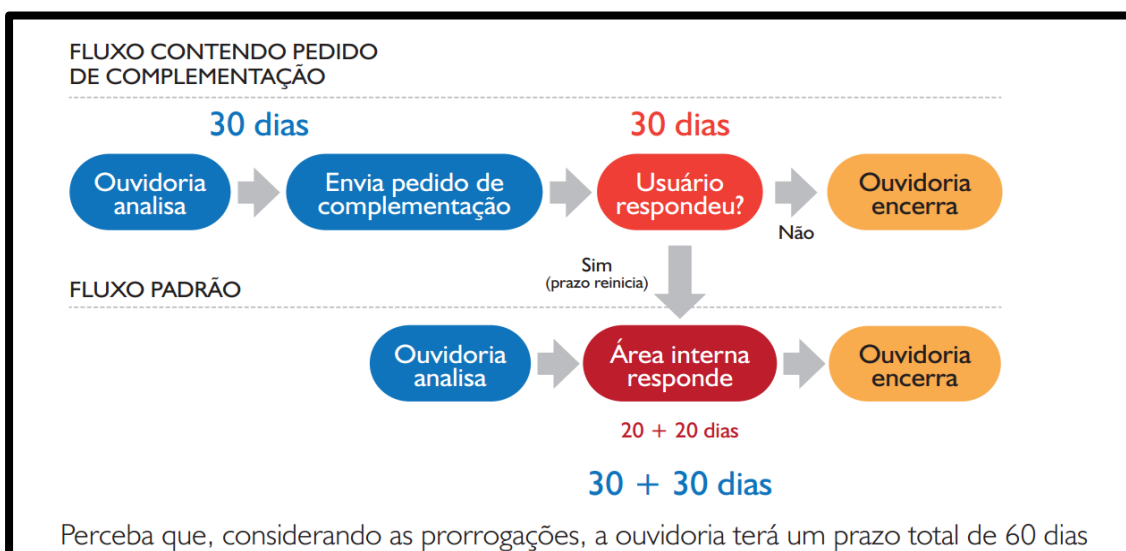
### 3.2. Fluxo de atendimento: prazos, complementação e resposta conclusiva

Com o advento da **Lei nº 13.460/2017**, a Ouvidoria do MD passou a responder às manifestações no prazo de **30 dias prorrogável**, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário **complementação de informações**, nos termos do **Decreto nº 9.492/2018**.

O **pedido de complementação** de informações suspenderá a contagem original e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno do usuário, a manifestação será **arquivada** automaticamente pelo Sistema Fala.BR, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

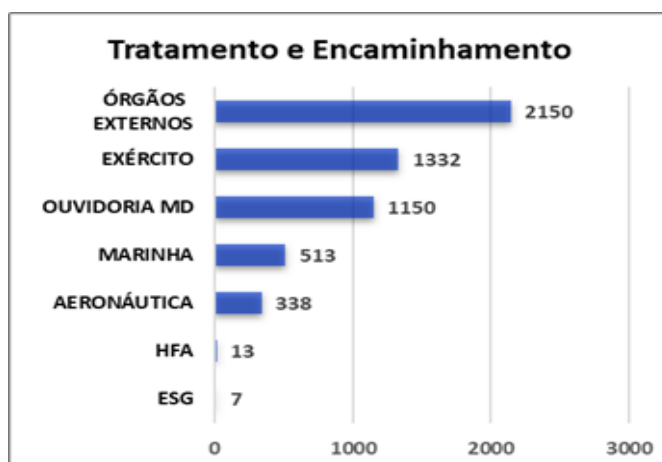
A **resposta conclusiva** é a decisão administrativa final por meio da qual a Ouvidoria do MD manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.



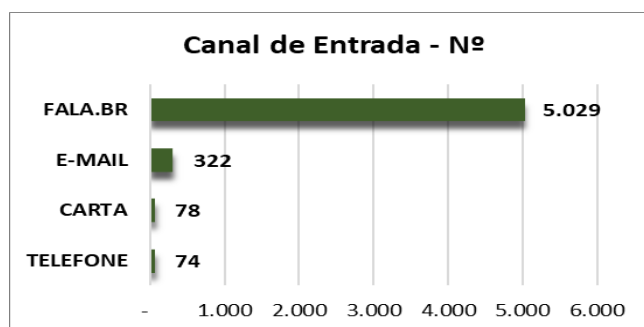
### 3.3. Manifestações recebidas pela Ouvidoria

Em 2020, a Ouvidoria do MD recebeu **5.503 manifestações**, dentre as quais **1.150 foram tratadas no âmbito da ACMD** e **4.353** encaminhadas às unidades setoriais de Ouvidoria dos **órgãos vinculados do MD** e, também, aos **órgãos externos**, com destaque para os Ministérios da Cidadania e da Saúde.

Esse quantitativo de manifestações representou um **aumento de 277,92%** em relação ao ano anterior, que totalizou 1980 manifestações – acréscimo que pode ser atribuído ao advento da pandemia COVID-19, cuja temática ensejou o recebimento de muitas manifestações que não eram de atribuição desta Ouvidoria.



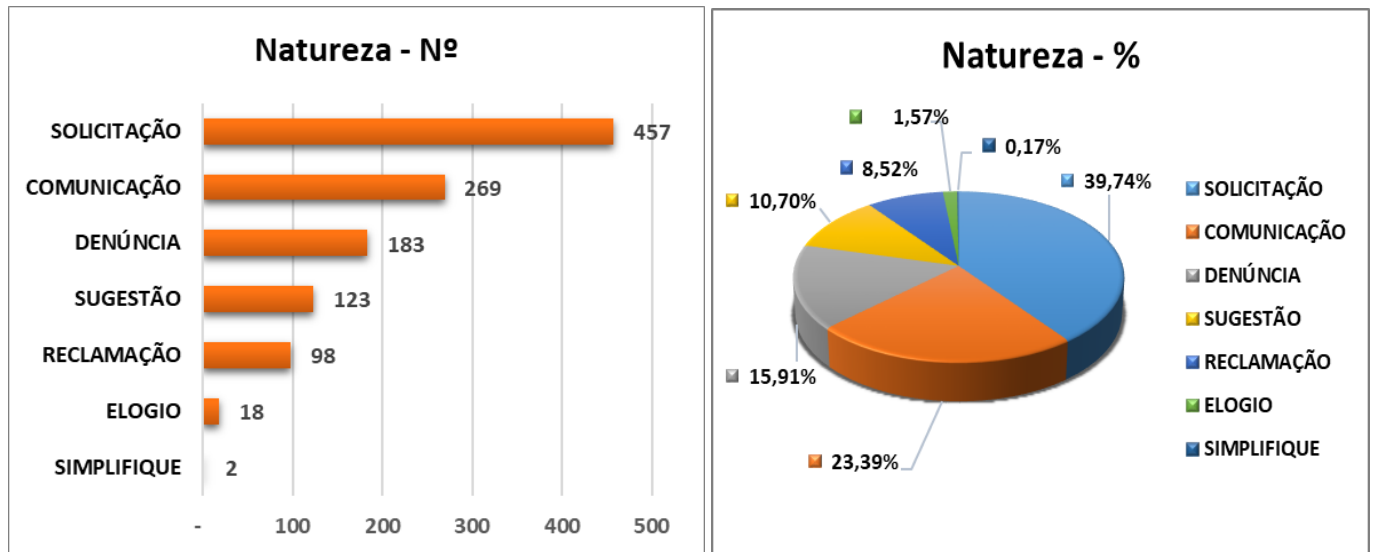
No tocante ao canal de entrada, destaca-se que prevaleceu a **Plataforma Integrada de Ouvidorias e Acesso à Informação – Fala.BR**, que computou **5.029** registros (91,39%), seguida do recebimento por **e-mail** com 322 (5,85%), por **cartas** com 78 (1,42%) e por **telefone** com 74 (1,34%), conforme dados apresentados nos gráficos a seguir:



## 3.3.1. Manifestações tratadas pela Ouvidoria do MD

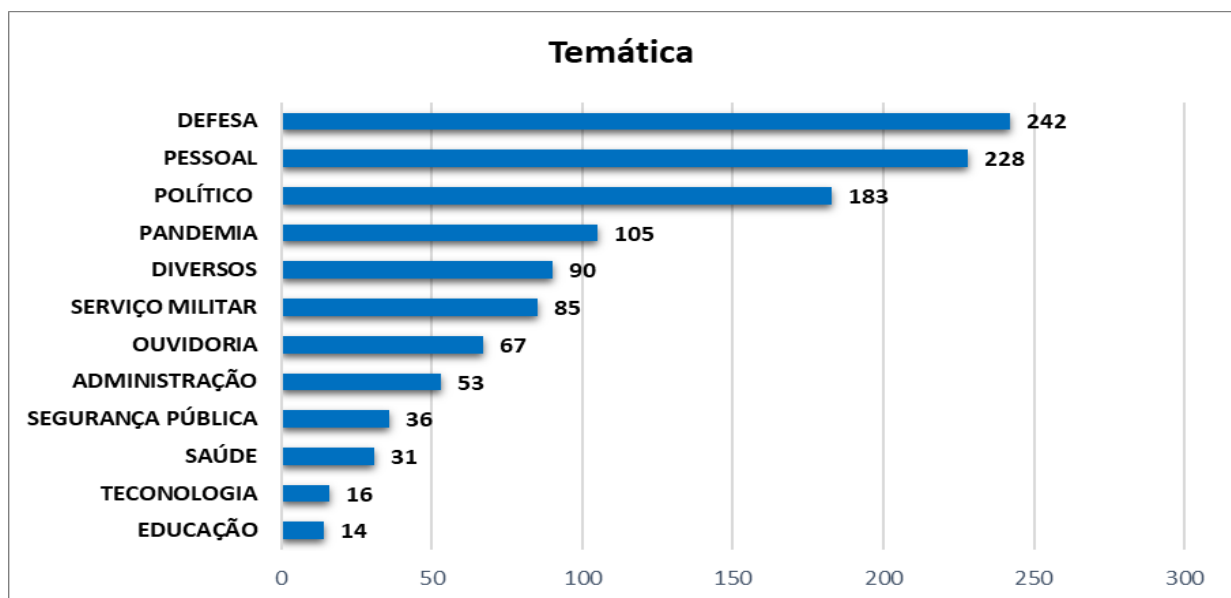
### 3.3.1.1. Natureza

Quanto à natureza e considerando apenas as manifestações tratadas pela Ouvidoria do MD, excluídas aquelas encaminhadas a outras unidades em razão ausência de atribuição da ACMD, pode-se classificá-las em solicitação, comunicação, reclamação, sugestão, denúncia, simplifique e elogio.



### 3.3.1.2. Temática

Quanto à temática, as manifestações respondidas foram classificadas conforme os indicadores contidos no quadro abaixo:



No ano de 2020, verificou-se que a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas à área de **Defesa**, tais como: Defesa Nacional, Garantia da Lei e da Ordem (GLO), produtos de defesa, aerolevantamentos e outros.

Outro quesito com bastante incidência está relacionado à área de **pessoal**, contendo manifestações, por exemplo, sobre contratação temporária de militares da reserva para força-tarefa do INSS, carreira militar, remuneração e movimentação na carreira.

Na sequência, destacam-se as manifestações de cunho **político**, envolvendo, entre outros: relação do Brasil com outros países, atuação do Presidente da República, questionamento de decisões políticas e impressões relacionadas aos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

A partir de março/2020, com a disseminação do novo coronavírus no Brasil, esta Ouvidoria procedeu à criação do indicador **pandemia**, classificando-se exclusivamente as manifestações que continham conteúdo relacionado à COVID-19, com a finalidade de monitorar a priorização do tratamento desse tipo de demanda. Os temas que mais se sobressaíram foram: auxílio-emergencial, protocolo sanitário e atuação militar no combate à pandemia.

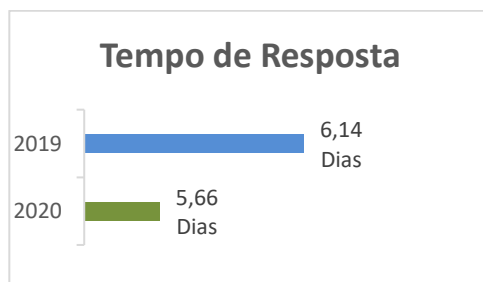
Cumprir mencionar, ainda, que a Ouvidoria do MD recebe, por equívoco, muitas demandas referentes à **defesa do consumidor**, tais como comunicação de irregularidade na comercialização de produtos (eletrodomésticos, eletrônicos etc.) e/ou serviços (telefonia, educação, mercado pago, livraria, Correios etc.), e à **segurança pública**, a exemplo, de violência urbana, tráfico de drogas, lavagem de dinheiro e organizações criminosas, que são encaminhadas para os órgãos competentes, por meio da plataforma Fala.BR.

Quanto ao indicador **ouvidoria**, incluem-se solicitações de audiências com autoridades militares, civis e convites para participação em palestras.

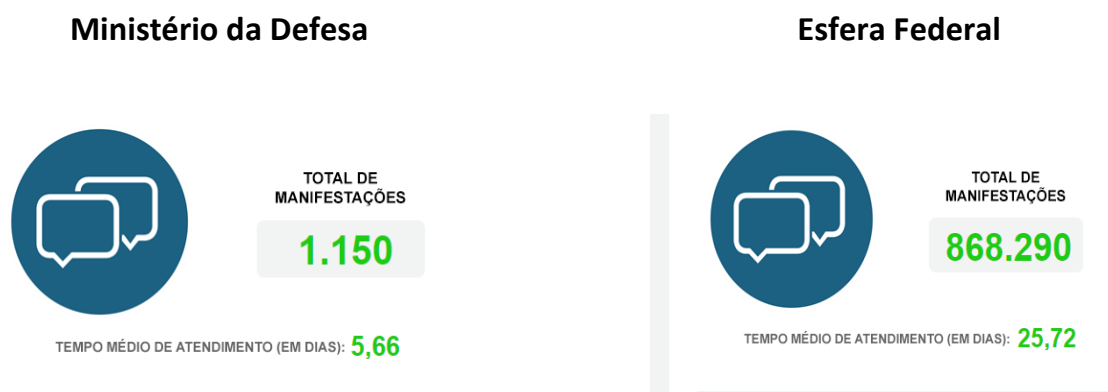
Destaca-se, por fim, a área de **serviço militar**, cujas manifestações mais recorrentes envolveram a forma de ingresso, de dispensa e obtenção de Certificado de Alistamento Militar.

### 3.3.1.3. Tempo de resposta

A partir de dados extraídos do Painel Resolveu da OGU, referentes ao ano de 2020, é possível constatar que a Ouvidoria do MD emvidou esforços para atender o usuário de forma mais célere, tendo conseguido diminuir em 7% o tempo médio de resposta das manifestações, em relação ao ano anterior.

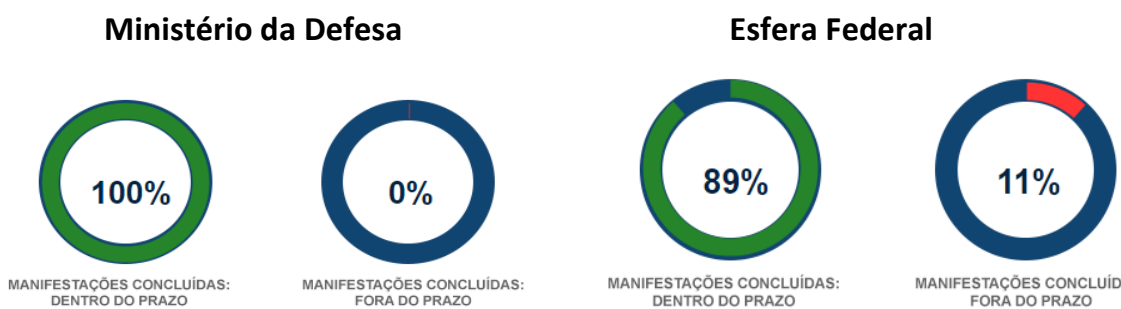


Em comparação com o tempo médio de resposta dos demais órgãos da esfera federal (25,72 dias), destaca-se essa excelente marca de celeridade da Ouvidoria do MD, com o alcance do tempo médio de resposta de apenas 5,66 dias, no mesmo período.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Essa média de resposta permitiu que a Ouvidoria do MD realizasse 100% dos atendimentos dentro do prazo, sendo importante frisar que estamos atentos para que, em 2021, possamos continuar com esse índice de tempestividade e de eficiência.



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

O desempenho da Ouvidoria decorre de uma excelente colaboração e envolvimento entre as diversas áreas das unidades que compõem a Administração Central do MD, quais sejam, o Gabinete do Ministro da Defesa, a Secretaria-Geral e o Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas.

### 3.3.1.4. Arquivamento

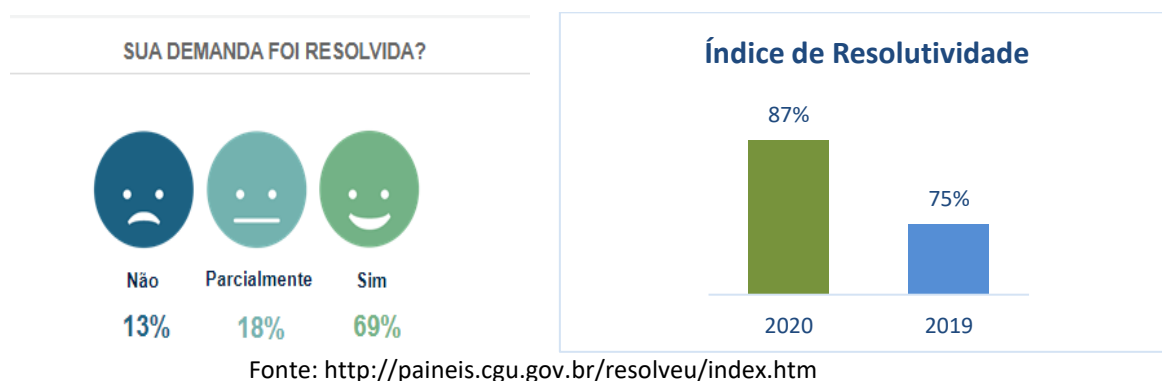
No ano de 2020, 506 demandas foram arquivadas por se tratarem, na sua maioria, manifestações enviadas em duplicidade ou manifestações que não atenderam aos requisitos definidos pelo art. 11, § 7º, I a IV, da IN OGU nº 05/2018.

## 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação é encaminhada, automaticamente, ao usuário por meio da Plataforma Fala.BR, juntamente com a resposta conclusiva.

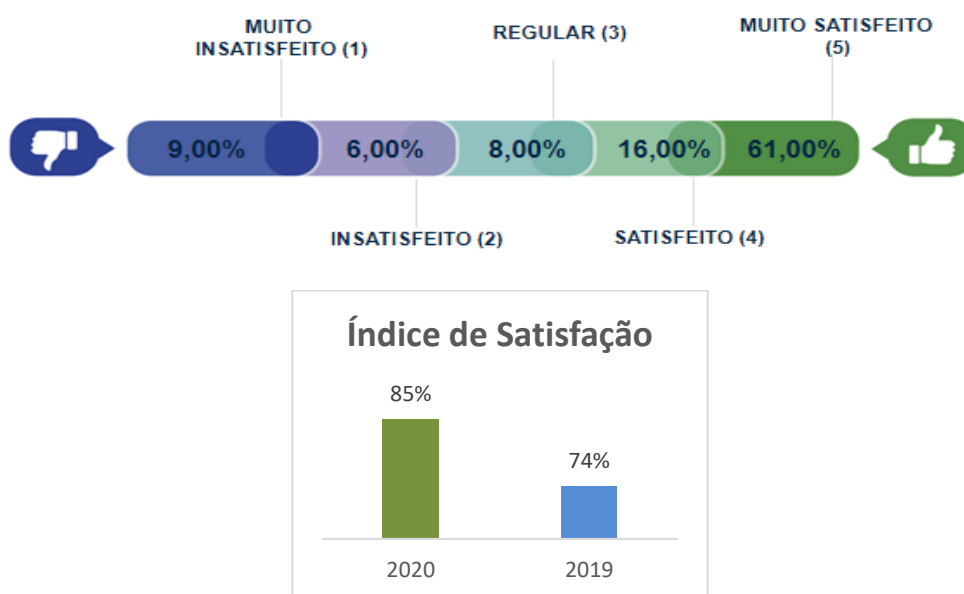
### 4.1. Índice de Resolutividade

No ano de 2020, as demandas respondidas pela Ouvidoria foram avaliadas e classificadas com índice de resolutividade de 87% (solução total ou parcial), representando um aumento de 12% em relação ao índice do ano anterior.



### 4.2. Índice de Satisfação do usuário

Em relação à satisfação, vale mencionar que 85% dos usuários manifestaram índice de “muito satisfeito”, “satisfeito” e “regular” quanto aos serviços prestados pela Ouvidoria do MD, indicando uma percepção de melhora de 11%, comparando-se com o índice de 2019.



Por fim, ressalte-se que esta Ouvidoria está sempre atenta aos indicadores “insatisfeito” e “muito insatisfeito”, visando ao contínuo aprimoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão.



### 5.1. Avaliação das atividades de Ouvidoria do MD

Entre abril e agosto/2020, realizou-se a Avaliação da Ouvidoria do MD, a partir de trabalho conduzido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), com fundamento nos artigos 7º e 11 do Decreto nº 9.492/2018 e no artigo 1º do Decreto nº 9.681/2019, tendo como objetivo conhecer, analisar e discutir os seguintes itens: i) estrutura e serviços prestados; ii) canais de atendimento; iii) comunicação e interação com o gestor; iv) fluxos e normativos aplicados; v) relatórios da unidade; e vi) desafios e boas práticas.

A partir de contínua interação com a equipe de avaliação, foram apresentados esclarecimentos e informações relativos às atividades da Ouvidoria do MD. Na sequência, a OGU/CGU elaborou Relatório Final, contendo a manifestação da unidade avaliada e a opinião da equipe acerca dos dados analisados com as consequentes recomendações, que passaram a integrar o Plano de Ação da Ouvidoria 2020/2021.

Dentre elas, destacam-se as seguintes iniciativas em andamento:

- **integração entre a Ouvidoria do MD e as Ouvidorias setoriais da Escola Superior de Guerra (ESG) e do Hospital das Forças Armadas (HFA)**, tendo em vista a promoção do intercâmbio de técnicas, boas práticas e discussões sobre temas de interesse comum das Ouvidorias do setor;
- **regulamentação do tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da ACMD**; e
- **elaboração de relatórios analíticos periódicos gerenciais de Ouvidoria, incluindo-se ESG e HFA (quadrimestral)**, de modo a ter uma visão geral da atividade de Ouvidoria no âmbito da ACMD, possibilitando ganho de eficiência e apoio à gestão, em especial, auxiliar o Ministro no direcionamento das políticas públicas e na eficácia e eficiência dessas políticas, conforme preceitua o Regimento Interno do Ministério.

## 5.2. Projeto nº 02/NAI/2020

No período de julho a outubro/2020, a Ouvidoria do MD, em parceria com o Núcleo da Assessoria de Integridade (NAI), integrou o Projeto nº 02/NAI/2020 de autoanálise de sua adequabilidade e de sua efetividade, com ênfase no gerenciamento de controles internos referenciados em riscos, que tem agregado valor às suas entregas e fortalecido a unidade como instância de integridade.

É importante destacar que todas as etapas foram satisfatoriamente realizadas em ambiente exclusivamente virtual, em razão da pandemia.

A equipe foi composta pelo gerente Cel. Souza Lopes, Coordenador do NAI; pelo Roberto Junqueira, Ouvidor; pelo servidor Daniel Cardoso e pelo Cabo Vilela, destacando-se que as demais integrantes da unidade de Ouvidoria, servidora Natália Macedo e Sargento Luciene, atuaram colaborativamente em diversas etapas do Projeto.

Os trabalhos foram iniciados com o levantamento da legislação e atos administrativos normativos que regulamentam ou orientam a atividade de Ouvidoria no Poder Executivo Federal e/ou, em especial, no âmbito do Ministério da Defesa, bem como foram identificadas as diversas unidades do MD que participam diretamente do Processo, juntamente com seus respectivos dirigentes, gerentes e principais colaboradores.

Em continuidade, realizaram-se entrevistas mediante reuniões para melhor compreensão e revisão das rotinas e dos pontos principais e mais sensíveis, tendo, para tanto, a equipe recebido treinamento em Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM), Notação de Processo de Trabalho (Bizagi) e Gerenciamento de Riscos Corporativos (ERM).

As etapas seguintes envolveram a realização de *workshops*, destacando-se:

- identificação e descrição da estrutura de controle interno das Unidades que atuam no Processo sob análise;
- verificação do alinhamento do processo de ouvidoria com os objetivos institucionais e sua efetiva contribuição para seu alcance;
- mapeamento do processo de ouvidoria
- identificação, avaliação e tratamento dos riscos
- identificação e avaliação dos controles internos

Por fim, a Ouvidoria elaborou o Plano de Ação 2020/2021, que foi aprovado pela Chefia de Gabinete do Ministro, compreendendo 11 entregas voltadas à capacitação da equipe, à estruturação das instalações físicas e à melhoria do atendimento e dos processos de trabalho, sob a perspectiva de uma gestão cada vez mais participativa, transparente, humanizada e inovadora.

## 5.3. Programa de Integridade

### 5.3.1. Aspectos gerais

O Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017, dispõe que os órgãos e as entidades da administração direta, autárquica e fundacional instituem Programa de Integridade, com o objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de fraudes e atos de corrupção.

No âmbito do Plano de Integridade do MD, a Ouvidoria apresenta-se como canal aberto para recebimento de manifestações do tipo denúncia, por meio das quais se mostra possível detectar fraudes, atos de corrupção, irregularidades e desvios de conduta. A esse propósito, são atendidas demandas dos públicos interno (servidores civis e militares e colaboradores do MD) e externo (cidadãos, empresas organizações da sociedade civil etc.).

No que se refere, especificamente, ao tratamento das denúncias, cabe à Ouvidoria promover a análise preliminar da denúncia, verificando se há elementos suficientes para encaminhar ao órgão ou entidade competente por dar início à apuração dos fatos narrados; no caso do Ministério da Defesa, ao Núcleo de Correição do MD (NUCOR), à Comissão de Ética ou à Secretaria de Controle Interno (CISSET).

No encaminhamento, são solicitadas, ao órgão apuratório responsável, informações sobre os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, sobre o seu arquivamento. Caso a denúncia envolva ocupante de cargo DAS-4 ou superior, o fato é comunicado à CGU, ressaltando-se que a identificação do usuário ou do autor da manifestação, conforme o caso, será protegida, nos termos do art. 31 da Lei. 12.527/11.

A resposta conclusiva ao denunciante conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios envolvidos, os procedimentos a serem adotados ou, ainda, sobre o seu arquivamento, respeitando o prazo de 30 dias estabelecido pela IN nº 05/2018/OGU, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### 5.3.2. Ação de Fortalecimento – Ouvidoria como instância de integridade

Com vistas a divulgar o papel da Ouvidoria, ressaltando sua importância como instância de participação e controle social, responsável por interagir com o público interno, com os usuários dos serviços (pessoa física ou jurídica) e com os cidadãos em geral, a Ouvidoria do MD, em 2020, criou, em parceria com a Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), o QR Code da Ouvidoria, com a finalidade de promover agilidade e segurança aos usuários, bem como possibilitar a abertura de manifestações em poucos cliques:



A divulgação do QR Code ocorreu por e-mail e publicação de matéria na *intranet*, com veiculação permanente na TV institucional – Rede Defesa. Essa ação de fortalecimento, inclusive, foi uma das prioridades do Plano de Ação da Ouvidoria 2020/2021, conforme panorama a seguir.

## 5.4. Plano de Ação da Ouvidoria 2020/2021

O Plano de Ação da Ouvidoria 2020/2021 encontra-se em curso, destacando-se as seguintes entregas concluídas em 2020:

- implementação de melhorias e revisão da planilha de controle de manifestações, solucionando duplicidades, retrabalhos e divergências com o Fala.BR;
- criação do *QR Code* da Ouvidoria;
- levantamento de inconsistências do sistema Fala.BR e proposição de melhorias à OGU/CGU
- levantamento das capacitações a serem inseridas no plano anual de capacitação da Ouvidoria

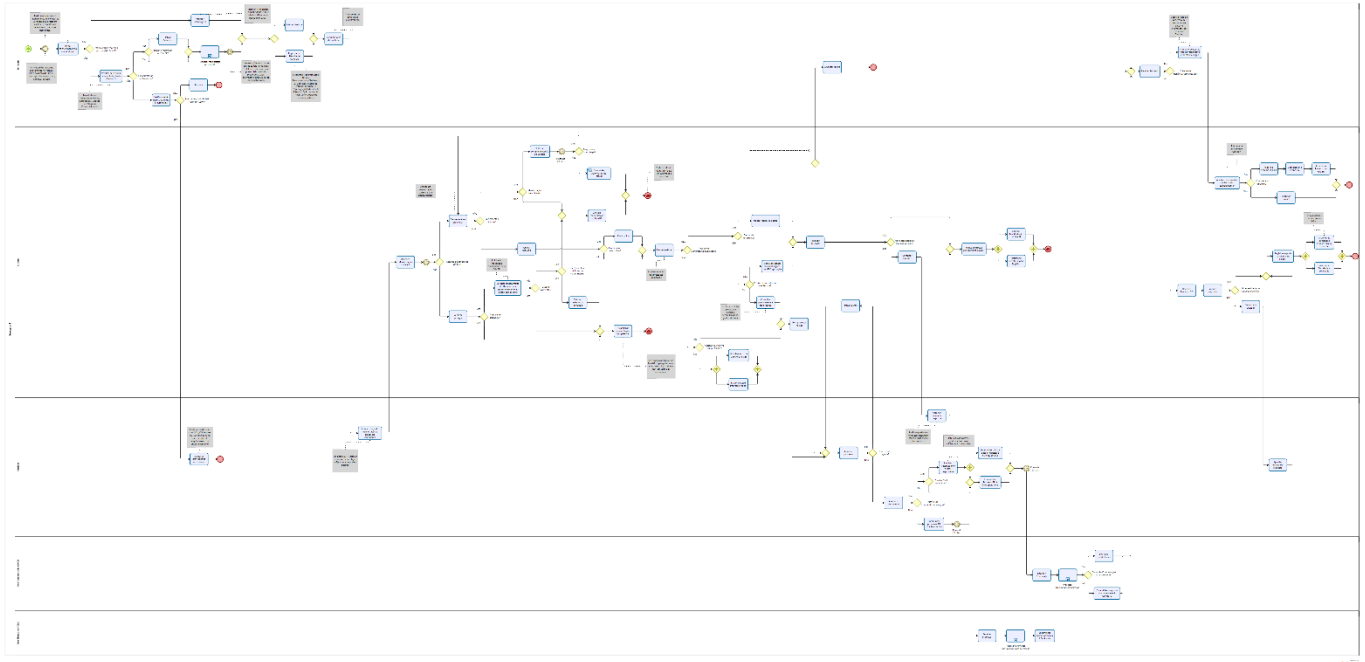
Em 2020, foram iniciadas tratativas, ainda em curso, para:

- disponibilização de capacitações específicas para a área de Ouvidoria;
- estudo e viabilidade para criação de *chatbot* de caráter informativo e orientativo;
- integração com as unidades vinculadas (ESG e HFA);
- elaboração de relatórios analíticos periódicos gerências de Ouvidoria;
- regulamentação do tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da ACMD;
- estudo de viabilidade de canal de atendimento telefônico gratuito; e
- execução do isolamento acústico do local de trabalho da Ouvidoria do MD.

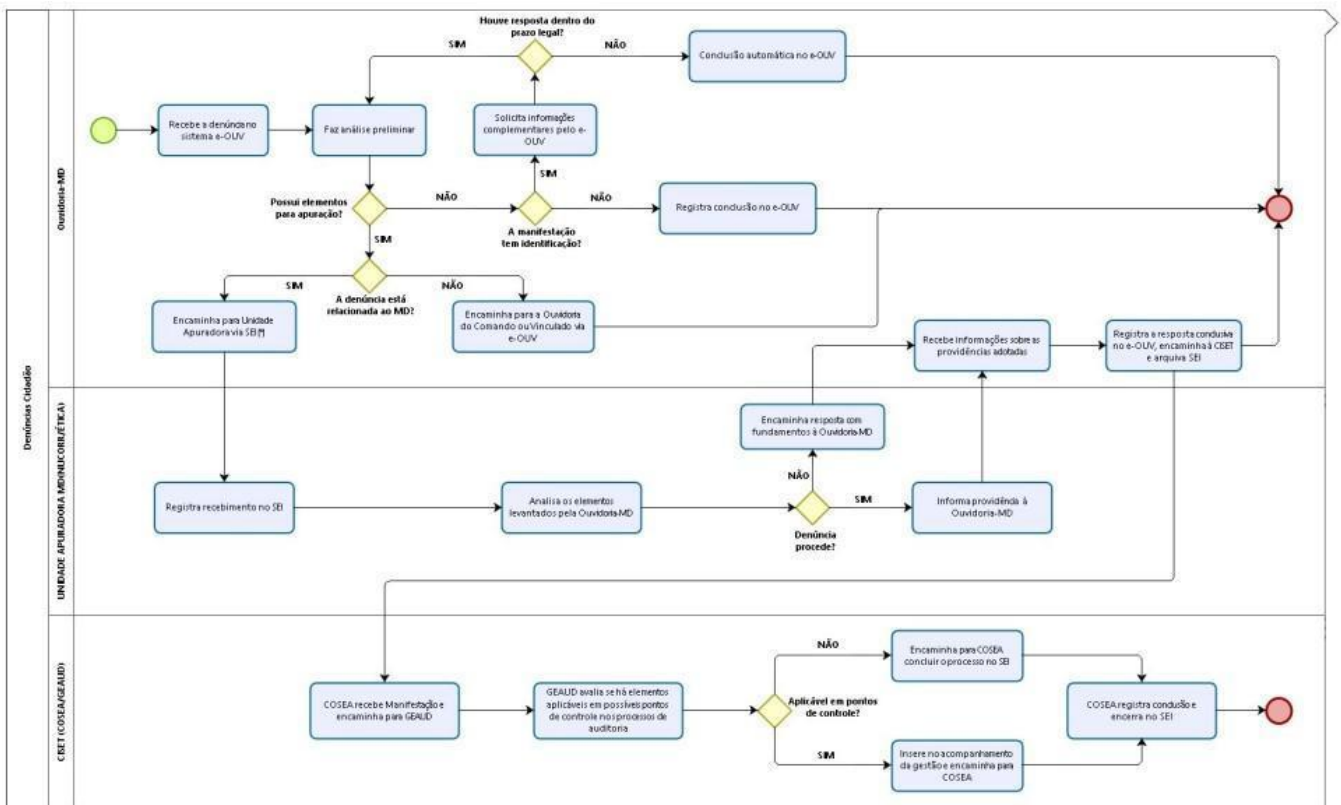
# 6. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO MD

A partir do Projeto nº 02/NAI/2020 – PROCESSO DE OUVIDORIA, a equipe aprimorou e realizou o mapeamento dos processos de trabalho da Ouvidoria do MD, relativos ao tratamento, em geral, das manifestações de Ouvidoria e, na sequência, especificamente, ao tratamento de denúncia:

## 6.1.1. Mapeamento do tratamento das manifestações



## 6.1.2. Mapeamento do tratamento de denúncias



### 7.1. Adoção de nova ação de fortalecimento da Ouvidoria

A Ouvidoria do MD, anualmente, necessita apresentar ação de fortalecimento enquanto instância de integridade, tendo sido priorizada, para 2021, a condução de estudo de viabilidade para criação de *chatbot* de caráter informativo e orientativo, voltado à disseminação de informações relativas à atuação da Ouvidoria.

Essa iniciativa, que se encontra em tratativas com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação (DE TIC), visa a uma aproximação cada vez maior com os usuários internos e externos.

### 7.2. Implantação dos Conselhos de Usuários

Outra demanda em curso corresponde à implantação dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos no âmbito da ACMD, em cumprimento à determinação normativa contida no Capítulo II-A do Decreto nº 9.492/2018, com alterações trazidas pelo Decreto nº 10.228/2020.

Sobre os Conselhos de Usuários, é importante trazermos os esclarecimentos contidos no sítio <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br>:

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pelo serviço.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem também apresentar propostas de melhorias desses serviços.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação de serviços públicos.

A Ouvidoria do MD, portanto, tem conduzido ações estruturantes para:

- implantar os Conselhos de Usuários;
- realizar campanha de engajamento voltada à convocação dos usuários de serviços públicos da ACMD para se voluntariarem;
- obter insumos com as áreas técnicas competentes; e
- elaborar e disponibilizar, ainda no primeiro semestre de 2021, a primeira avaliação dos serviços públicos da ACMD.

### 7.3. Recomendações da OGU

O procedimento de Avaliação da Ouvidoria do MD, conduzido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU/CGU), resultou em 03 recomendações que passaram a integrar o Plano de Ação 2020/2021, cuja execução se mostra prioritária ao longo de 2021, devendo-se compatibilizar com as demais entregas rotineiras da unidade.

Como destacado anteriormente, as primeiras ações já se encontram em curso, contando com a cooperação e a parceria da ESG e do HFA, no tocante a:

- integração das unidades de Ouvidoria do MD, da ESG e do HFA;
- consolidação das informações gerenciais da ESG e do HFA, visando auxiliar o Ministro no direcionamento das políticas públicas e na eficácia e efetividade dessas políticas; e
- acompanhamento, mediante relatórios periódicos, o tratamento de manifestações relacionadas à ESG e ao HFA.

### 7.4. Execução do Plano de Ação da Ouvidoria do MD 2020/2021

O Plano de Ação da Ouvidoria do MD 2020/2021, decorrente do Projeto nº 02/NAI/2020, compreende 11 entregas que agregarão valor à atuação da Ouvidoria, porém se mostra desafiador conciliar a sua execução com as demais demandas que impactam o setor.

Dentre as principais ações, destacam-se:

- disponibilização de capacitações específicas para a área de Ouvidoria;
- estudo de viabilidade para criação do *chatbot*;
- integração com as unidades setoriais de Ouvidoria da ESG e do HFA;
- elaboração de relatórios analíticos periódicos gerenciais de Ouvidoria;
- regulamentação do tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da ACMD;
- estudo de viabilidade para contratação de canal de atendimento telefônico gratuito; e
- execução do isolamento acústico do local de trabalho da Ouvidoria do MD.

Ressalte-se que a equipe da Ouvidora, por sua vez, encontra-se engajada e motivada para buscar as melhorias priorizadas, contando, em especial, com o patrocínio da Alta Administração do MD.



## 7.5. Considerações Finais

Ao longo de 2020, todas as manifestações foram devidamente analisadas pela Ouvidoria do MD, mediante gestão integrada e colaborativa com as unidades técnicas responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentadamente as respostas acerca dos casos apresentados.

Com isso, a Ouvidoria tem sempre por prioridade a observância dos princípios que regem os serviços públicos e o atendimento do usuário, especificamente, no que tange à:

- prestação de forma adequada;
- regularidade;
- continuidade;
- efetividade;
- segurança;
- atualidade;
- generalidade;
- transparência e
- cortesia.

Por fim, enfatiza-se que a Alta Administração do MD tem sempre exercido importante papel no desenvolvimento das ações desta Ouvidoria, zelando pela observância dos preceitos legais e constitucionais e viabilizando a adequada estrutura para satisfatória atuação desta unidade.