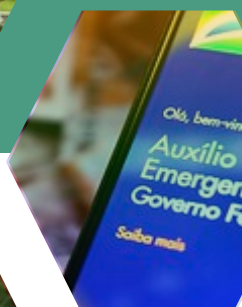


RELATÓRIO INSTITUCIONAL

Exercício 2020

Ouvidoria-Geral
Ministério da Cidadania



MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Secretaria-Executiva
Ouvidoria-Geral

João Roma
Ministro

Onyx Dornelles Lorenzoni
Ministro em exercício em 2020

Antônio José Barreto de Araújo Júnior
Secretário Executivo

Eduardo Flores Vieira
Ouvidor-Geral

Francisco Assis Santos Mano Barreto
Ouvidor Adjunto

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Ana Carolina Quintanilha Dos Santos

Assessoria Técnica

Daniely Sousa Novais

Herika Christina Amador Chagas

Juliana Borim Milanezzi

Rosiney de Souza Fontenele

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA

Thadeu Costa Normando

Coordenador-Geral

Danielle Freitas Henderson

Assessoria Técnica

Marina Souza Milhomem

Chefia de Divisão de Informações Gerenciais, Atendimento, Monitoramento e Apoio Administrativo

Priscila Braga Costa

Chefia de Divisão de Planejamento Estratégico, Projetos e Inovação

Alexandre Batista de Oliveira

Apolíscia Gomes da Silva

Dielda Santos de Jesus

Eliane Borges Pereira

Elionete Lopes Lima

Glauber Henrique de Souza Acácio

Halexia Oliveira da Silva

Isabela Nascimento Ewerton

Isabella Marques Ferreira

Isadora Oliveira Brito

Jana Buoso Malovany

Janine Aparecida de Barros

Juliano Gomes de Lima

Leidimar Maciel Pessoa De Moura

Lisandra da Silva Araujo

Luana Dias Claro

Rafael Augusto de Oliveira Siqueira

Rebeca Luyze Campos Fidélis

Rildo Pereira Peixoto

Salomão Assunção de Pádua

Sérgio Lopes Bezerra

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Gilmar Antônio Alves Souto

Coordenador-Geral (Substituto)

Manuela Patrício

Assessoria Técnica

Aline Melo Loiola

Amanda Gonçalves Coutinho

Amanda Johnston Costa

Claudia de Souza Santos Garcia

Danillo Rhuan Canedo dos Santos

Elton de Oliveira Garcez

Erico Gabriel da Silva

Gabriel Bomfim M. Pimenta

Igor da Rosa Santana

Laisa Araujo de Jesus

Lucilene Dias Claro

Pedro Henrique Pompeia de S. Pereira

Pedro Victor Moura Lodi

Priscila Pollyana Lima Lujan

Rafael Gomes Barnabe

Rodrigo Cury

Tiago Ferreira Machado

COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Nádia Araújo Rodrigues

Coordenadora-Geral

Camila Ribeiro Felinto

Chefia de Divisão de Transparência e Acesso à Informação

Carlos Alberto Florêncio Júnior

Carolina Neves de Oliveira

Mateus Bandeira da Silva

Pollyanne de Oliveira Ribeiro

Sumário

SIGNIFICADOS DAS SIGLAS _____	4
MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL _____	5
INTRODUÇÃO _____	7
CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL _____	8
CONTEXTO HISTÓRICO _____	10
PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL _____	10
AUXÍLIO EMERGENCIAL _____	11
REPERCUSSÃO NA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA _____	13
CONTEXTO INSTITUCIONAL _____	15
OUVIDORIA EM NÚMEROS _____	17
COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR) _____	17
COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOuv) _____	21
COORDENAÇÃO-GERAL DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO (CGTAI) _____	26
RESULTADOS E ENTREGAS DE 2020 _____	30
INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E APRIMORAMENTO DOS INSTRUMENTOS GERENCIAIS _____	30
NOVO SGD _____	30
INTEGRAÇÃO FALA.BR E SGD _____	30
BOLETINS MENSAIS E RELATÓRIOS TÉCNICOS GERENCIAIS _____	32
PAINÉIS GERENCIAIS DA OUVIDORIA-GERAL _____	33
MONITORAMENTO E ADEQUAÇÕES AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO _____	35
APERFEIÇOAMENTO DA ATUAÇÃO NO ÂMBITO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO _____	36
CONSELHO DE USUÁRIOS _____	36
PORTAL DE SERVIÇOS E PROJETO PILOTO DE LINGUAGEM CIDADÃ _____	38
COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA, CONTROLE E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE _____	40
JORNADA DE CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE _____	40
PLANO DE DADOS ABERTOS _____	40
MELHORIAS NA TRANSPARÊNCIA ATIVA _____	41
GESTÃO CONTRATUAL DO SERVIÇO DE <i>CONTACT CENTER</i> _____	42
AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E BENCHMARKING _____	43
PRÊMIOS, EVENTOS E PARTICIPAÇÕES _____	43
CURSO MODALIDADE ENSINO À DISTÂNCIA (EAD) OUVIDORIA CIDADÃ _____	45
PLANO DE COMUNICAÇÃO _____	46
CAPACITAÇÕES _____	47
SIMPLIFICAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS _____	49
MATRIZ DE CAPACITAÇÃO _____	489
BASE DE CONHECIMENTO _____	50
MATRIZ DE INFORMAÇÕES _____	52
CONSIDERAÇÕES SOBRE TRABALHO REMOTO _____	53
CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS _____	55

SIGNIFICADOS DAS SIGLAS

CGCR – Coordenação-Geral da Central de Relacionamento

CGOUV – Coordenação-Geral da Ouvidoria

CGTAI – Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação

CGU - Controladoria-Geral da União

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

DIFE – Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte

DOU – Diário Oficial da União

DISIC – Divisão do Serviço de Acesso à Informação

e-Ouv – Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

Fala-BR – Plataforma de integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic)

FAQ – Perguntas Frequentes

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MC – Ministério da Cidadania

ME – Ministério da Economia

PA Digital – Posição de Atendimento Digital

PBF – Programa Bolsa Família

PDA – Plano de Dados Abertos

REDESUAS – Sistema Nacional de Informação do Sistema Único de Assistência Social

RP – Resposta padrão

SAGI – Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação

SEI – Sistema Eletrônico de Informação

SEISP – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva

SENAPRED – Secretaria Nacional de Cuidados e Prevenção às Drogas

SENARC – Secretaria Nacional de Renda e Cidadania

SGD – Sistema de Gestão de Demandas

SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

SNAS – Secretaria Nacional de Assistência Social

SNAPI – Secretaria Nacional de Atenção à Primeira Infância

SNEAR – Secretaria Nacional de Alto Rendimento

SNELIS – Secretaria Nacional de Esporte, Educação, Lazer e Inclusão Social

SPOG – Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança

STI – Subsecretaria de Tecnologia da Informação

TCU – Tribunal de Contas da União

URA – Unidade de Resposta Audível

MENSAGEM DO OUVIDOR-GERAL



Superação, aprendizado, flexibilidade e inovação institucional. Esses foram os legados de 2020 para a atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania. Diante do cenário atual e dos desafios advindos com a pandemia do novo coronavírus (COVID-19) e seus desdobramentos no âmbito social e econômico, o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral foi profundamente modificado.

As Ouvidorias Públicas Federais são instâncias de controle e participação social responsáveis pelo acolhimento, tratamento e resposta de manifestações da sociedade junto às organizações da esfera federal. Dentre seus objetivos estão promover a participação do(a) cidadão(ã) na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do(a) usuário(a), propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços e promover a adoção de mediação e conciliação entre o(a) usuário(a) e o órgão ou a entidade pública (Lei nº 13.460/2017).

Assim, a Ouvidoria-Geral do MC recebe, analisa, encaminha e responde as manifestações referentes às ações e políticas públicas de competência do órgão, tais como o Auxílio Emergencial, o Programa Bolsa Família, o Cadastro Único, os serviços da rede de Assistência Social, o Programa Criança Feliz, os Cuidados e Prevenção às Drogas, a Inclusão Social e Produtiva, o Bolsa Atleta, a Lei de Incentivo ao Esporte, entre outros.

“É na crise que nascem as invenções, os descobrimentos e as grandes estratégias. Quem supera a crise, supera a si mesmo”.

Albert Einstein
(1879-1955)

Temos plena consciência de que as demandas inerentes aos programas sociais que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de impactos sociais e econômicos, não cessarão com a amenização da crise sanitária da pandemia, nem com o fim do pagamento do Auxílio Emergencial. De igual modo, estamos certos de que nas horas mais adversas temos a oportunidade de mostrar a força de nossas convicções, a grandeza de nossas atitudes e a capacidade de nosso corpo técnico-funcional. Nos momentos de dificuldades devemos ofertar o nosso melhor. Com engajamento, coragem e empatia, a Ouvidoria-Geral do MC sai fortalecida e amadurecida desse ano de 2020 tão desafiador, do ponto de vista intra e interinstitucional. Com efeito, apesar de todas as adversidades impostas, tais como o aumento exponencial de demandas, as mudanças no arranjo ministerial, as alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da unidade e a necessidade de rápida adaptação ao trabalho remoto, esta Ouvidoria-Geral apresentou desempenho digno de nota, pelo seu comprometimento com o social e a coisa pública, justificado nos resultados que serão apresentados a seguir.

Este relatório institucional foi produzido no intuito de divulgar as principais ações do ano de 2020, demonstrando, assim, a importância de estabelecer e fortalecer a atuação da Ouvidoria-Geral como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(ãs), gestores(as) e beneficiário(as)s das políticas ministeriais. Além de reafirmar o seu propósito de ser um canal de excelência de atendimento aos(às) cidadão(ãs), tendo como valores inerentes à sua atuação: a transparência, o diálogo, a humanização, o acolhimento, a inclusão e a inovação e o contínuo aprimoramento das ações, programas e políticas ofertados pelo Ministério da Cidadania.

Isto posto, como de costume, dedicamos o nosso trabalho, comprometimento, engajamento, entusiasmo e afeição ao público que nos demanda, que, em sua maioria, é composto por destinatários(as) das políticas sociais e que vivem situações de vulnerabilidade e risco social, bem como à rede de trabalhadores e trabalhadoras que executam, na ponta, as políticas, programas e projetos do MC de forma descentralizada, todos(as) juntos(as) empenhando-se em garantir entregas consistentes à sociedade.

Eduardo Flores Vieira

Ouvidor-Geral do Ministério da Cidadania

INTRODUÇÃO

A apresentação do Relatório Institucional, que contém informações sobre a atuação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania em 2020, almeja visibilizar os resultados deste ano de trabalho e garantir transparência às ações realizadas, além de disseminar o campo de atuação da Ouvidoria com objetivo de potencializar e aprimorar o atendimento do Ministério por meio deste conhecimento compartilhado.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria-Geral tem entre seus objetivos promover, em colaboração com órgãos de defesa dos direitos do(a) usuário(a), a participação do(a) cidadão(a) na administração pública, receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu tratamento e sua efetiva conclusão e; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do(a) usuário(a) (Lei nº 13.460/2017).

Para além de apresentar os relatórios exigidos legalmente e institucionalmente, tal como o que trata o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460/2017, o Relatório de Prestação de Contas Anual do TCU, bem como o relatório sobre as denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral, a unidade elabora, anualmente, este Relatório Institucional para que todas as suas três Coordenações – Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv), Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e a Coordenação-Geral de Transparência e Acesso à Informação (CGTAI) – possam detalhar suas demandas, projetos executados, resultados e desafios.

Compõem o Relatório Institucional a descrição da repercussão social e econômica enfrentadas nesse ano pandêmico, bem como os recentes ajustes institucionais e normativos e outros documentos que contextualizam a estrutura organizacional e os processos de trabalho do Ministério da Cidadania e, mais especificamente, desta Ouvidoria-Geral. Ademais, constitui o relatório as principais frentes de atuação da Ouvidoria no complexo ano de 2020, suas entregas mais relevantes e uma avaliação sobre o volume e a qualidade do atendimento prestado em termos de tempestividade, número, principais demandas, etc.

Finalmente, a apresentação do Relatório Institucional reúne todas as entregas, os desafios enfrentados, as informações e os resultados necessários para uma avaliação desta Ouvidoria-Geral e a sinalização das melhorias fundamentais nos procedimentos internos de trabalho, bem como, na relação com os parceiros externos.

Assim, a construção do Relatório Institucional demonstra a importância de estabelecer e fortalecer a atuação institucional da Ouvidoria como fomentadora estratégica de melhorias de processos, motivada pela participação de cidadãos(as), gestores(as) e beneficiários(as)/usuários(as) das políticas do Ministério da Cidadania.

CONHECENDO A OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania (MC) é composta por três coordenações-gerais e gabinete para desempenhar com qualidade os seguintes papéis:

GABINETE DA OUVIDORIA-GERAL

Realiza a supervisão técnica das atividades, assessoramento das pautas de representação institucional, participação em comitês, articulação com as áreas técnicas e diálogo com a Ouvidoria-Geral da União. Ao longo do ano de 2020, o Gabinete da Ouvidoria-Geral teve participação destacada em relação às pautas institucionais transversais, tais como: Auxílio Emergencial, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos e Plano de Dados Abertos (PDA), Plano Geral de Contratações (PGC), Carta de Serviços, Portal de Serviços, entre outros.

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

Responsável pela Central de Relacionamento do MC, coordena as rotinas de esclarecimentos de dúvidas e orientações sobre as ações, serviços, programas e projetos aos(às) usuários(as) e gestores(as) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério.

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOUV)

Recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários(as).

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

Promove e fomenta a transparência ativa, bem como recebe e trata os pedidos de acesso à informação, monitorando o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas, promovendo ações necessárias à sensibilização das unidades integrantes do Ministério quanto à integridade, à clareza e à qualidade das respostas produzidas pelas áreas do órgão, com amparo na Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011.

IMPORTANTE

A Ouvidoria Geral não trabalha sozinha! A constante interlocução com as áreas técnicas, que produzem, validam e mantêm atualizadas as informações sobre os programas, políticas, ações e serviços ministeriais, é fundamental para garantir a qualidade no atendimento aos(às) cidadãos(ãs) que acionam o canais de atendimento do Ministério da Cidadania.

VOCÊ SABIA?

Diante do número de demandas, a Coordenação-Geral de Central de Relacionamento (CGCR) e Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) contam com uma empresa especializada em serviços de atendimento de *contact center* (Contrato Administrativo nº 21/2018) que compõe suas equipes a fim de realizar o atendimento de maneira adequada, com qualidade, tempestividade e efetividade.

**MAIS DE 4,5 MILHÕES DE ATENDIMENTOS FORAM
REALIZADOS EM 2020**

CONTEXTO HISTÓRICO

PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS NO BRASIL



Imagem: Freepik.com

A pandemia de COVID-19 no Brasil teve início em 26 de fevereiro de 2020, após a confirmação do primeiro caso, no estado de São Paulo.

Em 03 de fevereiro, o Ministério da Saúde já havia reconhecido a propagação do vírus como uma Emergência de Saúde Pública de Âmbito Internacional e, em março, após a confirmação de novos casos e o primeiro óbito, o Poder Executivo Federal decretou estado de emergência para conter o novo coronavírus no Brasil. Em maio os primeiros estados começaram a optar pelo *lockdown* em alguns dos seus municípios como uma medida para impedir o avanço do vírus.

O país contou 150 mil novos(as) desempregados(as) entre o início de março e a primeira quinzena de abril em relação ao mesmo período do ano anterior, segundo estimativa do Ministério da Economia. O fechamento das agências do Sistema Nacional de Emprego (Sine) gerou uma demanda

reprimida pelo seguro-desemprego, e o número de novos(as) desempregados(as) foi calculado com base nesses requerimentos do seguro.

No dia 3 de abril de 2020, o Congresso Nacional aprovou uma mudança na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) para 2020, com objetivo de aumentar o déficit fiscal do ano. Em maio, o Congresso Nacional promulgou também a proposta de emenda à Constituição (PEC) que cria o chamado "orçamento de guerra", destinado exclusivamente às ações de combate à pandemia do coronavírus. O avanço da crise sanitária ocorreu rapidamente e em 31 de dezembro de 2020, o país totalizou a marca de 194.976 óbitos pelo novo coronavírus e 7.675.781¹ casos confirmados da doença.

A pandemia afetou gravemente a economia brasileira. Com o aumento exponencial de novos casos confirmados de COVID-19 e, por consequência, o necessário isolamento social, diversos segmentos da economia foram impactados, incluindo os de serviços essenciais. Como medida de enfrentamento à crise, o Congresso Nacional aprovou o Auxílio Emergencial, posteriormente sancionado pelo Poder Executivo Federal.

¹ Fonte do número de óbitos e casos confirmados da doença em 31/12/2020: Consórcio de veículos de imprensa a partir de dados das secretarias estaduais de saúde.

AUXÍLIO EMERGENCIAL

O Auxílio Emergencial foi criado em meio ao isolamento social para atenuar a crise econômica decorrente da pandemia de COVID-19. A iniciativa do Poder Legislativo baseou-se no pleito da sociedade civil organizada e em ações de transferência de renda emergencial à população em razão da pandemia implementadas em vários países do mundo.

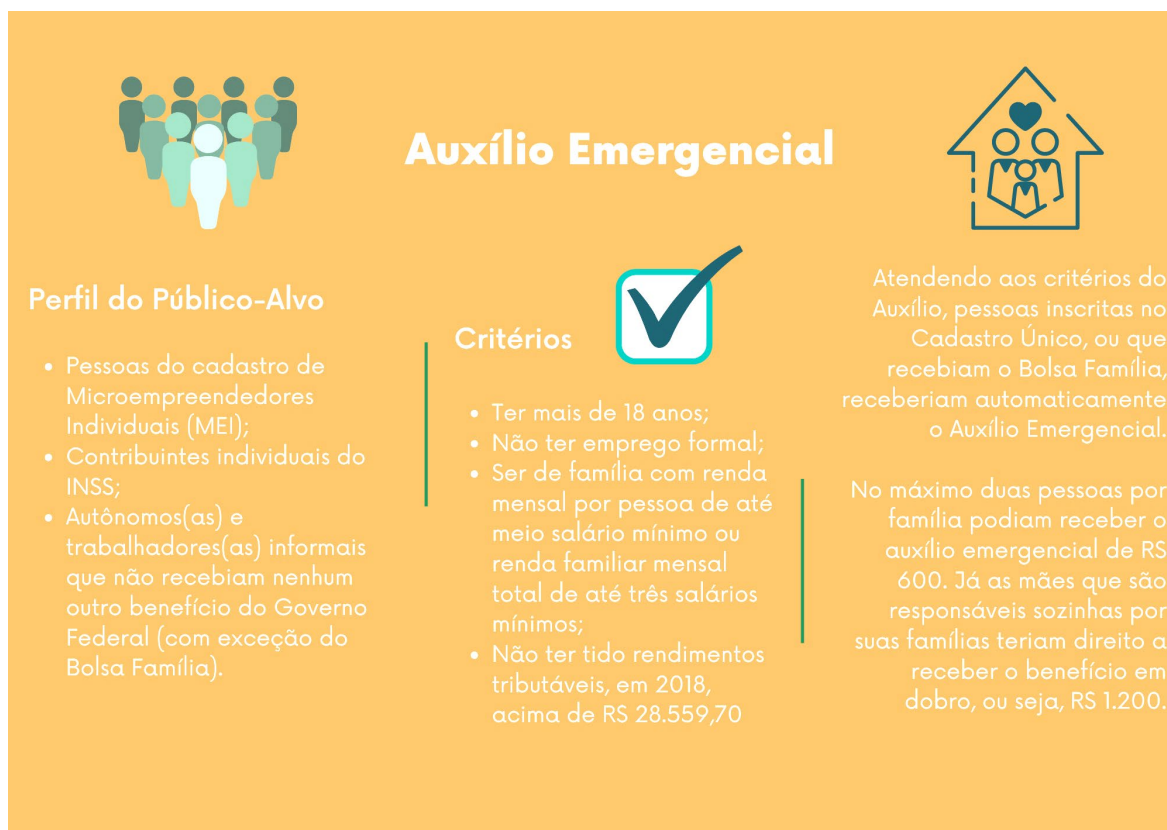
Assim, o Auxílio Emergencial, aprovado pelo Congresso Nacional e sancionado pela Presidência da República, é um benefício instituído no Brasil pela Lei de nº 13.982/2020, publicada em 2 de abril de 2020, que prevê o repasse de R\$ 600,00 (seiscentos) reais mensais (inicialmente por três meses) a trabalhadores(as) informais e de baixa renda, microempreendedores(as) individuais e contribuintes individuais do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). O objetivo do auxílio é mitigar os impactos econômicos advindos pela pandemia de COVID-19, tendo em vista que muitas atividades econômicas foram gravemente afetadas. Inicialmente, estimou-se que o auxílio deveria beneficiar cerca de 54 milhões de pessoas.



Imagem: Banco DICOM/MC

Resumidamente, de acordo com a legislação, estariam aptas a receber o benefício² as pessoas que fazem parte do cadastro de Microempreendedores Individuais (MEI), os(as) contribuintes individuais do INSS, autônomos(as) e trabalhadores(as) informais que não receberam nenhum outro benefício do Governo Federal (com exceção do Bolsa Família). Resumidamente os demais requisitos eram: necessário ter mais de 18 anos, não ter emprego formal, ser de família com renda mensal per capita (por pessoa) de até meio salário-mínimo (R\$ 522,50) ou renda familiar mensal total de até três salários-mínimos (R\$ 3.135,00), além de não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70 (ou seja, que não precisou declarar Imposto de Renda em 2018). Desde que atendesse às regras do Auxílio, quem já era cadastrado(a) no Cadastro Único, ou recebia o benefício Bolsa Família, receberia o auxílio automaticamente, sem precisar se cadastrar. Em outras palavras, beneficiários(as) do PBF poderiam receber o benefício desde que cumprissem os critérios para receber o auxílio emergencial e caso fosse mais vantajoso que o valor recebido no Bolsa Família. Como requisito do benefício, no máximo duas pessoas por família poderiam receber o auxílio emergencial de R\$ 600. Já as mães que são responsáveis sozinhas por suas famílias teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200.

² Para saber mais sobre o Auxílio Emergencial, bem como as alterações sucessivas em relação aos critérios, modificações de valores na extensão, patamares de rendimentos tributáveis, hipóteses de devolução, entre outros, acesse o link: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/perguntas-frequentes-1>.



Auxílio Emergencial

Perfil do Público-Alvo

- Pessoas do cadastro de Microempreendedores Individuais (MEI);
- Contribuintes individuais do INSS;
- Autônomos(as) e trabalhadores(as) informais que não recebiam nenhum outro benefício do Governo Federal (com exceção do Bolsa Família).

Critérios

- Ter mais de 18 anos;
- Não ter emprego formal;
- Ser de família com renda mensal por pessoa de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal total de até três salários mínimos;
- Não ter tido rendimentos tributáveis, em 2018, acima de R\$ 28.559,70

Atendendo aos critérios do Auxílio, pessoas inscritas no Cadastro Único, ou que recebiam o Bolsa Família, receberiam automaticamente o Auxílio Emergencial.

No máximo duas pessoas por família podiam receber o auxílio emergencial de R\$ 600. Já as mães que são responsáveis sozinhas por suas famílias teriam direito a receber o benefício em dobro, ou seja, R\$ 1.200.

Inicialmente, estavam previstas três parcelas de R\$ 600,00 reais, mas, no início de julho, por meio do Decreto nº. 10.412/2020, prorrogou-se por mais dois meses o Auxílio Emergencial instituído pela Lei nº 13.982/2020. No dia 01 de setembro, o Governo Federal anunciou, por meio da Medida Provisória nº 1000, de 2 de setembro de 2020, o pagamento de mais quatro (04) parcelas de R\$ 300,00 reais até o mês de dezembro de 2020.

Em resumo, apresentamos a linha do tempo que acontecimentos e normativos relacionados ao Auxílio Emergencial:

AUXÍLIO EMERGENCIAL

LINHA DO TEMPO - 2020



Cumpra-se destacar que a Portaria nº 423, de 19 de junho de 2020, publicada no Diário Oficial da União (DOU) em 22 de junho de 2020, dispõe acerca da contestação extrajudicial relativa aos indeferimentos de requerimentos de Auxílio Emergencial, previsto na Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, no âmbito da Defensoria Pública da União (DPU), por meio de comprovação documental. Com efeito, tal medida consubstancia o Acordo de Cooperação Técnica nº 41/2020, firmado entre o Ministério da Cidadania e a DPU, o qual cria fluxos extrajudiciais para reconhecimento do direito dos(as) assistidos(as) que fazem jus ao auxílio. A medida visa à rápida resolução das pendências documentais daqueles(as) que tiveram o benefício negado em um primeiro momento, mas são elegíveis para recebê-lo. Dessa forma, espera-se reduzir as ações judiciais relativas ao Auxílio Emergencial, tanto por meio da facilitação do acesso às informações sobre os motivos ensejadores do indeferimento dos pedidos, quanto pela padronização de soluções administrativas para os conflitos.

REPERCUSSÃO NA OUVIDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

Diante do cenário e dos desafios advindos com a pandemia de Covid-19, o cotidiano de trabalho da Ouvidoria-Geral foi profundamente atingido. Com efeito, em relação aos dados da **CGOuv**, desse ano recebemos **351.986** mil manifestações de Ouvidoria, um **aumento superior a 1400 %** (mil e quatrocentos por cento) comparado ao ano de 2019. Em relação à **CGCR**, em abril desse ano tivemos dados recordes, chegando a registrar 27.282.963 ligações (através do canal 0800) e 10.487.423 ligações (através do canal 121)³, aumentando significativamente o número de atendimentos. No que concerne à **CGTAI**, que trata dos pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), tivemos, em 2020, um total de 24.017 pedidos registrados via Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Durante todo o ano de 2019, foram registrados 1.649 pedidos, o que significa **um aumento de mais de 1.456 %** (mil quatrocentos e cinquenta e seis por cento).

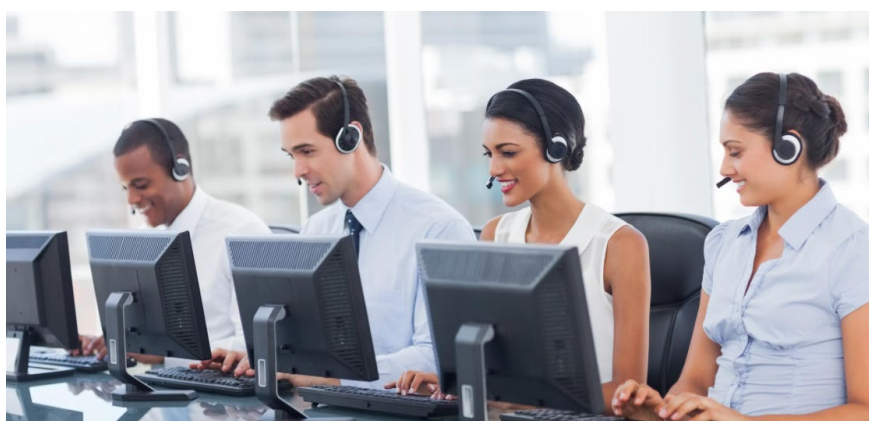


Foto: <https://www.dnkinfotelecom.com.br//DINO>

³ Em 2021, o número 0800 707 será desabilitado, completar-se-á a migração, permanecendo apenas o número 121, adotado pela Central de Relacionamento, tridígito de fácil memorização.

VOCÊ SABIA?

Em abril de 2020 **foram registradas mais de 20 mil ligações por minuto** na Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, com demandas relacionadas à Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR) e à Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOUV).

Em 2020 o volume de manifestações (para CGOuv) e pedidos recepcionados pelo SIC (para CGTAI) **aumentaram em mais de 1.400 %**.

O ponto central que merece atenção é que diante da realidade, seguramente podemos afirmar que o impacto dessa grave crise continuará a repercutir no trabalho da Ouvidoria-Geral ainda em 2021.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Para além do panorama sobre pandemia de COVID-19 e o advento do Auxílio Emergencial, algumas considerações sobre o contexto institucional da Ouvidoria-Geral são necessárias para a compreensão de nossa nova estrutura, competências e objetivos.

A Lei nº 13.844 de 18 de junho de 2019, criou o Ministério da Cidadania - MC, integrando os anteriormente denominados Ministério da Cultura e Ministério do Esporte ao Ministério do Desenvolvimento Social. Com a incorporação das novas Pastas, houve um acréscimo significativo dos assuntos tratados pelo órgão. Dessa forma, em 2019 foi criada a unidade da Ouvidoria-Geral, vinculada à Secretaria-Executiva do novo Ministério, que assumiu a função de coordenar os serviços de Ouvidoria, de Central de Relacionamento e de Transparência e Acesso à Informação das três pastas supracitadas.

Ainda no final de 2019, o Decreto nº 10.107, de 06 de novembro, previu a transferência da Secretaria Especial de Cultura para o Ministério do Turismo, porém, em seu artigo 4º, constava:

Art. 4º Até a data de entrada em vigor da nova Estrutura Regimental do Ministério do Turismo, ou, o que ocorrer antes, até que ato conjunto dos Ministros de Estado do Turismo e da Cidadania disponha de forma diversa:

I - os órgãos transferidos permanecem integrando a Estrutura do Ministério da Cidadania, mantidas as competências em vigor; e

II - o Ministério da Cidadania continuará prestando o apoio necessário ao funcionamento dos órgãos transferidos. (Grifos nossos)

Dessa forma, somente através do Decreto nº 10.359, de 20 de maio de 2020, que aprovou a nova estrutura regimental e quadro dos cargos em comissão e das funções de confiança do Ministério do Turismo, transferiu-se em definitivo a Secretaria Especial de Cultura (Secult), bem como outros órgãos da área cultural do Ministério da Cidadania, para a pasta do Turismo. Assim, o decreto da mudança administrativa foi publicado no DOU em 21 de maio de 2020, e, junto com a Secretaria, mudaram de Pasta os órgãos colegiados que são responsáveis pela formulação das políticas para a cultura, tais como o Conselho Nacional de Política Cultural, a Comissão Nacional de Incentivo à Cultura e a Comissão do Fundo Nacional de Cultura, bem como a gestão das unidades indiretas.

Ressalta-se que, até a publicação do referido Decreto, e considerando o período de transição entre as Pastas, a Ouvidoria-Geral do MC continuou recepcionando e tratando demandas relativas à Cultura durante o primeiro semestre de 2020, parte dele já no contexto de pandemia.

Além disso, ressalta-se que permanece no âmbito de nosso escopo de atendimento temas de grande envergadura tais como Programa Bolsa Família, Programa Criança Feliz, Cadastro Único, Benefício de Prestação Continuada (BPC), Bolsa Atleta, Centros de Treinamento e pesquisa para o alto rendimento, serviços da Assistência Social, Cuidados e Prevenção às Drogas, Plano de Aquisição de Alimentos, Cisternas, Lei de Incentivo ao Esporte, Legado Olímpico, Paradesporto, entre outros. Nesse contexto, com destaque também às alterações normativas e de sistemas estruturantes que repercutiram nas ações da Ouvidoria-

Geral, foi necessário formular estratégias para integrar e ajustar as equipes, os assuntos, os fluxos de trabalho e outros aspectos da gestão da Ouvidoria-Geral.

Somados às ações supracitadas e às pautas sob sua competência, a Ouvidoria-Geral realizou uma série de ajustes institucionais no temário de sua competência, como atualizações na Carta de Serviços aos Usuários, o projeto de adequação de linguagem em alguns dos serviços do Portal de Serviços do Governo Federal, a inclusão massiva de conteúdos em transparência ativa no sítio eletrônico do Ministério da Cidadania, a execução do Planejamento Estratégico da unidade previsto para o ano de 2020. Além disso, a unidade precisou agregar novos assuntos de extrema relevância, a exemplo do Auxílio Emergencial, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

OUVIDORIA EM NÚMEROS

COORDENAÇÃO-GERAL DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO (CGCR)

A Coordenação-Geral da Central de Relacionamento é responsável pela Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania, destinada a prestar informações e orientações sobre os programas, políticas e projetos do órgão. Para seu funcionamento, utiliza os serviços de telefonia e de *contact center*. O primeiro é fornecido pela empresa Claro S.A, por meio do Contrato Administrativo nº 31/2019, e, o segundo, pela empresa Vector Serviços de Atendimento Telefônico LTDA.

A equipe da CGCR é composta por **19 colaboradores**, entre servidores(as), estagiários(as) e terceirizados(as). Já a Central de Relacionamento, conta 143 colaboradores(as), sendo 111 destes(as) operadores(as), alocados na empresa de *Contact Center*, localizada em Taguatinga/Distrito Federal. Os(as) operadores(as) são distribuídos(as) em **14 células**, de acordo com os assuntos de cada Secretaria do MC, sendo elas: generalistas, SENARC, SEISP, SNAS, SAGI, SNAPI, Esporte, SECAD, SENAPRED, *help desk*, ativo, Ouvidoria e multimeios. Até dezembro de 2020, foi mantida a célula Cultura.

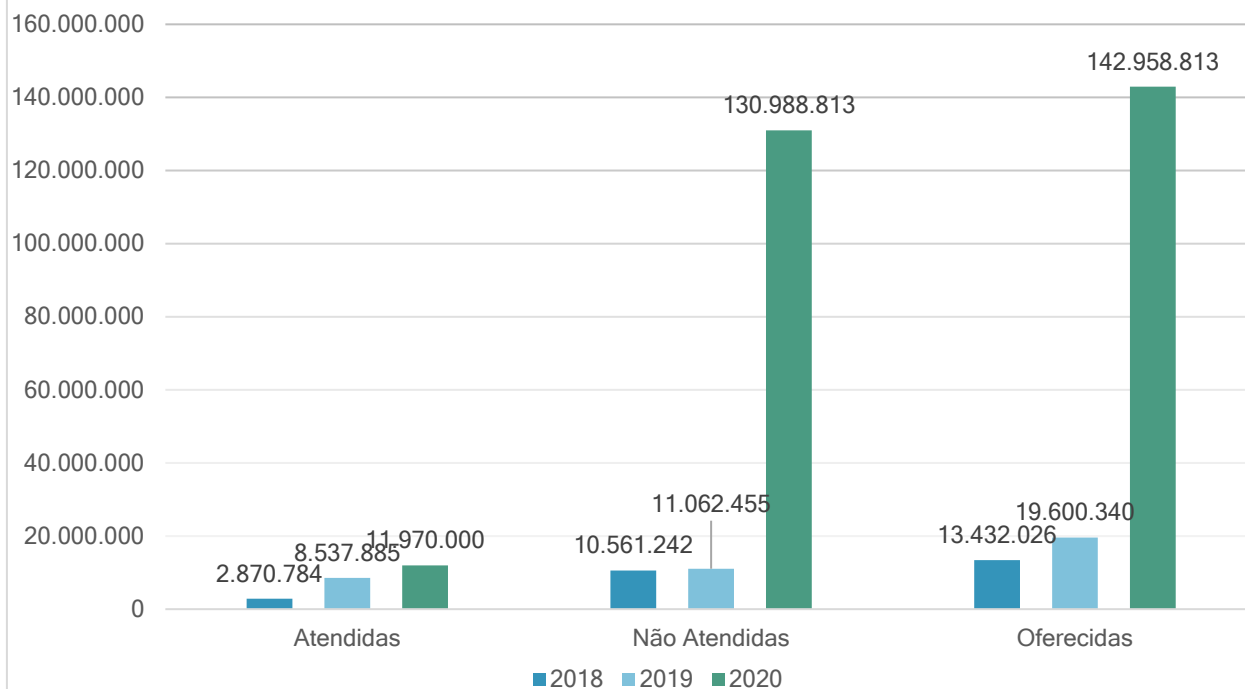
A Central de Relacionamento disponibiliza os seguintes canais para atendimento: Telefonia (atendimento eletrônico e humano), formulário eletrônico/e-mail e *chat*, este último funciona, atualmente, para atendimento exclusivo aos gestores(as) e técnicos(as) das políticas sob a guarda do Ministério. Oferece ainda, para seu público interno – as demais áreas do Ministério -, o serviço de ativo por telefonia, e-mail e SMS. Os ativos são utilizados pelas áreas finalísticas quando necessitam comunicar algo ou coletar dados, por meio de formulários ou entrevistas, a um determinado público.

ATENDIMENTOS

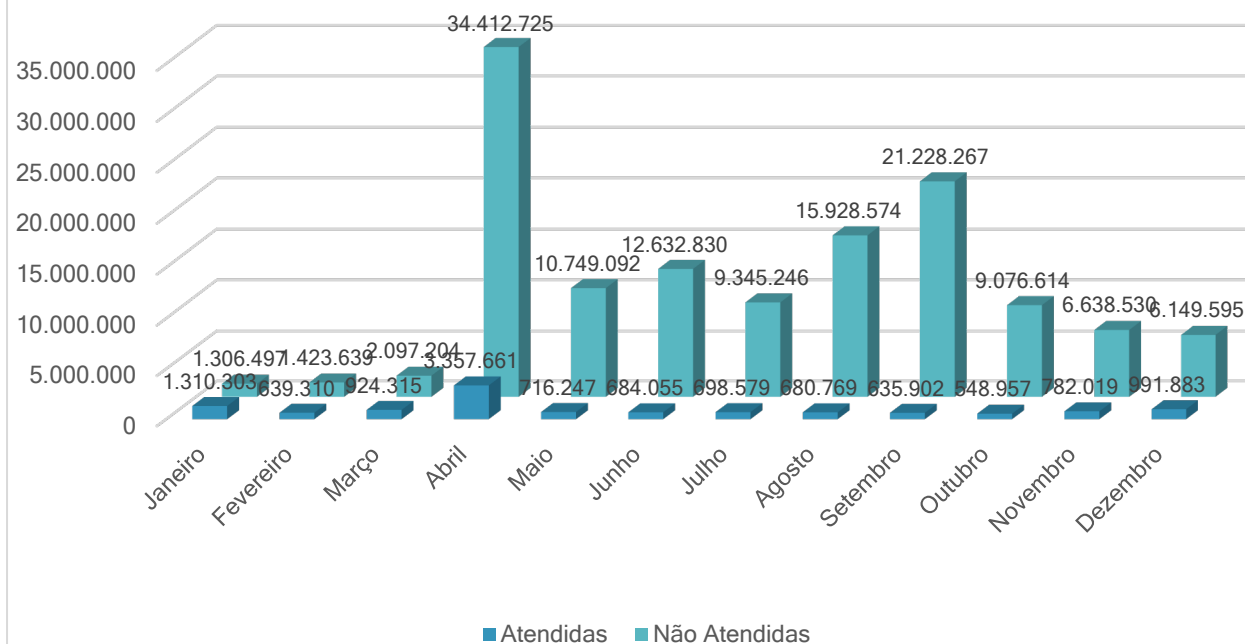
- **DEMANDAS REPRIMIDAS**

Como já citado neste documento, o advento do Auxílio Emergencial acarretou aumento exponencial da procura por informações, como pode ser observado no gráfico comparativo dos anos de 2018, 2019 e 2020 apresentado abaixo, com dados fornecidos pela empresa de telefonia responsável pela recepção e entrega das ligações na Central de Relacionamento:

CHAMADAS TOTAIS 2018 A 2020



Ligações Atendidas e Não Atendidas de 2020



Esse aumento da procura provocou um grande volume de demandas reprimidas relativo às ligações recepcionadas pela empresa telefônica em 2020, mas que não conseguiram ser transbordadas para a empresa prestadora de serviço de *contact center*:

Nesse contexto, conforme observado nos gráficos acima, a partir da implantação do Auxílio Emergencial houve um aumento na quantidade de ligações ocasionando, conseqüentemente, um maior número de ligações não atendidas pela Central no ano de 2020. A demanda por atendimento aumentou de forma considerável. Para não correr o risco de exaurir o aporte financeiro antes do término do contrato de *Contact Center* foi necessário controlar a entrada de chamadas na Central, acarretando o decréscimo do número de ligações atendidas registradas no período de janeiro a setembro de 2020, se comparado ao mesmo período de 2019. O monitoramento da gestão orçamentária e financeira do referido contrato vem sendo rigidamente executado com o objetivo de mantermos os padrões de atendimento ao público que nos aciona.

- **ATENDIMENTOS E SERVIÇOS DE ATIVOS REALIZADOS**

A seguir, números dos atendimentos prestados pela Central de Relacionamento nos três canais e os ativos realizados, com a indicação da preponderância da telefonia como canal mais utilizado:

Central De Relacionamento - Ministério da Cidadania - Informações de 01 de Janeiro à 31 de Dezembro de 2020		
Chamadas Recebidas	Quantidade	
Chamadas Recebidas	9.907.677	
Chamadas Transferidas para o atendimento humano	1.626.151	
Chamadas Abandonadas	397.088	
Tipo de atendimento	Quantidade	%
Humano Receptivo	1.198.937	94,21%
Atendimento Email	60.357	4,74%
Atendimento Chat	13.324	1,05%
Total	1.272.618	100,00%

Ativo	Quantidade	%
Total de Ligações Efetivadas acima de 5 seg.	49.276	83,04%
Ativo Mala Direta - lotes	10.066	16,96%
Total	59.342	100,00%

Atendimento Eletrônico - PA Digital - Acessos	Quantidade	%
Bolsa Família/Auxílio Emergencial	2.208.326	95,16%
Consulta Carta	83.928	3,62%
CEBAS	621	0,03%
Consulta Condicionais	25.475	1,10%
Consulta PAA	2.229	0,10%
Total de Acessos	2.320.579	100,00%

As ligações recebidas na Central correspondem a todas as ligações que entraram na empresa de *Contact Center* oriundas da empresa concessionária de telefonia (empresa Claro S.A, contrato nº 31/2019). As ligações transferidas para o atendimento humano correspondem a todas as ligações transferidas da Unidade de Resposta Audível (URA) para o atendimento humano e, posteriormente, atendidas pelos(as) operadores(as) da Central de Relacionamento do MC, podendo ou não ter passado pelo atendimento eletrônico antes. Já as ligações abandonadas referem-se às ligações encerradas pelo cidadão(ã) durante a espera pelo atendimento humano.

Ciente do volume das demandas represadas e sua causa, a CGCR investiu na ampliação do atendimento eletrônico, disponibilizando, na Unidade de Resposta Audível – URA, diversas informações como os critérios para receber o benefício, o público-alvo de programas e projetos, a situação dos benefícios, calendário de pagamento, consulta do CEBAS (Certificado de Entidades Beneficentes de Assistência Social) e etc. A estratégia se mostrou efetiva, como pode ser visto no grande número de atendimentos realizados pela URA, identificado na diferença entre as chamadas recebidas e aquelas transferidas para o atendimento humano.

- **DEMANDAS REPRESADAS**

São as demandas que não puderam ser tratadas pelo 1º e 2º Nível de Atendimento da Central de Relacionamento⁴, e precisaram ser encaminhadas para serem respondidas pelas áreas técnicas. Ao fim de 2020, algumas demandas ainda estavam com as áreas:

⁴ Todos os atendimentos são recepcionados pelo 1º Nível de Atendimento. Os (As) operadores(as), instalados(as) na empresa Vector, consultam a base de conhecimento, assim como sistemas da Caixa Econômica e do Ministério, para responderem ao(à) cidadão(ã). Caso a resposta não seja localizada, a demanda é encaminhada para o 2º Nível de Atendimento, composto por uma equipe de analistas, também da empresa, que exercem suas atividades no Ministério da Cidadania e realizam consultas complementares. Havendo necessidade de consulta aprofundada, a demanda seguirá para o 3º Nível de Atendimento, composto pelas áreas técnicas do Ministério. O 3º nível, após responder a demanda, a devolve para a Central de Relacionamento, que a disponibilizará ao(a) seu(sua) demandante. Toda a tramitação interna de atendimento é realizada pelo Sistema de Gestão de Demandas – SGD, de propriedade do Ministério, que se encontra hospedado na empresa Vector.

Demandas Represadas nas Áreas Técnicas:

ANO	QNT. DEMANDAS
2020	2.310

A CGCR acompanha a quantidade de demandas represadas e emite alerta às áreas, enviando mensalmente um relatório contendo o número e a identificação de cada registro que ainda aguarda resposta.

COORDENAÇÃO-GERAL DA OUVIDORIA (CGOuv)

Para desempenhar atribuições como recepção e tratamento das demandas de Ouvidoria, articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização do atendimento e sua qualidade, e participação nas agendas de integridade, transparência e governança, a CGOuv conta com uma equipe composta por **24 pessoas**, entre servidores(as) e colaboradores(as), lotadas no Ministério da Cidadania. Dentre os membros da equipe temos servidores(as), apoios administrativos, estagiários(as) e analistas.

A Coordenação-Geral da Ouvidoria trabalha com dois sistemas: o **sistema de gestão de demandas interno (SGD)** e o **sistema de gestão de demandas do Governo Federal (Fala.BR)**⁵. Este último é o único canal de entrada das manifestações por meio eletrônico. Entretanto, existem situações em que a manifestação do(a) cidadão(ã) precisa ser cadastrada no SGD para que seja possível o encaminhamento interno às áreas técnicas do Ministério para que o devido tratamento específico seja oferecido. Por este motivo, apresentamos os dados dos sistemas separadamente e realizamos a soma dos resultados ao final.

DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGOuv EM 2020

Em 2020, a CGOuv apresentou os seguintes resultados:

- ❖ 312.293 manifestações⁶ registradas e tratadas via Fala.BR;
- ❖ 39.693 manifestações⁷ registradas e tratadas via SGD;

Total Fala.BR + SGD em 2020 = 351.986 manifestações

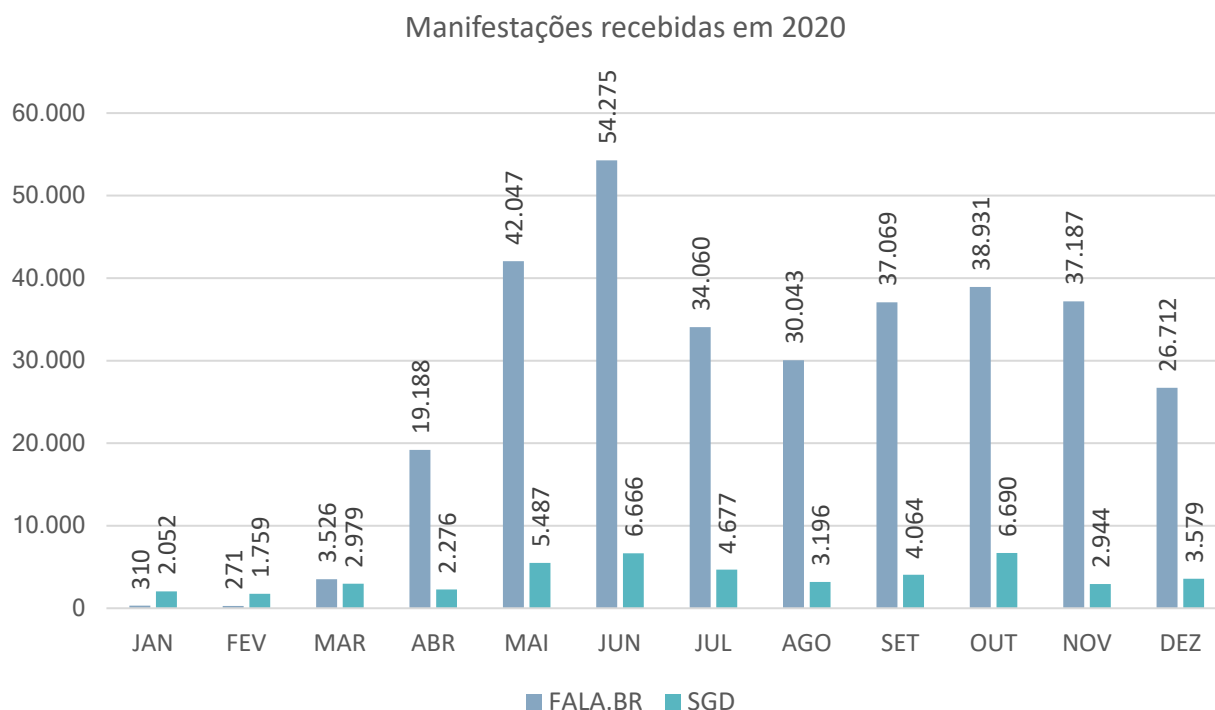
⁵ A plataforma Fala.BR, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) e lançada em agosto de 2019, é resultado da integração entre os sistemas governamentais de Ouvidoria (e-Ouv) e o de acesso à informação (e-Sic).

⁶ Fonte: Painel "Resolveu?" - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 04/01/2021.

⁷ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 04/01/2021.

Observando o **total de 351.986 manifestações** e comparando-o aos resultados do ano de 2019, constatamos **aumento de mais de 1.400%** apenas nas demandas relacionadas à Coordenação-Geral da Ouvidoria.

NÚMEROS GERAIS DA CGOUV:

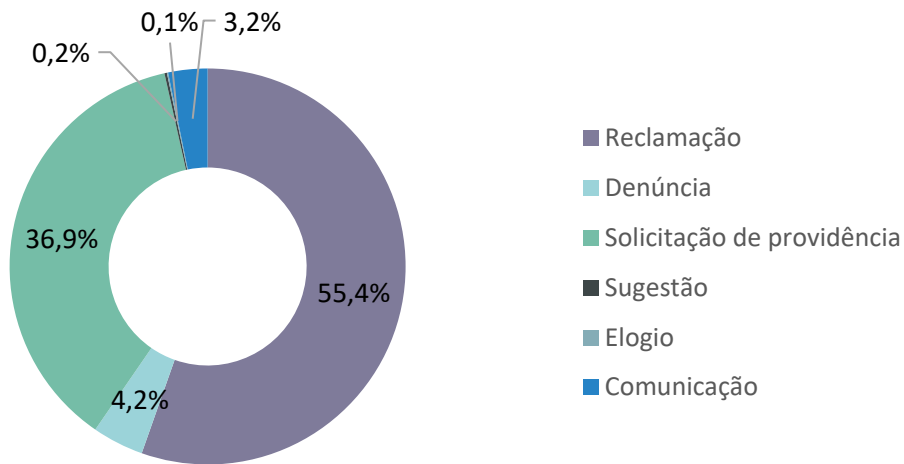


As manifestações de Ouvidoria são divididas, de acordo com a Lei nº 13.460/2017, em cinco tipos: sugestão, denúncia, elogio, reclamação e solicitação de providência. No sistema Fala.BR há ainda os tipos: “simplifique”, que é uma proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público; e “comunicação”.

A comunicação de irregularidade, segundo o art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica possíveis irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação não é passível de acompanhamento pelo seu(sua) autor(a), já que optou por não se identificar.

No ano de 2020, mais da metade das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram reclamações, conforme apresentado no gráfico⁸:

⁸ Fonte: Paineis “Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 27/01/2021.



RESOLUTIVIDADE

A resolutividade contempla as manifestações que foram recebidas no ano e, dessas demandas, as que foram concluídas pela Coordenação-Geral da Ouvidoria após a devida análise e tratamento. Neste caso, apresentamos a resolutividade das manifestações do SGD e do Fala.BR separadamente, para, então, chegarmos ao **total geral da resolutividade de 91,54%**.

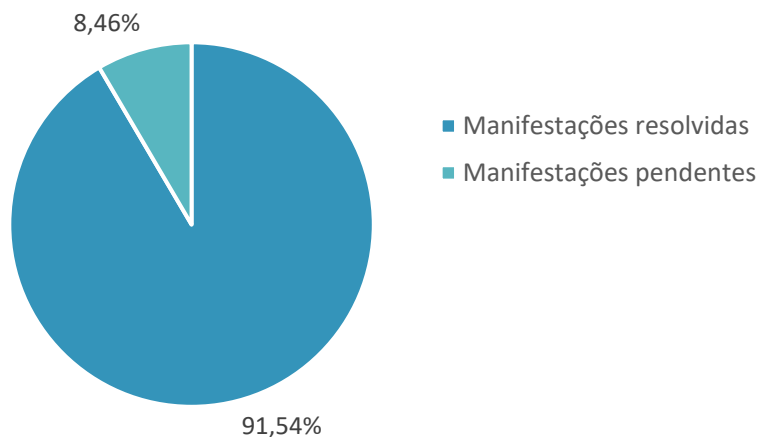
❖ SGD

Recebidas: 46.369 manifestações
 Resolvidas: 39.693 manifestações
 Resolutividade: 84,14%

❖ Fala.BR

Recebidas: 323.619 manifestações
 Resolvidas: 312.293 manifestações
 Resolutividade: 96,74%

Resolutividade total (Fala.BR +SGD)

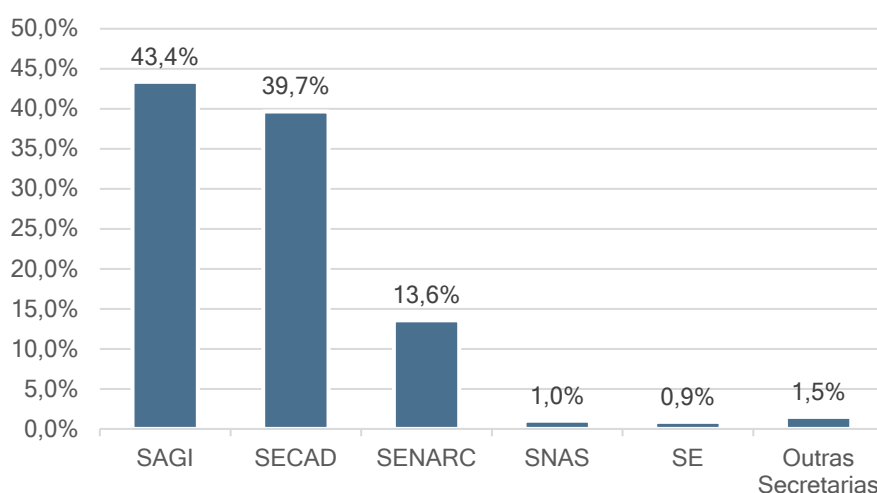


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Mesmo com o grande aumento na quantidade de manifestações recepcionadas em 2020, o **tempo médio de atendimento da CGOUV foi de 27 dias**⁹, dentro do prazo estipulado pelo artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, o qual estabelece que a Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao(à) usuário(a) observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A referida Lei estabelece ainda que Ouvidoria pode solicitar informações e esclarecimentos diretamente às áreas técnicas do MC a fim de subsidiar e/ou complementar as respostas que encaminha aos(às) cidadãos(ãs).

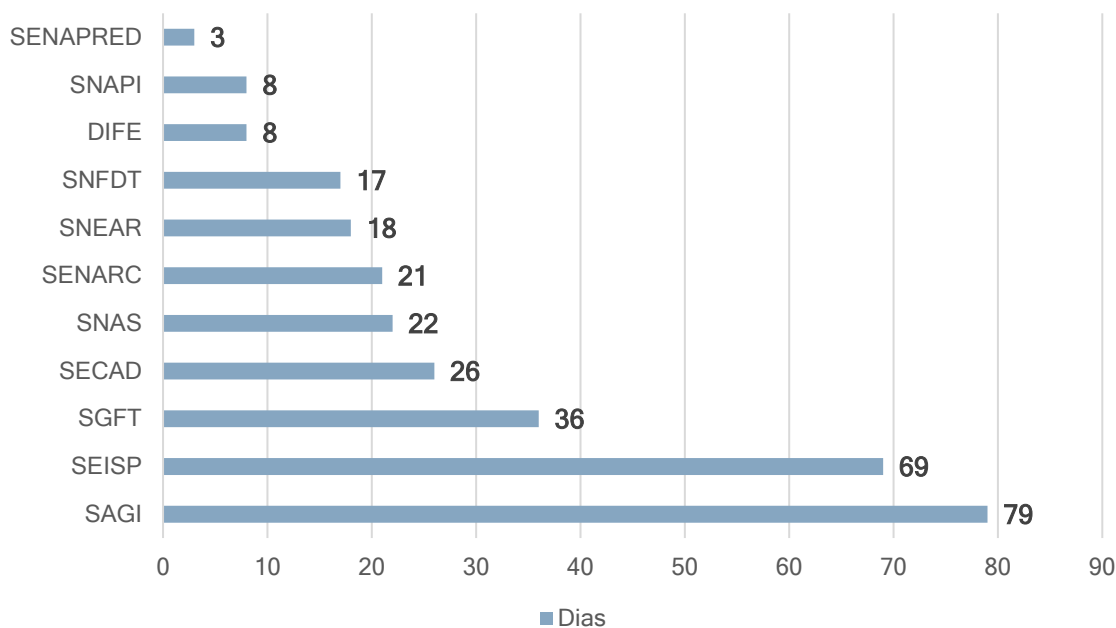
As áreas técnicas que mais receberam manifestações foram a Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (SAGI), com 43,4% das manifestações, e a Secretaria Nacional do Cadastro Único (SECAD), com 39,7% das demandas, em virtude de serem as áreas ligadas ao Auxílio Emergencial e ao Cadastro Único, respectivamente, os quais são os assuntos mais demandados pelos(as) cidadãos(ãs).¹⁰



Segundo o parágrafo único, do artigo 16, da Lei nº 13.460/2017, as áreas técnicas devem responder as manifestações à Ouvidoria no prazo de 20 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. No ano em análise, a maior parte das áreas técnicas cumpriram o prazo legal estabelecido, conforme apresentamos no gráfico a seguir.

⁹ Fonte: Painel “ Resolveu?” - <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>. Data da extração: 04/01/2021.

¹⁰ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 15/01/2021.



Os tipos de manifestação Reclamação, Denúncia e Solicitação de Providências representaram mais de 90% dos registros em 2020, e os 3 assuntos mais relevantes dessas três categorias no Fala.BR contabilizaram, juntos, mais de 70,7% do total de manifestações recebidas no período. Trata-se, portanto, de recorte expressivo dos pontos mais recorrentes.

É possível verificar com mais precisão os assuntos mais recorrentes quando analisamos os dados oriundos do Sistema de Gestão de Demandas (SGD), pois este reúne detalhadamente todos os tópicos demandados na Ouvidoria conforme a árvore de classificação, a qual é rotineiramente atualizada pela equipe de analistas da Ouvidoria.

	Reclamação	Denúncia	Solicitação de providência
1º	1.1) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Beneficiário do PBF, porém não recebeu o Auxílio Emergencial - (SECAD) 2.052 manifestações;	2.1) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Auxílio Emergencial solicitado por terceiros - (SAGI) 3.990 manifestações;	3.1) NÃO ATENDE O PERFIL (RENDA) - PBF: Suposto recebimento indevido de benefício - PBF (SENARC) 1.694 manifestações;
2º	1.2) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Auxílio negado, cidadão discorda do motivo - (SECAD) 2.025 manifestações;	2.2) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Suposto recebimento indevido do Auxílio Emergencial - (SAGI) 3.859 manifestações;	3.2) RECEBENDO POR PESSOA QUE NÃO MORA NA RESIDÊNCIA: Suposto de recebimento indevido de benefício - PBF (SENARC) 477 manifestações;
3º	1.3) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Não recebimento do Auxílio Emergencial - (SECAD) 1.277 manifestações;	2.3) AUXÍLIO EMERGENCIAL - COVID 19: Cadastro supostamente realizado por terceiros - APP Caixa Tem - (SAGI) 579 manifestações;	3.3) UTILIZAÇÃO DO BENEFÍCIO - PBF (SENARC) 197 manifestações;

PASSIVO

Diante das especificidades de algumas manifestações recebidas, há necessidade de estas serem encaminhadas à área técnica competente pelo assunto para que analisem e se pronunciem em relação ao que foi descrito pelo(a) cidadão(ã) e, em seguida, a Ouvidoria elabora resposta conclusiva, em linguagem cidadã, e envia ao(à) interessado(a).

Contudo, manifestações do tipo “denúncia”, por exemplo, por tratar-se de demandas que possuem conteúdo sensível e que, em sua grande maioria, levam um tempo maior para apuração dos fatos, há, como consequência natural, a existência de um passivo. Demandas que possuem maior complexidade de análise/resolução ficam mais tempo em análise por parte da área técnica competente.

Nos casos de denúncias, as demandas são cadastradas no sistema SGD, a fim de ser encaminhada internamente à área técnica competente, e, ao mesmo tempo, é inserida resposta conclusiva no Fala.BR informando o procedimento realizado ao(à) interessado(a), cumprindo o estabelecido no parágrafo único, do art. 22, do Decreto nº 9.492/2018:

Art. 22 - Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 19.

Assim, diante do compromisso com a agilidade e tempestividade nas respostas ao(à) cidadão(ã) e com o intuito de monitorar as manifestações que se encontram em análise pelas áreas técnicas e que não há respostas após o prazo legal, a Ouvidoria envia mensalmente, via Sistema Eletrônico de Informações (SEI), ofícios de cobranças às unidades responsáveis que possuem manifestações pendentes de resposta. Os documentos sinalizam a quantidade de demandas pendentes, assim como os prazos estabelecidos em lei que amparam a cobrança. Essa ação tem sido efetiva tendo em vista que há retorno das áreas e um contato mais frequente dos(as) técnicos(as) com a equipe da Ouvidoria.

Atualmente 4.866 manifestações¹¹ de Ouvidoria encontram-se pendentes de análise nas áreas técnicas do MC, sendo 88 demandas referentes ao ano 2019 e 4.778 ao ano 2020.

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

A CGTAI é composta por uma equipe de **6 colaboradores**(as) lotados(as) no Ministério da Cidadania, dentre os quais há servidores(as), apoio e auxiliares administrativos(as) e estagiários(as). Integra a sua estrutura a Divisão do Serviço de Acesso à Informação (DISIC), responsável por recepcionar, reencaminhar e/ou responder diretamente aos pedidos de acesso à informação. Outra atribuição sob a responsabilidade

¹¹ Fonte: Sistema SGD. Data da extração: 04/01/2021.

da CGTAI é a promoção e o fomento à transparência ativa, atuando para que todas as informações exigidas por lei e de interesse da sociedade estejam acessíveis no sítio eletrônico do Ministério.

Os sistemas utilizados pela CGTAI são a Plataforma Fala BR, módulo de acesso à informação, pelo qual o(a) cidadão(ã) cadastra seu pedido ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), e o sistema de gestão documental denominado Sistema Eletrônico de Informação do Ministério da Cidadania (SEI/MC), ferramenta para tramitação interna das demandas sob a responsabilidade da Coordenação-Geral.

IMPORTANTE

A Plataforma Fala BR foi desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), a partir da integração dos maiores sistemas governamentais, do Brasil, de ouvidoria (e-Ouv) e de acesso à informação (e-Sic). A plataforma permite aos(às) cidadãos(ãs) fazer pedidos de informações públicas e manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

A Lei de Acesso à Informação LAI (Lei nº 12.527, de 2011), posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 2012, é o instrumento jurídico responsável por garantir o acesso à informação pública e sua transparência, sendo o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** o canal responsável por recepcionar os pedidos de acesso à informação. Assim, tem atuação fundamental no que diz respeito à disseminação e incentivo à cultura de transparência, bem como no fortalecimento da participação social.

DADOS QUE DEMONSTRAM A EFETIVIDADE DA CGTAI EM 2020

Em 2020, foram registrados pela CGTAI um total de **24.004¹² pedidos recepcionados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**. O registro do número elevado de tais manifestações via SIC reflete, em parte, a dificuldade de o(a) cidadão(ã) identificar, entre as opções disponíveis na Plataforma Fala.Br, o tipo de manifestação que deveria ser selecionado, bem como a capacidade de atendimento dos demais canais entrada do Ministério da Cidadania, sinalizando gargalos na demanda reprimida, diante do cenário de pandemia e o aumento exponencial das demandas, amplamente apontados neste Relatório. Nesse contexto, muitos(as) cidadãos(ã) utilizaram o SIC como canal de registro de suas demandas, ainda que essas manifestações não necessariamente tivessem a natureza específica de pedido de acesso à informação.

¹² Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação. Data da extração: 06/01/2021. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2020.

ATUAÇÃO DA CGTAI EM 2020

O Ministério da Cidadania foi o órgão mais demandado em pedidos recepcionados pelo SIC, ocupando o 1º lugar no ranking¹³ de 301 órgãos, que utilizam a modalidade 'Acesso à Informação' da plataforma Fala.Br, durante quase todo o ano de 2020. Cumpre destacar que pedidos recepcionados pelo SIC englobam os pedidos exclusivamente referentes às solicitações de acesso à informação, que são analisados e respondidos diretamente pela equipe do SIC, caso tenham orientação validada pela unidade técnica, ou são tramitados, para que os técnicos das unidades elaborem as correspondentes respostas, e os demais pedidos que se relacionam a outros tipos de manifestação (solicitação de providências, reclamação, denúncia, dúvidas ou pedidos de esclarecimentos) são redirecionados à CGCR ou CGOuv.

	2019	2020
Nº Pedidos	1.925	24.004
Tempo Resposta (dias)	13,32	11,23

Apesar do volume de pedidos e da redução da equipe da CGTAI, ocorrida ao longo do exercício, o tempo médio de atendimento¹⁴ das demandas foi menor que aquele alcançado no ano de 2019.

Uma vez que, ao menos 90% dos pedidos cadastrados se relacionavam ao Auxílio Emergencial, o alcance desse resultado se deu em razão do esforço para o mapeamento dos questionamentos mais frequentes, permitindo, assim, a elaboração de respostas padrão, atualizadas sempre que alguma mudança no processo de análise, prazos ou pagamento do auxílio era implantada.

RANKING DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS		
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	PEDIDOS
1º	Ministério da Cidadania	24.004
2º	Ministério da Economia	9.089
3º	Caixa Econômica Federal	6.419
4º	Instituto Nacional do Seguro Social	5.980
5º	Ministério da Saúde	5.840

Os recursos recebidos também alcançaram números recordes, mas proporcionalmente ao número de pedidos e a comparação com outros órgãos, demonstram a efetividade da atuação da CGTAI, no atendimento ao(à) cidadão(ã).

¹³ A plataforma FalaBR é composta por órgãos da esfera federal, estadual e municipal, no entanto o ranking mencionado abrange apenas a esfera federal.

¹⁴ Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação. Data da extração: 06/01/2021. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2020.

RANKING DE ÓRGÃOS COM MAIS RECURSOS		
CLASSIFICAÇÃO	ÓRGÃO	PEDIDOS
1º	Ministério da Saúde	1.141
2º	Ministério da Cidadania	1.064
3º	Ministério da Economia	1.028
4º	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	767

Dentre os pedidos respondidos pelo Ministério da Cidadania, no que se refere aos recursos interpostos, registramos os seguintes resultados¹⁵:

Total de Recursos	1.064	100%
Recurso 1ª Instância	830	78,0 %
Recurso 2ª Instância	168	15,8%
Recurso 3ª Instância	63	5,9%
CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações	3	0,3%

Os temas e as respectivas áreas técnicas mais demandados para acesso à informação foram:

- ❖ Acesso a processos referentes à Certificação de Entidade de Assistência Social (CEBAS) e Dados sobre BPC – Secretaria Nacional de Assistência Social
- ❖ Informações sobre ocupação de Cargos Comissionados e acesso a Contratos Administrativos – Subsecretaria de Assuntos Administrativos
- ❖ Projetos aprovados na Lei de Incentivo ao Esporte e Dados referente a LIE – Departamento de Incentivo e Fomento ao Esporte
- ❖ Lista de beneficiários do Bolsa Família – Secretaria Nacional de Renda de Cidadania
- ❖ Informações e Recursos orçamentários aplicados no Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) – Secretaria Nacional de Inclusão Social e Produtiva

VOCÊ SABIA?

Em 2020, apesar do aumento exponencial de pedidos recepcionados, o tempo médio de resposta foi de 11,23 dias, ou seja, comparado ao ano de 2019, houve uma **redução** de cerca de **15,69% no tempo médio para fornecimento da resposta**, o que demonstra a melhora na tempestividade da devolutiva para o(a) cidadão(ã).

¹⁵ Fonte: Painel da Lei de Acesso à Informação. Data da extração: 06/01/2021. Recorte temporal: 01/01 a 31/12/2020.

RESULTADOS E ENTREGAS DE 2020

Apresentamos, a seguir, os projetos e ações desenvolvidos e realizados em 2020, divididos em eixos de atuação.

INOVAÇÕES TECNOLÓGICAS E APRIMORAMENTOS DOS INSTRUMENTOS GERENCIAIS

NOVO SGD

Em 2020, foram implementadas mudanças no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), sistema utilizado para o registro, tratamento e respostas aos atendimentos e às manifestações realizados pela CGCR e pela CGOuv. Essas mudanças no SGD tornaram a sua navegabilidade mais ágil e intuitiva, facilitando a utilização por parte dos(as) usuários(as) internos(as) com o perfil “Área Técnica”, os pontos focais da Ouvidoria-Geral. Além de um novo leiaute, a partir de agora o sistema poderá ser acessado em qualquer navegador (ambiente interno e externo ao MC).

Além disso, nessa nova plataforma há a possibilidade de desenvolvimento de um perfil unificado, ou seja, o(a) usuário(a) que analisa as demandas recepcionadas concomitantemente pela CGOuv e pela CGCR poderá acessar as informações de ambas as áreas em um só ambiente. Anteriormente, somente era possível acessar as demandas se o(a) usuário(a) tivesse perfis distintos. Por exemplo: SENARC.OUV para acessar as manifestações de Ouvidoria, e SENARC.CENTRAL para acessar as demandas da Central.

Considerando a impossibilidade de realização de uma capacitação presencial em razão dos desafios impostos pela pandemia de COVID-19, foi elaborado vídeo tutorial e materiais de apoio para que as Áreas Técnicas recebessem o treinamento adequado para utilizarem com segurança o novo SGD.

Dessa forma, essa nova versão do Sistema trouxe maior agilidade em todo o ciclo de tratamento das demandas de Central de Relacionamento e de Ouvidoria, minimizando o tempo de trabalho e, com isso, contribuindo para a redução do tempo de resposta aos(às) cidadãos(ãs) que acionam os canais de atendimento do Ministério da Cidadania.

INTEGRAÇÃO FALA.BR E SGD

A integração do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) à Plataforma Fala.BR é um tópico que mobiliza a equipe da Coordenação-Geral da Ouvidoria desde 2018, pois o art. 16 do Decreto nº 9.492/2018 determinou que as manifestações de Ouvidoria devem ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal (e-Ouv), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

Em setembro de 2019, a Ouvidoria retirou o formulário eletrônico produzido pela empresa de Contact Center contratada pelo Ministério da Cidadania das páginas institucionais do MC, como um movimento de direcionamento do(a) usuário(a) ao registro de suas manifestações via Sistema e-Ouv da CGU, alinhando o Ministério ao instituído no Decreto nº 9.492/2018 e aprofundando a necessidade da integração dos dois sistemas. Além disso, em seguida, a CGU implementou a plataforma Fala.BR, a qual unificou o e-Ouv ao e-SIC. Assim, as mudanças incrementais nos sistemas e o aumento exponencial de demandas em 2020, dado o cenário de pandemia e o advento do Auxílio Emergencial, potencializaram o senso de urgência da integração dos sistemas utilizados pela CGOuv.

A Ouvidoria, em parceria com a Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) e a empresa de *Contact Center*, trabalhou com afinco no projeto de integração dos sistemas e, para maior efetividade do trabalho, este foi dividido em três etapas:

- ❖ *Sprint 1*: Espelhamento¹⁶ das manifestações do sistema Fala.BR no sistema SGD;
- ❖ *Sprint 2*: Espelhamento das manifestações do sistema SGD no Sistema Fala.BR;
- ❖ *Sprint 3*: Realizar, no Fala.BR, a automatização das ações de respostas conclusivas e intermediária, o arquivamento de manifestação e encaminhamento de manifestação para outro órgão.

Durante o processo ocorreram diversas reuniões entre as equipes para alinhar informações e traçar estratégias para a ágil e efetiva conclusão do projeto. Além disso, foram realizados testes e validação de todos os itens que compunham as *sprints* do projeto.

Em dezembro de 2020, identificou-se que as interações das *sprints* 1 e 2 estavam em conformidade com o escopo do projeto, uma vez que ocorreram corretamente os espelhamentos das manifestações registradas nos dois sistemas.

Em janeiro de 2021, após rigorosos testes dos itens supramencionados e todas as correções necessárias efetuadas, a *sprint* 3 foi concluída no âmbito da Ouvidoria, cabendo à STI e à empresa de *Contact Center* finalizá-la para que seja colocado em produção o resultado do projeto de integração. A produção está prevista para fevereiro de 2021.

Há ainda outras funcionalidades que serão solicitadas pela Ouvidoria em que será necessário realizar uma nova ordem de serviço, em atendimento ao fluxos da STI. Nesta quarta etapa (*sprint* 4) serão executados os itens: solicitação de complementação, pedido de consentimento, prorrogação de prazo e refinamento de dados do *dashboard* - painel de monitoramento da integração.

Cabe destacar que, paralelamente ao projeto de integração de sistemas, foi necessário desenvolver a nova versão do Sistema de Gestão de Demandas (SGD) para que fosse possível executar/espelhar as ações do Fala.BR neste sistema. As mudanças da nova versão foram detalhadas no item anterior denominado “Novo SGD”.

Ainda neste contexto, em virtude de os sistemas utilizados pela Ouvidoria ainda não estarem integrados em 2020, a Coordenação enfrentou um grande desafio com o significativo aumento de registro

¹⁶ Cadastrar, de forma automatizada, a manifestação com todos os dados, textos e anexos registrados pelo(a) cidadão(ã).

de manifestações relacionadas ao Auxílio Emergencial, o que exigiu reavaliações dos fluxos adotados e elaboração de soluções construídas coletivamente e testadas no cotidiano da equipe.

Devido a esse contexto de urgência e ao esforço dispendido pelas equipes da Ouvidoria, da STI e da empresa de *Contact Center*, o ano de 2020 terminou com saldo positivo quanto ao desenvolvimento do projeto de integração dos sistemas que por anos foi estudada com vistas a encontrar a melhor forma de integrar as informações sem que houvesse perda de dados primordiais e descontinuidade de operação em sistemas tão distintos.

BOLETINS MENSAIS E RELATÓRIOS TÉCNICOS GERENCIAIS

A Coordenação-Geral da Ouvidoria vem trabalhando com a divulgação de Boletins Informativos mensais para as Secretarias finalísticas do Ministério. Os boletins mensais são customizados conforme as necessidades de cada Secretaria e contêm as principais características das manifestações recebidas na Ouvidoria no período definido. Em 2020, foi realizada a reestruturação destes boletins: efetuou-se a revisão dos dados que estavam contidos nos arquivos e a elaboração de um novo *design* - apresentação gráfica do documento-, visando um desenho mais atrativo e com informações concisas.

Os relatórios técnico-gerenciais, juntamente com os boletins mensais, têm como objetivo apresentar à gestão do Ministério os questionamentos recebidos por meio das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e recomendar eventuais mudanças, buscando a melhoria dos serviços públicos ofertados ao(à) cidadão(ã).

A CGOuv utiliza relatórios técnico-gerenciais como dispositivos de apresentação de dados e informações, quantitativas e qualitativas, com subsídios à elaboração de recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços. Ou seja, como dispositivos capazes de ativar mudanças e movimentações por serem diagnósticos fundamentados a partir das manifestações de Ouvidoria (compreendidas como a percepção do(a) usuário(a)-cidadão(ã)), seguidas de recomendações de melhoria dos serviços públicos às áreas técnicas responsáveis dentro do Ministério.

Nesse sentido, considerando a atipicidade do ano de 2020, foram elaborados os seguintes relatórios:

1. **Em 18/03/2020:** Relatório que trata sobre manifestações de Ouvidoria recepcionadas no contexto de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia do COVID-19 e suas eventuais consequências aos(às) beneficiários(as) de programas sociais que utilizam a inscrição no Cadastro Único como forma de identificação, seleção e/ou condição para o Programa Bolsa Família (PBF) e para o Benefício de Prestação Continuada (BPC), visando garantir a efetividade dos serviços públicos prestados e a promoção da defesa dos direitos do(a) usuário(a).
2. **Em 22/04/2020:** Relatório que versa sobre análise técnica das reclamações recepcionadas, via Plataforma Fala.BR, pela Ouvidoria-Geral. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata a Lei nº 13.982/2020.

3. **Em 11/05/2020:** Relatório que discorre sobre as denúncias e comunicações de irregularidades recebidas, via Plataforma Fala.BR, pela Ouvidoria-Geral. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata a Lei nº 13.982/2020.
4. **Em 12/05/2020:** Relatório que aborda manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, via Plataforma Fala.BR, acerca de tema recorrente relacionado ao auxílio emergencial: casos nos quais a cidadã, declarada como chefe de família monoparental, recebeu o valor de R\$600 ao invés de R\$1200. As manifestações são relacionadas ao Auxílio Emergencial de que trata Lei nº 13.982/2020.
5. **Em 25/05/2020:** Relatório que teve como objetivo apresentar os temas de maior incidência vinculados à concessão do auxílio emergencial, a partir da análise dos dados coletados no sistema Fala.BR e dos relatórios CORONAVÍRUS/FALA.BR de 11/05/2020 e CORONAVÍRUS/FALA.BR de 18/05/2020, da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão/OGU/CGU.

Ao mesmo tempo, a CGCR e a CGTAI também mantinham a prática de envio de relatórios e boletins, mas em períodos e formatos distintos. Em 2020, com engajamento das três coordenações-gerais da Ouvidoria-Geral, bem como o estreitamento das relações com as áreas técnicas, evidenciou-se a necessidade de fusionar as informações em um único instrumento com formato simples e prático para que a comunicação seja fácil e fluida, utilizando-se de recursos visuais, como gráficos e tabelas, tudo em um layout moderno e visualmente convidativo.

Sendo assim, como última atividade do ano relacionada aos Boletins, a CGOuv elaborou proposta de unificação das informações da Ouvidoria-Geral em um boletim mensal geral e boletins mensais específicos para as secretarias especiais.

PAINÉIS GERENCIAIS DA OUVIDORIA-GERAL

CGTAI

Embora a CGTAI disponha de um painel desenvolvido pela STI, no qual é possível fazer todo o acompanhamento dos pedidos de acesso à informação em tramitação, a identificação das áreas para as quais os pedidos foram tramitados, dos assuntos mais demandados, dos pedidos em omissão e dos recursos interpostos, com o início do cadastramento de solicitações para o recebimento do Auxílio Emergencial houve o aumento no número de demandas e a necessidade de revisão dos fluxos até então adotados, para que esses pedidos pudessem ser atendidos dentro do prazo legal previsto. Assim, a decisão gerencial adotada foi pela desnecessidade de abertura no SEI dos processos correspondentes aos pedidos respondidos diretamente pelo SIC. Com isso a extração automática das informações para alimentação do Painel SIC, deixou de ser precisa, haja vista que uma das fontes dos dados para composição do painel são os processos registrados no SEI. Para a manutenção do gerenciamento das demandas e da eficiência do trabalho realizado pela equipe, foram adotados controles internos mais simples, sem se perder, no entanto, a fidedignidade dos registros e efetividade no acompanhamento dos pedidos cadastrados, fazendo-se o gerenciamento dos números pelo [Painel da Lei de Acesso à Informação](#), disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, no endereço <http://painéis.cgu.gov.br/lai/index.htm>.

Com a diminuição do número de pedidos, em razão do término do período de solicitação do pagamento do Auxílio emergencial, o fluxo anterior será retomado, com a inserção de todos os pedidos no SEI, o que garantirá a precisão e operacionalidade do Painel Gerencial.

CGCR

Em abril de 2020, o Painel Central em Números passou por uma transição, mudando de *Qlik View* para *Qlik Sense*. Com essa alteração para uma plataforma totalmente responsiva, dinâmica e mais “leve”, houve mudança na forma de filtros e navegabilidade do Painel, tornando seu uso mais rápido e com um leiaute mais limpo e amigável, facilitando a seleção e leitura dos dados desejados. Ainda em 2020, iniciou-se a construção de uma nova aba no Painel destinada ao acompanhamento do faturamento dos contratos de telefonia e *contact center*, que compõem a estrutura da Central de Relacionamento, para auxílio no gerenciamento do orçamento destinado à Ouvidoria-Geral. Ao fim desse ano, esse desenvolvimento estava em fase de testes para homologação e entrega.

CGOUV

Em 2020, o Painel Gerencial da Ouvidoria também foi atualizado e deu grande passo de inovação, ao migrar para o formato *Qlik Sense*, uma versão de ferramenta de *Business Intelligence* (BI) mais moderna e com características mais flexíveis e autônomas em comparação ao *Qlik View*. Assim, temos uma versão de *software* mais recente que traz mais flexibilidade e autonomia aos(as) usuários(as). Outro fato relevante neste processo foi a possibilidade de disponibilização de acesso ao Painel às áreas técnicas finalísticas do Ministério, objetivo antigo da Ouvidoria e que não era possível devido à limitação de licenças de acesso por características contratuais da STI.

O atual Painel Gerencial da Ouvidoria conta com a solução “Faça Você mesmo”. Nesta opção, o(a) usuário(a) conseguirá criar relatórios, de forma rápida e intuitiva, conforme sua necessidade. Este foi um grande avanço para Ouvidoria, bem como para as áreas finalísticas do Ministério, pois, no antigo painel, embora existisse solução semelhante, não havia a mesma facilidade de manuseio presente no *Qlik Sense*. Além disso, possui uma grande variedade de formatos de gráficos, tabelas, opções de formatação e paletas de cores disponíveis por meio de simples seleções.

Outra funcionalidade bastante importante na nova versão do Painel é a possibilidade de criar apresentações diretamente na plataforma. O(a) usuário(a) pode selecionar os indicadores de seu interesse e, em seguida, criar apresentações que poderão ser usadas em reuniões, enviadas como conteúdo explicativo, dentre outras possibilidades.

Ainda em desenvolvimento, haverá a opção de envio automático de relatórios a determinado(s) destinatário(s). Com isso, a atividade de construção de Boletins Informativos da Ouvidoria para as áreas, que atualmente é feita de forma manual (de coleta a consolidação de informações sobre as secretarias mais demandadas) poderá ser realizada automaticamente e disparada para as áreas todo mês, sem necessidade de intervenção humana, gerando a possibilidade de dedicação dos(as) colaboradores(as) em outras atividades.

MONITORAMENTO E ADEQUAÇÕES AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2019, elaboramos, em colaboração com a Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Governança (SPOG), o Planejamento Estratégico da Ouvidoria-Geral, que contempla o período de 2019 – 2022 e estabelece as diretrizes e metas institucionais para estes quatro anos, fortalecendo nossa atuação e compromisso com a informação tempestiva de qualidade, a transparência, a ampliação da participação e controle social e o contínuo aprimoramento das ofertas prestadas pelo Ministério da Cidadania.

Dessa forma, em 2020, à partir do monitoramento do Planejamento Estratégico e do Plano de Ação da Ouvidoria-Geral, obtivemos o seguinte resultado no que tange as metas estabelecidas:



Ressaltamos que nem todas as metas foram alcançadas pois sofreram impacto da pandemia do novo Coronavírus e do consequente aumento exponencial das demandas em virtude do Auxílio Emergencial. Diante do cenário imposto, as equipes precisaram concentrar todos os esforços no atendimento aos cidadãos e às cidadãs e, com isso, os demais projetos ocorreram em ritmo menor do que o planejado. Além disso, as medidas de segurança e saúde para evitar a disseminação do vírus e a atuação das áreas técnicas, que igualmente tiveram que concentrar seus esforços nas políticas de enfrentamento à Covid-19, também impactaram algumas metas.

Contudo, o gráfico mostra que, mesmo em um ano completamente atípico que impôs muitos desafios, a Ouvidoria-Geral conseguiu alcançar resultados muito positivos. Do total de 28 metas, **17 foram atendidas¹⁷, 8 foram parcialmente atendidas e apenas 3 não foram alcançadas.**

Cabe destacar que a Ouvidoria-Geral é responsável pela execução da Ação 4907 do Programa de Gestão e Manutenção do Ministério da Cidadania, no PPA 2016-2019, e contribui diretamente para o alcance dos valores públicos como transparência e eficiência bem como dos objetivos gerenciais do Plano Estratégico do Ministério da Cidadania 2019-2022, relacionadas à comunicação interna e externa com transparência, tempestividade, inclusão, inovação e linguagem cidadã e ao aprimoramento de mecanismos de governança e gestão. Portanto, ressalvamos a forte aderência e consonância de nossas ações ao Planejamento Estratégico do MC.

¹⁷ Para fins de sistematização, consideramos metas atendidas aquelas que foram concluídas ou que ainda estão dentro do prazo estabelecido.

APERFEIÇOAMENTO DA ATUAÇÃO NO ÂMBITO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

CONSELHO DE USUÁRIOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços públicos são instâncias consultivas que oferecem à sociedade uma nova forma de participação direta na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando, por meio das Ouvidorias Públicas, os(as) usuários(as) de serviços públicos com os(as) gestores(as).

Foi através da Lei nº 13.460/2017 que se estabeleceu a necessidade de criação dos Conselhos pelos órgãos e entidades a ela sujeitos. Assim, em fevereiro de 2020 o Decreto nº 10.228/2020 emendou o Decreto nº 9.492/2018, que passou a contemplar a regulamentação dos conselhos de usuários no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal.

Os conselhos, nesse caso, atuam através de uma plataforma on-line identificada como: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br> em que é possível a participação do(a) cidadão de duas formas diferentes:

1. Através de fórum de melhorias; e
2. Através de enquetes.

É necessário ter o *login* único do Governo Federal (gov.br). O cadastramento é feito de forma simples pela internet, utilizando o número do CPF. Ou seja, diferentemente dos conhecidos Conselhos de Políticas Públicas, os Conselhos de Usuários são uma ferramenta onde qualquer pessoa pode se cadastrar, se tornar voluntária (conselheira) e responder as enquetes e pesquisas nela publicadas.

Os Conselhos não são órgãos que tomam decisões, mas sim que levantam informações para possibilitar a melhoria dos serviços oferecidos pela administração pública e publicados no Portal de Serviços do Governo Federal.

Cada serviço público possui seus respectivos requisitos e público-alvo e, dessa forma, é importante que seja acompanhado por suas partes interessadas. Nesse formato, propõe-se que os Conselhos de Usuários sejam mais focados e qualificados, podendo acompanhar, de maneira efetiva, a execução e a qualidade de cada serviço. É importante salientar que o Ministério da Cidadania é um dos órgãos do Poder Executivo Federal com mais serviços publicados no Portal gov.br, atualmente são 86 serviços.

O cerne dos Conselhos, na prática, se constitui em: o Ministério cria, na plataforma on-line, uma enquete de avaliação do serviço, encaminha essa enquete aos(às) cidadãos(ãs) voluntários(as) que irão responder e transmitir suas impressões a fim de munir os(as) gestores(as) com informações úteis para melhoria do serviço analisado.

São competências dos Conselhos de Usuários:

I - Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e

III - Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Os Conselhos têm como eixos fundamentais:

i. Coleta: em que são criados instrumentos efetivos de coleta de dados para que os(as) gestores(as) e os(as) ouvidores(as) possam ter informações;

ii. Criação de ferramentas de análise dos dados coletados a fim de gerar informações relevantes; e

iii. Transparência: não basta apenas coletar, gerar informações úteis para o gestor, é importante que seja transparente, pois, além de ser instrumento para o engajamento de cidadãos(ãs), é importante para legitimar todo o processo de avaliação. Dessa forma, os(as) usuários(as) de serviços públicos constatarem que suas manifestações de ouvidoria e as suas avaliações são fecundas e geram repercussões positivas na melhoria do serviço público.

Ademais, cabe aos Conselhos acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao(à) usuário(a); e acompanhar e avaliar a atuação do(a) Ouvidor(a).

CONSELHOS DE USUÁRIOS NO MINISTÉRIO DA CIDADANIA

No âmbito do Ministério da Cidadania, as atividades para implantação do Conselhos de Usuários de Serviços Públicos vêm sendo desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral com o apoio das Secretarias do Ministério, através de pontos focais indicados pelas áreas técnicas do Ministério (1 titular e 1 suplente) para colaboração nas atividades.

O primeiro chamamento dos(as) conselheiros(as) para exercício de suas atribuições foi iniciado em 4 de agosto de 2020 pela Controladoria-Geral da União (CGU) com o lançamento da plataforma e divulgação em suas mídias.

A primeira etapa do trabalho, nesse sentido, começou com o treinamento *on-line* para os gestores e gestoras da plataforma no âmbito da administração pública federal, onde foram apresentadas algumas metodologias de avaliação e uso das ferramentas disponíveis. Nesse encontro também foi discutida a necessidade de realização de campanhas de engajamento dos(as) potenciais conselheiros(as) dos serviços de cada órgão, para que estes(as) se voluntariassem a participar dos conselhos.

A campanha de engajamento do Ministério da Cidadania começou a ser desenhada pela Ouvidoria-Geral e as áreas técnicas em dezembro de 2020. Na campanha, o Ministério realizará a busca ativa de cidadãos(ãs) usuários(as) de cada serviço e fará o convite por meios digitais como redes sociais, e-mail, ativo da Ouvidoria, telefone etc.

Além disso, os materiais de divulgação, que serão disponibilizados pela CGU, serão personalizados pela equipe do Ministério da Cidadania, conforme os serviços do Ministério divulgados nos meios digitais. Ainda assim, caso necessário, os materiais poderão ser disponibilizados em meio físico como cartazes, como é de costume em CRAS e CREAS, por exemplo.

As primeiras consultas aos(as) conselheiros(as) deverão ocorrer até agosto de 2021.

PORTAL DE SERVIÇOS E PROJETO PILOTO DE LINGUAGEM CIDADÃ

O Portal de Serviços do Governo Federal, que foi incorporado pelo Portal Gov.BR, passou a ser oficialmente a Carta de Serviços ao Cidadão de todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Assim, o Portal Gov.BR funciona como um cadastro de serviços federais. É responsabilidade dos órgãos atualizar e melhorar as informações de seus serviços e, para tanto, cada órgão e entidade federal deve ter pelo menos um servidor responsável por cadastrar os seus serviços e por atualizá-los periodicamente. As alterações relativas ao Portal de Serviços do Governo Federal (gov.br) no âmbito do MC - inserção, atualização e monitoramento dos serviços do Ministério da Cidadania - estão sob responsabilidade da Coordenação-Geral da Ouvidoria.

Em abril de 2020, com o intuito de incorporar elementos e critérios de linguagem simples para torná-los ainda mais acessíveis ao(à) cidadão(ã), o Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos (DEUX), do Ministério da Economia (ME), desenvolveu o “Projeto de Revisão de Serviços Públicos Federais” presentes no gov.br que possuem significativa quantidade de avaliações e grande impacto à sociedade.

O Ministério da Cidadania, pela importância e quantidade de serviços cadastrados no Portal, foi convidado a participar do referido projeto. Os 10 serviços do órgão mais buscados pela sociedade tiveram seus textos revisados de forma conjunta pela Ouvidoria-Geral e o DEUX. Após aprovada a revisão, os novos textos foram publicados e passou-se a monitorar as avaliações e visualizações.

Em 2020, com o advento do Auxílio Emergencial, os serviços referentes a ele foram incluídos e constantemente atualizados. Além disso, tendo em vista o Plano de Transformação Digital do MC, sempre que necessário, as áreas técnicas entram em contato com a Ouvidoria solicitando inclusão de novos serviços ou alterações daqueles já publicados.

Em novembro de 2020, a Ouvidoria recebeu o Informativo 11 da Rede de Editores e Gestores de Serviços Federais do gov.br que destaca a implementação, no Portal gov.br, de novos campos para cadastro das informações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) vinculadas aos serviços. Diante disso, a estratégia proposta foi a confluência entre pautas que se atravessam dentro do Portal, para que os pontos focais sejam acionados de maneira sistematizada a respeito de atualizações dos serviços, seja no tocante a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), seja a respeito do cronograma da pauta de Conselhos de Usuários. Tal estratégia tem aplicação prevista para o primeiro semestre de 2021.

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA, CONTROLE, E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE

JORNADA DE CONFORMIDADE À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E GOVERNANÇA EM PRIVACIDADE

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, instituída em 14 de agosto de 2018, e alterada no ano seguinte pela Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019, entrou em vigor quase em sua integralidade em dezembro de 2019.

Em setembro de 2020 a Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania encaminhou à Secretaria-Executiva do órgão Nota Técnica contendo recomendações a respeito da adequação do MC à LGPD.

Nos documentos incluídos no processo SEI nº 71000.048531/2020-83, a unidade reforçou que a adequação do Ministério à Lei deveria envolver uma transformação cultural capaz de alcançar os níveis estratégicos, táticos e operacionais da instituição. Portanto, essa mudança deveria: (i) considerar a privacidade de dados pessoais do(a) cidadão(ã) desde a fase de concepção do serviço ou produto até a sua execução; e (ii) promover ações de conscientização de todo o corpo funcional no sentido de incorporar o respeito à privacidade dos dados pessoais nas atividades institucionais cotidianas.

Simultaneamente, a Ouvidoria-Geral encaminhou documentos para auxiliar no entendimento do tema e possível estruturação interna, de modo a garantir a governança e a integridade da ação, realizando a gestão dos riscos inerentes a ela e acompanhando seus desdobramentos: Guia de Boas Práticas para Implementação na Administração Pública Federal da Lei Geral de Proteção de Dados, documento elaborado pelos diferentes órgãos que compõem o Comitê Central de Governança de Dados e que contém orientações sobre as atribuições e atuação do Controlador, do Operador e do Encarregado, bem como da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e versa, ainda, sobre os direitos fundamentais dos(as) cidadãos(ãs) titulares dos dados, aborda hipóteses de tratamento dos dados e sua realização, indica o ciclo de vida do tratamento dos dados pessoais e apresenta boas práticas em segurança da informação; e a Proposta de Plano de Adequação e Governança do Ministério da Cidadania à LGPD, documento baseado em modelo elaborado pela equipe do Ministério da Economia, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, que contém indicações sobre as etapas a serem vencidas pelas unidades do MC que deverão estar envolvidas no processo de adequação à Lei, bem como um repositório com documentos importantes que poderão ser utilizados no processo de adequação (legislação, guias e manuais, apresentação, indicação de curso sobre a LGPD).

Além dos documentos supracitados, a Ouvidoria-Geral estimulou a qualificação de seus membros na temática de proteção de dados pessoais, recomendando a leitura da lei e promovendo diálogos internos com o objetivo de mapear os impactos nas atividades e processos da unidade como um todo. Outras atividades foram executadas ao longo do segundo semestre de 2020 visando o esclarecimento de dúvidas e entendimento da Lei: realização de curso na Escola Virtual Gov (EVG) de Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais; reunião com o Ouvidor do Ministério da Infraestrutura para entendimento do

fluxo de recebimento das demandas relativas à LGPD; participação no workshop Proteção de dados e proteção social, do Centro de Pesquisa InternetLab – Pesquisa em direito e tecnologia; dentre outras ações destinadas a agregar conhecimento sobre a Lei e suas implicações.

NOVIDADE

Em 15 de janeiro de 2021 foi publicada a **Portaria MC nº 538**, de 13 de janeiro de 2021, que designa **o Ouvidor-Geral** para atuar como **Encarregado** pelo tratamento de dados pessoais no âmbito do Ministério da Cidadania.

PLANO DE DADOS ABERTOS

O Plano de Dados Abertos (PDA), documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados, foi sendo elaborado a partir de meados do segundo semestre de 2020, pela CGTAI, com a colaboração direta do Departamento de Gestão da Informação/SAGI, contando, ainda, com a participação da Subsecretaria de Tecnologia da Informação – STI e de servidores(as) das unidades técnicas, detentoras das bases de dados, as quais serão disponibilizadas à sociedade, com a sua publicação em dados abertos.

Apesar de todo o volume de trabalho adicional, decorrente da operacionalização do Auxílio Emergencial, que interferiu nas atividades de competência do MC, a identificação das bases e a análise de seus conteúdos, com vistas a verificar a possibilidade de sua abertura, foram concluídas ainda ao final do exercício de 2020.

No entanto, a despeito da meta inicial de publicar o PDA até Dezembro/2020, não foi possível a conclusão de algumas etapas, restando para o início de 2021 a definição da periodicidade de atualização das bases de alto valor e a fixação das datas em que as bases selecionadas serão abertas, informações essas fundamentais para a conclusão do cronograma que compõe o PDA.

Mas independente da publicação do PDA, várias bases foram disponibilizadas, em formato aberto, no site do Ministério, ampliando o acesso a dados e informações de interesse coletivo, bem como reforçando o engajamento do MC na promoção da transparência ativa, fundamentado na concepção do direito ao acesso à informação e na transparência da ação governamental.

MELHORIAS NA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Com a unificação de três pastas, Cultura, Esporte e Desenvolvimento Social, em um único órgão e, antes de transcorrido um ano dessa junção, a transferência da Secretaria Especial de Cultural para a estrutura do Ministério do Turismo, uma das primeiras providências foi a unificação dos respectivos sítios eletrônicos, em um único endereço e a padronização das linguagens, estrutura e padrões, até então adotados pelas extintas pastas.

No primeiro semestre de 2020, o Ministério migrou sua página para a plataforma GOV.BR, conforme determinação e seguindo os padrões estabelecidos pela Secretaria de Comunicação – SECOM/PR.

Somente após essa migração, a CGTAI iniciou, de fato, a análise das informações constantes do novo site e a articulação com as unidades do Ministérios, responsáveis pelos respectivos conteúdos, exigidos pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI) como obrigatórios, para o efetivo cumprimento quanto à Transparência Ativa, com vistas a fomentar o seu cumprimento.

Até meados do primeiro semestre de 2020, o site do Ministério da Cidadania atendia a apenas 45% dos itens obrigatórios, constantes do Sistema de Transparência Ativa, que integrava, até então, o Sistema e-Sic, posteriormente migrado para a Plataforma Fala.Br.

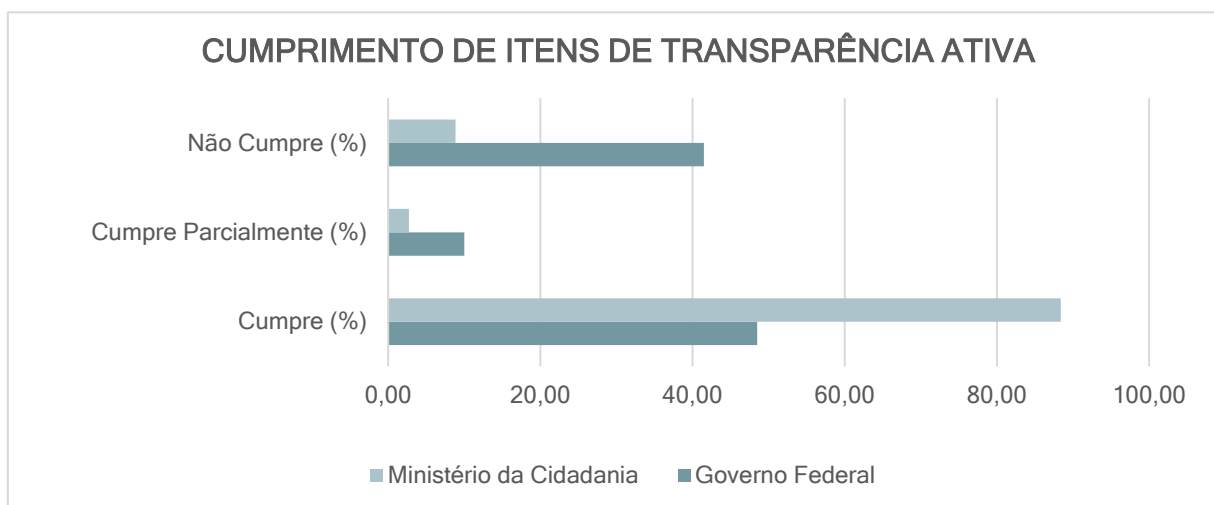
Em 22 de abril de 2020, foi publicada a Instrução Normativa/TCU nº 84, que estabeleceu novas normas para a tomada e a prestação de contas dos administradores e responsáveis da administração pública federal, com vistas a dar cumprimento ao objetivo estratégico daquela Corte de Contas de aumentar a transparência, a credibilidade e a utilidade das contas públicas, fixando o conteúdo e a forma com que devem ser expostos os itens que devem constar dos sites de órgãos e entidades que compõem a Administração Pública federal.

Com mais esse impulso para o fomento da cultura da Transparência Ativa, as unidades foram instadas a apresentar os conteúdos estabelecidos acerca de suas ações e programas, em prazos determinados, para que houvesse tempo hábil para a revisão e publicação no site, que, para atendimento de dispositivos da referida IN/TCU 84 e da Decisão Normativa TCU nº 187, de 9 de setembro de 2020, que a regulamentou, passou por nova alteração em sua estrutura.

Os trabalhos para a consecução dessas novas diretrizes foram conduzidos pela Coordenação-Geral de Controle em Integridade, Avaliação e Governança/AECI, pela Coordenação-Geral de Planejamento e Avaliação/SPOG, pela CGTAI/OUV e pela Coordenação-Geral de Gestão Interna/DICOM, responsável pelas alterações e inserção das informações no site do MC.

Com a necessidade de dar o máximo de transparência às informações relacionadas ao Auxílio Emergencial, foi realizado estudo e seleção de todas as informações que deveriam constar no site. Assim, foi inserida uma sessão específica no site, [contendo informações sobre os números globais de recursos disponibilizados, os acordos firmados pelo MC](https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/covid-19/transparencia-e-governanca/auxilio-emergencial-1), para operacionalização do auxílio (<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/covid-19/transparencia-e-governanca/auxilio-emergencial-1>).

Após todo o esforço despendido, o MC encerrou o ano de 2020 atendendo a **88,4% dos itens obrigatórios**, de acordo com Órgãos de Controle, percentual esse significativamente superior à média dos demais órgãos do Governo Federal, conforme pode-se ver no gráfico a seguir:



GESTÃO CONTRATUAL DO SERVIÇO DE *CONTACT CENTER*

O Ano de 2020 trouxe vários desafios para a Gestão Contratual, com o aumento exponencial da procura pela Central de Relacionamento causado pela busca de informações técnicas sobre o Auxílio Emergencial. Diante desse cenário, muito diferente do previsto, tendo como referência o histórico de anos anteriores da Central, tornou-se premente a suplementação orçamentária para aumento da capacidade de atendimento, uma vez que já havia ocorrido o aditivo de 25% no valor contratado inicialmente. Em novembro, ocorreu então o acréscimo de R\$ 1.428.894,00 (um milhão quatrocentos e vinte oito mil, oitocentos e noventa e quatro reais) ao orçamento da unidade, referente ao que não havia sido gasto em exercícios financeiros anteriores.

Outro desafio a ser debelado foi o acúmulo das demandas recepcionadas, em todos os canais – telefonia, e-mail e chat, uma vez que a capacidade operacional instaurada pela empresa foi construída para um volume de tratamento bem aquém do que se tinha no momento. Diante desse contexto, para que os(as) cidadãos(ãs) não ficassem sem retorno, optou-se pelo agrupamento das demandas (as que se tratavam sobre Auxílio Emergencial e as que versam sobre outros assuntos), e com isso, respondê-las por lotes, com texto padronizado mas sem a perda da qualidade individual das respostas. Esse trabalho foi iniciado em julho/20 sendo concluído em dezembro/20, quando foi zerado todo o passivo de demandas, voltando-se os tratamentos para os fluxos e prazos ordinários.

É importante destacar que a Gestão do Contrato realiza reuniões semanais para acompanhamento e verificação dos aspectos que envolvem o cumprimento do Termo de Referência por parte da empresa mantenedora do serviço de *contact center* e do próprio Ministério, tendo como principais pontos tratados: o registros referentes à PA digital, os desenvolvimentos de tecnologia da informação, a qualidade do atendimento prestado - evidenciando a importância do treinamento dos(as) colaboradores(as) -, os registros

dos atendimentos no Sistema de Gestão de Demandas (SGD), e o tratamento dessas demandas – que envolve a comunicação com as demais áreas do órgão, em especial as Secretarias finalísticas, e o batimento de demandas represadas em estoque de passivo. Ao fim dessas reuniões, é criado um registro do que foi tratado, com os encaminhamentos devidos e ações acordadas, e esse documento é enviado para todos os participantes para validação. Após essa etapa, o registro é inserido no Sistema Eletrônico Informações – SEI, no processo nº 71000.039510/2018-52.

Além dessas, ocorrem ainda reuniões semanais para acompanhamento da prestação dos serviços, com foco na execução orçamentária, ocasião em que os dados sobre os números de atendimentos são apresentados e confrontados com a checagem realizada pelo Ministério, para fins de autorização, a cada mês, da emissão da fatura de pagamento por parte da empresa. Essas reuniões também são registradas no SEI, no processo nº 71000.042489/2018-72. A preocupação com esse tema é uma constante para a gestão, que em 2020 solicitou a adição de uma “aba” específica no Painel Central em Números, ferramenta de auxílio ao gerenciamento, para acompanhamento do orçamento da unidade, com informações tanto do contrato de *contact center*, quanto do contrato de telefonia.

Assim, Ouvidoria-Geral, no que tange a gestão contratual, prima pelo controle e transparência e mantém um foco permanente nos aspectos qualitativos e quantitativos de sua execução. O monitoramento da gestão orçamentária e financeira do referido contrato vem sendo rigidamente executado com o objetivo de mantermos os padrões de atendimento ao público que nos aciona.

AÇÕES EDUCACIONAIS, DE COMUNICAÇÃO E BENCHMARKING

PRÊMIOS, EVENTOS E PARTICIPAÇÕES

De maneira geral, *Benchmarking* consiste no processo de busca das melhores práticas de gestão da entidade numa determinada organização e que conduzem ao desempenho superior. A Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania considera o *Benchmarking* uma ferramenta poderosa de busca permanente pelo aprimoramento, que nos leva a melhorias constantes em nossas entregas.

Apesar de tantas adversidades e mesmo diante de um ano desafiador e complexo em todos os sentidos, a Ouvidoria-Geral aprimorou seu trabalho, posicionou-se como referência em excelência, destacando-se as seguintes participações, contribuições, eventos, premiações e seminários:

- ❖ 1º lugar no III Prêmio de Boas Práticas OGU/CGU, na categoria Desenvolvimento de Capacidade Institucional. A premiação do Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias é promovida pela Ouvidoria Geral da União (OGU) e pela Controladoria Geral da União (CGU). O objetivo do prêmio é estimular, reconhecer e premiar iniciativas feitas pelas Ouvidorias Públicas em todos os níveis da Federação que promovam o aprimoramento do controle social, a ampliação dos canais de participação social na gestão e a melhoria na prestação de serviços públicos.

- ❖ Participação, em 16 de junho de 2020, no Seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia”, organizado pela CGU. O evento foi o primeiro webinar produzido pela Ouvidoria-Geral da União. O Seminário “Ouvidoria em Tempos de Pandemia” reuniu profissionais e especialistas para discutir os desafios impostos pela pandemia à sociedade e aos órgãos de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Foram abordados temas como o papel das ouvidorias no combate à pandemia, perspectivas para a participação e o controle social no cenário atual, desafios da implantação de políticas de proteção de dados pessoais, estratégias de teletrabalho em ouvidoria e oportunidades trazidas pelo novo modelo de Conselho virtual de usuários.
- ❖ Participação, em 06 de novembro de 2020, da 2ª Reunião Técnica entre Secretarias do Ministério e Coordenadores(as) Estaduais do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único. A reunião técnica foi organizada pela SENARC e SECAD e objetivou abrir espaço de interlocução para que os(as) Coordenadores(as) Estaduais pudessem externar situações enfrentadas pelos municípios e estados na dinâmica da gestão do Programa Bolsa Família e do Cadastro Único.
- ❖ Participação, em 17 de novembro de 2020, da Semana de Inovação da ENAP. Apresentação dos desafios das Ouvidorias da Dataprev e do Ministério da Cidadania no atendimento aos(às) cidadãos(ãs) no contexto do Auxílio Emergencial. A cooperação entre a Dataprev e o Ministério da Cidadania foi essencial para o atendimento das demandas da Ouvidoria durante o ano, que aumentaram exponencialmente com a criação do auxílio. Essa aproximação possibilitou a inovação dos processos dentro da ouvidoria, em um momento atípico, com alta das demandas e sem grandes alterações na força de trabalho. Com a utilização da solução tecnológica fornecida pela Dataprev e adaptação nos fluxos de processos foi possível dar vazão ao volume de demandas recebidas e ir a cada dia aperfeiçoando os processos.
- ❖ Participação, em 26 de novembro de 2020, do III Encontro Regional da Rede da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre Governo Aberto e Inovador na América Latina e Caribe, tendo por resultado a conquista do assento permanente do Ministério da Cidadania no Comitê Gestor da Infraestrutura Nacional de Dados Abertos, que é órgão colegiado criado pela Instrução Normativa nº 4, 12 de abril de 2012, responsável por conduzir a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA) nas ações e decisões referentes à Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, instituída pelo Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016, sendo o Ouvidor-Geral do MC indicado como membro titular na composição para acompanhar as discussões e encontros periódicos do referido Comitê.
- ❖ Consoante tratativas realizadas desde o final de novembro de 2020, destacamos ainda a importância da participação da Ouvidoria-Geral do MC nas negociações do acordo de financiamento e assessoramento técnico entre o Banco Mundial e o Ministério da Cidadania acerca das ações junto à SENARC e SECAD para promoção do acompanhamento das populações indígenas e demais Grupos Populacionais Tradicionais Específicos do Programa Bolsa Família e Cadastro Único (GPTEs) no âmbito do projeto de apoio à renda para os pobres afetados pela COVID-19 no Brasil (*Brazil: Income Support for the Poor Affected by*

Covid-19). A Ouvidoria-Geral é apresentada como unidade envolvida na implementação do projeto, que comporá os indicadores intermediários no que tange ao mecanismo de gestão de reclamação do Ministério da Cidadania (MC). É descrita como canal exclusivo de recebimento de denúncias, cujos fluxos de tratamento aprovados pela Câmara e Integridade do MC adequam-se aos níveis de *compliance* exigidos à celebração contratual com o organismo internacional.

- ❖ Participação da Ouvidoria-Geral, em 14 de dezembro de 2020, no Workshop *online* de proteção de dados e proteção social para o debate da versão preliminar do *policy paper* “*Proteção de dados pessoais em políticas de proteção social. Contribuições a partir do estudo do PBF*”. O evento foi promovido pelo InternetLab, centro independente de pesquisa interdisciplinar sediado em São Paulo, que produz conhecimento e promove o debate público e acadêmico em direito e tecnologia, e contou com a presença de especialistas em privacidade e proteção de dados pessoais, pesquisadores (as) da proteção social e servidores (as) e formuladores (as) de políticas públicas. O projeto de pesquisa é fruto da parceria com a *Privacy International* que possui projeto orientado a analisar o Programa Bolsa Família quanto a seus impactos sobre a privacidade de titulares, esclarecendo a complexidade da datificação e proteção social, refletindo sobre riscos e relações dos usos de dados com agendas institucionais.

CURSO MODALIDADE ENSINO À DISTÂNCIA (EAD) OUVIDORIA CIDADÃ

O Ministério da Cidadania, por meio da Chamada nº 20/2019 realizada pelo Departamento de Formação e Disseminação (DFD), da Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação (Sagi), realizou parceria com o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) para desenvolvimento de cursos EaD que serão disponibilizados no Portal EaD do MC. A Ouvidoria-Geral foi uma das áreas contempladas pela parceria e realizou, em conjunto com o DFD, CNPQ, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Universidade de Brasília (UnB), o desenvolvimento do curso “Ouvidoria Cidadã: Participação e Controle Social à Serviço da Gestão”.

O curso possui cinco módulos que abordam os seguintes assuntos:

Módulo 1 - Dos Fundamentos Constitucionais à Ouvidoria como mecanismo de participação social: apresenta os fundamentos normativos, conceituais e operacionais que envolvem a participação e o controle social;

Módulo 2 - Direito ao Acesso à Informação: apresenta as bases normativas, conceituais e operacionais de aplicação da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da defesa do usuário e simplificação;

Módulo 3 - Ouvidoria como Instrumento de Gestão na Administração Pública: apresenta o contexto histórico das ouvidorias, o papel do(a) Ouvidor(a) e a Ouvidoria como instrumento de avaliação e melhoria dos serviços públicos;

Módulo 4 - Qualidade na prestação de serviços pelas ouvidorias: sensibiliza para a importância da qualidade do atendimento, apresenta o papel do(a) Ouvidor(a) e de sua equipe, além de pontuar a relevância das ouvidorias no âmbito das políticas públicas.

Módulo 5 - A Ouvidoria Cidadã em Ação: Fundamentos Legais, Manifestações, Recebimento de Denúncias, Análise Preliminar e Órgãos Apuratórios: estimula a construção de competências relacionadas às atribuições das ouvidorias, às formas de atendimento e apresenta os tipos de manifestações, em particular, o recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, além de fomentar o uso de sistemas e a possibilidade de integração em redes colaborativas.

O processo de construção do curso envolveu diversas etapas e ocorreu ao longo do ano todo. Resumidamente, as principais entregas foram:

- ❖ **Ouvidoria-Geral** elaborou proposta do curso, contendo: eixo temático, público-alvo, objetivos gerais e específicos, resultados esperados com o curso, proposta de conteúdos e bibliografia etc;
- ❖ **Universidade/CNPQ** apresentou design instrucional do curso, com proposta dos conteúdos divididos por Módulo para apreciação da **Ouvidoria-Geral**, que realizou os apontamentos necessários;
- ❖ **Universidade/CNPQ** apresentou os módulos em formato *storyboard* para apreciação da **Ouvidoria-Geral**, que realizou os apontamentos necessários;
- ❖ **Universidade/CNPQ** apresentou os módulos em formato gráfico (telas interativas) para apreciação da **Ouvidoria-Geral**, que realizou os apontamentos necessários;
- ❖ **Universidade/CNPQ** apresentou os exercícios de fixação de conteúdo e proposta de testes finais para apreciação da **Ouvidoria-Geral**, que realizou os apontamentos necessários;
- ❖ **Universidade/CNPQ** apresentou o curso todo no Portal EaD do Ministério para Turma Piloto. **Ouvidoria-Geral** selecionou os(as) participantes e a Turma Piloto foi realizada em setembro de 2020;
- ❖ **Ouvidoria-Geral** compilou todos os apontamentos dos(as) participantes da Turma Piloto, suas sugestões, dúvidas, problemas encontrados etc e enviou à **Universidade/CNPQ** para ajustes.

Cabe mencionar que as etapas não aconteceram nesta ordem e, a maioria, ocorreu concomitantemente. É importante também mencionar que o processo teve muitas “idas e vindas” (correções, revisões, ajustes, sugestões) até chegarmos no presente momento. Atualmente, estamos aguardando os últimos ajustes solicitados e a primeira turma do curso está prevista para ser ofertada no Portal EaD do Ministério da Cidadania ainda em janeiro de 2021.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

No início de 2020, a Ouvidoria-Geral realizou uma movimentação interna com todas as suas Coordenações-Gerais visando a elaboração de um plano de comunicação da unidade. A necessidade do projeto partiu do entendimento comum de que o Plano permitiria maior aproximação ao nosso público-alvo – beneficiários(as) das políticas e programas do MC –, aos(as) gestores(as) e técnicos(as) das Gestões Municipais, bem como às áreas finalísticas do Ministério, parceiras indispensáveis nas entregas que fazemos à sociedade.

Nesse contexto, para o desenvolvimento do Plano, propusemos a criação de uma página de Ouvidoria, hospedada no Portal do Ministério. O objetivo da página era abarcar as iniciativas da Ouvidoria-Geral, atuando como ferramenta de gestão da informação direcionada aos assuntos de Ouvidoria, Central de Relacionamento e Transparência e Acesso à Informação. Nela, seriam divulgados os canais de atendimento e acompanhamento das demandas dos(as) cidadãos(ãs) e estariam reunidas informações gerenciais, relatórios, boletins periódicos, vídeos informativos produzidos em colaboração com as áreas finalísticas, dentre outros conteúdos de interesse do público, das áreas e órgãos parceiros. A proposta foi inspirada na página de Ouvidoria da Presidência da República, disponibilizada ao público no endereço: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>.

O agrupamento de conteúdos em local único simplificaria o acesso das unidades do Ministério aos insumos para aprimoramento de seus fluxos de trabalho, projetos e programas. Ademais, a ação oportunizaria o diálogo entre a Ouvidoria-Geral e amplos setores da sociedade, uma vez que apresentaria, ativamente, o trabalho realizado pela unidade, primordialmente com base na Lei nº 13.460, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública, e na Lei nº 12.527, que regula o acesso às informações.

Atualmente, o documento contendo as ações prioritárias mapeadas pela Ouvidoria-Geral para integrar o Plano de Comunicação está em análise por parte da Secretaria-Executiva do MC.

CAPACITAÇÕES

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

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

Ainda visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, em 2020, foram realizadas mais de 30 capacitações em temas importantes tais como: Ação de Atualização Cadastral 2020 - Averiguação e Revisão Cadastral, Sistema de Termo de Aceite, Sistema e-PCF, Censo Suas, Auxílio Emergencial (Extensão, contestação etc.), Poupança Social Digital, Sistema Dataprev, Demonstrativo, Carteira do Idoso entre outros.

É importante destacar que a partir de abril deu-se preferência pela realização dos treinamentos de forma *on line*. As que ocorreram de forma presencial, como a capacitação de novos(as) operadores(as), seguiram todas as medidas de proteção e higiene em relação à pandemia, com turmas reduzidas, distanciamento

social, uso obrigatório de máscara, disponibilização de álcool gel na sala e a não realização de dinâmicas que exigissem o toque de mãos ou compartilhamento de objetos.

PARTICIPAÇÃO DA EQUIPE EM CAPACITAÇÕES:

Embora tenha sido um ano atípico, que impôs muitos desafios à gestão da Ouvidoria-Geral em razão do contexto de pandemia e do grande volume de demandas, a equipe participou de muitas capacitações *on line*, o que demonstra o compromisso com a formação continuada de seus(suas) colaboradores(as). Abaixo, estão destacadas as capacitações realizadas em 2020:

- ❖ Integração do Sistema e-Sic à plataforma Fala.Br (STPC/CGU)
- ❖ Live: Transparência Ativa: Diretrizes e Boas Práticas (STPC/CGU)
- ❖ Live: Roda de Conversa: PDA - Experiências e Desafios (STPC/CGU)
- ❖ Live: Como Construir um Plano de Dados Abertos (PDA) (STPS/CGU)
- ❖ Curso de introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (ENAP)
- ❖ Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos (Ministério da Cidadania)
- ❖ Turma Piloto do curso “Ouvidoria Cidadã: Participação e Controle Social a Serviço da Gestão” (Ministério da Cidadania)
- ❖ Live sobre Conselho de usuários dos serviços públicos (OGU)
- ❖ Live sobre tratamento de denúncias (OGU)
- ❖ Semana da inovação: (Re)Imaginar e Construir Futuros (ENAP)
- ❖ Curso presencial na CGU: Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
- ❖ Certificação em Ouvidoria (ENAP/OGU) - Cursos necessário para certificação:
 - Gestão em Ouvidoria
 - Controle Social
 - Tratamento de Denúncias em Ouvidoria
 - Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias
 - Introdução à Gestão de Processos
 - Ética e Serviço público
 - Defesa do Usuário e Simplificação
 - Acesso à Informação

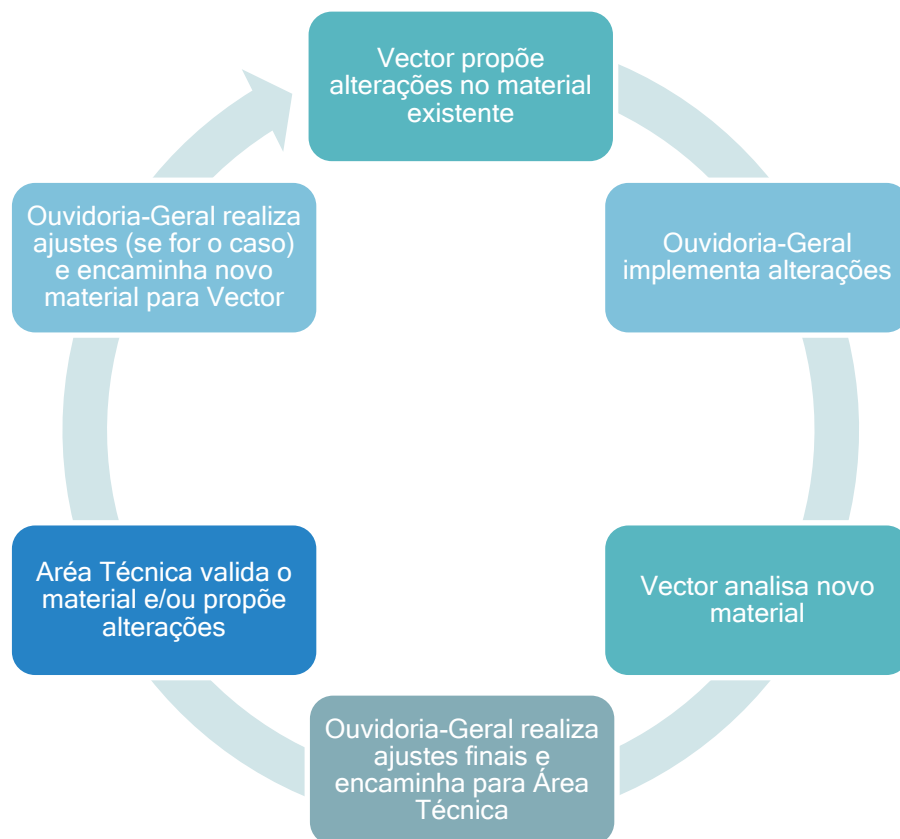
SIMPLIFICAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO DE PROCESSOS

MATRIZ DE CAPACITAÇÃO

A Matriz de Capacitação é um projeto que envolve a construção e/ou atualização dos materiais utilizados para formação dos(as) operadores(as) da Central de Relacionamento do Ministério da Cidadania. A capacitação dos(as) operadores(as) está prevista no Termo de Referência do Contrato com a empresa de *Contact Center*, Vector - Contrato Administrativo nº 21/2018.

Capacitar a equipe de Contact Center é muito importante para garantir a qualidade do atendimento ao(à) cidadão(ã) e aos(as) gestores(as) e técnicos(as) que entram em contato pelos canais de atendimento do MC. Além de termos profissionais capacitados(as) para responder adequadamente às demandas recebidas, a formação contribui para diminuição do número de demandas que sobem para os 2º e 3º níveis de atendimento¹⁸, reduzindo o trabalho das áreas técnicas e provendo celeridade na resposta ao(à) usuário(a), que têm sua demanda atendida já no primeiro contato com a Central de Relacionamento.

Neste ano, iniciamos o processo de atualização dos materiais que são utilizados na ambientação de novos(as) operadores(as). A ambientação visa capacitar os(as) novos(as) operadores(as) contratados pela empresa de *Contact Center*, para que estes(as) estejam aptos(as) a atuar no atendimento. O fluxo seguido para esta etapa foi:



Cabe destacar que foram realizadas reuniões com as áreas técnicas para sensibilização e alinhamento sobre a importância da capacitação e de ter materiais sempre atualizados e condizentes com a Base de Conhecimentos (FAQs e RPs) para subsidiar a formação dos(as) operadores(as). Até o presente momento foram realizadas reuniões com a SENARC, SECAD, SNAS, SNAPI e SEISP.

Ao final desta etapa de atualização dos materiais de ambientação, pretende-se produzir materiais de especialização e *help desk*, com o objetivo de subsidiar a formação dos(as) operadores(as) que atendem as demandas de gestores(as)/técnicos(as) e de sistemas, respectivamente.

¹⁸ Para saber mais sobre a sistemática dos níveis de atendimento, favor consultar a nota de rodapé nº 4.

BASE DE CONHECIMENTO

A base de conhecimento é a fonte das informações utilizadas pela Central de Relacionamento para realizar os atendimentos sobre os programas, ações, políticas, serviços e sistemas do MC. Seu conteúdo é de responsabilidade das áreas técnicas, sendo assim atualizada constantemente, sempre que são enviadas novas informações pelas secretarias.

Para que a Base de Conhecimento atenda às necessidades de quem procura a Central, ou seja, para que consiga responder ao máximo de questionamentos no primeiro atendimento, sempre que se detecta alguma forma de aperfeiçoá-la - o que vai além da atualização das informações tempestivamente - ocorrem reuniões, envolvendo tanto as Secretarias responsáveis pelas informações, como a Ouvidoria-Geral e a empresa responsável pela operacionalização da Central.

Com relação à Base de Conhecimento, no ano de 2020, ocorreram as seguintes ações:

Atualização da base de conhecimento durante o ano de 2020	
Secretarias	Quantidade
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	2
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	189
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	85
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	131
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	332
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	0
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	0
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	5
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	0
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	0
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	36
Total	780

Inserção da base de conhecimento durante o ano de 2020	
Secretarias	Quantidade
01. MC - MINISTÉRIO DA CIDADANIA	0
02. SENARC - SEC. NACIONAL DE RENDA DE CIDADANIA	234
03. SNAS - SEC. NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	86
04. SENISP - SEC. NACIONAL DE INCLUSÃO PRODUTIVA URBANA	0
05. SAGI - SEC. DE AVALIAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	255
06. SNAPI - SEC. NACIONAL DE ATENÇÃO À PRIMEIRA INFÂNCIA	136
07. DEMANDAS AOS OUTROS ORGÃOS	1
08. SEE - SECRETARIA ESPECIAL DO ESPORTE	0
09. SENAPRED - SEC. NACIONAL DE CUIDADOS E PREVENÇÃO ÀS DROGAS	28
10. SE - SECRETARIA EXECUTIVA	14
11. SECAD - SEC. NACIONAL DO CADASTRO ÚNICO	36
Total	790

O primeiro quadro - Atualização da base de conhecimento durante o ano de 2020 - refere-se a informações que já constavam na base de conhecimento, e tiveram seu conteúdo alterado em razão da necessidade de atualização do texto. No segundo quadro – Inserção da base de conhecimento durante o ano de 2020 – é apresentado o quantitativo de novas informações inseridas na Base de conhecimento.

PROJETO DE REESTRUTURAÇÃO DA BASE DE CONHECIMENTO:

Em fevereiro de 2020, a Coordenação-Geral da Central de Relacionamento (CGCR), juntamente com o Gabinete da Ouvidoria-Geral e a Empresa Vector, objetivando atualizar as informações de sua Base de Conhecimentos (repositório de conteúdos compostos por perguntas frequentes e respostas-padrão formuladas pelas áreas técnicas do Ministério), iniciou o Projeto de Reestruturação da Base de Conhecimento da Central. O Projeto incluía não apenas a atualização maciça das FAQs¹⁹ e RPs²⁰, mas uma ação de sensibilização com as áreas técnicas do MC para o entendimento das necessidades das unidades de atendimento ao/à cidadão/ã do MC: FAQs e RPs com linguagem cidadã, simples, direta e que apresente os assuntos das políticas e programas do Ministério de forma acessível e condizente com a leitura nos meios telefônico e e-mail. Assim o objetivo da ação era a articulação com as áreas parceiras para seguir qualificando os processos e rotinas de trabalho da Central, o que culmina no aperfeiçoamento constante do atendimento ao/à cidadão/ã.

¹⁹ FAQ é um acrônimo da expressão inglesa *Frequently Asked Questions*, comumente traduzido como “Perguntas Frequentes” e tem por objetivo fornecer uma compilação de perguntas frequentes acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam pelo canal de telefonia, ou seja, por meio da fala.

²⁰ RP significa Resposta Padrão e tem por objetivo fornecer uma compilação de informações acerca de um determinado tema. Na Central essa nomenclatura serve para identificar e organizar as informações que são utilizadas para responder as perguntas que chegam por e-mail, ou seja, por meio da escrita.

Inicialmente, estavam previstas visitas à Central de Relacionamento, considerando o roteiro do Projeto que contava com as seguintes etapas: (i) apresentação da Base de Conhecimento para as áreas técnicas; (ii) escuta lado a lado com operador/a generalista – atendimento aos/às cidadãos; (iii) escuta lado a lado com operador/a especialista – atendimento aos/às gestores/as; (iv) escuta de gravação de assunto pertinente à área técnica (com a resposta do/a operador/a baseada em FAQ de difícil entendimento pelo(a) cidadão/ã); e (v) apresentação da estruturação atual das FAQs e RPs da área.

Contudo, considerando a nova realidade imposta pela pandemia de COVID-19, as datas agendadas entre 15 e 30 de abril de 2020, conforme calendário apresentado no processo SEI nº 71000.016645/2020-64, Ofício nº 34, e foram reagendadas no Ofício Circular nº 4. Posteriormente, a ação foi suspensa no processo até que fosse possível reestabelecer os encontros presenciais – Ofício Circular nº 12.

Não obstante, considerando a importância do Projeto, as equipes da Ouvidoria-Geral entenderam ser necessário adaptar o roteiro de visitas para o modo remoto. Assim, ocorreram diversas reuniões de alinhamento entre CGCR, Gabinete da Ouvidoria Geral e Vector para discutir o novo modelo de apresentação, de escuta e o formato de diálogo que seria desenvolvido com as áreas, de modo que a sensibilização remota fosse efetiva e o objetivo do Projeto fosse alcançado.

Nesse contexto, o Projeto foi retomado em julho de 2020 e segue em andamento, com previsão de implementação ainda em 2021.

MATRIZ DE INFORMAÇÕES

A matriz de informações é o conjunto de conteúdos sobre os programas, políticas, ações e serviços do Ministério que são utilizados pela CGOuv para subsidiar as respostas ao(à) cidadão(ã) e é uma ferramenta que demonstra o esforço para garantir agilidade nessas respostas e em não sobrecarregar as áreas técnicas com manifestações passíveis de tratamento através de consultas aos sistemas ou a partir de informações padronizadas. O conteúdo está em constante atualização, mas, em fevereiro de 2020, a Coordenação-Geral da Ouvidoria (CGOuv) realizou uma ação de atualização completa de sua matriz.

A ação de revisão foi realizada pelos analistas de 2º nível²¹ da CGOuv e se deu por meio de reuniões diárias com duração de uma hora cada. Em fevereiro e na primeira quinzena de março, as reuniões ocorreram de forma presencial e em abril, com início do *home office* em virtude da pandemia, as reuniões foram retomadas de forma remota, via Skype.

O conteúdo foi separado por secretaria, a fim de otimizar o processo, e, dessa forma, nos encontros diários foram discutidos cada tópico do documento da matriz e, assim, os textos utilizados na elaboração das respostas da Ouvidoria foram inteiramente atualizados.

Após a finalização da revisão por parte dos analistas, a matriz de informações atualizada foi encaminhada para avaliação do gabinete da Ouvidoria-Geral e também para validação do Coordenador-Geral da Ouvidoria.

²¹ Analistas de 1º, 2º e 3º níveis estruturam-se de acordo com o mencionado na nota de rodapé nº 4.

CONSIDERAÇÕES SOBRE TRABALHO REMOTO



Imagem: Banco Gratuito Canva

O contexto de pandemia exigiu adaptações, passando do trabalho presencial para o remoto e todas as mudanças que isso implica. A Ouvidoria-Geral optou por estratégias que levassem em consideração a saúde física e emocional de seus(suas) membros(as), considerando tanto questões de ordem material quanto as sociais, inatas a uma equipe tão diversa. Cumpre destacar que a equipe da Ouvidoria-Geral é composta por uma gama diversificada de servidores(as) estatutários(as), servidores(as) comissionados(as), profissionais terceirizados(as), colaboradores(as) das empresas prestadoras de serviços que atuam junto ao MC, estagiários(as), ou seja, uma equipe de categorias profissionais bastante heterogênea.

As principais dificuldades iniciais para efetivar a migração do trabalho presencial para a modalidade remota foram delimitadas a questões como assegurar bom acesso à internet, equipamentos tecnológicos e infraestrutura adequada para improvisar um espaço possível em casa para destiná-lo ao uso exclusivo da atividade laboral. Ademais, para além das questões materiais, com o fechamento das escolas no bojo do *lockdown*, como medida para impedir o avanço da propagação viral, muitas famílias precisaram inovar e se adequar a nova realidade do trabalho e atividades educacionais das crianças na modalidade remota. De igual modo, em decorrência da grave crise sanitária e econômica que atravessamos em 2020, vale destacar que a carga de trabalho da Ouvidoria teve aumento exponencial de cerca de 1.400% (mil e quatrocentos por cento) manifestações a mais neste ano e, com isso, demandas internas e processos da equipe foram também impostos.

Do ponto de vista social, a provisão de computadores, pacote de dados de internet, luz, espaço para trabalho, e demais despesas passaram a ficar a cargo desses(as) trabalhadores(as) e, devido à diversidade das categorias profissionais mencionada, nem todos(as) puderam acomodar essa nova dinâmica e aumento de gastos com a mesma velocidade, porém, todos(as) contribuíram para que o processo evoluísse da forma mais célere possível. Registre-se o grande nível de empenho e comprometimento da equipe da Ouvidoria-Geral, que em uma demonstração de elevado grau de amadurecimento, organizou-se e pensou em estratégias coletivas de suavizar esses impactos das atividades laborais.

Diante disso, para mitigar o exaurimento físico e da saúde emocional de colaboradores e colaboradoras, algumas as estratégias coletivas foram pensadas para que o trabalho remoto pudesse fluir da melhor forma:

- ❖ Reavaliou-se processos de trabalho e rotinas instauradas aperfeiçoando-as. Assim, a Ouvidoria trabalha com uma base de respostas padrão e compreensões básicas estabelecidas diante de

situações e casos apresentados nos assuntos e tópicos das manifestações, dessa forma, esta expertise foi utilizada para a rápida elaboração de uma base para os casos referentes ao Auxílio Emergencial, que tiveram uma frequência intensa de atualização, dada a realidade de constantes mudanças no início de seu estabelecimento, bem como em sua duração enquanto política pública emergencial;

- ❖ Para debelar um passivo de manifestações com os mesmos tipos de questionamentos, foi necessário implementar a respostas por bloco e utilizações de resposta padrão que englobasse diversas situações da mesma categoria, de forma a simplificar o processo de trabalho ao mesmo tempo em que possibilitava a distribuição da triagem pela equipe de maneira mais organizada e sistemática;
- ❖ Potencializou-se os avanços em tecnologia da informação, mormente no tocante à integração de sistemas, para evitar retrabalho e fases manuais no tratamento das demandas;
- ❖ Realizou-se o acompanhamento regular das atividades desempenhadas pela equipe de cada Coordenação-Geral da Ouvidoria e registrou-se no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o sistema de gestão documental adotado em diversos órgãos federais e no MC. Os relatórios semanais de acompanhamento de trabalho foram cadastrados no processo SEI nº 71000.020730/2020-27.
- ❖ Organizou-se o retorno planejado, gradual e facultativo das atividades presenciais da Ouvidoria, seguindo protocolos de higiene e segurança. Ainda que em trabalho remoto, há algumas tarefas específicas à dinâmica da Ouvidoria, que requerem etapas presenciais e, por isso, a equipe foi organizada - assim que possível e dentro das medidas sanitárias recomendadas - para que esses momentos fossem realizados sem maiores preocupações. Para alguns membros da equipe foi necessário o retorno à modalidade presencial, devido ao fato de fornecer melhores condições de trabalho que em seus lares e, portanto, o retorno foi organizado para que fosse feito de forma segura e salubre. De igual modo, foi permitido aos(as) colaboradores(as) que desejaram permanecer trabalhando de casa a permanência na modalidade remota.
- ❖ Devido à impossibilidade de realização de uma capacitação presencial, elaborou-se vídeo tutorial e materiais de apoio para que as Áreas Técnicas recebessem o treinamento adequado para utilizarem com segurança o novo SGD;
- ❖ Iniciou-se o desenho das calibrações *on line*, tendo sido o teste piloto feito em dezembro de 2020, para que a nova modalidade possa entrar em operação de fato em 2021;

De maneira geral, em 2020 a Ouvidoria-Geral pode afirmar que suas atividades internas e administrativas, projetos e pautas de competências e serviços foram tocados satisfatoriamente durante o ano, o que resulta de uma organização e gestão de equipe comprometida com a manutenção de padrões de qualidade mesmo diante de mudanças abruptas, demonstrando que a dinâmica de trabalho remoto foi aplicada no dia-a-dia das atividades do setor com êxito, a despeito dos desafios e gargalos a serem superados e trabalhados.

CONCLUSÃO E DESAFIOS FUTUROS

Diante da magnitude dos desafios sociais e econômicos que se apresentaram em 2020, temos plena clareza de que novos desafios permanecerão repercutindo no trabalho da Ouvidoria-Geral ainda em 2021.

De igual modo, ainda que com o decorrer do tempo haja uma natural queda das solicitações de atendimento referentes ao Auxílio Emergencial, ressalta-se que o trabalho da Ouvidoria-Geral desenvolve-se em um contexto de complexidade dos programas e



Foto: Sergii Kharchenko/NurPhoto

políticas do MC, tais como o Programa Bolsa Família, o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal, os serviços e benefícios ofertados pela rede de Assistência Social capilarizados por todo o território nacional, dentre outros temas relativos às Políticas Sociais. Portanto, enfrentamos o desafio constante de receber manifestações sobre a execução de serviços prestados diretamente à população por parte dos estados e municípios. Nesse sentido, ressalve-se a complexidade de nossa atuação perante as demandas dos(as) gestores(as) e técnicos(as) estaduais e municipais bem como dos(as) cidadãos(ãs) que acionam os programas e ações ministeriais.

Isso posto, é evidente que as demandas inerentes às políticas públicas que são recepcionadas na Ouvidoria-Geral, sobretudo em um contexto de impactos sociais e econômicos, não cessarão com o abrandamento da crise sanitária da pandemia e a extensão do pagamento do Auxílio Emergencial em 2021. Inexoravelmente a demanda aumentará exercendo maior pressão pelos serviços da Ouvidoria-Geral, sendo este, no horizonte próximo, nosso maior desafio para o ano vindouro.

Com efeito, apesar de todas as adversidades impostas, tais como aumento exponencial de demandas, alterações normativas e ações emergenciais de enfrentamento da crise social advinda com a pandemia e que repercutiram fortemente nas ações da unidade, e a necessidade de rápida adaptação ao trabalho remoto, esta Ouvidoria-Geral, conforme demonstrado nesse relatório institucional, alcançou resultados expressivos em 2020.

Em apertada síntese, no contexto da urgência e fatores imprevisíveis, o saldo positivo é consubstanciado nas realizações e soluções inovadoras construídas coletivamente e elencadas nesse Relatório Institucional.

Mesmo diante de um ano desafiador e complexo em todos os sentidos, foi traçada uma rota de aperfeiçoamento do atendimento da Ouvidoria-Geral do Ministério, pautada no compromisso com a

transparência e controle, buscando simplificar e estruturar os processos das coordenações e aprimorar a utilização de instrumentos gerenciais novos e os já existentes, visando assegurar o pleno atendimento ao(à) cidadão(ã) usuário(a) das ações, programas e serviços públicos ofertados pelo MC, propiciando o controle e a participação social.





MINISTÉRIO DA CIDADANIA

