**RELATÓRIO ANUAL 2019 OUVIDORIA**

Gabinete do Ministro

Ministério do Turismo

**RELATÓRIO ANUAL**

**2019**

**OUVIDORIA**

**Gabinete do Ministro**

**Ministério do Turismo**

Brasília, junho de 2020

**MINISTÉRIO DO TURISMO**

Jair Messias Bolsonaro

**Presidente da República**

Marcelo Álvaro Antônio

**Ministro de Estado do Turismo**

Hercy Ayres Rodrigues Filho

**Chefe de Gabinete**

Kátia Cristina Alves Bitencourt

**Ouvidora do Ministério do Turismo**

**Equipe da Ouvidoria**

Alynne Godois Brito

Aline da Silva Onofre

Paulo Roberto de Lima Telles

**Organização**

Fernanda Cristina Monteiro

**SUMÁRIO**

[1 APRESENTAÇÃO 3](#_Toc46261849)

[2 A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TURISMO 4](#_Toc46261850)

[3 MONITORAMENTO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS 6](#_Toc46261851)

[3.1 Números gerais 6](#_Toc46261852)

[3.2 Desempenho do atendimento pelos servidores da Ouvidoria 7](#_Toc46261853)

[3.3 Ouvidoria 8](#_Toc46261854)

[3.4 Serviço de Informação ao Cidadão - SIC 13](#_Toc46261855)

[4 PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA E SIC 16](#_Toc46261856)

[5 MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI 18](#_Toc46261857)

[6 PLANO DE DADOS ABERTOS - PDA 19](#_Toc46261858)

[7 AGENDA OUVIDORIA 2019 20](#_Toc46261859)

[8 COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TURISMO 26](#_Toc46261860)

[9 PLANO DE TRABALHO PARA O ANO 2020 27](#_Toc46261861)

[10 CONSIDERAÇÕES FINAIS 28](#_Toc46261862)

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Turismo apresenta o relatório anual de 2019, acerca do cumprimento do seu papel no atendimento ao cidadão, bem como às instituições e empresas, no que se refere ao seu direito à manifestação e de acesso à informação, visando dar transparência de suas atividades e divulgar os resultados alcançados ao longo daquele exercício.

O relatório visa, ainda, atender a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que atribui às Ouvidorias competências e exigências que vão além do recebimento de manifestações. A Lei, em seu art. 14, determina:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Além dos resultados, apresentados sob as perspectivas quantitativa e qualitativa, o relatório traz ainda informações relacionadas ao monitoramento da Lei nº 12.527/2011 (LAI), as ações realizadas ao longo do exercício e os resultados da pesquisa de satisfação sobre o atendimento da Ouvidoria em 2019, além da apresentação do plano de atuação para 2020.

# A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TURISMO

A Ouvidoria, órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado do Turismo, é a unidade de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativos às políticas e aos serviços públicos prestados e pelo atendimento dos pedidos de acesso à informação, registrados por parte dos cidadãos, seja público externo (pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo Ministério) ou interno (dirigentes, servidores e colaboradores do MTur), em cumprimento a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e demais dispositivos legais e normativos que regem essas matérias, no âmbito do Ministério do Turismo.

Em agosto de 2019, o acesso ao atendimento às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação, antes realizados de forma distinta por meio do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), passou a ter como o principal canal de atendimento do Ministério do Turismo o Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, que reúne em um único lugar o e-Ouv e o e-SIC do Governo Federal, com o objetivo de facilitar e simplificar o uso pelos cidadãos.

A sociedade dispõe, também, de atendimento presencial pela equipe de Ouvidoria do Ministério do Turismo, composta por um Ouvidor e três servidores efetivos; atendimento telefônico, para esclarecimento de dúvidas e orientações simples; e por correio eletrônico.

Vale destacar que os cidadãos têm sido orientados a utilizar, preferencialmente, os canais disponíveis na Internet - e-Ouv, e-SIC e, mais recentemente, a plataforma Fala.BR que permite o acesso a ambos canais de forma integrada. As demandas registradas por estes canais foram tratadas em sua totalidade e respondidas, ao longo de 2019, de forma satisfatória pela equipe da Ouvidoria que contou, ainda, com o apoio das unidades administrativas do Ministério do Turismo no atendimento dessas demandas.

# MONITORAMENTO QUANTITATIVO E QUALITATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

## **Números gerais**

A Ouvidoria recebeu um total de 1.105 manifestações de cidadãos em 2019, o que representa uma média mensal de 92 registros.

Gráfico - manifestação de ouvidoria por mês

Considerando o canal utilizado pelos cidadãos para o encaminhamento das manifestações à Ouvidoria do MTur, duas formas são as mais utilizadas: o Sistema e-Ouv, integrado a plataforma Fala.BR e os e-mails.

Além disto, conforme poderá ser observado no Gráfico 2, em 2019, o Sistema e-Ouv do Fala. BR foi o canal mais usado pelo cidadão para o registro das manifestações, com 847 registros, enquanto por e-mail foram recebidas 207 manifestações.



Gráfico – canais de registro

## **Desempenho do atendimento pelos servidores da Ouvidoria**

A equipe da Ouvidoria respondeu diretamente 761 manifestações por meio de banco de dados próprio, enquanto 344 manifestações foram encaminhadas às áreas[[1]](#footnote-1) competentes no âmbito do Ministério do Turismo, para que fossem elaboradas respostas específicas. Dessa forma, a Ouvidoria deu o devido tratamento a todas as solicitações.

## **Ouvidoria**

Conforme tipologia definida no Decreto nº 9.492/2018, são 5 os tipos de manifestação: **reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação** de providências. Além disso, o Decreto nº 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a solicitação de simplificação (simplifique!) totalizando, assim, seis tipos de manifestação no âmbito da administração pública federal.

Além das manifestações de ouvidoria, há ainda a comunicação, nos termos do art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, que trata de informação de origem anônima que comunica a suposta prática de irregularidade ou de ato ilícito com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Embora não configure uma manifestação, conforme disposto na Lei nº 13.460/2017, havendo razoabilidade em seu conteúdo, documentos e/ou informações mínimas que permitam a sua análise e apuração, as Ouvidorias devem recebê-las e realizar a análise prévia de ouvidoria, no moldes do que é feito quando do recebimento de denúncias, para em seguida encaminhá-las ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

**Tipologia das Manifestações**

A Figura 1 demonstra que os índices mais altos de manifestações recebidas em 2019 foram as manifestações do tipo Solicitação (30%), Reclamação (26%) e Denúncia (20%).

 

Fig. 1 – manifestações por tipo

O quadro comparativo, a seguir, mostra que houve aumento no número de sugestões, manutenção no número de solicitações e reclamações, um aumento significativo de comunicações, além de uma sensível queda das denúncias e elogios.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TIPOS** | **2018** | **2019** |
| Solicitação | 33% | 30% |
| Reclamação | 25% | 26% |
| Denúncia | 25% | 20% |
| Comunicação | 4% | 17% |
| Sugestão | 2% | 5% |
| Elogio | 9% | 1% |
| Não classificado | 1% | 0% |

Quadro – Comparativo tipo de manifestações por ano

Da análise qualitativa por tipo de manifestação pôde-se concluir que:

* O Ministério do Turismo recebe um número elevado de denúncias, reclamações e comunicações relacionadas a serviços turísticos ofertados pela iniciativa privada, referentes ao descumprimento de cláusulas contratuais na prestação de serviços turísticos; à insatisfação quanto a qualidade dos serviços prestados por profissionais e empresas do setor e a problemas ocasionados pelo cancelamento de serviços por parte das empresas e dos próprios clientes. Esses são temas que envolvem relações de consumo e, portanto, não são de competência do Ministério.
* Os serviços do Cadastur são geralmente abordados em todos os tipos de manifestações. Nas denúncias correspondem a 42%, nas reclamações 20% e nas comunicações 16%. O cidadão tem apontado que há muitos guias de turismo atuando sem cadastro, bem como, algumas empresas.
* A ouvidoria analisou as sugestões feitas pelos cidadãos e destacou algumas:
	+ **Criação do Plano de Garantia de Acessibilidade**

“*A implantação da acessibilidade nas edificações é um requisito obrigatório para garantir a inclusão de todas as pessoas em todos os ambientes.*

*No segmento turístico a ideia seria criar uma política de acessibilidade e inclusão não só na dimensão arquitetônica, mas também nas comunicações, na questão atitudinal complementando com os recursos e avanços tecnológicos disponíveis. O setor da hospitalidade pode gerar diversas oportunidades ao tratar a acessibilidade como gerador de oportunidades de negócios tendo em vista que 6,7% da população que tem algum tipo de deficiência são consumidores de produtos e serviços.*

*A criação de um Plano de Garantia de Acessibilidade no Turismo pode gerar um retorno social para o país. Atende ao Objetivo 10 - Reduzir a desigualdade dentro dos países da Agenda 2030 da ONU e econômico para as empresas que o aderirem. “*

* **Programa para o combate à poluição visual nos destinos turísticos**

*Elaboração de um programa amplo com municípios e capitais turísticas para o combate à poluição visual. O Brasil tem grande potencial, mas boa parte do que temos de belo fica estragado visualmente pelo malcuidado. Em boa parte, o caminho de nossos aeroportos está repleto de pichações, edificações malcuidadas, comunidades carentes, áreas abandonadas. Tratando de pichações e edificações malcuidadas, sugiro ações que incentivem dar visibilidade a artistas gráficos (principalmente se puder ser do local visitado) para que elaborem murais de conteúdo artístico relevante (independentemente de estilo) para já gerar uma boa impressão e transmitir os valores locais de imediato ao turista. Também poderia se estender para esculturas/obras de arquitetura e design. Apoio logístico para elaboração e material pode ser fornecido pela prefeitura local; o dono do local pintado pode receber algum abatimento em imposto para ceder o local para a obra e ajudá-lo a mantê-lo dentro de determinados critérios. O MTur pode favorecer a prefeitura que aderir e manter o programa através de repasses condicionados a realização dessa atividade.*

*Dentro dessa direção, incentivar as prefeituras para que isentem de impostos moradores de determinadas áreas estratégicas para o turismo (caminho para atrações, bairros turísticos, de valor histórico etc.) a revitalizar suas fachadas e mantê-las em bom estado.*

*O Brasil pode passar a ficar conhecido por isso; ajudaria os artistas a terem grande visibilidade e serem mais valorizados pelas comunidades locais, incentivar os jovens para as artes, dar qualidade de vida e gerar interesse nos turistas”*

* **CADASTUR**

*“Sou turismóloga e auxilio no cadastramento de empreendimentos no CADASTUR, estamos recebendo bastante solicitação de pessoas que tentam se cadastrar, pois trabalham indiretamente ligadas a atividade turística, e não conseguem devido ao CNAE de suas empresas não se enquadrar em nenhum dos setores do CADASTUR, visto isso, gostaria de sugerir que seja disponibilizado na plataforma, local com opção outros para essas atividades.”*

Foram recebidas, ainda, 4 manifestações por meio do Sistema Simplifique, dentre as quais destacam-se:



A ouvidoria encaminhou as sugestões apresentadas pelos cidadãos para as áreas técnicas responsáveis, para que sejam analisadas em prol da melhoria dos serviços prestados pelo Ministério.

## **Serviço de Informação ao Cidadão - SIC**

Em 2019 o Ministério do Turismo registrou um total de 280 pedidos de acesso à informação, sendo 258 pedidos de informações por meio do sistema e-SIC/Fala.BR, 22 por e-mail e 22 foram reencaminhadas para outros órgãos por não serem da competência do Ministério do Turismo.

Do total de registros de acesso à informação, houve 24 recursos, sendo 19 resolvidos na primeira instância; 4 recursos em segunda instância; 1 recurso foi direcionado à Controladoria-Geral da União (CGU) e nenhum foi encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ano** | **Total de Pedidos** | **Recursos ao chefe hierárquico (1ª instância)** | **Recursos à autoridade máxima (2ª instância)** | **Recursos à CGU** | **Recursos à CMRI** |
| **Qtd.** | **% em relação aos Pedidos** | **Qtd.** | **% em relação aos Pedidos** | **Qtd.** | **% em relação aos Pedidos** |
| **2018** | **154** | 10 | 6,5% | 2 | 1,3% | 2 | 1,3% | 0 |
| **2019** |  **280** | 19 | 7% | 4 | 1% | 1 | 0,4% | 0 |
| **Variação** | 82% | 90,0% | +0,5% | 50,0% | -0,3% | -50,0% | -0,9% | 0 |

Quadro – Recursos por instância

Nota-se um aumento da ordem de 82% no número de pedidos de acesso à informação de 2018 para 2019, devido a uma maior divulgação da Plataforma Fala.Br, como canal para o registro de demandas. O aumento da quantidade de recursos apresentados é reflexo desse crescimento. No entanto, se observarmos os números absolutos, o aumento de 9 recursos não foi significativo comparado ao crescimento de 126 pedidos de acesso. Esse resultado é consequência da qualidade, clareza e objetividade no tratamento das demandas pelas áreas competentes e respostas publicadas no e-Sic/Fala.Br.

Quanto às respostas aos pedidos de acesso à informação recebidos, informa-se que todos foram respondidos e o prazo médio foi de 12,41 dias. Do total de pedidos de acesso, 241 foram concedidos, 18 parcialmente concedidos e 6 negados.

No que se refere ao perfil do cidadão que solicitou informações ao MTur, a maioria são provenientes do Distrito Federal, São Paulo e Rio de Janeiro; do sexo masculino e com escolaridade de nível superior.

As solicitações de acesso à informação foram classificadas por assunto e os temas mais recorrentes em 2019 foram:

* Contratos,
* Gestão de pessoas,
* Dados de Demanda Turística; e,
* Cadastur.

Ainda no que se refere às solicitações de acesso à informação, vale destacar que com a publicação da Medida Provisória nº 907, em 27 de novembro de 2019, que autorizou o Poder Executivo Federal a instituir a Embratur - Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo e extinguir a Embratur - Instituto Brasileiro de Turismo, o Ministério do Turismo passou a ser o sucessor de todos os direitos, deveres e obrigações da extinta autarquia EMBRATUR, na forma do art. 25, §1°, do mencionado diploma legal. Já o Decreto nº 10.172, de 11 de dezembro de 2019 transferiu para o Ministério do Turismo o controle e a custódia de contratos, convênios, termos de parceria, acordos e ajustes originados na Embratur. Sendo assim, todas as solicitações de Acesso à Informação recebidas e tratadas pela Embratur, em 2019, foram transferidas para o acervo do SIC/Ouvidoria do Ministério do Turismo, que passou a ter por competência atender aos pedidos relativos a extinta Embratur, cujas ações e processos foram formalizados até a data de publicação da Resolução nº 1, de 19/12/2019, que aprova o Estatuto da Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo - Embratur, no DOU, que ocorreu em 24/12/2019.

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA OUVIDORIA E SIC

O sistema e-OUV/Fala.BR e o e-SIC possibilitam a aferição do grau de satisfação dos cidadãos-usuários, por meio de um questionário de avaliação ao final do tratamento da demanda. Porém, nem todos respondem ao questionário e os que respondem são usuários insatisfeitos com as respostas às suas demandas, os mais propensos a participar da aferição. Entretanto, é possível inferir que a insatisfação não se refere exatamente ao atendimento realizado ou a resposta elaborada pelas áreas técnicas e pela equipe de Ouvidoria, mas sim ao fato de, muitas vezes, tratar-se de assunto que não compete ao Ministério do Turismo. Exemplo disso são as reclamações e denúncias referentes às relações de consumo entre o cidadão e as empresas ou profissionais do setor de turismo.

As figuras a seguir contemplam o resultado consolidado dos questionários respondidos pelos usuários dos sistemas e-OUV/e-SIC/Fala.BR, referentes ao ano de 2019. Foram respondidos 133 questionários, o que significa um total de 12% do total de pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria. Observa-se, também, que os cidadãos solicitantes de acesso a informações de competência do Ministério do Turismo se mostram mais satisfeitos em relação ao atendimento recebido.

Gráfico 5 – Pesquisa de satisfação e-ouv

Gráfico 6 – pesquisa de satisfação e-SIC

# MONITORAMENTO LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

No Ministério do Turismo, a Ouvidoria é responsável pelo processo de monitoramento da LAI, tendo em vista o Ouvidor ser a autoridade de Monitoramento constante do art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

O monitoramento da aplicação da LAI objetiva aprimorar os procedimentos e processos envolvidos buscando celeridade e qualidade das informações prestadas aos usuários.

Compete a Ouvidoria do Ministério do Turismo a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que conta com uma equipe formada por servidores efetivos, que atuam no sentido de prestar as informações requeridas pelos cidadãos com agilidade, clareza e transparência.

**Transparência Ativa**

Em setembro de 2019, realizamos uma análise do conteúdo publicado no menu principal “Acesso à Informação”, do sítio institucional do Ministério do Turismo, que contempla os itens obrigatórios previstos no rol de Transparência Ativa, além de outras informações disponibilizadas por iniciativa do próprio MTur. Concluímos pela necessidade de realizar um trabalho mais amplo de atualização, visto ter identificado em alguns casos grandes lapsos temporais, não haver uma periodicidade de atualização definida conforme o conteúdo, para que esse trabalho ocorra de forma permanente.

# PLANO DE DADOS ABERTOS - PDA

O Plano de Dados Abertos (PDA) é o documento orientador para as ações de implementação e promoção de abertura de dados no Ministério do Turismo (MTur), em conformidade com a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal, obedecendo a padrões mínimos de qualidade, de forma a facilitar o entendimento e a reutilização das informações.

O último Plano de Dados Abertos do MTur vigorou no biênio 2016/2017, porém, o trabalho de atualização do referido Plano ocorreu ao longo do 4º trimestre de 2019, constando no rol de atividades que compõem o Plano Digital do Turismo. A revisão do conteúdo elaborado e a publicação da versão final do documento está prevista para o 2º quadrimestre de 2020.

Atualmente, o Ministério do Turismo possui 15 bases de dados disponibilizadas em formato aberto.

Cabe ressaltar, que a institucionalização do Plano de Dados Abertos, sua governança e suas revisões são comunicadas a todo o Ministério e à sociedade, de modo a disseminar a cultura da transparência e solidificar a publicação de dados na rotina do órgão.

# AGENDA OUVIDORIA 2019

Plano Digital do Ministério do Turismo

- Participação na reunião de aprovação do Plano Digital do Ministério do Turismo, com representantes da Secretaria Especial de Modernização do Estado (SEME/PR); Secretaria de Governo Digital, Secretaria Especial de Desburocratização (SED/ME), Secretaria Executiva (SE/MTur); Subsecretaria de Inovação e Gestão do Conhecimento do Ministério do Turismo (SIG/MTur); Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração do Ministério do Turismo (SPOA/MTur), Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI/MTUR) e outros.

Alinhamento de processos de atendimento

- Reunião para alinhamento e orientações quanto aos processos de atendimento de demandas referentes a relação de consumo entre cidadãos e empresas cadastradas no Cadastur pelo canal de atendimento 0800 e o direcionamento de demandas recebidas por esse canal à Ouvidoria, com a Coordenadora-Geral de Regularização e Fiscalização (CGRT/DEQUA/SNDTur).

Integridade

- Participação em reuniões da Unidade de Gestão de Integridade - Portaria nº 118/2019, para discussão sobre a alteração aos componentes do colegiado; a atualização do Programa de Integridade; definição de fluxos de tratamento de manifestações de Ouvidoria; Código de Conduta Ética e Integridade do MTur, entre outras discussões.

Ações de comunicação

- Reunião no gabinete do Ministro sobre o projeto de Comunicação da Medida Provisória - A Hora do Turismo.

- Participação em reunião de apresentação do Plano de Comunicação da Medida Provisória - A Hora do Turismo e contribuição com sugestões de ações de comunicação e da forma de abordagem de comunicação definida.

Planejamento estratégico

- Oficinas de Planejamento Estratégico do Ministério do Turismo - participação nas oficinas e contribuição no processo de elaboração do Planejamento Estratégico do Ministério do Turismo 2020/2023 - Temas: Cadeia de Valor, Análise Ambiental; Mapa Estratégico; Indicadores; Objetivos Estratégicos; Ideia de Projetos; Consolidação do Portfólio.

Tratamento de Informação Classificada

- Participação na 3ª Oficina de Tratamento de Informação Classificada de 2019, realizado pelo Departamento de Segurança da Informação da Presidência da República (GSI/PR) - Objetivo: atender à demanda ainda existente nos Ministérios para difusão de noções sobre informações sigilosas classificadas (Reservadas, Secretas e Ultrassecretas), bem como de procedimentos para a obtenção da habilitação de órgãos e entidades para o tratamento de informações classificadas.

Transparência ativa

- Reunião para atualização de informações, alinhamento e orientações sobre Transparência Ativa, no que se refere a divulgação de agendas de autoridades do Ministério do Turismo, com os Chefes de Gabinete Chefes de Gabinete do gabinete do Ministro, da Secretaria Executiva (SE), da Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional (SNINT), da Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo (SNDTUR) e Secretaria nacional de Estruturação do Turismo (SNETUR).

- Reunião para tratar sobre as páginas do sítio institucional do Ministério do Turismo dedicadas à Transparência Ativa, visando melhoria no procedimento de atualização e na forma de apresentação do conteúdo publicado, com a Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo (ASCOM/MTur).

- Reunião para propor melhoria no processo de atualização e manutenção de conteúdo publicado no menu “Acesso à Informação / Institucional”, do sítio eletrônico do MTur, em cumprimento aos princípios da Transparência Ativa, e alinhamento de competências de cada área quanto a realização desse processo de trabalho, de modo a reestabelecer fluxos de demanda e atendimento à Ouvidoria, com a Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo (ASCOM/MTur) e a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI/SPOA/SE).

Call Center

- Participação em reunião sobre o processo de renovação e contratação de serviços de call center (0800), para atender o Ministério do Turismo. Participantes: Chefia de Gabinete do Ministro; Ouvidoria; Assessoria Técnica do Gabinete do Ministro (ASTEC); Secretaria Executiva; Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA); Coordenação-Geral de Convênios (CGCV/SPOA/SE) e Coordenação-Geral de Regulação e Fiscalização (CGRT/DEQUA/SNDTUR).

Novas soluções de atendimento

- Participação de reunião para apresentação de solução de **Chatbot** para o Serviço de Central de Atendimento (0800); e melhores práticas de projetos de **Bigdata** para atendimento de demandas estratégicas do Ministério do Turismo. Participantes: Secretaria Executiva (SE); Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração (SPOA/SE); Subsecretaria de Inovação e Gestão do Conhecimento (SGI/SE); Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI/SPOA/SE); Ouvidoria; Coordenação-Geral de Regulação e Fiscalização (CGRT/DEQUA/SNDTUR).

Nova Estrutura do Ministério do Turismo

- Reunião referente a publicação do Decreto nº 10.107, de 06 de novembro de 2019, que transfere a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo, para apresentação das competências, unidades administrativas, políticas, programas, ações e projetos, entre outros, daquela Secretaria.

Integração das Ouvidorias devido a nova estrutura

- Reunião para apresentação da estrutura e equipes da Ouvidoria-Geral do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo, considerando a publicação do Decreto nº 10.107, de 06 de novembro de 2019, que transfere a Secretaria Especial de Cultura do Ministério da Cidadania para o Ministério do Turismo.

Projeto Encontro de Falas

- Participação na 1ª reunião do Projeto Encontro de Falas, no qual se desenvolverão reuniões setoriais ou temáticas com os titulares das Unidades de Ouvidoria do SISOUV, realizado na FIOCRUZ/Brasília, com participação de representantes da Ouvidoria-Geral da União e de Ouvidores dos Ministérios.

Fórum “O Controle no Combate à Corrupção”

- Participação no Fórum “O Controle no Combate à Corrupção”, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e na oficina Gestão da Informação para Transparência e Proteção à Privacidade - LAI e LGPD na Administração Pública.

Reunião do SISOUV - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

- Participação na 1ª reunião do SISOUV - Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, realizado pela Ouvidora-Geral da União, da Controladoria-Geral da União (CGU), ocasião em que foram apresentados casos de sucesso, discutidos aspectos e desafios comuns às ouvidorias públicas federais, bem como sugeridas ações de capacitação e melhorias no sistema e-Ouv, visando a integração, a troca de experiências e boas práticas entre as Ouvidorias Federais.

Novo “Manual de Orientações para Publicação da Agenda de Dirigentes”

- Reunião para apresentação da minuta do novo “Manual de Orientações para Publicação da Agenda de Dirigentes”, do Ministério do Turismo, proposta pela Ouvidoria, bem como para tratar das recomendações da CGU sobre este tema e a necessidade de nos adequarmos a essas diretrizes, com a equipe da Assessoria de Comunicação do Ministério do Turismo (ASCOM/MTur).

Plano de Dados Abertos

- Reunião para apresentação das atualizações feitas no Plano de Dados Abertos do Ministério do Turismo 2020-2022, com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI/SPOA/SE).

# COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DO TURISMO[[2]](#footnote-2)

À Ouvidoria compete:

1. assegurar o atendimento ao disposto na Lei de Acesso à Informação e ao Decreto que a regulamenta;
2. orientar os órgãos e as unidades administrativas do Ministério do Turismo quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação;
3. atender e orientar o público quanto ao acesso a informação;
4. receber e analisar pedidos de acesso a informação, solicitações, reclamações, sugestões e elogios;
5. analisar, cadastrar e atender as solicitações feitas presencialmente, por correspondência física ou por meio eletrônico;
6. responder às manifestações recebidas por meio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - e-OUV;
7. alimentar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - e-OUV e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC, e acompanhar os registros de consultas e respostas e o cumprimento dos prazos;
8. solicitar aos órgãos e unidades administrativas do Ministério do Turismo as informações necessárias ao atendimento de demandas;
9. assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade no processamento das reclamações apresentadas ou informações solicitadas;
10. estimular a participação de usuários e entidades da sociedade civil no processo de avaliação dos serviços prestados; e
11. elaborar relatórios e balanços do atendimento às demandas sob sua responsabilidade.

# PLANO DE TRABALHO PARA O ANO 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Projeto** | **Objetivo** | **Estratégia** |
| **Elaboração de proposta de normatização interna da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** | Estruturar e estabelecer regras para a atuação da competência da Ouvidoria. | Benchmarking com outros Ministérios; |
| **Elaboração de proposta de fluxos de tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação no âmbito do Ministério do Turismo** | Estabelecer o processo de atendimento das manifestações no âmbito interno do Ministério e quando envolver suas Entidades vinculadas. | Benchmarking com outros Ministérios;Reuniões de alinhamento com os integrantes da Unidade de Gestão da Integridade/MTur |
| **Monitoramento e atualização do conteúdo disponível em Transparência Ativa, de competência do Ministério do Turismo** | Atender a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e o Decreto nº 7.724/2012 que a regulamenta e disponibilizar, de ofício, informações de interesse coletivo ou geral, de forma espontânea e proativa, bem como o rol mínimo estabelecido. | Análise do conteúdo publicado;Pontos-focais das diversas áreas do MTur;Atualização e publicação do novo conteúdo. |
| **Revisão e publicação do novo Plano de Dados Abertos - PDA** | Atualizar o Plano de Dados Abertos (PDA), o qual estabelecerá ações para a implementação e promoção de abertura de dados sob a responsabilidade do Ministério do Turismo. | Criação de grupo de trabalho envolvendo a CGTI e a Ouvidoria;Pontos-focais das diversas áreas do MTur;Utilização da matriz de priorização para abertura de novas bases de dados;Avaliação por Comitê.  |
| **Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias** | A Rede Nacional de Ouvidorias, prevista pelo Decreto n. 9.492/2018, tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas unidades de ouvidoria dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, sob coordenação da Ouvidoria-Geral da União. | Participação nos fóruns de integração das unidades de ouvidoria. |
| **Capacitação da equipe de Ouvidoria** | Capacitar e aprimorar as formas de atendimento ao cidadão e ao público interno do ministério. | Participação em cursos promovidos pela Controladoria-Geral da União – CGU;Aproximação com outras Ouvidorias Públicas Federais. |

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2019, a Ouvidoria do Ministério do Turismo apresentou resultados positivos, atendendo todas as manifestações recebidas, com mais agilidade e qualidade nas respostas.

**Pontos de destaques:**

* 100% das manifestações registradas foram respondidas aos solicitantes;
* O tempo médio de resposta da equipe de Ouvidoria passou de 13, 24 dias para 10,70 dias;
* Foram atendidas 126 solicitações de acesso à informação a mais que em 2018 e em menor tempo de resposta;
* Com o início de análises qualitativas, a Ouvidoria deu sugestões às áreas técnicas contribuindo para a melhoria na prestação de alguns serviços oferecidos pelo Ministério.

Dessa forma, a Ouvidoria do Ministério do Turismo está engajada em atender o cidadão de forma efetiva e transparente, em busca do alcance de resultados e melhores práticas, no cumprimento de suas competências e dos princípios constitucionais.

1. Gabinete do Ministro; Secretaria Executiva; Secretaria Nacional de Estruturação do Turismo; Secretaria Nacional de Desenvolvimento e Competitividade do Turismo; e Secretaria Nacional de Integração Interinstitucional. [↑](#footnote-ref-1)
2. **PORTARIA Nº 36, DE 29 DE JANEIRO DE 2019, art. 13** [↑](#footnote-ref-2)