

MINISTÉRIO DO TURISMO

Ouvidoria do MTur

Relatório de Pesquisa: Ouvidoria Interna do MTur Sua Opinião é Fundamental para Nós!

2024

MINISTÉRIO DO TURISMO

Celso Sabino de Oliveira
Ministro de Estado do Turismo

Janara Braga D'ávila Moura
Chefe de Gabinete

Marcos Paulo Hiath da Silva
Ouvidor

Alyne Godois Brito
Chefe de Serviço de Apoio à Ouvidoria

EQUIPE DA OUVIDORIA

Aline da Silva Onofre
Layla Barbosa Asevedo
Lídia Rodrigues Barbosa

Assistente
Cleudes Nunes Veras

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO

2. PESQUISA

2.1. EQUIPE DE TRABALHO

2.2. OBJETIVO

2.3. METODOLOGIA

3. RESULTADOS

4. CONCLUSÃO

5. ANEXO

5.1. QUESTIONÁRIO APLICADO

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Ministério do Turismo tem como missão representar todos os cidadãos, sejam eles integrantes ou não da estrutura administrativa do Órgão, garantindo que suas manifestações sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Assim, a Ouvidoria atua como o canal de interlocução entre o Ministério do Turismo (MTur), os cidadãos (público externo) e seus integrantes (público interno), promovendo a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos no setor de turismo.

As manifestações, sejam reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação ou solicitações de acesso à informação são vitais para aprimorar os processos de trabalho da Ouvidoria do MTur e melhorar a qualidade e a efetividade do atendimento aos demandantes. Essas contribuições subsidiaram a avaliação e a melhoria dos serviços públicos prestados pelo MTur, ao longo do tempo.

A Ouvidoria, em suas atividades voltadas ao público interno, é um canal de comunicação disponível para todos os integrantes do MTur, incluindo bolsistas, terceirizados/contratados, servidores públicos efetivos ou comissionados e estagiários. Seu objetivo é permitir a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho, além de ser um espaço de diálogo em prol da qualidade do ambiente organizacional. A Ouvidoria Interna acolhe a voz do indivíduo, oferecendo uma escuta sensível e autêntica, garantindo seu efetivo protagonismo na vida organizacional e contribuindo para o aperfeiçoamento da Instituição.

No entanto, foi observada uma baixa utilização dos serviços da Ouvidoria pelo público interno. Isso despertou o interesse em compreender as razões por trás dessa baixa participação dos

integrantes do MTur no processo de gestão participativa da instituição. Nessa perspectiva, a Ouvidoria realizou a pesquisa intitulada "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!", buscando compreender diversos aspectos relacionados à percepção, conhecimento e experiência dos integrantes do Ministério do Turismo em relação à Ouvidoria Interna.

Nesse sentido, nesta pesquisa, exploramos algumas das áreas de interesse, incluindo o conhecimento sobre as atribuições e localização da Ouvidoria do MTur; experiência prévia no contato com a Ouvidoria e avaliação dos serviços prestados; motivos para não utilização do canal da Ouvidoria, caso aplicável; conhecimento sobre os direitos dos servidores e colaboradores em registrar manifestações junto à Ouvidoria e o nível de confiança e segurança em fazer denúncias à Ouvidoria.

Esses questionamentos visam fornecer uma nova perspectiva sobre os assuntos, para aprimorar os serviços da Ouvidoria Interna, garantindo que ela cumpra seu papel de forma eficaz e atenda às necessidades e expectativas dos integrantes do Ministério do Turismo.

2. PESQUISA

2.1. EQUIPE DE TRABALHO

A equipe de trabalho da Ouvidoria do Ministério do Turismo, composta por servidores altamente capacitados, alguns com mais de 10 anos de experiência no MTur e na própria Ouvidoria, dedicou-se com grande zelo ao desenvolvimento da pesquisa interna. Com um profundo entendimento do funcionamento da Instituição e de suas peculiaridades, a equipe foi meticulosa em todas as fases do processo de pesquisa.

Inicialmente, a equipe realizou um cuidadoso planejamento, definindo claramente os objetivos da pesquisa e as metodologias mais adequadas para alcançar resultados significativos. A

elaboração das indagações aos respondentes foi feita com precisão, levando em conta a necessidade de obter informações detalhadas e relevantes. Cada pergunta foi formulada para captar percepções honestas e abrangentes, garantindo que todas as possíveis causas da baixa participação dos integrantes do MTur. no processo de gestão participativa, fossem exploradas.

Na etapa de avaliação dos resultados, a equipe aplicou rigorosos critérios de análise, visando extrair percepções profundas que pudessem iluminar as razões subjacentes à baixa utilização dos serviços da Ouvidoria Interna. Essa análise detalhada permitiu identificar padrões e tendências, oferecendo uma base sólida para a formulação de estratégias de melhoria.

O empenho da equipe não se limitou à coleta e análise de dados. Com o apoio da gestão do MTur, a equipe está comprometida em transformar as percepções obtidas em ações concretas. O objetivo é aprimorar continuamente os serviços da Ouvidoria Interna, assegurando que ela cumpra seu papel de forma eficaz e responda adequadamente às necessidades e expectativas dos integrantes do Ministério do Turismo.

Esse compromisso com a melhoria contínua reflete o profundo cuidado da equipe em criar um ambiente de trabalho mais transparente, participativo e acolhedor. Por meio dessa pesquisa, a Ouvidoria busca não apenas entender os desafios existentes, mas também construir soluções que promovam uma gestão participativa e de alta qualidade, garantindo que cada servidor se sinta ouvido e valorizado dentro da Instituição.

2.2. OBJETIVO

O objetivo principal da pesquisa "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!" é compreender as razões por trás da baixa participação dos integrantes do Ministério

do Turismo no processo de gestão participativa, especificamente no uso dos serviços da Ouvidoria Interna. A pesquisa visa:

- **Avaliar o Conhecimento e a Experiência dos Servidores:** identificar o nível de conhecimento dos servidores sobre as atribuições, localização e funções da Ouvidoria Interna, bem como suas experiências prévias ao interagir com a Ouvidoria.
- **Identificar Barreiras de Participação:** descobrir os motivos pelos quais os servidores podem estar relutantes ou desinteressados em utilizar os serviços da Ouvidoria Interna, incluindo questões de confiança, segurança e eficácia percebida.
- **Coletar *Feedback* para Melhorias:** obter opiniões e sugestões dos servidores sobre como a Ouvidoria pode melhorar seus serviços, garantindo que ela atenda às necessidades e expectativas dos integrantes do MTur de forma eficaz.
- **Promover a Transparência e Participação Social:** fortalecer a transparência e a participação social dentro da instituição, criando um ambiente onde todos se sintam ouvidos e valorizados.
- **Apoiar a Gestão na Implementação de Melhorias:** fornecer informações e dados valiosos que subsidiem a gestão do MTur na formulação de estratégias e ações que aprimorem a eficiência e a qualidade dos serviços da Ouvidoria Interna.

A pesquisa, portanto, não apenas busca entender o *status quo*, mas também promover um diálogo construtivo entre os servidores e a Ouvidoria, contribuindo para um ambiente organizacional mais transparente, participativo e acolhedor.

2.3. METODOLOGIA

A pesquisa "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!" foi desenvolvida utilizando uma abordagem quantitativa e qualitativa, para garantir uma compreensão abrangente e detalhada das percepções e experiências dos servidores. A metodologia envolveu várias etapas:

1. Planejamento:

- ✓ Definição clara dos objetivos da pesquisa.
- ✓ Identificação do público-alvo, incluindo bolsistas, terceirizados/contratados, servidores públicos efetivos ou comissionados e estagiários do MTur.

2. Elaboração do Questionário:

- ✓ Desenvolvimento de um questionário estruturado, com perguntas fechadas e abertas para capturar, tanto dados quantitativos, quanto qualitativos.
- ✓ As perguntas foram formuladas para abordar diversos aspectos, como o conhecimento sobre a Ouvidoria, experiências de contato, avaliação dos serviços prestados e motivos para a não utilização do canal.

3. Coleta de Dados:

- ✓ Distribuição do questionário aos servidores, por meio de plataformas de comunicação interna e redes sociais do MTur.
- ✓ Garantia de anonimato e confidencialidade, para incentivar respostas honestas e reduzir o viés de resposta.

4. Análise dos Dados:

- ✓ Aplicação de métodos estatísticos para analisar as respostas quantitativas, identificando padrões e tendências.

- ✓ Análise de conteúdo das respostas qualitativas, para extrair percepções profundas e sugestões dos servidores.

5. Validação e Triangulação:

- ✓ Comparação dos dados coletados com informações pré-existentes e outros estudos internos (Relatório de Gestão), para validar os resultados.
- ✓ Discussão dos resultados preliminares com a equipe, para assegurar a precisão e relevância das conclusões.

6. Elaboração do Relatório:

- ✓ Compilação dos resultados e percepções em um relatório detalhado.
- ✓ Identificação de áreas críticas para intervenção e formulação de recomendações práticas, para aprimorar os serviços da Ouvidoria Interna.

Aplicação

A pesquisa foi desenvolvida para ser aplicada por meio da ferramenta *Microsoft Forms* (*software* de coleta, gerenciamento de pesquisa online e emissão de estatísticas quantitativas). O *link* com o acesso foi encaminhado no e-mail institucional dos integrantes do MTur, utilizando o e-mail “TodosMTUR@turismo.gov.br”.

Atualmente, estão em exercício, no MTur, 214 (duzentos e quatorze) servidores e 104 (cento e quatro) colaboradores. No universo total de 318 (trezentos e dezoito) integrantes (servidores e colaboradores), a pesquisa foi respondida por 111 (cento e onze).

Além disso, técnicas de análise de conteúdo qualitativa foram aplicadas para interpretar as respostas abertas, garantindo

uma compreensão profunda das percepções e sugestões dos participantes.

Cronograma

A pesquisa foi conduzida ao longo dos meses de abril e maio, com a efetiva disponibilização aos integrantes do MTur, por um período de três semanas, entre os dias 08 e 22 de maio. O cronograma detalhado foi o seguinte:

Abril: planejamento e elaboração do questionário.

Maior: coleta de dados, análise dos dados e elaboração do relatório final.

Conclusão

Essa metodologia abrangente garantiu uma análise rigorosa e detalhada das percepções e experiências dos servidores do MTur em relação à Ouvidoria Interna. As percepções obtidas fornecerão uma base sólida para a implementação de melhorias significativas, assegurando que a Ouvidoria Interna cumpra seu papel de forma eficaz e atenda às necessidades e expectativas dos integrantes do Ministério do Turismo.

3. RESULTADOS

Com base nos resultados da pesquisa sobre a Ouvidoria do Ministério do Turismo (MTur), apresentamos um resumo das principais percepções obtidas, bem como algumas sugestões de melhorias apontadas pelos participantes. A pesquisa teve como objetivo avaliar o conhecimento e a utilização dos serviços da Ouvidoria, além de identificar áreas para aprimoramento.

1. Perfil dos Respondentes

Servidores Efetivos: 62

Terceirizados/Contratados: 28

Servidores Comissionados: 18

Bolsistas: 3

Estagiários: 0

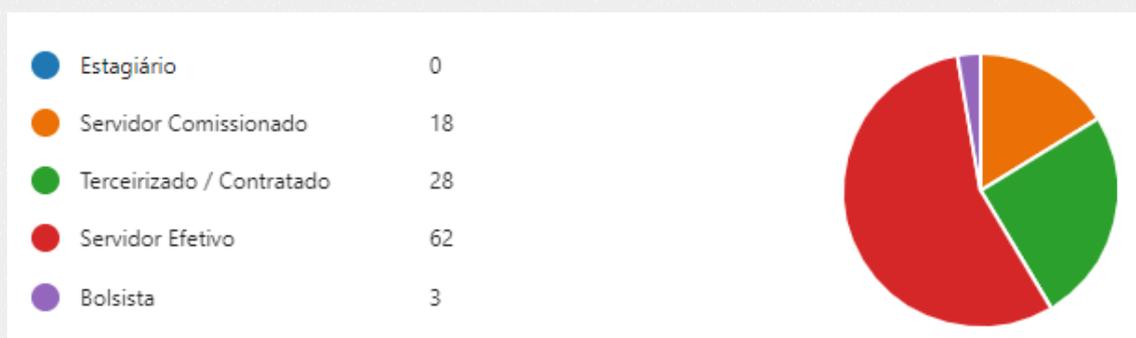


Gráfico 01

A maioria dos participantes da pesquisa foi de servidores efetivos (62), seguidos por terceirizados/contratados (28), servidores comissionados (18) e bolsistas (3). Não houve participação de estagiários. Essa distribuição reflete a composição diversificada do quadro de funcionários do Ministério do Turismo, com uma presença significativa de servidores efetivos, os quais estão em maior contato com os processos internos da Instituição, o que pode influenciar na percepção e utilização dos serviços da Ouvidoria.

2. Tempo de Serviço no MTur

Os respondentes variam significativamente em termos de tempo de serviço no MTur:

0 a 1 ano: 30

2 a 5 anos: 26

6 a 9 anos: 12

Mais de 10 anos: 43



Gráfico 02

Os dados indicam um conjunto equilibrado de novos funcionários e veteranos, com 41% dos respondentes trabalhando no Ministério do Turismo há mais de 10 anos. É interessante notar que a maioria dos funcionários mais antigos respondeu "Sim" às perguntas relacionadas ao conhecimento e à utilização dos serviços da Ouvidoria, sugerindo que as percepções e experiências com a Ouvidoria estão bem estabelecidas entre a maioria dos participantes.

3. Conhecimento e Localização da Ouvidoria

Conhecem as atribuições da Ouvidoria: 95 (sim), 16 (não)

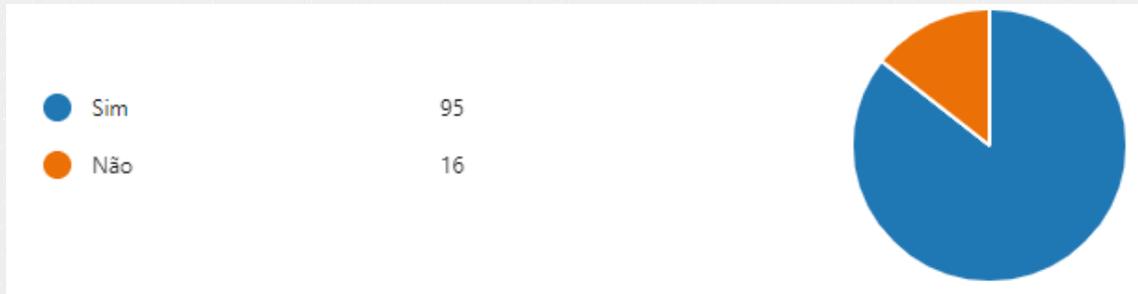


Gráfico 03

Sabem onde a Ouvidoria está situada: 77 (sim), 34 (não)

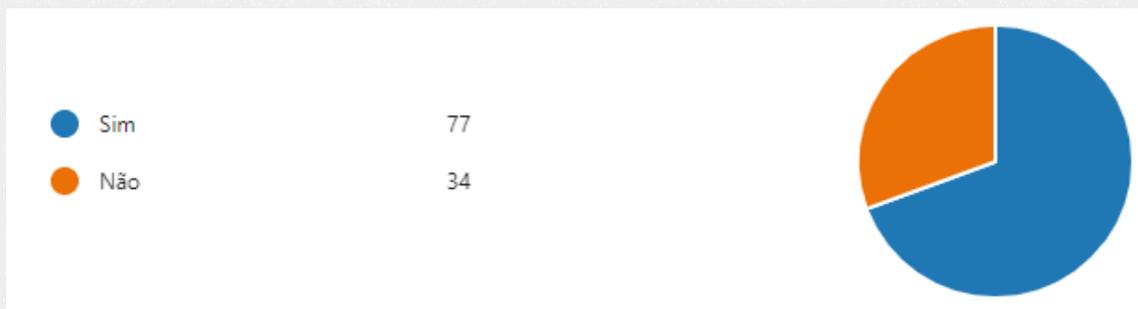


Gráfico 04

Um dos principais objetivos da pesquisa foi avaliar o nível de conhecimento sobre a Ouvidoria. A maioria dos respondentes (95) conheciam as atribuições da Ouvidoria, enquanto (16) não possuíam esse conhecimento. Além disso, (77) sabiam onde a Ouvidoria está localizada fisicamente, enquanto (34) não sabiam. Esses números revelam uma boa base de conhecimento sobre a função e a localização da Ouvidoria, mas também indicam a necessidade de ações contínuas de comunicação e divulgação para alcançar todos os funcionários.

4. Interação com a Ouvidoria

Outro objetivo central da pesquisa foi entender a utilização dos serviços da Ouvidoria. Dos participantes, 55 afirmaram ter entrado em contato com a Ouvidoria para solicitar diversos serviços, como obtenção de informações, esclarecimentos sobre prazos e registro de manifestações, enquanto 56 não o fizeram.

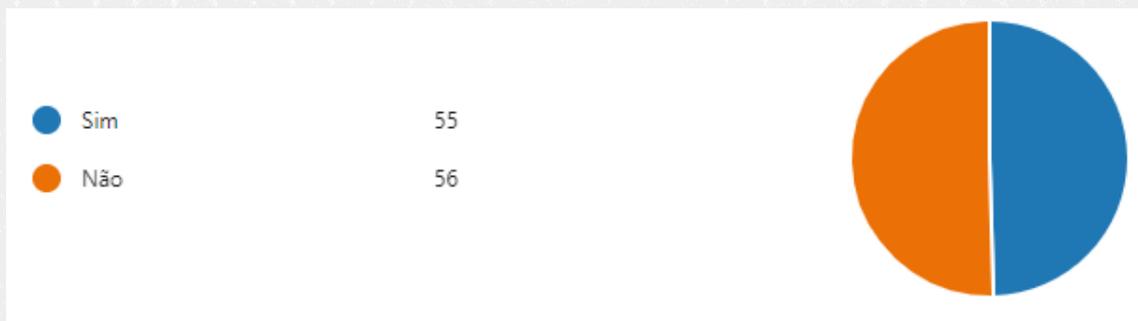


Gráfico 05

Entre aqueles que utilizaram os serviços, a avaliação geral foi positiva, com 44% classificando o serviço como "Excelente" ou "Ótimo". Esses dados indicam que, embora a utilização esteja dividida quase igualmente, a percepção de qualidade entre os usuários foi predominantemente favorável.

Excelente: 20

Ótimo: 24

Neutro: 11

Ruim: 1

Muito ruim: 2

Não utilizei: 53

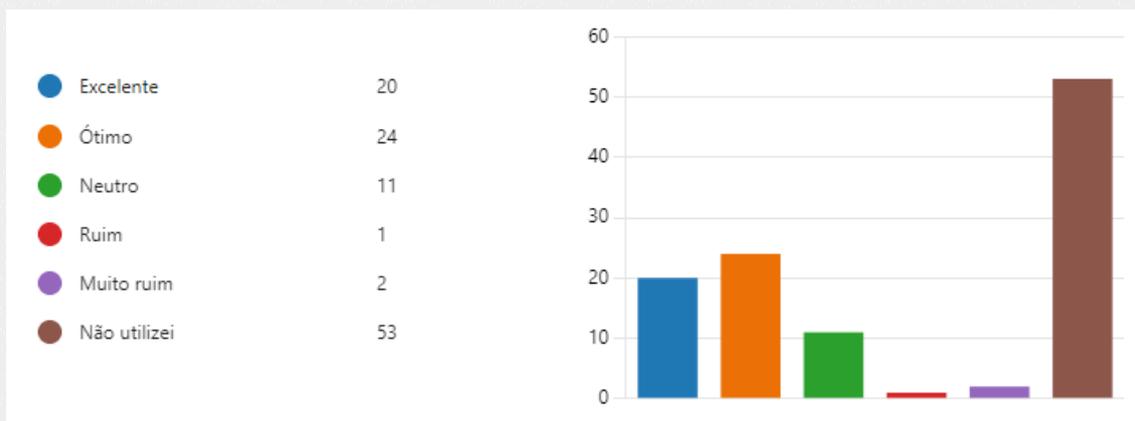


Gráfico 06

A maioria que não utilizou os serviços justificou não ter julgado necessário (47), enquanto outros apontaram falta de confiança (4) e buscaram outras áreas do MTur (10).

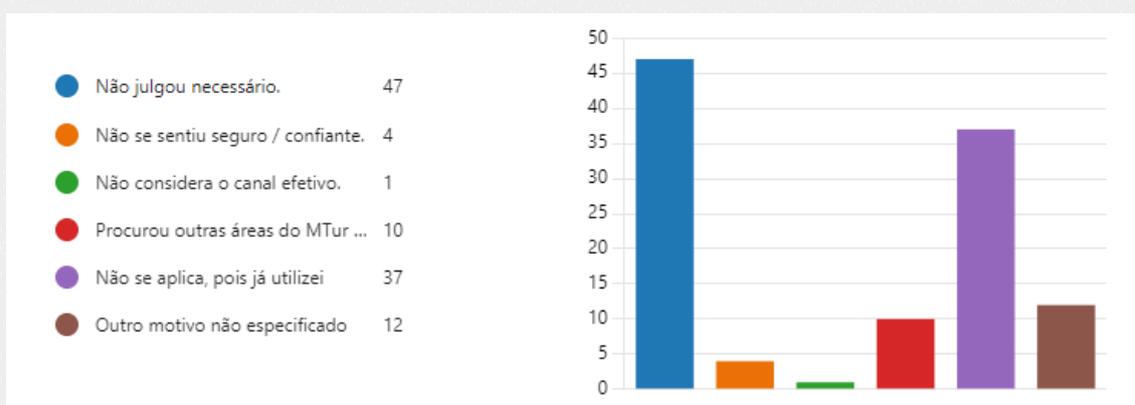


Gráfico 07

Esses resultados sugerem que, embora a Ouvidoria seja bem avaliada por aqueles que a utilizam, há uma necessidade de aumentar a visibilidade e a confiança na Instituição para aqueles que ainda não a procuraram.

5. Avaliação dos Servidores da Ouvidoria

Cortesia e eficiência:

Muito satisfatória: 34

Satisfatória: 33

Neutra: 16

Insatisfatória: 1

Muito insatisfatória: 1

Não se aplica: 26

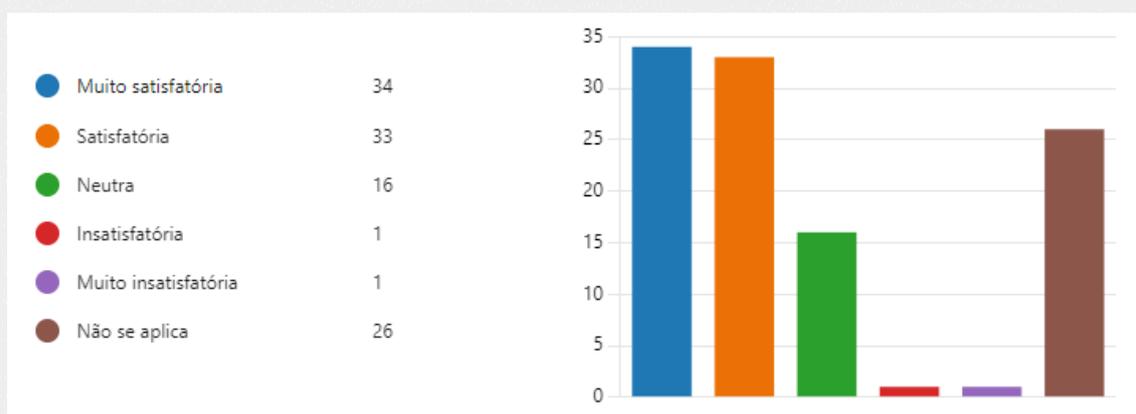


Gráfico 08

A cortesia e eficiência dos servidores da Ouvidoria foram avaliadas como muito satisfatórias (34) e satisfatórias (33), pela maioria dos respondentes, refletindo o reconhecimento dos esforços da equipe em oferecer um serviço de qualidade aos funcionários do Ministério do Turismo. Apenas 1 pessoa considerou o atendimento insatisfatório e outra muito insatisfatório, o que indica um alto nível de profissionalismo e dedicação por parte da equipe da Ouvidoria, embora ainda haja espaço para melhorias contínuas.

A assertiva “não se aplica” apresentada refere-se à impossibilidade de avaliação devido ao não uso do serviço à disposição.

6. Razões para Não Utilizar a Ouvidoria

Com base nos dados da pesquisa, as principais razões para os integrantes do MTur não utilizarem a Ouvidoria do Ministério são as seguintes:

- a. Falta de Necessidade: a razão mais comum é que muitos respondentes não julgaram necessário usar a Ouvidoria, com 47 pessoas indicando essa opção (Gráfico 07).
- b. Insegurança e Falta de Confiança:
 - ✓ 31 respondentes expressaram preocupações sobre possíveis retaliações, caso façam uma denúncia.
 - ✓ 12 pessoas sentem que sua identidade não será adequadamente protegida ao fazer uma denúncia.
 - ✓ 5 pessoas não confiam na eficácia das medidas de proteção ao denunciante.
- c. Percepção de Ineficácia:
 - ✓ 10 respondentes procuraram outras áreas do Ministério do Turismo, como a GM, SE ou Secretarias, ao invés de utilizar a Ouvidoria (Gráfico 07).
 - ✓ 1 pessoa não considera o canal efetivo.
- d. Influências Externas:
 - ✓ 6 respondentes acreditam que a Ouvidoria está sujeita a influências externas, que comprometem sua integridade e imparcialidade.
- e. Outros Motivos:
 - ✓ 12 pessoas apontaram outros motivos, não especificados, para não utilizarem a Ouvidoria (Gráfico 07).

Essas razões indicam que, embora a Ouvidoria seja conhecida e tenha um papel reconhecido entre os funcionários, há uma necessidade de aumentar a confiança na Instituição, garantir a

segurança dos denunciadores e melhorar a percepção da eficácia e independência da Ouvidoria. Campanhas de conscientização e medidas para proteger a identidade dos denunciadores podem ajudar a mitigar essas preocupações e incentivar um maior uso da Ouvidoria.

7. Conhecimento sobre direitos de registrar manifestações e proteção ao denunciante

Conhecem os direitos de registrar manifestações: 100 (sim), 11 (não)

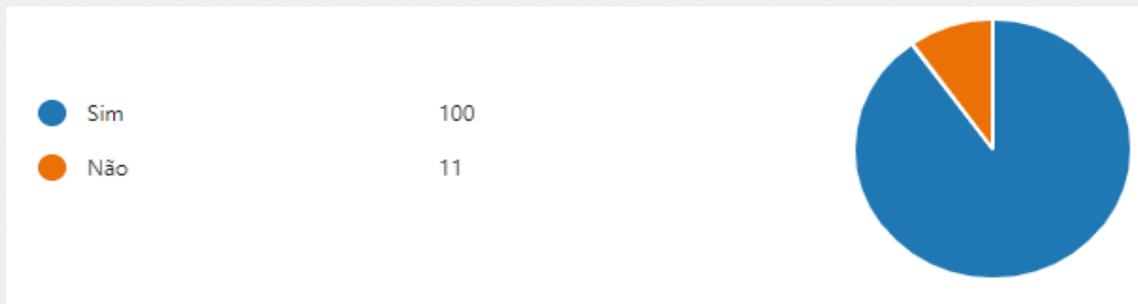


Gráfico 09

Sabem que os denunciadores têm sua identidade protegida: 95 (sim), 16 (não)

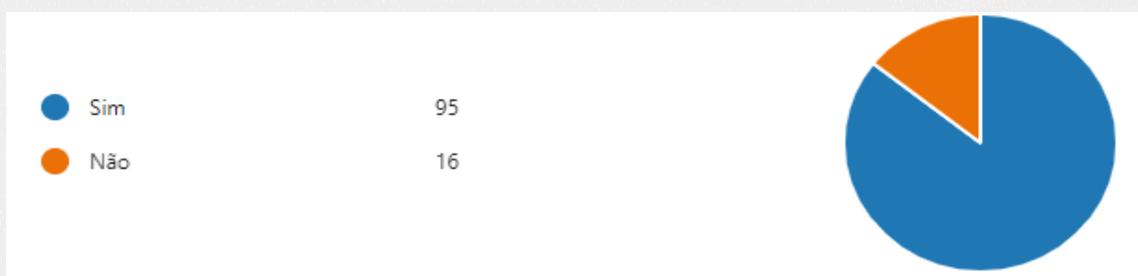


Gráfico 10

Sentem-se seguros para fazer uma denúncia: 71 (sim), 40 (não)

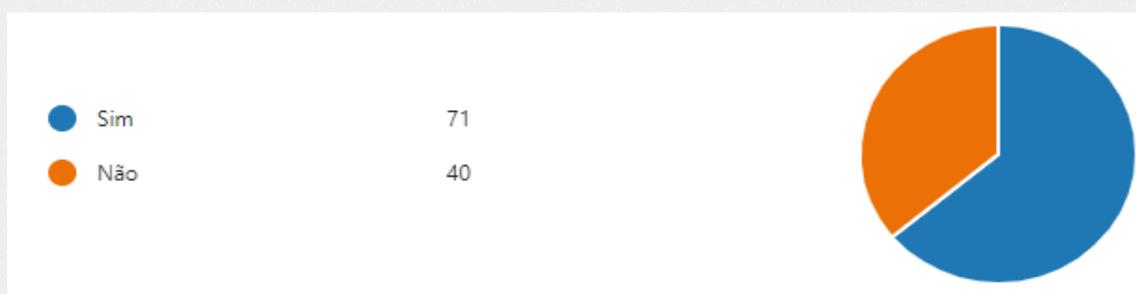


Gráfico 11

Com base nos dados da pesquisa, os resultados sobre o conhecimento dos direitos de registrar manifestações e a proteção ao denunciante, na Ouvidoria do Ministério do Turismo, são os seguintes:

A maioria dos respondentes demonstra um bom nível de conhecimento sobre os direitos de registrar manifestações e a proteção oferecida aos denunciante pela Ouvidoria do Ministério do Turismo. Especificamente, 90% dos participantes (100 pessoas) estão cientes de que o público interno tem o direito de registrar diversas manifestações, como reclamações; solicitações; denúncias; sugestões; elogios e solicitações de acesso à informação. Além disso, 86% (95 pessoas) têm conhecimento de que, de acordo com o Decreto nº 10.153/19, os denunciante têm seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia pela Ouvidoria.

No entanto, apesar deste elevado nível de conhecimento, apenas 65% (71 pessoas) dos respondentes se sentiam seguros para fazer uma denúncia à Ouvidoria. Isso sugere que, embora estejam cientes dos direitos e proteções formais, há uma lacuna na confiança efetiva nas medidas de proteção. Esta desconfiança pode estar relacionada às preocupações sobre possíveis retaliações (31 pessoas), a percepção de que a identidade dos denunciante não será adequadamente protegida (12 pessoas) e a crença de que a

Ouvidoria pode estar sujeita a influências externas que comprometam sua integridade e imparcialidade (6 pessoas).

Esses dados revelam que, enquanto a comunicação sobre os direitos e proteções é eficaz, há uma necessidade crítica de fortalecer a confiança dos funcionários na prática dessas proteções. A implementação de campanhas de conscientização, focadas na garantia de confidencialidade e a independência da Ouvidoria, bem como a promoção de histórias de sucesso e testemunhos anônimos, podem ajudar a melhorar essa percepção e incentivar um maior uso do canal de denúncias.

8. Sugestões dos respondentes

Os respondentes apresentaram diversas sugestões construtivas, focadas na melhoria e aperfeiçoamento das atividades da Ouvidoria, bem como levantaram algumas preocupações.

Essas sugestões oferecem um valioso *feedback* que pode orientar futuras ações para aumentar a eficácia, a transparência e a confiança nos serviços oferecidos pela Ouvidoria, entre elas:

- a) Campanhas de Conscientização e Divulgação: vários respondentes destacaram a importância de campanhas de conscientização, para aumentar a confiança na imparcialidade e confidencialidade da Ouvidoria. Uma sugestão específica foi a realização de campanhas anuais informativas, para esclarecer o papel da Ouvidoria e as formas de acessar seus serviços. Essa ação é vista como essencial para garantir que todos os funcionários estejam bem informados sobre como a Ouvidoria pode assisti-los.
- b) Aperfeiçoamento dos Canais de Comunicação: a necessidade de melhorar a comunicação entre a Ouvidoria e os funcionários foi um tema recorrente. Respondentes sugeriram a disponibilização de informações, dicas e

manuais no Portal do Ministério do Turismo, e a importância de disponibilizar informações claras sobre o que pode ser levado à Ouvidoria e como proceder com as denúncias. Essas medidas visam facilitar o acesso e a compreensão dos serviços oferecidos.

- c) Ações Educativas e Rotinas de Observação: outra sugestão significativa foi a implementação de ações educativas e rotinas de observação. Respondentes propuseram que a Ouvidoria realizasse pesquisas pontuais sobre o ambiente organizacional e o desempenho dos gestores, além de verificar regularmente as agendas das autoridades. Essas ações podem ajudar a identificar e resolver problemas, antes que eles se agravem.
- d) Proteção ao Denunciante: a confiança na proteção dos denunciantes foi um aspecto crítico abordado pelos respondentes. Para mitigar as preocupações sobre retaliações, e garantir a eficácia das medidas de proteção, foi sugerido que a Ouvidoria reforce a divulgação de suas políticas de proteção ao denunciante e forneça garantias adicionais de confidencialidade.
- e) Reconhecimento e Valorização dos Servidores: o reconhecimento do trabalho da equipe da Ouvidoria também foi mencionado. Houve elogios específicos ao desempenho dos servidores, destacando a cortesia e a eficiência no atendimento. A valorização contínua dos colaboradores da Ouvidoria pode contribuir para a manutenção de um serviço de alta qualidade.
- f) Interação Direta com os Servidores: alguns respondentes propuseram a realização de momentos de interação direta entre a Ouvidoria e os servidores, para divulgar o trabalho desenvolvido e esclarecer dúvidas. Esses encontros podem promover um ambiente de diálogo aberto e aumentar a confiança nos serviços prestados.

- g) Revisão de Instrumentos de Pesquisa: por fim, houve sugestões relacionadas à própria pesquisa, com a indicação de que perguntas obrigatórias deveriam ter opções que contemplassem todas as situações, evitando respostas conflitantes e garantindo a precisão dos dados coletados.

Essas sugestões foram muito bem recebidas pela equipe da Ouvidoria e refletem o compromisso dos integrantes do MTur em colaborar para o aprimoramento contínuo dos nossos serviços. A implementação dessas recomendações será cuidadosamente analisada, para que possamos desenvolver a melhor forma de colocá-las em prática. Nosso objetivo é não apenas melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também fortalecer a confiança e a participação de todos nos processos e procedimentos sob a responsabilidade da Ouvidoria do MTur.

4. CONCLUSÃO

A pesquisa "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!" revelou resultados valiosos que contribuem para a compreensão das percepções, experiências e sugestões dos servidores do Ministério do Turismo em relação à Ouvidoria Interna. Os dados coletados fornecem informações essenciais para aprimorar os serviços prestados, fortalecer a confiança na Instituição e promover uma gestão participativa mais eficaz.

Principais Resultados:

- ✓ **Conhecimento e Utilização:** a maioria dos servidores conhece as atribuições da Ouvidoria e sua localização, mas a utilização dos serviços ainda é relativamente baixa. Entre aqueles que utilizaram, a avaliação geral é positiva.
- ✓ **Motivos para Não Utilizar:** as principais razões para a não utilização da Ouvidoria são a percepção de falta de

necessidade; a insegurança em relação à proteção ao denunciante; a falsa percepção de ineficiência do canal; a crença em influências externas e o temor de retaliação em caso de denúncias.

- ✓ **Avaliação dos Servidores:** a cortesia e a eficiência dos servidores da Ouvidoria são geralmente bem avaliadas.
- ✓ **Conhecimento dos Direitos:** a maioria dos servidores conhece seus direitos de registrar manifestações e a proteção oferecida aos denunciante. No entanto, há uma lacuna na confiança efetiva nas medidas de proteção.
- ✓ **Sugestões dos Respondentes:** as sugestões dos servidores se concentram em campanhas de conscientização, aprimoramento dos canais de comunicação, ações educativas, maior proteção ao denunciante, reconhecimento dos servidores, interação direta e revisão dos instrumentos de pesquisa.

Recomendações:

Com base nos resultados da pesquisa, destacamos a importância da que esta Ouvidoria do MTur implemente as seguintes medidas:

➤ **Campanhas de Conscientização:**

- ✓ Realizar campanhas informativas anuais, para esclarecer o papel da Ouvidoria, os canais de acesso e as formas de registrar manifestações.
- ✓ Enfatizar a confidencialidade das denúncias e a proteção aos denunciante.
- ✓ Utilizar diversos canais de comunicação, para alcançar todos os servidores.

➤ **Melhorias na Comunicação:**

- ✓ Disponibilizar informações claras e objetivas sobre o funcionamento da Ouvidoria no Portal do MTur, incluindo perguntas frequentes, tutoriais e canais de atendimento.

- ✓ Fomentar a utilização do Fala.br (canal de comunicação seguro e sigiloso), para o recebimento de denúncias.
- ✓ Aprimorar o questionário utilizado na pesquisa para torná-lo mais objetivo e eliminar perguntas que possam gerar respostas conflitantes.

➤ **Aprimoramento dos Processos e Gestão de Pessoas:**

- ✓ Divulgar as medidas de proteção e de resguardo da identidade dos denunciantes, bem como as proteções contra retaliações.
- ✓ Desenvolver e implementar ações de capacitação para os servidores da Ouvidoria, com o objetivo de aprimorar suas habilidades de atendimento, acolhimento e mediação de conflitos.
- ✓ Promover um ambiente de trabalho seguro e acolhedor.
- ✓ Reconhecer e valorizar o trabalho da equipe da Ouvidoria.

A Ouvidoria Interna do MTur tem um papel fundamental na promoção da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos no Ministério do Turismo. Ao implementar as medidas recomendadas nesta pesquisa, a Ouvidoria poderá fortalecer a confiança dos servidores, incentivar a participação social e se consolidar como um canal efetivo para a resolução de problemas, o aprimoramento dos processos de trabalho e a construção de um ambiente organizacional mais justo e transparente.

Ações Futuras:

A Ouvidoria do MTur está comprometida com a implementação das medidas recomendadas nesta pesquisa e com o aprimoramento contínuo dos seus serviços. A equipe da Ouvidoria continuará buscando o diálogo aberto e a participação de todos os servidores, para fortalecer a Ouvidoria como um canal de comunicação eficaz e um instrumento essencial para a gestão participativa do Ministério do Turismo.

Por fim, a pesquisa "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!" representa um passo importante na jornada da Ouvidoria para se consolidar como um canal de comunicação efetivo e um instrumento essencial para a gestão participativa do Ministério do Turismo. A Ouvidoria do MTur está comprometida com a implementação das medidas enumeradas nesta pesquisa e com o aprimoramento contínuo dos seus serviços.

Para além das medidas já mencionadas, a Ouvidoria também se compromete a:

- a. Acompanhar de perto a efetividade das medidas apontadas: a Ouvidoria realizará pesquisas periódicas de satisfação, para avaliar o impacto das medidas implementadas e identificar oportunidades de melhoria contínua.
- b. Promover a cultura da ética e da transparência: a Ouvidoria promoverá campanhas de conscientização sobre a importância da ética e da transparência no serviço público, incentivando a participação dos servidores na construção de um ambiente de trabalho mais justo e transparente.
- c. Fortalecer a comunicação com os servidores: a Ouvidoria buscará fortalecer os canais de comunicação com os servidores, disponibilizando informações atualizadas sobre o funcionamento da Ouvidoria e facilitando o acesso aos seus serviços.
- d. Manter um diálogo aberto com os servidores: a Ouvidoria manterá um diálogo aberto com os servidores, coletando sugestões e considerações, para aprimorar ainda mais seus serviços e fortalecer a sua atuação como um canal de comunicação efetivo e um instrumento essencial para a gestão participativa do Ministério do Turismo.

Acreditamos que, ao trabalhar em conjunto com os servidores, podemos construir uma Ouvidoria mais forte,

transparente e eficaz, contribuindo para a melhoria da gestão pública e para a construção de um Ministério do Turismo mais justo e eficiente.

Agradecimentos:

A Ouvidoria do MTur agradece a todos os servidores que participaram da pesquisa "Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental para Nós!". As suas contribuições são essenciais para a construção de uma Ouvidoria mais forte, transparente e eficaz.

Juntos podemos fazer a diferença!

5. ANEXO

5.1. QUESTIONÁRIO APLICADO

Ouvidoria Interna do MTur: Sua Opinião é Fundamental Para Nós! Avalie e Ajude a Aprimorar Nossos Serviços.

A Ouvidoria Interna desempenha um papel fundamental na promoção da transparência, eficiência e qualidade dos serviços dentro da nossa Instituição. Neste contexto, estamos conduzindo uma pesquisa interna para avaliar o conhecimento e a experiência dos servidores em relação à Ouvidoria Interna do MTur.

Seu *feedback* é importante para entendermos como podemos melhorar e aprimorar os serviços oferecidos pela Ouvidoria Interna, garantindo um ambiente de trabalho mais transparente, eficaz e acolhedor para todos.

Agradecemos antecipadamente por sua participação e contribuição para esta pesquisa. Suas respostas serão tratadas com confidencialidade e utilizadas apenas para fins de análise interna.

Atenciosamente,

Equipe da Ouvidoria do MTur.

1 - Por favor, selecione a opção que melhor descreve seu vínculo atual no MTur:

- a) Estagiário
- b) Servidor Comissionado
- c) Terceirizado / Contratado
- d) Servidor Efetivo
- e) Bolsista

2 - Há quanto tempo exerce suas funções no MTur?

- a) 0 a 1 ano
- b) 2 a 5 anos
- c) 6 a 9 anos
- d) mais de 10 anos

3 - Você conhece as atribuições da Ouvidoria do MTur?

- a) Sim
- b) Não

4 - Você sabe em que local específico do Ministério do Turismo a Ouvidoria está situada?

- a) Sim
- b) Não

5 - Durante sua rotina diária de trabalho, você já entrou em contato com a Ouvidoria do MTur para solicitar serviços diversos, tais como obtenção de informações via telefone, esclarecimentos sobre prazos, demandas do Sistema SEI, Fala.Br e e-Agendas, ou para registrar manifestações, entre outros?

- a) Sim
- b) Não

6 - Se você já utilizou o canal da Ouvidoria do MTur para solicitar quaisquer serviços, gostaríamos de saber sua opinião geral sobre o serviço prestado pela Ouvidoria do MTur. Como você avalia o serviço prestado?

- a) Excelente
- b) Ótimo
- c) Neutro
- d) Ruim
- e) Muito ruim
- f) Não utilizei

7 - Como você avalia a cortesia e a eficiência dos servidores e colaboradores da Ouvidoria do MTur no desempenho de suas funções?

- a) Muito satisfatória
- b) Satisfatória
- c) Neutra
- d) Insatisfatória
- e) Muito insatisfatória
- f) Não se aplica

8 - Se ainda não utilizou o canal da Ouvidoria, poderia nos indicar o motivo pelo qual não o fez?

- a) Não julgou necessário.
- b) Não se sentiu seguro / confiante.
- c) Não considera o canal efetivo.
- d) Procurou outras áreas do MTur (GM, SE ou Secretarias)
- e) Não se aplica, pois já utilizei
- f) Outro motivo não especificado

9 - Você tem conhecimento de que o público interno tem o direito de registrar diversas manifestações junto à Ouvidoria do MTur, tais como reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de acesso à informação? Além disso, o público interno também tem a possibilidade de registrar comunicações e representações, conforme estabelecido nos incisos VI e XII do artigo 116 da Lei nº 8.112, de 1990.

- a) Sim
- b) Não

10 - Você tem conhecimento de que, de acordo com o Decreto nº 10.153/19, os denunciantes têm seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia pela Ouvidoria do MTur?

- a) Sim
- b) Não

11 - Considerando as informações apresentadas anteriormente, você se sentiria seguro para fazer uma denúncia à Ouvidoria do MTur?

- a) Sim
- b) Não

12 - Caso você não se sinta seguro para fazer uma denúncia à Ouvidoria do MTur, por favor, compartilhe conosco os motivos pelos quais você se sente assim. Isso nos ajudará a entender melhor suas preocupações e a trabalhar para melhorar a confiança e a segurança no processo de denúncia. Selecione todas as opções que se aplicam:

- a) Sinto que minha identidade não será adequadamente protegida ao fazer uma denúncia.
- b) Tenho preocupações sobre possíveis retaliações caso eu faça uma denúncia.
- c) Não confio na eficácia das medidas de proteção ao denunciante.
- d) Acredito que a Ouvidoria do MTur está sujeita a influências externas que comprometem sua integridade e imparcialidade.
- e) Outro motivo não especificado anteriormente
- f) Não se aplica

13 - Você tem interesse em contribuir para a melhoria e aperfeiçoamento da Ouvidoria do MTur? Por favor, sinta-se à vontade para compartilhar seu comentário, que pode ser um elogio, reclamação ou sugestão.