



OUVIDORIA

# RELATÓRIO ANUAL DE 2022

---

MARINHA DO BRASIL





• **Comandante da Marinha**

• Almirante de Esquadra Marcos Sampaio Olsen

• **Diretor do Centro de Comunicação Social da Marinha**

• Contra-Almirante Carlos André Coronha Macedo

• **Chefe do Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidor**

• Capitão de Mar e Guerra Luiz Ricardo Batista Ramalho

• **Encarregada da Divisão de Ouvidoria e Substituta**

• Capitão de Fragata Ana Paula Alves de Souza

• **Supervisor da Divisão de Ouvidoria**

• Suboficial Fabio Silva Soares

• **Auxiliares**

• Suboficial Renato Fernandes Silva

• Suboficial Danielle Dias Souza

# SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. A MARINHA DO BRASIL	
2.1 – Visão Geral Organizacional.....	2
2.1.1 – Quem Somos.....	2
2.1.2 – Missão.....	2
2.1.3 – Valores.....	2
2.2 – Estrutura Organizacional.....	3
3. OUVIDORIA DA MARINHA DO BRASIL	
3.1 – Atribuições.....	3
3.2 – Canais de Atendimento.....	4
3.3 – Pessoal e Capacitação.....	4
4. MANIFESTAÇÕES	
4.1 – Tipos de Manifestações.....	5
4.2 – Fluxo de Tratamento das Manifestações.....	6
4.3 – Quantitativo e Tipo de Manifestações Recebidas.....	7
4.4 – Temática e Aspectos Recorrentes das Manifestações.....	8
4.5 – Tempo de Resposta.....	9
4.6 – Pesquisa de Satisfação.....	9
5. APRIMORAMENTO.....	10
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11
7. LISTA DE SIGLAS.....	12



## 1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Marinha do Brasil (OUV-MB), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é o documento que consolida as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, fundamentado nessas informações, aponta oportunidades de melhorias na prestação desses serviços.

## 2. A MARINHA DO BRASIL

### 2.1 – Visão Geral Organizacional

#### 2.1.1 – Quem Somos

A Marinha do Brasil (MB) é uma instituição permanente e regular, organizada com base na hierarquia e na disciplina, sob a autoridade suprema do Presidente da República, destinando-se à defesa do território nacional, à garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de um destes, da lei e da ordem.

#### 2.1.2 – Missão

Preparar e empregar o Poder Naval, a fim de contribuir para a Defesa da Pátria; para a garantia dos poderes constitucionais e, por iniciativa de um destes, da lei e da ordem; para o cumprimento das atribuições subsidiárias previstas em Lei; e para o apoio à Política Externa.

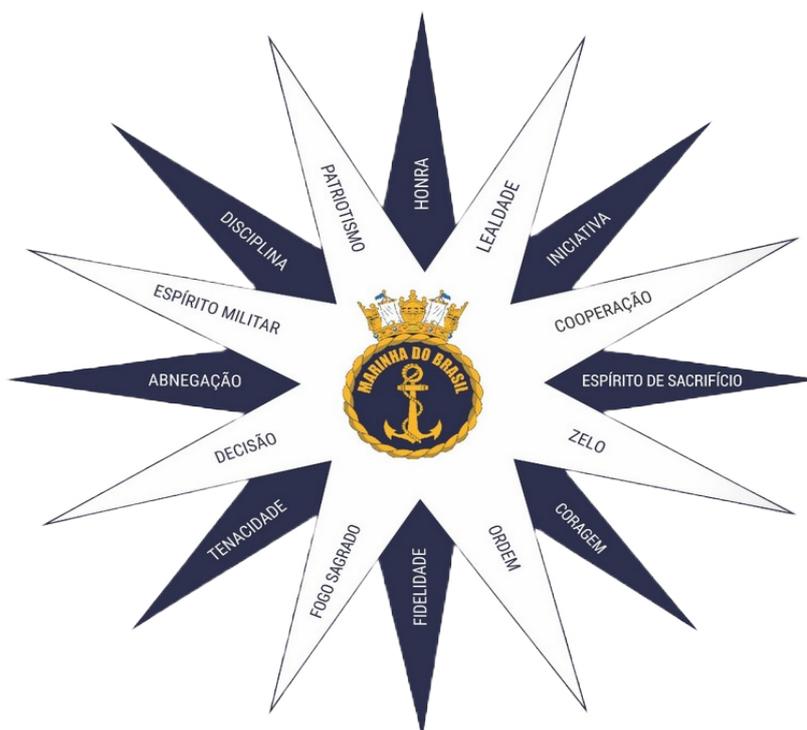
#### 2.1.3 – Visão

A Marinha do Brasil será uma Força moderna, aprestada e motivada, com alto grau

de independência tecnológica, de dimensão compatível com a estatura político-estratégica do Brasil no cenário internacional, capaz de contribuir para a defesa da Pátria e salvaguarda dos interesses nacionais, no mar e em águas interiores, em sintonia com os anseios da sociedade.

#### 2.1.4 - Valores

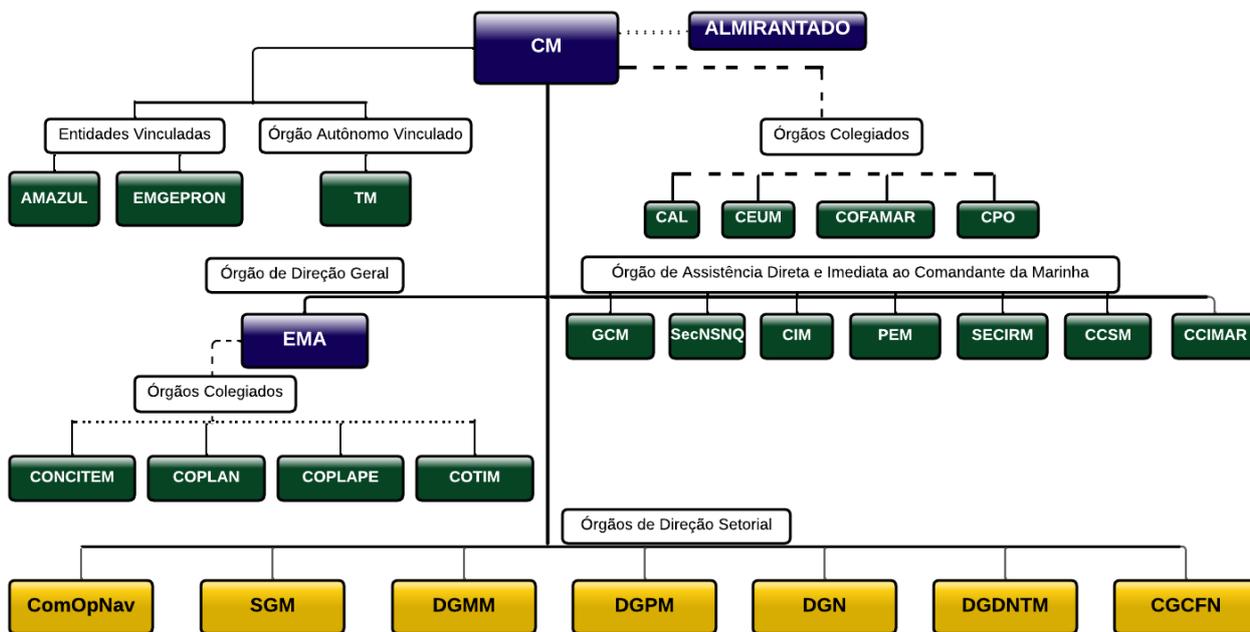
Os valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta de colaboradores, gerentes e autoridades ligadas a uma instituição. Tais valores, na Marinha do Brasil, estão traduzidos por intermédio do conjunto de princípios e costumes expressos na “Rosa das Virtudes”. Mais do que uma simples declaração, os valores são revelados pelas reações que a instituição demonstra diante dos desafios que enfrenta ao longo de sua existência.



## 2.2 – Estrutura Organizacional

A MB é uma instituição tradicional, composta por mais de quatrocentas Organizações Militares (OM), distribuídas por todas as regiões do território brasileiro, em nove Distritos Navais.

Cada OM apresenta características específicas, influenciadas pela região onde se localizam, pelo porte e tarefas que executam.



## 3. OUVIDORIA DO COMANDO DA MARINHA

### 3.1 – Atribuições

Cabe à OUV-MB:

- atuar como interlocutor entre o cidadão e os diversos setores da MB, de forma a contribuir para o aprimoramento da gestão e o aperfeiçoamento dos serviços disponibilizados ao público externo e interno das OM da MB;
- trabalhar em consonância com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC-MB), envolvendo, quando pertinente, outros setores;
- receber, tratar e responder adequadamente as manifestações dos usuários de serviços públicos disponibilizados pela MB (reclamações, denúncias, solicitações de providências, elogios e sugestões, inclusive as de simplificação de serviços) que são registradas na plataforma digital de Ouvidoria e Acesso à Informação, atu-

- almente denominada "Fala.BR", e assim, permitir o processamento das principais demandas dirigidas ao Comando da Marinha;
- providenciar a divulgação de respostas às perguntas frequentes da sociedade, de forma centralizada e organizada, em seção específica no sítio institucional da MB (<https://www.marinha.mil.br/perguntas-frequentes>) e zelar pela atualização da Carta de Serviços aos Usuários da MB (<https://www.marinha.mil.br/carta-de-servicos-ao-cidadao>); e
- trabalhar de modo integrado com o Ministério da Defesa e com os Comandos do Exército e da Aeronáutica, bem como com a Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria-Geral da União (OGU), e outros órgãos do Poder Executivo Federal que atuam na área de ouvidoria.

### 3.2 – Canais de atendimento

Todo usuário do serviço público da MB (pessoa física ou jurídica) poderá registrar a sua manifestação de ouvidoria:

a) Presencialmente, no Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário, observando os horários de rotina (<https://www.marinha.mil.br/ouvidoria>) do Centro de Comunicação Social da Marinha (CCSM), ou em qualquer Unidade de Atendimento ao Público (UAP) da MB (<https://www.marinha.mil.br/unidades-de-atendimento-ao-publico>);

b) Remotamente, por intermédio de acesso à internet, a fim de registrar a manifestação na Plataforma “Fala.BR” (<https://falabr.cgu.gov.br>);

c) Por correspondência ao CCSM - Esplanada dos Ministérios, Bloco “N”, Anexo A, 3º andar, Brasília - DF - CEP: 70055-900;

d) Por e-mail: [ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:ouvidoria@marinha.mil.br); e

e) Por telefone: (61) 3429-1866.

### 3.3 – Pessoal e Capacitação

A OUV-MB é composta por um ouvidor, um analista e três respondentes, sendo:

- Um Chefe do Departamento de Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidor;
- Um Encarregado da Divisão de Ouvidoria;
- Um Supervisor da Divisão de Ouvidoria; e
- Dois Auxiliares da Divisão de Ouvidoria.

A equipe da ouvidoria mantém-se em constante atualização por meio de cursos de capacitação oferecidos pelo governo federal (<https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/capacitacao/profoco-a-distancia>), tendo sido concluídos 16 cursos no ano de 2022.



## 4. MANIFESTAÇÕES

### 4.1 – Tipos de Manifestações

As manifestações de ouvidoria são classificadas em:

**Denúncia:** para comunicação de ocorrência de ato ilícito, da prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Elogio:** para envio de mensagem de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**Reclamação:** para registro de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

**Simplifique:** para encaminhamento de proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente);

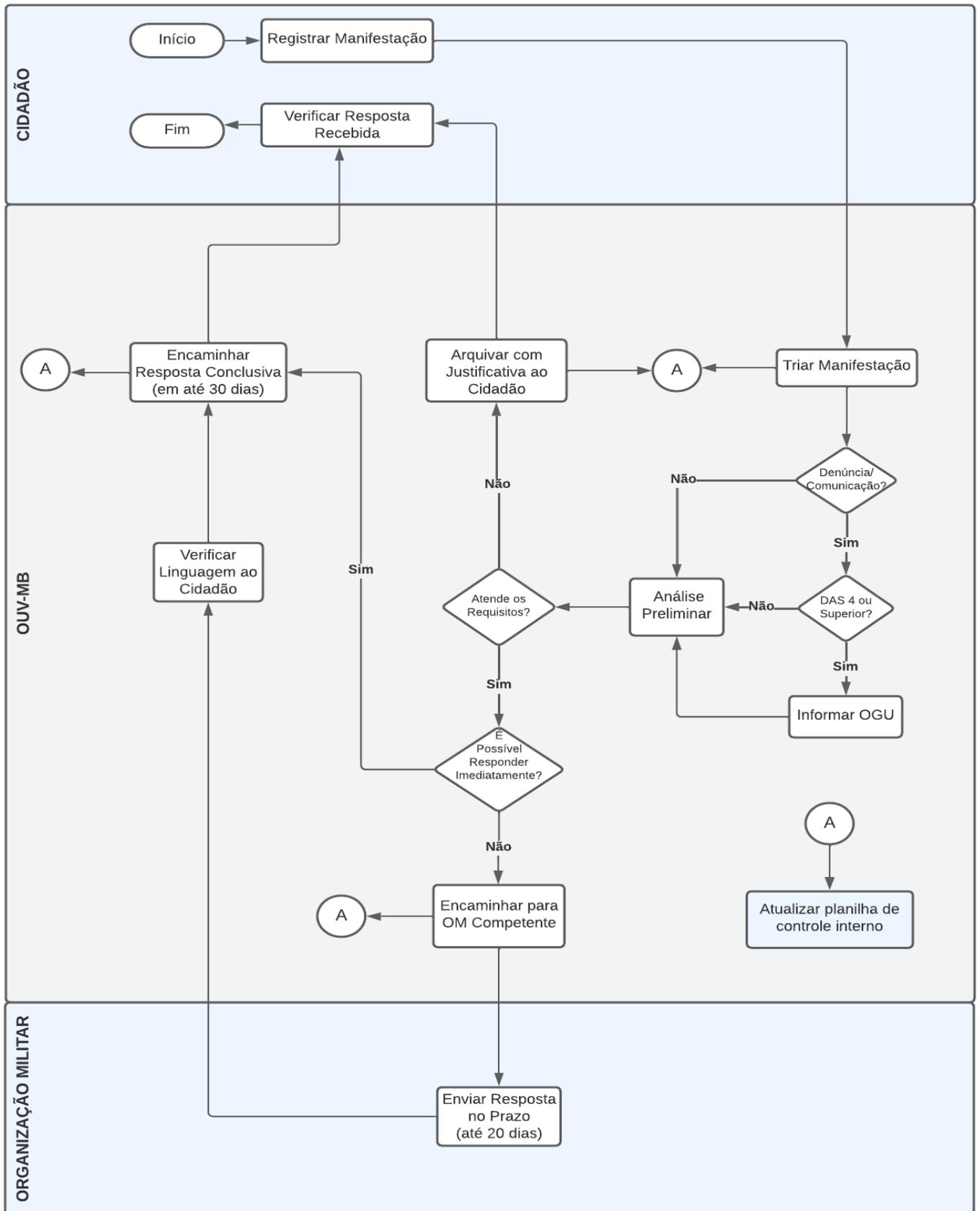
**Solicitação:** para pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal; e

**Sugestão:** para registro de ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Existe, ainda, a **comunicação de irregularidade**, que é a denúncia registrada de forma não identificada.



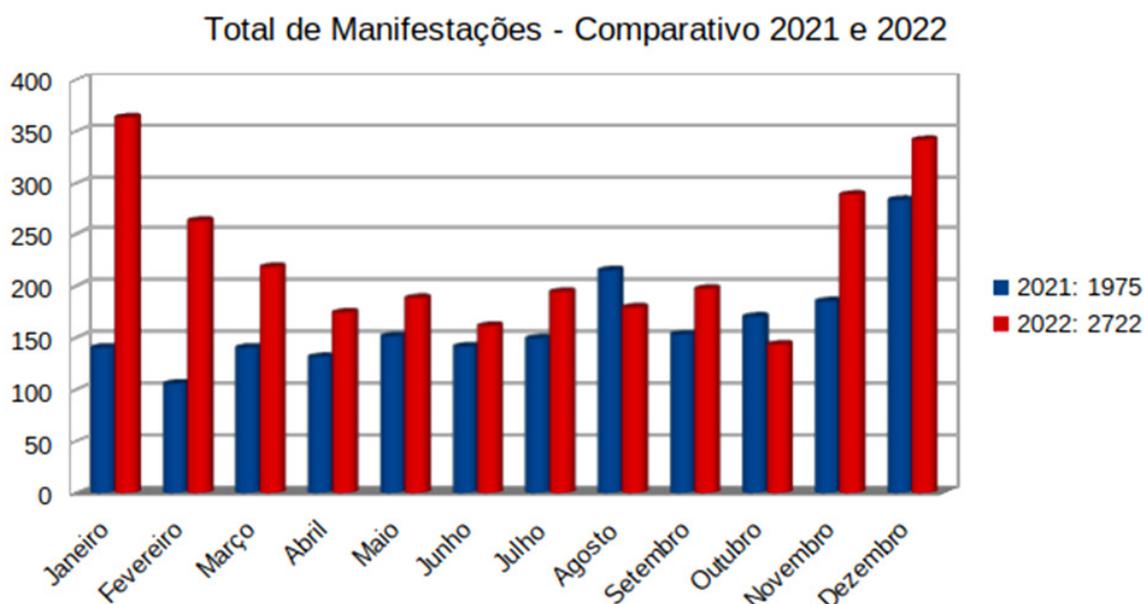
## 4.2 – Fluxo Geral de Tratamento das Manifestações



### 4.3 – Quantitativos e tipos de manifestações recebidas

Em 2022, a unidade recebeu, por meio da plataforma Fala.BR, 2.722 manifestações, das quais 1.686 foram tratadas pela MB, por se referirem a matérias de competência do órgão. As outras 1.036 foram arquivadas por se tra-

tares, na sua maioria, de manifestações enviadas em duplicidade ou que não atenderam aos requisitos definidos pelo art. 11, § 7º, I a IV, da Instrução Normativa da OGU nº 05/2018. O total de manifestações recebidas pela MB teve um aumento de 37,82% em relação ao ano de 2021.



Constata-se que o tipo de manifestação mais frequente é a solicitação, que tem como característica um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO TRATADAS PELA OUV-MB		
Tipo	2021	2022
Reclamação	231 (17,4%)	371 (22%)
<b>Solicitação</b>	<b>614 (46,3%)</b>	<b>793 (47%)</b>
Denúncia	166 (12,5%)	192 (11,4%)
Sugestão	51 (3,8%)	67 (4,0%)
Elogio	25 (1,9%)	50 (3,0%)
Simplifique	10 (0,8%)	3 (0,2%)
Comunicação	229 (17,3%)	210 (12,5%)
<b>TOTAL</b>	<b>1.326</b>	<b>1.686</b>
*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento		

#### 4.4 – Temática e aspectos recorrentes das manifestações

No ano de 2022, verificou-se que os 4 (quatro) principais tipos de manifestações tratadas pela OUV-MB foram Gestão de Pessoal, Autoridade Marítima, Defesa Nacional e Administração.

As demandas relativas à Gestão de Pessoal abordaram assuntos afetos a informações de pessoal da ativa (militares e civis), veteranos e pensionistas, pagamento e serviços hospitalares.

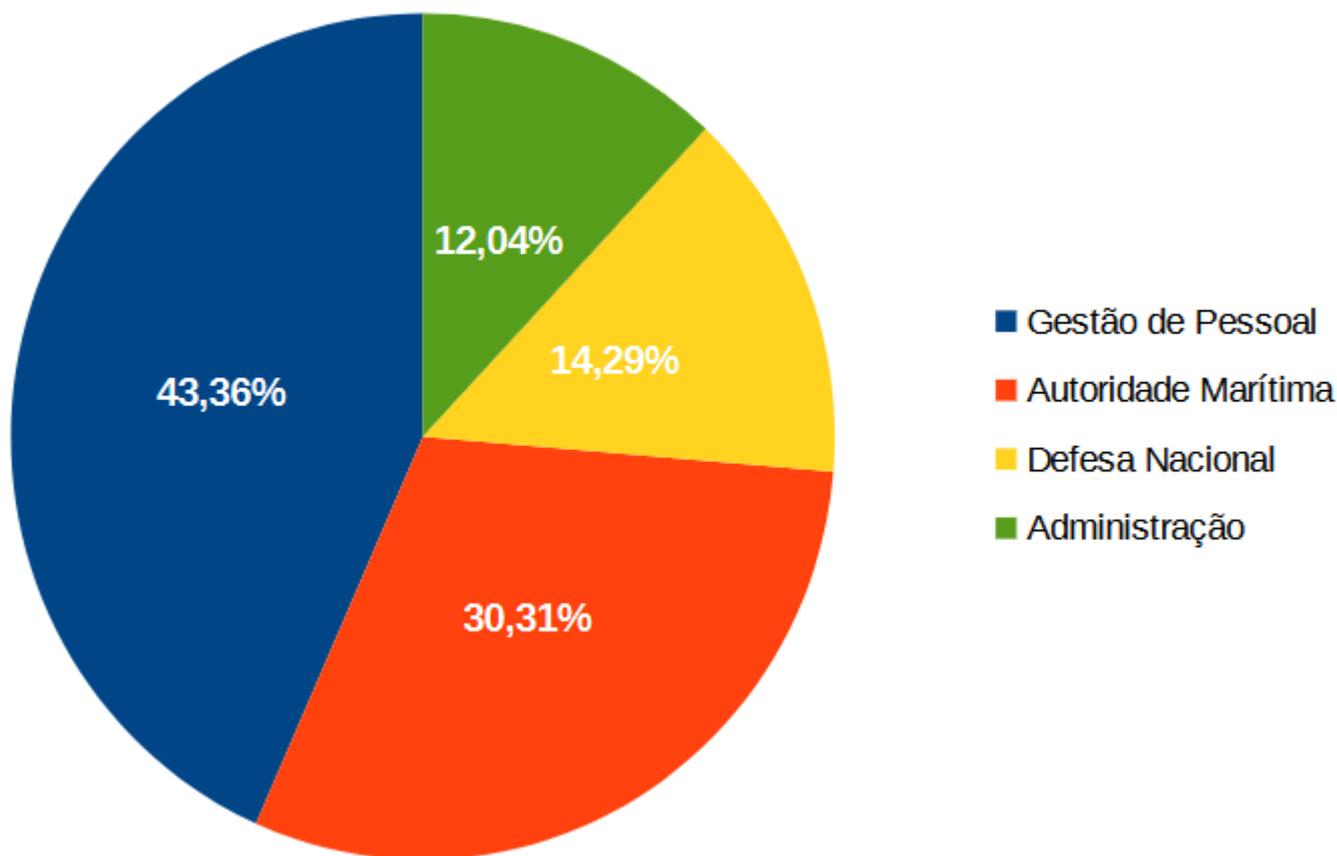
Já os pedidos referentes à Autoridade Marítima englobaram informações sobre legis-

lação específica, embarcações, fiscalizações, documentações, cursos, provas para amadores e aquaviários e agendamento de serviços.

As manifestações sobre Defesa Nacional envolveram ações de patrulhamento realizadas pela MB, informações operacionais e de manutenção de meios, visitação de OM, entre outras.

No tocante à Administração, os assuntos tratados incluíram informações sobre licitações e contratos, pagamentos de aquisição de bens e serviços, e acesso a publicações e normas.

#### Principais tipos de manifestações tratadas pela OUV-MB



#### 4.5 – Tempo de Resposta

Em relação ao prazo de resposta, a Lei 13.460/17 estabelece o prazo de 30 dias para a unidade oferecer resposta conclusiva ao manifestante, prorrogáveis por mais 30. De acordo com o “Painel Resolveu?” ([http:// painéis.cgu.gov.br /resolveu/index.htm](http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm)), o tempo médio de resposta da MB foi de 20,16 dias.

#### 4.6 – Pesquisa de Satisfação

No que diz respeito à satisfação do manifestante, de acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2022 foram respondidas 257 pesquisas – o que representa aproximadamente 15% do total de demandas tratadas – e 60,7% dos usuários avaliaram que estão Muito Satisfeitos / Satisfeitos com o atendimento da OUV-MB. Em relação à resolutividade da demanda, 52% dos usuários consideraram que sua demanda foi resolvida.



## 5. APRIMORAMENTO

Em 2022, a CGU procedeu uma avaliação de maturidade da Ouvidoria do Comando da Marinha, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da Ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei no 13.460/2017, Decretos no 9.492/2018 e no 10.153/2019, e Portaria CGU no 581/2021.

Em decorrência, a OUV-MB passou a utilizar o Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, com a participação das três Organizações Militares de atendimento ao público mais demandadas da MB. Essa medida possibilitou maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando a replicação de informações sensíveis em outros sistemas, nos termos da Portaria CGU no 581/2021.

No que se refere ao atendimento às recomendações da CGU, iniciou-se a adequação à utilização da funcionalidade de “resolutividade”, de forma a permitir a identificação de quais denúncias e comunicações de irregularidades foram apuradas e das manifestações que ainda restam providências a serem adotadas.

Também foi disponibilizada a nova Carta de Serviços ao Cidadão, em consonância com o rol de serviços disponível no portal Gov. BR. Por meio dela, a MB firma compromisso na prestação de atendimento de qualidade e no comprometimento com a sociedade brasileira. O conteúdo da carta, em modo interativo, também pode ser acessado por meio do endereço <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comando-da-marinha>.

Em atenção ao que estabelece o Art. 24-E do Decreto nº 9.492 de 2018, a MB iniciou ações para a instituição dos conselhos de usuários de serviço público, que serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem por meio de chamamento público.

Conforme apresentado no item 4.6 desse relatório, apenas 15% dos usuários avaliaram o atendimento da OUV-MB após o recebimento da resposta à sua manifestação. Buscando aprimorar o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos pela MB à sociedade, a Ouvidoria do Comando da Marinha incluiu na resposta encaminhada ao cidadão um texto, incentivando o manifestante a preencher a pesquisa de satisfação.

Focando na eficiência do atendimento ao usuário e, principalmente, na preocupação com a segurança da informação, foram realizadas: a atualização nos fluxos de trabalho; a revisão das respostas relacionadas às manifestações recorrentes e sua eficácia; e a redação de normativos internos, que se encontram em fase de elaboração.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No ano de 2022, considera-se exitoso o trabalho da ouvidoria da MB com as OM, responsáveis pela análise e fornecimento dos subsídios que compõem/embasam as respostas conclusivas no sistema Fala.BR. Nota-se nas respostas formuladas aos usuários a cordialidade, prontidão para resolver o problema, interesse em atender da melhor forma, preocupação com a resolutividade e satisfação do usuário. Salienta-se o interesse das OM em corrigir possíveis falhas nos processos, adaptar procedimentos e melhorar seus pontos fracos.

Desta forma, para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria do Comando da Marinha continue avançando no aprimoramento e melhoria do trabalho realizado, atuando com agilidade e foco na satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados pela Instituição, bem como na contínua capacitação de seu pessoal e no incremento da mentalidade de ouvidoria nos órgãos internos da instituição, visando ao aumento da maturidade atual desta ouvidoria.

## 7. LISTA DE SIGLAS

---

AMAZUL – Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.	DGMM – Diretoria-Geral do Material da Marinha
CAL – Conselho de Almirantes	DGN – Diretoria-Geral de Navegação
CCIMAR – Centro de Controle Interno da Marinha	DGPM – Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha
CCSM – Centro de Comunicação Social da Marinha	EMA – Estado-Maior da Armada
CEUM – Comissão de Estudos de Uniformes da Marinha	EMGEPRON – Empresa Gerencial de Projetos Navais
CGCFN – Comando-Geral do Corpo de Fuzileiros Navais	GCM – Gabinete do Comandante da Marinha
CGU – Controladoria-Geral da União	MB – Marinha do Brasil
CIM – Centro de Inteligência da Marinha	OGU – Ouvidoria-Geral da União
CM – Comando da Marinha	OM – Organização (ões) Militar (es)
COFAMAR – Conselho Financeiro e Administrativo da Marinha	OUV-MB – Ouvidoria da Marinha do Brasil
ComOpNav – Comando de Operações Navais	PEM – Procuradoria Especial da Marinha
CONCITEM – Conselho de Ciência e Tecnologia da Marinha	SECIRM – Secretaria da Comissão Interministerial para os Recursos do Mar
COPLAN – Conselho do Plano Diretor	SecNSNQ – Secretaria Naval de Segurança Nuclear e Qualidade
COPLAPE – Conselho de Planejamento de Pessoal	SGM – Secretaria-Geral da Marinha
COTIM – Conselho de Tecnologia da Informação da Marinha	SIC-MB – Serviço de Informações ao Cidadão da Marinha do Brasil
CPO – Comissão de Promoção de Oficiais	TM – Tribunal Marítimo
DGDNTM – Diretoria-Geral de Desenvolvimento Nuclear e Tecnológico da Marinha	UAP – Unidade de Atendimento ao Público



OUVIDORIA

# RELATÓRIO ANUAL DE 2022

MARINHA DO BRASIL

