



OUVIDORIA

# RELATÓRIO ANUAL DE 2023

---

MARINHA DO BRASIL





• **Comandante da Marinha**

• Almirante de Esquadra Marcos Sampaio Olsen

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

• Contra-Almirante Alexandre Taumaturgo Pavoni

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

• Capitão de Mar e Guerra (RM1-IM) Henrique Ferreira Costa

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

• Capitão de Fragata (T) Ana Paula Alves de Souza

• **Supervisor da Divisão de Ouvidoria**

• Suboficial Renato Fernandes Silva

• **Auxiliares**

• Suboficial Danielle Dias Souza

• Primeiro-Sargento Luciana de Jesus Lacke Mello

# 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 2023.

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.

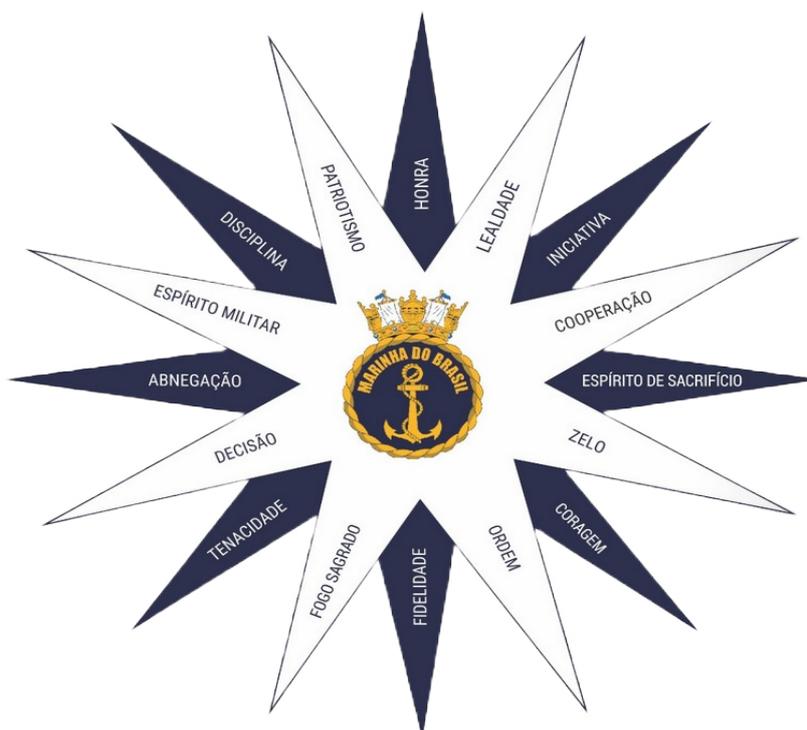
#### 2.1.3 – Visão

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

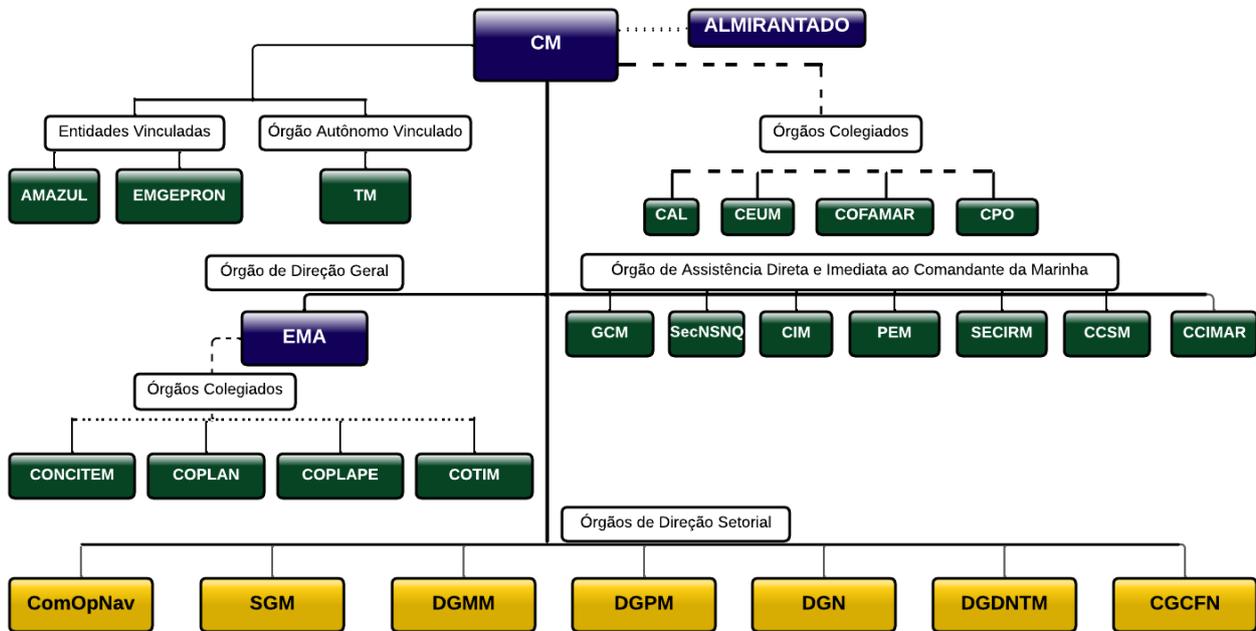
Os valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta de colaboradores, gerentes e autoridades ligadas a uma instituição. Tais valores, na Marinha do Brasil, estão traduzidos por intermédio do conjunto de princípios e costumes expressos na “Rosa das Virtudes”. Mais 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 às 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, atualmente 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

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) e outros órgãos do Poder Executivo Federal que atuam na área de ouvidoria; e

- identificar oportunidades de melhoria dos processos na prestação dos serviços públicos.

### 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

Ao final de 2023, a OUV-MB era 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;
- 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 12 cursos no ano de 2023, com as seguintes temáticas: Gestão em Ouvidoria, Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, Avaliação da Qualidade de Serviços públicos, Acesso à Informação, Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção, Ética e Serviço Público e Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados.

Houve, ainda, a participação em lives promovidas pela CGU e no 1º Seminário SisOuv - Conectando Vozes e Construindo Soluções.



## 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);

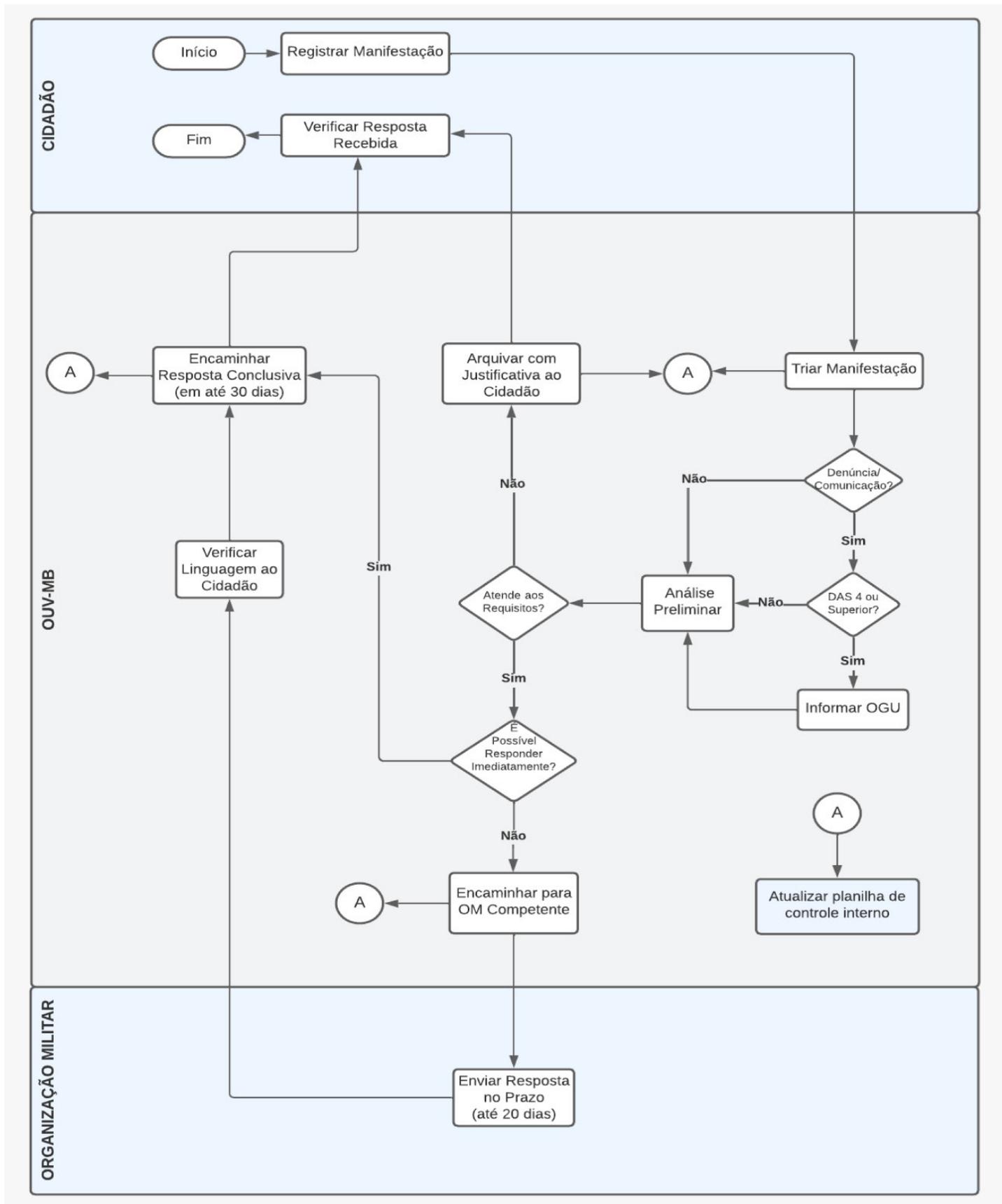
**Solicitação:** para pedido de adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal; e

**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



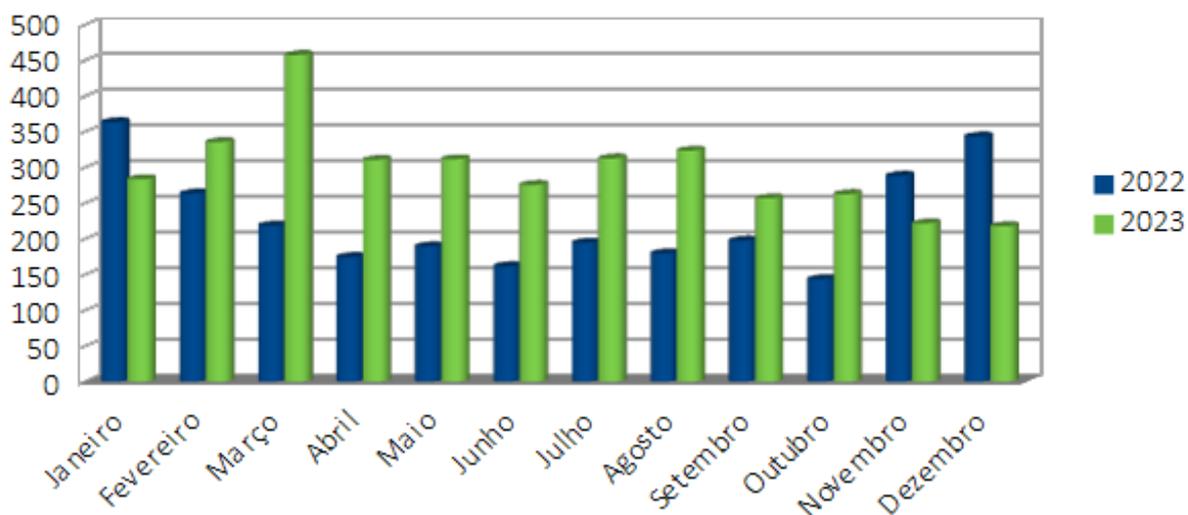
### 4.3 – Quantitativos e tipos de manifestações recebidas

Em 2023, a unidade recebeu **3.575** manifestações, das quais **2.523** foram tratadas pela MB, por se referirem a matérias de competência do órgão. As outras **1.052** foram arquivadas por se tratarem, na sua maioria, de manifes-

tações enviadas em duplicidade ou que não atenderam aos requisitos definidos pelo art. 11, § 7º, I a IV, da Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União (OGU) nº 05/2018. O total de manifestações recebidas pela MB teve um aumento de cerca de **30%** em relação ao ano de 2022.

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

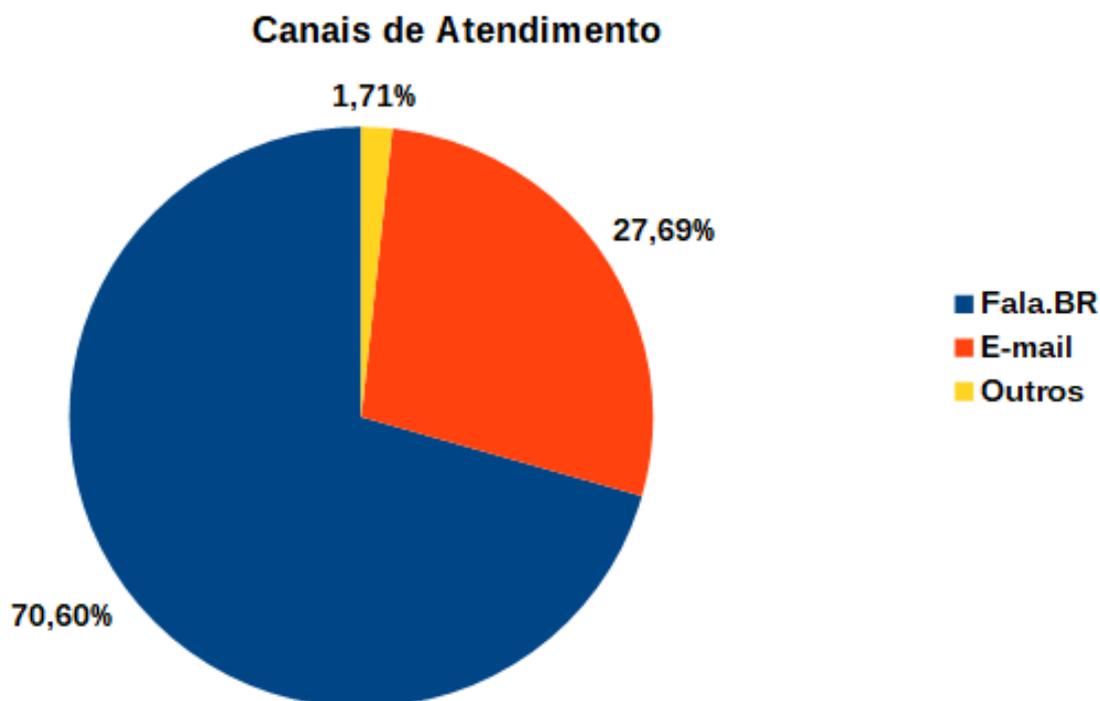
Comparativo 2022 / 2023



**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		
Tipo	2022	2023
Reclamação	371 (22%)	642 (25,4%)
<b>Solicitação</b>	<b>793 (47%)</b>	<b>1314 (52,1%)</b>
Denúncia	192 (11,4%)	226 (9,0%)
Sugestão	67 (4,0%)	56 (2,2%)
Elogio	50 (3,0%)	46 (1,8%)
Simplifique	3 (0,2%)	5 (0,2%)
Comunicação	210 (12,5%)	234 (9,3%)
*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento		

Quanto ao **canal de entrada**, observa-se o uso predominante da plataforma Fala.BR com 2.524 registros, seguido pelo e-mail com 990 manifestações. Importante ressaltar que, independente do canal de entrada (e-mail, carta, telefone, presencial), todas as demandas são cadastradas no Fala.BR, para o devido tratamento.



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

No ano de 2023, verificou-se que os 4 (quatro) principais tipos de manifestações tratadas pela OUV-MB foram Gestão de Pessoal, Autoridade Marítima, Educação e Ensino, 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 legislação específica; embarcações, fiscalizações, documentações, cursos, provas para amadores e aquaviários e agendamento de serviços.

As manifestações sobre Educação e Ensino envolveram, principalmente, demandas sobre as diversas formas de ingresso na Força.

No tocante à Administração, os assuntos tratados incluem informações sobre licitações e contratos; e pagamentos de aquisição de bens e serviços.

#### 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?” (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>), o tempo médio de resposta da MB diminuiu de **20,16** para **18,13 dias** e 100% das manifestações foram concluídas dentro do prazo.

#### 4.6 – Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é encaminhada, automaticamente, ao usuário por meio da Plataforma Fala.BR, juntamente com a resposta conclusiva, por meio da qual são avaliados critérios de satisfação e resolutividade.

De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2023 foram respondidas **192** pesquisas – o que representa aproximadamente 7% do total de demandas tratadas – tendo a satisfação média dos usuários com o atendimento da OUV-MB obtido o índice de **60,42%**. Em relação à resolutividade da demanda, **54%** dos usuários consideraram que sua demanda foi resolvida.

#### SATISFAÇÃO (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



#### RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



## 5. APRIMORAMENTO

No ano de 2023, algumas medidas foram adotadas tendo em vista o aprimoramento da Ouvidoria da MB:

- No intuito de incrementar a mentalidade de Ouvidoria e de orientar às OM quanto ao papel das ouvidorias públicas e de como deve ser o tratamento de suas manifestações, a Ouvidoria da MB disponibilizou na intranet informações para consulta, tais como: legislação federal em vigor, notas em boletins internos - (Boletim de Ordens e Notícias (BONO), divulgadas ao longo de 2023, e relação de cursos gratuitos, na modalidade a distância, oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

- Dando continuidade às providências para atender às recomendações da CGU, em decorrência de uma avaliação realizada em 2022, a OUV-MB passou a utilizar o Módulo

de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite interno das manifestações, com o incremento de 3 para 24 OM colaboradoras.

- Foi aprovado normativo interno, no âmbito da OUV-MB, mapeando os processos existentes, visando à melhoria do processo como um todo, com a consequente diminuição no tempo de resposta ao cidadão de 20 para 18 dias.

- Em novembro de 2023, a Carta de Serviços da MB, em consonância com o rol de serviços disponibilizado no portal Gov.BR, foi avaliada pela Secretaria de Governo Digital, não tendo sido observadas necessidades de melhorias ou ajustes em seus serviços. O conteúdo da carta, em modo interativo, pode ser acessado por meio do endereço: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/comando-da-marinha>.

MON TUE WED THU FRI SAT SUN  
TOTAL INCOME

37.91%

31.86%

30.23%

LINE ITEMS	16.15 M\$
SHIPPING	0.15 M\$
TAXES	0%
TOTAL	16.3 M\$

LINE ITEMS	13.5 M\$
SHIPPING	0.2 M\$
TAXES	0%
TOTAL	13.7 M\$

LINE ITEMS	13.00 M\$
SHIPPING	0 \$
TAXES	0%
TOTAL	13.00 M\$

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria da Marinha do Brasil continua avançando no aprimoramento e melhoria do trabalho realizado, bem como na contínua capacitação de seu pessoal e no incremento da mentalidade de ouvidoria nos órgãos internos, objetivando possibilitar que as manifestações recebidas proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Força.

Para 2024, vislumbra-se, entre outras, as seguintes oportunidades de melhoria:

- Automação da produção de relatórios in-

ternos e visualização de informações em painéis gerenciais em PowerBI;

- Avançar em treinamentos e capacitações da equipe quanto ao atendimento e tratamento de manifestações;

- Finalizar a inserção das OM como colaboradoras na Plataforma Fala.BR; e

- Evoluir normativo interno que trata das competências, estrutura organizacional e responsabilidades da ouvidoria no âmbito do Comando da Marinha.

## 7. LISTA DE SIGLAS

---

AMAZUL - Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.	DGDNTM - Diretoria-Geral de Desenvolvimento Nuclear e Tecnológico da Marinha
BONO - Boletim de Ordem e Notícias	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
	UAP - Unidade de Atendimento ao Público



OUVIDORIA

# RELATÓRIO ANUAL DE 2023

MARINHA DO BRASIL

