

**PLANO DE TRABALHO
ANUAL DA OUVIDORIA
DA ANTT
ANO 2019**

Agência Nacional de Transportes Terrestres

Ouvidor

Caio César Nascimento Nogueira

Ouvidor Substituto

Leonardo Mesquita Cavalcanti

Equipe Técnica da Ouvidoria

George Heber P. F. M. Lopes

Manoela Carvalho Barbosa

Nara Kohlsdorf

Patrícia de Jesus Melo

Paulo Cesar Ângelo de Sousa

Rafaela Paiva Brandão

Rosimere de Souza Pinho

Tiago Jones da Silva

Vailde Rosa Figueiredo

Sumário

Apresentação	4
Principais marcos legais e normativos para atuação da Ouvidoria	5
A atuação da Ouvidoria da ANTT	7
Execução do Plano de Trabalho de 2018	9
Plano de Trabalho de 2019	12
Conclusões e Disposições Finais.....	19

Apresentação

Este Plano de Trabalho Anual estabelece os objetivos e atividades planejados pela Ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres ao longo do exercício de 2019, considerando-se os marcos legais e normativos vigentes e o foco na qualidade do atendimento aos cidadãos. Além do planejamento para o exercício de 2019, este documento também contempla uma seção específica para apresentação da execução das atividades previstas para 2018 registradas na edição anterior do Plano de Trabalho Anual.

Entre os principais acontecimentos que motivaram o registro de novas atividades sob competência da Ouvidoria para o ano de 2019, destaca-se a alteração na estrutura organizacional da ANTT por meio da Resolução nº 5.810, de 3 de maio de 2018, que impôs novos desafios à Ouvidoria relacionados à defesa dos usuários. Ainda, foi publicado o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, o qual regulamenta a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, entre outras disposições.

Com a publicação de novos normativos que disciplinam a defesa dos usuários, o ano de 2018 foi marcado pelo trabalho da Ouvidoria no fortalecimento da gestão transparente da informação e acesso à sociedade para minimizar assimetrias de informação e, ainda, na otimização da interpretação e análise dos dados das manifestações registradas pelos canais de atendimento.

Principais marcos legais e normativos para atuação da Ouvidoria

- **Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001** - Dispõe sobre a reestruturação dos transportes aquaviário e terrestre, cria o Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte, a Agência Nacional de Transportes Terrestres, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários e o Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes, e dá outras providências.
- **Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008** - Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
- **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011** – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012** - Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
- **Deliberação ANTT nº 268/2013** – Estabelece procedimentos para atendimento a demandas formuladas com base na Lei de Acesso à Informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.
- **Deliberação ANTT nº 63/2014** - aprova a definição da Visão, da Missão e dos Objetivos Estratégicos da ANTT.
- **Decreto nº 8.243, de 23 de maio de 2014** - Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.

- **Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016** - Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo Federal.
- **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016** - Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017** - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017** - Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
- **Resolução nº 5.624, de 21 de dezembro de 2017** - Dispõe sobre os meios do Processo de Participação e Controle Social no âmbito da ANTT e dá outras providências.
- **Resolução ANTT nº 5.810, de 3 de maio de 2018** - Aprova o Regimento Interno da Agência Nacional de Transportes Terrestres.
- **Instrução Normativa Conjunta nº 5, de 18 de junho de 2018** - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
- **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018** – Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

A atuação da Ouvidoria da ANTT

O plano de trabalho para 2019 reflete as atribuições que competem à Ouvidoria com o advento da publicação do novo regimento interno da ANTT em 2018, além das atividades anteriormente já desempenhadas:

I - receber pedidos de informações, esclarecimentos e reclamações afetos à ANTT, e responder diretamente aos interessados;

II - elaborar plano de trabalho anual;

III - monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

IV - promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos entre a sociedade e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Federal, quando não houver atribuição específica das Superintendências de Processos Organizacionais, ou sempre que provocada;

V - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão;

VI - produzir dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - participar dos processos de Participação e Controle Social da ANTT;

IX - exercer as atribuições relativas ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, conforme dispõe a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X - promover a participação do usuário na administração pública e propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços de transportes terrestres;

XI - assistir às unidades organizacionais da Agência em relação aos assuntos da defesa e proteção dos direitos dos usuários; e

XII - apoiar e diligenciar as manifestações externas a respeito de simplificação e desburocratização no âmbito da ANTT.

Cumprido destacar que uma nova e importante atribuição da Ouvidoria da ANTT é a realização de pesquisas de satisfação dos usuários. Nesse sentido, desde 2018 a Agência integra a Parceria para Governo Aberto (Open Government Partnership – OGP), iniciativa internacional que pretende difundir e incentivar globalmente práticas governamentais relacionadas à transparência dos governos, ao acesso à informação pública e à participação social. Sob coordenação da Controladoria-Geral da União - CGU, a ANTT está trabalhando com parceiros da sociedade civil no desafio de otimizar o processo de coleta de dados sobre a satisfação dos usuários e melhoria efetiva dos serviços prestados pelos entes regulados.

Ressalta-se também que em 2018 a Ouvidoria da ANTT iniciou tratativas com o setor de tecnologia da informação para a construção de painéis estratégicos, estruturados com base no conceito de inteligência de negócios (Business Intelligence). Esse trabalho se estenderá em 2019 e tem como objetivo tratar os dados das demandas registradas por cidadãos-usuários em tempo real para criar visualizações analíticas para facilitar a atuação regulatória e fiscalizatória.

Execução do Plano de Trabalho de 2018

Nesta seção, serão apresentados os resultados da execução das atividades planejadas para o ano de 2018:

Objetivo 1: Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90%.	
Atividade 1.1: Aferir trimestralmente o índice de satisfação no atendimento telefônico 166	Realizada
Atividade 1.2: Realizar reuniões de monitoramento com a empresa Tellus, com objetivo de alinhar as atividades e aprimorar o atendimento de gestores e <i>backoffice</i> .	Realizada
Objetivo 2: Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria em até 18 dias, conforme I.N. nº 01/2014-OGU/CGU.	
Atividade 2.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta em prazo de 18 dias às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria.	Realizada
Atividade 2.2: Enviar memorando às Unidades Organizacionais para monitorar os prazos de atendimento às demandas.	Realizada
Objetivo 3: Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias.	
Atividade 3.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta, em prazo de 18 dias, às manifestações de usuários recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão.	Realizada
Atividade 3.2: Monitorar junto aos gestores das Unidades Organizacionais da ANTT o cumprimento do prazo de	Realizada

respostas das manifestações dos usuários em até 18 dias por meio de mensagens eletrônicas.	
Objetivo 4: Iniciar a elaboração de novo Plano de Dados Abertos da ANTT	
Atividade 4.1: Realizar reunião de alinhamento com as U.Os e consolidação dos inventários de dados elaborados pelas áreas.	Realizada
Atividade 4.2: Realizar PPCS e definir com as U.Os as bases a serem abertas.	Prevista
Objetivo 5: Orientar as unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações com restrição de acesso no âmbito da LAI.	
Atividade 5.1: Encaminhar memorando às U.Os solicitando o levantamento de informações passíveis de classificação de restrição de acesso no âmbito da LAI.	Realizada
Atividade 5.2: Orientar as U.Os que se manifestarem quanto à existência de informações dessa natureza quanto aos procedimentos legais e normativos para a devida classificação.	Prevista
Objetivo 6: elaborar Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC referente a 2018	
Atividade 6.1: Redigir e publicar o relatório no site da ANTT.	Realizada
Objetivo 7: elaborar minuta do Relatório Anual de Ouvidoria de 2018	
Atividade 7.1: Realizar levantamento preliminar dos dados para geração de minuta de relatório.	Em andamento
Objetivo 8: Elaborar o Plano de Trabalho de 2019.	

Atividade 8.1: Redigir minuta do documento para apreciação e aprovação superior.	Realizada
Objetivo 9: Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário	
Atividade 9.1: Colher informações das Unidades Organizacionais.	Realizada
Atividade 9.2: Encaminhar material para ASCOM (diagramação e publicação do material impresso).	Realizada
Atividade 9.3: Providenciar aprovação pela Diretoria e publicar.	Realizada
Objetivo 10: Implementar serviço de cópia e vista de processos na Plataforma de Cidadania Digital.	
Atividade 10.1: Realizar testes e validação da ferramenta.	Em andamento
Atividade 10.2: Providenciar a publicidade da ferramenta após a conclusão.	Prevista

Plano de Trabalho de 2019

I) QUALIDADE, CELERIDADE E MODERNIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CIDADÃO-USUÁRIO:

Atividades contínuas:

a) Atendimento presencial ao público interno e externo (Resolução ANTT nº 5.810/2018):

- Registro da manifestação no sistema da Ouvidoria;
- Envio da manifestação à Unidade Organizacional para tratamento e resposta ao usuário; e
- Monitoramento do prazo legal de atendimento.

b) Gestão do Sistema da Ouvidoria (Resolução ANTT nº 5.810/2018):

- Receber, cadastrar e encaminhar à área de competência as manifestações referentes à Ouvidoria interna;
- Calibração das manifestações junto à prestadora de serviço Tellus S.A;
- Avaliar e responder aos servidores/colaboradores as manifestações cadastradas na ouvidoria interna;
- Enviar e-mail aos usuários informando o número do protocolo gerado em sua contribuição;
- Atendimento às demandas das Unidades organizacionais quanto à emissão de Relatórios do Sistema da Ouvidoria;
- Aprovação, inclusão e atualização de respostas padrão no Sistema da Ouvidoria, tornando mais ágil o atendimento aos usuários na central de atendimento;
- Cadastro e atualização de perfil dos usuários no sistema;
- Treinamento dos usuários para a utilização do sistema;
- Analisar e concluir as demandas respondidas pelas áreas;
- Reclassificação das manifestações que foram encaminhadas erroneamente às áreas, e efetuar o encaminhamento correto;
- Reativação dos protocolos para respostas conclusivas;

- Tratamento das manifestações “classificadas” na ouvidoria quando o assunto mencionado pelo usuário foge à competência da ANTT (Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009);
- Monitorar os prazos e a qualidade das respostas das Unidades Organizacionais; e
- Elaboração de documentos (Despachos, Memorandos e Ofícios).

c) Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC (Resolução ANTT nº 3.535/2010 e Decreto nº 6.523/2008):

- Gravação das ligações e disponibilizadas no prazo mínimo de 90 dias; e
- Envio de solicitação ao usuário, quando solicitado, no prazo máximo de 72 horas, por correspondência ou por meio eletrônico.

d) Implementação do Portal de serviços ao cidadão – Plataforma Digital (Decreto nº 8.936/2016):

- Transformação digital do serviço de cópia e vista de processos;
- Validação do serviço junto à empresa Lecom;
- Publicidade da ferramenta após a conclusão; e
- Envio de dados e informações ao Ministério do Planejamento.

e) Encaminhamento das manifestações dos usuários às empresas de transporte regular interestadual e internacional de passageiros por meio do sistema informatizado da Ouvidoria

Objetivos e atividades:

<p>Objetivo 1: Alcançar índice de satisfação no atendimento telefônico 166 superior a 90% (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).</p>	<p>Prazo</p>
<p>Atividade 1.1: Aferir trimestralmente o índice de satisfação no atendimento telefônico 166</p>	<p>Trimestral</p>

Atividade 1.2: Realizar reuniões de monitoramento com a empresa Tellus, com objetivo de alinhar as atividades e aprimorar o atendimento de gestores e <i>backoffice</i> .	Trimestral
Objetivo 2: Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria em até 18 dias (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).	Prazo
Atividade 2.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta em prazo de 18 dias às manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria.	Trimestral
Atividade 2.2: Enviar memorando às Unidades Organizacionais para monitorar os prazos de atendimento às demandas.	Mensal
Objetivo 3: Implementar serviço de cópia e vista de processos na Plataforma de Cidadania Digital.	Prazo
Atividade 3.1: Iniciar a utilização da nova ferramenta	Janeiro/2019
Objetivo 4: Encaminhar das manifestações dos usuários às empresas de transporte regular interestadual e internacional de passageiros por meio do sistema informatizado da Ouvidoria	Prazo
Atividade 4.1: Comunicação e treinamento das empresas eleitas para o piloto	08/03/2019 a 29/03/2019
Atividade 4.2: Adaptação do sistema informatizado da Ouvidoria para piloto	25/03/2019
Atividade 4.3: Início do piloto	1º/04/2019
Atividade 4.4: Adaptações no projeto decorrentes dos resultados do piloto	15/07/2019

Atividade 4.5: Comunicação e treinamento das demais empresas	15/08/2019
Atividade 4.6: Adaptação do sistema informatizado da Ouvidoria para as demais empresas	21/08/2019
Atividade 4.7: Implementação da nova rotina para todas as empresas	02/09/2019

II) ACESSO À INFORMAÇÃO:

a) **Monitoramento da Lei de Acesso à Informação** (Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012) com ações voltadas a:

- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos ditames da Lei nº 12.527, de 2011;
- Avaliar e monitorar a implementação do disposto no Decreto e apresentar ao dirigente máximo de cada órgão ou entidade relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-o à Controladoria-Geral da União;
- Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação do Decreto;
- Orientar as unidades no que se refere ao cumprimento do Decreto; e
- Manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

b) Além das ações das gerais de monitoramento elencadas, cabe à Ouvidoria promover:

- **Transparência passiva**, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão;
- **Transparência ativa**, por meio do monitoramento da divulgação de informações de interesse coletivo ou geral no sítio da ANTT na Internet; e
- Segurança da informação no âmbito da Lei nº 12.527/2011, no que tange orientações às unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações em grau de sigilo.

c) **Publicação e atualização do Plano de Dados Abertos** (Decreto nº 8.777/2016), com as seguintes atribuições:

- Orientar as unidades sobre o cumprimento das normas referentes a dados abertos;
- Assegurar o cumprimento das normas relativas à publicação de dados abertos, de forma eficiente e adequada;
- Monitorar e conduzir a implementação dos Planos de Dados Abertos; e
- Apresentar relatórios periódicos sobre o cumprimento dos Planos de Dados Abertos, com recomendações sobre as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento da Política de Dados Abertos.

Objetivos e atividades:

Objetivo 4: Manter o tempo de resposta às manifestações de usuários encaminhados para o Serviço de Informação ao Cidadão em até 18 dias (em alinhamento com o Plano de Gestão Anual (PGA)).	Prazo
Atividade 4.1: Aferir trimestralmente o percentual de resposta, em prazo de 18 dias, às manifestações de usuários recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão.	Trimestral
Atividade 4.2: Monitorar junto aos gestores das Unidades Organizacionais da ANTT o cumprimento do prazo de respostas das manifestações por meio de mensagens eletrônicas.	Diária
Objetivo 5: Publicar novo Plano de Dados Abertos da ANTT	Prazo
Atividade 5.1: Elaborar minuta de PDA	Abril/2019
Atividade 5.2: Aprovar e publicar PDA	Maior/2019

Objetivo 6: Orientar as unidades organizacionais sobre as normas relacionadas à classificação de informações com restrição de acesso no âmbito da LAI.	Prazo
Atividade 6.1: Orientar as U.Os que se manifestarem quanto à existência de informações dessa natureza quanto aos procedimentos legais e normativos para a devida classificação.	Março/2019
Objetivo 7: elaborar Relatório do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC referente a 2019	Prazo
Atividade 7.1: Redigir e publicar o relatório no site da ANTT.	Dezembro/2019

III) PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS:

Objetivos e atividades:

Objetivo 8: Realizar a Pesquisa de Satisfação dos Usuários	Prazo
Atividade 8.1: Revisão metodológica e cálculo amostral	Maio/2019
Atividade 8.2: Contratação de empresa especializada	Outubro/2019
Atividade 8.3: Aplicação da Pesquisa	Dezembro/2019
Objetivo 9: no âmbito do Parceria para Governo Aberto, sob coordenação da CGU, definir mecanismo de coleta de dados para melhoria de serviços regulados pela ANTT e estímulo da participação da sociedade nas pesquisas de satisfação.	Prazo
Atividade 9.1: Mapeamento das opções de ferramentas de coleta de dados.	Março/2019

Atividade 9.2: Estudo de viabilidade para definição das ferramentas de pesquisa	Agosto/2019
--	-------------

IV) ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS:

Atividades contínuas:

a) Atendimento às demandas internas:

- Recebimento e envio de documentos/processos;
- Atendimento telefônico;
- Elaboração de Memorandos, Ofícios e Despachos; e
- Elaboração de relatórios gerenciais a pedido das Unidades Organizacionais da agência.

b) Gestão e fiscalização do contrato com a empresa Tellus (central de atendimento).

c) Gestão e fiscalização do contrato de telefonia (Oi).

d) Indicadores do Planejamento Estratégico e Iniciativas Estratégicas:

- Levantamento de dados e envio das informações trimestralmente; e
- Indicadores: Pesquisa de Satisfação (atendimento Tellus), Demandas da Ouvidoria (Sistema e SIC).

e) Participação nos processos de Participação e Controle Social (Resolução nº 5.810, de 3 de maio de 2018):

- Participação nas sessões presenciais das audiências públicas.

f) Desburocratização (Resolução nº 5.810, de 3 de maio de 2018):

- Apoiar e diligenciar as manifestações externas a respeito de simplificação e desburocratização no âmbito da ANTT.

Objetivos e atividades:

Objetivo 10: elaborar Relatório Anual de atividades de Ouvidoria de 2018	Prazo
Atividade 10.1: Finalizar elaboração do documento e submeter à Diretoria Colegiada	Abril/2019
Atividade 10.2: Publicar relatório no site da ANTT e encaminhar às autoridades relacionadas no § 1º, art. 30 da Res. 5.810/218.	Abril/2019
Objetivo 11: Elaborar o Plano de Trabalho de 2020.	Prazo
Atividade 11.1: Redigir minuta do documento para apreciação e aprovação superior.	Dez/2019

Conclusões e Disposições Finais

A publicação do recente marco legal e reestruturação organizacional ocorrida em 2018 refletem a crescente importância e fortalecimento das ouvidorias públicas, atualmente reconhecidas não apenas como instâncias de intermediação de demandas, mas, principalmente, como unidades organizacionais dotadas de potencial para representar os interesses e direitos dos usuários e detentoras de informações relevantes para subsidiar a atuação dos gestores com enfoque na adequada prestação de serviços públicos, revelando-se como uma verdadeira unidade estratégica.

A Ouvidoria, por sua natureza legal e regimental, atua como área intermediadora e facilitadora na conciliação das diversas frentes de trabalho. Além da manutenção de níveis adequados de registro e tratamento das demandas recebidas pelos canais de atendimento, busca o fortalecimento de suas atribuições de cunho gerencial, com contribuições efetivas aos demais

setores da Agência quanto às principais demandas da sociedade a serem contempladas no processo decisório.

O adequado desempenho das tarefas da Ouvidoria depende diretamente da celeridade e qualidade do atendimento às demandas pelas unidades organizacionais finalísticas, as quais respondem conclusivamente a cada solicitação da sociedade. Portanto, as parcerias estabelecidas são relevantes em todos os graus hierárquicos, ou seja, passam pelo bom relacionamento e diálogo com técnicos que atuam nos níveis operacionais e respondem às manifestações, até os gestores, que são agentes imprescindíveis na disseminação e internalização da importância da transparência e do foco no cidadão-usuário.

Finalmente, as novas atribuições confiadas à Ouvidoria impuseram grande desafio à gestão dos limitados recursos orçamentários e de mão-de-obra existentes. Atualmente a unidade organizacional conta com dez colaboradores na sede, sendo que, além do Ouvidor, há apenas dois servidores efetivos. Portanto, faz-se necessário o urgente incremento da força de trabalho qualificada para que a Ouvidoria desempenhe com excelência e tempestividade as novas atribuições sob sua gestão nos próximos anos.