



2025 RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA/MPO

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO – MPO

Ministra do Planejamento e Orçamento

Simone Nassar Tebet

Secretário-Executivo

Gustavo José de Guimarães e Souza

Ouvidora

Carolina Palhares Lima

Coordenadora de Ouvidoria

Ana Luisa Souza de Paiva Moura

Coordenadora de Acesso à Informação

Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes

Equipe da Ouvidoria

Amanda Machado Gazolla

Débora Juliany da Silva

Joao Victor Alcantara Tabosa De Castro

Maria Inêz de Souza Pereira Pedra

Pedro Enrique Oliveira dos Santos

Arte (Ouvidoria/MPO)

Projeto gráfico: Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes e Carolina Palhares Lima

Capa: Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes

Informações


E-mail: ouvidoria.mpo@planejamento.gov.br

*É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

Ministério do Planejamento e Orçamento

gov.br/planejamento

 [@MinPlanejamento](https://twitter.com/MinPlanejamento)

 [@planejamentoeorcamento](https://www.instagram.com/planejamentoeorcamento)



SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	04
SIGLAS	05
SUMÁRIO EXECUTIVO	06
INTRODUÇÃO - A Ouvidoria	08
MATURIDADE	09
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	10
Principais resultados	12
Série histórica	14
Aprimoramento do atendimento ao usuário	14
Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante	17
TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO	18
Pedidos de acesso à informação	19
Recursos LAI	19
Respostas aos pedidos de acesso à informação	20
Pedidos de informação encaminhados a outras instituições	21
Satisfação do usuário	22
Perfil dos solicitantes	22
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	23
CARTA DE SERVIÇOS	23
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD	24
INTEGRIDADE	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS	26



GLOSSÁRIO

Demanda de ouvidoria (demandas do cidadão) - contatos do cidadão com o MPO por meio da Ouvidoria, os quais contemplam as manifestações de ouvidoria (MO) e os pedidos de acesso à informação (LAI).

Encarregado pelo tratamento dos dados pessoais - pessoa indicada pelo gestor para atuar como canal de comunicação entre o órgão, os titulares dos dados (cidadãos) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela você pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

Integridade - alinhamento consistente e adesão a normas, valores e princípios éticos compartilhados para defender e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público (OCDE, 2017).

Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527/2011, que tem como objetivo garantir o direito constitucional de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

Manifestação de ouvidoria (MO) - contatos do cidadão com o MPO que podem ser registrados como:

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia - Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Comunicação - termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar;

Simplifique - pospostas de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar o serviço público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços.

Omissão - situação em que a instituição descumpre o prazo para resposta ao cidadão previsto na LAI, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.

Pedido de acesso à informação - solicitação de informação realizada pelo cidadão no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Titular dos dados pessoais - pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento (art. 5º, inciso V da LGPD).

Transparência ativa - disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, de maneira espontânea e proativamente, independentemente de solicitações.

Transparência passiva - disponibilização de informações em atendimento a um pedido de informação.

Tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, retenção, processamento, compartilhamento e eliminação dos dados.

Painel LAI - ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos.

Painel Resolveu? - ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

SIGLAS

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

APO – Analista de Planejamento e Orçamento

CGU – Controladoria-Geral da União

CMAP – Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas

CMG – Comitê Ministerial de Governança

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CSU – Carta de Serviços ao Usuário

OGU – Ouvidoria Geral da União

IDP – Inventário de Dados Pessoais

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

MMOuP – Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

MO – Manifestação de Ouvidoria

MPO – Ministério do Planejamento e Orçamento

MPOG – Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão

OUV – Ouvidoria

PPEAD – Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação

PLDO – Projeto de Lei de Diretrizes Orçamentárias

PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

SisOUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

SMA – Secretaria de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas e Assuntos Econômicos

SOF – Secretaria de Orçamento Federal

SGD-SI – Subcomitê de Governança Digital e Segurança da Informação

SRTCI – Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade

TCU – Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO EXECUTIVO

Diante do compromisso institucional de aprimorar a gestão pública, promover a participação social e a transparência, assegurar o acesso à informação e garantir a adequada prestação de contas, o presente Relatório apresenta as ações desenvolvidas e os resultados alcançados pela Ouvidoria do Ministério do Planejamento e Orçamento (OUV/MPO) ao longo do exercício 2025. As atividades foram realizadas com a participação e o apoio das demais unidades do Ministério, cuja atuação foi fundamental para o alcance dos resultados apresentados.

Desde o início de suas atividades, em 2023, a Ouvidoria e o MPO vêm avançando de forma contínua para garantir o adequado atendimento ao cidadão, por meio da estruturação e do aprimoramento de processos e fluxos de trabalho, da elaboração de documentos norteadores, do aperfeiçoamento dos mecanismos de monitoramento e da ampliação da articulação com as áreas técnicas do MPO e com outras instituições.

Como resultado, em 2025, ao ser avaliada pela Ouvidoria-Geral da União/Controladoria-Geral da União (OGU/CGU) no 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), a OUV/MPO alcançou um nível de maturidade de 3,69, em uma escala de 1 a 4, o que evidencia o elevado comprometimento institucional com o atendimento ao cidadão e a participação social (média das ouvidorias federais: 2,03).

Esse elevado nível de maturidade tem também, como resultado¹, o adequado atendimento a todas as demandas de ouvidoria (pedidos de informação e manifestações: elogios, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias), disponibilizando ao cidadão informações oportunas, completas e em linguagem acessível. Neste contexto, em 2025, o Ministério garantiu o acesso à informação e respondeu 100% dos pedidos de informação dentro do prazo legal, alcançando, em 31/12/2025, 996 dias consecutivos de atendimento dos prazos da LAI, ou seja, nenhuma resposta em atraso desde o início das atividades da Ouvidoria/MPO, com tempo médio de resposta de 16,6 dias bastante inferior aos 30 dias estabelecidos na Lei de Acesso à Informação².

No período, foram recebidos 430 pedidos, dos quais 239 foram respondidos pelo órgão, uma vez que os demais 191 foram encaminhados para serem respondidos por outras instituições por não tratarem de assuntos de competência do MPO. A satisfação dos usuários com o atendimento aos pedidos de informação alcançou uma média geral de 5, em uma escala de 0 a 5, o que demonstra a qualidade do atendimento oferecido. Foram também recebidas 911 manifestações de ouvidoria (elogios, sugestões, solicitações de providência, reclamações e denúncias), das quais 299 foram tratadas e respondidas pelo MPO, em média, em 6,6 dias (o prazo previsto na legislação é de até 60 dias³). As outras 612 manifestações foram analisadas e encaminhadas a outros órgãos, por não conterem assuntos de competência do Ministério. Os tipos de manifestações mais frequentes foram as solicitações (204) e as reclamações (43).



¹Outras informações sobre os resultados alcançados em 2023 e 2024 podem ser acessadas no link.

² A Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) estabelece que o órgão tem até 20 dias para responder o pedido, sendo esse prazo prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa.

³ A Lei nº 13.460/2017 estabelece que o órgão tem até 30 dias para responder o pedido, sendo esse prazo prorrogável por mais 30 dias, mediante justificativa.



Com o objetivo de aprimoramento do atendimento ao usuário foram realizados monitoramentos das atividades e definidas estratégias de comunicação e capacitação interna (para os profissionais da Ouvidoria) e externa (para todo o MPO), entre outras iniciativas voltadas à melhoria dos processos de trabalho.

Em 2025, foram registrados avanços na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com a revisão do Inventário de Dados Pessoais (IDP), a realização do mapeamento de novos processos de tratamento de dados e de capacitações e comunicações sobre privacidade e proteção de dados pessoais.

Todas as ações sob responsabilidade da Ouvidoria que estavam previstas no Plano de Integridade do MPO foram concluídas, entre elas as de caráter preventivo, como as ações para gestão de riscos de integridade e de promoção da transparência e do acesso à informação, e as de caráter detectivo, relacionadas ao fortalecimento do canal de denúncias e da garantia de proteção ao denunciante.

Ainda, como entregas da Ouvidoria, foi realizada a revisão, atualização e monitoramento da Carta de Serviços ao Usuário (CSU), que tem o objetivo de disponibilizar informações sobre os serviços prestados pelo Ministério e suas formas de acesso.

Em síntese, ao longo de 2025, a Ouvidoria alcançou alto nível de maturidade dos seus processos e, em trabalho conjunto com os demais setores do Ministério, garantiu o adequado atendimento ao usuário. O detalhamento desses resultados será apresentado a seguir.



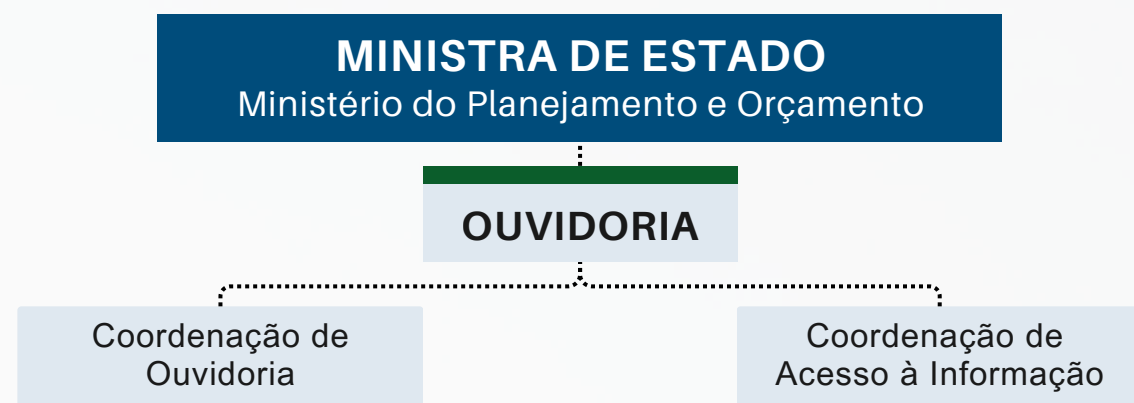
INTRODUÇÃO - A Ouvidoria

Em consonância com os valores institucionais do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO), especialmente aqueles relacionados à eficiência, ética, integridade e transparência, este relatório apresenta os resultados do MPO relativos às ações coordenadas e/ou executadas pela Ouvidoria no exercício de 2025.

A Ouvidoria, nos termos da [Lei nº 13.460/2017](#) e do [Decreto nº 9.492/2018](#), atua na promoção da participação dos usuários na administração pública, na defesa de seus direitos e no acompanhamento da prestação de serviços públicos, contribuindo para seu aprimoramento. Também é responsável por receber, analisar e encaminhar ou responder manifestações de usuários e pedidos de acesso à informação, acompanhando seu tratamento até a conclusão. Para tanto, adotou as medidas necessárias ao cumprimento das normas procedimentais, dos prazos legais e à garantia da qualidade das respostas aos cidadãos, com vistas à promoção da participação e do controle social.

A Ouvidoria está diretamente vinculada à Ministra do Planejamento e Orçamento e, na estrutura de governança do órgão, integra o Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (SRTCI) e o Subcomitê de Governança Digital e Segurança da Informação (SGD-SI), instâncias que apoiam o Comitê Ministerial de Governança (CMG/MPO) no desenvolvimento e no monitoramento de políticas e diretrizes estratégicas transversais de governança na instituição ([Portaria GM/MPO nº 116/2023](#)).

ORGANOGRAMA



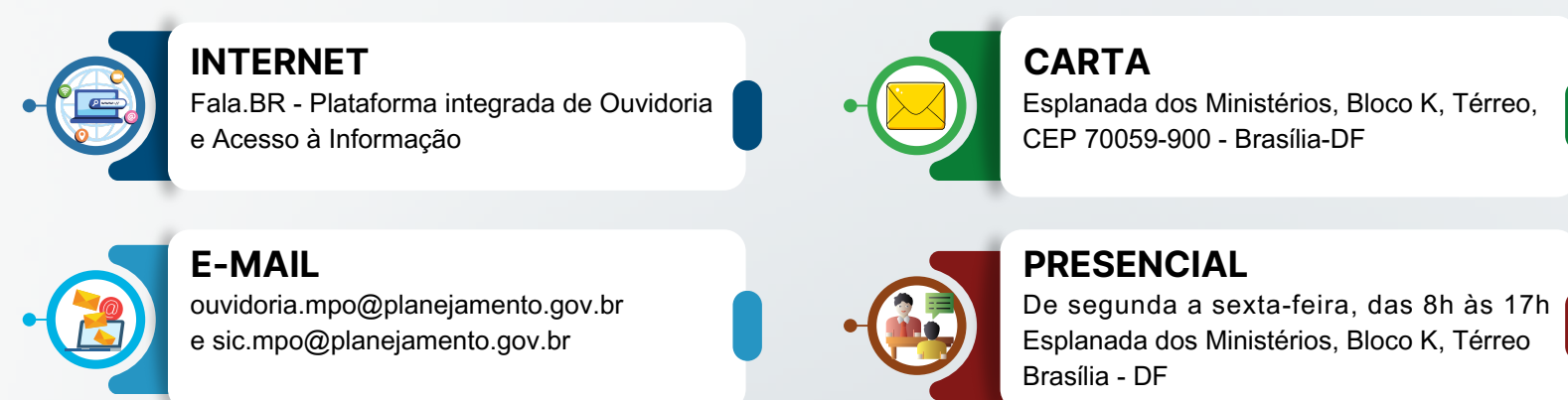
A OUV/MPO é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), o qual é coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), e exerce uma das funções de integridade do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI, [Decreto nº 11.529/2023](#)), que tem como objetivos articular as atividades e estabelecer padrões relativos à integridade, à transparência e ao acesso à informação.

Ao final de 2025, a equipe da Ouvidoria era composta por sete profissionais, além da ouvidora, sendo cinco servidores e duas colaboradoras terceirizadas, os quais distribuíam-se em duas Coordenações, a de Ouvidoria e a de Acesso à Informação.

Para registrar suas demandas (manifestações ou pedidos de informação), o usuário dispõe de diversos canais de atendimento. Preferencialmente, deve ser utilizado o [Fala.BR](#), plataforma desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União. O cidadão também pode ser atendido presencialmente ou enviar e-mail ou carta. Todas as demandas recebidas por esses outros canais são registradas pela Ouvidoria, no Fala.BR, para viabilizar a consolidação e a análise gerencial de todas as manifestações recebidas.

Em 2025, o Fala.BR foi o canal mais utilizado para o recebimento das demandas, por meio do qual foram enviados ao MPO 66,73% do total de pedidos de informação e manifestações.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Os dados sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação (LAI) apresentados neste relatório foram extraídos da [Plataforma Fala.BR](#), do [Painel LAI](#) e do [Painel Resolveu?](#). Para fins de análise, esses dados serão tratados de forma separada, em razão de estarem sujeitos a normativos distintos, bem como a prazos e mecanismos de monitoramento específicos.

MATURIDADE

A Ouvidoria/MPO alcançou um nível de maturidade de 3,69, em uma escala de 1 a 4, na avaliação realizada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

A Ouvidoria-Geral da União/OGU é a unidade central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e é responsável pela orientação normativa e pela supervisão técnica de 278 ouvidorias federais, das quais 43 integram a administração direta (Ministérios).

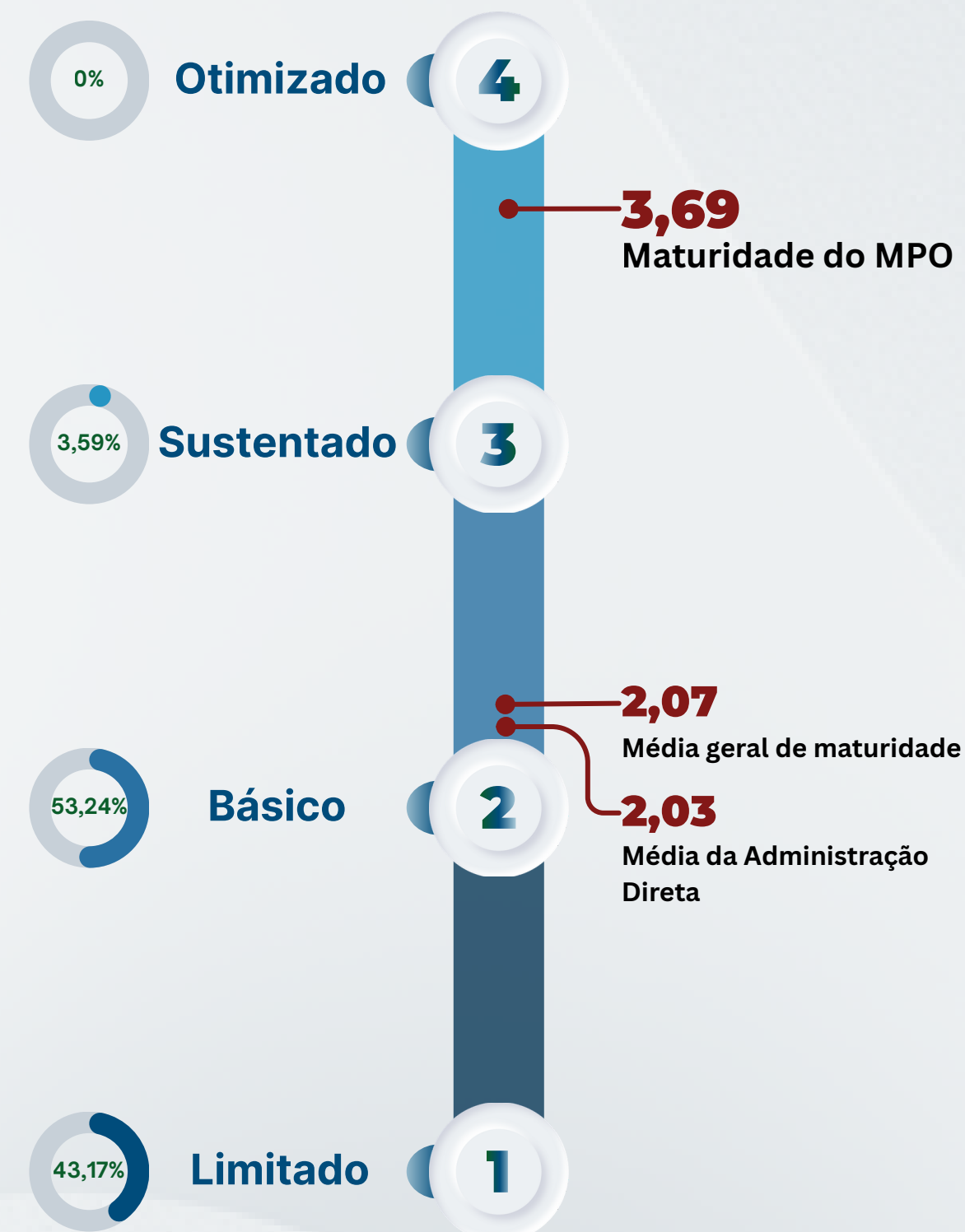
Em 2024-2025, a CGU aplicou o 2º Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), com o objetivo de avaliar o nível de maturidade das ouvidorias e viabilizar a identificação de oportunidades de aprimoramento da gestão.

O MMOuP é um instrumento de autodiagnóstico que apoia as ouvidorias na identificação de suas principais forças e fraquezas, norteando o processo de aprendizagem e aperfeiçoamento. As informações apresentadas pela ouvidoria são acompanhadas de evidências enviadas à CGU, as quais comprovam a situação declarada em cada requisito avaliado e permitem a validação objetiva das práticas informadas. Dentre os aspectos avaliados pelo MMOuP, destacam-se os seguintes:

- Relevância institucional e acesso ao nível estratégico do Ministério;
- Monitoramento das demandas, da carta de serviços ao usuário, das denúncias e das providências;
- Avaliação dos serviços e da satisfação dos usuários;
- Mecanismos de proteção ao denunciante;
- Adoção de linguagem cidadã e adequação das respostas;
- Guia de conduta dos agentes de ouvidoria;
- Planejamento e execução do plano de comunicação e capacitação, bem como das capacitações realizadas pela equipe;
- Planejamento anual das atividades da ouvidoria;
- Metodologias de trabalho estruturadas; e
- Implementação da gestão de riscos dos processos da ouvidoria.

Concluído o processo de aplicação do 2º Ciclo do MMOuP, a Ouvidoria do MPO alcançou um nível de maturidade de 3,69, em um cenário em que a média da maturidade das ouvidorias do governo federal foi de 2,07 e a da Administração direta foi de 2,03. Esse resultado evidencia o elevado comprometimento institucional com o atendimento ao cidadão e a participação social.

A aplicação do modelo permitiu a identificação de aspectos adicionais considerados relevantes pela OGU/CGU para a atuação das ouvidorias públicas, além daqueles já previstos em normativos e guias. A partir do MMOuP, foram implementadas medidas que contribuíram para o aumento da maturidade da Ouvidoria do MPO, várias das quais estão descritas neste Relatório.



MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

O cidadão pode se manifestar junto ao Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO) por meio do envio de elogios, sugestões, solicitações de providências, reclamações, simplifique ou denúncias. Essas manifestações dos usuários, também denominadas de manifestações de ouvidoria (MO), viabilizam um importante mecanismo de participação social ao possibilitar a comunicação direta entre a sociedade e o Ministério, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para o fortalecimento do controle social.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Comunicação

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Simplifique

Pospostas de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar o serviço público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são analisadas inicialmente para verificar se o tema é de competência do MPO e, em caso afirmativo, identificar a unidade responsável pelo seu tratamento. Essa triagem busca garantir o encaminhamento adequado ao setor competente e proporcionar um atendimento ágil e resolutivo, podendo envolver consultas a informações públicas e, quando necessário, às áreas técnicas do Ministério ou a outras instituições.

Das 911 manifestações recebidas e analisadas em 2025, 299 (32,82%) foram tratadas e respondidas pelo MPO, enquanto 612 (67,18%) foram encaminhadas a outras instituições, em razão de tratarem de assuntos que não são de competência do Ministério. Essas manifestações foram encaminhadas a 74 instituições distintas, o que evidencia a importância da triagem inicial para assegurar o direcionamento adequado da demanda à instituição competente.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



Entre os principais órgãos destinatários das manifestações encaminhadas destaca-se o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), situação observada de forma recorrente desde 2023, possivelmente relacionado à reorganização administrativa ocorrida a partir da extinção do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG), em 2019, e a criação do MPO e do MGI, em 2023, quando as competências do antigo MPOG relacionadas à “gestão” foram atribuídas ao MGI.

INSTITUIÇÕES QUE RECEBERAM MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ENCAMINHADAS PELO MPO	Nº
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	338
MF - Ministério da Fazenda	45
MS – Ministério da Saúde	22
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	20
MEC – Ministério da Educação	20
IBGE – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	15
PR – Presidência da República	15
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	14
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	13
MPS - Ministério da Previdência Social	10
MD – Ministério da Defesa	8
MT - Ministério dos Transportes	7
BACEN – Banco Central do Brasil	6
MinC - Ministério da Cultura	5
MMA – Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima	5
ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil	4
Outras	65
Total	612

PRINCIPAIS RESULTADOS

Os resultados a seguir correspondem exclusivamente às manifestações analisadas e respondidas pelo MPO (299), visto que as demandas encaminhadas a outros órgãos passam a computar nas bases de dados das respectivas instituições responsáveis pela resposta.

Em 2025, o MPO respondeu às manifestações sob sua responsabilidade, em média, em 6,6 dias, prazo significativamente inferior ao limite legal de até 60 dias (30 dias iniciais, prorrogável por igual período).

6,6
dias

Tempo médio de resposta

100%

das respostas fornecidas no prazo

204 – SOLICITAÇÃO

43 – RECLAMAÇÃO

22 – COMUNICAÇÃO

21 – SUGESTÃO

8 – DENÚNCIA

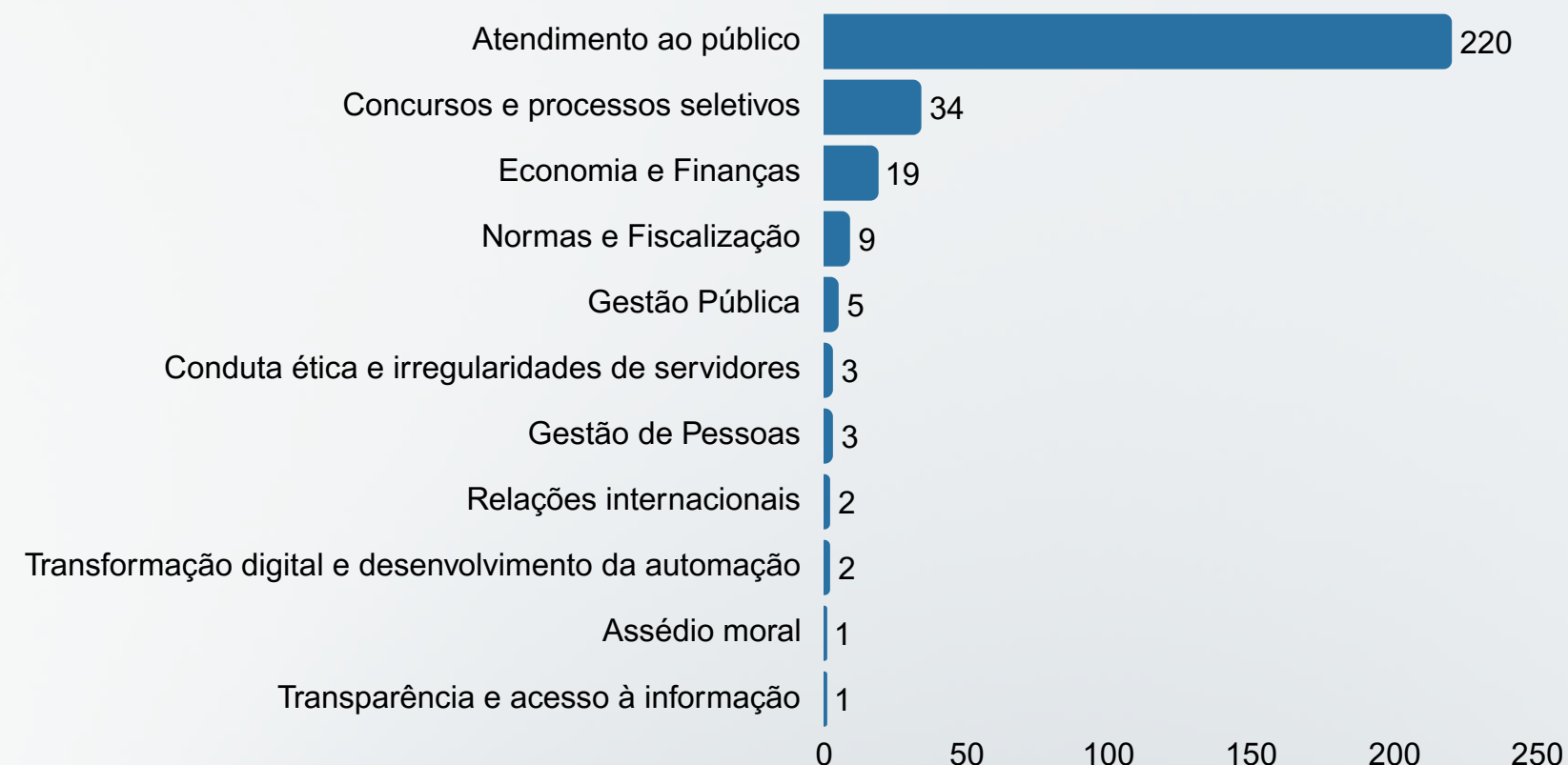
1 – ELOGIO

Os tipos de manifestação mais frequentemente recebidas foram as solicitações (68,23%) e as reclamações (14,38%). Em ambos os casos, verificou-se que parte significativa não estava relacionada às competências do Ministério nem a temas próprios de ouvidoria. Essas demandas foram classificadas como “Atendimento ao público”, categoria que reúne, majoritariamente, manifestações cujo assunto não é pertinente à ouvidoria ou que tratam de matérias de competência de instituições que não utilizam a Plataforma Fala.BR. Dessa forma, considerando apenas os temas efetivamente relacionados às atribuições do MPO, e entre os assuntos disponibilizados pela CGU para seleção na plataforma, destacaram-se como mais recorrentes aqueles relacionados a concursos e processos seletivos, bem como os vinculados às áreas de Economia e Finanças. Quanto a estas, sobressaíram-se demandas relacionadas à dívida pública, especialmente aquelas referentes ao pagamento de despesas de exercícios anteriores e a precatórios.

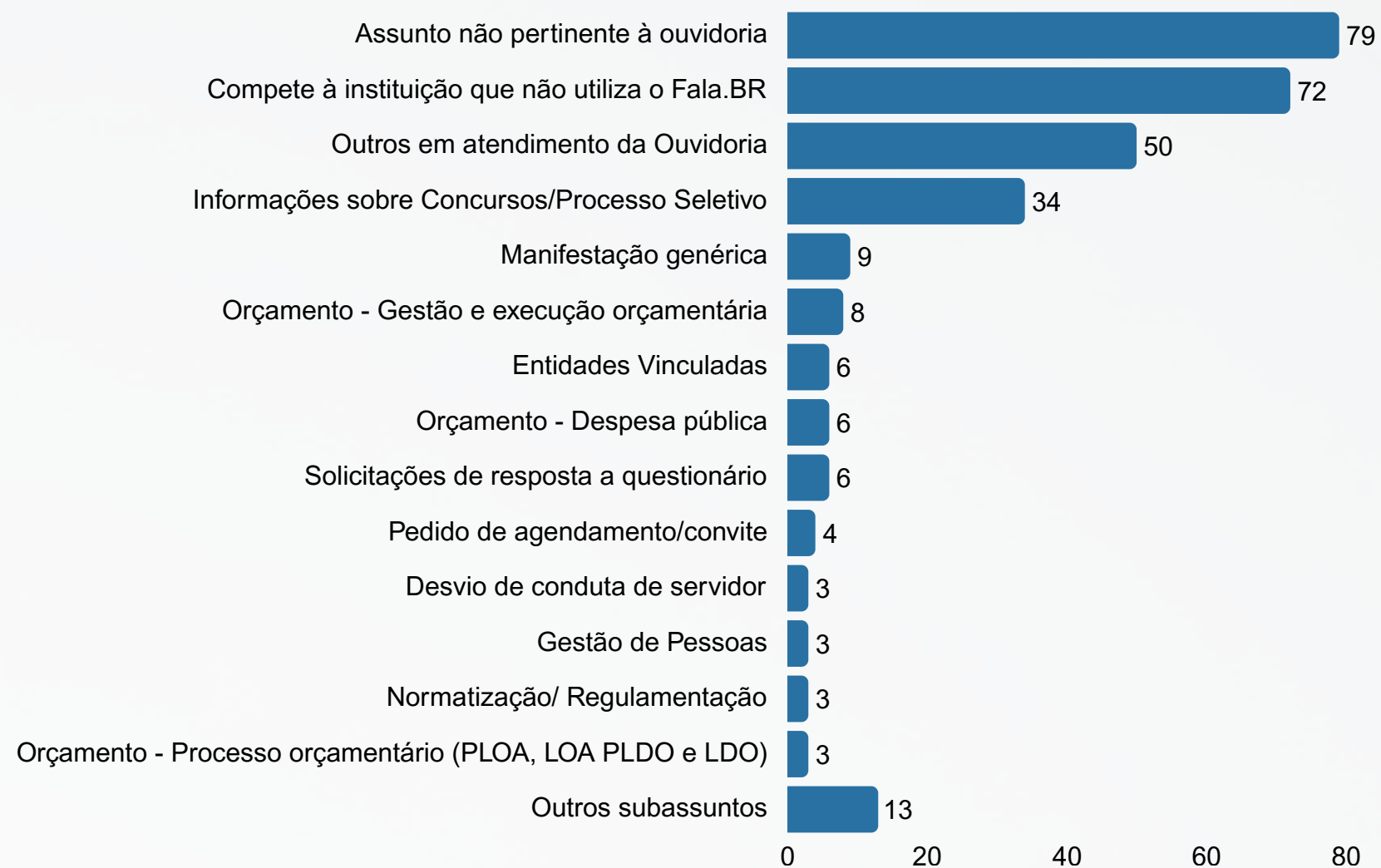
As manifestações classificadas como denúncias e comunicações (denúncia sem a identificação do denunciante) totalizaram 30 registros. No entanto, desse total, somente 6 (2,01%) tratavam de irregularidades cuja análise e eventual apuração eram de competência do Ministério, sendo 5 delas relacionadas a suposto desvio de conduta de servidores e condutas impróprias nas relações de trabalho, as quais continham os elementos mínimos para encaminhamento à unidade apuratória. As outras 24 traziam conteúdo não relacionado à gestão pública ou não eram de competência do MPO, não se configurando, assim, como uma denúncia de fato.

Ao cadastrar sua manifestação, o cidadão seleciona um assunto dentre as opções disponíveis no Fala.BR. Essa classificação inicial poderá ser ajustada pela Ouvidoria, quando necessário, para garantir maior adequação do assunto ao conteúdo da demanda. A distribuição dos assuntos ocorreu da seguinte forma:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS POR ASSUNTO EM 2025



QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS POR SUBASSUNTO EM 2025



Além da classificação por assunto, há também a classificação por subassunto, que é realizada pela equipe da Ouvidoria. Do total de manifestações respondidas (299), 79 (26,42%) foram enquadradas no subassunto “Assunto não pertinente à ouvidoria”, por não se relacionarem a manifestações de ouvidoria nem a temas de gestão pública. Outras 72 manifestações (24,08%) referiam-se a matérias de competência de instituições que não utilizam a Plataforma Fala.BR. Nessas situações, não sendo possível o encaminhamento automático pelo sistema, a Ouvidoria prestou orientação ao cidadão para o registro da demanda junto ao órgão competente, sempre que possível indicando o respectivo canal de atendimento.

Em razão da natureza institucional do MPO, cuja atuação se concentra nos processos de planejamento e orçamento do governo federal, bem como de monitoramento e avaliação de políticas públicas, a maior parte das manifestações recebidas não diz respeito à prestação direta de serviços públicos à população. Em 2025, os temas mais recorrentes envolveram: 1) concursos e processos seletivos (34), tanto para o cargo de Analista de Planejamento e Orçamento (APO) quanto para outras oportunidades no MPO; 2) gestão e execução orçamentária (8), que englobaram questionamentos específicos sobre o tema; 3) manifestações relacionadas às entidades vinculadas (6), com solicitações de atuação do Ministério em relação ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); e 4) temas relacionados à despesa pública (6), especialmente no que se refere ao pagamento de despesas de exercícios anteriores e a precatórios.

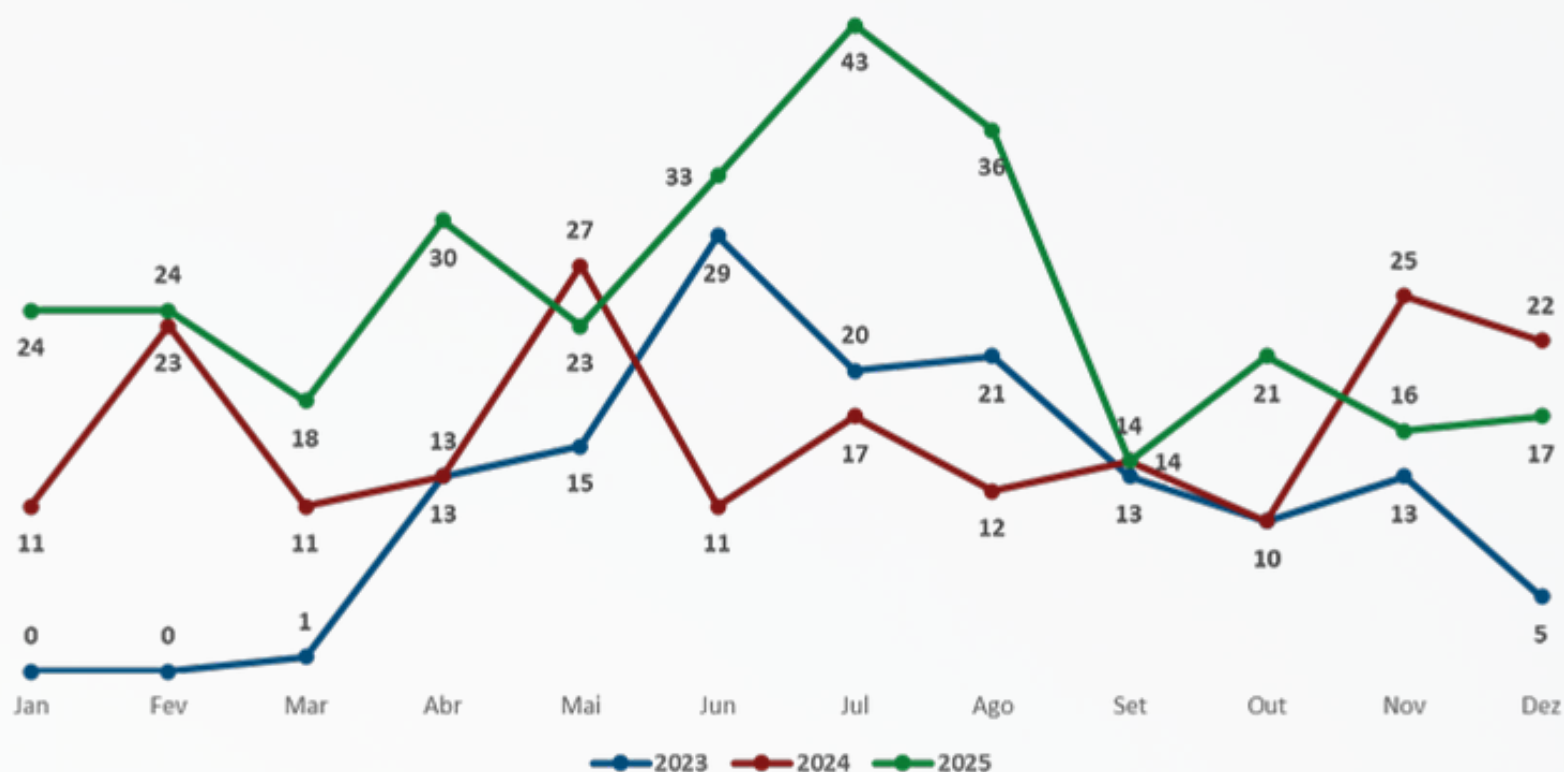
Diante do quantitativo e do conteúdo das manifestações tratadas pelo Ministério, não foram identificados temas recorrentes que demandassem a adoção de providências gerenciais ou estruturantes adicionais. Ainda assim, em atendimento às manifestações recebidas, a Ouvidoria e as unidades do MPO responderam as manifestações apresentadas pelos cidadãos e receberam as sugestões para consideração em futuras decisões.

SÉRIE HISTÓRICA

A análise comparativa da evolução do número de manifestações registradas entre 2023 e 2025 não evidenciou a existência de padrão variação que indique comportamento sazonal. Observam-se variações pontuais ao longo dos períodos analisados, com oscilações entre os meses que não se repetem de forma regular entre os diferentes anos.

Essa ausência de sazonalidade pode ser explicada, em grande medida, pela diversidade de temas das manifestações recebidas e pelo fato de que parcela significativa dessas demandas não se enquadra nas competências institucionais do Ministério do Planejamento e Orçamento. Dessa forma, não foi possível identificar correlação entre os picos ou as reduções mensais de manifestações e fatores sazonais ou recorrentes vinculados à atuação do MPO, indicando que as variações observadas decorrem de demandas pontuais e não de tendências regulares ao longo do tempo.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RESPONDIDAS ENTRE 2023 E 2025



APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Em 2025, foi realizado um conjunto de ações voltadas à melhoria contínua do atendimento das manifestações de usuários recebidas pelo MPO. As iniciativas abrangeram, entre outros aspectos, a mitigação de riscos identificados no processo de tratamento das manifestações, as orientações e capacitações sobre o atendimento dessas demandas e as revisões dos fluxos de tratamento das manifestações e das denúncias, bem como do Guia de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria e dos modelos de resposta ao cidadão. Em relação às denúncias, foram adotadas medidas para assegurar seu adequado tratamento e a proteção do denunciante. Informações detalhadas sobre o tema constam em seção específica deste Relatório.

Em razão das alterações na gestão de assuntos e subassuntos da Plataforma Fala.BR, promovidas pela Controladoria-Geral da União (CGU) e implementadas em agosto de 2025, a ouvidoria revisou os registros de todas as manifestações respondidas pelo MPO até o momento, com o objetivo de organizar as demandas tratadas, facilitar a análise e qualificar a geração de informações estratégicas.

Sempre que necessário, foram realizadas ações de orientação às áreas técnicas do Ministério quanto ao adequado tratamento das demandas, inclusive no que se refere às denúncias, de modo a assegurar respostas qualificadas, tempestivas e alinhadas aos normativos vigentes. De forma complementar, foram promovidas ações contínuas de monitoramento da evolução das demandas e de acompanhamento das providências adotadas pelas unidades responsáveis.

Em complementação ao monitoramento do resultado da pesquisa de satisfação do usuário disponibilizada no Fala.BR, foi conduzida também a avaliação da satisfação do cidadão em relação ao atendimento das demandas recebidas pelo MPO e encaminhadas para atendimento em outro órgão por não se tratar de assunto de competência do Ministério. Quanto à satisfação do usuário, para além do monitoramento da pesquisa disponibilizada no Fala.BR, foi realizada avaliação sobre o atendimento das manifestações recebidas pelo MPO e posteriormente encaminhadas a outros órgãos, por tratarem de matérias fora da competência do Ministério.

Essas e outras iniciativas contribuíram para o aprimoramento do atendimento ao usuário e para a evolução da maturidade da Ouvidoria do MPO. Alguns dos resultados e atividades mencionadas acima serão detalhados a seguir.



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA FALA.BR

PESQUISA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR disponibiliza pesquisa de satisfação a ser preenchida pelo cidadão ao final do atendimento de sua manifestação. Em 2025, a satisfação média registrada foi de 26,92%, representando redução em relação ao exercício anterior. Ressalta-se, contudo, que apenas 13 (4,35%) dos 299 atendimentos realizados tiveram a pesquisa respondida, o que limita a representatividade estatística do resultado. A análise qualitativa das respostas indicou que, em parte significativa dos casos, a avaliação de insatisfação esteve associada à impossibilidade de atendimento da demanda pelo MPO, em razão de não se tratar de matéria de sua competência, e não necessariamente como avaliação da qualidade ou da clareza da resposta fornecida.

Do total de avaliações registradas, observou-se concentração de respostas por demandantes frequentes, sendo que três cidadãos foram responsáveis por 7 das avaliações (53,85%), o que influenciou o resultado agregado.

No que se refere à compreensão das respostas, 7 avaliações classificaram o atendimento como “muito fácil de compreender” ou “fácil de compreender”, evidenciando clareza na comunicação adotada pela Ouvidoria. Por outro lado, todas as avaliações classificadas como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” indicaram que o cidadão considerou que sua demanda não foi atendida.

Destaca-se que 3 avaliações de “muito insatisfeito” foram registradas pelo mesmo cidadão, relacionadas a questionamentos gerais sobre políticas governamentais, especificamente sobre abono salarial, tema que não se enquadra na competência do MPO. Ademais, 6 das 8 avaliações classificadas como “insatisfeito” ou “muito insatisfeito” referiam-se a demandas fora da competência institucional do Ministério. As duas avaliações restantes estavam relacionadas a esclarecimentos sobre o concurso para Analista de Planejamento e Orçamento (APO) e à solicitação de disponibilização de relatório em formato EPUB, que é um formato de arquivo digital usado para livros eletrônicos (eBooks).

Todas as manifestações associadas a avaliações de insatisfação foram analisadas individualmente, com vistas a verificar a necessidade de complementação das respostas ou de adoção de medidas adicionais. Contudo, não foram identificadas possibilidades de alteração do conteúdo das respostas fornecidas, uma vez que, na maioria dos casos, a limitação decorreu da ausência de competência institucional do MPO para atendimento da demanda.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTITUIÇÕES

O Ministério do Planejamento e Orçamento recebe número significativo de manifestações que não são de sua competência (67,18% das demandas recebidas). No entanto, há um importante esforço operacional da Ouvidoria para assegurar o atendimento adequado ao cidadão, com a análise e o encaminhamento correto e rápido da sua demanda à instituição competente. Por essa razão, foi avaliada a satisfação do usuário quanto à clareza, agilidade e qualidade dessa prestação de serviço de atendimento da Ouvidoria.

Após a análise da manifestação e a identificação da necessidade de encaminhamento a outro órgão, a Ouvidoria comunica o cidadão, prestando as devidas orientações e convidando-o a responder formulário de pesquisa de satisfação. As respostas aos formulários foram consolidadas e avaliadas com o objetivo de conhecer a percepção do usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria e de identificar as oportunidades de ajustes e melhorias no processo de trabalho.

Embora os cidadãos tenham sido convidados a participar, a taxa de resposta foi baixa. Ainda assim, entre as avaliações, observou-se que os respondentes relataram experiência positiva com o atendimento, especialmente no quesito agilidade.

Mesmo diante da manutenção de resultados satisfatórios ao longo dos anos, a Ouvidoria busca continuamente o aprimoramento da clareza e da suficiência da comunicação com o cidadão, através de uma linguagem mais acessível e cidadã, e fornecimento dos motivos que fundamentam o encaminhamento da demanda a outro órgão. Tais medidas contribuem para a melhoria da percepção quanto à qualidade do atendimento.

Assim, como providência, serão revisados os modelos de respostas, com foco na clareza e na suficiência da comunicação, bem como no reforço das orientações repassadas à equipe quanto à atenção individualizada a cada manifestação.

CONCLUSÃO

A avaliação e o monitoramento da satisfação do usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria/MPO, considerando tanto a pesquisa realizada por meio do [Fala.BR](#) quanto a pesquisa específica referente às demandas encaminhadas a outras instituições, constituem instrumentos relevantes para subsidiar melhorias no processo de trabalho e no relacionamento com o cidadão.

Contudo, ambas as pesquisas apresentam limitações, especialmente no que se refere à baixa adesão dos usuários, o que restringe a possibilidade de generalização dos resultados e sua utilização como retrato fiel do universo da prestação do serviço.

Ainda assim, as informações obtidas revelam pontos de atenção e oferecem subsídios importantes para orientar ajustes no atendimento. Os resultados das duas pesquisas de satisfação continuarão sendo acompanhados e analisados periodicamente, de modo a embasar medidas de aprimoramento contínuo e assegurar a manutenção da qualidade do serviço prestado.

GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento dos riscos do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria foi uma iniciativa pioneira em ouvidorias públicas realizada com o intuito de identificar, avaliar e tratar os riscos e, dessa forma, garantir o alcance do objetivo do processo, tornando possível a participação e o controle sociais e contribuindo para a melhoria contínua da gestão pública. Utilizando a metodologia de gestão de riscos do MPO, foram identificados os riscos do processo, bem como suas causas e consequências, para posteriormente serem estabelecidas as medidas de tratamento e controle a serem implementadas.

Foi dedicada atenção especial aos riscos relacionados ao tratamento de denúncias, considerando a sensibilidade e relevância desse tipo de manifestação. Como resultado, foram adotadas medidas específicas voltadas ao reforço da proteção do denunciante, à preservação da confidencialidade das informações, ao controle de acesso às denúncias, à correta aplicação de procedimentos de pseudonimização e à realização de orientações aos profissionais da instituição. Essas iniciativas serão detalhadas em tópico específico deste Relatório.

Outras medidas para controle dos riscos do processo de tratamento de manifestações de ouvidoria abrangeram ações de: comunicação, capacitação e orientação; divulgação dos canais de atendimento; elaboração, revisão e atualização de documentos orientadores e manuais; monitoramento contínuo das demandas, das providências adotadas e dos indicadores; e análise dos resultados da Ouvidoria.

MONITORAMENTO DE PROVIDÊNCIAS

Além de receber e tratar as manifestações, a Ouvidoria acompanha as providências adotadas pelas unidades responsáveis, utilizando a ferramenta de disponível na Plataforma Fala.BR e a planilha de controle do setor, que viabilizam a rastreabilidade de eventuais medidas implementadas em virtude das manifestações recebidas. Quando há reabertura da manifestação, o cidadão é comunicado acerca da conclusão do atendimento. Ao longo de 2025, a Ouvidoria promoveu o monitoramento individualizado das providências relacionadas às manifestações e, ao final do exercício, realizou análise consolidada para verificar a necessidade de adoção de medidas adicionais, quando não foram identificadas providências pendentes, uma vez que todas as medidas cabíveis já haviam sido implementadas no decorrer do ano.

PLANO DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

O Plano de Comunicação e Capacitação é elaborado anualmente a partir da identificação das necessidades de aperfeiçoamento dos profissionais da Ouvidoria e das unidades do MPO quanto aos temas de sua competência. Para sua elaboração, são considerados, entre outros elementos, as atualizações normativas, as orientações dos órgãos de controle, as medidas de controle relativas a capacitações definidas no processo de gerenciamento de riscos, os resultados do monitoramento e da evolução dos indicadores relacionados ao atendimento ao usuário (tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de informação), as demandas internas das áreas técnicas e o cenário de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) na instituição.

Esse Plano contempla, sobretudo, os temas a serem abordados, o público-alvo da informação (Ouvidoria, profissionais do MPO, alta administração) e o formato da abordagem. Ainda que alguns cursos e treinamentos sejam priorizados para determinado público, todos os integrantes do Ministério são incentivados a participar das oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal disponíveis.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A Ouvidoria é o canal institucional de recebimento de denúncias, as quais podem ser enviadas com ou sem a identificação do denunciante pela plataforma Fala.BR ou pelos demais canais de atendimento.

Cabe à Ouvidoria encaminhar as denúncias para as unidades apuratórias e, em conjunto com as demais áreas responsáveis pelas funções de integridade (controle interno, corregedoria, comissão de ética) instituir e operacionalizar mecanismos adequados para a proteção do denunciante. Assim, desde o recebimento da denúncia são adotadas medidas destinadas à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas

Em que pese o Ministério receber um reduzido quantitativo de denúncias (6), que tratavam de irregularidades cuja análise e eventual apuração eram de competência do Ministério, foram adotadas ou mantidas ações voltadas ao aprimoramento do seu tratamento, destacando-as seguintes medidas:



TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A transparência é um dos principais mecanismos preventivos para fomento da integridade nas instituições ao contribuir para o acesso à informação, a participação e o controle sociais. Também influencia o nível de confiança da sociedade na administração pública, ao permitir o acompanhamento das decisões do órgão e a verificação do atendimento ao interesse público.

A Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) estabelece a publicidade como regra e o sigilo como exceção, definindo a disponibilização espontânea de informações (transparência ativa) e o atendimento a pedidos apresentados pelo cidadão (transparência passiva) para assegurar o direito de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela Administração Pública.

A transparência ativa consiste na divulgação proativa, na internet, de informações de interesse coletivo ou geral, independentemente de solicitação. Entre as informações obrigatórias previstas na legislação, aquelas relacionadas à atuação da Ouvidoria podem ser [acessadas aqui](#). Também se encontram disponíveis as informações relativas aos direitos dos titulares de dados pessoais, no âmbito da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), [acessíveis aqui](#), bem como as informações relativas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), [disponíveis aqui](#).

A transparência passiva, por sua vez, refere-se ao fornecimento de informações em resposta a pedidos de acesso realizados pelos cidadãos à administração pública, preferencialmente, por meio da [Plataforma Fala.BR](#). Caso o cidadão utilize outros canais de atendimento, a OUV/MPO realiza seu cadastro na plataforma, de modo a manter base de dados única e consolidada com todos os pedidos destinados ao Ministério.

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é operacionalizado pela Ouvidoria e é responsável por atender e orientar o público, bem como por receber, registrar, analisar e viabilizar o atendimento dos pedidos de acesso à informação direcionados ao MPO. O SIC/Ouvidoria realiza o tratamento inicial dos pedidos recebidos pela Plataforma Fala.BR, avaliando se o assunto solicitado é de competência do Ministério. Quando a informação solicitada não é de responsabilidade do MPO, o pedido é encaminhado à instituição competente por meio da própria Plataforma.

Os dados apresentados a seguir foram extraídos da [Plataforma Fala.BR](#) e do [Painel da LAI](#), o qual é desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União e utiliza os dados do Fala.BR.



**TODAS AS INFORMAÇÕES
OBRIGATÓRIAS
DISPONIBILIZADAS NO
SITE DO MPO**

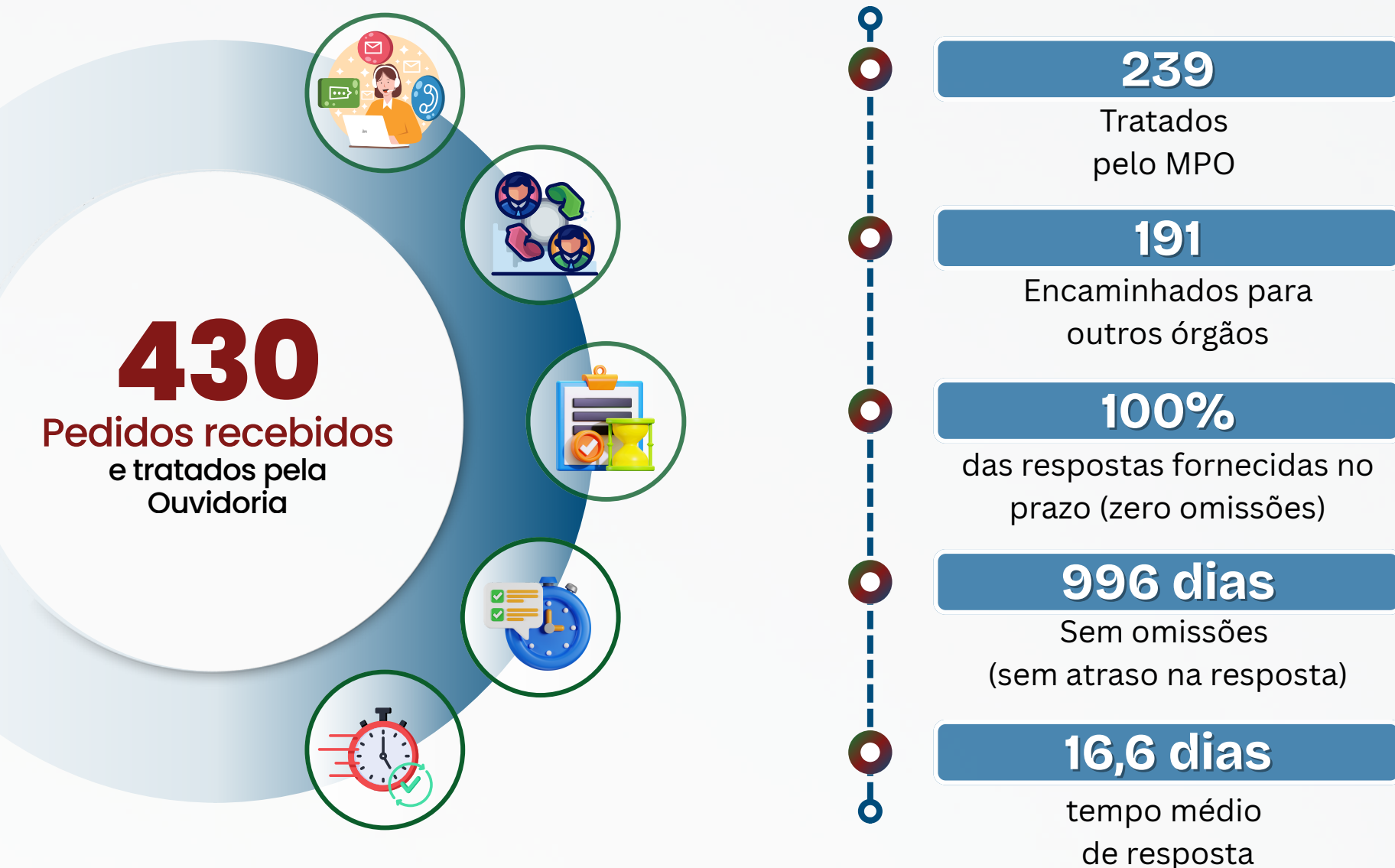


**TODOS OS PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO
ATENDIDOS**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2025, o MPO recebeu 430 e respondeu 239 pedidos de informação (55,58%), tendo 191 (44,42%) sido encaminhados a outras instituições por não abordarem assuntos de competência do Ministério. Uma vez que todos os pedidos recebidos pelo Ministério foram atendidos dentro do prazo legal (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias), ao final de 2025, o MPO alcançou 996 dias consecutivos de cumprimento dos prazos, ou seja, sem registros de omissão.

De acordo com os dados do Painel da LAI, o tempo médio de resposta a esses pedidos foi de 16,6 dias, significativamente inferior ao prazo máximo estabelecido pela legislação (30 dias), ainda que superior ao tempo médio de 2024 (13,58 dias).



RECURSOS LAI

Após o recebimento da resposta ao pedido de informação, o cidadão dispõe de 10 dias para interpor recurso, caso entenda que a informação não foi fornecida ou não concorde com a negativa de fornecimento da informação dada pela instituição.

O recurso de 1ª instância deve ser analisado e respondido por autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial, enquanto o recurso de 2ª instância é dirigido à autoridade máxima do órgão que, no MPO, é a Ministra. Persistindo a discordância, o cidadão pode interpor recurso de 3ª instância, que será analisado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Por fim, eventual recurso de 4ª instância é apreciado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Em 2025, foram registrados 14 recursos relativos a 13 pedidos de informação, o que corresponde a 5,44% do total de 239 demandas respondidas pelo MPO, e em apenas um (0,42%) desses pedidos o cidadão também entrou com recurso em 2ª instância. Esse percentual é inferior à média de recursos recebidos pelos órgãos federais no mesmo período (8,37%) e é inferior à média do próprio MPO em 2023 (6,78%) e 2024 (7,47%), o que evidencia a capacidade e o comprometimento das equipes do Ministério em oferecer informações qualificadas já na resposta inicial, promovendo resolutividade e evitando a sobrecarga das etapas recursais do processo.



RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

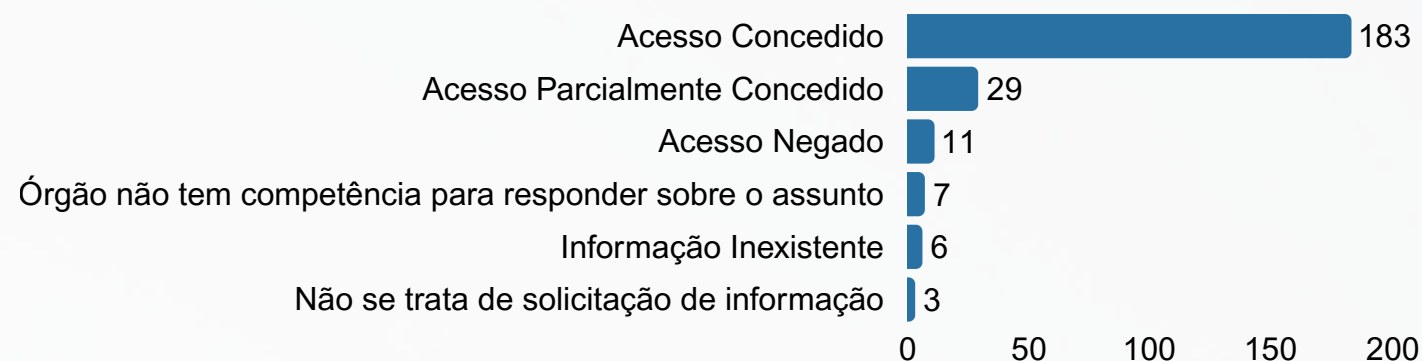
TIPOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

Conforme as classificações disponíveis no Fala.BR, dos 239 pedidos respondidos pelo MPO, em 183 (76,57%) o acesso à informação foi integralmente concedido e em 29 (12,13%) a informação foi parcialmente concedida (situações em que o Ministério não teria como responder o pedido integralmente). Assim, em 88,70% dos casos, a informação solicitada foi concedida ao cidadão de forma integral ou parcial.

Se do total de demandas (239) forem excluídas aquelas cujo atendimento era inviável (demandas que não continham um pedido de informação (3), pedidos que o MPO não tinha competência para responder (7) e pedidos em que a informação era inexistente (6)), o Ministério forneceu a informação, de forma integral ou parcial, em 95,07% (212) dos casos.

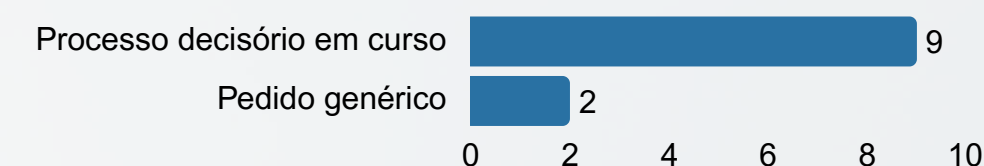
Os casos em que a concessão da informação foi parcial decorreram das seguintes situações: informação não poderia ser fornecida por ainda haver processo decisório em curso (documento preparatório⁴ - 5) ou parte da resposta era de competência de outros órgãos (18), continha dados pessoais (3), não estava disponível no MPO (2) ou era sigilosa de acordo com legislação específica (1). Portanto, quando uma informação é classificada como parcialmente concedida, isso significa que foi disponibilizada toda a parcela da informação que, naquele momento, era passível de divulgação por possuir caráter público. O gráfico a seguir mostra os tipos de resposta em relação aos pedidos de informação⁵:

TIPOS DE DECISÕES DAS RESPOSTAS AOS PEDIDOS



Houve redução na proporção de negativas de acesso à informação em relação a 2024 (de 7,79% para 4,60%), e todas essas negativas foram baseadas em condições previstas na LAI. Em 09 das 11 demandas cujo acesso foi negado, a informação solicitada integrava um processo decisório em curso, ou seja, tratava-se de documento preparatório⁶ que continha informação que ainda não poderia ser fornecida. As outras 02 situações ocorreram em decorrência de solicitações de informações classificadas como pedido genérico, que não delimitava com clareza a informação solicitada e que, portanto, não teria como ser fornecida.

RAZÕES DE NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO



DISTRIBUIÇÃO E RECORRÊNCIA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

No tratamento dos pedidos de acesso à informação (LAI), uma mesma demanda pode envolver mais de uma unidade interna do MPO na elaboração da resposta. Assim, entre os 239 pedidos atendidos em 2025, 46 (19,25%) contaram com respostas conjuntas de diferentes unidades técnicas. Do total de pedidos concluídos, 123 (51,46%) foram encaminhados à Secretaria de Orçamento Federal (SOF) e 63 (26,36%) à Secretaria-Executiva.

O tema mais solicitado durante 2025 foi “Manifestação ministerial em normativos/projetos”. Essa categoria abrange pedidos de acesso a notas técnicas, pareceres, estudos, ofícios, memórias de cálculo e outros documentos que embasaram instrumentos normativos (projetos de lei complementar, leis ordinárias, medidas provisórias, decretos), bem como relatórios de avaliação do cumprimento de metas fiscais. Em seguida, aparecem os temas relacionados a Orçamento, com o foco na “Gestão e Execução Orçamentária” e “Processo Orçamentário - (PLOA, LOA PLDO e LDO)”.

⁴ Nos termos do art. 20 do Decreto nº 7.724, de 2012, “o acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão”.

⁵ A resposta “O órgão não tem competência para responder sobre esse assunto” é tomada quando o assunto sobre o qual foi solicitada informação não é de competência do MPO, mas também não é possível enviar a demanda pelo Fala.BR à instituição responsável, uma vez que ela não aderiu e não utiliza a Plataforma Fala.BR.

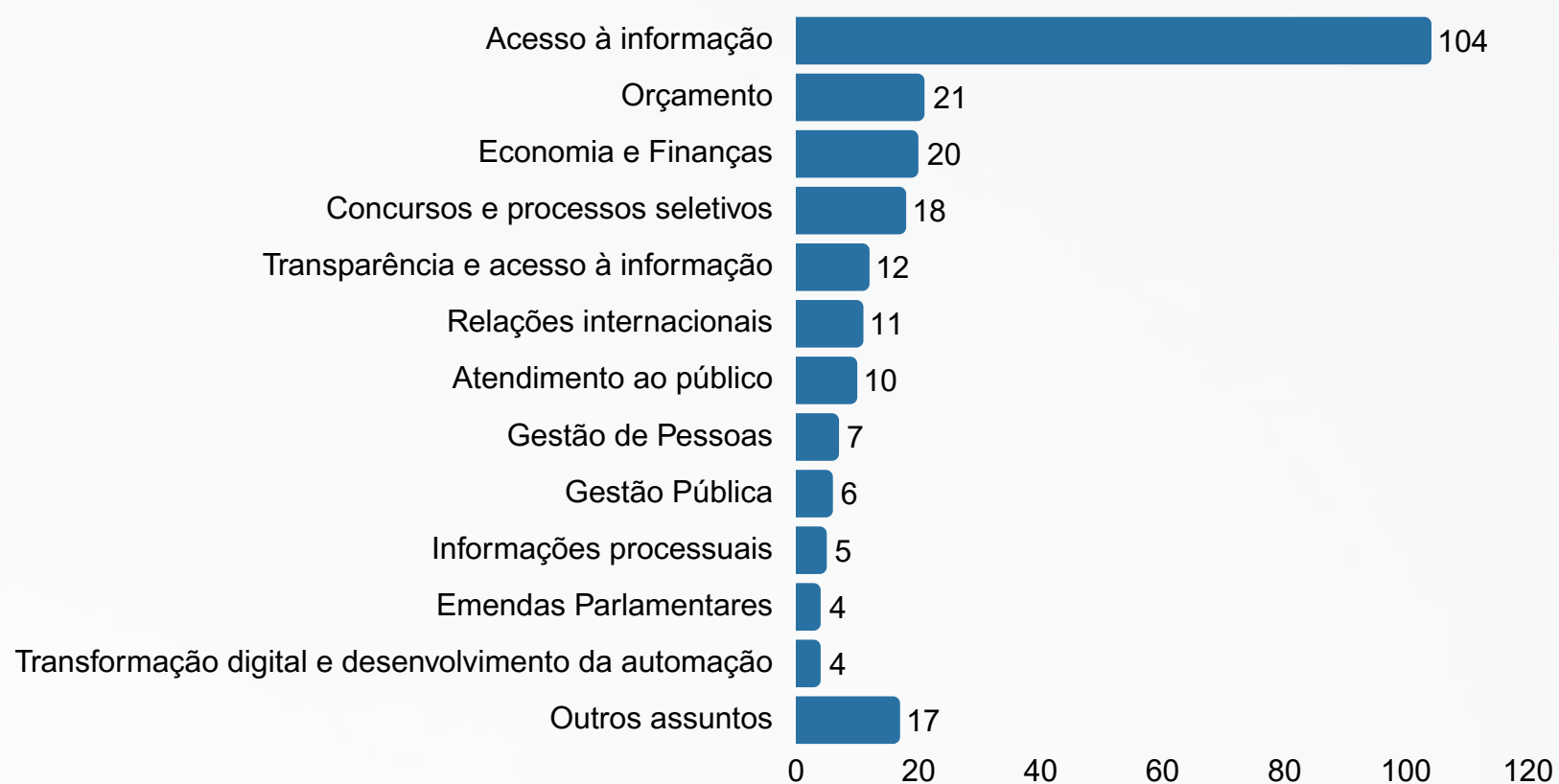
A temática de Relações Internacionais foi a terceira grande categoria, envolvendo “Cooperação Internacional e Organismos Internacionais” e “Financiamento Externo” e abrangendo conteúdos relacionados especialmente às Rotas de Integração, às contribuições financeiras e aos acordos com organismos internacionais.

Em decorrência do concurso para o cargo de Analista de Planejamento e Orçamento (APO), em 2024, foram recebidos diversos pedidos de informação relativos ao processo de nomeação, documentação para posse, quantitativo de vagas, prazo de validade do concurso e previsão de novos certames.

Por fim, destacam-se os pedidos de informação relacionados a “Gestão de Pessoas”, envolvendo temas como quantitativo de cargos vagos no MPO, distribuição de funções e cargos, regime de trabalho, contratações realizadas, dentre outros.

Considerando-se os assuntos disponibilizados pela CGU na Plataforma Fala.BR para escolha do cidadão durante o processo de registro de seus pedidos, a distribuição dos pedidos de LAI por assunto foi a seguinte:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS POR ASSUNTOS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADOS A OUTRAS INSTITUIÇÕES

Dos 430 pedidos cadastrados na Ouvidoria, 191 foram recebidos, analisados e encaminhados a outros órgãos ou entidades por não tratarem de assuntos de competência do MPO. Para encaminhar para outro órgão, a Ouvidoria analisa o assunto demandado, realiza pesquisas e entra em contato com outras instituições, no intuito de identificar a área responsável pela resposta, de forma que o cidadão possa ser atendido com eficiência.

Assim como observado no tratamento das manifestações de ouvidoria, o principal destinatário dos pedidos de acesso à informação encaminhados pelo MPO foi o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), entre outras 33 instituições.

INSTITUIÇÕES QUE RECEBERAM PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO ENCAMINHADAS PELO MPO	Nº
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	107
MF - Ministério da Fazenda	19
MS – Ministério da Saúde	13
CC-PR – Casa Civil da Presidência da República	6
MRE – Ministério das Relações Exteriores	6
IBGE – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	4
DNIT – Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	3
MEC – Ministério da Educação	3
MME – Ministério de Minas e Energia	3
MT - Ministério dos Transportes	3
MD – Ministério da Defesa	2
MDHC - Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania	2
MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	2
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	2
PR – Presidência da República	2
Outras	14
Total	191

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão a possibilidade de avaliar o atendimento recebido após a conclusão de sua demanda. Em que pese somente 14 usuários terem preenchido essa pesquisa, os resultados indicaram elevado nível de satisfação. A maioria dos respondentes declarou-se satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento recebido, e as respostas foram avaliadas como sendo muito fáceis de compreender.

Como resultado, o nível geral de satisfação alcançou 5, em escala de 0 a 5, evidenciando a percepção positiva dos usuários quanto à atuação da Ouvidoria e das unidades técnicas do Ministério no tratamento dos pedidos recebidos.

Os comentários registrados nas avaliações reforçam a satisfação do usuário e apontam para a qualidade das informações prestadas, com destaque para a rapidez nas respostas e a completude clareza das informações.

A RESPOSTA FORNECIDA ATENDEU PLENAMENTE AO SEU PEDIDO?

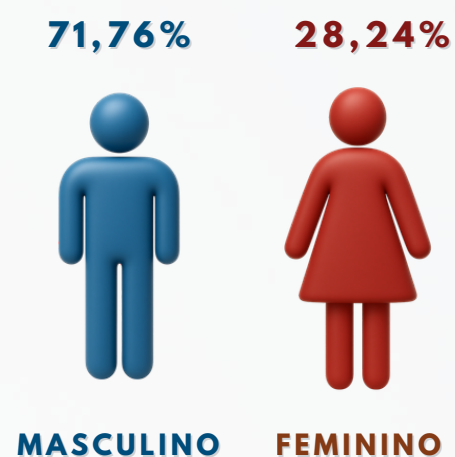


Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação

PERFIL DOS SOLICITANTES

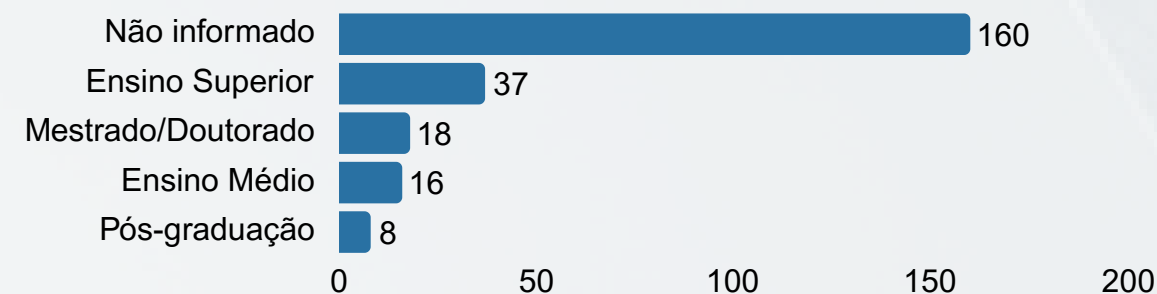
Ao se cadastrar no sistema, os solicitantes têm a oportunidade de se identificar como pessoas físicas ou jurídicas e de informar dados tais como gênero, escolaridade e profissão. O preenchimento dessas informações é facultativo, e alguns usuários optam por não preenchê-las.

Em 2025, entre os perfis de solicitantes com tipo de pessoa informado (204), 192 (94,12%) referiam-se a pessoas físicas, enquanto 12 (5,88%) correspondiam a pessoas jurídicas, outras 35 não estavam identificados. No que se refere ao gênero, 61 (71,76%) se identificaram como masculino e 24 (28,24%) como feminino, enquanto 154 solicitantes optaram por não informar esse dado.



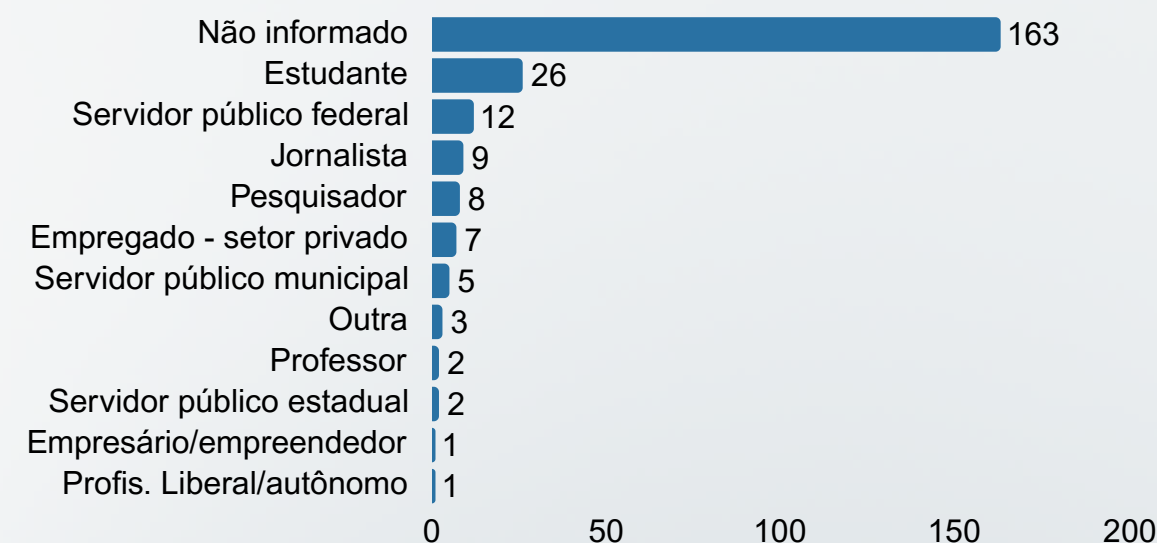
Observa-se um elevado grau de escolaridade entre os demandantes, visto que do total de 79 solicitantes que preencheram a informação relativa à escolaridade, 79,75% (63) declararam possuir ensino superior completo. Dentre esses, 32,91% (26) informaram possuir pós-graduação, mestrado ou doutorado.

ESCOLARIDADE DOS SOLICITANTES



Entre os 76 solicitantes que informaram sua profissão, 34 (44,74%) declararam ser estudantes ou pesquisadores, 20 (26,32%) são servidores públicos federais, estaduais ou municipais e 9 (11,84%) são jornalistas.

PROFISSÃO DOS SOLICITANTES



O elevado nível de escolaridade e a grande proporção de demandantes vinculados ao meio acadêmico, ao setor público e à imprensa explicam a complexidade técnica das informações solicitadas no âmbito da LAI no MPO.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Políticas públicas são formuladas e executadas com vistas a oferecer ações e serviços à população e, portanto, a gestão pública deve direcionar ações para a busca de resultados para a sociedade, mantendo o processo decisório orientado pelo apoio à participação social (diretrizes de governança pública previstas no Decreto nº 9.203/2017) como um mecanismo para identificar os interesses e necessidades da sociedade, bem como para conhecer sua avaliação dos serviços prestados pelo Estado.

A participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influírem de alguma forma na tomada de decisão dos agentes públicos. Isso significa que as ouvidorias devem fazer mais do que somente receber e responder às manifestações. Seus registros devem servir para subsidiar os gestores no aprimoramento dos processos na administração pública e propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos – atribuição, aliás, já prevista pelo art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017 – regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 2018 –, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários. É assim que as ouvidorias podem utilizar problemas individuais para elaborar soluções coletivas⁶.

Considerando-se as competências da Ouvidoria do MPO, a sociedade pode exercer a participação e o controle sociais por meio do acesso à informações disponibilizadas no portal do MPO ou obtidas em resposta a pedidos realizados com base na LAI ([Lei nº 12.527/2011](#)). Além disso, os cidadãos podem encaminhar manifestações (elogios, sugestões, solicitações de providências ou de simplificação administrativa, reclamações e denúncias) por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria.

O Ministério do Planejamento e Orçamento não é responsável diretamente pela execução de políticas públicas finalísticas, pois sua atuação concentra-se nos processos de planejamento, orçamento, monitoramento e avaliação das políticas públicas executadas por outros órgãos do governo federal. Ainda assim, o MPO possui papel relevante no aprimoramento das políticas governamentais, por meio de sua atuação nos processos de planejamento e orçamentação, como também a partir da atuação da Secretaria de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas e Assuntos Econômicos (SMA), responsável por coordenar e propor melhorias nos processos de monitoramento e avaliação da efetividade das políticas e programas governamentais, a qual também coordena o Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas (CMAP).

CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento que reúne informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública e tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, suas formas de acesso, os padrões de qualidade e os compromissos de atendimento ao público (art. 7º da [Lei nº 13.460/2017](#) e art. 11 do [Decreto nº 9.094/2017](#)). Os serviços são publicados no portal único gov.br, permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas.

A Ouvidoria/MPO é responsável pelo monitoramento, revisão e atualização periódica da Carta de Serviços ao Usuário (CSU) e, ao longo de 2025, realizou:

1. Verificação da existência de eventuais novos serviços a serem incluídos na CSU;
2. Avaliação das orientações/informações contidas na Carta, com verificação da adequação das etapas descritas para obtenção do serviço;
3. Levantamento de eventuais manifestações recebidas cujo conteúdo seja referente à Carta de Serviços;
4. Consolidação e análise dos resultados quanto às informações coletadas junto aos usuários.

Os usuários podem enviar manifestação ao MPO sobre a qualidade dos serviços e da Carta de Serviços da instituição. No entanto, em 2025, não foram recebidas manifestações desse tipo.

No exercício de suas funções, a Ouvidoria disponibiliza dois serviços ao cidadão: registrar pedido de acesso à informação ao MPO e registrar manifestação na Ouvidoria/MPO.

Para mais informações sobre a Carta de Serviços do MPO, [clique aqui](#).

⁶ BRASIL. Guia da Política de Governança Pública. Casa Civil da Presidência da República. Brasília, 2018, p. 52

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

A Ouvidoria do MPO é responsável pelas atribuições do encarregado pelo tratamento de dados pessoais e é por orientar o gestor nas questões de privacidade relativas à implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709/2018) no órgão.

A LGPD trata, fundamentalmente, de medidas para gestão dos riscos do processo de tratamento de dados pessoais, de forma que a administração pública possa controlar e mitigar esses riscos ao instituir uma cultura de proteção de dados e de privacidade desde a concepção e ao definir:

- 1) a governança da proteção de dados;
- 2) os controles necessários para o compartilhamento de dados;
- 3) os mecanismos de transparência e garantia dos direitos do titular e;
- 4) a obrigatoriedade de comunicação de incidentes.

Desde a sua criação, em 2023, o MPO vem executando diversas medidas para garantir a proteção de dados pessoais na instituição. Em 2024, o Ministério foi avaliado em auditoria do Tribunal de Contas da União (TCU) e, ainda que nem todos os parâmetros considerados pelo TCU fossem de caráter obrigatório com previsão normativa, o MPO alcançou um Indicador de Adequação à LGPD (iLGPD) de 49,89%, superior à média do governo federal (44,44%) e à média dos Ministérios (38,66%).

Ao final de 2025, após a implementação de controles e medidas adicionais e o aprimoramento da governança do tratamento de dados pessoais, aplicando-se internamente os mesmos critérios e parâmetros utilizados pelo TCU na auditoria, o iLGPD do MPO atingiu 84,40%, consolidando o compromisso institucional com a proteção de dados pessoais. Informações adicionais referentes a essa auditoria estão disponíveis no [site do MPO](#) e no do [TCU](#).

Todo cidadão tem o direito de obter informações sobre como os seus dados pessoais são tratados e utilizados no MPO. Para garantia desses direitos, deve ser dada transparência e ser definido mecanismo de consulta que lhes permita livre acesso às informações quanto ao tratamento de seus dados pessoais.

Alguns desses direitos são exercidos por meio do acesso a informações disponibilizadas na página eletrônica do MPO (transparência ativa), tais como finalidade, forma e duração do tratamento, assim como informações de contato do Ministério. Outros direitos são exercidos por meio de pedido de informação (transparência passiva) e, portanto, submetem-se aos prazos e procedimentos já estabelecidos pela LAI, podendo ser solicitadas, entre outras, informações quanto à confirmação da existência de tratamento, ao acesso aos dados de que é titular e que são objeto de tratamento e às entidades públicas e privadas com as quais foi realizado uso compartilhado de dados.

A [LAI](#), no entanto, não é uma referência exclusiva para o exercício dos direitos dos titulares, que também podem se manifestar por meio do envio de solicitações de providências e de reclamações à Ouvidoria/MPO, requisitando, entre outras questões, a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados e a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com disposto na LGPD.

FalaBR

O titular de dados pode entrar em contato com o MPO e a encarregada pelo tratamento de dados pessoais pelo [Fala.BR](#), enviando um pedido de acesso à informação (LAI) ou uma manifestação de ouvidoria (solicitação de providências ou reclamação).



Outras formas de o titular dos dados entrar em contato com o Ministério estão disponíveis na página eletrônica do Ministério.

[Clique aqui](#) para mais informações sobre a implementação da [LGPD](#) no MPO.

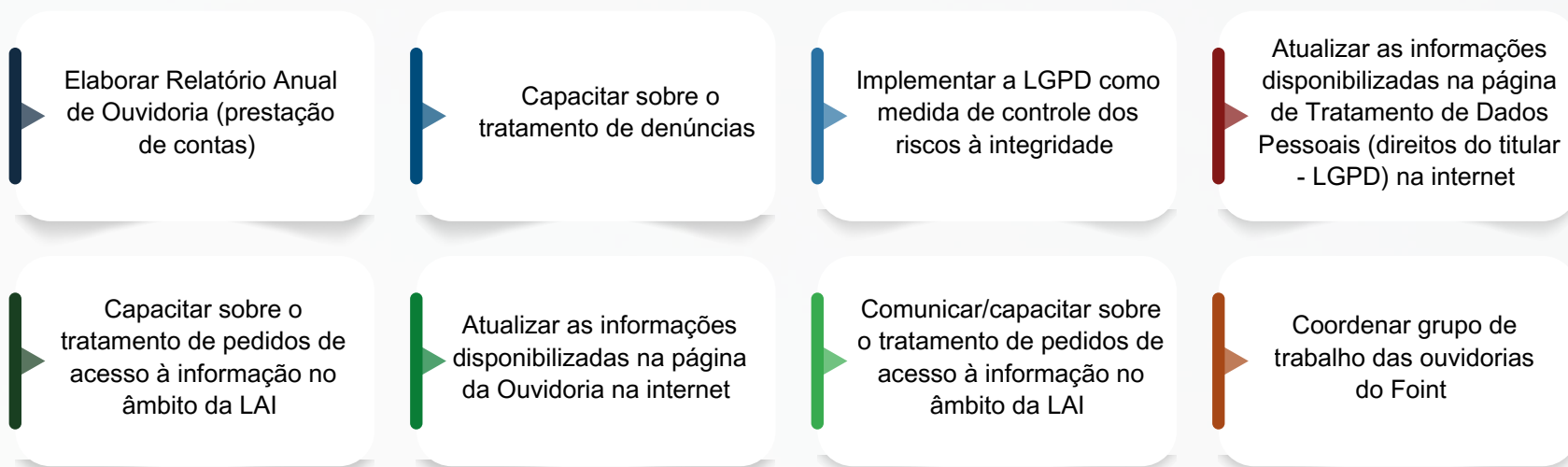


INTEGRIDADE

A integridade pública constitui princípio fundamental da governança e refere-se à atuação orientada pelo interesse público sobre o interesse privado. Com o objetivo de promover uma cultura organizacional íntegra e ética, o Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO) elaborou o Plano de Integridade 2024–2025, instrumento que consolida ações voltadas à prevenção, detecção, punição e remediação de desvios de integridade no âmbito institucional.

O Plano de Integridade do MPO tem, entre seus objetivos, os de 1) disseminar conceitos e práticas relativas à gestão de riscos à integridade e à transparência; 2) estimular o comportamento ético e íntegro por meio de ações pedagógicas; 3) incentivar o uso adequado dos canais de denúncia e representação sobre desvios éticos e de conduta, ilícitos administrativos, fraude e corrupção no âmbito organizacional; e 4) fomentar as transparências ativa e passiva.

As ações previstas no Plano são executadas de forma integrada por diferentes unidades do Ministério, com destaque para as unidades de integridade, a saber: Ouvidoria, Corregedoria e Assessoria Especial de Controle Interno. No exercício de 2025, todas as ações sob a responsabilidade da Ouvidoria do MPO foram integralmente executadas, as quais estão listadas a seguir:



A Ouvidoria exerce papel na promoção da integridade institucional, e, entre suas ações preventivas, destacam-se aquelas relacionadas à transparência, ao acesso à informação, à gestão de riscos, à participação e ao controle social. Além disso, a Ouvidoria é responsável pela gestão do canal de denúncias da instituição, assegurando o adequado recebimento, tratamento e encaminhamento das informações relativas a possíveis irregularidades.

Adicionalmente, a atuação da Ouvidoria na coordenação da implementação da LGPD no Ministério também se insere no conjunto de ações voltadas à integridade, ao apoiar a implementação de medidas para controlar os riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais.

Em 2024, a Ouvidoria do MPO contribuiu para a elaboração do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito do Ministério (PPEAD). Já em 2025, foram executadas as ações previstas no referido Plano, fortalecendo o compromisso do órgão com a promoção de um ambiente de trabalho livre de assédio e discriminação.

Ainda no âmbito do tema integridade, a OUV/MPO integra o Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (SRTCI/MPO), instância de apoio ao Comitê Ministerial de Governança (CMG) que tem, entre outras, as competências de promover cultura de gestão de riscos, transparência, controle, integridade e acesso à informação no Ministério.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério do Planejamento e Orçamento encerra mais um ciclo de gestão tendo contribuído para promover a participação social, a integridade, a transparência, o acesso à informação e a proteção de dados pessoais na instituição.

Com foco no aprimoramento dos processos de trabalho e na evolução da maturidade do setor, o planejamento das ações desenvolvidas em 2025 foi realizado a partir de informações produzidas por meio do monitoramento e da avaliação dos resultados ao longo dos anos, da realização de gerenciamentos de riscos de processos da Ouvidoria, da aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública da CGU, dos resultados das pesquisas de satisfação do usuário e da conformidade quanto à legislação vigente.

Em 2025, todas as demandas do cidadão recebidas no MPO pela Ouvidoria (pedidos de informação e manifestações de usuários) foram atendidas de maneira adequada e dentro do prazo legal, buscando-se sempre a satisfação do usuário com o atendimento oferecido pelo órgão. No âmbito da LAI, verifica-se a garantia do acesso à informação em decorrência do elevado grau de fornecimento da informação e da reduzida proporção de recursos recebidos. A informação não foi fornecida somente nas situações previstas na LAI, entre outras razões, por ela ser de caráter sigiloso ou estar contida em documento preparatório ou pelo fato de o pedido de informação ter sido genérico, desproporcional ou desarrazoado.

As solicitações, sugestões e reclamações do usuário foram respondidas, tendo sido tomadas as eventuais providências a elas relacionadas. As medidas para aprimoramento dos serviços prestados pelo MPO foram descritas anteriormente, pois trata-se daqueles realizados pela Ouvidoria (tratamento de pedidos de informação e de manifestações de ouvidoria).

Por meio do apoio aos gestores, foram obtidos avanços na implementação da LGPD a partir da atualização do inventário de dados pessoais, da realização de mapeamentos de processos de tratamento de dados pessoais, da realização de orientações e capacitações sobre o assunto e da manutenção da garantia dos direitos dos titulares.

Como instância de integridade e de governança no Ministério, a Ouvidoria contribuiu na elaboração e execução do Plano de Integridade e do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PPEAD), bem como participou dos processos decisórios dos subcomitês de governança dos quais integra (SRTCI e SGD-SI).

Para 2026, entre outras entregas, pretende-se:

1. Elaborar e executar o Plano de Comunicação e Capacitação em Ouvidoria;
2. Capacitar e orientar os profissionais sobre o tratamento de manifestações de ouvidoria;
3. Realizar gestão de riscos de processos pertinentes ao setor;
4. Revisar e atualizar documentos estruturantes para a atuação da Ouvidoria e do MPO;
5. Apoiar a execução das ações contidas no Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PPEAD);
6. Capacitar e orientar os profissionais sobre o tratamento de pedidos de acesso à informação;
7. Atualizar a Carta de Serviços;
8. Capacitar e orientar os profissionais sobre o tratamento de denúncias e proteção de dados pessoais;
9. Orientar o mapeamento e apoiar o gerenciamento de riscos de processos de tratamento de dados pessoais;
10. Realizar o monitoramento dos indicadores e das ações do setor;
11. Aplicar o modelo de maturidade da CGU.

Assim, estão previstas ações que visam à manutenção da transparência e do acesso à informação, ao aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão, à proteção de dados pessoais, bem como ao fomento à integridade e à participação social.