



AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024

Brasília
Abril/2025



1. INTRODUÇÃO

Este relatório trata das atividades da Ouvidoria da ABIN no ano de 2024, em atenção ao disposto no art. 14, II, da Lei nº 13.460/2017, e à Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União (CGU), que determinam que as Ouvidorias devem elaborar relatório de gestão anual, encaminhá-lo ao dirigente máximo e publicá-lo no sítio eletrônico do órgão até o primeiro dia de abril de cada ano.

2. ESTRUTURA E PAPEL DA OUVIDORIA DA ABIN

A Ouvidoria (OUV) foi instituída pelo Decreto nº 5.609, de 9 de dezembro de 2005, e iniciou suas atividades em fevereiro de 2006. Até 2016, funcionava como uma unidade de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral. Por ocasião de nova estrutura regimental, passou a integrar a unidade Gabinete, configuração mantida pelo vigente Decreto nº 11.816, de 6 de dezembro de 2023.

A partir de 2017, importantes marcos legais consolidaram e fortaleceram a atividade de Ouvidoria no Poder Executivo Federal. Destacam-se a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), e os Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

De forma complementar, a Ouvidoria Geral da União (OGU), enquanto órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOUV), conferiu às Ouvidorias federais novas atribuições, decorrentes de sua função e posição estratégica nos órgãos e entidades públicas. Pode-se ressaltar, nesse sentido, a norma mais recente a ser seguida pelas Ouvidorias federais, a Portaria nº 116 CGU/OGU, de 18 de março de 2024.

Dentre as atribuições das Ouvidorias, merece destaque o disposto no Decreto nº 10.756, de 27 de julho de 2021, que as reconhece expressamente como instâncias de integridade dos órgãos e entidades públicas. Conforme estabelecido no inciso IV do art. 2º:

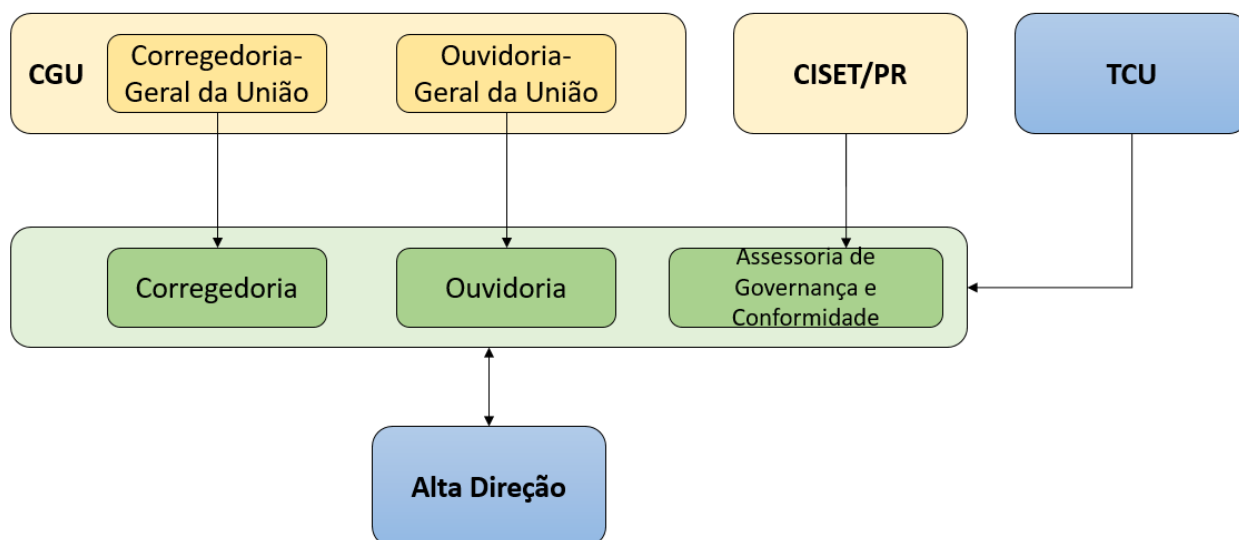
Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

(...)

*IV – funções de integridade: funções constantes dos sistema de corregedoria, **ouvidoria**, controle interno, gestão da ética e transparência*

Nesse contexto, a Ouvidoria já integra a estrutura de integridade da ABIN, devendo atuar de forma articulada com a Assessoria de Governança e Conformidade e a Corregedoria, em conformidade com o Decreto nº 9.203, de 22 de novembro de 2017. Ademais, a Ouvidoria também compõe o Comitê de Governança, Integridade, Riscos e Controle da ABIN, contribuindo para a promoção da transparência, ética e boas práticas na gestão pública.

ESTRUTURA DE INTEGRIDADE DA ABIN



3. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA, CAPACITAÇÃO E ORGANIZAÇÃO INTERNA

A Ouvidoria conta com servidores com experiência na área finalística e administrativa e com capacitações necessárias para o melhor desempenho de suas funções.

Quanto à organização dos trabalhos, internamente foram constituídos dois núcleos, sendo um Núcleo de Transparência, Acesso à Informação e Integridade e o Núcleo de Manifestações de Ouvidoria e Projetos. Além das atividades acima elencadas, a Ouvidoria também desempenha as seguintes atribuições:

A Ouvidoria tem participação ativa para a execução do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, previsto na Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito da Agência Brasileira de Inteligência, assinada em novembro de 2024.

A Ouvidoria exerce as atribuições de encarregado de tratamento de dados pessoais, previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, no âmbito da ABIN, conforme disposto na Portaria nº 2575/GAB/DG/ABIN/CC/PR, de 15 de outubro de 2024.

4. ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2024

Ao longo do ano de 2024, a equipe da Ouvidoria ABIN exerceu suas atividades pautando-se sempre pela imparcialidade, profissionalismo e eficiência, prestando atendimentos tanto ao público interno quando aos cidadãos, nos termos da Lei nº 13.460/2017, bem como atendendo às demandas do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Presidência da República endereçadas à ABIN, atividade tratada na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Além das atividades relacionadas com o tratamento de manifestações de Ouvidoria e de Lei de Acesso à Informação, a Ouvidoria também desenvolveu as seguintes atividades:

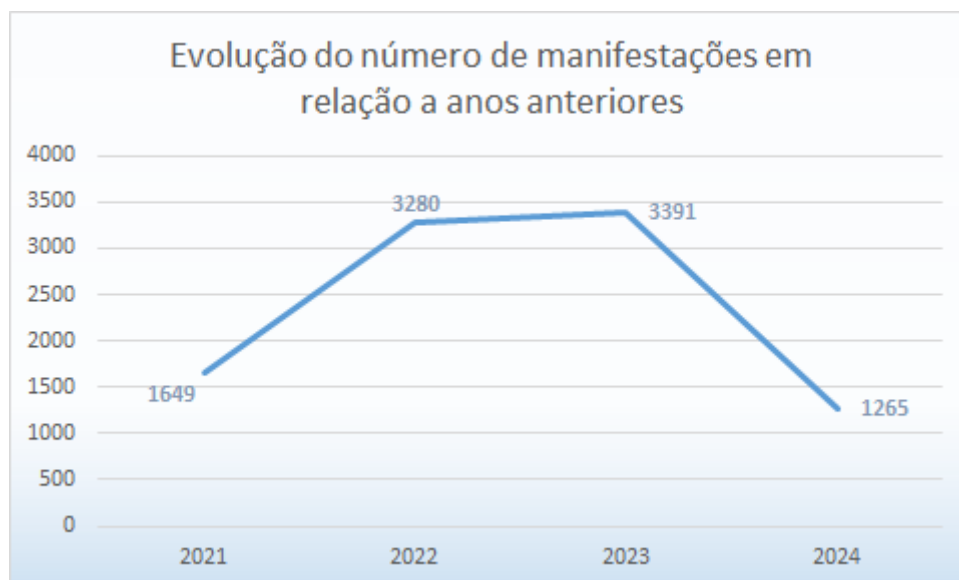
1. Continuidade ao Projeto de Prevenção e para o Combate ao Assédio Moral e ao Assédio Sexual na ABIN: Em novembro de 2024, foi assinada a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação no âmbito da Agência Brasileira de Inteligência.
2. A equipe da Ouvidoria compôs correições ordinárias que foram conduzidas em 2024.
3. Elaboração de Portaria que regulamenta as competências da Ouvidoria da ABIN, dispõe sobre o recebimento e tratamento de manifestações, institui procedimento de resolução pacífica de conflitos: Em junho de 2023 foi encaminhada ao Gabinete a proposta de Portaria para regulamentação das atividades da Ouvidoria. Espera-se a publicação ainda no primeiro semestre de 2025.
4. Promoção de palestra sobre combate ao assédio moral, sexual e discriminação;
5. Realização de Treinamento de Pareceristas dos Departamentos Temáticos para análise de documentos desclassificados;
6. Participação das discussões sobre implantação da aplicação da implementação da LAI e da LGPD;
7. Foram elaborados três procedimentos de serviços que padronizam a forma como as atividades são desenvolvidas na Ouvidoria. Essa formalização permite que o trabalho seja realizado com maior padronização e imparcialidade.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria/ABIN utiliza o Fala.BR como plataforma de registro de manifestações, atendendo às orientações da CGU e à obrigatoriedade do art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Todas as manifestações recebidas pelos outros canais de acesso (atendimento presencial, telefone, carta e e-mails interno e externo), além daquelas recebidas diretamente pela plataforma, são registradas no Fala.BR.

6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Conforme dados do Painel "Resolveu?", disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>, entre 1 jan. e 31 dez. 2024, foram recebidas 1.265 manifestações pelo Fala.Br, das quais 437 foram respondidas. O tempo médio de resposta foi de 16,69 dias e 99% foi dentro do prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017. Do total recebido, 778 manifestações foram arquivadas e 50 encaminhadas a outros órgãos.



As manifestações recebidas foram identificadas nas seguintes tipologias:



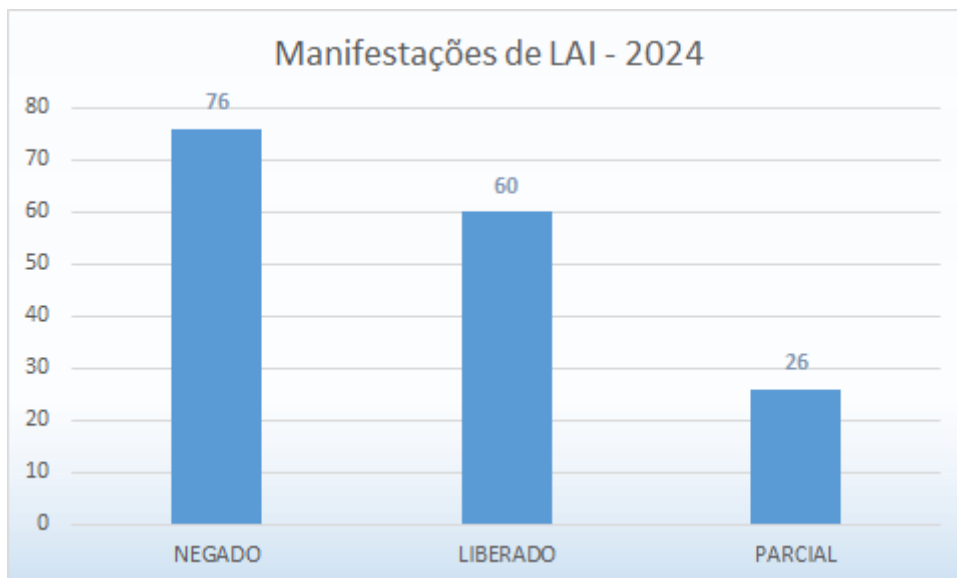
Os assuntos do público interno mais demandados dizem respeito a atos da administração relacionados a questões de pessoal (gestão de equipes, nomeação para cargos, pagamento de pensões e outros benefícios; plano de saúde; reclamação de processos seletivos, remoções etc).

Em relação ao público externo, a Ouvidoria recebe muitas denúncias ou comunicações de irregularidade cuja competência de processamento e de atuação não é da ABIN, razão pela qual são reencaminhadas para os órgãos competentes, quando possível. Muitas denúncias ou comunicações de irregularidades revelam-se inaptas na avaliação preliminar, em razão da falta de elementos mínimos de autoria e de materialidade ou por falta de clareza e de insuficiência de dados, demandando seu arquivamento sumário.

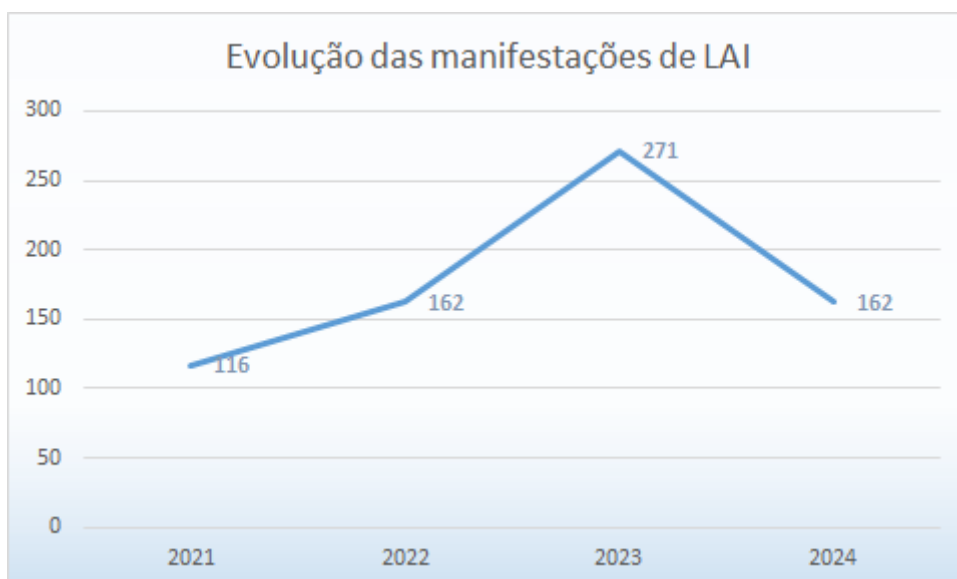
Nota-se que a redução no número de manifestações pode ter relação com a integração da Plataforma Fala.br com a Plataforma Gov.br, pois exige-se que o manifestante tenha uma conta no Gov.br para que possa fazer o registro da manifestação. Dessa forma, o número de manifestações reduziu, em especial as que não se qualificavam para tratamento.

7. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS EM 2024

Com relação ao total de pedidos de acesso à informação em 2024 foram contabilizados 162, dos quais 60 tiveram as informações totalmente concedidas, 26 parcialmente concedidas e 76 totalmente negadas. Em relação à tramitação, houve 44 recursos à autoridade superior, 24 recursos ao Ministro da Casa Civil e 16 recursos à CGU. Não houve, em 2024, recursos à CMRI.



Nota-se que houve uma redução de 40% no volume de pedidos e um aumento de 5% no número de recursos em relação ao ano anterior.





8. SOLUÇÕES ADOTADAS

Em 2024, a equipe da Ouvidoria manteve seu compromisso com a capacitação contínua, aprofundando conhecimentos em temas essenciais para suas atribuições e para a implementação de projetos estratégicos. O monitoramento dos prazos de atendimento e da qualidade das respostas foi realizado de forma ativa, com a Ouvidoria atuando junto aos dirigentes para garantir eventuais ajustes e aprimoramentos necessários.

No que se refere à análise de documentos desclassificados, em atendimento à demanda da Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria aprimorou sua metodologia de trabalho em parceria com outras unidades.

Essa medida reduziu a sobrecarga de trabalho da Ouvidoria e reforçou a transparência institucional, garantindo a proteção de informações sensíveis. Assim, apenas documentos aptos para divulgação são disponibilizados, incluindo aqueles que exigem tratamento específico, como tarjas ou extrato, antes do acesso público.

9. DESAFIOS

Dentre os principais desafios identificados, destaca-se a necessidade de manutenção e reforço da equipe para garantir o adequado desenvolvimento das atividades da Ouvidoria. Com o quadro atual, a atuação tem se concentrado essencialmente no atendimento das demandas reativas, limitando a execução de atividades previstas, como capacitação de temas relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e sensibilização às temáticas de prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à violência no trabalho, bem como a Resolução Pacífica de Conflitos.

Diante desse cenário, torna-se imprescindível a reposição e manutenção de servidores qualificados na fração, considerando a sensibilidade dos temas tratados e a participação contínua da Ouvidoria em atividades interinstitucionais. Além disso, a equipe desempenha papel fundamental em reuniões periódicas com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), a Controladoria-Geral da União (CGU) e outros órgãos de controle, o que exige conhecimento técnico e capacidade de articulação.

Foi encaminhada ao Gabinete a proposta de portaria que regulamenta as atividades da Ouvidoria. A publicação do normativo é aguardada para o primeiro semestre de 2025, representando um avanço na institucionalização e fortalecimento da atuação do setor.

Outro desafio relevante é a implementação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, iniciativa da Ouvidoria Geral da União, que consiste em um processo de auditoria das ouvidorias do SisOuv. O objetivo é avaliar a capacidade estatal e a autonomia dessas unidades, impulsionando seus resultados por meio do estabelecimento de planos de ação e da formalização de compromissos de melhoria contínua.

10. CONCLUSÕES

A partir das informações oferecidas, é possível verificar que a Ouvidoria tem se esforçado para o aprimoramento dos seus processos, atuando de forma proativa no exercício de suas atribuições como instância de integridade e ator de controle social, a serviço da democracia e do aperfeiçoamento das atividades do Estado.

Mesmo com o substancial aumento no volume de manifestações, a equipe tem conseguido manter o nível de excelência, tratando todas as demandas dentro dos prazos legais.

Ainda há espaço para a melhoria dos trabalhos e elevação do nível de maturidade da Ouvidoria. Há necessidade de conscientização quanto à missão da Ouvidoria como instrumento para a melhoria da gestão da ABIN e como assessoria da autoridade máxima do órgão, na qualidade de ator ativo no processo de controle social a serviço da democracia.

25 ABIN
anos INTELIGÊNCIA NA
DEMOCRACIA



CASA CIVIL

