



AGÊNCIA BRASILEIRA DE INTELIGÊNCIA

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2025

Brasília
2026



1. INTRODUÇÃO

Este Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Brasileira de Inteligência (OUV/ABIN) no exercício de 2025, em cumprimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e à Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

A Ouvidoria tem por missão promover a participação e o controle social, por meio do atendimento às manifestações da sociedade. É a instância com competência para receber, analisar e tratar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

A OUV/ABIN é também responsável por tratar e responder a pedidos de acesso à informação, assegurando o acesso da população a informações de interesse público, conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

O presente relatório traz informações sobre o papel da Ouvidoria, estatísticas de desempenho, atividades desenvolvidas e principais demandas recebidas. São apresentados, ainda, os números relativos a manifestações de Ouvidoria e a pedidos de acesso à informação.

2. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria da ABIN foi instituída pelo Decreto nº 5.609, de 9 de dezembro de 2005, e iniciou suas atividades em fevereiro de 2006. Atuou como unidade de assistência direta e imediata ao Diretor-Geral até 2016, quando passou a integrar a estrutura do Gabinete, configuração mantida pelo Decreto nº 11.816, de 6 de dezembro de 2023.

A atividade de ouvidoria no âmbito da ABIN foi regulamentada pela Portaria GAB/DG/ABIN/CC/PR Nº 3059, de 28 de fevereiro de 2025. A normatização interna alinha-se à legislação pertinente, sobretudo à Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e aos Decretos nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Por integrar o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOUV), a Ouvidoria está sujeita à orientação normativa e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema, sem prejuízo da subordinação administrativa à ABIN.



O atendimento a pedidos de acesso à informação direcionados à ABIN ocorre por meio do Serviço de Informação ao Cidadão da Presidência da República (SIC-PR), que se organiza em rede (Rede SIC-PR), composta pelo SIC Central (SIC-PR) e pelos SIC Setoriais dos órgãos da Presidência. Nessa estrutura, a Ouvidoria da ABIN integra o SIC Setorial da Casa Civil (SIC-CC).

A Ouvidoria compõe a estrutura de integridade da ABIN, atuando de maneira articulada com a Corregedoria-Geral (COGER/ABIN) e a Assessoria de Governança e Conformidade (AGC), responsável pelo controle interno da Agência. Nesse contexto, a Ouvidoria desenvolve, em conjunto com as unidades citadas, atividades de correição ordinária, destinadas a conduzir verificações de regularidade e eficácia dos trabalhos realizados na Agência.

Ao titular de Ouvidoria competem, ainda, as atribuições de encarregado de tratamento de dados pessoais, definidas pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

3. EQUIPE

A equipe da Ouvidoria é composta por titulares dos cargos integrantes do Plano de Carreiras e Cargos da ABIN, definido na Lei nº 11.776, de 17 de setembro de 2008.

Em 2025, os servidores da unidade completaram 230 horas de capacitação em cursos do Programa de Formação Continuada (PROFOCO), oferecidos pela CGU em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

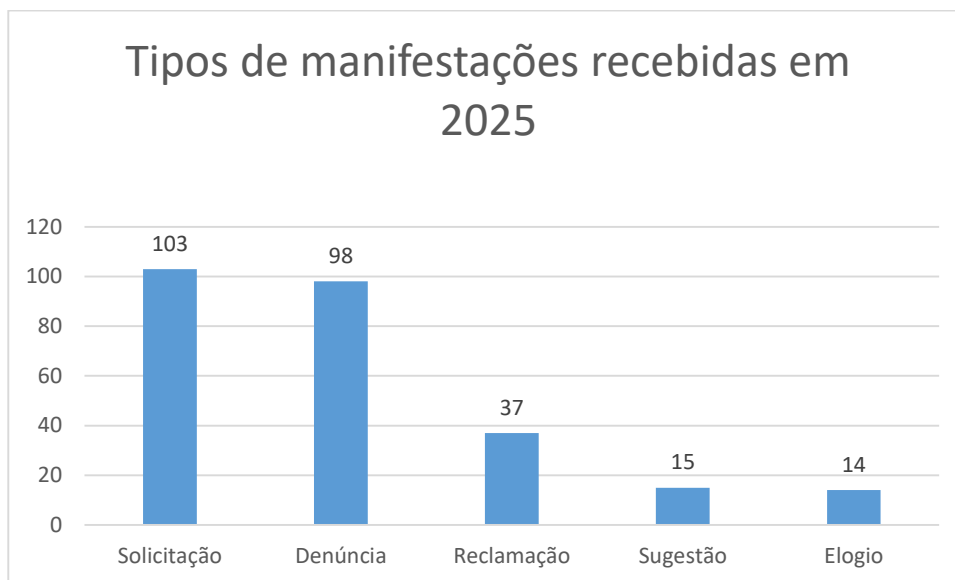
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria recebeu, em 2025, 1.727 manifestações, das quais 267 foram tratadas e respondidas. Duas manifestações foram encaminhadas para outros órgãos e 1.460 foram arquivadas nos termos do art. 31 da Portaria Normativa/CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

Entre as manifestações tratadas, 100% foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela Lei nº 13.460/2017. O tempo médio de resposta foi de 3,4 dias.



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela ABIN em 2025 foi a solicitação, seguida pela denúncia e pela reclamação. A distribuição das manifestações tratadas por tipologia está demonstrada no gráfico abaixo.



O público da Ouvidoria da ABIN é majoritariamente interno: 91,5% das manifestações tratadas tiveram esse público como demandante. Apenas 8,5% das manifestações foram provenientes do público externo.

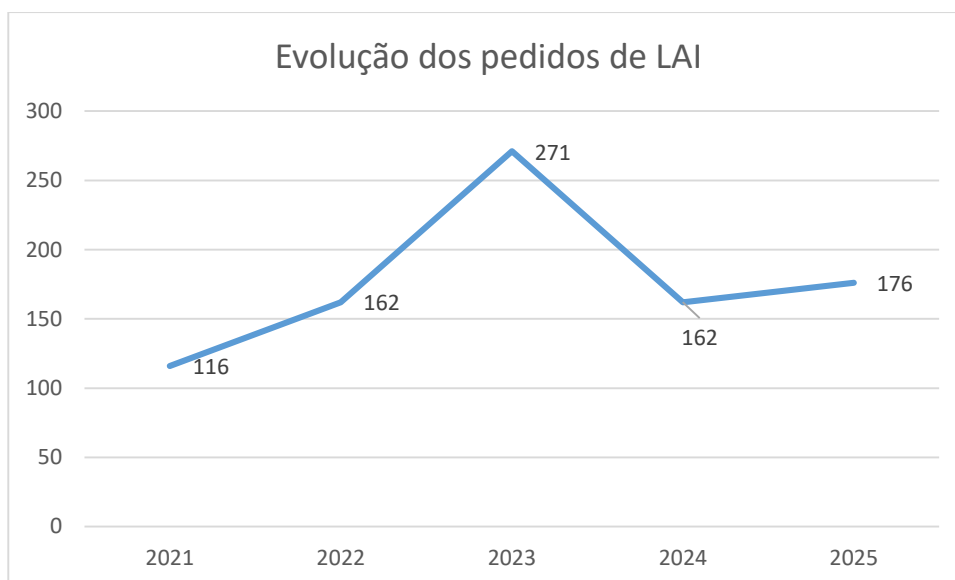
Os assuntos do público interno mais demandados dizem respeito a atos da administração relacionados a questões de pessoal (gestão de equipes, nomeação para cargos, pagamento de pensões e outros benefícios, plano de saúde, processos seletivos, remoções etc).

A plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários uma ferramenta de avaliação da qualidade das respostas recebidas. No exercício de 2025, cerca de 10% dos usuários atendidos responderam à pesquisa. Com base nessas avaliações, a Ouvidoria obteve um índice de satisfação média de 48,28%, superior à média de 34,43% das unidades do SisOUV, segundo os dados da ferramenta.



5. ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2025, a ABIN recebeu 176 pedidos de acesso à informação, o que representa incremento de 8,64% em relação ao ano anterior, conforme gráfico a seguir.



A maior parte dos pedidos solicita acesso ao conteúdo de documentos de Inteligência desclassificados. Tais documentos, apesar de estarem desclassificados, não podem ser automaticamente publicados. Seu conteúdo deve ser analisado pela ABIN de acordo com a possível incidência de outras hipóteses de sigilo, a exemplo do art. 9º da Lei nº 9.883/1999 (potencial de expor o peculiar funcionamento da ABIN) e o art. 31 da Lei nº 12.527/2011 (sigilo de dados pessoais).

O tempo médio de resposta aos pedidos foi de nove dias. 100% das demandas foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela LAI.

A Lei de Acesso à Informação prevê a possibilidade de interposição de recurso contra decisão que indefere o acesso à informação solicitada. Em 2025, houve 31 recursos à Secretária-Executiva da Casa Civil (1ª instância), um recurso ao Ministro da Casa Civil (2ª instância), dez recursos à CGU (3ª instância) e um recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI – 4ª e última instância recursal).

O total de 43 recursos representa redução de 48,8% em relação ao ano anterior, conforme gráfico a seguir.



6. OUTRAS ATIVIDADES

Além do atendimento a manifestações e a pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria desempenhou outras atividades, relacionadas principalmente à integridade pública, à prevenção e combate ao assédio moral e sexual e ao tratamento de informações classificadas e desclassificadas. Enumeram-se abaixo algumas das atividades desenvolvidas em 2025:

1. Na condição de membro do núcleo de integridade da ABIN, a Ouvidoria participou da realização de duas correições ordinárias em unidades da Agência. Trata-se de ação de natureza preventiva que busca, por meio da avaliação da conformidade e da eficácia das atividades desenvolvidas, fomentar boas práticas de gestão na ABIN;
2. Participação ativa na execução do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, previsto na Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da ABIN, assinada em 2024. A Ouvidoria compõe o Comitê de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (CPEAD) e a Rede Acolhimento, canal permanente de acolhimento do noticiante e da vítima de potencial assédio ou discriminação no âmbito das relações socioprofissionais e da organização do trabalho na Agência. No âmbito dessa iniciativa, a Ouvidoria proferiu, em parceria com o CPEAD, palestras de conscientização sobre o tema;



3. Desempenho da função de secretariado executivo na Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos da ABIN (CPADS/ABIN). A CPADS foi instituída pela Portaria nº 3026 GAB/DG/ABIN/CC/PR, de 21 de fevereiro de 2025, e tem por finalidade assessorar procedimentos relativos à classificação, desclassificação, reclassificação ou reavaliação de informações classificadas em grau de sigilo;
4. Realização de treinamento da equipe responsável pela avaliação e elaboração de pareceres quanto à possibilidade de concessão de acesso ao conteúdo de documentos desclassificados;
5. Participação nas discussões sobre implementação da LGPD. Iniciou-se, em 2025, a elaboração de política interna relacionada ao tema.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, a Ouvidoria fortaleceu seu papel como instância de fomento da participação social, da equidade, da integridade e da transparência pública. Destacam-se, nesse sentido, a publicação da Portaria GAB/DG/ABIN/CC/PR Nº 3059/2025, que regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito interno; a resposta eficiente a demandas provenientes de manifestações e de pedidos de acesso à informação e a participação ativa no combate à discriminação e ao assédio sexual e moral.

Em 2026, a Ouvidoria pretende aprimorar sua atuação como instrumento de aperfeiçoamento das atividades do Estado, otimizar a coleta e o fornecimento de informações gerenciais aos gestores e aprofundar as informações disponíveis nos portais de internet e intranet da ABIN.

A atuação segue pautada na busca pela excelência no atendimento e pela promoção da transparência, com foco na melhoria contínua, na consolidação de um ambiente institucional seguro e respeitoso e no fortalecimento da confiança na Administração Pública.



CASA CIVIL

