



# RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria-Geral da  
Advocacia-Geral da União

**2021**



**ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO - AGU**  
**SAS. Ed. Sede AGU I, Quadra 03, Lotes 5 e 6, 14º andar, sala 300 -**  
**Brasília,D.F - CEP: 70070-030**

**Advogado-Geral da União**  
Bruno Bianco Leal

**Ouvidor-Geral da Advocacia-Geral da União**  
Francis Christian Alves Bicca

**Colaboradores**  
Eliane Maria Borba Barros  
Thalita Kali dos Santos Braga

# SUMÁRIO

---

<b>SUMÁRIO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANAIS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 PERFIL DOS USUÁRIOS .....</b>	<b>8</b>
<b>4 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS .....</b>	<b>10</b>
<b>4.2 TEMPO DE RESPOSTA E PRORROGAÇÕES.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3 NEGATIVAS DE ACESSO.....</b>	<b>12</b>
<b>4.4 RECURSOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>14</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União - OGAGU, em cumprimento ao que estabelece inciso II do artigo 14 da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório de Gestão, contendo os resultados obtidos no período de 2021.

Criada por meio do Ato Regimental nº3, de 15 de agosto de 2007, a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União – OGAGU tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. É por meio da Ouvidoria, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de acesso à informação relacionados à AGU.

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União, também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

---

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Fala.BR, que é o resultado da combinação entre o e-Ouv e o e-SIC, unificadas em 2020, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação.

Além do recebimento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, o cidadão pode registrar manifestações por meio do Sistema de Inteligência Jurídica da AGU (Sapiens 2.0), emails, cartas e atendimentos telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

### 3. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União recebeu **7.434** manifestações no ano de 2020 e **2.415** manifestações no ano de 2021, com uma média mensal de 200 manifestações.

O gráfico a seguir destaca o comparativo de manifestações recebidas no ano de 2020 a 2021:

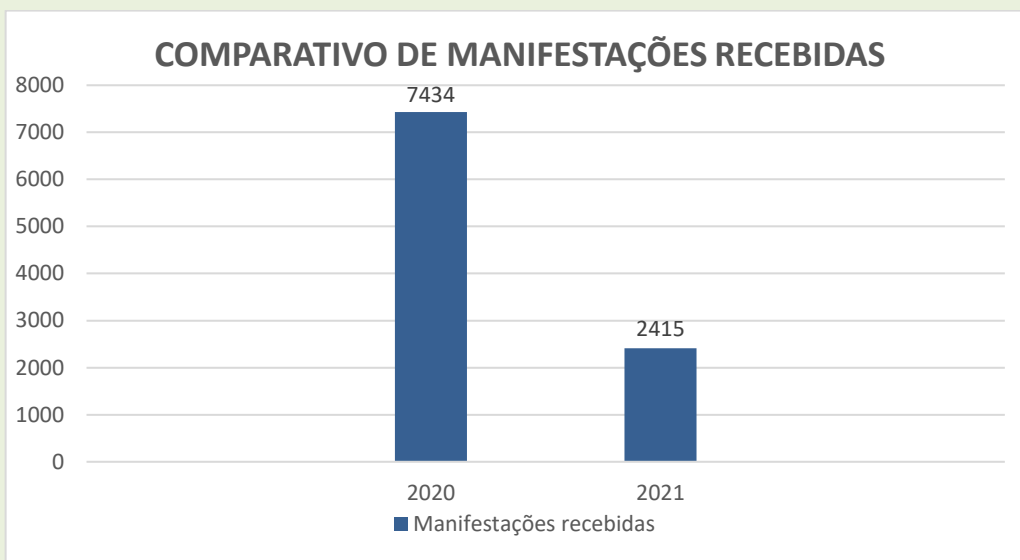


Gráfico 1. Comparativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 2020 a 2021. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR

A análise do gráfico mostra o ano 2020 com um número significativo de registro de manifestações, superando 2019 e 2021. Ao comparar a evolução de 2020 em relação a 2019 percebe-se um aumento de 259% de manifestações no período.

O gráfico a seguir destaca o comparativo de manifestações recebidas em cada mês dos anos de 2020 e 2021:

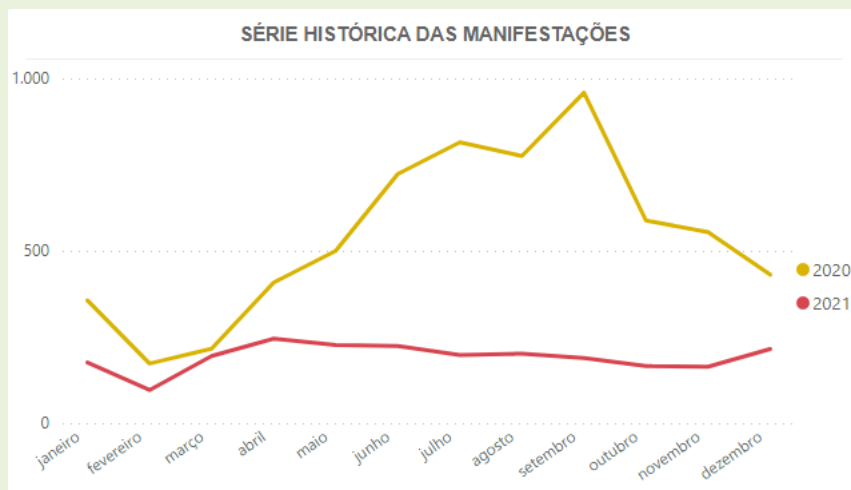


Gráfico 2. Comparativo de manifestações recebidas por mês 2020 e 2021. Fonte: Painel resolveu

A análise do gráfico mostra que os meses com maiores demandas no ano de 2020 foram os meses de junho (723 manifestações), julho (815 manifestações), agosto (775 manifestações) e setembro (959 manifestações). Sendo no ano de 2021 os meses de abril (245 manifestações), maio (227 manifestações), junho (224 manifestações) e dezembro (215 manifestações).

O aumento de demandas nesses meses foi voltado para manifestações de reclamação, solicitação e denúncia.

No ano de 2021 o tempo médio de resposta às manifestações recebidas pela OGAGU por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação-Fala.BR foi de **9,98** dias.

## 3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

---

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União - OGAGU recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- **Denúncia:** comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, onde o usuário pode se identificar ou não;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- **Solicitação:** requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Simplifique:** solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração Pública.

O gráfico a seguir destaca os tipos de manifestações recebidas no ano de 2021, discriminadas abaixo com os respectivos percentuais:

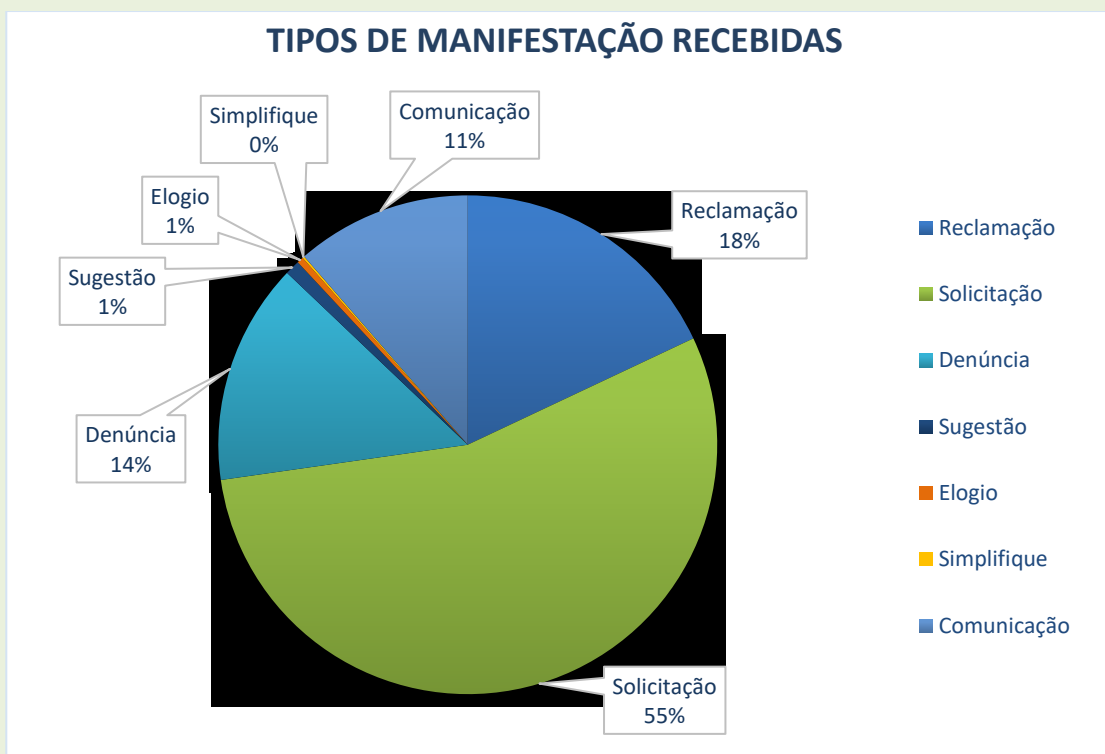


Gráfico 3. Porcentagem de manifestações por tipo de demandas recebidas pela Ouvidoria. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR

Ao analisar o gráfico, percebe-se que os tipos de manifestações recebidas em 2021, com maior número de demandas, são as de Solicitação (55%), Reclamação (18%), Denúncia (14%) e Comunicação (11%).

Em 2021 foram realizados 118 arquivamentos de demandas devido à incompreensão ou à falta de dados para análise em face da não complementação de informações por parte do cidadão.

## 3.2 PRINCIPAIS ASSUNTOS

O tipo de assunto mais demandado em todo o ano de 2021 foi *Direitos Humanos* com 334 manifestações.

O gráfico a seguir destaca os principais assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento pela Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União, discriminados abaixo com os respectivos percentuais:



*Gráfico 4. Principais assuntos recebidos pela Ouvidoria em 2021. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR*

Os assuntos mais demandados foram: Direitos Humanos (22%), Auxílio (15%), Atendimento (14%), Não Informado (13%), Operações de Dívida Pública (12%), Acesso à Informação (7%), Multa (7%) e Fraude em auxílio emergencial – Coronavírus (6%).

### 3.3 PERFIL DOS USUÁRIOS

A maioria dos usuários que preencheram seus dados são do sexo masculino (20%) e possuem entre 40 a 59 anos. Destaque-se que 65% dos usuários preferem não informar seus dados. Não houve dados significativos sobre escolaridade ou demais informações para melhor identificação do perfil dos usuários.

O gráfico a seguir destaca o perfil dos usuários no ano de 2021, discriminados abaixo com os respectivos percentuais:



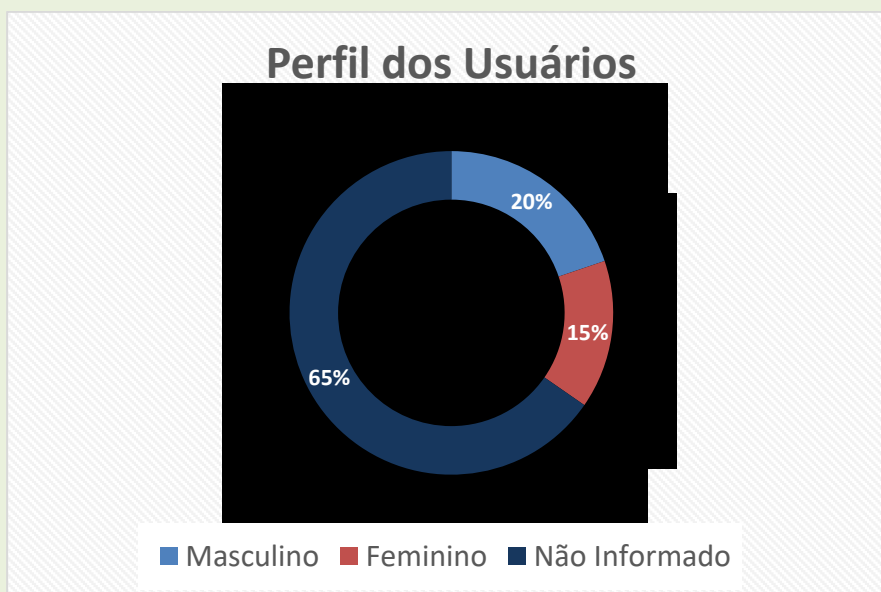


Gráfico 5. Perfil dos Usuários recebidos pela Ouvidoria em 2021. Fonte: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR

## 4 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Advocacia-Geral da União - AGU, no ano de 2020, respondeu **950** pedidos de Acesso à Informação (média mensal de 79 pedidos), com tempo médio de resposta de 12 dias. No ano de 2021, respondeu **630** pedidos de acesso à informação (média mensal de 52 pedidos), com tempo médio de resposta de 11 dias.

O gráfico a seguir destaca o comparativo de manifestações recebidas de Acesso à Informação pela OGAGU nos períodos de 2020 e 2021:



Gráfico 6. Comparativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria de 2020 e 2021. Fonte: Painel LAI CGU

De acordo com a quantidade de manifestações recebidas mensalmente, os pedidos de Acesso á Informação diminuíram de 2020 para 2021. Destaca-se que o aumento de manifestações no ano de 2020 se deu por conta da pandemia do novo Coronavírus.

O gráfico a seguir traz o status dos pedidos respondidos, em tramitação e as omissões, que representam os pedidos que não foram respondidos ou tiveram seus prazos expirados pela Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União no ano de 2021:

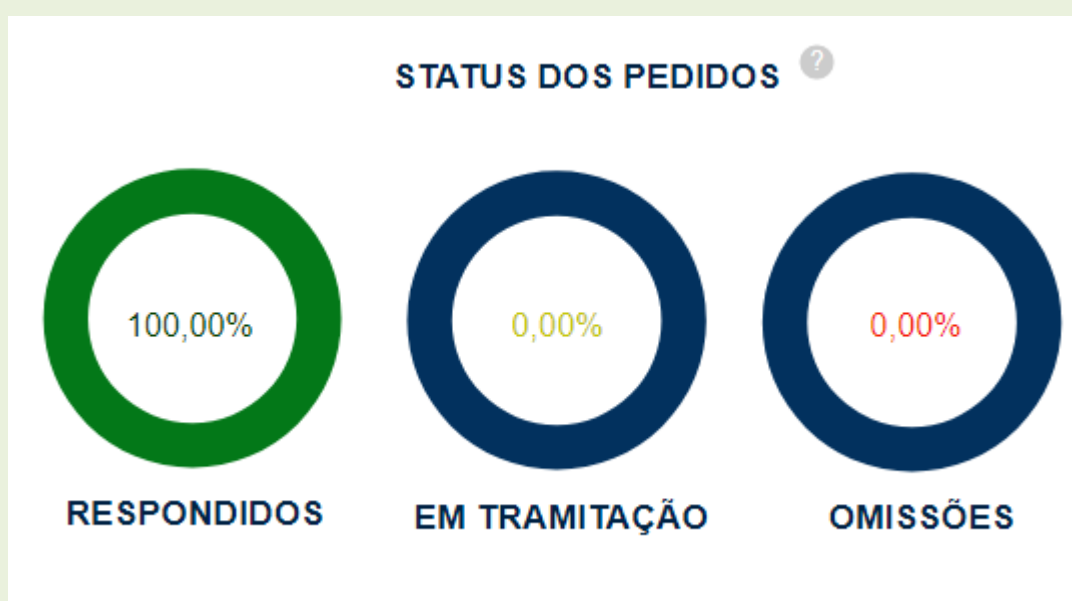


Gráfico 7. Status dos pedidos de 2021. Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação da CGU.

Ao analisar o gráfico, percebe-se que o status dos pedidos respondidos pela Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União foi de 100% respondidos.

## 4.1 PRINCIPAIS ASSUNTOS

---

Assim como na análise das manifestações de ouvidoria, elucida-se que os pedidos de acesso à informação, os assuntos com maior número de manifestações respondidas e em tratamento pela OGAGU nos anos de 2021, estão discriminados no gráfico abaixo:



Gráfico 8. Assuntos com maior número de manifestações de 2021. Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação CGU.

Os assuntos mais demandados foram: Acesso à Informação, Legislação, Concursos, Licitações, Atendimentos, etc.

## 4.2 TEMPO DE RESPOSTA E PRORROGAÇÕES

O Serviço de Informação ao Cidadão, coordenado pela Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União - OGAGU, atendeu aos pedidos de acesso à informação com 99,68% dos pedidos respondidos dentro do prazo, conforme apontado pelo seguinte gráfico:

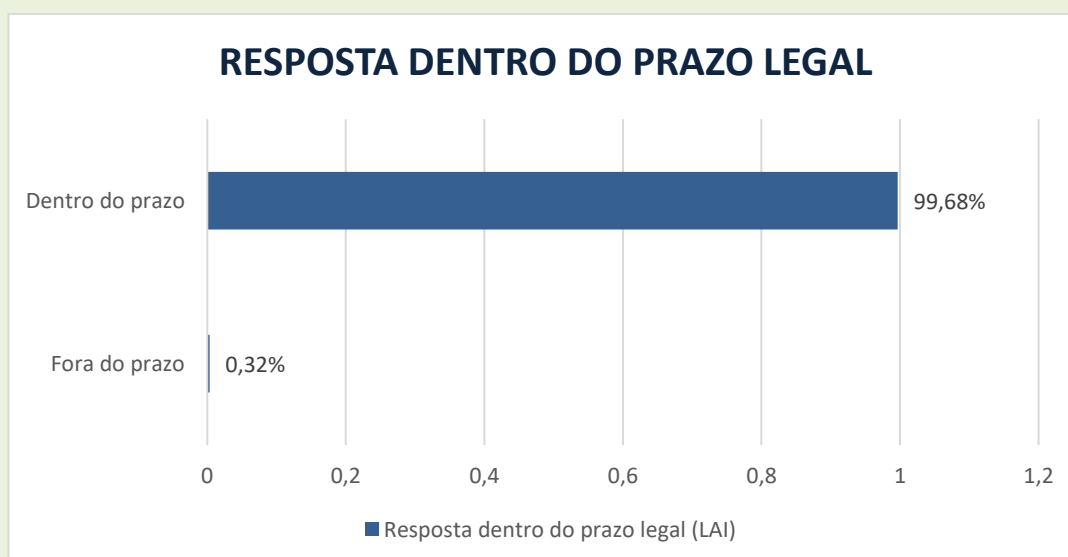


Gráfico 9. Resposta dentro do prazo legal de 2021. Fonte: Painel Lei de Acesso a Informação CGU.

O percentual de casos em que a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União prorrogou o prazo para responder os Pedidos de Acesso à Informação foi de 17,94%. De acordo com a LAI – Lei de Acesso a Informação, esse prazo pode ser prorrogado por 10 dias, mediante justificativa expressa da área solucionadora.

Destaca-se que a Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União teve um percentual de **0,00%** de omissões em 2021, que são as solicitações (pedidos e recursos) pendentes e com prazo de resposta expirado.

### 4.3 NEGATIVAS DE ACESSO

---

No exercício de 2021, o tipo de resposta aos pedidos – extraído do Painel da Lei de Acesso à Informação, mostra que a maioria dos pedidos teve o acesso concedido (63,30%), havendo um total de 13,65% de negativas de acesso à informação pela OGAGU, conforme mostra o gráfico a seguir:

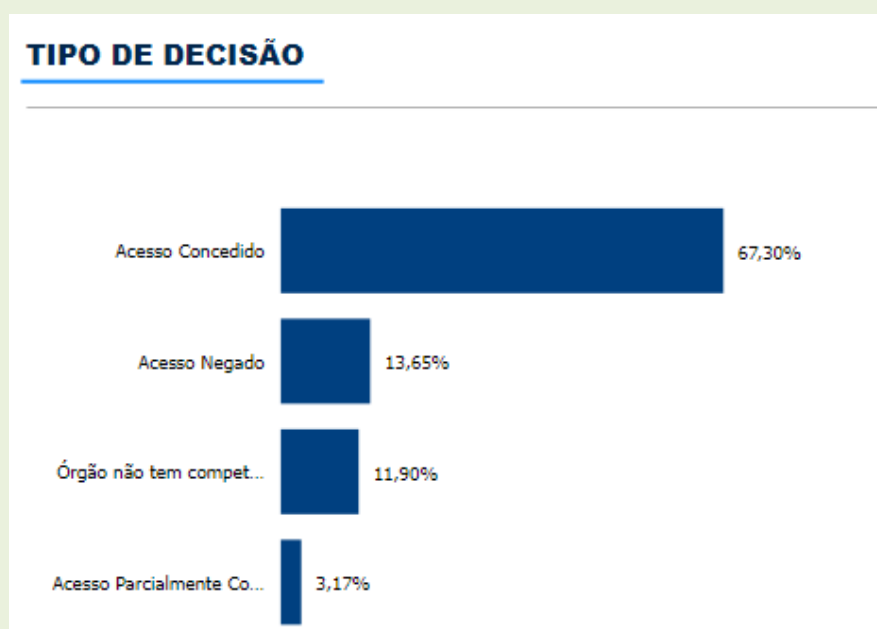


Gráfico 10. Tipo de resposta aos pedidos de 2021. Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU

Na hipótese o “órgão não tem competência”, o pedido não se refere à AGU, não sendo possível reencaminhar. Quando é possível identificar para qual órgão, a equipe da OGAGU realiza o reencaminhamento.

O acesso negado atende a uma das possibilidades de negativa previstas na própria Lei de Acesso à Informação (informação inexistente, informação pessoal sensível, processo decisório em curso), ou ainda no art. 13 do Decreto n. 7724/2012 (pedido genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção e ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade).

## 4.4 RECURSOS

Na Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União, no ano de 2021, dos 630 pedidos recebidos 133 interpuseram recurso, sendo 77 de 1ª instância, 23 entraram com recurso de 2ª instância, 11 recorreram à Controladoria-Geral da União – CGU e em 4ª instância, 2 recorreram à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI:

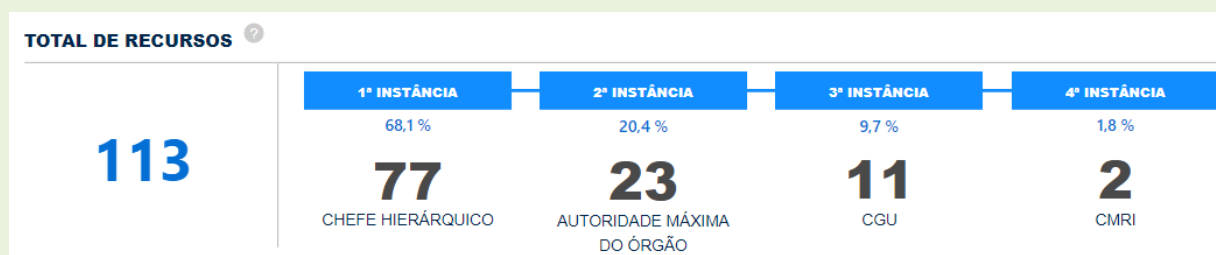


Imagem 2. Total de Recursos em 2021. Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação CGU.

Cabe esclarecer que o “Recurso” é quando o demandante não fica satisfeito com a resposta, podendo acionar a autoridade máxima do órgão. Depois dessas duas tentativas, se ainda insatisfeito, o usuário poderá acionar, direta e facilmente, a própria Controladoria-Geral da União - CGU para avaliação.

Em última instância o recurso pode, ainda, dependendo do caso, passar pelo crivo da Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI - Órgão colegiado composto por dez ministérios. A CMRI atua como última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

No ano de 2021, continuamos a vivenciar as consequências da pandemia da Covid-19 e mantivemos todos os cuidados a ela relacionados, tais como, trabalho remoto, utilização de máscaras, higiene das mãos e o isolamento social. Foi possível apontar avanços na atuação da Ouvidoria, o que não descarta a necessidade de fortalecimento da unidade.

Para o futuro, a Ouvidoria pretende seguir atendendo as suas demandas com eficiência e avançar na qualidade e efetividade das respostas às manifestações, com o desafio de melhorar os índices de satisfação do usuário.

Assim, o presente relatório visa fornecer um maior subsídio para análise e acompanhamento das informações relacionadas à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, procurando atender o que rege a atual legislação sobre a construção de Relatórios Anuais de Gestão.