

OUVIDORIA-GERAL DA AGU
RELATÓRIO DE GESTÃO • 2023



AGU
ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO – AGU

Advogado-Geral da União

Jorge Messias

Ouvidor-Geral da AGU

Francis Christian Alves Bicca

Ouvidora-Geral da AGU Substituta

Débora Cristina de Carvalho Rodrigues

Colaboradores

Maria Amélia Borne Biscarra

Thalita Kali dos Santos Braga

Derly do Nascimento Lima

SUMÁRIO

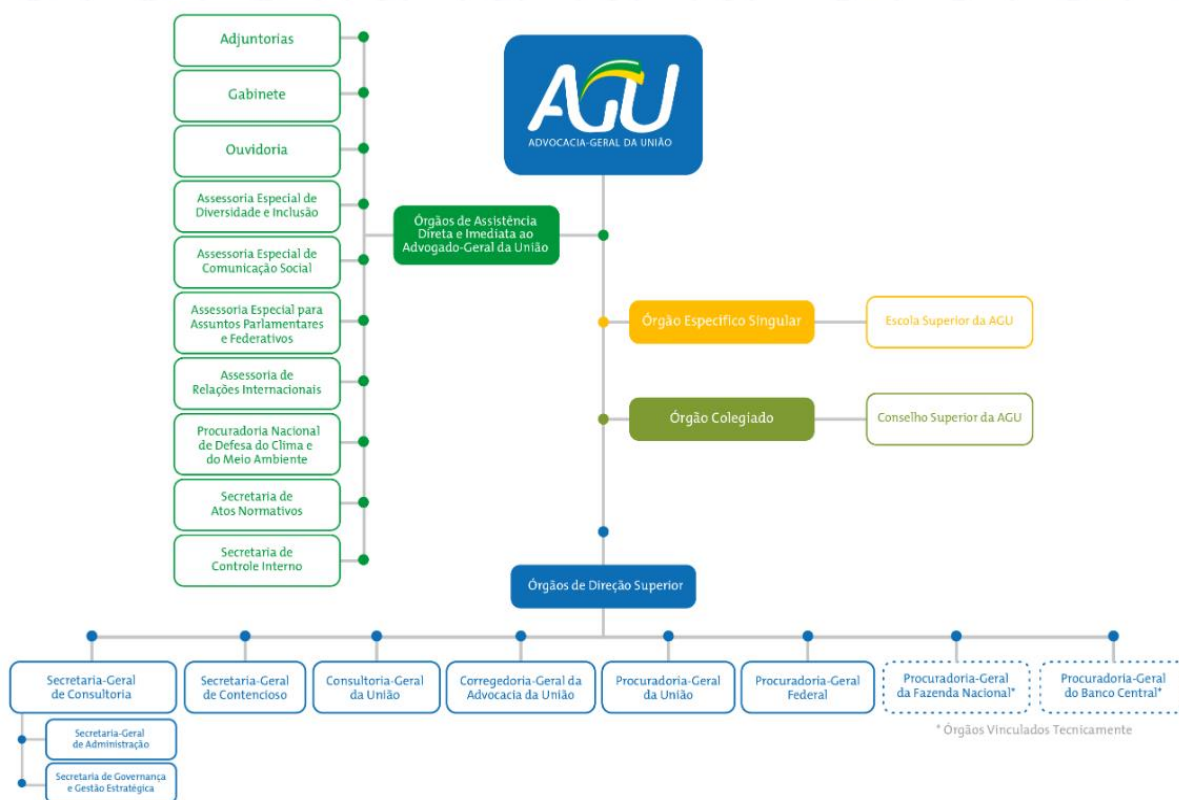
I. APRESENTAÇÃO	4
II. OUVIDORIA EM NÚMEROS	5
III. CANAIS DE ENTRADA	7
IV. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	7
V. PRINCIPAIS ASSUNTOS	8
VI. PERFIL DOS USUÁRIOS	9
VII. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
VIII. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	10
IX. PRINCIPAIS ASSUNTOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	13
X. RECURSOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI	13
XIV. TRANSPARÊNCIA ATIVA	15
XV. DIFICULDADES ENFRENTADAS	15
XVI. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	16
XVIII. CONSIDERAÇÕES FINAIS	17

I. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União – OGAGU, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2023.

O presente relatório, visa apresentar panorama em relação aos assuntos mais demandados, mediante a coleta de informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços, auxiliar na detecção de irregularidades, produzir recomendações e propostas para o processo de melhoria dos serviços. Além de demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades da Advocacia-Geral da União.

A estrutura organizacional da Advocacia-Geral da União:

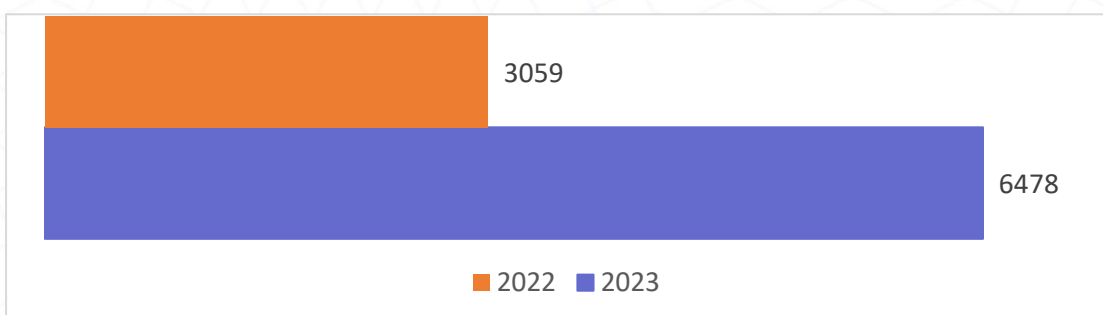


Ressaltamos que o período foi de foco na melhoria da prestação dos serviços prestados à sociedade pela Ouvidoria-Geral da AGU e interlocução com as diversas áreas do órgão para o aprimoramento das informações ao usuário, contribuindo para o surgimento de soluções inovadoras para os problemas coletivos e fazendo a Administração propor novas formas de entrega dos serviços públicos.

II. OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria-Geral da AGU recebeu **6478** manifestações de Ouvidoria, sendo que 6.430 foram concluídas até o último dia útil de dezembro de 2023, restando 48 manifestações em tratamento.

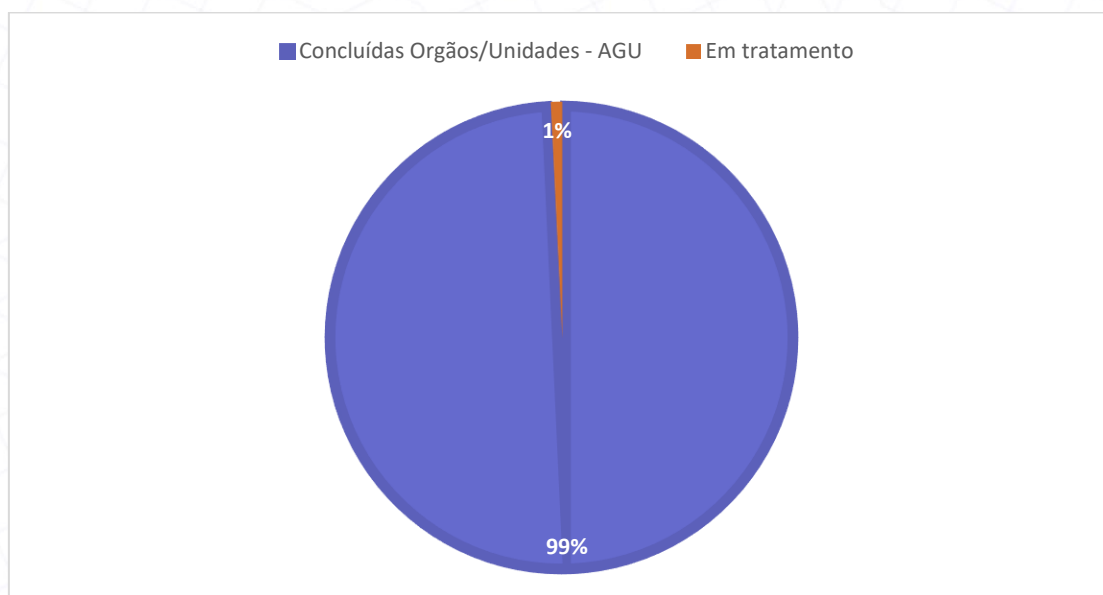
Gráfico 01 – Quantitativo de Manifestações recebidas na Ouvidoria no ano de 2022 e 2023



Fonte: Planilha de Controle Interno

Com base nos números extraídos, verifica-se um crescimento de registros de manifestações de **52%** dos números totais de recepção de registros. Esse elevado crescimento nas manifestações se deu principalmente pelo Ato de 8 de janeiro de 2023.

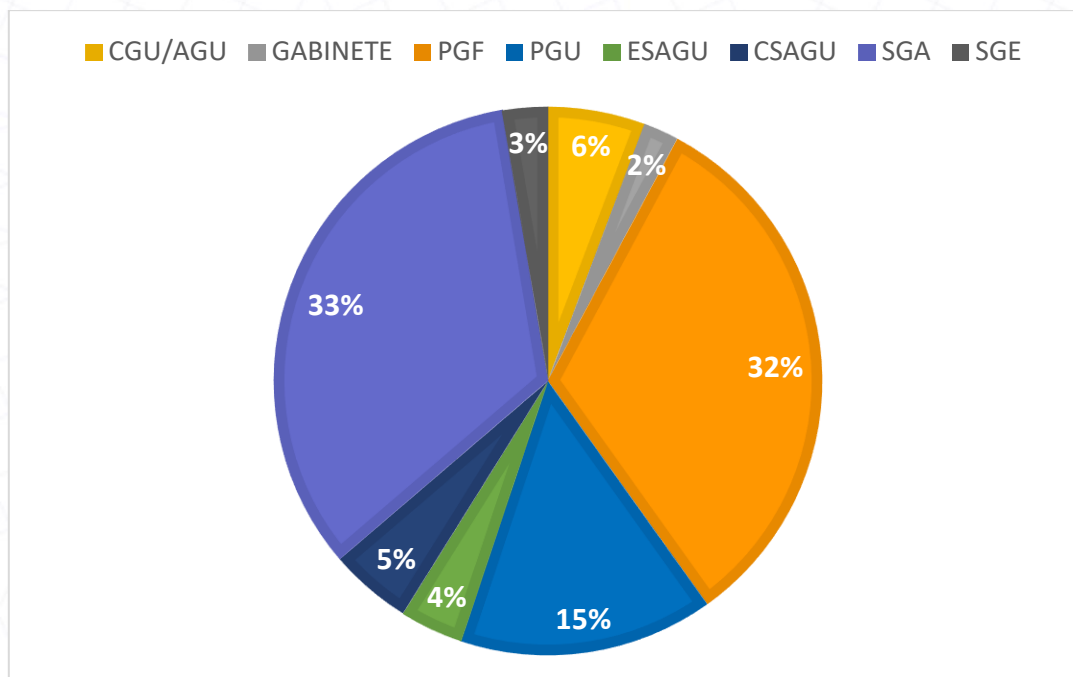
Gráfico 02 – Tratamento dado as manifestações cadastradas em 2023.



Fonte: Planilha de Controle Interno

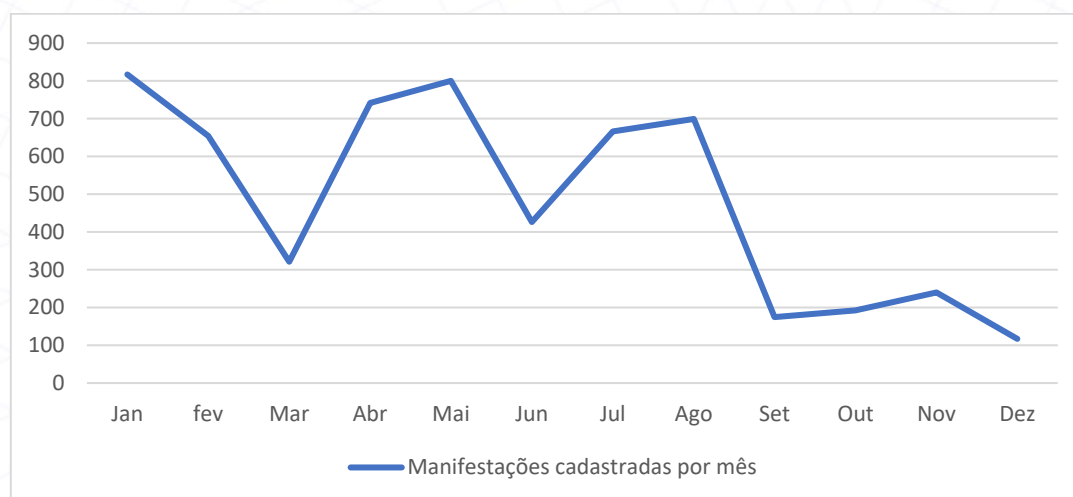
Os Órgãos/unidades da Advocacia-Geral da AGU, responsáveis pelo maior percentual quantitativo de manifestações recepcionadas foi a Secretária-Geral de Administração com 33%, seguido da Procuradoria-Geral Federal com 32% e a Procuradoria-Geral da União com 15%.

Gráfico 03 – Percentual de manifestações recebidas encaminhadas órgão/unidades da AGU em 2023.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Gráfico 04 – Comparativo de manifestações cadastradas x concluídas por mês em 2023



Fonte: Planilha de Controle Interno

Na linha do tempo, observa-se que o mês de janeiro foi destaque no número de registros em relação aos demais meses, com 817 manifestações.

III. CANAIS DE ENTRADA

Entre os canais disponibilizados, a Plataforma Fala.BR foi o mais utilizado representando 88,73 % do total de manifestações cadastradas.

Importante destacar que, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2020, as manifestações recepcionadas por carta, telefone e por e-mail, assim como as decorrentes do atendimento presencial, são cadastradas na Plataforma Fala.BR pela equipe da Ouvidoria-Geral da AGU.

Ressalta-se ainda que, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria, passou-se a solicitar autorização do cidadão para uso dos dados pessoais, para fins de registro na Plataforma Fala.BR, decorrentes dos atendimentos presenciais, cartas e outros meios de recepção que não ocorressem pela Plataforma de Ouvidoria, permitindo o acompanhamento e o recebimento de respostas de forma simples e segura.

IV. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Em comparação com o total de manifestações cadastradas em 2022, observa-se aumento dos registros de reclamações, sendo o percentual de 21% em 2022 para 32%. Os tipos de manifestações Denúncia e Comunicação de irregularidades permaneceram com o mesmo percentual de 22% e os tipos de manifestação de solicitações de providência apresentou um declínio, sendo o percentual de 33% em 2022 para 23% em 2023.

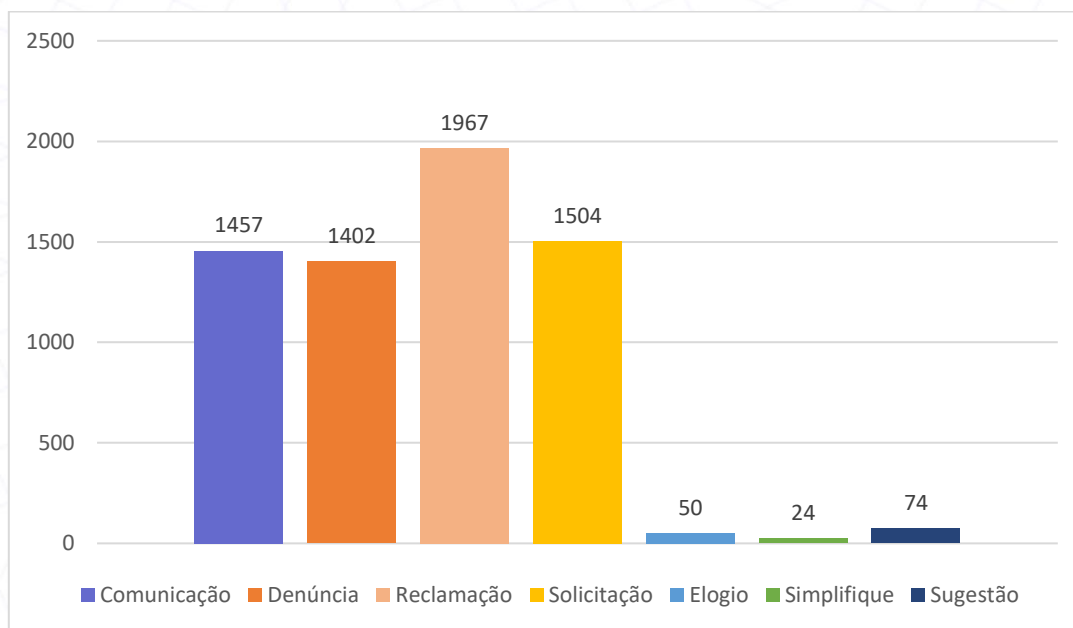
OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO:

- **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE:** relato anônimo de ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **DENÚNCIA:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** 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.

Gráfico 05– Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2023.



Fonte: Planilha de Controle Interno

O tipo de manifestação reclamação é o que mais impactou no atendimento, tendo um percentual de 32% do total de registros em 2023 contra 21% em 2022.

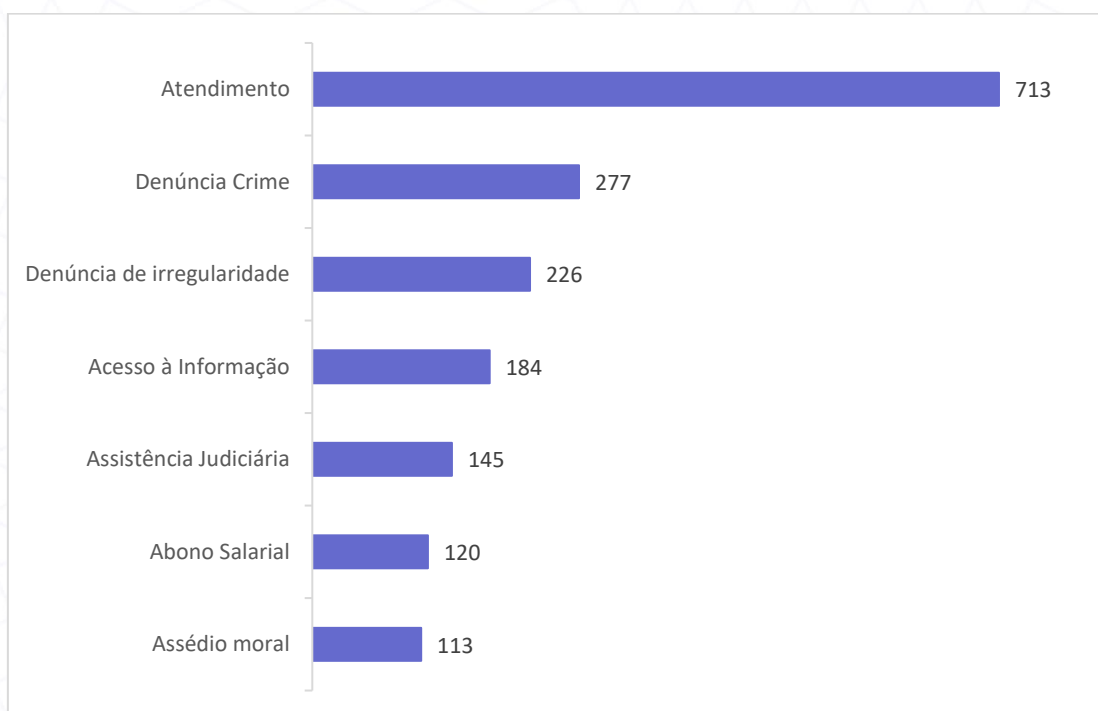
V. PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos relacionados ao atendimento foram os mais demandados à Ouvidoria em 2023.

O Atendimento, Denúncia crime, Denúncia de irregularidade, Acesso à Informação, Assistência Judiciária, Abono Salarial e Assédio Moral, figuram entre os assuntos mais recorrentes do Órgão no ano de 2023.

Em comparação com o ano anterior, as variações dos registros mostraram-se com crescimento significativo para assuntos sobre Denúncia Crime, Denúncia de Irregularidade e Acesso à Informação, representando um aumento de 15%, 13% e 10%, respectivamente.

Gráfico 06– Assuntos com maior número de manifestações em 2023.

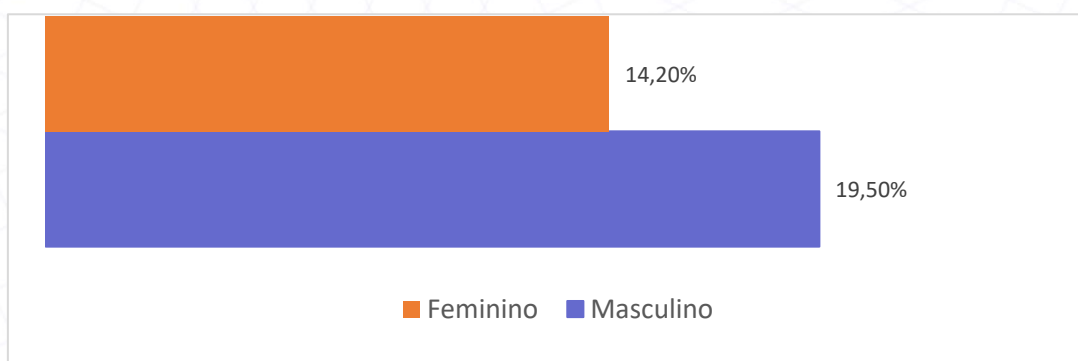


Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União- CGU

VI. PERFIL DOS USUÁRIOS

Ao registrar uma manifestação por meio da Plataforma Fala.BR, é solicitado ao cidadão alguns dados, a fim de coletar informações sobre o perfil da população, exceto nos casos em que o usuário opte pelo anonimato. Sendo possível visualizar o perfil de atendimento dos usuários, onde 19,50% são masculinos e 14,20% são femininos.

Gráfico 07– Perfil do cidadão – Percentual do cidadão por gênero.



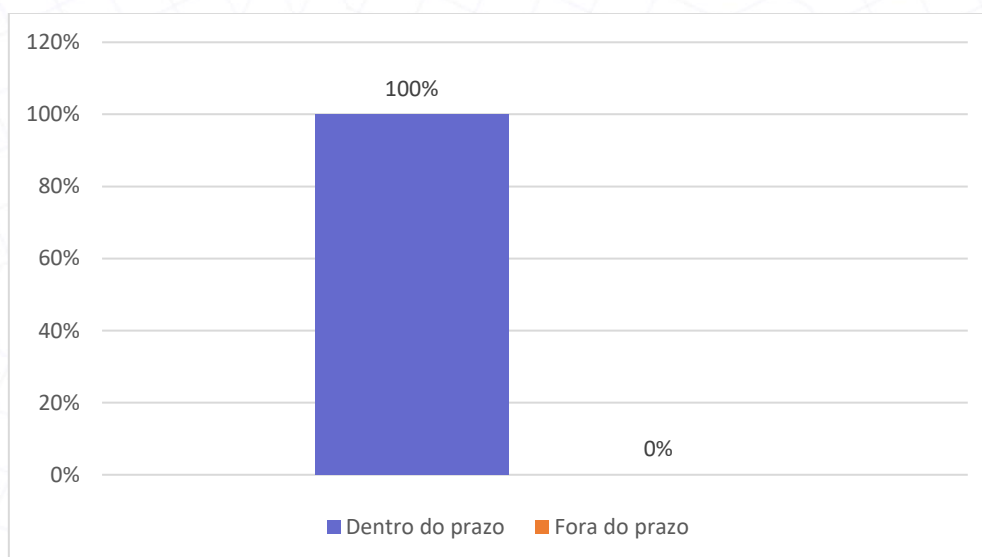
Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União-CGU

Conforme informações do Painel Resoluiu– CGU, o estado com o maior percentual das manifestações em 2023, é o estado de São Paulo, seguido do Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia, conforme percentual de manifestantes, por Estado. Ressaltamos que o maior percentual dos manifestantes por raça e cor são: brancos com 13,46%, seguido de pardas 8,97%, pretas 2,49%, amarelas 0,39% e indígenas 0,15%.

VII. PRAZOS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 6.430 manifestações concluídas pela Ouvidoria-Geral da AGU em 2023, **100%** foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Gráfico 08 - Demonstrativo das situações das manifestações concluídas pela Ouvidoria em 2023.

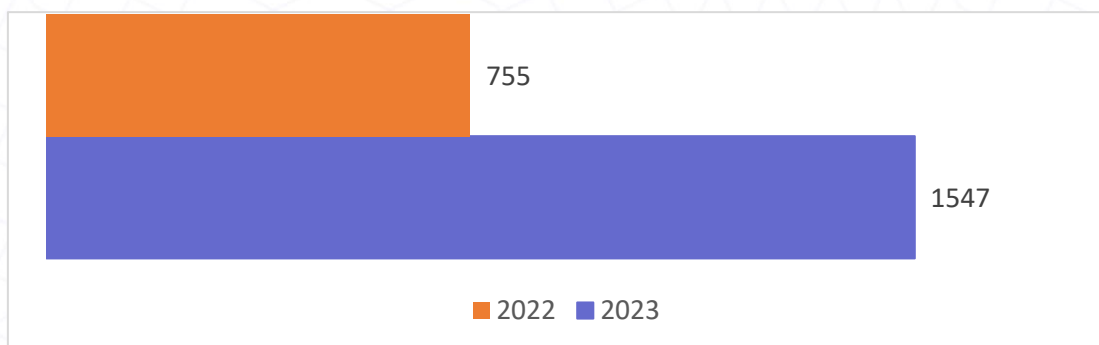


Fonte: Painel Resoluiu da Controladoria-Geral da União - CGU

VIII. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

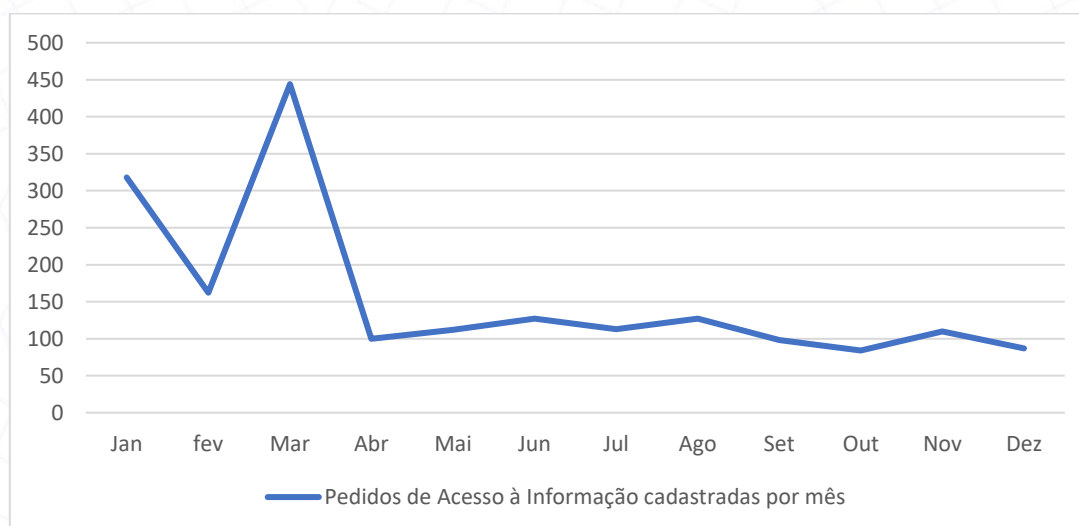
A Ouvidoria-Geral da AGU, recepcionou **1547** pedidos de acesso à informação ao longo do ano de 2023. Deste total de pedidos cadastrados, todos foram tempestivamente tratados e entregues ao cidadão. Comparativamente, houve um aumento de aproximadamente 34%, em relação ao exercício de 2022, quando foram recebidos 755 pedidos.

Gráfico 09 – Comparativo da quantidade de pedidos de Acesso à Informação entre 2022 e 2023



Fonte: Planilha de Controle Interno

Gráfico 10 – Comparativo da quantidade de pedidos de Acesso à informação por mês em 2023.

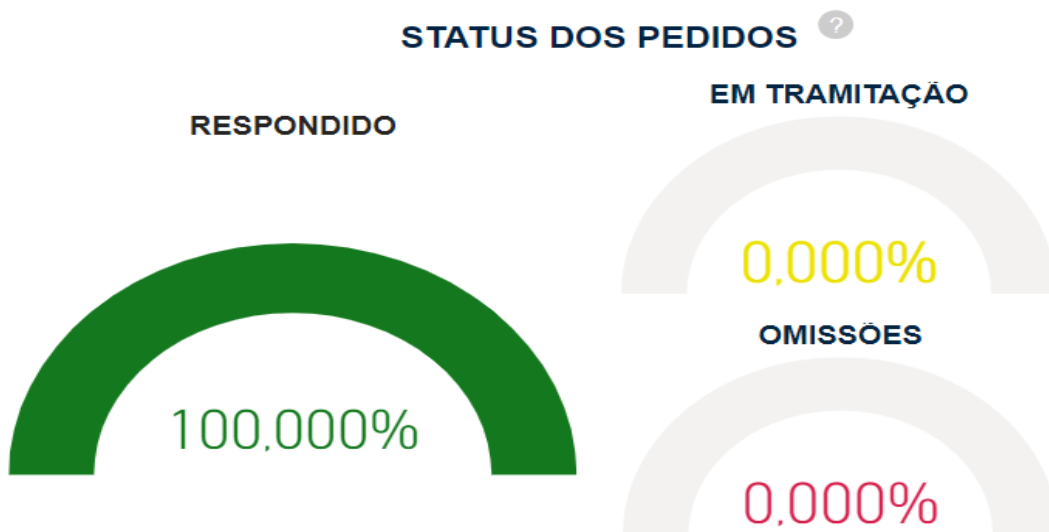


Fonte: Planilha de Controle Interno

Na linha do tempo, observa-se que o mês de janeiro e março foram destaques no número de registros em relação aos demais meses, com 318 e 444 pedidos de Acesso à Informação.

O gráfico abaixo contempla o status dos pedidos recebidos pela OGAGU no ano de 2023. Desses pedidos, **100%** foram respondidos com a devida análise e concluídos até o último dia útil de dezembro de 2023. Destacamos que não houve omissões, que são os pedidos sem resposta ou com prazos expirados.

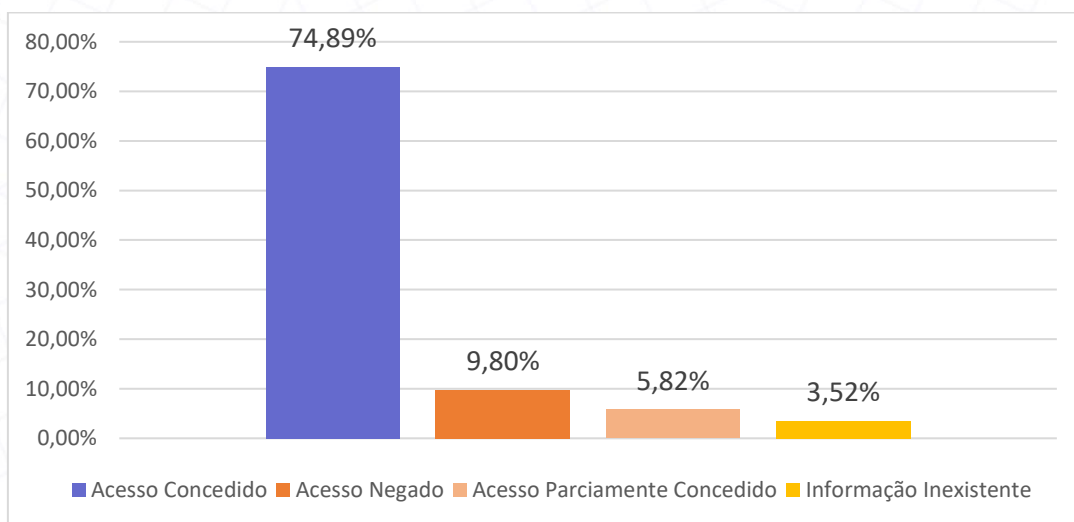
Gráfico 11 – Status dos pedidos de acesso à informação do ano de 2023.



Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

No que tange aos tipos de respostas dos pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria-Geral da AGU, verifica-se que: cerca de **74,89%** dos pedidos de informação foram concedidos; 5,82% deles foram parcialmente concedidos e aproximadamente 9,80% dos pedidos foram negados, em virtude das justificativas amparadas pela Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 11 – Demonstrativo dos tipos de respostas dos pedidos de acesso à informação do ano de 2023.

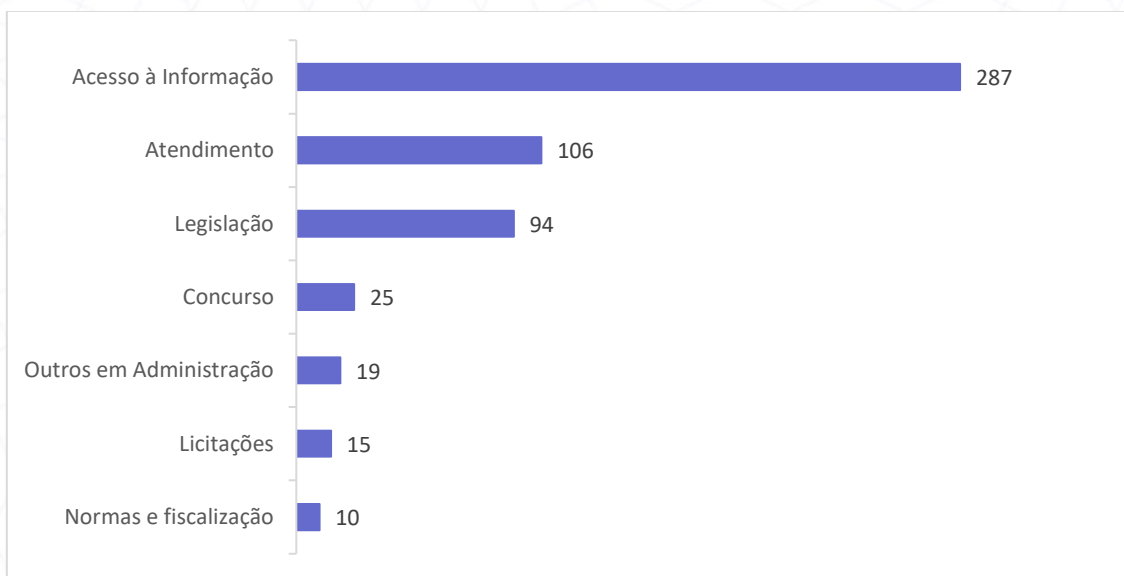


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União - CGU

IX. PRINCIPAIS ASSUNTOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

Em relação aos principais assuntos de Pedidos de Acesso à Informação, destacam-se:

Gráfico 12 – Assuntos com maior número de Pedidos de Acesso à Informação em 2023.



Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

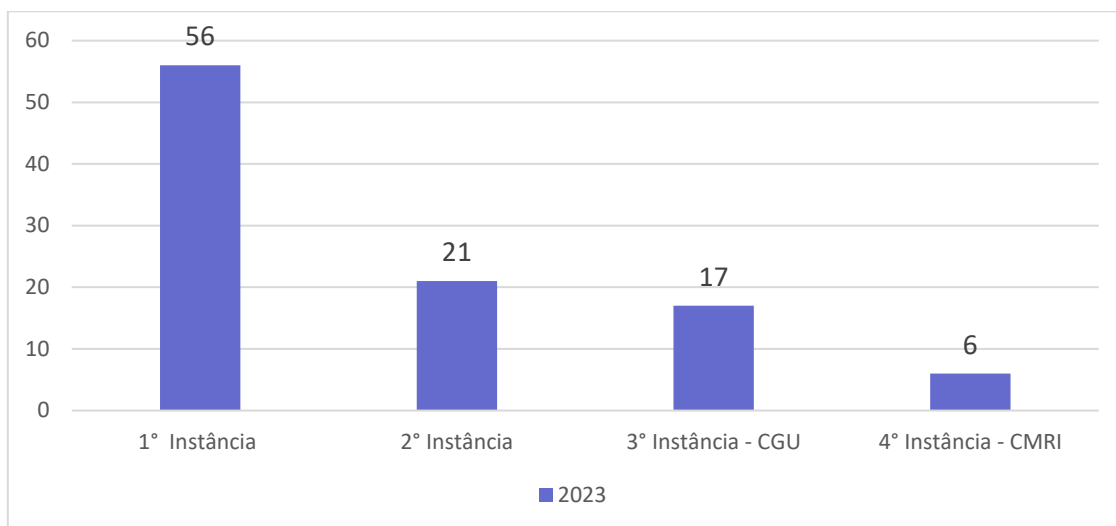
De acordo com os dados apresentados, observamos que o maior número de assuntos recebidos foram: Acesso à informação, Atendimento, Legislação, Concurso, Outros em Administração, licitações e Normas e Fiscalização, sendo que em sua maioria refere-se a pedidos de cópias ou acesso a Processos Administrativos, Pareceres, Normas etc.; custodiados pela Advocacia-Geral da União.

X. RECURSOS - PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI

A Lei de Acesso à Informação prevê a hipótese de interposição de recursos contra a decisão em dois casos: no caso de indeferimento de acesso a informações ou no caso do não fornecimento das razões pelas quais o pedido foi negado.

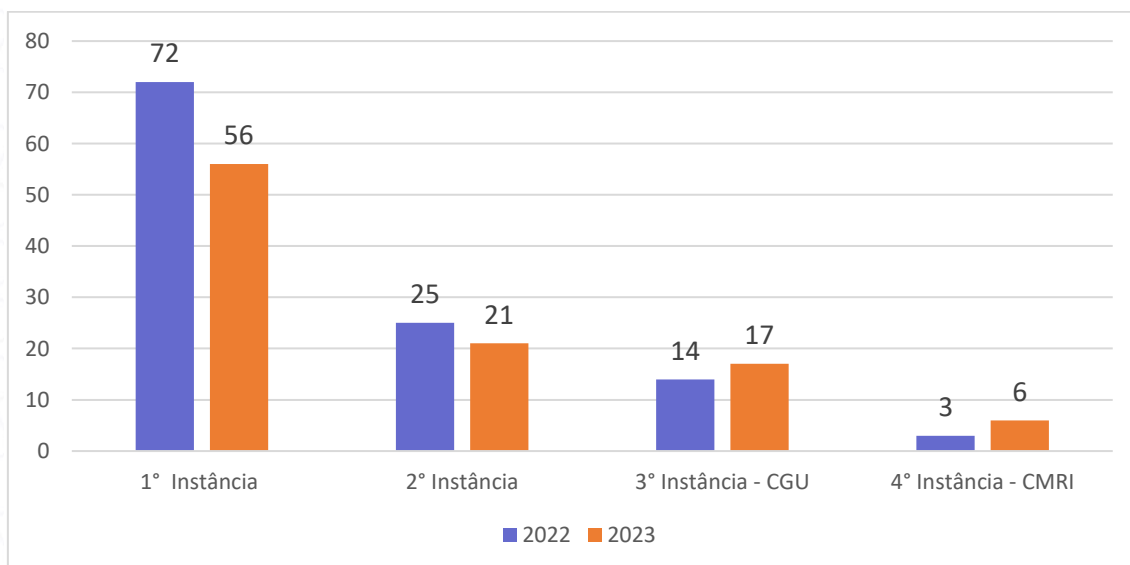
Em 2023, a Ouvidoria-Geral da AGU recebeu **56** recursos em primeira instância, os quais foram dirigidos à autoridade hierarquicamente superior, no âmbito da unidade demandada; 21 recursos em segunda instância, que foram direcionados à autoridade máxima do órgão; 17 recursos em terceira instância, os quais foram submetidos à Controladoria-Geral da União e 6 recursos chegaram à Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI, instância máxima da Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 13 – Demonstrativo da quantidade de recursos em 2023.



Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

Gráfico 13 – Comparativo da quantidade de recursos entre 2022 e 2023.

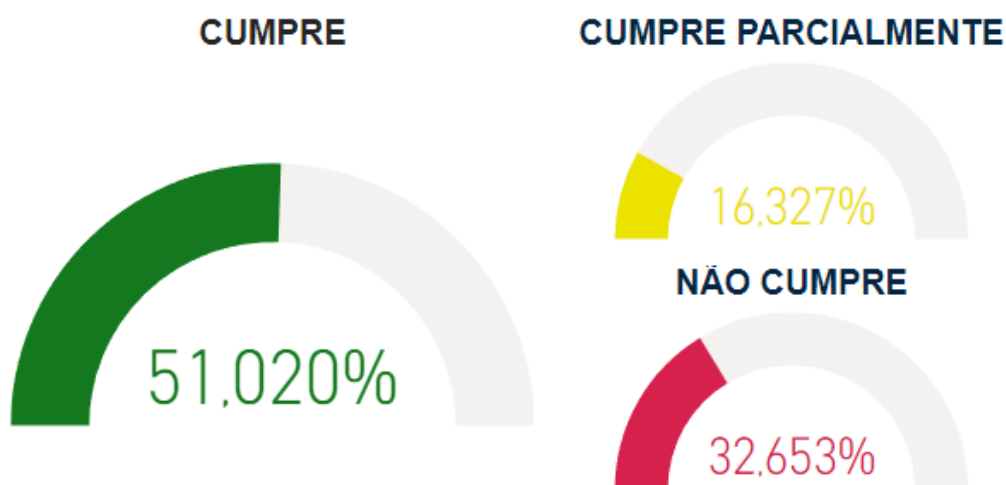


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

XI. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Ouvidoria-Geral da AGU realizou a revisão do menu “Acesso à Informação”, com vistas ao cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas que regem o assunto. Além do cumprimento legal, essa revisão tende a reduzir as demandas sobre o conteúdo dos Pedidos de Acesso à Informação.

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS ?



De acordo com os dados apresentados, observamos que 51% cumprem com os itens de transparência Ativa. Nesse sentido, a Ouvidoria analisou cada item com base no Guia de Transparência Ativa - GTA para promover a atualização dos demais itens apontados (cumpre parcialmente e não cumpre), objetivando a transparência e a divulgação do maior número possível de informações.

XII. DIFICULDADES ENFRENTADAS

Em decorrência do Ato de 8 de janeiro de 2023, observou-se um aumento na intensidade de manifestações, provocadas pelo levante de denúncias de crimes e denúncias de irregularidades. Com isso, buscou-se assegurar o tratamento dos dados

peçoais dos denunciates, a qualidade da prestação dos serviços públicos e da prestação do atendimento aos usuários.

Cabe ressaltar que, mesmo diante do cenário e dos desafios advindos, a Ouvidoria-Geral da AGU atendeu as manifestações dentro do prazo, desempenhando um papel fundamental na concentração das denúncias com o tratamento inicial perante as áreas técnicas no âmbito das unidades da Instituição, exercendo o monitoramento contínuo e visando o aperfeiçoamento na prevenção e detecção das manifestações.

XIII. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria tem implementado, habitualmente, medidas visando ao aperfeiçoamento dos serviços prestados, assim como do processo de comunicação entre o cidadão e as unidades da Advocacia-Geral da União. Entre as providências adotadas, destacam-se:

- A Ouvidoria vem aprimorando sua atuação no monitoramento dos prazos, através de mensagens via Teams destinados às áreas técnicas alertando sobre a data limite prevista em Lei (prazo de 30 dias) para conclusão ou prorrogação das manifestações, reduzindo o prazo de atendimento ao usuário e consequentemente, uma melhora nos indicadores da Ouvidoria. Assim como, envio de e-mails/despachos as Unidades solicitando providências no sentido de observar o prazo legal e concluir com as manifestações em atraso.
- Capacitação continuada para toda a Equipe da Ouvidoria-Geral da AGU; por meio de cursos, treinamentos e oficinas com o objetivo do aperfeiçoamento dos serviços prestados, mantendo a equipe atualizada e alinhada em relação ao tratamento de manifestações. Destacamos, que foi encaminhado Ofício para capacitação para as Unidades/Órgãos da AGU, a fim de capacitar servidores de outras áreas técnicas que se relacionam com os serviços de Ouvidoria.
- Foram realizadas Visitas Institucionais de alinhamento de procedimento e cooperação com as Unidades/Órgãos da AGU mais demandados, com pautas de interesses comuns, melhorando o entendimento e fluxo de tratamento de manifestações.
- Visando que passamos grande parte do nosso tempo no trabalho, a Ouvidoria vem adotando a realização de encontros com lanches coletivos e rodas de conversas entre sua equipe, com o objetivo de promover um ambiente de trabalho agradável, conforto, acolhimento e ajuda, estratégias essas que,

consequentemente tem resultado em maior produtividade e mais qualidade de vida para a equipe.

XIV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do ano de 2023 foram realizadas diversas ações visando a melhoria no tratamento de manifestações, pedidos de Acesso à Informação e a busca pela excelência dos serviços públicos prestados pela Ouvidoria-Geral da AGU.

O volume de manifestações cadastradas no ano de 2023 reflete o nível de credibilidade por parte dos usuários, sendo a Ouvidoria o caminho encontrado pelo cidadão para buscar informações, propor melhorias, manifestar sua opinião sobre serviços e denunciar possíveis irregularidades praticadas por terceiros e por agentes públicos.

Reforçamos, que a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Advocacia- Geral da União torne-se cada vez mais atuante, operando como um setor estratégico e um canal de atendimento às manifestações dos usuários, de forma transparente, ética e eficiente no ano de 2024.