

RELATÓRIO DE GESTÃO

Ouvidoria-Geral da AGU

2024





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

Anderson dos Passos Nascimento

Derly do Nascimento Lima

Evilácio Heverson dos Santos

Greice de Carvalho Santos Sampaio

Iago Affonso da Costa

Thalita Kali dos Santos Braga

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OUVIDORIA EM NÚMEROS	4
2.1. Força de trabalho da Ouvidoria	4
2.2. Total de manifestações do período	4
2.3. Manifestações por tipo	6
2.4. Manifestações por assunto	8
2.5. Manifestações por unidade interna ⁹	8
2.6. Manifestações por perfil dos usuários	9
2.7. Prazos das manifestações ¹	9
3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI¹	10
3.1. Total de Pedidos de Acesso à Informação – LAI	10
3.2. Principais assuntos – Pedidos de Acesso à Informação – LAI	13
3.3. Recursos – Pedidos de Acesso à Informação – LAI	13
4. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA	15
5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS	16
5.1. Motivos das manifestações	16
5.2. Análise dos pontos recorrentes	16
5.3. Pesquisa de satisfação	16
5.4. Principais dificuldades enfrentadas e ações de melhorias	18
5.5. Considerações finais	19

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 de Ouvidoria de 2024.

O presente relatório, tem como objetivo apresentar um panorama dos resultados obtidos pela Ouvidoria-Geral da AGU, bem como apresentar dados e informações relevantes de 2024, incluindo: o total de manifestações recebidas; os principais meios de entrada; os tipos de manifestações; os principais assuntos; a quantidade de manifestações por tipo, por unidade; índice de resolubilidade das manifestações; o tempo médio de resposta; o índice de satisfação dos usuários, dentre outros. Este documento também relata as ações e providências tomadas com base na análise dessas manifestações, com o objetivo de aprimorar a prestação dos serviços públicos ofertados e a atuação, e os benefícios alcançados pela Ouvidoria-Geral da AGU.

A Ouvidoria-Geral da AGU foi criada pelo Ato Regimental n.º 3, de 15 de agosto de 2007, são 17 anos dedicados como o canal de tratamento de manifestações de ouvidoria atinentes à competência da Advocacia-Geral da União, e os resultados obtidos ao longo da sua história, mostram o compromisso na melhoria da prestação dos serviços à sociedade e interlocução com as diversas áreas do Órgão.

Importante destacar que, com a criação da Lei nº13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as ouvidorias públicas passaram a ter a competência reconhecida para atuar na defesa dos direitos dos usuários, por ser o principal canal de entrada das manifestações, e espaço de controle e participação social. Assim, o cidadão pode dialogar com a Ouvidoria-Geral da AGU por meio dos seguintes canais:



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, em cumprimento ao art. 25, II, da Portaria CGU nº 581, de 2020. Bem como, é solicitado autorização ao cidadão para uso dos dados pessoais, para o registro na Plataforma Fala.BR, em cumprimento ao inciso I do art. 13 da referida Portaria.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção serão apresentados os dados referentes à Ouvidoria-Geral da AGU no ano de 2024, de forma quantitativa e qualitativa, comparando com os resultados de anos anteriores, de modo a promover uma visão mais ampla acerca das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGU.

2.1. Força de trabalho da Ouvidoria

A equipe atual da Ouvidoria-Geral da AGU, já incluindo o Ouvidor-Geral e a Ouvidora-Geral Substituta – é formada por 1 (um) membro de carreira de Procurador Federal, 2 (dois) servidores e 8 colaboradores terceirizados.

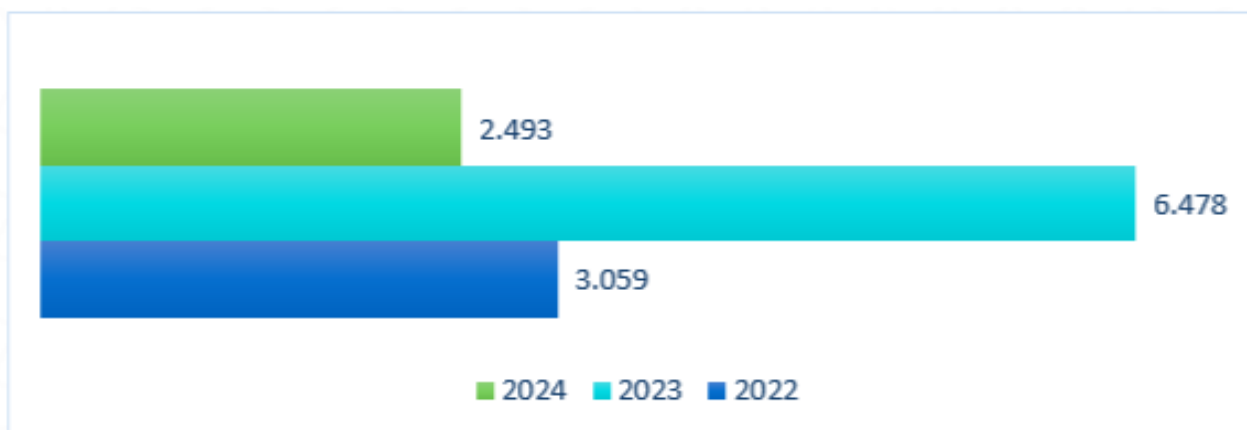
A equipe da ouvidoria participa de cursos de capacitações e certificações em ouvidoria pública, tratamento de denúncias, Lei de Acesso à Informação e avaliação de serviços, para cumprir adequadamente suas atribuições.

2.2. Total de manifestações do período

Em 2024, a Ouvidoria-Geral da AGU recepcionou 2.493 manifestações de Ouvidoria, representando um decréscimo quando comparada às manifestações recebidas no ano de 2023, que foi de 6.478 manifestações.

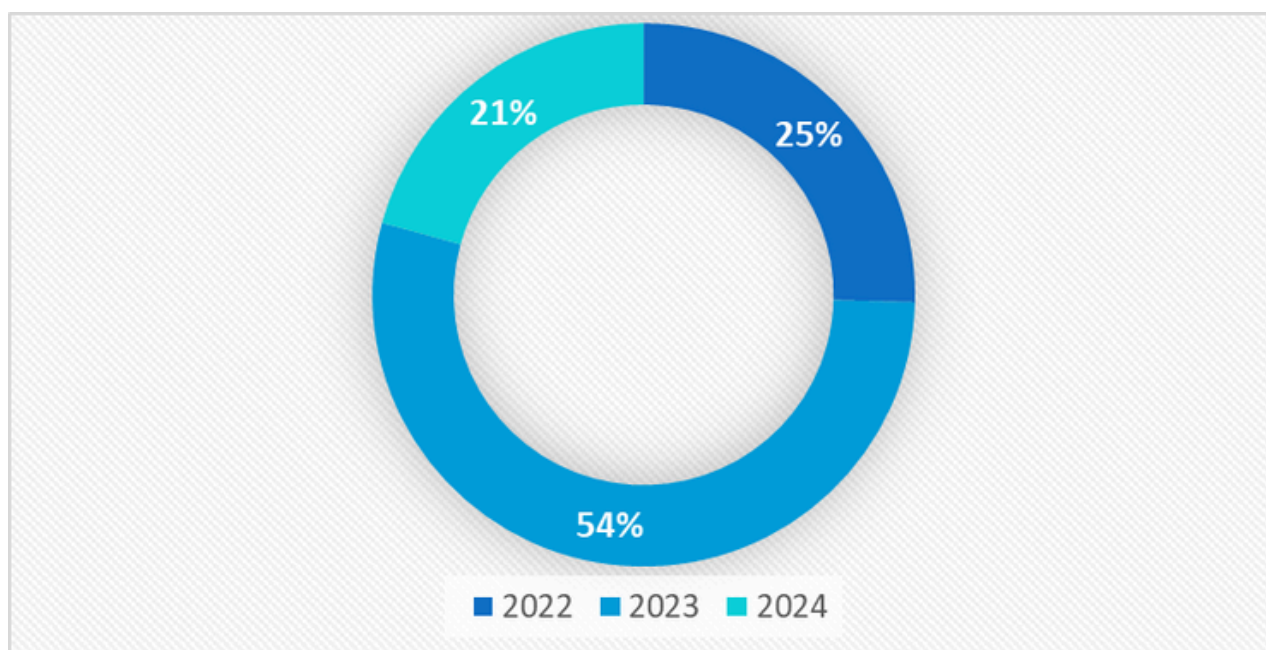
Considerando que o registro elevado de manifestações em 2023, se deu principalmente pelo Ato de 8 de janeiro de 2023.

Gráfico 01 – Quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2022, 2023 e 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Gráfico 02 – Porcentagem do quantitativo de manifestações recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2022, 2023 e 2024.

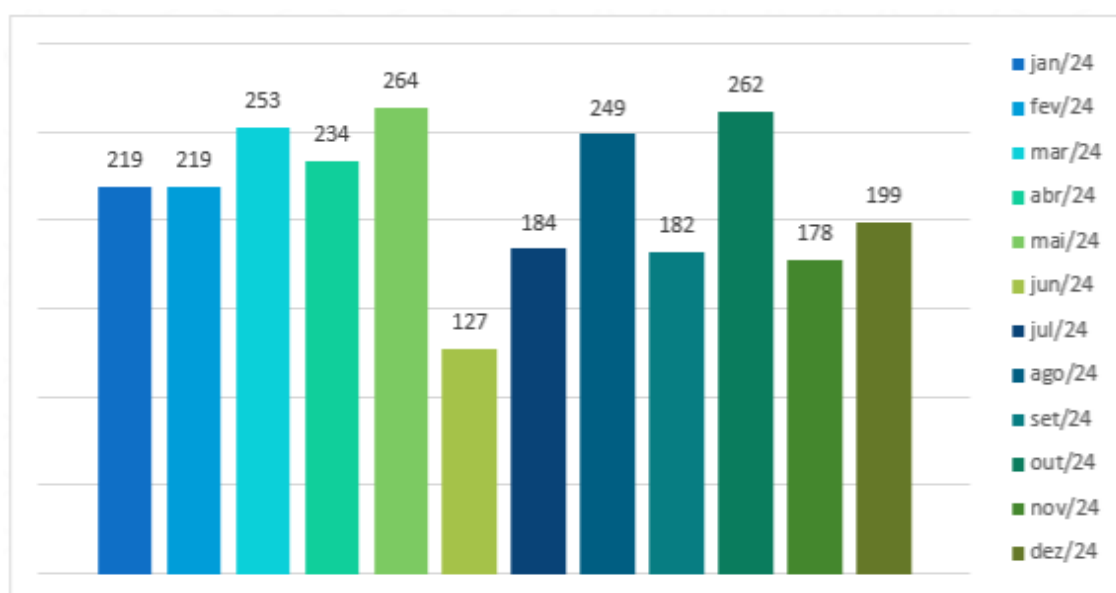


Fonte: Planilha de Controle Interno

Os dados fornecidos indicam que, apesar da variação no número de registros entre os anos de 2023 e 2024, a Ouvidoria-Geral da AGU está mantendo seu percentual de manifestações recebidas.

Comparando as manifestações mensais no ano de 2024, houve um aumento no número de manifestações, nos meses de maio (264) e outubro (262).

Gráfico 03 – Comparativo de manifestações mensais no ano de 2024



Fonte: Planilha de Controle Interno

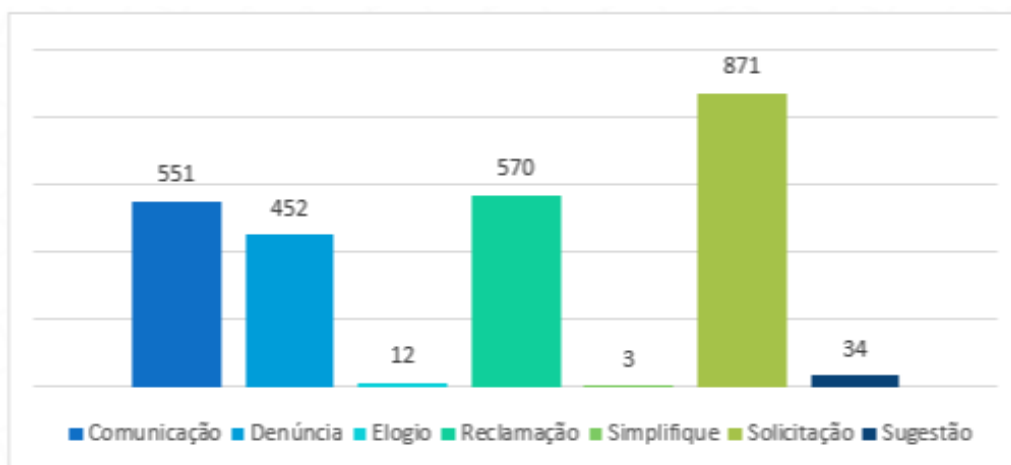
2.3. Manifestações por tipo

Por meio da Plataforma Fala.BR, o usuário tem a possibilidade de registrar 7 tipos de manifestações às unidades de ouvidoria, cada uma com um objetivo específico, sendo elas:

- **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.
- **SIMPLIFIQUE:** pedido relacionado à desburocratização dos serviços oferecidos pela Instituição.
- **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.

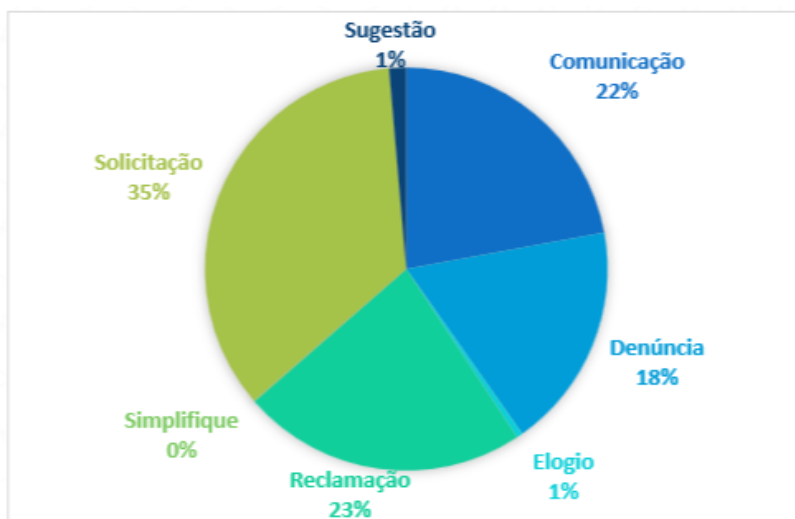
Em 2024, o tipo de manifestação que obteve maior percentual de registro, foi reclamação (570), seguido por solicitação (871).

Gráfico 04– Comparativo de manifestações recepcionadas por tipo em 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interna

Gráfico 05– Percentual de manifestações recepcionadas por tipo em 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Do total das manifestações recebidas em 2024, as solicitações ficaram em primeiro lugar, com 35%, seguida por: Reclamação, com 23%; Comunicação, com 22%; Denúncia, com 18%; Sugestões e Elogios, com 1%; e simplifique, com 0%.

As Reclamações e as Solicitações, juntas, foram responsáveis por 58% do total de registros das manifestações no ano de 2024.

Com a finalidade de promover um ambiente institucional saudável e seguro na AGU, instituiu-se a Portaria Normativa N° 153, de 11 de novembro de 2024, para a prevenção e enfrentamento ao assédio moral, assédio sexual e a todas as formas de discriminação. Desde a criação da Portaria, foram recebidas 44 manifestações, representando 4% do total de 1.003 denúncias e comunicações recebidas no ano de 2024.

Gráfico 06– Comparativo de denúncias recepcionadas em 2023 e 2024.

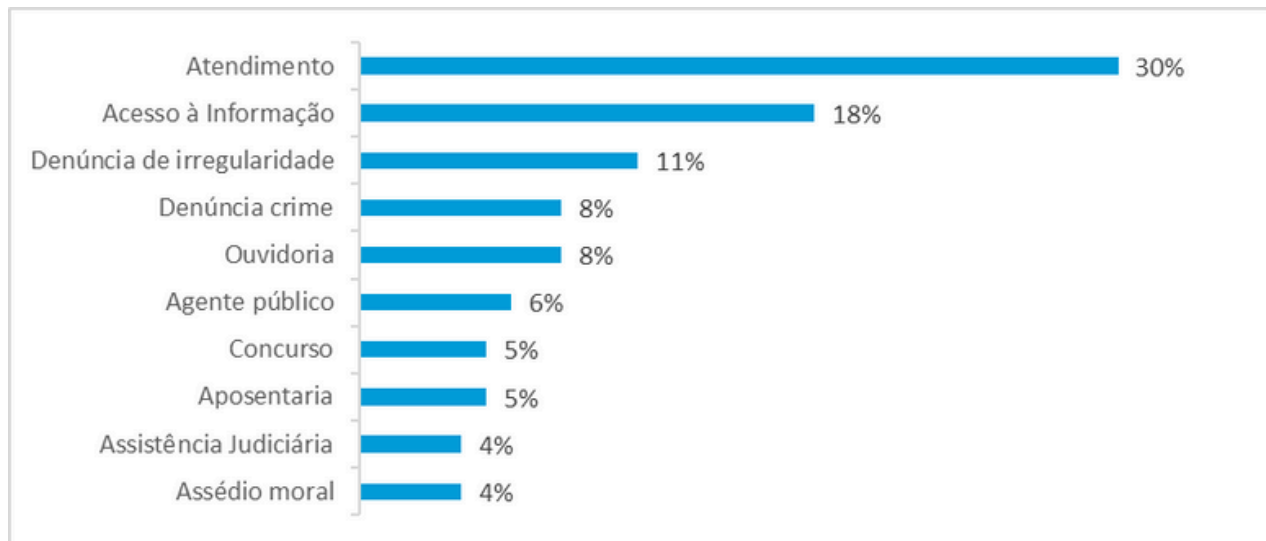


Fonte: Planilha de Controle Interno

2.4. Manifestações por assunto

Em 2024, considerando todos os tipos de manifestações, os principais assuntos mais demandados, foram: Atendimento (30%), Acesso à informação (18%), Denúncia de irregularidade de servidores (11%), Denúncia Crime (8%), Ouvidoria (8%), Agente Público (6%), Concurso (5%), Aposentadoria (5%), Assistência Judiciária (4%) e Assédio moral (4%).

Gráfico 07– Assuntos com maior número de manifestações em 2024.

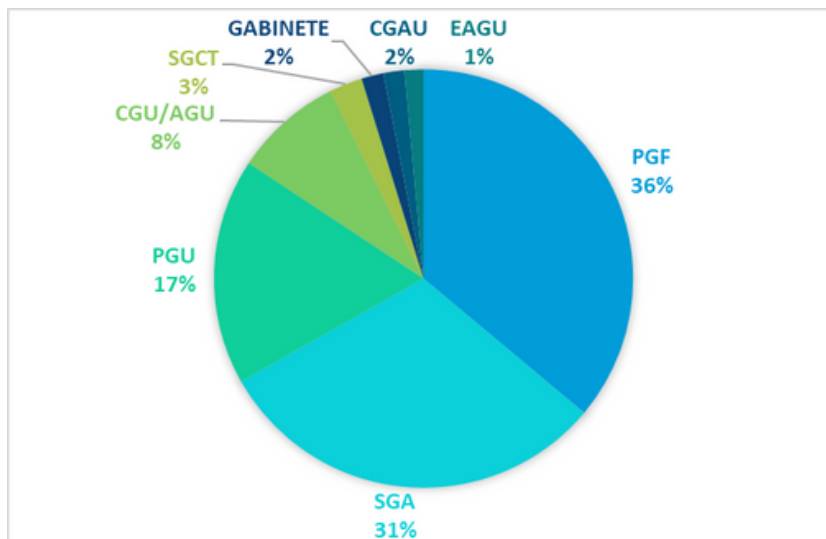


Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União – CGU

2.5. Manifestações por unidade interna

Dos Órgãos/unidades da Advocacia-Geral da AGU, responsáveis pelo maior percentual do quantitativo de manifestações internas recepcionadas foi a Procuradoria-Geral Federal - PGF com 36%, seguido da Secretaria-Geral de Administração - SGA com 31%, a Procuradoria-Geral da União - PGU com 17% e Consultoria-Geral da União – CGU/AGU com 8%.

Gráfico 08 – Percentual de manifestações recebidas encaminhadas Órgão/unidades da AGU em 2024.



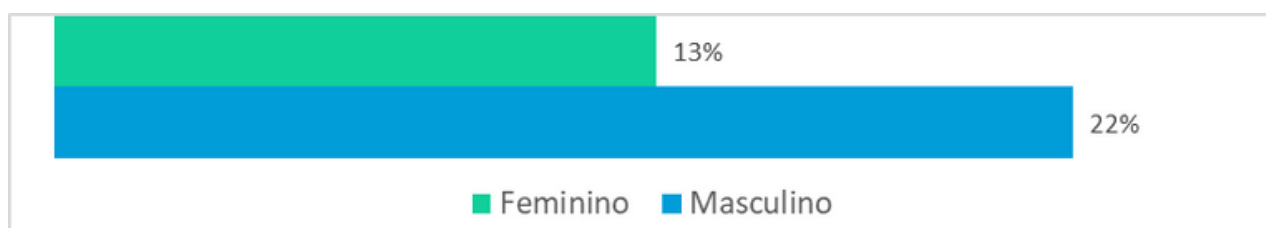
Fonte: Planilha de Controle Interno

2.6. Manifestações por perfil dos usuários

O cidadão ao registrar uma manifestação por meio da Plataforma Fala.BR, é solicitado alguns dados, a fim de coletar informações sobre o perfil da população, exceto nos casos em que o usuário opte pelo anonimato.

Conforme informações do Painel Resolveu– CGU, no ano de 2024, o perfil de atendimento dos usuários que registraram manifestações 22% são masculinos e 13% são femininos. Além disso, o maior percentual dos manifestantes por raça e cor são: brancos com 13%, seguido de pardas 10% e pretas 3%.

Gráfico 09– Perfil do cidadão – Percentual do cidadão por gênero



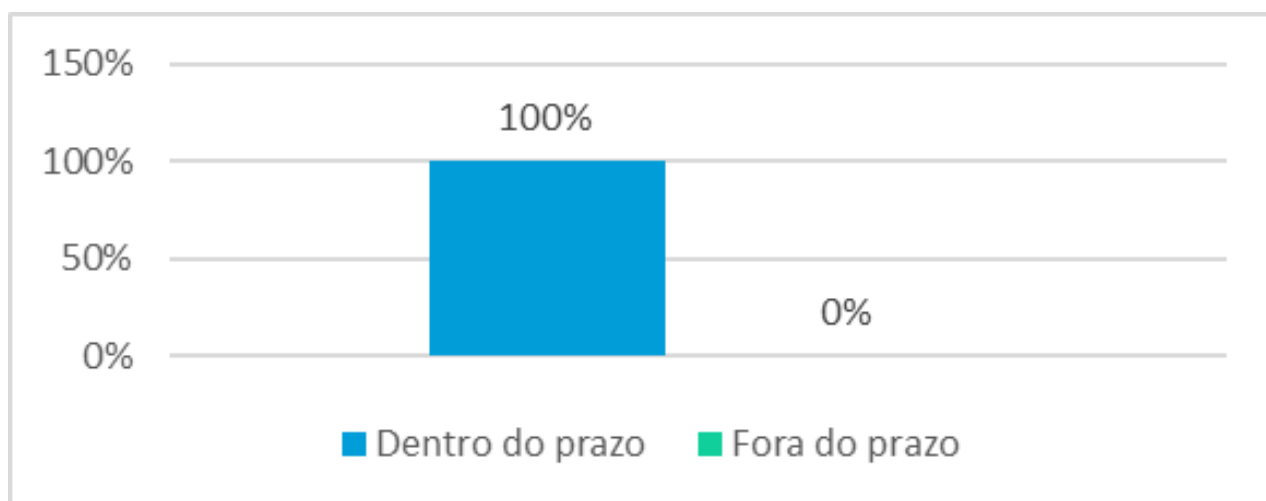
Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União-CGU

Ressaltamos que, o estado com maior percentual, é o estado do Rio de Janeiro, seguido de São Paulo, Distrito Federal e Minas Gerais.

2.7. Prazo das manifestações

Das 2.943 manifestações concluídas pela Ouvidoria-Geral da AGU em 2024, 100% foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, com tempo médio 17 dias, inferior ao prazo máximo que é de 30 dias, prorrogável por igual período.

Gráfico 10 - Demonstrativo dos prazos das manifestações concluídas pela Ouvidoria em 2024.



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

3. PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI

Pedido de Acesso à Informação é uma demanda direcionada aos órgãos e entidades da administração pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica (como empresas e associações civis, por exemplo), que tenha por objeto um dado ou informação.

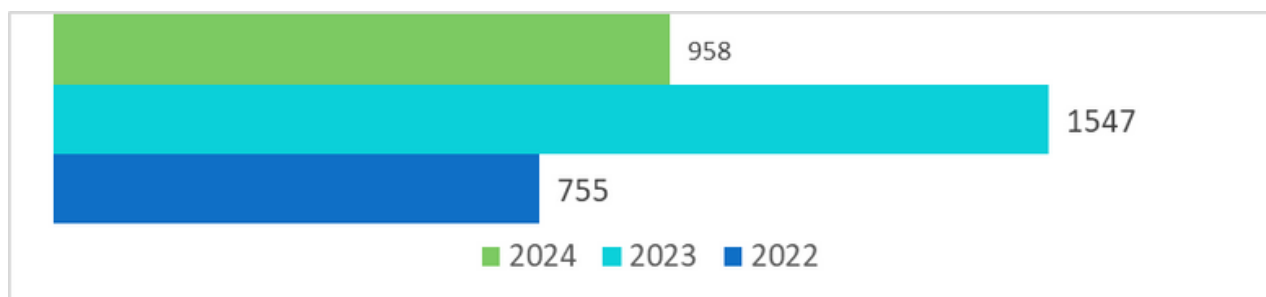
Para registrar o pedido, é necessário obedecer a alguns requisitos e procedimentos, fornecendo: Nome completo (se for pessoa física) ou razão social e CNPJ (se for pessoa jurídica); Número de documento de identificação válido (para pessoas físicas); Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida, como período desejado, número do processo, documentos relacionados ou o assunto específico.

Ressalte-se que não serão atendidos pedidos de acesso à informação, genéricos, desproporcionais ou desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

3.1. Total de Pedidos de Acesso à Informação – LAI

A Ouvidoria-Geral da AGU, recepcionou 958 Pedidos de Acesso à Informação ao longo do ano de 2024.

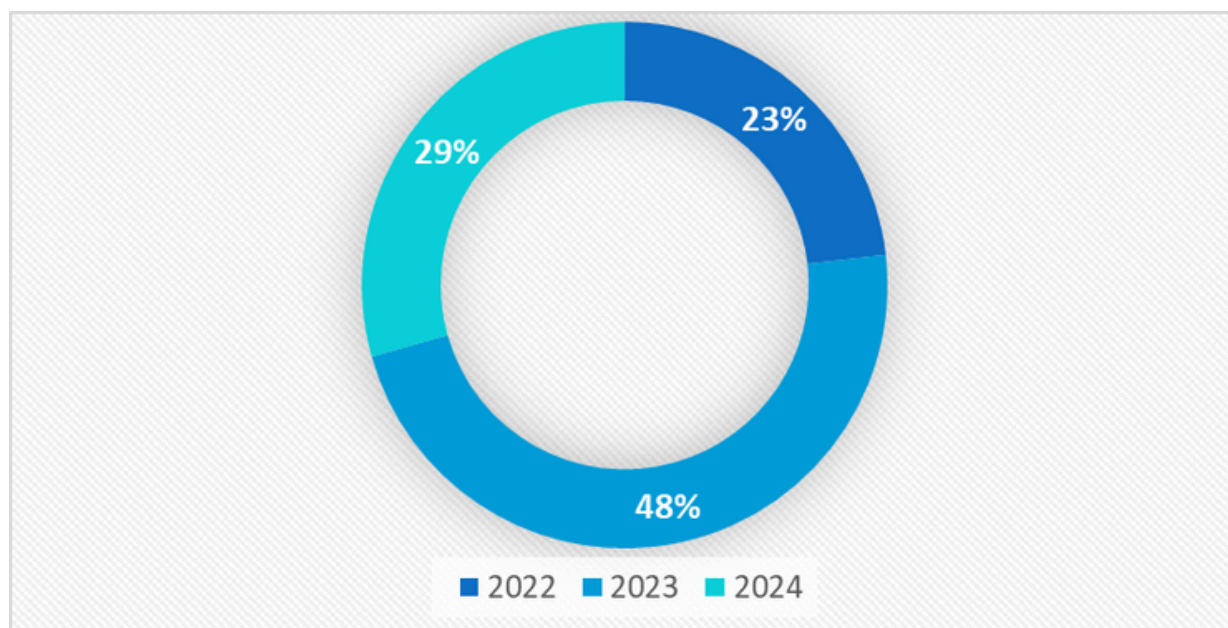
Gráfico 11 – Comparativo da quantidade de pedidos de Acesso à Informação entre 2022, 2023 e 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Comparativamente, houve decréscimo no quantitativo em relação ao exercício de 2023, quando foram recebidos 1547 pedidos, com 48%.

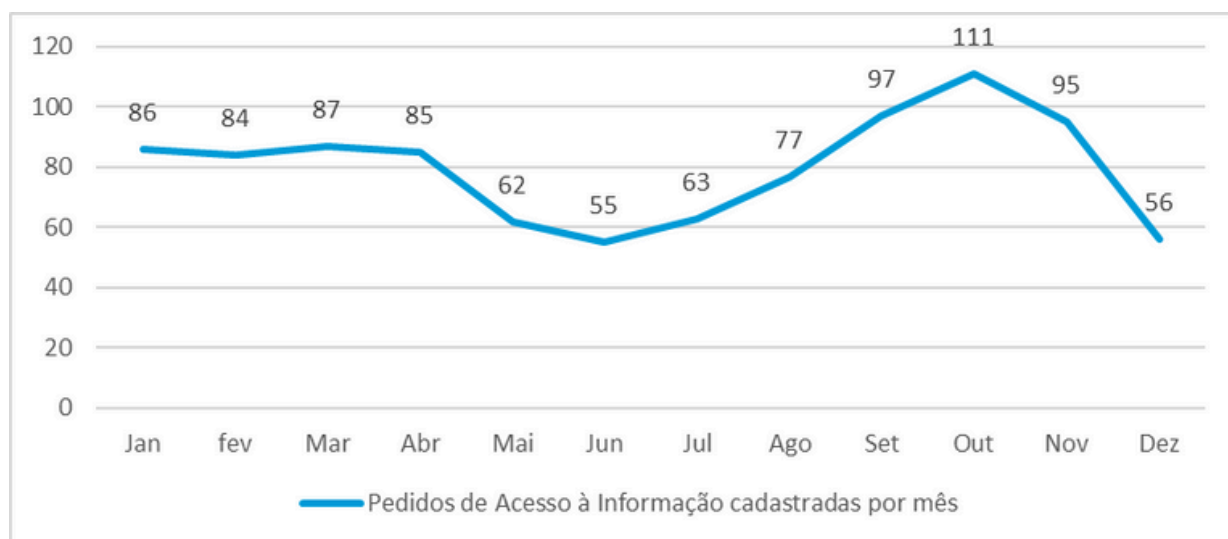
Gráfico 12 – Porcentagem do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação recebidas na Ouvidoria no ano de 2022, 2023 e 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Observa-se na linha do tempo abaixo, que o mês de setembro e outubro foram destaques no número de registros em relação aos demais meses, com 111 e 97 Pedidos de Acesso à Informação.

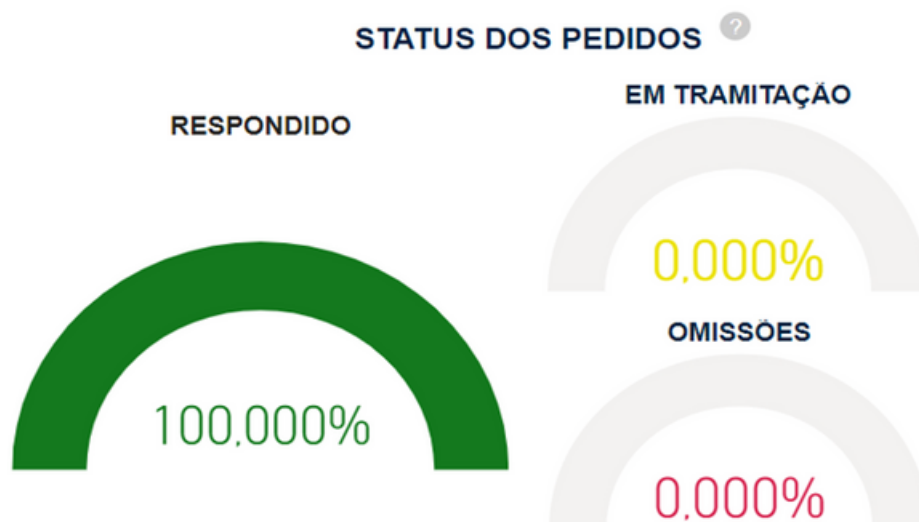
Gráfico 13 – Comparativo da quantidade de Pedidos de Acesso à informação por mês em 2024.



Fonte: Planilha de Controle Interno

O gráfico abaixo contempla o status dos pedidos recebidos pela Ouvidoria-Geral da AGU, no ano de 2024. Desses pedidos, 100% foram respondidos com a devida análise e concluídos. Destacamos que não houve omissões, que são os pedidos sem resposta ou com prazos expirados.

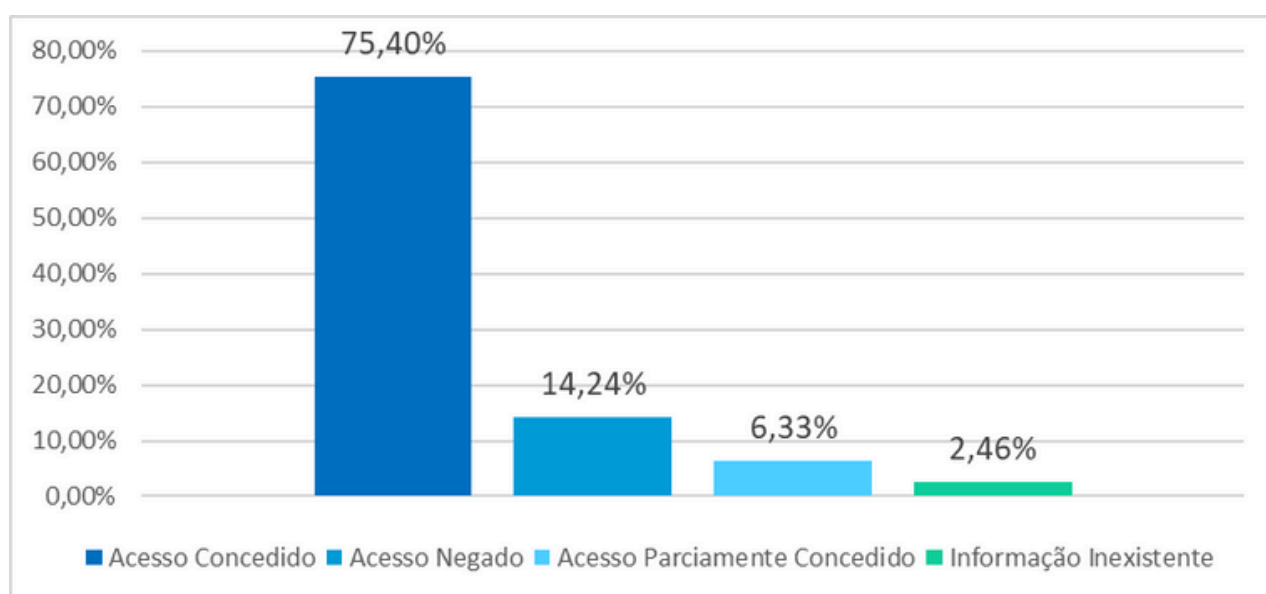
Figura 1 – Status dos pedidos de acesso à informação do ano de 2024.



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

Os tipos de respostas dos pedidos recebidos pela Ouvidoria-Geral da AGU, verifica-se que: cerca de 75,40% dos pedidos foram concedidos; 14,24% deles foram negados e 6,33% foram parcialmente concedidos.

Gráfico 14 – Demonstrativo dos tipos de respostas dos Pedidos de Acesso à Informação do ano de 2024.

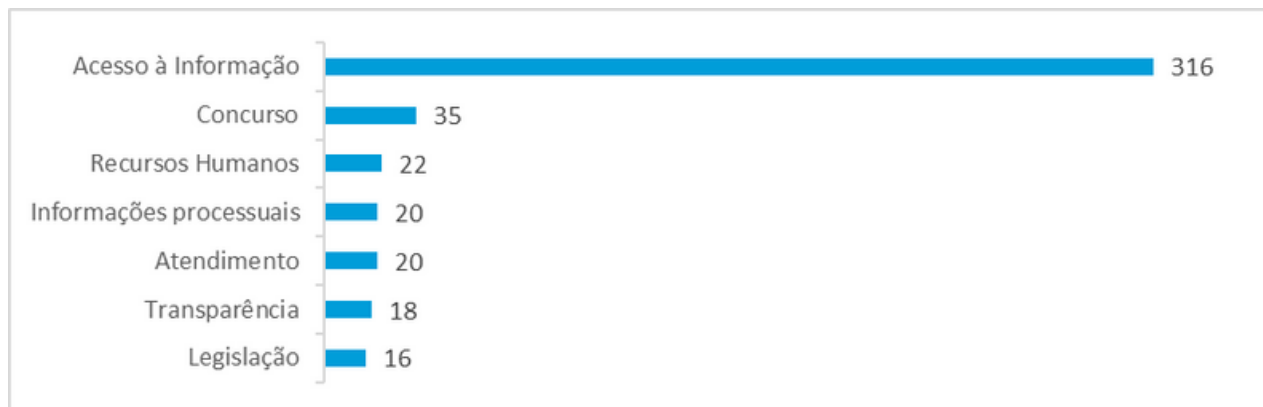


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União - CGU

3.2. Principais assuntos – Pedidos de Acesso à Informação - LAI

Em 2024, os principais assuntos mais demandados de Pedidos de Acesso à Informação, foram: Acesso à Informação (316), Concurso (35), Recursos Humanos (22), Informações processuais (20), Atendimento (20), Transparência (18) e Legislação (16).

Gráfico 15– Assuntos com maior número de Pedidos de Acesso à Informação em 2024.

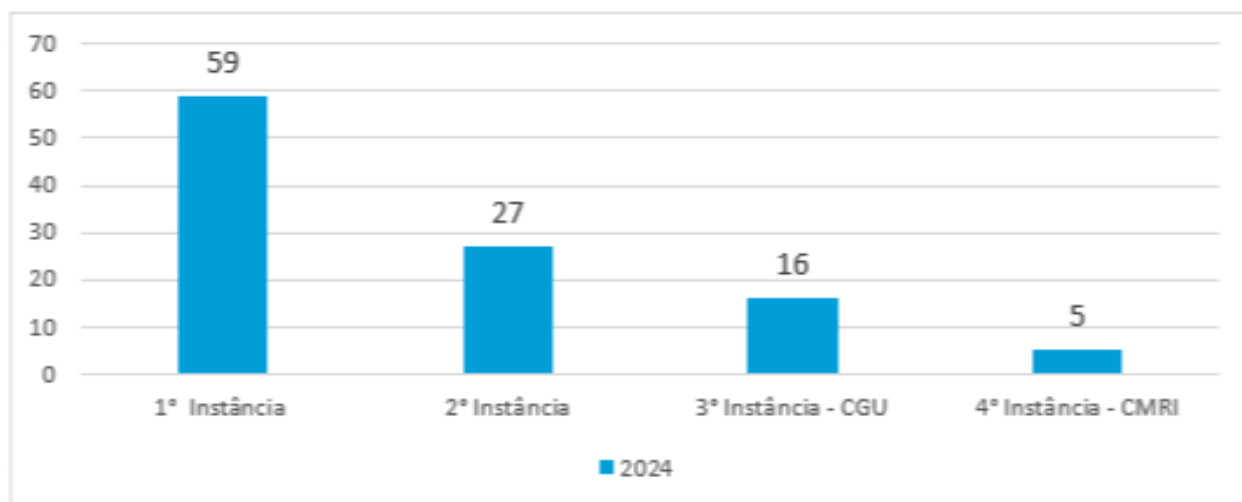


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

3.3. Recursos – Pedidos de Acesso à Informação - LAI

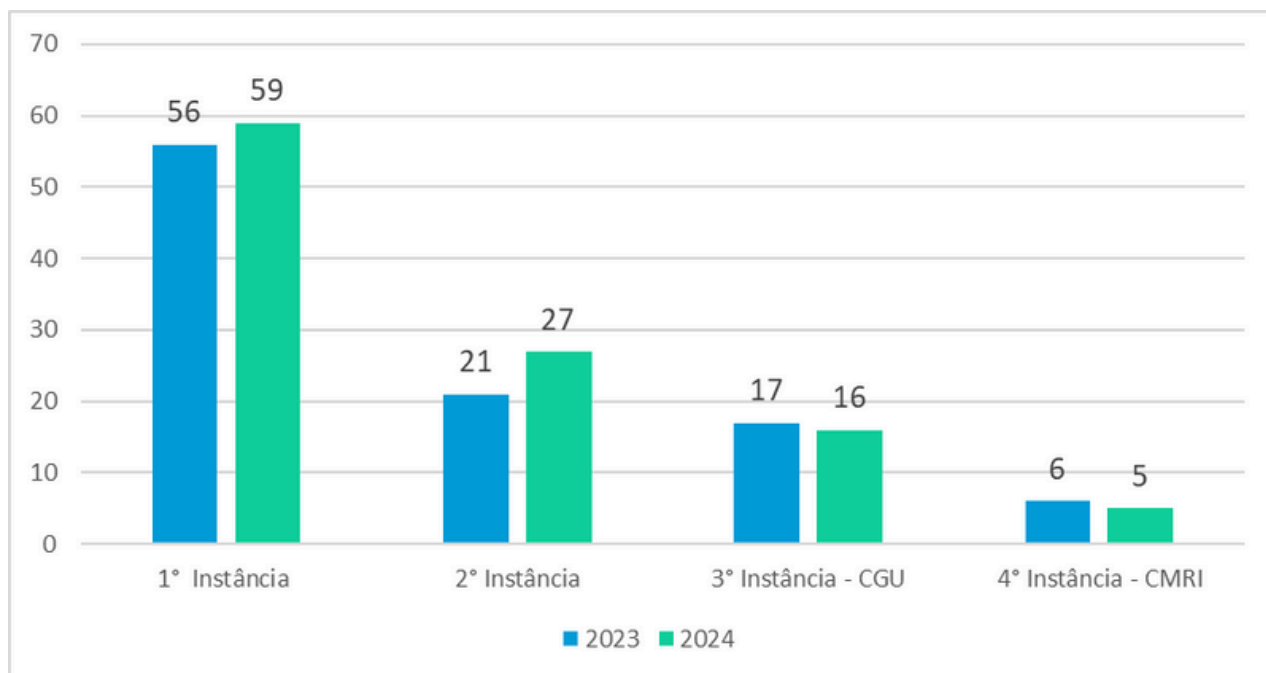
No ano de 2024, foram interpostos o total de recebeu 107 recursos, sendo 59 em primeira instância; 27 recursos em segunda instância; 16 recursos em terceira instância, os quais foram submetidos à Controladoria-Geral da União e 5 recursos chegou à Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI, instancia máxima da Lei de Acesso à Informação.

Gráfico 16 – Demonstrativo da quantidade de recursos em 2024.



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

Gráfico 17 – Comparativo da quantidade de recursos entre 2023 e 2024.



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

Em 2024, os principais motivos dos recursos de Pedidos de Acesso à Informação, foram: Informação Incompleta (34,58%); Informação recebida não corresponde a solicitada (21,50%); Outros (21,50%) e justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada (17,76%).

Gráfico 18 – Principais motivos de recursos em 2024.



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

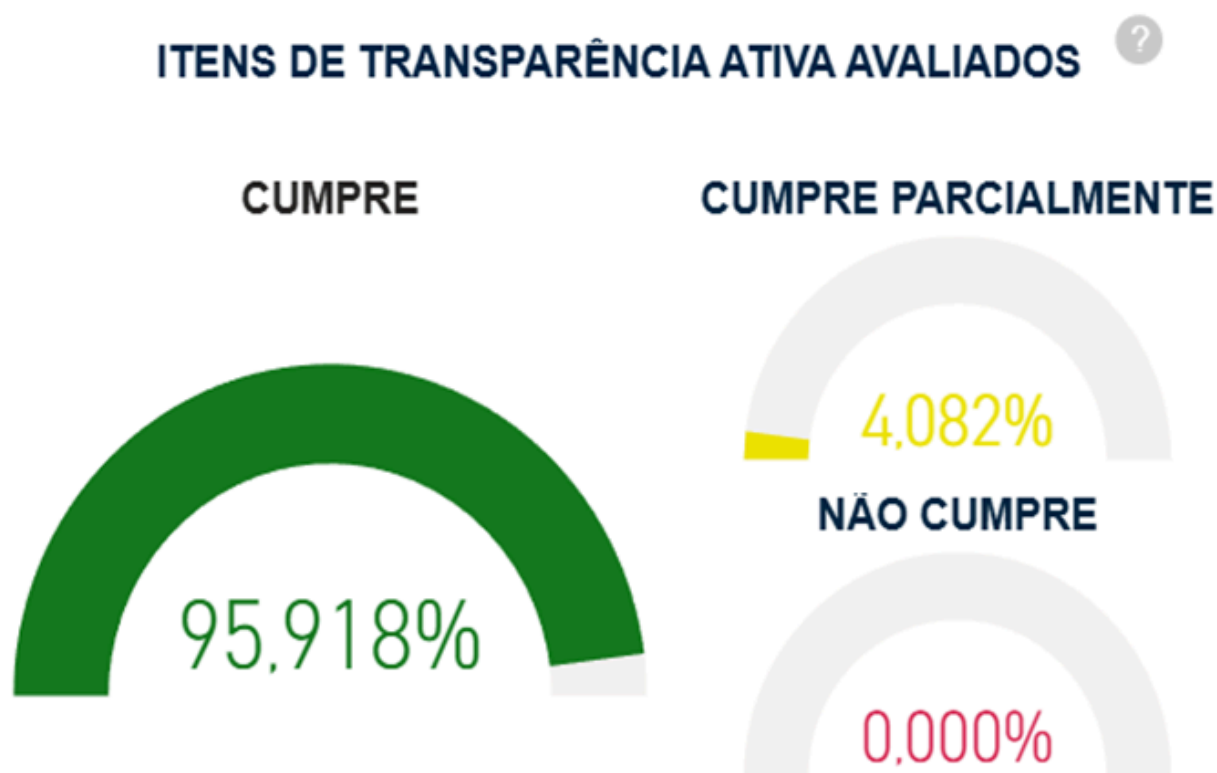
4. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA

Para garantir o direito de acesso à informação, a LAI prevê duas formas de obrigações que devem ser cumpridas pelos órgãos e entidades:

- **Transparência Passiva:** por meio do atendimento aos pedidos de informação feitos diretamente a órgãos e entidades públicas, e
- **Transparência Ativa:** por meio da publicação proativa na internet de informações de interesse coletivo ou geral, produzidas ou custodiadas por órgãos e entidades.

Nesse sentido, a Ouvidoria-Geral da AGU analisou cada item com base no Guia de Transparência Ativa - GTA, 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.

Figura 2 – Resultado do cumprimento dos itens de Transparência Ativa 2024.



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

O objetivo é promover a transparência e a divulgação do maior número possível de informações, além de reduzir as demandas de transparência passiva com a atualização dos conteúdos dos demais itens apontados (cumpre parcialmente e não cumpre) dos Pedidos de Acesso à Informação.

5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

Em 2024, o panorama geral das manifestações se mostrou bem similar ao ocorrido em 2023, no que diz respeito aos Tipos de manifestações, Assuntos e Subassuntos mais recorrentes, quando comparados em termos percentuais.

5.1. Motivos das manifestações

No ano de 2024, recebemos manifestações de diversos tipos e assuntos, com as principais motivações dos cidadãos: 871 Solicitações (35%), seguida por 570 reclamações (23%) e 551 comunicação (22%). Quanto aos assuntos: Atendimento ficou em primeiro lugar com 30%, seguido de Acesso à informação (18%) e Denúncia de irregularidade de servidores com 11%, como já citado nos tópicos acima. 95 manifestações foram arquivadas por falta de clareza e insuficiência de dados, conforme o Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União.

5.2. Análise dos pontos recorrentes e soluções adotadas

As manifestações cadastradas no ano de 2024, reflete a importância dos serviços prestados, 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.

Quanto aos pontos recorrentes, observa-se uma maior incidência de manifestações em 2024 relacionadas a Acesso a Pareceres, Portarias, Despachos, Notas e Processos Administrativos; Renegociações de Dívida Ativa; Providências de Processos; Esclarecimentos sobre o Concurso Unificado; entre outros.

Esclarecemos que como padrão, ao receber uma manifestação, a Ouvidoria-Geral da AGU, analisa e aciona o órgão competente, para encontrar a melhor solução possível. A manifestação é averiguada pelo Órgão responsável e, havendo viabilidade, é liberado o acesso ao demandante, ou em casos de sigilo, informando sobre inviabilidade. Quando a manifestação recebida não está atrelada a algum Órgão da AGU, é realizado o encaminhamento pela Plataforma Fala.BR ou orienta-se o cidadão a entrar em contato com a Ouvidoria do órgão responsável, para garantir a qualidade da prestação dos serviços públicos e do atendimento aos usuários.

5.3. Pesquisa de satisfação

Para promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral da AGU, deve-se oferecer a transparência indispensável para abrir caminho para sua avaliação, pela sociedade.

A fim de avaliar a satisfação do usuário de serviços públicos, a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão, sempre ao final do atendimento da manifestação, uma pesquisa, que tem por objetivo avaliar a resolutividade da demanda e o atendimento prestado por parte da Ouvidoria, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Em 2024, foram respondidas 91 pesquisas de satisfação das 2.493 manifestações, representando 4% do total, segundo informações extraídas do “Painel Resolveu?”. Desse total, 30 cidadãos declararam estar plenamente satisfeitos com o atendimento, enquanto 14 manifestaram uma satisfação regular. Já os outros 47 responderam estar insatisfeitos.

Da análise dos números apresentados, verifica-se uma baixa adesão dos usuários quanto à participação na pesquisa de satisfação, o que pode dificultar a avaliação da qualidade do atendimento prestado pelo órgão como um todo.

Informamos ainda, a resolutividade das manifestações atendidas pela Ouvidoria-Geral da AGU aferida a partir das respostas apresentadas pelos cidadãos, na pesquisa de satisfação. É preciso destacar que no ano de 2024, 99,32% consideram as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria e 0,68% não consideram.

Figura 3 – Média de resolutividade das manifestações em 2024.



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

5.4. Principais dificuldades enfrentadas e ações de melhorias

A grande dificuldade enfrentada pela Ouvidoria-Geral da AGU foi em decorrência do desafio no “tratamento de dados pessoais”, por possuir muitas peculiaridades que contempla os casos de utilização indevida dos dados pessoais e salvaguarda de proteção à identidade dos denunciante nas manifestações, adotando procedimentos de pseudonimização das informações, que levariam à identificação dos denunciante, conforme previsto no Decreto nº 10.153, de 2019, e na Portaria CGU nº 581, de 2021.

A Ouvidoria-Geral da AGU, com o objetivo de elevar os níveis de eficiência prestadas no atendimento aos cidadãos, ao longo do ano de 2024, foram realizadas diversas ações, entre as principais implementadas, em andamento e planejadas, destacam-se:

- Melhoria contínua no monitoramento das entradas e dos prazos para atendimento às manifestações, com controle diário, alertando as áreas responsáveis, sobre a data limite para conclusão ou prorrogação, mediante justificativa.
- Melhoria na qualidade das respostas das manifestações, com elaboração de linguagem cidadã, e inclusiva, ou seja, de fácil compreensão.
- Foi implementado o plano de capacitação continuada, com o objetivo de promover, organizar e articular ações e estratégias de aprendizagem, em cursos e treinamentos, possibilitando a equipe da ouvidoria, a aquisição e o aprimoramento de competências relacionadas à sua área de atuação.
- Elaboração da implementação do Conselho de Usuários em 2025, com o objetivo da participação direta da sociedade na avaliação e melhorias dos serviços prestados pela Ouvidoria.
- Manutenção e atualização (caso necessário), do mapeamento dos principais processos de trabalho da Ouvidoria e identificação e divulgação de boas práticas.
- Elaboração de procedimentos e indicação dos representantes dos órgãos da AGU, para os recebimentos das manifestações de ouvidoria, com o objetivo de melhorar o fluxo de tratamento de manifestações.

Destacamos que algumas ações iniciadas pela equipe de Ouvidoria não foram efetivamente finalizadas, e seguem em andamento.

Por meio deste relatório, a Ouvidoria-Geral da AGU, evidencia seu compromisso em promover a transparência, a eficácia e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos. Com satisfação, destacam-se alguns resultados positivos, como 100% das manifestações foram atendidas dentro do prazo estabelecido pelo art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, com tempo médio 17 dias, inferior ao prazo máximo que é de 30 dias na Plataforma Fala.BR.

Os desafios a serem enfrentados são grandes. Como aspecto positivo, enxergam-se inúmeras oportunidades de aprimoramento, que permitirão alcançar o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, para contribuir para a eficácia, eficiência e qualidade na prestação dos serviços.

Os dados e as informações apresentadas neste relatório são ferramentas para nortear na melhoria da gestão, corrigindo falhas identificadas e reorientando o foco para oferecer serviços públicos mais eficientes e satisfatórios à sociedade.