

# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

Ouvidoria-Geral da AGU

---

**2024**





## **ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO – AGU**

**Advogado-Geral da União**

Jorge Messias

**Ouvendor-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

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	3
<b>2. OUVIDORIA EM NÚMEROS</b>	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	8
2.6. Manifestações por perfil dos usuários	9
2.7. Prazos das manifestações	9
<b>3. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI</b>	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
<b>4. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA</b>	15
<b>5. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES E PROVIDÊNCIAS</b>	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

# 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 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.

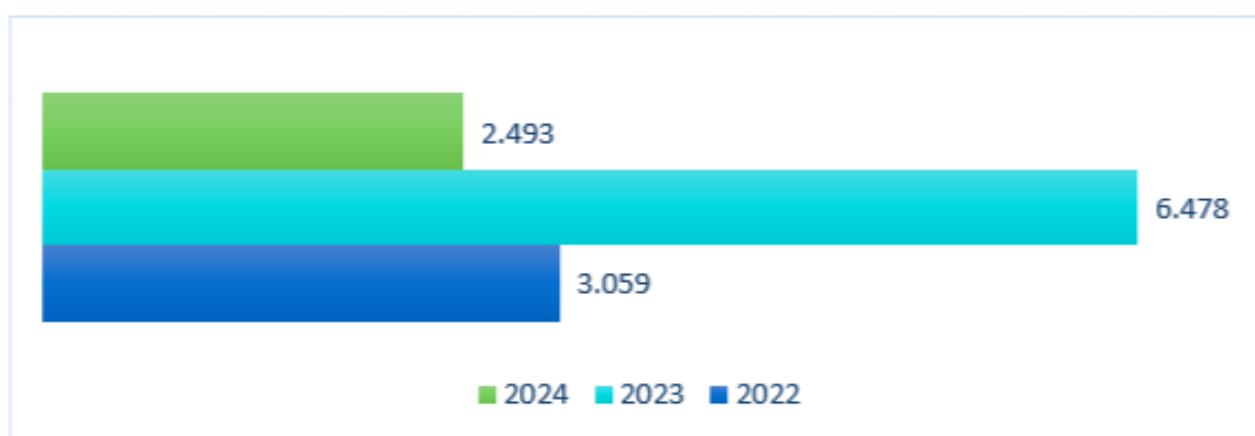
A equipe da ouvidoria participa de cursos de capacitações e certificações em ouvidoria pública, tratamento de denúncias, Lei de Acesso à Informação e avaliação de serviços, para cumprir adequadamente suas atribuições.

### 2.2. Total de manifestações do período

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

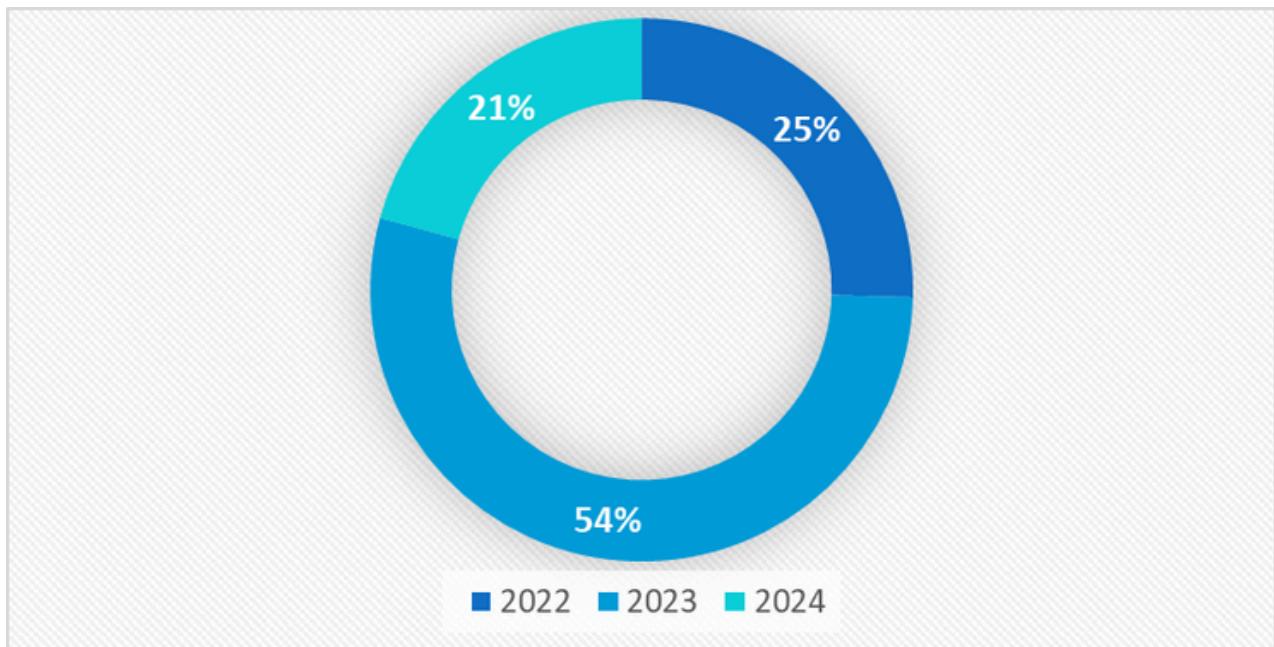
Considerando que o registro elevado de manifestações em 2023, se deu principalmente pelo Ato de 8 de janeiro de 2023.

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.

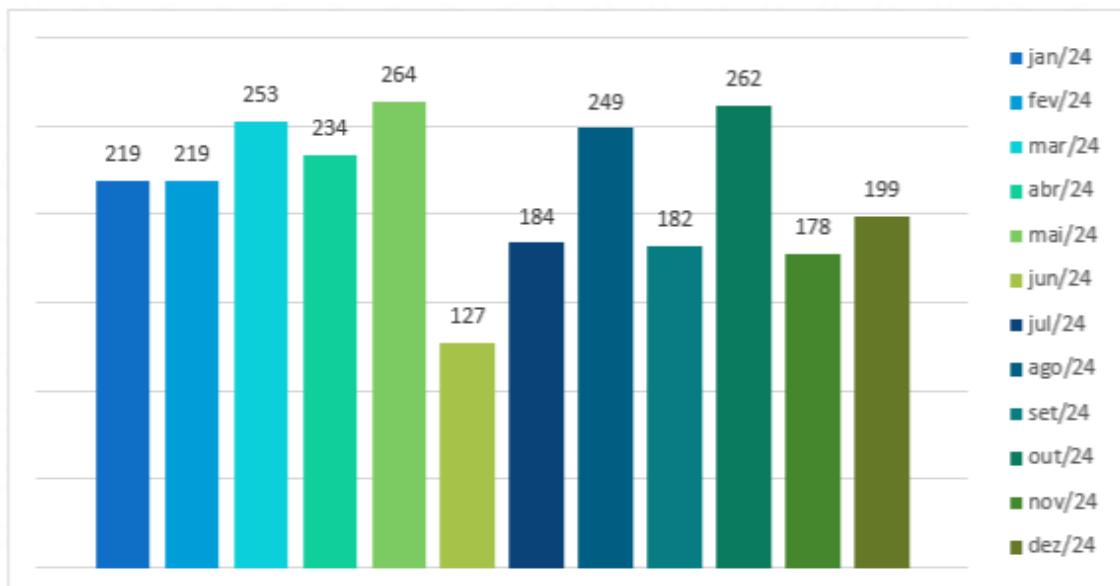


Fonte: Planilha de Controle Interno

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

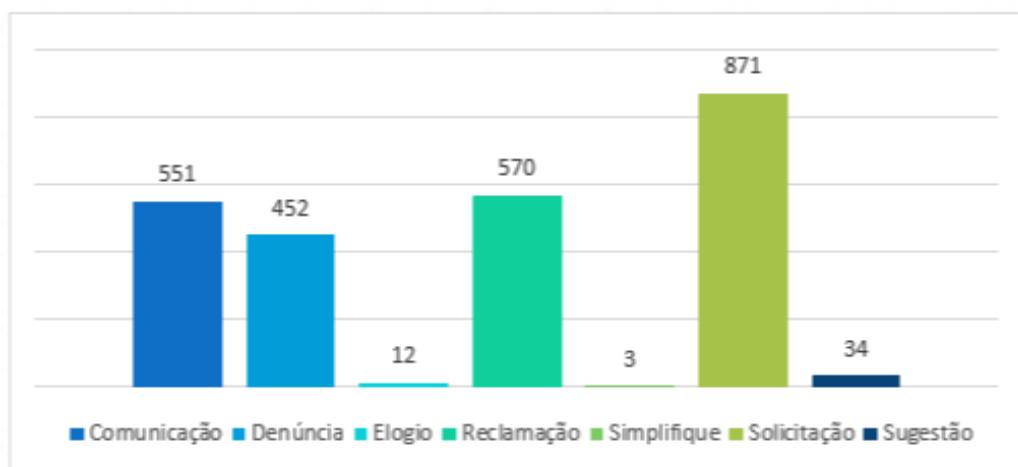
## 2.3. Manifestações por tipo

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.

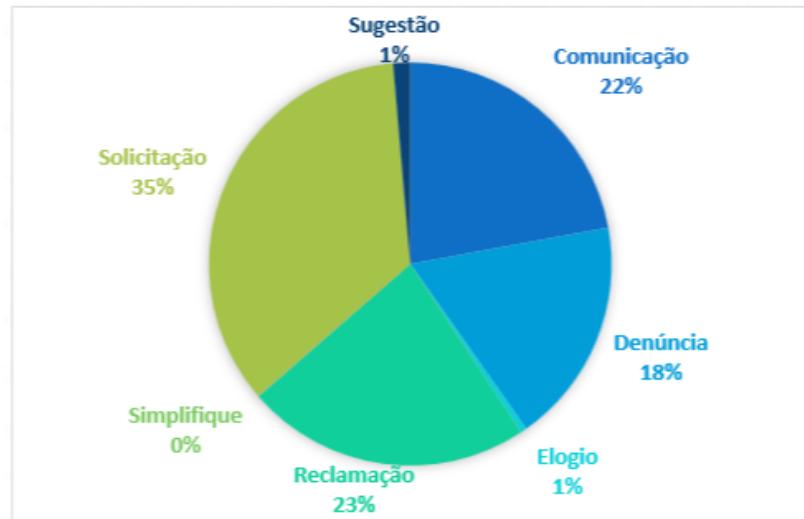
Em 2024, o tipo de manifestação que obteve maior percentual de registro, foi reclamação (570), seguido por solicitação (871).

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.

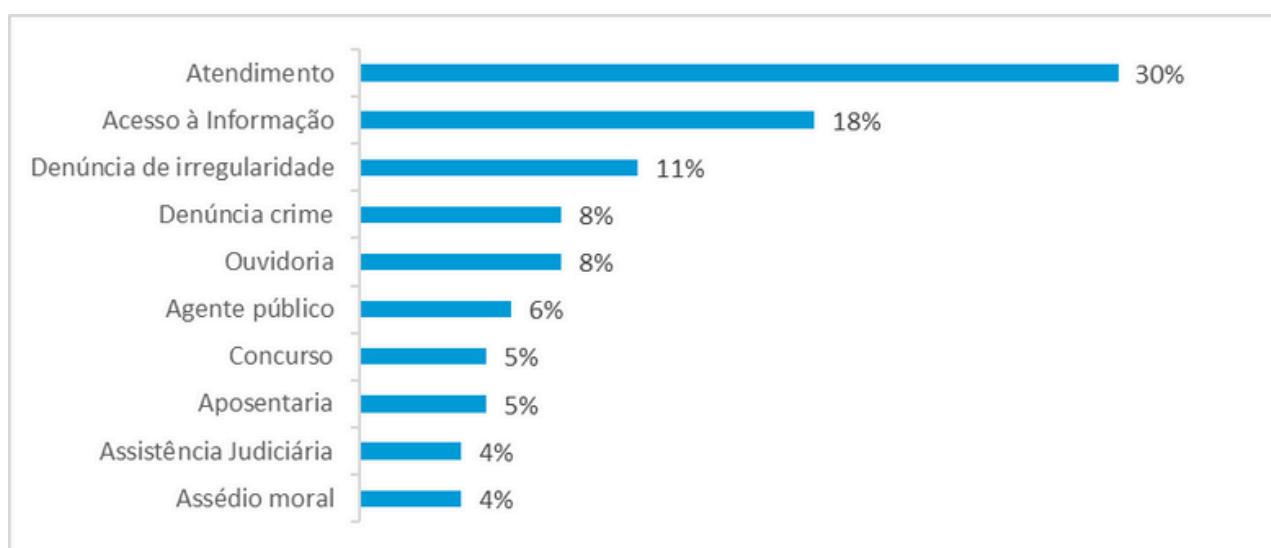


Fonte: Planilha de Controle Interno

## 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.

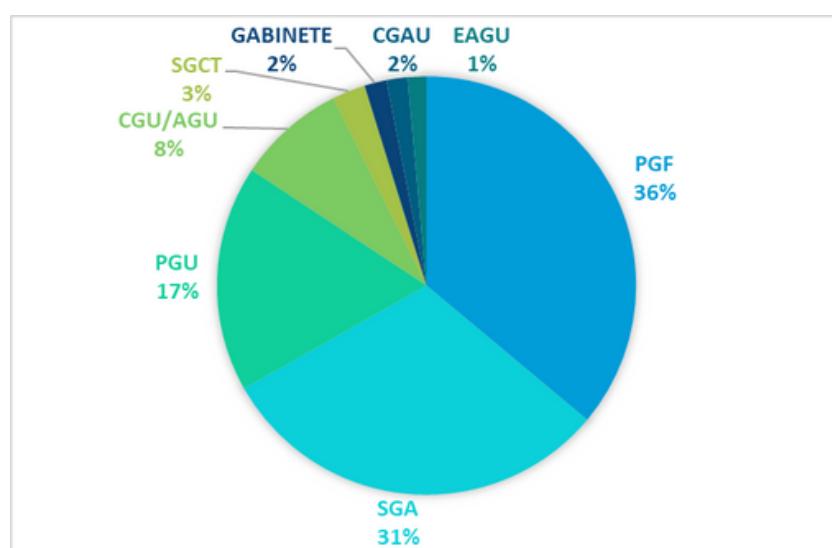


Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União – CGU

## 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.



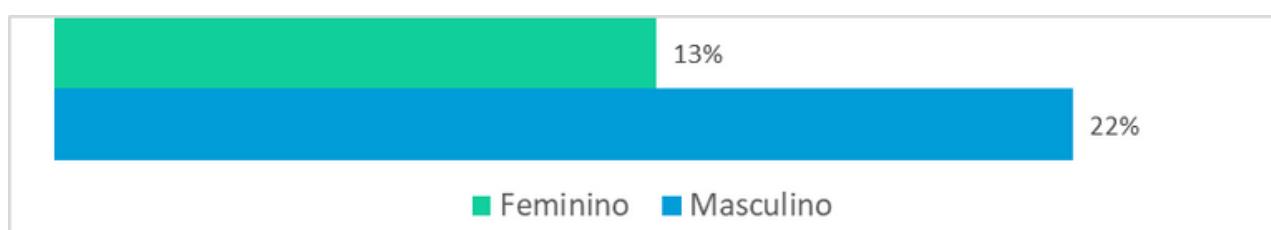
Fonte: Planilha de Controle Interno

## 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



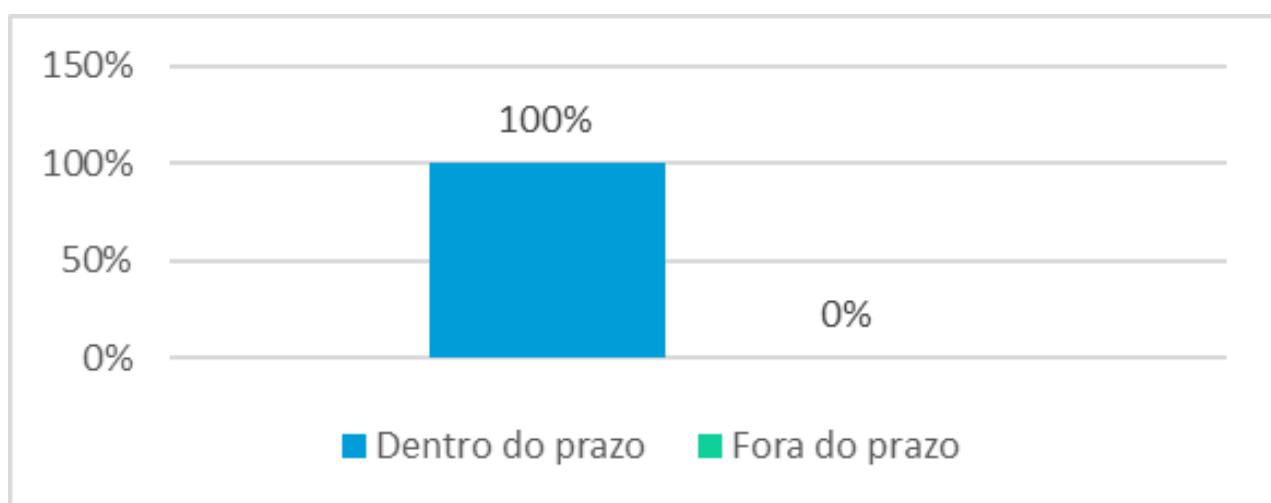
Fonte: Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União-CGU

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.

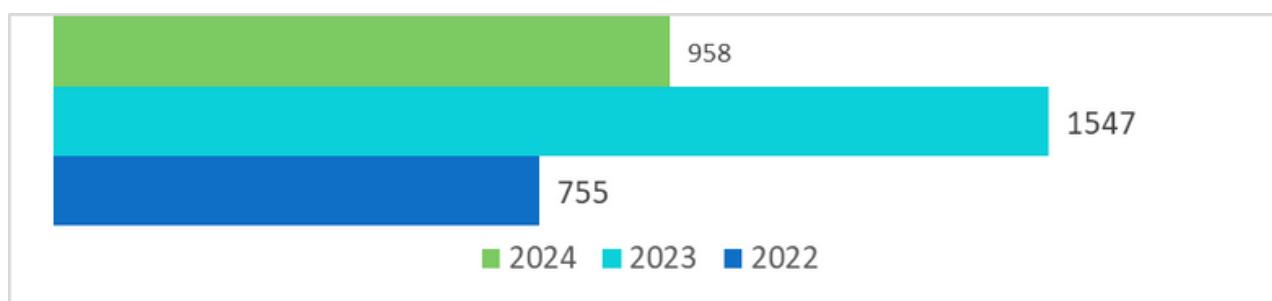
Para registrar o pedido, é necessário obedecer a alguns requisitos e procedimentos, fornecendo: Nome completo (se for pessoa física) ou razão social e CNPJ (se for pessoa jurídica); Número de documento de identificação válido (para pessoas físicas); Especificação, de forma clara e precisa, da informação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

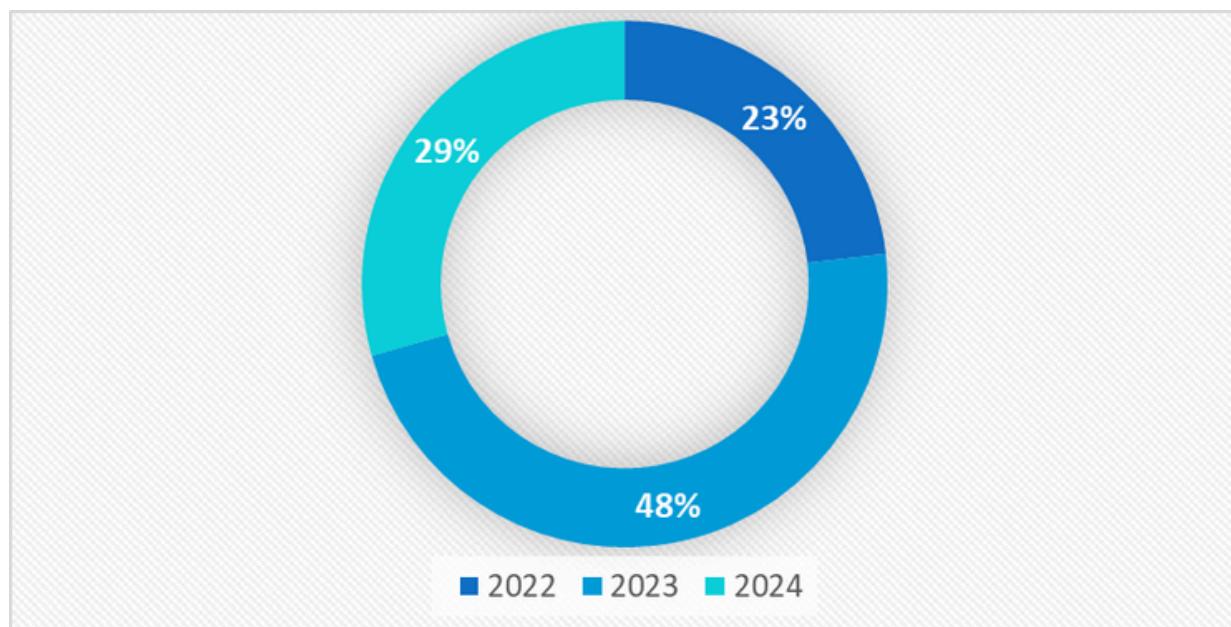
Gráfico 11 – Comparativo da quantidade de pedidos de Acesso à Informação entre 2022, 2023 e 2024.



*Fonte: Planilha de Controle Interno*

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

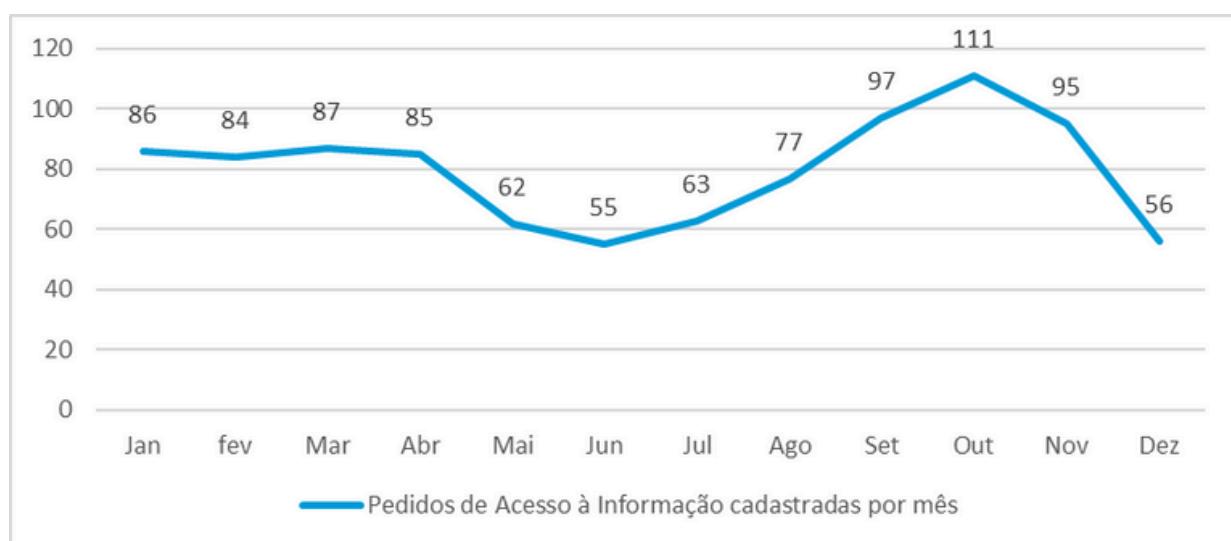
Gráfico 12 – Porcentagem do quantitativo de Pedidos de Acesso à Informação recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2022, 2023 e 2024.



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.



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.

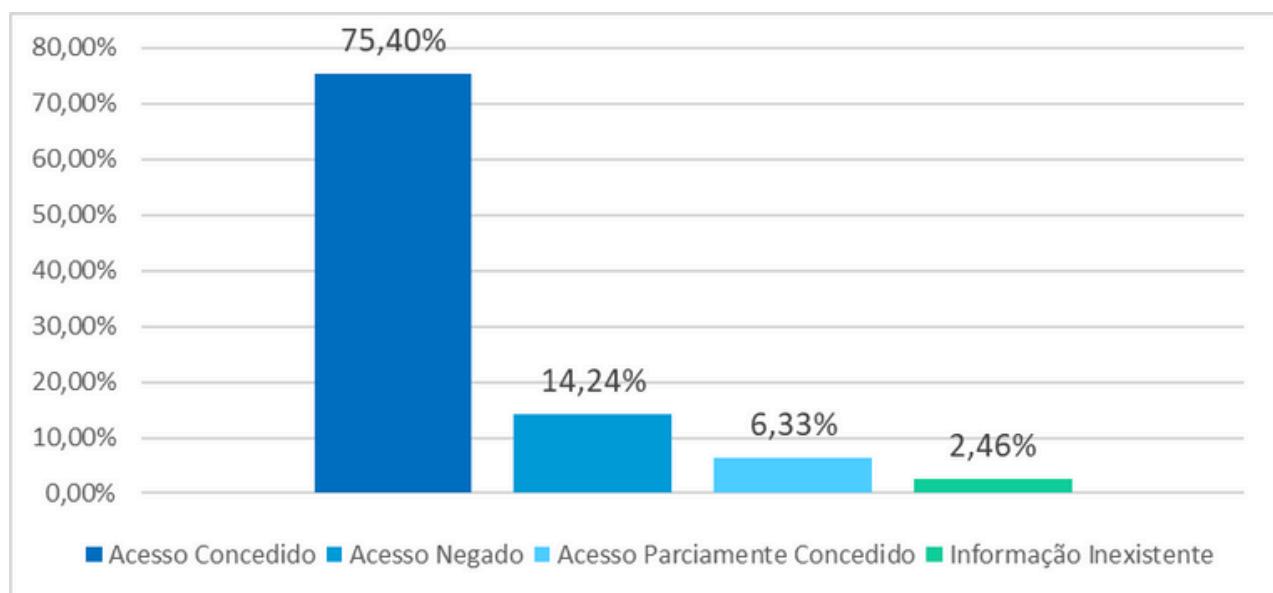
Figura 1 – Status dos pedidos de acesso à informação do ano de 2024.



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.

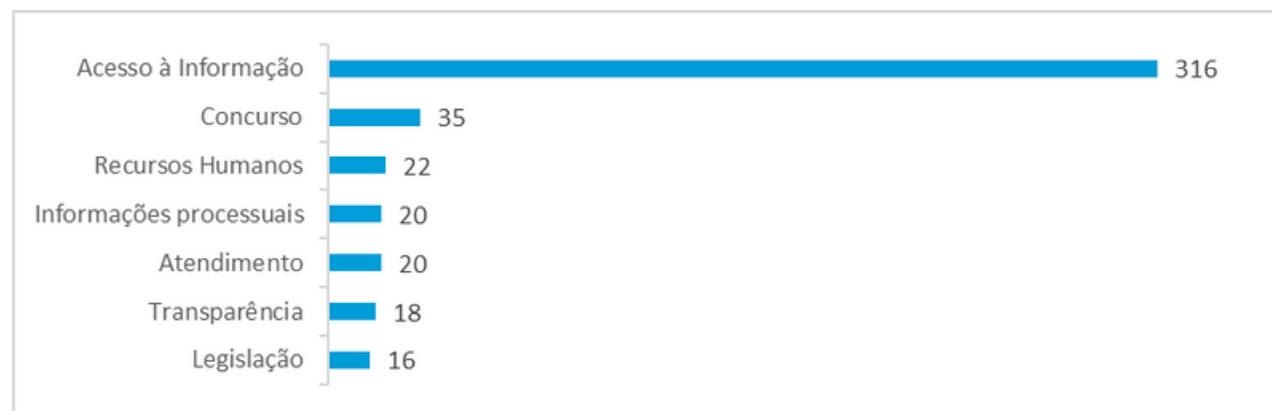


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União - CGU

### **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), Transparéncia (18) e Legislação (16).

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

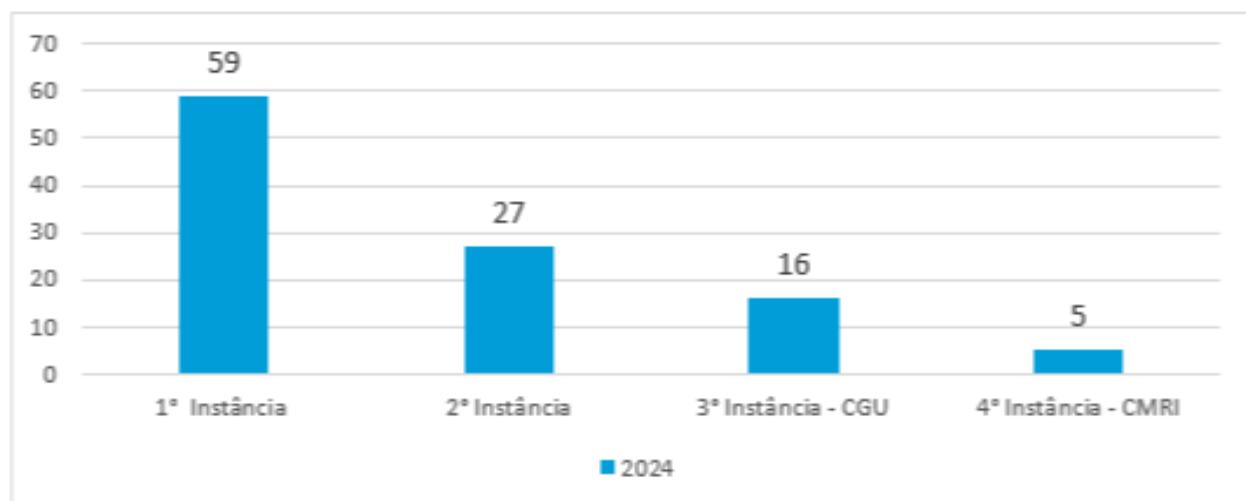


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

### **3.3. Recursos – Pedidos de Acesso à Informação - LAI**

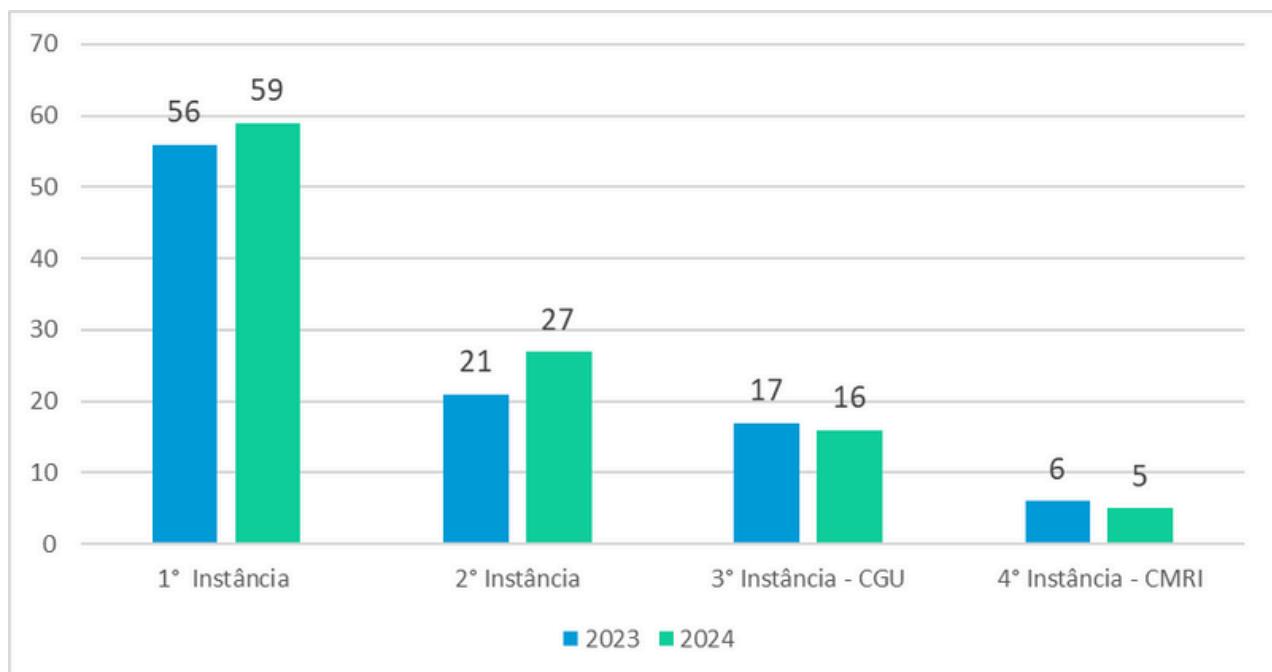
No ano de 2024, foram interpostos o total de 107 recursos, sendo 59 em primeira instância; 27 recursos em segunda instância; 16 recursos em terceira instância, os quais foram submetidos à Controladoria-Geral da União e 5 recursos chegou à Comissão Mista de Reavaliação da Informação-CMRI, instância máxima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

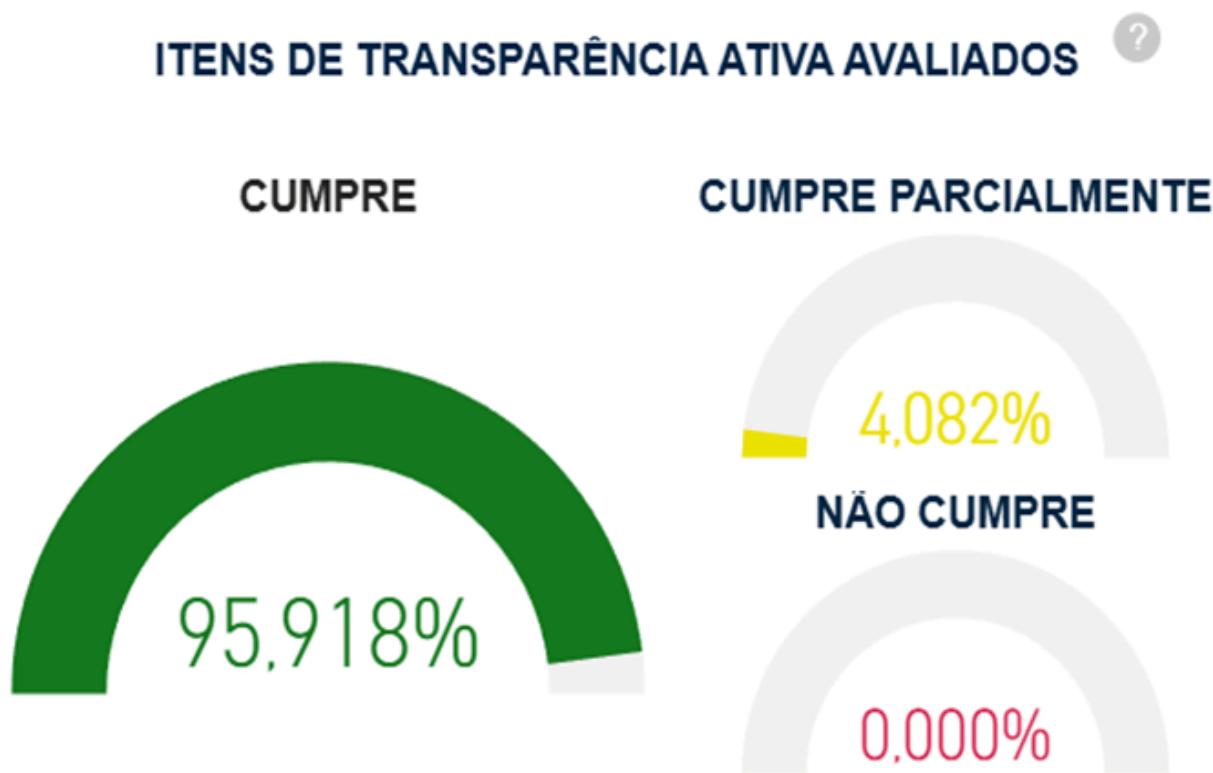
## 4. TRANSPARÊNCIA ATIVA E PASSIVA

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 transparéncia e a divulgação do maior número possível de informações, além de reduzir as demandas de transparéncia 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 denunciantes nas manifestações, adotando procedimentos de pseudonimização das informações, que levariam à identificação dos denunciantes, 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.

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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.