

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

OUVIDORIA-GERAL
DA ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO



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

Matheus Pitangui do Prado Leal Velloso

Thalita Kali dos Santos Braga

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. SUMÁRIO EXECUTIVO	1
3. SOBRE A OUVIDORIA	2
3.1. Força de trabalho	2
4. CANAIS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA	3
5. OUVIDORIA EM NÚMEROS	3
5.1. Detalhamento por tipo de manifestação	5
5.2. Representatividade das áreas técnicas	6
5.3. Assuntos mais demandados	8
5.4. Perfil informado dos usuários	8
5.5. Prazo e Resolutividade das manifestações de ouvidoria	9
6. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)	9
6.1. Total de pedidos de acesso à informação – LAI	9
6.2. Assuntos mais demandados – Pedidos de acesso à informação – LAI	11
6.3. Decisões do pedido inicial de acesso à informação	11
6.4. Motivação dos acessos negados	12
6.5. Prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação	13
6.6. Recursos – Pedidos de acesso à informação – LAI	13

6.7. Decisões dos recursos de acesso à informação	15
6.8. Prazo de resposta dos recursos de acesso à informação	15
7. TRANSPARÊNCIA ATIVA	16
8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	17
9. AÇÕES DA OUVIDORIA	18
10. DESAFIOS E MEDIDAS DE APRIMORAMENTO	19
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento ao art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e ao art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, a Ouvidoria-Geral da AGU (OGAGU) apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025.

O relatório consolida as informações relativas às manifestações de ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do exercício, abrangendo os dois canais de atendimento à sociedade sob responsabilidade da Ouvidoria-Geral da AGU: o canal de ouvidoria, destinado ao recebimento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), responsável pelo tratamento dos pedidos de acesso à informação previstos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Além de atender às exigências legais, o documento busca fornecer uma visão consolidada da atuação da Ouvidoria-Geral da AGU, apresentando indicadores de desempenho e análises qualitativas que subsidiem a tomada de decisão, o aperfeiçoamento da gestão, o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços prestados pela Advocacia-Geral da União.

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

O exercício de 2025 foi marcado pela consolidação da atuação da Ouvidoria-Geral da AGU como unidade estratégica para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos. Ao longo do período, foram tratadas manifestações registradas na Plataforma Fala.BR e pedidos de acesso à informação, garantindo o cumprimento dos prazos legais e o adequado atendimento às demandas da sociedade.

A atuação da Ouvidoria-Geral da AGU contemplou o tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e pedidos de acesso à informação, além do monitoramento do desempenho das unidades demandadas e da identificação dos temas mais recorrentes. O relatório apresenta indicadores de desempenho, como tempo médio de resposta, índice de resolatividade, níveis de satisfação dos usuários e cumprimento dos prazos previstos na Lei de Acesso à Informação, permitindo avaliar os avanços alcançados e identificar oportunidades de aprimoramento.

Também são apresentados os resultados das ações de transparência ativa e passiva, da avaliação dos serviços públicos, da atualização da Carta de Serviços ao Usuário e das iniciativas implementadas ao longo do exercício para fortalecer a governança, aperfeiçoar processos e ampliar a qualidade do atendimento prestado pela AGU.

Ao transformar as informações provenientes do relacionamento com os cidadãos em subsídios para a gestão, a Ouvidoria-Geral da AGU reafirma seu papel como instrumento de escuta institucional, contribuindo para a tomada de decisão, o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos e o fortalecimento da confiança da sociedade na Advocacia-Geral da União.

3. SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral da AGU, criada pelo Ato Regimental nº 3, de 15 de agosto de 2007, e vinculada ao Gabinete do Ministro (GM), é a unidade responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Como canal permanente de interlocução entre a sociedade e a AGU, a Ouvidoria-Geral da AGU tem como missão promover o diálogo entre os cidadãos e a instituição, assegurando o tratamento imparcial, independente e qualificado das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação. Dessa forma, contribui para o fortalecimento da transparência, da participação social, do controle social e da melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Advocacia-Geral da União.

No âmbito da Lei de Acesso à Informação, compete à Ouvidoria-Geral da AGU assegurar o cumprimento da LAI, monitorar sua implementação, recomendar medidas de aperfeiçoamento e orientar as unidades internas quanto à sua aplicação. Também é responsável por receber, analisar e responder às manifestações de ouvidoria — denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios — e aos pedidos de acesso à informação, garantindo o adequado exercício desses direitos pelos cidadãos.

Ao longo de sua trajetória, a Ouvidoria-Geral da AGU tem consolidado sua atuação como instrumento de fortalecimento da governança, da transparência pública e da participação cidadã, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão institucional, a prestação de contas e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos pela Advocacia-Geral da União.

3.1 Força de trabalho da Ouvidoria

A equipe atual da Ouvidoria-Geral da AGU, já incluindo o Ouvidor-Geral da AGU e a Ouvidora-Geral da AGU Substituta — é formada por 1 (um) membro da carreira de Procurador Federal, 3 (três) servidores e 7 (sete) 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.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

- **Plataforma Fala.BR**

Canal oficial para o registro e acompanhamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de acesso à informação, incluindo denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e solicitações de acesso à informação dirigidos aos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. A plataforma está disponível 24 horas por dia no endereço: <https://falabr.cgu.gov.br>.

- **E-mail: ouvidoriaagu@agu.gov.br**

As demandas recebidas por e-mail são cadastradas pela Ouvidoria-Geral da AGU na Plataforma Fala.BR para tratamento e acompanhamento, em conformidade com os procedimentos adotados pela unidade.

- **Atendimento Telefônico**

Destinado ao fornecimento de orientações, esclarecimento de dúvidas e informações sobre os serviços prestados pela Ouvidoria-Geral da AGU.

Telefones: (61) 20268184

- **Correspondência**

Sede III da AGU – Setor de Indústrias Gráficas – Qd 6 – Lt 800 – 3º andar – sala 337
Brasília/DF – CEP 70610-460

- **Atendimento Presencial**

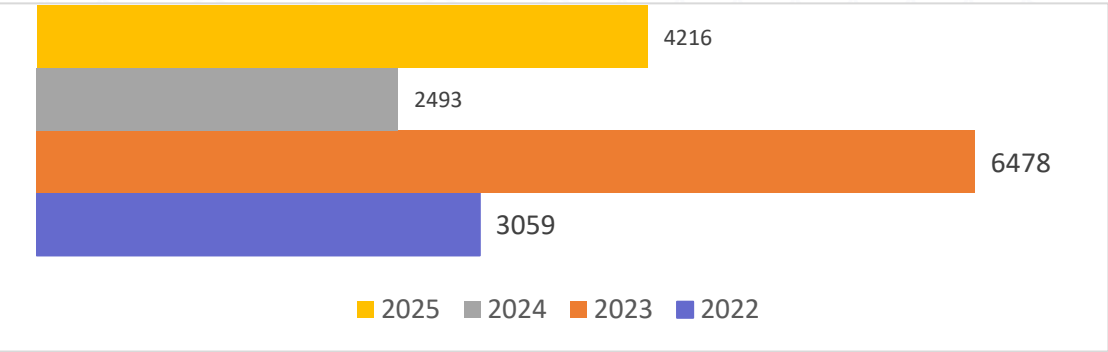
Atendimento é realizado após agendamento pelo telefone (61) 2026-8184 ou pelo e-mail ouvidoriaagu@agu.gov.br

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 17h.

5. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Em 2025 a Ouvidoria-Geral da AGU recebeu **4.216** manifestações de Ouvidoria, um aumento de 69% em relação ao ano de 2024, quando a ouvidoria registrou 2.493 manifestações. Se considerarmos que o ano de 2023 houve uma situação atípica, tendo em vista as manifestações de 8 de janeiro de 2023 que ensejaram um aumento muito acima da média de manifestações, ainda assim se observa que a ouvidoria registrou um aumento de 5% no número médio de manifestações registradas.

Gráfico 01 – Quantitativo de Manifestações recepcionadas na Ouvidoria no ano de 2022, 2023, 2024 e 2025

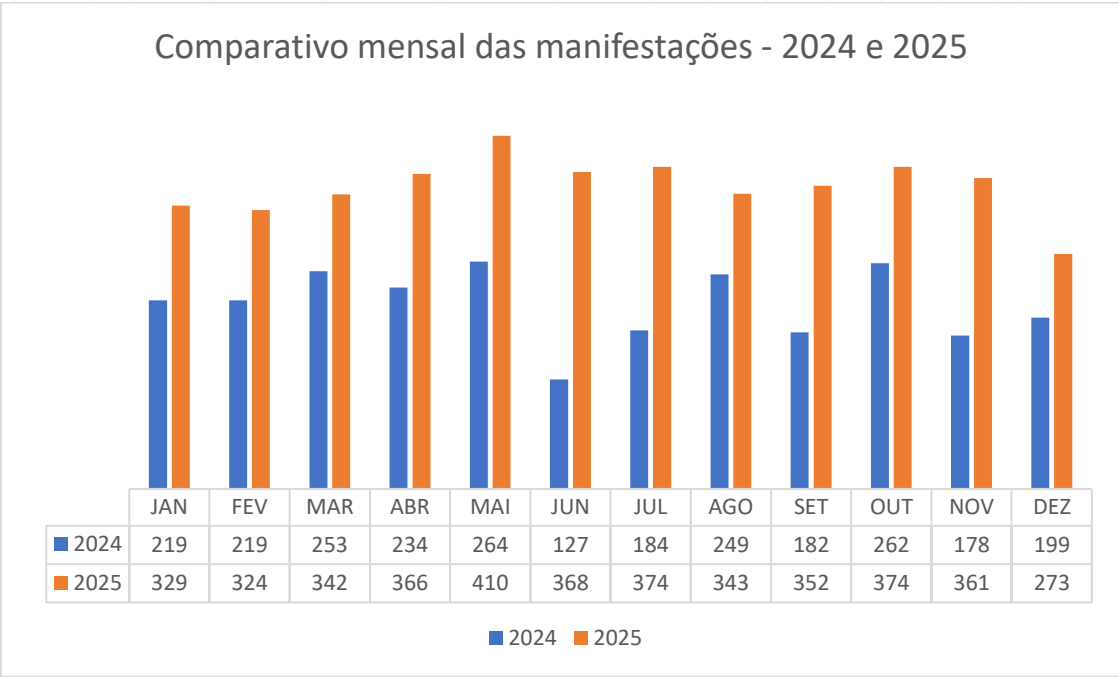


Fonte: Planilha de Controle Interno

Com relação à sazonalidade dos pedidos, a Ouvidoria-Geral da AGU não possui variação previsível e cíclica da quantidade de demandas que recebe ao longo do ano, ficando, normalmente, suscetível aos acontecimentos políticos e sociais que afetam a sociedade e impactam na percepção da população acerca do papel da AGU no atendimento destes acontecimentos.

Em 2024 observa-se um maior número de demandas no mês de maio, em função das tragédias climáticas no Rio Grande do Sul, contudo, a rigor, as demandas de ouvidoria não possuem um caráter sazonal.

Gráfico 02 – Comparativo mensal das manifestações recebidas em 2024 e 2025.



Fonte: Planilha de Controle Interno

5.1. Detalhamento por tipo de manifestação

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:

- **Solicitação:** Manifestação na qual o cidadão solicita informações, esclarecimentos ou a realização de algum serviço.
- **Denúncia:** Informação que relata práticas irregulares, ilegais ou antiéticas, visando à apuração e correção por parte da instituição.
- **Comunicação:** Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo passível, portanto, de acompanhamento pelo(a) autor(a).
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação ou desagrado em relação a um serviço, conduta ou decisão da instituição.
- **Elogio:** Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Sugestão:** Proposição de ideias, melhorias ou inovações que visam contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos.
- **Simplifique:** Sugestão de ideias para desburocratizar o serviço público.

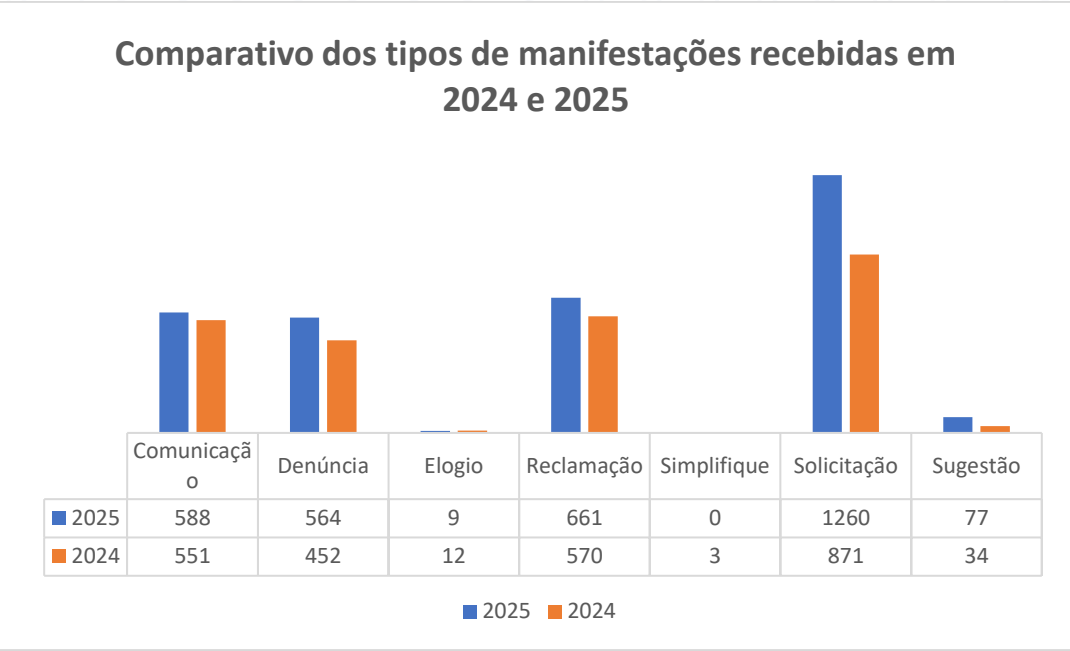
Os gráficos a seguir apresentam a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGU. O primeiro demonstra a participação percentual de cada tipo de manifestação no exercício de 2025, enquanto o segundo apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações por tipologia nos exercícios de 2024 e 2025:

Gráfico 03 – Percentual das manifestações por tipo em 2025.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Gráfico 04 – Comparativo dos tipos de manifestações recebidas em 2024 e 2025.



Fonte: Planilha de Controle Interno

5.2. Representatividade das áreas técnicas

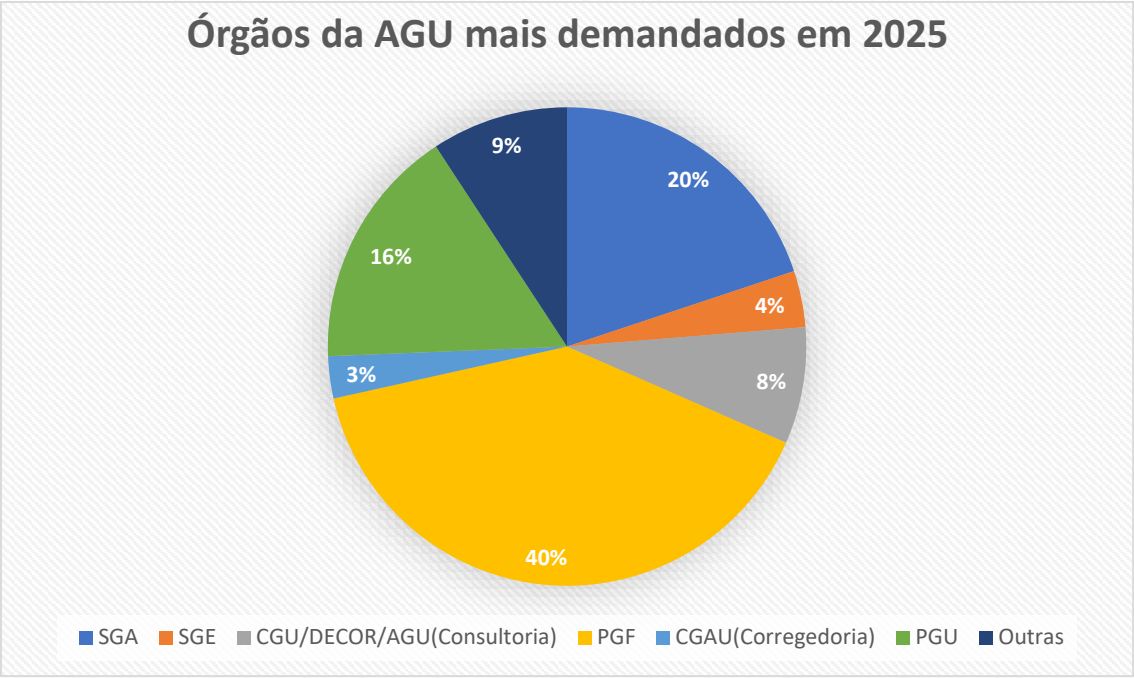
A Ouvidoria-Geral da AGU recebe manifestações sobre os mais diversos assuntos, as quais são analisadas quanto à sua competência. Esse processo envolve a avaliação do conteúdo da manifestação e, quando necessário, a realização de pesquisas para identificar o órgão ou a entidade efetivamente responsável pelo tratamento da demanda.

Quando a matéria estiver relacionada às atribuições da AGU, a manifestação é encaminhada ao órgão da AGU competente. Nos casos em que o assunto não se insere na esfera de atuação da Instituição, a Ouvidoria-Geral da AGU realiza a identificação do órgão ou da entidade responsável e promove o devido encaminhamento, como para ministérios e outros órgãos da Administração Pública.

Assim, mesmo quando a manifestação é direcionada a órgãos externos à AGU, ela é contabilizada pela Ouvidoria-Geral da AGU, uma vez que há atuação efetiva da equipe na análise da demanda, na identificação da competência e na adoção das providências necessárias para seu correto encaminhamento.

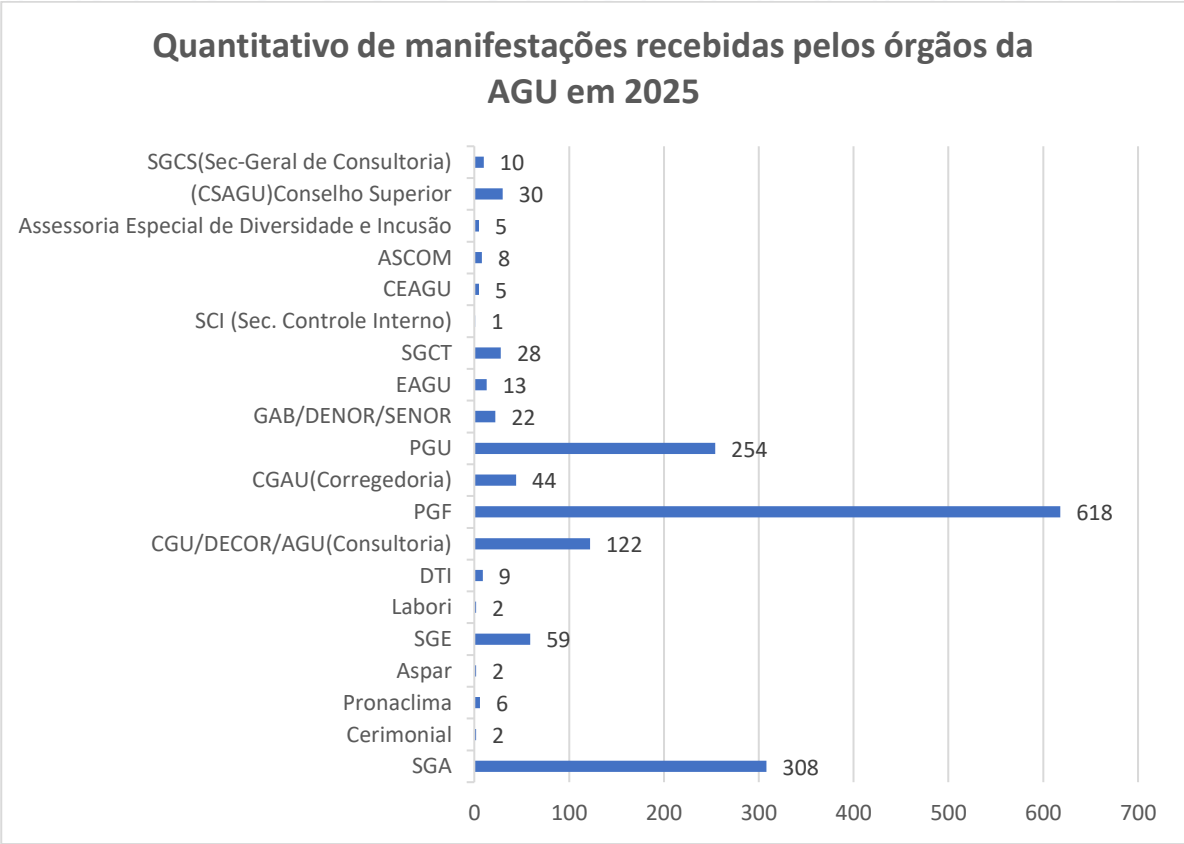
Os gráficos abaixo apresentam, respectivamente, o quantitativo de manifestações encaminhadas aos órgãos da AGU em 2025 e a distribuição percentual das unidades mais demandadas no período.

Gráfico 05 – Percentual dos órgãos da AGU mais demandados em 2025.



Fonte: Planilha de Controle Interno

Gráfico 06 – Quantitativo de manifestações recebidas pelos órgãos da AGU em 2025.

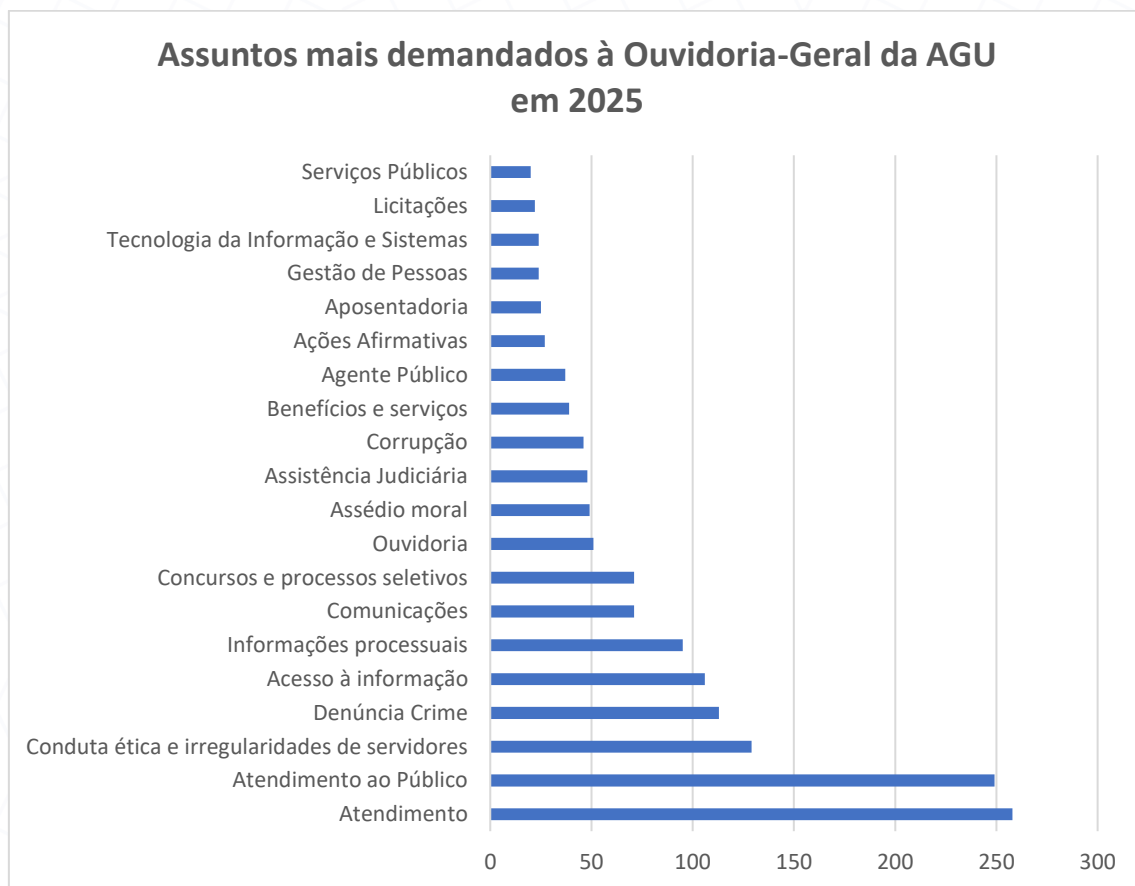


Fonte: Planilha de Controle Interno

5.3. Assuntos mais demandados

As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGU abrangem diversos temas relacionados à atuação institucional da Advocacia-Geral da União. A seguir, apresentam-se os assuntos mais demandados no ano de 2025.

Gráfico 07 – Assuntos mais demandados à Ouvidoria-Geral da AGU em 2025.



Fonte: Planilha de Controle Interno e Painel Resolveu da CGU

5.4. Perfil informado dos usuários

Em relação ao perfil dos manifestantes que informaram seus dados, temos as seguintes características:

- **Idade** - 49% possuem entre 40-59 anos; 30% entre 20-39 anos e 18% possuem entre 60-79 anos;
- **Gênero** - 63% São homens; 35% Mulheres e 1,6% outros;
- **Raça/cor** - 48,52% se identificam como Branca; 37,04% Parda; 10,37% Preta; 2,59% Amarela e 1,48% Indígena;

- **Escolaridade** – 37,85% Ensino Superior; 23,61 Ensino Médio; 23,61 Pós-graduação; 8,33 Mestrado/Doutorado, 5,56% Ensino Fundamental e 1,04% Não possui instrução formal.

5.5. Prazo e Resolutividade das manifestações de ouvidoria

É importante registrar que a Ouvidoria-Geral da AGU obteve em 2025 um total de 96% de resolutividade das manifestações de ouvidoria, sendo que 99,9% das demandas foram atendidas dentro do prazo e o tempo médio de atendimentos das demandas foi de 17,6 dias conforme Painel Resolveu da CGU.

6. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), garante a qualquer pessoa o direito de solicitar informações produzidas ou custodiadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública, ressalvadas as hipóteses legais de restrição de acesso.

Além da divulgação espontânea de informações pelos órgãos públicos (transparência ativa), a LAI assegura ao cidadão o direito de requerer informações específicas por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), operacionalizado na Plataforma Fala.BR. Nessa modalidade, conhecida como transparência passiva, o cidadão pode registrar pedidos de acesso à informação e acompanhar sua tramitação de forma eletrônica.

No âmbito da Advocacia-Geral da União, os pedidos de acesso à informação registrados na Plataforma Fala.BR passam por análise da Ouvidoria-Geral da AGU, que verifica a competência para atendimento da solicitação. Quando a informação é de responsabilidade da AGU, o pedido é encaminhado ao órgão competente para elaboração da resposta. Nos casos em que a matéria não se insere na esfera de atuação da Instituição, a Ouvidoria-Geral da AGU identifica o órgão ou a entidade competente e promove o devido encaminhamento.

A seguir, são apresentados os principais indicadores referentes aos pedidos de acesso à informação recebidos pela AGU no exercício de 2025.

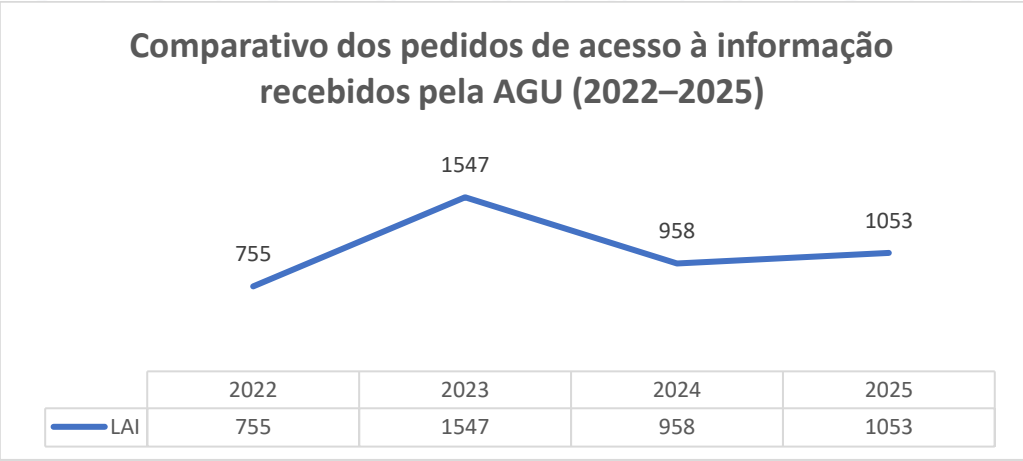
6.1 Total de Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Em 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU registrou **1.053** pedidos de acesso à informação, representando um aumento de 10% em relação a 2024. Apesar desse crescimento, o

quantitativo permanece inferior ao registrado em 2023, quando houve um aumento expressivo de solicitações relacionadas aos eventos de 8 de janeiro.

O gráfico a seguir apresenta a evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos pela AGU no período de 2022 a 2025.

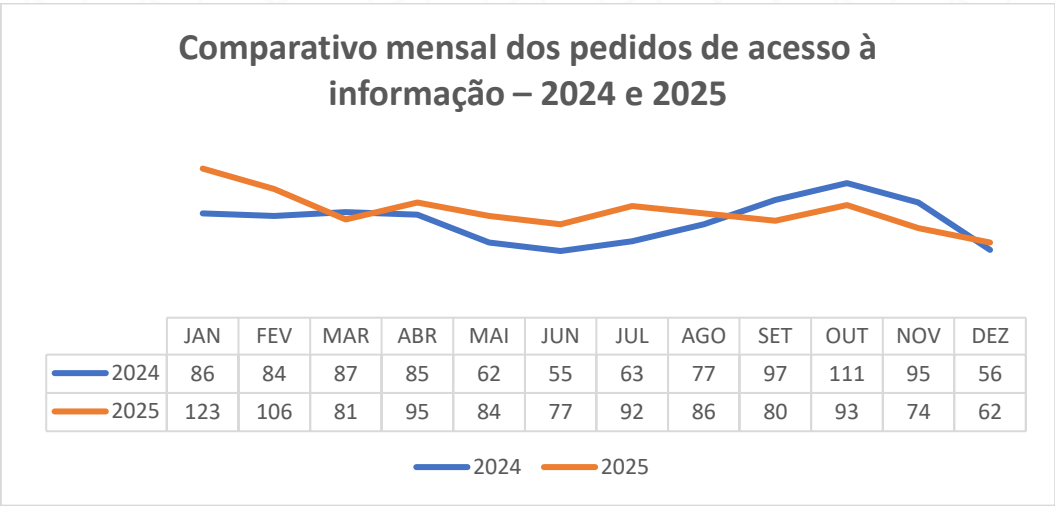
Gráfico 08 – Comparativo dos pedidos de acesso à informação recebidos pela AGU (2022–2025).



Fonte: Planilha de Controle Interno

O gráfico a seguir apresenta o comparativo mensal dos pedidos de acesso à informação registrados em 2024 e 2025, permitindo visualizar a evolução da demanda ao longo do ano e identificar as variações observadas entre os dois períodos.

Gráfico 09 – Comparativo mensal dos pedidos de acesso à informação – 2024 e 2025



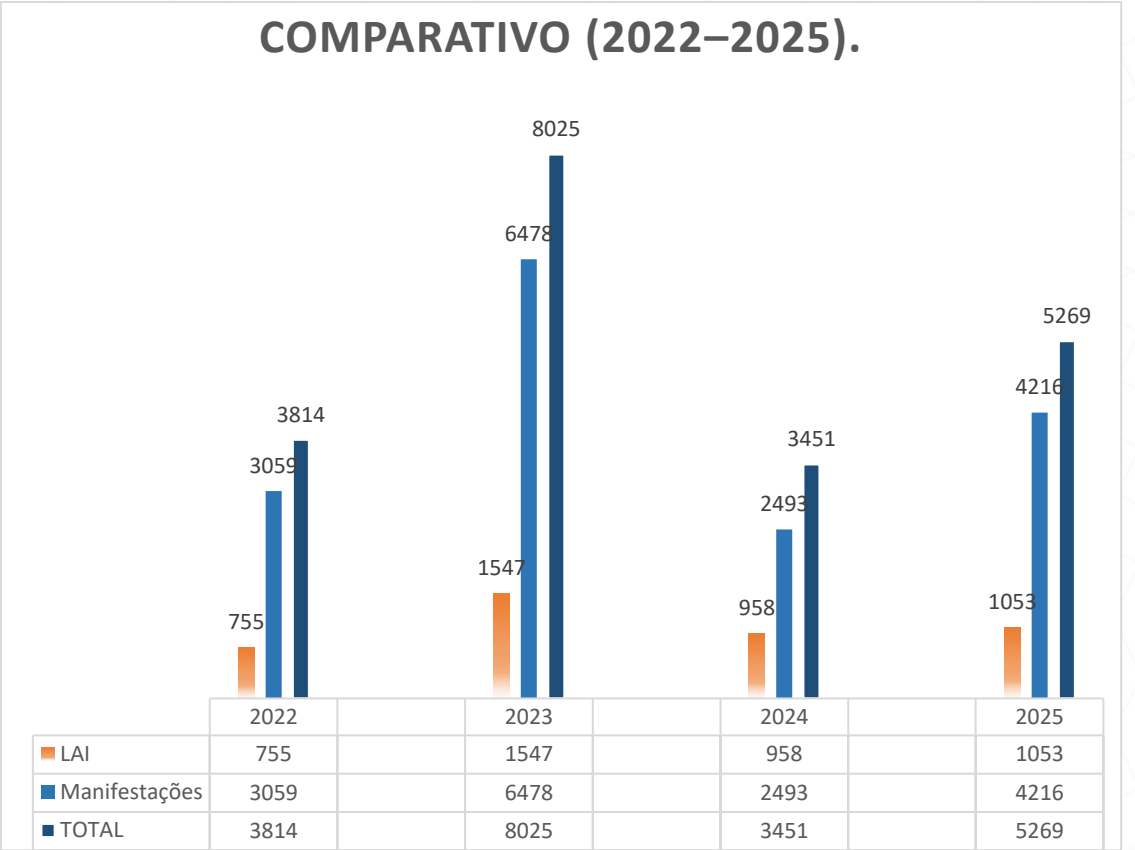
Fonte: Planilha de Controle Interno

Verifica-se que o número de pedidos de acesso à informação apresentou oscilações ao longo de ambos os anos, com meses de crescimento e de redução. Ainda assim, 2025 encerrou o período com quantitativo superior ao registrado em 2024.

Além da análise da evolução dos pedidos de acesso à informação, é importante observar sua representatividade em relação ao conjunto das demandas recebidas pela Ouvidoria-Geral da AGU. Embora as manifestações de ouvidoria constituam a maior parte dos registros, os pedidos de acesso à informação mantiveram participação significativa, correspondendo, em média, a cerca de 20% do total de demandas recebidas no período analisado. Esse resultado evidencia a relevância do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) como instrumento de promoção da transparência pública e de garantia do direito de acesso à informação.

O gráfico a seguir apresenta o comparativo entre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria-Geral da AGU no período de 2022 a 2025.

Gráfico 10 – Comparativo das manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação recebidos pela AGU (2022–2025).

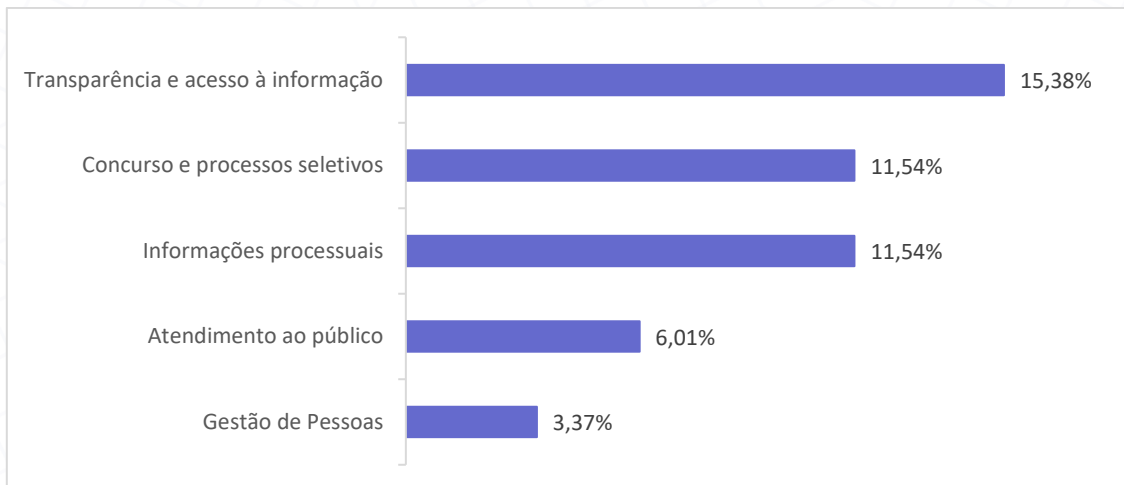


Fonte: Planilha de Controle Interno

6.2. Assuntos mais demandados – Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Com o objetivo de identificar os temas de maior interesse dos cidadãos, o gráfico a seguir apresenta a distribuição dos principais assuntos dos pedidos de acesso à informação registrados pela Advocacia-Geral da União em 2025, conforme classificação da Central de Painéis da Controladoria-Geral da União (CGU).

Gráfico 11 – Assuntos mais demandados de Pedidos de Acesso à Informação em 2025.



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

Conforme demonstrado no gráfico, o assunto Transparência e acesso à informação foi o mais demandado, representando 15,38% dos pedidos registrados em 2025. Em seguida, destacaram-se os temas Concursos e processos seletivos e Informações processuais, ambos com 11,54% das solicitações. Também figuraram entre os assuntos mais recorrentes Atendimento ao público (6,01%) e Gestão de Pessoas (3,37%). A diversidade dos temas evidencia a amplitude das informações solicitadas pelos cidadãos e reforça o papel da Ouvidoria-Geral da AGU na garantia do direito de acesso à informação e na promoção da transparência pública.

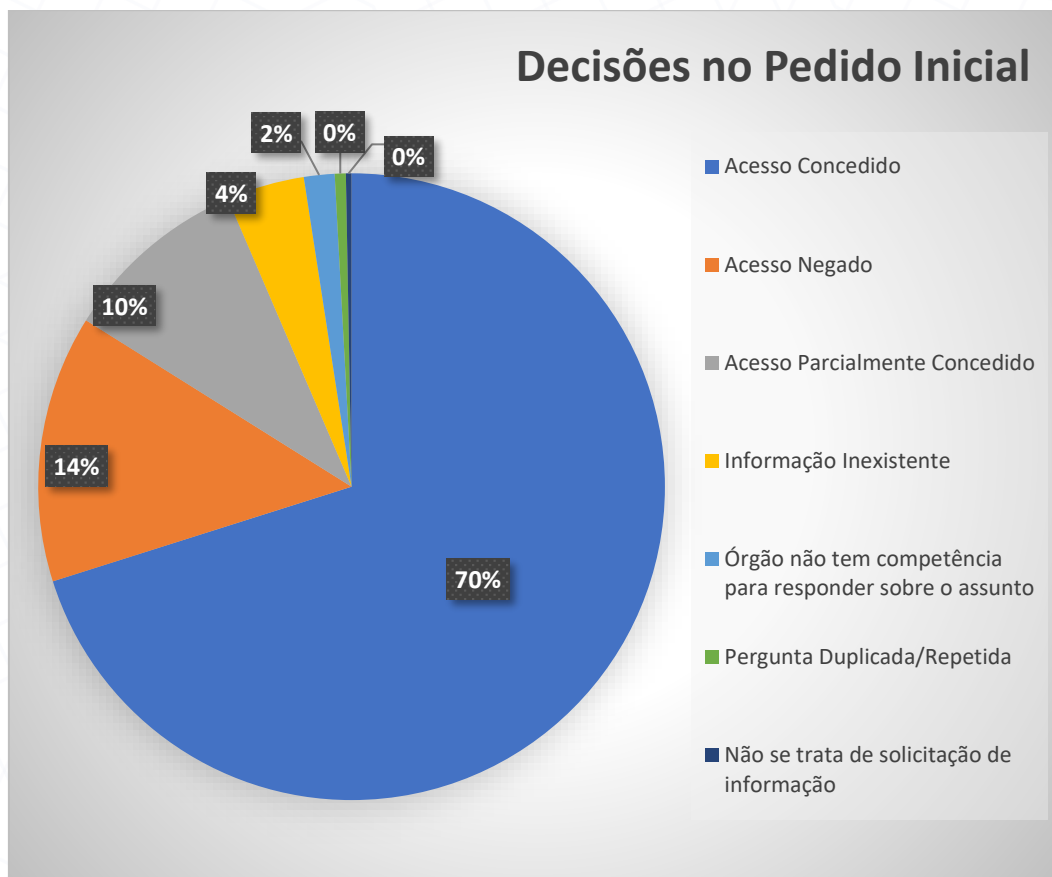
6.3. Decisões do pedido inicial de acesso à informação

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das decisões proferidas nos pedidos iniciais de acesso à informação no exercício de 2025. Observa-se que a maior parte das solicitações resultou em concessão de acesso, correspondente a 70% do total analisado. Em seguida, destacam-se os casos de acesso negado (14%) e de acesso parcialmente concedido (10%).

As demais decisões corresponderam a uma pequena parcela das solicitações, abrangendo casos de informação inexistente (4%), órgão sem competência para responder sobre o assunto (2%), além de pergunta duplicada ou repetida e de

solicitações que não se enquadravam como pedido de acesso à informação, ambas com percentual residual.

Gráfico 12 – Percentual das decisões proferidas nos pedidos iniciais de acesso à informação registrados em 2025



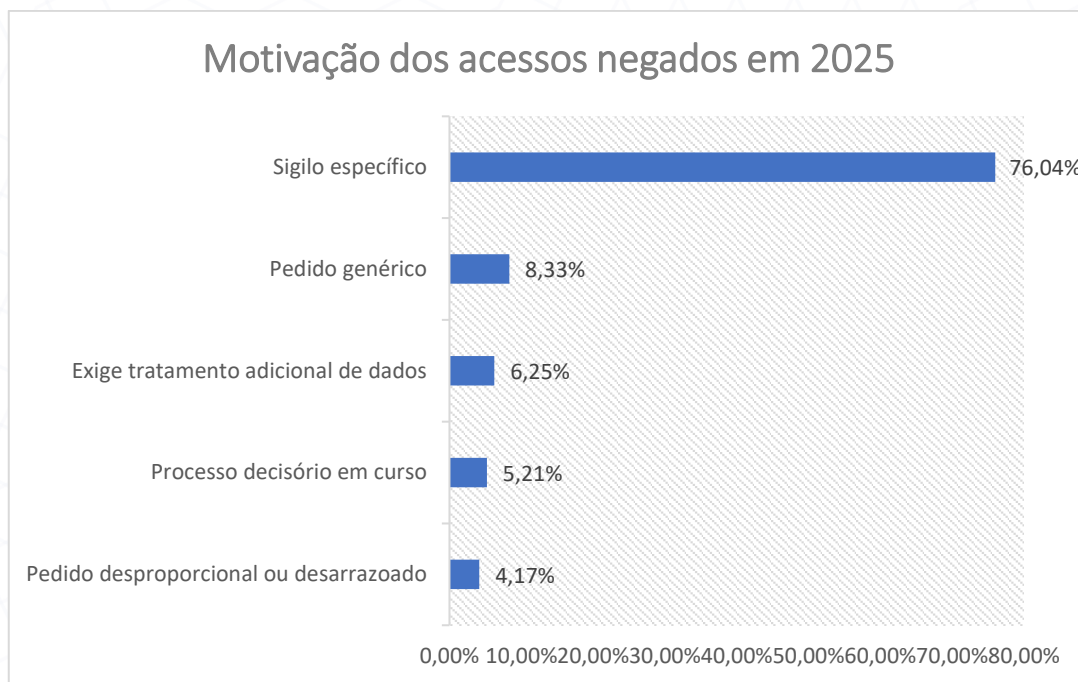
Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

Os resultados evidenciam que a maior parte das solicitações teve acesso total ou parcial às informações requeridas, reforçando o compromisso da Advocacia-Geral da União com a transparência e a garantia do direito de acesso à informação, observadas as hipóteses legais de restrição de acesso e os limites de competência previstos na Lei nº 12.527/2011.

6.4. Motivação dos acessos negados

Ao responder um pedido de acesso à informação, o órgão pode negar totalmente o acesso à informação, devendo obrigatoriamente indicar o motivo da negativa. O gráfico mostra o percentual de marcação por cada motivo de negativa.

Gráfico 13 – Percentual motivação dos acessos negados em 2025.



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

6.5. Prazo de resposta dos pedidos de acesso à informação

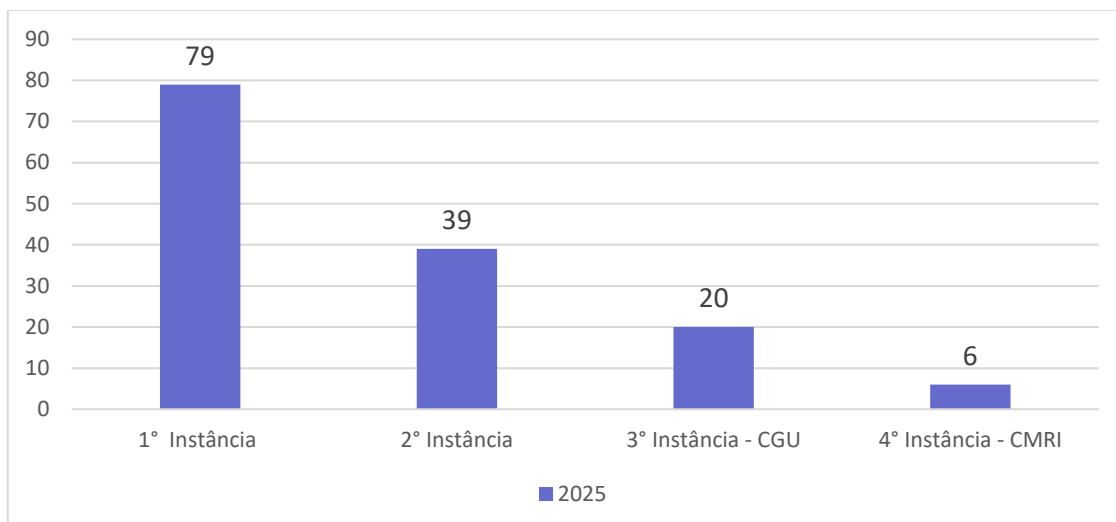
Em 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU respondeu a **100% dos pedidos de acesso à informação recebidos**, com prazo médio de atendimento de 24,9 dias, não sendo registradas respostas fora do prazo legal, conforme dados da Central de Painéis da CGU.

Ressalta-se que parte das solicitações recebidas apresentou maior grau de complexidade, envolvendo pedidos extensos, com múltiplos questionamentos e diversos itens a serem analisados, bem como demandas que demandaram a articulação com diferentes unidades da Advocacia-Geral da União para levantamento e consolidação das informações necessárias à elaboração das respostas.

6.6. Recursos – Pedidos de Acesso à Informação – LAI

Em 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU recebeu **79** recursos referentes às respostas dos pedidos de acesso à informação. Nos termos da Lei nº 12.527/2011, o solicitante pode recorrer quando não concordar com a decisão proferida no pedido inicial, observando-se as instâncias recursais previstas na legislação. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos recursos interpostos em cada instância no exercício de 2025.

Gráfico 14 – Demonstrativo da quantidade de recursos em 2025.

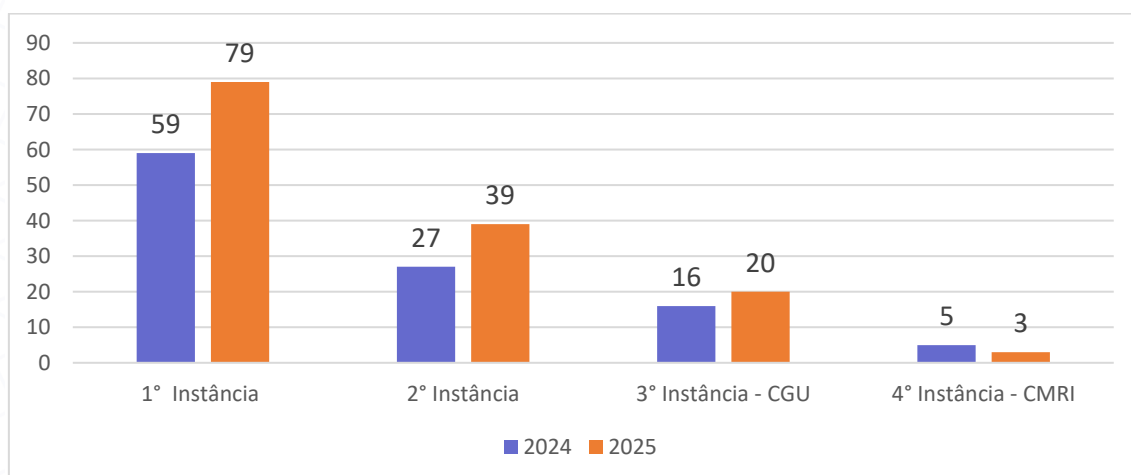


Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

O gráfico demonstra a distribuição dos recursos interpostos em 2025 por instância recursal, permitindo acompanhar o volume de contestações apresentadas pelos solicitantes após a resposta inicial. A análise desses dados contribui para o monitoramento da qualidade das respostas fornecidas e do adequado cumprimento dos procedimentos previstos na Lei de Acesso à Informação.

Com o objetivo de analisar a evolução das contestações apresentadas pelos solicitantes, o gráfico a seguir apresenta o comparativo da quantidade de recursos interpostos nos exercícios de 2024 e 2025.

Gráfico 15 – Comparativo da quantidade de recursos entre 2024 e 2025.



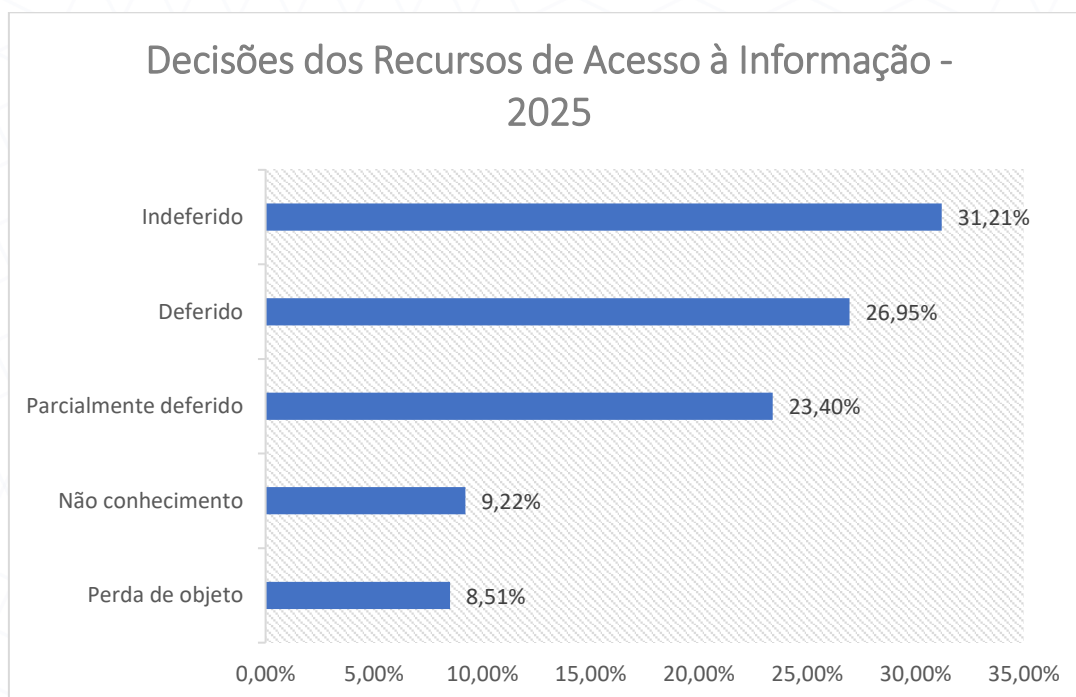
Fonte: Painel LAI da Controladoria-Geral da União – CGU

Em 2025, verificou-se aumento no número de recursos em relação a 2024, indicando maior utilização das instâncias recursais pelos solicitantes.

6.7. Decisões dos Recursos de Acesso à Informação

As decisões proferidas nos recursos interpostos em face das respostas aos pedidos de acesso à informação refletem o resultado da análise realizada pelas instâncias recursais, evidenciando a distribuição entre recursos deferidos, parcialmente deferidos, indeferidos e demais decisões, conforme apresentado no gráfico a seguir.

Gráfico 16 – Percentual de decisões dos recursos de acesso à informação em 2025.



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

6.8. Prazo de resposta dos Recursos de Acesso à Informação

Em 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU acompanhou o atendimento dos recursos interpostos nas instâncias recursais, observando os prazos previstos na Lei nº 12.527/2011. O tempo médio de atendimento dos recursos foi de 6 dias, com 95% das respostas encaminhadas dentro do prazo legal.

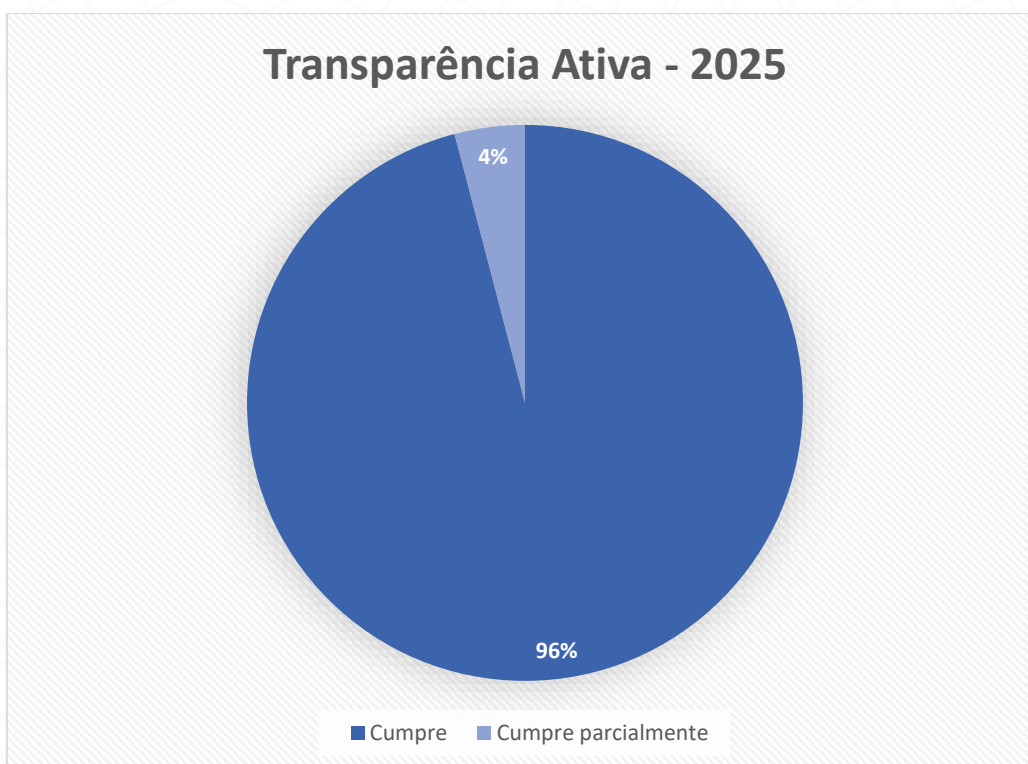
7. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Transparência Ativa consiste na divulgação espontânea de informações de interesse público pelos órgãos e entidades da Administração Pública, independentemente de solicitação dos cidadãos. Essa prática tem como objetivo ampliar o acesso à informação, fortalecer o controle social e promover maior transparência na gestão pública, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da AGU acompanha continuamente o cumprimento dos requisitos de Transparência Ativa, avaliando a disponibilização das informações institucionais no Portal da AGU e nos demais canais oficiais de comunicação. O monitoramento busca assegurar que os dados estejam acessíveis, atualizados e apresentados de forma clara à sociedade.

O gráfico a seguir apresenta o resultado da avaliação dos itens de Transparência Ativa no âmbito da Advocacia-Geral da União. A análise considerou **49 itens avaliados**, conforme os critérios estabelecidos para verificação da disponibilização das informações públicas.

Gráfico 16 – Percentual transparência Ativa em 2025.



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

Verificou-se que 47 itens (96%) cumprem integralmente os requisitos de Transparência Ativa, demonstrando elevado nível de atendimento às obrigações de divulgação de informações públicas.

Os 2 itens restantes (4%) foram classificados como “cumpre parcialmente”, indicando a necessidade de ajustes pontuais para o atendimento integral aos critérios estabelecidos.

O resultado evidencia o compromisso institucional da Advocacia-Geral da União com a promoção da transparência pública, o acesso à informação e o aprimoramento contínuo das práticas de disponibilização de dados aos cidadãos.

8. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários um mecanismo de avaliação da qualidade das respostas aos pedidos de acesso à informação fornecidas pelos órgãos públicos, por meio de uma escala de **1 a 5**, cujo preenchimento é facultativo. Em 2025, o índice geral de satisfação registrado foi de **3,93**, evidenciando uma percepção positiva dos usuários quanto ao atendimento prestado e à condução dos pedidos de acesso à informação.

Imagem 01 – Percentual nível geral de satisfação dos pedidos de LAI em 2025.



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

Em relação às demais manifestações de Ouvidoria, observou-se baixa adesão dos cidadãos ao instrumento de avaliação de satisfação disponibilizado na Plataforma Fala.BR. No período avaliado, apenas **2,8%** das manifestações registradas receberam avaliação dos usuários, percentual que representa uma amostra limitada para a realização de análises mais aprofundadas e representativas acerca da percepção dos usuários sobre a qualidade das respostas fornecidas.

Ainda assim, a avaliação da satisfação dos usuários constitui importante ferramenta para o aprimoramento contínuo da atuação da Ouvidoria-Geral da AGU,

permitindo identificar oportunidades de melhoria e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos internos, da comunicação com os usuários e da qualidade das respostas apresentadas.

Com o objetivo de ampliar a participação dos usuários nesse processo avaliativo, a Ouvidoria-Geral da AGU promoverá ações de divulgação e sensibilização sobre a importância do preenchimento da pesquisa de satisfação disponibilizada na Plataforma Fala.BR. Espera-se, com essa iniciativa, aumentar a representatividade das avaliações e fortalecer esse indicador como instrumento de monitoramento e aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

Embora a avaliação de satisfação represente importante instrumento para aferir a percepção dos usuários, a análise da atuação da Ouvidoria-Geral da AGU também considera indicadores relacionados à efetividade do atendimento prestado. Nesse contexto, a resolutividade das manifestações constitui elemento essencial para avaliar a capacidade institucional de promover o adequado tratamento das demandas recebidas.

Imagem 02 – Percentual resolutividade manifestações de ouvidoria em 2025.



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

9. AÇÕES DA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU promoveu iniciativas voltadas ao aprimoramento de seus processos internos, à ampliação da transparência institucional e ao fortalecimento dos canais de relacionamento com o cidadão, destacando-se as seguintes ações:

Modernização do Sítio Eletrônico: Reestruturação da página da Ouvidoria-Geral da AGU no portal da Advocacia-Geral da União, com o objetivo de aprimorar a navegabilidade, facilitar o acesso às informações e ampliar a disponibilização de ferramentas de participação e controle social.

Atualização da Carta de Serviços ao Usuário: Revisão e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, tornando o instrumento mais dinâmico, acessível e informativo quanto às competências institucionais, serviços prestados e formas de atendimento disponibilizadas pela AGU.

Articulação Interna: Realização de reuniões estratégicas com representantes os diversos órgãos da Advocacia-Geral da União, visando fortalecer a integração institucional, aprimorar a comunicação interna e promover maior eficiência no tratamento das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Criação e atualização do Manual Interno da Ouvidoria-Geral da AGU: Elaboração e revisão técnica do manual interno da Ouvidoria-Geral da AGU, com o propósito de consolidar procedimentos, alinhar práticas às normativas vigentes e promover maior padronização das atividades desenvolvidas.

Padronização dos fluxos internos: Atualização dos fluxogramas relacionados aos procedimentos da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), proporcionando maior organização, previsibilidade, transparência e agilidade na análise e tramitação das demandas.

Aprimoramento da Transparência Ativa e da gestão da informação: Instituição de processo interno para articulação com os órgãos da Advocacia-Geral da União, com o objetivo de promover a atualização periódica dos itens de Transparência Ativa disponibilizados nos canais institucionais, bem como o acompanhamento dos processos classificados quanto ao grau de sigilo (reservado, secreto e ultrassecreto), em conformidade com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e demais normativos aplicáveis.

10. DESAFIOS E MEDIDAS DE APRIMORAMENTO

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral da AGU enfrentou desafios estratégicos que impactaram o fluxo operacional, especialmente no que se refere à articulação com as unidades responsáveis pelo fornecimento de informações e subsídios necessários ao tratamento das manifestações, bem como à busca pela redução do tempo de resposta aos usuários.

Entre os principais desafios identificados, destacam-se:

- Dificuldades de relacionamento e descumprimento recorrente de prazos pelas áreas respondentes.
- Instabilidades e inconsistências na plataforma Fala.BR.

- Aumento expressivo no volume de recursos interpostos.
- Ampliação da divulgação da Ouvidoria-Geral da AGU como canal de acolhimento e atendimento para denúncias internas.
- Baixa adesão à pesquisa de satisfação e desafios na métrica de avaliação dos usuários.

Como medida de enfrentamento aos desafios identificados, a Ouvidoria-Geral da AGU realizou, em 2025, consultoria na modalidade de assessoramento junto à Secretaria de Controle Interno da AGU, com o objetivo de aprimorar os procedimentos relacionados à transparência passiva e ao tratamento das manifestações recebidas.

A partir das recomendações apresentadas na consultoria, atualmente em fase de implementação, foi iniciada a elaboração de normativo específico destinado a disciplinar os fluxos internos de atendimento, incluindo a definição de prazos para atuação das unidades responsáveis, com vistas à redução do tempo médio de resposta, maior previsibilidade dos procedimentos e aprimoramento da eficiência operacional.

Além das medidas voltadas à melhoria dos fluxos de trabalho, a Ouvidoria-Geral da AGU vem desenvolvendo ações destinadas ao fortalecimento da cultura institucional de respeito, igualdade e prevenção de condutas inadequadas, especialmente no que se refere ao acolhimento e tratamento das manifestações relacionadas a assédio e discriminação.

Nesse contexto, destacam-se as seguintes iniciativas:

- **Sensibilização e conscientização:** realização de ações de comunicação institucional voltadas à prevenção e ao enfrentamento de condutas inadequadas, com divulgação de informações e dos canais disponíveis, por meio de materiais informativos e demais recursos internos de comunicação.
- **Capacitação e formação:** incentivo à participação em ações de capacitação destinadas a membros, servidores, colaboradores terceirizados, chefias e lideranças, com foco no acolhimento, encaminhamento e tratamento adequado de situações relacionadas a assédio e discriminação.
- **Acolhimento e tratamento humanizado de denúncias:** atuação no recebimento e tratamento das manifestações relacionadas ao tema, assegurando escuta qualificada, confidencialidade, respeito e proteção aos envolvidos.
- **Monitoramento e produção de informações:** organização e consolidação de dados das demandas recebidas, contribuindo para o aprimoramento institucional e subsidiando ações relacionadas à prevenção e enfrentamento de condutas inadequadas.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 marcou o fortalecimento da atuação da Ouvidoria-Geral da Advocacia-Geral da União, com avanços na consolidação de seu papel como canal de diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, promovendo a participação social, a transparência e o aprimoramento dos serviços prestados pela Instituição.

No período, a Ouvidoria-Geral da AGU realizou o tratamento das manifestações recebidas, incluindo pedidos de acesso à informação, recursos, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, reafirmando sua importância como instrumento de escuta ativa e fonte de informações para melhoria da gestão pública.

No âmbito da transparência, foram desenvolvidas ações de aprimoramento da Transparência Ativa e Passiva, com atualização de informações disponibilizadas nos canais institucionais, articulação com as unidades responsáveis e implementação de procedimentos internos para acompanhamento de informações classificadas quanto ao grau de sigilo, em conformidade com a Lei nº 12.527/2011.

Também foram promovidas iniciativas de modernização dos processos internos, incluindo a reestruturação do sítio eletrônico, atualização da Carta de Serviços ao Usuário, revisão de normativos internos, padronização de fluxos da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), além do fortalecimento da articulação institucional.

Os desafios relacionados ao aumento da demanda, à integração com as áreas responsáveis pelas respostas, às instabilidades sistêmicas e ao aprimoramento dos mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários impulsionaram a adoção de medidas estruturantes, com destaque para a consultoria realizada junto à Secretaria de Controle Interno da AGU, voltada ao aperfeiçoamento dos procedimentos de transparência passiva.

Em relação às manifestações sobre assédio e discriminação, a Ouvidoria-Geral da AGU reafirmou seu papel de acolhimento e escuta qualificada, contribuindo para o fortalecimento de uma cultura institucional baseada no respeito, na igualdade e na valorização das pessoas, por meio de ações de sensibilização, divulgação e capacitação.

Os resultados alcançados em 2025 demonstram o compromisso da Ouvidoria-Geral da AGU com a melhoria contínua de seus processos, a ampliação da transparência e o fortalecimento da relação de confiança com seus usuários. Para os próximos ciclos, permanecerá empenhada no aperfeiçoamento das práticas institucionais, na eficiência dos atendimentos e na consolidação de uma Advocacia-Geral da União cada vez mais acessível, transparente e alinhada às necessidades da sociedade.