

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial – (OUVCGU)



**RELATÓRIO DE GESTÃO  
DA OUVIDORIA SETORIAL DA CGU  
2025**

Brasília • 2026



# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAUS, Quadra 5, Bloco A, Lotes 9 e 10  
Edifício Multi Brasil Corporate - Brasília/DF - CEP 70070-030  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br) • [ouvvcgu@cgu.gov.br](mailto:ouvvcgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## EVELINE MARTINS BRITO

Secretária-Executiva

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## FERNANDA ALVARES DA ROCHA

Corregedor-Geral da União

## VALDIRENE PAES DE MEDEIROS

Ouvidora-Geral da União

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## PATRÍCIA ALVARES DE AZEVEDO

Secretária de Integridade Pública

## LIVIA OLIVEIRA SOBOTA

Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação

## Elaboração do Relatório

Aline Rodriguero Dutra

Marcos Silva Monteiro

Ana Lúcia Lemos Rosa Alves

## Equipe técnica responsável pela revisão

Aline Rodriguero Dutra, Ouvidora Setorial

Marcos Silva Monteiro, Ouvidor Setorial – Substituto

Eliane de Souza Silva, Chefe Interina do SIC

## Revisão do Relatório

Leonardo Alamy Martins

## Equipe da Ouvidoria Setorial

Ana Lúcia Lemos Rosa Alves

Ana Paula Bicalho Félix de Almeida

Antônio Izalmir Teles de Souza

Bernardo Carvalho Fonseca

Cleudson de Almeida Rodrigues

Dalton Araújo Antunes

Daniel da Silva Schrite

Eliane de Souza Silva

Fabiane Dantas Rios Vasconcelos

Ivan Monte Claudino

José Humberto Rodrigues Ribeiro

Karoline Souza Barbosa de Sá

Liana Cristina da Silva

Marcus Vinícius Gonçalves Canedo

Maria Helena Melo Moura

Maria Izabel de Andrade

Rogério Vieira Rivetti

Victor Hugo de Souza Gomez

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2026 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

<b>1. Sumário Executivo</b> .....	<b>5</b>
1.1 Principais resultados e indicadores .....	5
1.2 Principais avanços .....	5
1.3 Principais desafios .....	5
<b>2. Introdução</b> .....	<b>7</b>
2.1 Posição Institucional .....	7
2.2 Estrutura Operacional .....	7
2.3 Canais de Atendimento .....	8
2.4 Peculiaridades da OuvCGU .....	8
<b>3. Equipe e Estrutura da OuvCGU</b> .....	<b>9</b>
3.1 Composição da Equipe .....	9
3.2 Capacitação .....	10
3.3 Atendimentos Presenciais e Telefônicos .....	11
3.4 Análise de Demanda por Capacidade .....	11
<b>4. Ações e Projetos do Exercício</b> .....	<b>13</b>
4.1 Atualização Normativa .....	13
4.2 Plano de Contingência com as Unidades Regionais .....	13
4.3 Matriz de Efetividade da Ouvidoria .....	13
4.4 Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial .....	14
4.5 Relatórios Temáticos .....	14
4.6 Utilização de Ferramentas de Inteligência Artificial .....	14
<b>5. Manifestações de Ouvidoria</b> .....	<b>15</b>
5.1 Volume e Tipologia .....	15
5.2 Assuntos e Subassuntos Recorrentes .....	17
5.3 Tempestividade .....	17
5.4 Evolução Mensal .....	18
5.5 Ouvidoria Interna .....	19
5.6 Perfil do Manifestante .....	19
<b>6. Satisfação do Usuário</b> .....	<b>22</b>
6.1 Resultados Gerais - Manifestações de Ouvidoria .....	22
6.2 Correlação: Demanda Atendida e Satisfação .....	23
6.3 Análise Qualitativa da Percepção de Qualidade .....	24
6.4 Encaminhamentos .....	25

<b>7.Providências Adotadas e Resolutividade</b>	<b>26</b>
7.1 Caso emblemático: resolução de demanda individual por articulação interna	26
7.2 Mudança estrutural: criação de canal de atendimento para o e-Patri	26
<b>8.Serviço de Informações ao Cidadão</b>	<b>28</b>
8.1 Pedidos de Acesso à Informação	28
8.2 Recursos LAI	28
8.3 Níveis de Satisfação da LAI	29
<b>9.Transparência Ativa</b>	<b>30</b>
<b>10.Carta de Serviços ao Usuário</b>	<b>31</b>
<b>11.Conselho de Usuários</b>	<b>32</b>
<b>12.Ações Exitosas e Dificuldades</b>	<b>33</b>
12.1 Boas Práticas e Inovações	33
12.2 Dificuldades Enfrentadas	33
<b>13. Plano de Ação para 2026</b>	<b>35</b>
<b>14. Nota Metodológica</b>	<b>36</b>
14.1 Fontes de Dados	36
14.2 Critérios de Contabilização	36
14.3 Limitações	36
14.4 Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	36
<b>15. Considerações Finais</b>	<b>37</b>
<b>16. Glossário de Siglas</b>	<b>39</b>

# 1. Sumário Executivo

O presente Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral da União (OuvCGU) no exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelecem a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024. A elaboração segue, ainda, as diretrizes da Orientação Técnica nº 2/2026/CGOUV/DOUV/OGU, que orienta a produção do relatório como instrumento de governança, transparência e melhoria contínua dos serviços públicos.

A OuvCGU atua como canal de interlocução entre a sociedade e a CGU, promovendo a escuta ativa e o aprimoramento dos serviços públicos. No exercício de 2025, um dos maiores desafios enfrentados pela unidade foi absorver um crescimento de 49,1% na quantidade de manifestações de ouvidoria recebidas — passando de 10.117 em 2024 para 15.087 registros no ano seguinte.

## 1.1 PRINCIPAIS RESULTADOS E INDICADORES

INDICADOR	2025	VARIAÇÃO VS. 2024
Manifestações recebidas	15.087	+49,1%
Manifestações concluídas	12.207	+46,4%
Denúncias em sentido amplo (identificadas + anônimas)	8.888 (58,9%) <sup>1</sup>	+60%
Tempo médio de resposta	21,31 dias	-5,6%
Pedidos LAI recebidos	1.673	-28,4%
Recursos LAI	308 (58 à CMRI)	+57,1%
Atendimentos (telefônicos + presenciais)	2.729	+26,9%
Satisfação do usuário (ouvidoria)	37,67%	+3,89 p. p.
Equipe	21 colaboradores	+23,5%
Capacitação	634 horas	-1,9%

## 1.2 PRINCIPAIS AVANÇOS

A OuvCGU alcançou, em 2025, três avanços significativos: a melhoria do tempo médio de resposta — que recuou de 22,57 para 21,31 dias, mesmo com crescimento de 49% no volume de manifestações; a recomposição parcial da equipe após a perda crítica do segundo semestre de 2024; e o aumento de 3,89 pontos percentuais no índice de satisfação do usuário, com redução correspondente da insatisfação extrema.

## 1.3 PRINCIPAIS DESAFIOS

Três desafios estruturais se mantêm prioritários: o índice de insatisfação acima de 50%, que a análise demonstra estar vinculado predominantemente a expectativas que extrapolam a competência da OuvCGU; o crescimento expressivo das denúncias anônimas, que já representam 58,9% do total e pressionam a capacidade operacional de triagem; e a necessidade de ampliar a cobertura de capacitação - em 2025 apenas 42,9% da equipe realizou algum tipo de capacitação.

<sup>1</sup> Comparação com ressalva metodológica. Em 2024, todas as denúncias — anônimas ou identificadas — eram registradas na Plataforma [Fala.BR](#) sob o tipo único "Denúncia". A partir de 2025, a plataforma passou a separar as denúncias identificadas (tipo "Denúncia", 3.345) das denúncias anônimas (tipo "Comunicação", 5.543). Para fins de comparação, este relatório soma as duas categorias como "denúncias em sentido amplo" (8.888, 58,9%).

Para o próximo ciclo, a OuvCGU seguirá investindo no aperfeiçoamento de seus processos, na capacitação integral de sua equipe e na ampliação dos mecanismos de escuta qualificada. As ações prioritárias estão consolidadas no Plano de Ação para 2026.

## 2. Introdução

A Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral da União (OuvCGU) apresenta o seu Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no ano de 2025, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

*Art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017: "Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: (...) II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos."*

*Art. 6º, inciso XIV, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: Compete às unidades do SisOuv "produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017".*

Além da obrigação legal, este relatório atende às diretrizes da Orientação Técnica nº 2/2026/CGOUV/DOUV/OGU, que estabelece o Relatório Anual de Gestão como o principal instrumento de sistematização e transparência da atuação das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Mais do que um registro de produtividade, sua elaboração deve ser compreendida como o fechamento de um ciclo de escuta ativa, onde a voz do cidadão deixa de ser um registro isolado para se tornar um sensor estratégico da gestão pública.

Registra-se que a publicação tempestiva do relatório — até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, conforme art. 60 da PN CGU nº 116/2024 — constitui requisito para a recondução dos titulares de unidade setorial de ouvidoria, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 238/2025.

### 2.1 POSIÇÃO INSTITUCIONAL

As atividades de ouvidoria e de acesso à informação da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial (OuvCGU), unidade vinculada à Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público (DUSP), que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma das áreas finalísticas da instituição.

A posição institucional da OuvCGU confere-lhe uma singularidade dentro do SisOuv: é, ao mesmo tempo, uma unidade setorial — sujeita às mesmas obrigações das demais ouvidorias do sistema — e parte integrante do próprio órgão central que supervisiona e orienta as demais unidades. Essa condição permite uma interação direta com as áreas responsáveis pela regulamentação e monitoramento do SisOuv, possibilitando o intercâmbio de informações, metodologias e práticas que contribuem para a melhoria contínua do sistema como um todo.

Com essa atuação, a OuvCGU pretende não apenas aprimorar a gestão interna de suas atividades, mas também colaborar para o aperfeiçoamento das práticas adotadas no âmbito das ouvidorias federais.

### 2.2 ESTRUTURA OPERACIONAL

A OuvCGU é composta por duas unidades operacionais, sob a Coordenação-Geral de Aline Rodrigues Dutra, com substituição de Marcos Silva Monteiro:

- **Divisão de Manifestações de Ouvidoria (DMOUV):** com uma equipe de 14 agentes públicos — responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta das manifestações de ouvidoria.
- **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC):** com equipe de 4 agentes públicos — responsável pelo atendimento aos requerimentos de acesso à informação e demais demandas de transparência passiva.

## 2.3 CANAIS DE ATENDIMENTO

É por meio da OuvCGU que são recebidos, examinados e encaminhados os pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos, serviços públicos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal destinados à CGU.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OuvCGU ocorre por diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação — **Fala.BR** (<https://falabr.cgu.gov.br/>), que concentrou 95,9% dos registros em 2025. Além da plataforma, a OuvCGU recebe cartas (3,4%), e-mails e documentos via protocolo da CGU, além de realizar atendimentos presenciais e telefônicos. Todas as manifestações recebidas por canais alternativos são posteriormente inseridas na Plataforma Fala.BR, a fim de manter repositório único de registros e assegurar a rastreabilidade integral das demandas.

## 2.4 PECULIARIDADES DA OUVCGU

A Ouvidoria Setorial da CGU possui características distintas que a diferenciam da maioria das ouvidorias do SisOuv. Em razão da ampla esfera de competência da CGU, que abrange praticamente todos os órgãos e recursos do Poder Executivo Federal, a OuvCGU recebe demandas relacionadas a ações de todos os ministérios e empresas estatais federais. Essa abrangência resulta em maior complexidade no tratamento das manifestações, devido tanto ao volume quanto à diversidade de temas envolvidos.

Considerando o caráter fiscalizatório da CGU, aproximadamente 58,9% das manifestações recebidas em 2025 consistiram em denúncias — identificadas ou anônimas, que demandam mais tempo e recursos para análise prévia e encaminhamento. Trata-se de proporção significativamente elevada. Essa particularidade evidencia que a OuvCGU opera com perfil de demandas complexos, uma vez que o tratamento de denúncias exige triagem qualificada, verificação de competência e, frequentemente, interação com as áreas de apuração do órgão, bem como de outros entes da federação.

Além disso, diferente da realidade de outras ouvidorias federais, a quase totalidade das manifestações recebidas pela OuvCGU não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pelo órgão à sociedade, mas sim a atividades relacionadas à sua atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria, de controle interno, de ouvidoria e de acesso à informação, abrangendo ações de todos os órgãos e entidades federais, e, algumas vezes, de estados e municípios.

Por fim, destacamos o papel peculiar da Ouvidoria Setorial da CGU, na recepção e tratamento das denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante, praticadas por agentes públicos, de que tratam os Art. 10, do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 e Art. 47, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

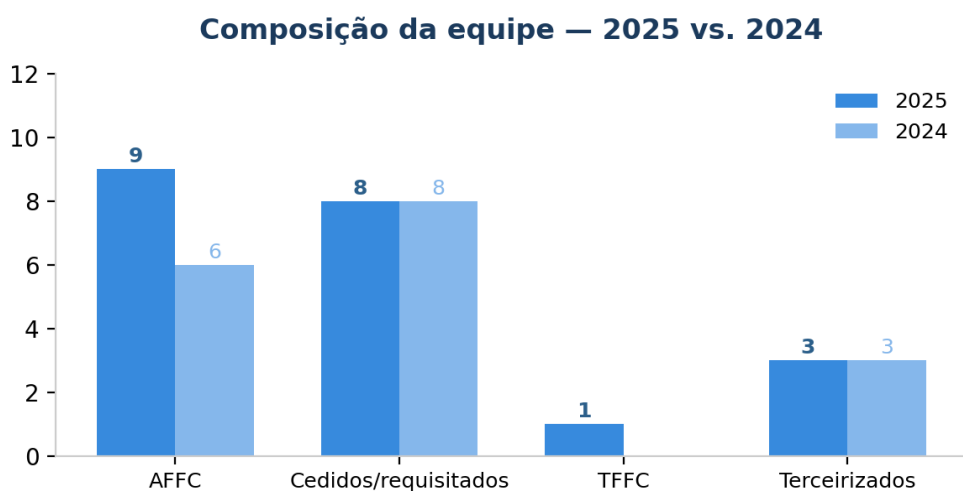
### 3. Equipe e Estrutura da OuvCGU

A capacidade de resposta de uma ouvidoria está diretamente vinculada à adequação de sua força de trabalho. Conforme a Orientação Técnica nº 2/2026, a apresentação da composição da equipe, das capacitações realizadas e da relação demanda/capacidade tem por finalidade dimensionar a capacidade de resposta da unidade, permitindo justificar a necessidade de investimentos, capacitações ou melhorias tecnológicas.

#### 3.1 COMPOSIÇÃO DA EQUIPE

Ao final de 2025, a equipe da OuvCGU contava com 21 colaboradores, representando acréscimo de 23,5% em relação aos 17 colaboradores de dezembro de 2024. A recomposição foi possibilitada pela entrada de três novos Auditores Federais de Finanças e Controle (AFFC) e um Técnico Federal de Finanças e Controle (TFFC).

O gráfico a seguir ilustra a evolução comparativa da composição por vínculo:



*Fonte: Registros internos OuvCGU.*

VÍNCULO	2024	2025	VARIAÇÃO
Auditor Federal de Finanças e Controle (AFFC)	6	9	+3
Servidores cedidos/requisitados	8	8	=
Técnico Federal de Finanças e Controle (TFFC)	0	1	+1
Terceirizados	3	3	=
Estagiários	0	0	=
Total	17	21	+23,5%

*Fonte: Registros internos OuvCGU.*

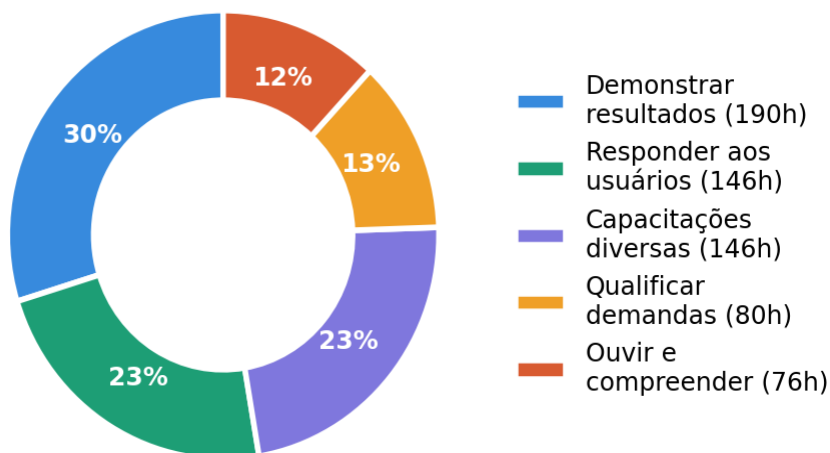
Cabe contextualizar que o exercício de 2024 foi marcado pela perda de 50% da equipe responsável pelo tratamento de manifestações no segundo semestre. A recomposição ocorrida em 2025, embora

positiva em termos quantitativos, demandou período de adaptação dos novos integrantes para que adquirissem domínio das atividades — fator que evidentemente traz impactos à capacidade operacional nos primeiros meses do ano. No período citado não houve processo seletivo para a função de Ouvidor Setorial ou chefias, sendo mantidos os ocupantes do exercício anterior.

### 3.2 CAPACITAÇÃO

A capacitação continuada é instrumento essencial para a qualidade do atendimento ao cidadão. Em 2025, a OuvCGU investiu 634 horas em formação, volume praticamente estável em relação às 646 horas de 2024 (-1,9%). As capacitações foram estruturadas em trilhas de competência alinhadas ao Plano Anual de Capacitação da unidade, abrangendo 26 cursos e eventos formativos:

#### Capacitação por competência — 634 horas



Fonte: Plano de Capacitação OuvCGU 2025.

EIXO DE COMPETÊNCIA	HORAS	% DO TOTAL	EXEMPLOS DE CURSOS
Demonstrar resultados	190	29,9%	Gestão em ouvidoria, inovação, análise de processos
Responder aos usuários	146	23,0%	Linguagem simples, resolução de conflitos, LGPD aplicada
Capacitações diversas	146	23,0%	I Seminário Nacional de Ouvidorias, Semana da Inovação
Qualificar demandas	80	12,6%	Controle social, proteção ao denunciante, atuação gerencial
Ouvir e compreender	76	12,0%	Ferramentas de diálogo, acesso à informação
<b>Total</b>	<b>638</b>	<b>100%</b>	

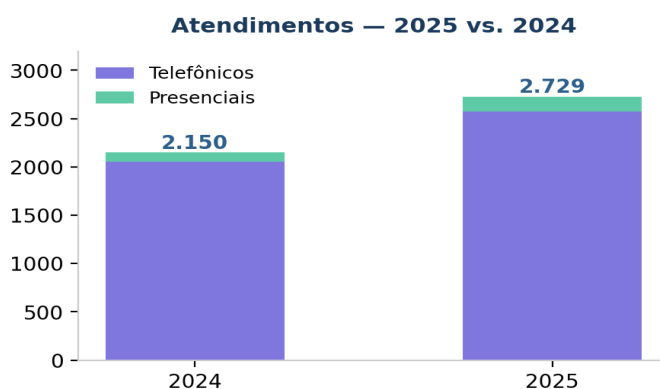
Fonte: Plano de Capacitação OuvCGU 2025.

Merece atenção, contudo, o fato de que as 634 horas estão distribuídas entre nove dos 21 membros da equipe (42,9%). Três servidores com maior investimento em capacitação concentram 62,8% do total de horas. Doze colaboradores restantes, incluindo os novos ingressos de 2025, não registraram capacitação formal no período, o que constitui oportunidade de melhoria prioritária para o próximo ciclo.

Os dados obtidos na análise das capacitações continuadas evidenciam conexão direta com as informações obtidas na pesquisa de satisfação. Os eixos de "Responder aos usuários" e "Ouvir e compreender" (222 horas somadas) abordam diretamente as competências necessárias para mitigar as críticas de resposta genérica e incompreensão identificadas na pesquisa de satisfação. A ampliação dessa capacitação para toda a equipe é ação estratégica para 2026.

### 3.3 ATENDIMENTOS PRESENCIAIS E TELEFÔNICOS

Além do recebimento de manifestações pela Plataforma Fala.BR, a OuvCGU realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram. Em 2025, foram realizados 2.729 atendimentos, crescimento de 26,9% em relação a 2024:



*Fonte: Registros internos OuvCGU.*

O crescimento expressivo nos atendimentos presenciais (+63,4%, de 93 para 152) pode estar associado à maior visibilidade da OuvCGU junto aos servidores e ao público externo, bem como às ações de divulgação realizadas no período. Esse cenário evidencia a necessidade de investimento na formação de competências específicas ou, ainda, na avaliação da ampliação do quadro de pessoal ou da constituição de equipe especializada para esse tipo de atendimento. O dado também revela a necessidade de avaliar-se com maior atenção a correlação destes atendimentos com a promoção, direta ou indireta, de melhoria nos serviços público e com as atividades da própria ouvidoria setorial.

### 3.4 ANÁLISE DE DEMANDA POR CAPACIDADE

A Orientação Técnica nº 2/2026 recomenda que o relatório dimensione a relação entre o volume de demandas e o tamanho da equipe, permitindo justificar necessidades de investimento. O cruzamento desses indicadores em 2025 revela aumento da pressão operacional sobre a unidade:

INDICADOR	2024	2025
Manifestações recebidas	10.117	15.087
Equipe total	17	21
Manifestações por colaborador	595	718 (+20,7%)
Manifestações concluídas	8.337	12.207
Concluídas por colaborador	490	581 (+18,6%)

Apesar do aumento de 23,5% na equipe, a razão de manifestações por colaborador subiu 20,7% (de 595 para 718), evidenciando que o crescimento da demanda (+49,1%) superou significativamente a recomposição da equipe. A taxa de conclusão por colaborador também aumentou 18,6%, indicando ganho de produtividade que pode ser atribuído tanto à estabilização dos novos integrantes quanto à incorporação de ferramentas tecnológicas ao longo do ano.

Considerando a tendência de crescimento da demanda — que passou de 10.117 em 2024 para 15.087 em 2025 — e a projeção de manutenção desse patamar, recomenda-se a elaboração de proposta formal de dimensionamento da força de trabalho para 2026, priorizando o reforço da DMOUV, responsável pelo tratamento do maior volume de manifestações.

## 4. Ações e Projetos do Exercício

A OuvCGU desempenha papel fundamental na promoção da participação social e no fortalecimento da democracia, implementando ações que visam aprimorar a transparência e a efetividade no atendimento ao cidadão. O ano de 2025 foi marcado pela continuidade e consolidação de iniciativas estruturadas em 2024, algumas das quais avançaram de forma significativa, enquanto outras permanecem em desenvolvimento para o ciclo seguinte. A seguir, são apresentadas as principais ações e projetos, com indicação do objetivo, do status de execução e dos resultados alcançados.

### 4.1 ATUALIZAÇÃO NORMATIVA

Entre 2024 e 2025, a OuvCGU elaborou a minuta de nova portaria de atualização de procedimentos, em substituição à Portaria CGU nº 1.037/2021, alinhada às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. A minuta contempla o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho, a utilização da Matriz de Efetividade no tratamento de denúncias e a evolução prevista no Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP).

Ao longo de 2025, essa minuta foi submetida à análise e contribuições de áreas internas da CGU que desempenham papéis importantes no fluxo de tratamento de manifestações no órgão, a exemplo das áreas de apuração de denúncias e dos Núcleos de Ação de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOPs) nas superintendências regionais.

A revisão final das contribuições e a publicação da Norma citada devem ser concluídas ao longo de 2026.

### 4.2 PLANO DE CONTINGÊNCIA COM AS UNIDADES REGIONAIS

O Plano de Contingência, estruturado em 2024, prevê a captação e a capacitação de servidores das Unidades Regionais da CGU para auxiliar no tratamento de manifestações de ouvidoria em momentos de alta demanda. Em 2025, o plano operou em regime de colaboração contínua e os servidores das Regionais contribuíram com o tratamento de manifestações ao longo do ano, em regime de cooperação regular com a equipe da DMOUV.

A colaboração ocorreu de forma distribuída e gradual, representando um estágio intermediário de implementação que fortaleceu a capacidade da unidade sem a necessidade de acionar o mecanismo emergencial.

Para 2026, com a tendência de crescimento da demanda (49,1% em 2025), o objetivo principal é a recomposição integral da equipe de ouvidoria e o seu adequado dimensionamento de forma ordinária e não emergencial.

### 4.3 MATRIZ DE EFETIVIDADE DA OUVIDORIA

A Matriz de Efetividade da Ouvidoria foi elaborada em 2024 pela OuvCGU, em alinhamento com as áreas de apuração, para servir como guia na análise prévia e no processamento das denúncias recebidas pela CGU. Seu objetivo é aumentar a precisão das análises prévias, mitigar ruídos no fluxo de encaminhamento e reduzir o tempo de resposta ao cidadão.

Em 2025, a Matriz serviu como base de fundamentação informal nos fluxos operacionais da unidade. Sua efetiva aplicação já ocorre no exercício de 2026, estando incorporada aos procedimentos de tratamento de denúncias como ferramenta de apoio à decisão, permitindo avaliar de forma estruturada a habilitação ou o arquivamento de manifestações com base em critérios objetivos de efetividade.

#### **4.4 REDE DE ACOLHIMENTO EM ATENÇÃO PSICOSSOCIAL**

A Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial foi oficialmente inaugurada pela CGU em 2025, em parceria com a Diretoria de Gestão de Pessoas e o Comitê de Equidade, Diversidade e Inclusão, no âmbito do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação (PSEAD). A rede tem por objetivo proporcionar um ambiente de inclusão, acolhimento e bem-estar emocional para todos os agentes públicos da CGU.

A participação da OuvCGU na Rede se deu em caráter de apoio institucional, contribuindo com a interlocução entre as áreas envolvidas e com o encaminhamento de manifestações relacionadas a assédio moral e conduta imprópria nas relações de trabalho.

#### **4.5 RELATÓRIOS TEMÁTICOS**

Em 2024, a OuvCGU havia iniciado a elaboração de relatórios temáticos que consolidam manifestações sobre temas específicos, com o objetivo de produzir análises setoriais que revelassem como a sociedade percebe os serviços públicos e subsidiar melhorias na gestão.

Em 2025, a produção de relatórios temáticos foi realizada de forma mais intensa pela equipe de Análise de Dados (CDSIS), unidade da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos (DUSP), no âmbito do desenvolvimento de metodologias e ferramentas para apoio a todas as unidades do SISOUV, incluindo a própria unidade setorial da CGU.

A equipe da OUVCGU também se dedicou ao aprendizado e uso de ferramentas de IA para análise de dados de geração de relatórios, tendo focado inicialmente na avaliação das pesquisas de satisfação do Fala.BR sobre demandas respondidas pela Ouvidoria.

Com o apoio da CDSIS/DUSP e a internalização do conhecimento sobre uso de ferramentas de IA, a partir de 2026 a OUVCGU terá condições de produzir ainda mais relatórios temáticos e de utilizá-los no aperfeiçoamento de suas atividades.

#### **4.6 UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

No exercício de 2025, a OuvCGU incorporou, de forma gradual, o uso de ferramentas de inteligência artificial ao tratamento das manifestações. Servidores da equipe da DMOUV passaram a utilizar a LIA — ferramenta de inteligência artificial disponibilizada internamente pela CGU — para a produção de resumos de documentos extensos anexados pelos manifestantes às suas manifestações.

Para 2026, a OuvCGU buscará ampliar a utilização de ferramentas de IA, tanto na triagem e na análise prévia de manifestações quanto na produção de informações gerenciais, sempre observando as diretrizes da LGPD e as boas práticas de transparência algorítmica.

## 5. Manifestações de Ouvidoria

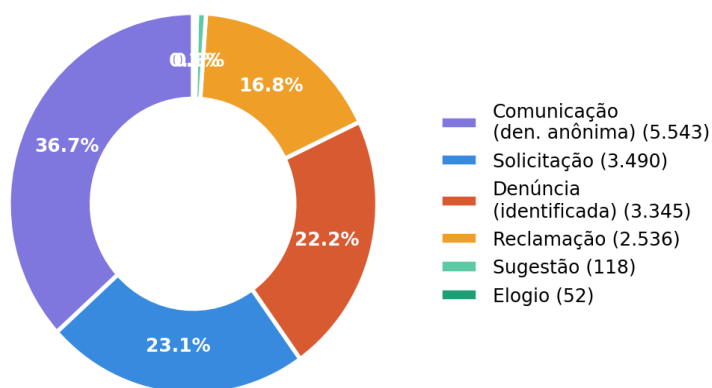
A Ouvidoria Setorial da CGU recebe, examina e encaminha manifestações decorrentes do exercício da cidadania, com o objetivo de proporcionar contínua melhoria dos serviços públicos prestados. As manifestações compreendem denúncias (identificadas e anônimas), reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação.

Em 2025, a OuvCGU registrou crescimento expressivo no volume de manifestações, impulsionado sobretudo pelo aumento das denúncias anônimas — classificadas como "comunicação" na Plataforma [Fala.BR](#). Na tipologia da plataforma, a comunicação corresponde a uma denúncia registrada de forma anônima, enquanto a "denúncia" propriamente dita refere-se ao registro identificado pelo manifestante. Para fins de análise do perfil de demanda, ambas as categorias são agrupadas neste relatório como denúncias em sentido amplo.

### 5.1 VOLUME E TIPOLOGIA

Foram recebidas 15.087 manifestações em 2025, representando crescimento de 49,1% em relação às 10.117 de 2024. Dessas, 12.207 foram concluídas com resposta (80,9%) e 2.875 foram arquivadas (19,1%). O gráfico e a tabela a seguir detalham a distribuição por tipologia:

**Manifestações por tipologia — 2025 (15.087 total)**



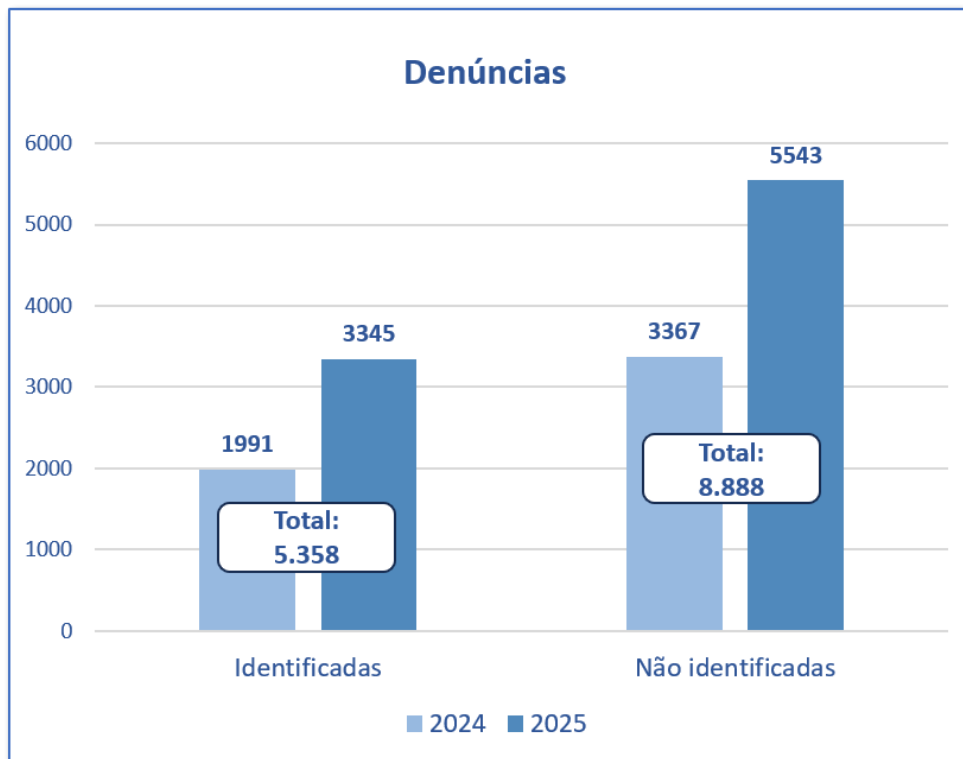
Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

TIPO	2025	% TOTAL	2024	OBSERVAÇÃO
Comunicação (denúncia anônima)	5.543	36,7%	3367	+ 64,6% (Novo destaque em 2025)
Solicitação	3.490	23,1%	2.207	+58,1%
Denúncia (identificada)	3.345	22,2%	1.991	+68,0%
Reclamação	2.536	16,8%	1.954	+29,8%
Sugestão	118	0,8%	132	-10,6%
Elogio	52	0,3%	37	+40,5%
Simplifique	3	0,0%	4	-
<b>Total</b>	<b>15.087</b>	<b>100%</b>	<b>10.117</b>	<b>+49,1%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

O total de denúncias em sentido amplo (identificadas + anônimas) alcançou 8.888 manifestações em 2025, representando 58,9% do total — percentual superior aos aproximados 52,9% de 2024.

As denúncias anônimas (5.543) superam as identificadas (3.345) na razão de 1,66 para 1, mantendo o padrão já observado em 2024 (1,69 para 1) e confirmando que os cidadãos preferem a proteção do anonimato ao reportar irregularidades.



Fonte: Plataforma Fala.BR – Em: 19/03/2026

Achado relevante é a evidência de que as denúncias anônimas (comunicações) tendem a apresentar maior taxa de arquivamento, pela eventual ausência de elementos complementares suficientes para encaminhamento, o que demanda mais esforço de triagem pela equipe da DMOUV.

#### Taxa de arquivamento das denúncias — 2025

Tipo	Recebidas	Concluídas	Arquivadas	Taxa de arquivamento
Comunicação (denúncia anônima)	5.543	4.032	1.510	27,2%
Denúncia (identificada)	3.345	2.476	867	25,9%
<b>Total — denúncias em sentido amplo</b>	<b>8.888</b>	<b>6.508</b>	<b>2.377</b>	<b>26,7%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

## 5.2 ASSUNTOS E SUBASSUNTOS RECORRENTES

A categorização das manifestações utiliza como referência os campos "Assunto" e "Subassunto" disponíveis na Plataforma Fala.BR. O campo "Assunto" indica temas gerais disponíveis para todos os órgãos do SisOuv, enquanto o "Subassunto" traz categorizações específicas criadas pela Ouvidoria CGU para refletir, com maior detalhamento, a realidade das demandas recebidas. Os dez assuntos mais recorrentes em 2025 foram:



Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

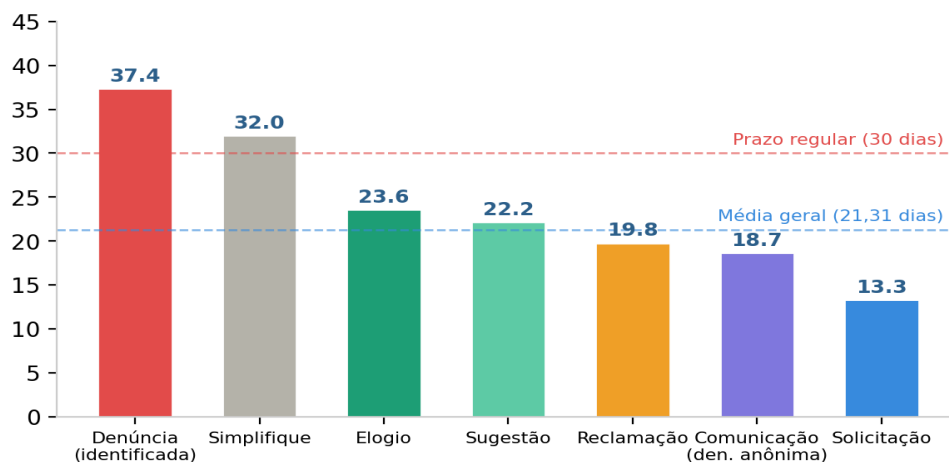
Vale destacar que os números apresentados se referem à quantidade de registros recebidos pela Ouvidoria Setorial da CGU e podem compreender assuntos e temáticas de competências de outros órgãos e esferas e não exclusivamente em relação à Controladoria Geral da União - CGU.

## 5.3 TEMPESTIVIDADE

A Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário. Em 2025, o tempo médio de resposta das manifestações concluídas foi de 21,31 dias — melhoria de 5,6% em relação aos 22,57 dias de 2024, resultado notável considerando o crescimento de 49,1% no volume.

A desagregação por tipologia revela variação significativa, com as denúncias identificadas demandando tempo médio de 37,4 dias — reflexo da maior complexidade de análise prévia exigida para esse tipo de manifestação:

### Tempo médio de resposta por tipo (dias) — 2025



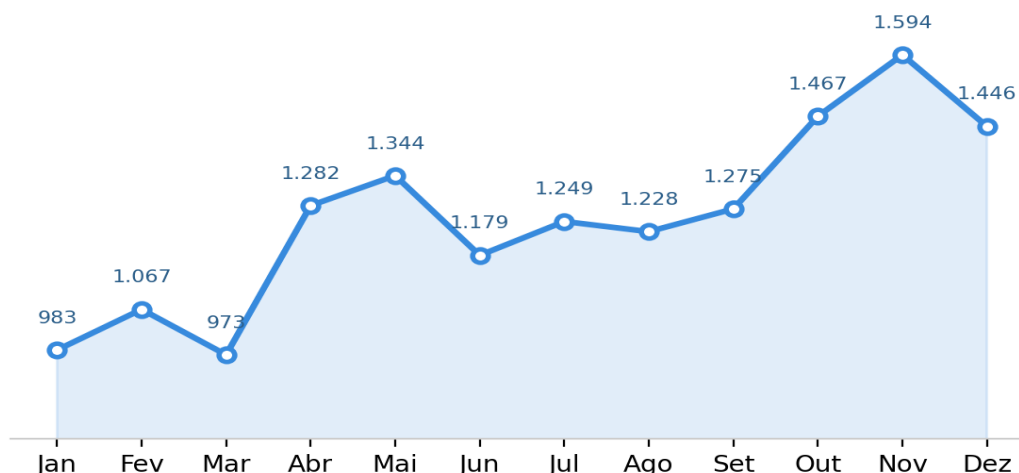
Fonte: Plataforma Fala.BR. Cálculo: OuvCGU.

Do total de 12.207 manifestações concluídas, 9.897 (81,1%) foram respondidas dentro do prazo regular de 30 dias. Outras 1.488 (12,2%) foram respondidas entre 31 e 60 dias, dentro do prazo de prorrogação previsto em lei — somando, portanto, 93,3% de respostas dentro do prazo legal máximo. Esse cenário se explica, sobretudo, pelo crescimento de 49,1% no volume de manifestações em relação ao ano anterior e pela maior proporção de denúncias identificadas — cujo tempo médio de 37,4 dias ultrapassa o prazo regular e demanda uso frequente da prorrogação legal.

### 5.4 EVOLUÇÃO MENSAL

O volume de manifestações apresentou tendência crescente ao longo de 2025, com o primeiro trimestre registrando média de 1.008 manifestações por mês e o último trimestre alcançando média de 1.502 — crescimento de 49% dentro do próprio exercício. O pico ocorreu em novembro, com 1.594 registros:

### Evolução mensal das manifestações — 2025



Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

A tendência intra-anual merece atenção especial no planejamento da unidade. Enquanto o primeiro trimestre de 2025 registrou média de 1.008 manifestações por mês, o último trimestre alcançou média de 1.502 — crescimento de 49% dentro do próprio exercício. Se o patamar mensal do quarto trimestre for mantido ao longo de 2026, a projeção linear aponta para aproximadamente 18 mil manifestações no próximo ciclo, o que representaria novo crescimento de cerca de 20% em relação a 2025.

Ainda que projeções lineares devam ser interpretadas com cautela — pois o volume pode se estabilizar ou mesmo recuar em razão de fatores sazonais, mudanças normativas ou melhorias nos canais de triagem.

## 5.5 OUVIDORIA INTERNA

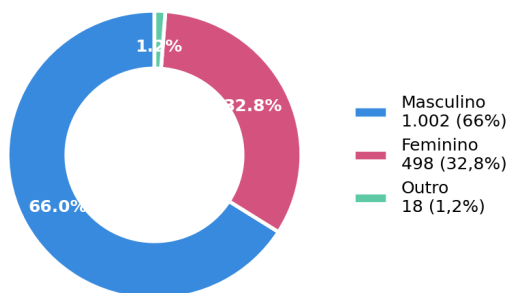
A Portaria Normativa CGU nº 116/2024, em seu art. 48, estabelece que as manifestações oriundas de agentes públicos internos do órgão receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos. Assim, observa-se essa estrita paridade.

## 5.6 PERFIL DO MANIFESTANTE

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o perfil dos cidadãos que demandam a OuvCGU. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório, o que resulta em taxas de adesão limitadas. Em 2025, o total de manifestantes pessoa física foi de 5.205. As informações de perfil, com base nos dados disponíveis, são apresentadas a seguir.

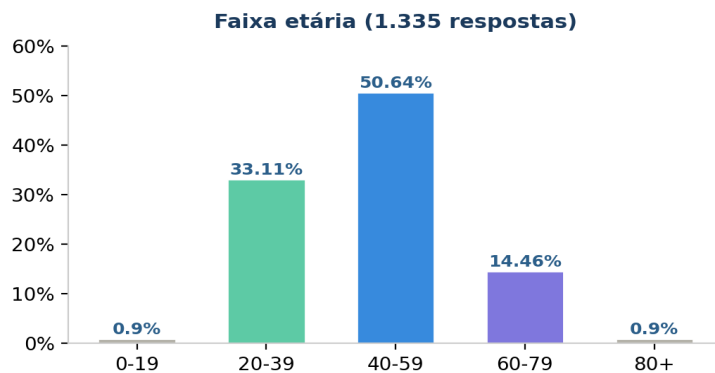
No que se refere ao gênero, dos 1.518 manifestantes que informaram esse dado (29,2% do total), a distribuição revelou predominância masculina:

Gênero (1.518 respostas)



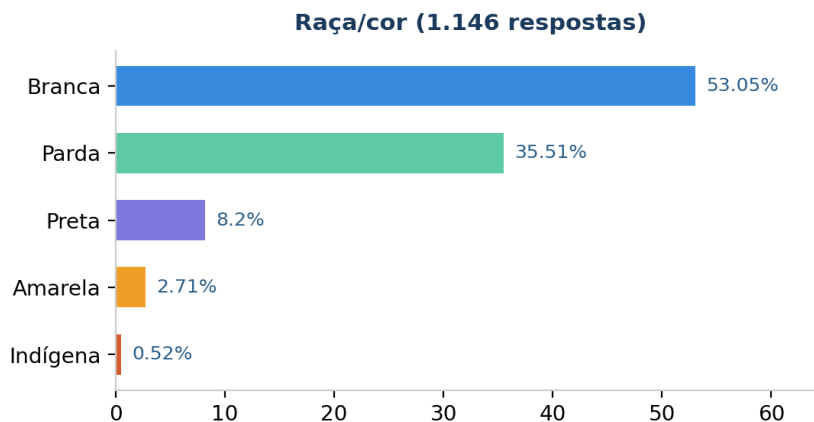
Fonte: Painel Resolveu. Dados de preenchimento facultativo.

A faixa etária predominante entre os 1.335 respondentes (25,6% do total) é de 40 a 59 anos, que concentra mais da metade das manifestações:



*Fonte: Painel Resolveu. Dados de preenchimento facultativo.*

Quanto à raça e cor, os 1.146 respondentes (22% do total) apresentaram a seguinte distribuição:

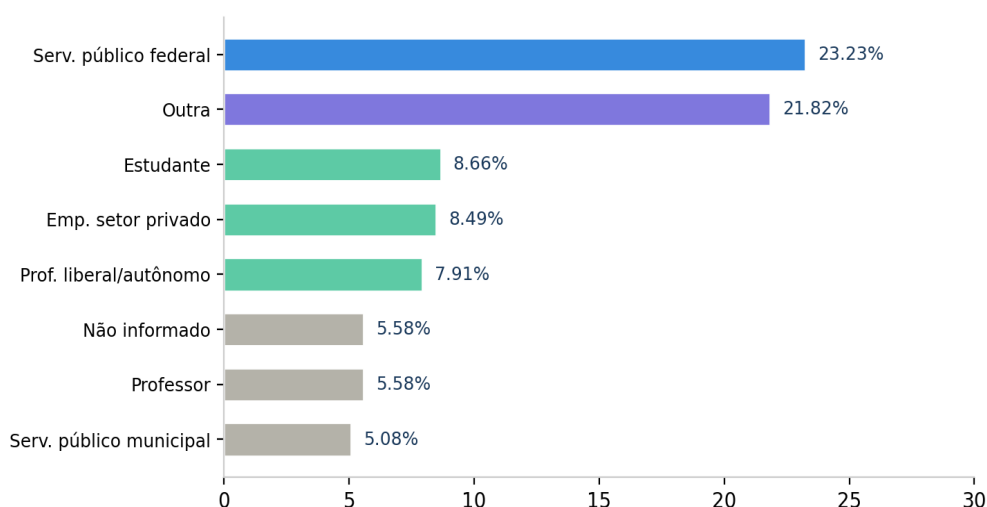


*Fonte: Painel Resolveu. Dados de preenchimento facultativo.*

No tocante à localização geográfica, dos 1.287 manifestantes que informaram UF (24,7%), São Paulo lidera com 17,33%, seguido por Rio de Janeiro (12,20%), Minas Gerais (11,11%) e Distrito Federal (10,57%). A presença proporcionalmente elevada do DF — cuja população é muito inferior à dos três primeiros estados — pode estar associada à concentração de servidores federais na capital.

No tocante à profissão, dos 1.201 manifestantes que informaram esse dado (23,1% do total), a distribuição revela que servidores públicos federais representam a maior parcela dos demandantes, seguidos por profissionais de outras categorias:

### Profissão dos manifestantes (1.201 respostas)



Fonte: Painel Resolveu. Dados de preenchimento facultativo.

A presença expressiva de servidores públicos federais entre os manifestantes (23,23%) — proporção muito superior à sua representação na população brasileira — sugere que esse público tem maior familiaridade com os canais de ouvidoria e com as competências institucionais da CGU. Os estudantes (8,66%) e empregados do setor privado (8,49%) configuram, por outro lado, um público que possivelmente acessa a CGU motivado por denúncias de irregularidades ou solicitações de informação.

Analisando o conjunto dos dados, observa-se que os manifestantes não priorizam o preenchimento completo das informações cadastrais — entre 70% e 78% não informam dados como gênero, faixa etária, raça/cor, profissão ou localização, que são de preenchimento facultativo na Plataforma [Fala.BR](#).

## 6. Satisfação do Usuário

A avaliação da satisfação dos usuários constitui dimensão essencial do Relatório de Gestão, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 13.460/2017 e detalhado na Orientação Técnica nº 2/2026, que estabelece:

*"a Carta de Serviços é o compromisso público do órgão; o relatório deve mostrar se esse compromisso está sendo cumprido e como a avaliação dos usuários está ajudando a atualizá-lo."*

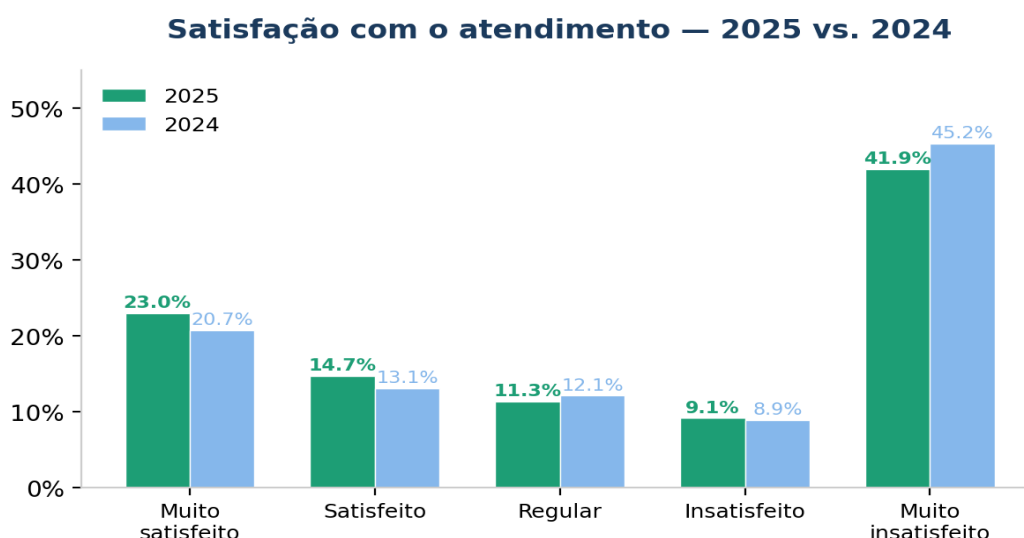
A Plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários uma ferramenta de avaliação da qualidade das respostas recebidas, convidando o cidadão a responder três questionamentos:

1. se sua demanda foi atendida;
2. se a resposta fornecida foi fácil de compreender; e
3. qual seu grau de satisfação com o atendimento.

A participação é voluntária, o que resulta em limitação metodológica, dado que em 2025, 823 usuários responderam à pesquisa, número estável em relação aos 820 usuários de 2024, porém representando apenas cerca de 10% das manifestações concluídas.

### 6.1 RESULTADOS GERAIS - MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O índice de satisfação ("satisfeitos" + "muito satisfeitos") alcançou 37,67% em 2025, representando avanço de 3,89 pontos percentuais em relação a 2024 (33,78%). Simultaneamente, o índice de insatisfação recuou de 54,14% para 51,03% (-3,11 p.p.). O gráfico a seguir ilustra a evolução comparativa:



Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

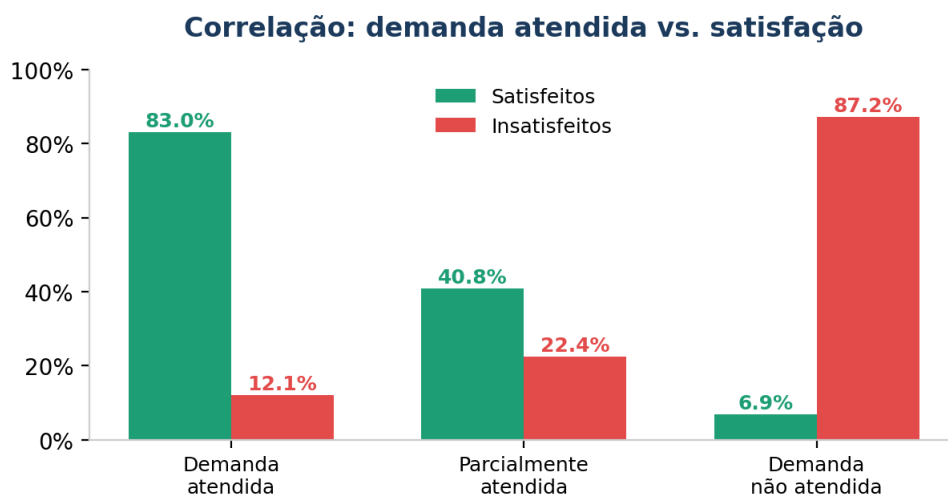
GRAU DE SATISFAÇÃO	2024	2025	VARIAÇÃO
Muito satisfeito	20,73%	22,96%	+2,23 p.p.
Satisfeito	13,05%	14,70%	+1,65 p.p.
Regular	12,07%	11,30%	-0,77 p.p.
Insatisfeito	8,90%	9,11%	+0,21 p.p.
Muito insatisfeito	45,24%	41,92%	-3,32 p.p.
<b>Total satisfeitos</b>	<b>33,78%</b>	<b>37,67%</b>	<b>+3,89 p.p.</b>
<b>Total insatisfeitos</b>	<b>54,14%</b>	<b>51,03%</b>	<b>-3,11 p.p.</b>
Respondentes	820	823	+0,4%

Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

A melhora observada, embora positiva, ainda situa o índice de insatisfação acima de 50%, o que demanda atenção contínua. Conforme será demonstrado a seguir, a análise cruzada dos dados sugere que essa insatisfação está mais relacionada à expectativa de resolução da demanda original do que à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

## 6.2 CORRELAÇÃO: DEMANDA ATENDIDA E SATISFAÇÃO

O cruzamento entre a resposta à pergunta "A sua demanda foi atendida?" e o grau de satisfação constitui o achado mais relevante desta pesquisa e confirma, com evidência quantitativa, uma hipótese já aventada no relatório de 2024:



Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU.

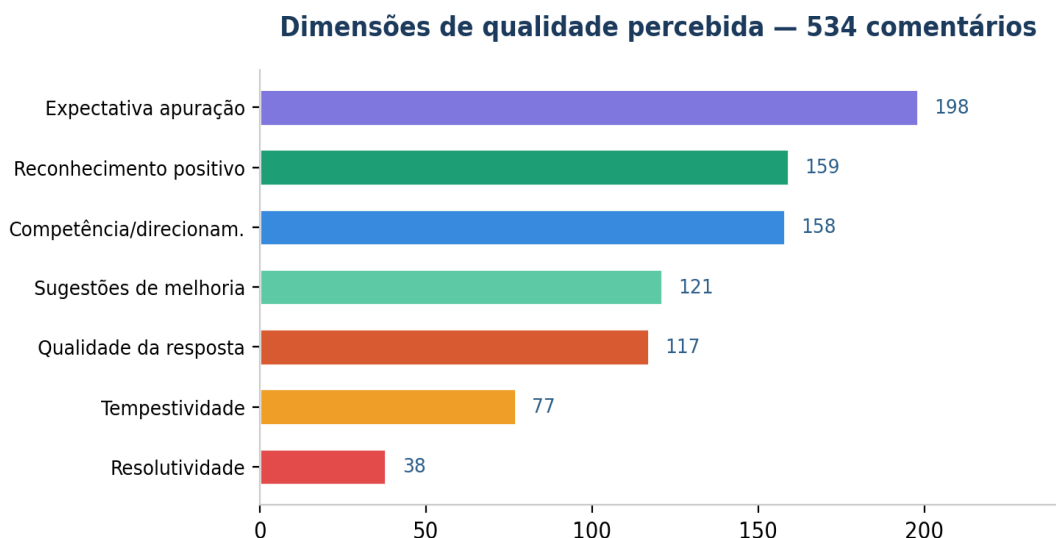
Os dados evidenciam correlação direta apontando para que quando o usuário considera que sua demanda foi atendida, 83% declaram-se satisfeitos; quando não atendida, 87,2% são insatisfeitos. Esse padrão indica que o cidadão, ao responder a pesquisa, avalia predominantemente a resolução de seu problema original — e não a qualidade do atendimento da Ouvidoria em si.

Essa distinção é estruturalmente relevante, pois em muitas situações, a Ouvidoria oferece orientação sobre impossibilidades normativas ou procedimentais, ou encaminha a demanda a outro órgão. Nesses casos, a resposta é tecnicamente adequada e tempestiva, porém percebida como insatisfatória por não produzir o resultado que o cidadão buscava.

Parece relevante avaliar a reformulação dos quesitos da pesquisa de satisfação na Plataforma Fala.BR, separando claramente a avaliação do atendimento da Ouvidoria da avaliação da resolução da demanda, de modo a obter indicadores mais fidedignos da qualidade do serviço prestado pela unidade, uma vez que não necessariamente possuem vinculação direta.

### 6.3 ANÁLISE QUALITATIVA DA PERCEPÇÃO DE QUALIDADE

Dos 823 respondentes, 534 (64,9%) deixaram comentários livres, constituindo fonte qualitativa relevante para a identificação de padrões. A análise por dimensões de qualidade percebida revela:



Fonte: Plataforma Fala.BR. Elaboração: OuvCGU. Um comentário pode figurar em mais de uma dimensão.

A análise revela que 29,8% dos comentários contêm reconhecimento positivo — um dado frequentemente invisibilizado que constitui ativo institucional. O bloco de fatores estruturais (expectativa de apuração + competência de outro órgão) soma 356 menções e se situa fora do controle direto da OuvCGU.

Já o bloco de melhoria direta possível — que abrange qualidade da resposta (117 menções), tempestividade (77) e resolutividade (38) — soma 232 menções e constitui a fronteira de ação em que investimentos em capacitação e revisão de respostas-padrão podem gerar resultados mensuráveis.

A análise qualitativa foi aprofundada pela equipe da OuvCGU com foco na desagregação dos comentários por assunto e tipologia, revelando padrões adicionais que enriquecem o diagnóstico.

O primeiro achado diz respeito ao perfil dos avaliadores de denúncias. Os temas relacionados à área correcional — assédio (19,88%), conduta ética (16,15%), correição (13,97%) e agente público (6,21%) — concentram 56,2% do total de denúncias com avaliação do usuário. Os demandantes desses assuntos apresentam perfil diferenciado, acompanhando as tratativas com maior atenção e sensibilidade.

Das 47 manifestações que registraram duas avaliações para o mesmo protocolo, 34 (72,3%) pertenciam à área correcional — dado que evidencia o maior engajamento desse público e sua propensão a avaliar negativamente quando o resultado não corresponde à expectativa de punição ou providência concreta.

O segundo padrão confirma que os assuntos mais recorrentes entre as reclamações e solicitações avaliadas também remetem a demandas de natureza pessoal — processos correccionais e administrativos, insatisfação no ambiente de trabalho e questões previdenciárias. Esse achado reforça a conclusão central que a pesquisa de satisfação da CGU capta, predominantemente, a percepção de um público que busca resolução de problemas individuais, cuja satisfação está vinculada ao desfecho de sua demanda específica — e não à qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

O terceiro achado merece atenção especial e diz respeito ao mecanismo de consentimento para compartilhamento de denúncias. Das 274 denúncias avaliadas, 22 (8,0%) continham comentários diretamente relacionados ao pedido de consentimento, revelando percepções radicalmente distintas entre os manifestantes. De um lado, usuários que consideram o compartilhamento óbvio e se frustram por não encontrar, na plataforma, o local adequado para registrar sua autorização. De outro, denunciante que encaram a proposta com temor ou indignação, especialmente quando a denúncia envolve assédio moral na própria instituição à qual seria encaminhada, sendo o consentimento percebido como exposição ao risco de retaliação.

O achado evidencia a necessidade de uma campanha educativa direcionada aos usuários da Plataforma Fala.BR, que esclareça, em linguagem acessível, o que é o pedido de consentimento, por que ele existe, o que acontece com a denúncia em cada cenário — consentimento concedido, não concedido ou não respondido — e, sobretudo, quais são as garantias de proteção à identidade do denunciante em cada um deles. A campanha deve alcançar o usuário antes do momento do registro da manifestação, de modo que a decisão sobre o consentimento seja tomada de forma informada e consciente, e não sob pressão ou por incompreensão do mecanismo.

Paralelamente, recomenda-se a revisão da interface da Plataforma Fala.BR no ponto específico do pedido de consentimento, tornando as opções mais claras e as consequências de cada escolha imediatamente visíveis ao manifestante — evitando, assim, que o exercício legítimo do direito de denúncia seja involuntariamente inibido por uma etapa procedimental mal compreendida.

## 6.4 ENCAMINHAMENTOS

Consolidando os achados das subseções anteriores, o diagnóstico da satisfação do usuário em 2025 aponta para cinco ações prioritárias:

1. **Reformulação dos quesitos da pesquisa:** separar avaliação do atendimento da Ouvidoria da avaliação da resolução da demanda.
2. **Capacitação em linguagem cidadã a unidade setorial e de toda a Controladoria-Geral da União:** foco em respostas a reclamações e em orientações sobre impossibilidade normativa, onde a clareza é essencial.
3. **Ampliação da adesão à pesquisa:** avaliar mecanismos como lembretes automáticos e simplificação do formulário.
4. **Protocolo de personalização de respostas:** verificação da possibilidade de aderência do questionário remetido ao usuário ao conteúdo específico da manifestação antes do envio.
5. **Programa de gestão de expectativas:** respostas explicativas sobre competência, papel e limites da OuvCGU para manifestações fora de suas atribuições.

## 7. Providências Adotadas e Resolutividade

A Orientação Técnica nº 2/2026 estabelece que "este é o item que materializa a resolutividade. Sem ele, a Ouvidoria seria apenas um repositório de reclamações. Reportar as providências demonstra que a voz do cidadão gerou uma reação da Administração, seja uma correção pontual ou uma mudança estrutural."

Em consonância com essa diretriz, esta seção apresenta as principais providências concretas adotadas em decorrência das manifestações recebidas pela OuvCGU, demonstrando o ciclo completo de resolutividade: manifestação, encaminhamento, providência e resultado. Os casos foram selecionados por representarem, respectivamente, uma resolução pontual e uma mudança estrutural — as duas faces da resolutividade que a Ouvidoria busca promover.

### 7.1 CASO EMBLEMÁTICO: RESOLUÇÃO DE DEMANDA INDIVIDUAL POR ARTICULAÇÃO INTERNA

Durante atendimento presencial realizado pela equipe da OuvCGU, foi identificada a situação de uma servidora pública federal que enfrentava impossibilidade técnica de emitir digitalmente sua certidão no sistema e-Patri. A demandante já havia tentado os canais regulares de atendimento — incluindo a central telefônica do sistema — sem obter resolução. Diante da persistência do problema, registrou pedido de acesso à informação.

A OuvCGU, ao receber a demandante em atendimento presencial e compreender a natureza do problema, realizou articulação direta com a área técnica responsável, que identificou e corrigiu a falha, possibilitando a emissão da certidão. O caso ilustra o papel da Ouvidoria como instância de mediação qualificada entre o cidadão e as áreas finalísticas do órgão — atuando não apenas no encaminhamento formal, mas na compreensão efetiva do problema e na articulação da solução quando os canais regulares se mostram insuficientes.

### 7.2 MUDANÇA ESTRUTURAL: CRIAÇÃO DE CANAL DE ATENDIMENTO PARA O E-PATRI

Ao longo do exercício, a equipe da Ouvidoria identificou parcela expressiva de demandas relatando dúvidas operacionais, dificuldades técnicas e pedidos de orientação sobre o sistema. Comunicada formalmente pela OuvCGU, a área responsável implementou um canal de atendimento dedicado aos usuários do e-Patri, com suporte telefônico (0800 942 0045) e por e-mail ([suporte.epatri@cgu.gov.br](mailto:suporte.epatri@cgu.gov.br)), além de formulário de atendimento online acessível diretamente no sistema.

A criação de um canal direto com a área responsável e a priorização de melhoria das notificações automáticas, FAQ atualizado e acessível, e correção das falhas de integração com o gov.br., são medidas que foram buscadas para minimizar as queixas narradas e, algumas foram implementadas, tendo como fundamentos as manifestações extraídas do sistema Fala.br.

### Canais de suporte — Sistema e-Patri

<b>Telefone</b>	0800 942 0045
<b>E-mail (suporte)</b>	suporte.epatri@cgu.gov.br
<b>Atendimento online</b>	<a href="http://epatri.cgu.gov.br/atendimento">epatri.cgu.gov.br/atendimento</a>

Essa providência representa o tipo de mudança estrutural que a Orientação Técnica nº 2/2026 identifica como o resultado mais valioso da atuação da ouvidoria: a voz do cidadão gerou uma reação concreta da Administração que beneficia não apenas os manifestantes individuais, mas o universo de cerca de 300 mil usuários do sistema e-Patri. Com a disponibilização do canal dedicado, espera-se redução significativa no volume de manifestações sobre o tema no exercício de 2026.

## 8. Serviço de Informações ao Cidadão

Na CGU, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) está integrado à estrutura da Ouvidoria Setorial. Ao SIC/CGU compete assegurar, no âmbito da CGU, o atendimento aos pedidos de acesso à informação previstos na Lei nº 12.527/2011, incluindo recursos, solicitações de desclassificação e reclassificação de informações, e demandas relativas ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

### 8.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2025, o SIC/CGU recebeu 1.673 pedidos de acesso à informação, todos concluídos no exercício. O volume representa redução de 28,4% em relação aos 2.336 de 2024 — possível reflexo da melhoria na transparência ativa ou da migração de demandas mais simples para canais automatizados. O tempo médio de resposta, contudo, subiu de 19,90 para 23,85 dias (+19,8%), o que pode indicar maior complexidade dos pedidos remanescentes.

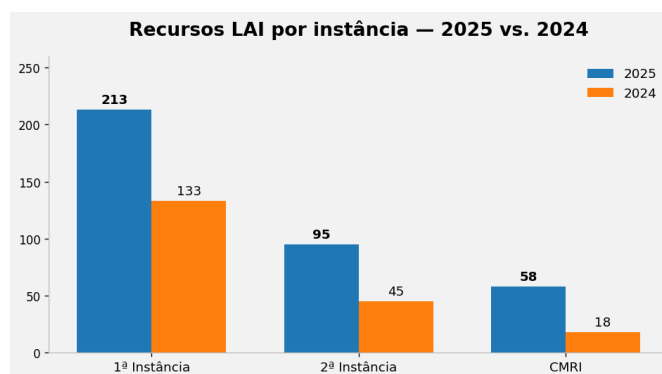
INDICADOR	2024	2025	VARIAÇÃO
Pedidos recebidos	2.336	1.673	-28,4%
Tempo médio de resposta	19,90 dias	23,85 dias	+19,8%
Respondidos em até 30 dias	—	80,8%	
Respondidos em até 60 dias	—	99,9%	

Fonte: Plataforma Fala.BR e Painel LAI.

### 8.2 RECURSOS LAI

A Ouvidoria Setorial revisa e encaminha às instâncias competentes os recursos em pedidos de acesso à informação. Quando o cidadão discorda da resposta recebida a seu pedido, a Lei nº 12.527/2011 lhe assegura o direito de apresentar recurso. Em primeira instância, à autoridade hierarquicamente superior àquela que emitiu a resposta; em segunda instância, à autoridade máxima do órgão; e, persistindo a discordância, à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Em 2025, foram registrados 308 recursos, referentes a 218 pedidos de acesso à informação distintos — o que significa que parte dos pedidos gerou mais de um recurso, com o cidadão percorrendo sucessivas instâncias recursais dentro do mesmo processo. O volume total de recursos cresceu 57,1% em relação aos 196 registrados em 2024, acompanhando proporcionalmente o aumento da complexidade das demandas, ainda que o número de pedidos LAI tenha recuado 28,4% no mesmo período.



Fonte: Plataforma Fala.BR.

INSTÂNCIA	2024	2025	VARIAÇÃO
1ª Instância	133	213	+60,2%
2ª Instância	45	95	+111,1%
CMRI	18	58	+200%
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>366</b>	<b>+86,73%</b>

Fonte: Plataforma Fala.BR.

O principal motivo dos recursos foi a alegação de "informação incompleta", seguido de "outros" e "informação não corresponde à solicitada". **A predominância da insuficiência na completude das respostas tem conexão direta com os achados da pesquisa de satisfação sobre respostas percebidas como superficiais, sinalizando oportunidade de melhoria na elaboração das respostas iniciais aos pedidos de acesso à informação.**

### 8.3 NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DA LAI

No que se refere à satisfação dos usuários do Serviço de Informações ao Cidadão, o nível geral de satisfação com os pedidos de acesso à informação alcançou a nota de 4,08 em uma escala de 1 a 5 em 2025, representando melhoria em relação à nota de 3,81 registrada em 2024 (+0,27 ponto). O resultado posiciona a CGU em patamar favorável de avaliação e contrasta com o cenário mais desafiador observado nas manifestações de ouvidoria, para as quais a satisfação atingiu 37,67%.

Essa diferença expressiva reforça a hipótese de que a natureza objetiva dos pedidos LAI, que admitem resposta direta e verificável, gera expectativas mais alinhadas com o que o SIC pode efetivamente entregar, ao passo que as manifestações de ouvidoria, predominantemente compostas por denúncias (58,9%), envolvem expectativas de resolução que frequentemente extrapolam a competência da unidade.

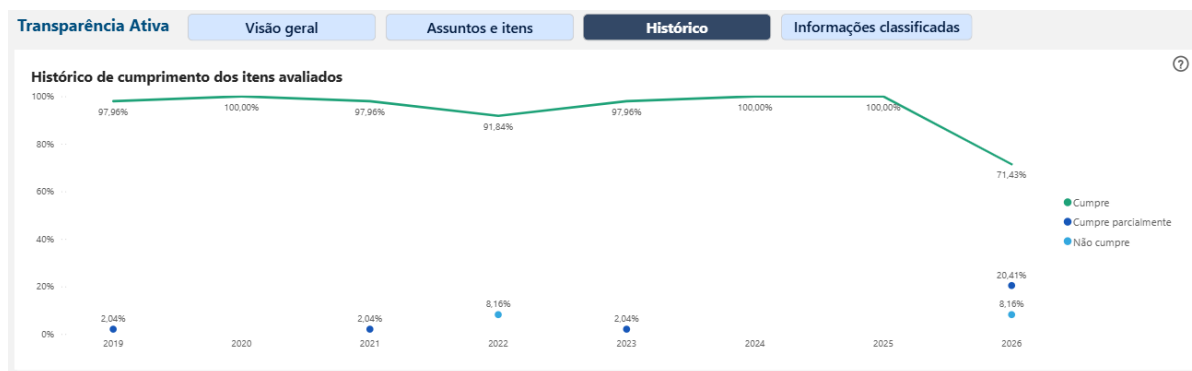


Fonte: Painel da LAI em 19/03/2026

## 9. Transparência Ativa

A transparência ativa é princípio fundamental da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que determina aos órgãos públicos a obrigação de divulgar, de forma proativa e em local de fácil acesso, informações de interesse coletivo, independentemente de solicitação. A Controladoria-Geral da União, por meio da Secretaria Nacional de Transparência e Acesso à Informação (SNAI), realiza avaliação periódica do cumprimento dos requisitos de transparência ativa pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

No exercício de 2025, a CGU manteve o índice de 100% de cumprimento dos itens avaliados em transparência ativa, repetindo o resultado alcançado em 2024 e consolidando um histórico de excelência. Nos últimos sete anos (2019 a 2025), o índice de conformidade plena nunca esteve abaixo de 91,84%, tendo atingido 100% em quatro desses sete ciclos avaliativos (2020, 2024, 2025 e anos intermediários).



Fonte: Painel da LAI

O quadro a seguir resume a evolução histórica do cumprimento dos itens de transparência ativa pela CGU:

ANO	CUMPRE	CUMPRE PARCIALMENTE	NÃO CUMPRE
2019	97,96%	2,04%	—
2020	100,00%	—	—
2021	97,96%	2,04%	—
2022	91,84%	8,16%	—
2023	97,96%	2,04%	—
2024	100,00%	—	—
2025	100,00%	—	—

## 10. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário é instrumento previsto na Lei nº 13.460/2017 que formaliza o compromisso público do órgão com padrões de qualidade no atendimento. A Ouvidoria Setorial mantém alinhamento com as demais unidades da CGU para acompanhar a Carta, centralizando o recebimento das sugestões do Ministério da Gestão e validando as propostas com as áreas responsáveis pelo serviço.

Em 2025, não ocorreram alterações substanciais no referido instrumento, contudo para o próximo ciclo há previsão de sua atualização, tendo a Carta de Serviços ficado à cargo da Coordenação Geral de Avaliação de Serviço Públicos – CGASP, havendo previsão de retornar à Coordenação de Ouvidoria Setorial no ciclo de 2027.

## 11. Conselho de Usuários

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é mecanismo de participação social previsto na Lei nº 13.460/2017, que permite que cidadãos avaliem e proponham melhorias nos serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Os membros do Conselho contribuem voluntariamente, registrando suas experiências, apontando problemas e sugerindo aprimoramentos. No ciclo de 2025 a Plataforma de gestão do Conselho de Usuários contou com 1415 (mil quatrocentos e quinze) Conselheiros.

Em 2025, a gestão das atividades inerentes ao Conselhos de Usuários ficou à cargo da Coordenação-Geral de Avaliação de Serviço Públicos – CGASP, havendo previsão de retornar à Coordenação de Ouvidoria Setorial no ciclo de 2027.

## 12. Ações Exitosas e Dificuldades

*OT nº 2/2026, item 4.4-g: "Este item promove o aprendizado institucional. Compartilhar o que deu certo permite a replicação de boas práticas, enquanto expor as dificuldades de forma transparente é o primeiro passo para pactuar soluções com a alta administração."*

### 12.1 BOAS PRÁTICAS E INOVAÇÕES

A OuvCGU desenvolveu, ao longo do exercício de 2025 e no processo de elaboração deste relatório, um conjunto de práticas destacando-se pela integração de fontes de dados, pelo uso de tecnologia e pela articulação institucional orientada a resultados.

A principal inovação metodológica deste ciclo foi a adoção, na elaboração do presente relatório, de uma abordagem de análise assistida por inteligência artificial para a consolidação e o diagnóstico das manifestações recebidas. Utilizando a ferramenta piloto desenvolvida pela Ouvidoria-Geral da União, que agrupou as manifestações em tópicos temáticos por similaridade semântica, e complementando-a com análise de dados e triangulação de fontes conduzida com apoio de ferramentas de IA, a OuvCGU promoveu articulação institucional que resultou em mudança estrutural inerente a criação do canal de atendimento dedicado aos usuários do sistema e-Patri. O caso evidencia o potencial da ouvidoria como indutora de mudanças quando os dados são traduzidos em recomendações objetivas às áreas finalísticas.

No plano operacional, registra-se que servidores da DMOUV utilizaram individualmente a LIA, ferramenta de inteligência artificial disponibilizada pela CGU, para a produção de resumos de documentos extensos anexados às manifestações. Trata-se de uso pontual de ferramenta institucional já disponível, e não de uma iniciativa estruturada da Coordenação, mas que indica o potencial de ampliação do uso de IA nos processos de trabalho da ouvidoria no próximo ciclo.

A terceira prática é a estruturação da capacitação por trilhas de competência, vinculando as formações a eixos diretamente conectados às necessidades identificadas no atendimento ao cidadão.

A quarta prática foi a manutenção da colaboração contínua com as Unidades Regionais da CGU no tratamento de manifestações. Embora o Plano de Contingência não tenha sido ativado em sua concepção emergencial plena, o regime de cooperação distribuída com servidores das Regionais funcionou como mecanismo de reforço à capacidade operacional da DMOUV ao longo do ano, contribuindo para que a unidade absorvesse o crescimento de 49,1% no volume de manifestações sem colapso operacional.

Por fim, destaca-se a participação da OuvCGU como apoio institucional na inauguração da Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial, contribuindo com a interlocução entre as áreas envolvidas e com o encaminhamento de manifestações relacionadas a assédio moral.

### 12.2 DIFICULDADES ENFRENTADAS

Em consonância com a diretriz da Orientação Técnica nº 2/2026, que identifica a exposição transparente das dificuldades como o primeiro passo para a pactuação de soluções com a alta administração, esta subseção registra os principais obstáculos enfrentados pela OuvCGU em 2025.

A dificuldade mais impactante foi o descompasso entre o crescimento da demanda e a capacidade operacional da equipe. O aumento de 49,1% no volume de manifestações (de 10.117 para 15.087) não foi acompanhado por expansão proporcional da força de trabalho. Embora a equipe tenha crescido de 17 para 21 colaboradores (+23,5%), a razão de manifestações por colaborador subiu de 595 para 718 (+20,7%), evidenciando pressão operacional crescente. Esse cenário foi agravado pelo período de adaptação dos novos integrantes, que ingressaram ao longo do ano e necessitaram de tempo para adquirir domínio dos fluxos e procedimentos da unidade, em consequência direta da perda de 50% da equipe de tratamento no segundo semestre de 2024.

A segunda dificuldade estrutural é o perfil da demanda recebida pela CGU. Com 58,9% de denúncias, a OuvCGU opera sob condições de complexidade que os indicadores tradicionais de produtividade não captam adequadamente. O tratamento de denúncias exige triagem qualificada, verificação de competência, articulação com áreas de apuração e, em muitos casos, solicitação de consentimento ao manifestante, etapas que demandam significativamente mais tempo e recursos do que o atendimento a solicitações ou reclamações. A consequência prática é que comparações diretas com ouvidorias de perfil predominantemente voltado a serviços podem gerar percepções distorcidas sobre a produtividade da unidade.

A terceira dificuldade diz respeito ao volume expressivo de manifestações fora da competência da CGU. Essas manifestações consomem capacidade operacional na triagem e no redirecionamento, geram insatisfação no cidadão que não obtém a resolução esperada e distorcem os indicadores de satisfação da unidade. A análise de IA revelou que demandas relativas ao INSS e a serviços financeiros são especialmente frequentes, sugerindo que a marca institucional da CGU como "órgão de combate à corrupção" atrai, involuntariamente, manifestações que deveriam ser direcionadas a outros órgãos.

A quarta dificuldade refere-se à concentração da capacitação em menos da metade da equipe. Os doze colaboradores que não realizaram treinamento formal em 2025, incluindo os novos ingressos, representam lacuna de desenvolvimento que impacta diretamente a qualidade do atendimento, especialmente em competências como linguagem cidadã e personalização de respostas, identificadas como prioritárias pela pesquisa de satisfação.

Por fim, registra-se a dificuldade associada ao mecanismo de consentimento para compartilhamento de denúncias. A discrepância de compreensão entre os manifestantes sobre o significado e as consequências do pedido de consentimento pode gerar arquivamentos, dúvidas e frustrações dos cidadãos, situação que demanda articulação com a OGU para revisão da interface e da comunicação na Plataforma Fala.BR.

## 13. Plano de Ação para 2026

*OT nº 2/2026, item 4.4-h: "Ao definir quem fará o quê e até quando, o relatório deixa de ser um retrato do passado para se tornar um compromisso com o futuro, permitindo a cobrança de resultados no ciclo seguinte."*

O plano a seguir deriva diretamente dos diagnósticos realizados nas seções anteriores. Cada ação é rastreável a um problema ou oportunidade identificados, assegurando que o relatório cumpra sua função de documento prospectivo e não apenas retrospectivo:

Nº	AÇÃO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Apresentar uma proposta de reformulação da pesquisa de satisfação	Separar avaliação do atendimento da resolução	OuvCGU	Jun/26
2	Capacitação em linguagem cidadã	Reduzir respostas avaliadas como difíceis	OuvCGU	Set/26
3	Ampliar adesão à pesquisa	Aumentar representatividade da amostra	OuvCGU	Dez/26
4	Protocolo de personalização	Reduzir percepção de resposta genérica	OuvCGU	Jun/26
5	Gestão de expectativas	Ações e informações claras para reduzir frustração por incompetência legal para a apuração	OuvCGU	Set/26
6	Articular melhoria e-Patri	Reduzir volume de manifestações	OuvCGU + área	Jun/26
7	Capacitação integral da equipe	Alcançar 100% da equipe	OuvCGU	Dez/26
8	Dimensionamento da força de trabalho	Adequar equipe à demanda crescente	OuvCGU	Mar/26
9	Treinamento ou contratação de agentes públicos com competência específica para atendimento ao público	Adequar equipe às especificidades das demandas	OuvCGU	Dez/26
10	Articulação com as áreas responsáveis pelos sistemas de certidões	Criação de canal de atendimento dedicado fora da ouvidoria	OuvCGU + CRG + SIPRI	Dez

# 14. Nota Metodológica

## 14.1 FONTES DE DADOS

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos das seguintes fontes:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) — manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e pesquisa de satisfação
- Painel Resolveu — dados consolidados de manifestações e perfil do usuário
- Painel da Lei de Acesso à Informação — indicadores de transparência ativa e satisfação LAI
- Registros internos da OuvCGU — atendimentos presenciais e telefônicos, capacitações realizadas, ações e projetos executados

## 14.2 CRITÉRIOS DE CONTABILIZAÇÃO

As manifestações foram contabilizadas pela data de abertura, abrangendo o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O tempo de resposta foi calculado entre a data de abertura e a data da resposta conclusiva. A tipologia "comunicação" na Plataforma Fala.BR corresponde a denúncias registradas de forma anônima, desta forma, para fins de análise do perfil de demanda, comunicações e denúncias identificadas são agrupadas como "denúncias em sentido amplo".

## 14.3 LIMITAÇÕES

A pesquisa de satisfação tem participação voluntária, resultando em amostra não probabilística. Em 2025, 823 usuários responderam à pesquisa de ouvidoria, representando aproximadamente 10% das manifestações concluídas. Os resultados refletem, portanto, a percepção desse subconjunto de respondentes, não sendo generalizáveis para o universo total de manifestantes.

Registra-se, ainda, que cidadãos insatisfeitos tendem a escrever comentários significativamente mais extensos (média de 973 a 1.144 caracteres) do que satisfeitos (285 a 325 caracteres), o que pode produzir viés de percepção negativa na leitura qualitativa dos relatos.

Os dados de perfil do usuário (gênero, faixa etária, raça/cor, localização) são de preenchimento facultativo na Plataforma Fala.BR, resultando em taxas de adesão entre 22% e 29%.

## 14.4 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

Em cumprimento à Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e conforme recomendação da Orientação Técnica nº 2/2026, este relatório prioriza dados agregados e estatísticos. Os comentários da pesquisa de satisfação foram analisados de forma agregada, sem identificação individual dos respondentes. Nenhum dado pessoal sensível foi utilizado na elaboração deste documento.

## 15. Considerações Finais

O exercício de 2025 representou, para a Ouvidoria Setorial da CGU, um ano de crescimento expressivo na demanda e de recomposição da capacidade operacional. Ao absorver um aumento de 49,1% no volume de manifestações — passando de 10.117 para 15.087 registros —, a unidade demonstrou capacidade de adaptação, mantendo e até melhorando indicadores de desempenho como o tempo médio de resposta, que recuou de 22,57 para 21,31 dias apesar da pressão significativamente maior. Esse resultado foi possível graças à recomposição parcial da equipe, que cresceu de 17 para 21 agentes públicos, à colaboração contínua dos servidores das Unidades Regionais no tratamento de manifestações e ao esforço coletivo de uma equipe que, em muitos momentos, operou acima de sua capacidade nominal.

Entre as realizações que merecem destaque estão a melhoria de 3,89 pontos percentuais no índice de satisfação do usuário; a conclusão de 12.207 manifestações com resposta — crescimento de 46,4%; a inauguração da Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial, com participação de apoio da OuvCGU; e o investimento de 634 horas em capacitação estruturada por trilhas de competência.

A transparência exige, contudo, que este relatório registre também o que não avançou conforme planejado. A Matriz de Efetividade da Ouvidoria foi usada como elemento informacional nos fluxos operacionais em 2025, sendo sua aplicação efetiva no ciclo atual (2026).

Quanto aos relatórios temáticos, a produção deles ao longo de 2025 foi realizada pela equipe de Análise de Dados (CDSIS), unidade da DUSP, no âmbito do desenvolvimento de metodologias e ferramentas para apoio a todas as unidades do SISOUV, incluindo a própria unidade setorial da CGU. Por sua vez, a OUVCGU se dedicou ao aprendizado e uso de ferramentas de IA para análise de dados de geração de relatórios, tendo focado inicialmente na avaliação das pesquisas de satisfação do Fala.BR sobre demandas respondidas pela Ouvidoria.

O Plano de Contingência com as Regionais foi usado em regime de colaboração contínua e não precisou ser ativado em sua concepção plena de resposta emergencial, indicando que a capacidade não chegou ao ponto de colapso. O mecanismo ainda não foi testado em condições de estresse máximo. Essas lacunas não diminuem os avanços alcançados, mas orientam de forma clara as prioridades para 2026.

Os aprendizados colhidos ao longo do ano são estruturantes para o futuro da unidade. A triangulação de três fontes independentes — dados quantitativos do Fala.BR, análise qualitativa dos 534 comentários da pesquisa de satisfação e tópicos consolidados por inteligência artificial da OGU — revelou que parcela significativa da insatisfação dos usuários não decorre de falhas no atendimento da Ouvidoria, mas de expectativas que extrapolam sua competência institucional. Quando o cidadão considera que sua demanda foi atendida, 83% declaram-se satisfeitos; quando não, 87,2% são insatisfeitos — e muitas vezes a "não resolução" decorre de questões de competência de outros órgãos, de impossibilidades normativas ou da própria natureza das denúncias, que não produzem resultado visível para o manifestante. Esse diagnóstico é fundamental para orientar tanto as ações de comunicação quanto a revisão dos instrumentos de avaliação da satisfação.

Outro aprendizado central diz respeito à qualidade percebida das respostas. A análise qualitativa identificou que 21,9% dos comentários criticam a qualidade da resposta — apontando percepção de respostas genéricas, superficiais ou que não endereçam o conteúdo específico da manifestação. Essa constatação indica que a personalização e o cuidado na redação das respostas são ferramentas

diretas e acessíveis de mitigação da insatisfação, merecendo investimento prioritário em capacitação — especialmente considerando que apenas 42,9% da equipe realizou treinamento formal em 2025.

A Ouvidoria Setorial da CGU reafirma seu compromisso com o papel que lhe é conferido pela Lei nº 13.460/2017 e pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024: atuar como instância de escuta ativa, transparência e indução de melhorias na gestão pública.

Este relatório buscou demonstrar, na prática, como o instrumento pode ir além da prestação de contas — convertendo o volume de interações em diagnósticos qualificados, propostas concretas e compromissos mensuráveis, com honestidade sobre o que avançou e o que ainda precisa avançar.

O presente relatório é publicado em observância ao prazo estabelecido pelo art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, que determina a divulgação no sítio eletrônico do órgão até o primeiro dia do mês de abril de cada ano. Registra-se que a publicação tempestiva constitui, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 238/2025, requisito para a análise de recondução dos titulares de unidade setorial de ouvidoria. Além disso, pontua-se que o presente relatório será encaminhado à autoridade máxima da Controladoria-Geral da União, nos termos do art. 60, § 2º.

Para o ciclo de 2026, a OuvCGU assume compromissos derivados diretamente dos diagnósticos deste relatório e formalizados no Plano de Ação. As prioridades incluem a implementação da Matriz de Efetividade no tratamento de denúncias; a retomada da produção de relatórios temáticos; a reformulação dos quesitos da pesquisa de satisfação; a ampliação da capacitação para a integralidade da equipe, com ênfase em linguagem cidadã e personalização de respostas; e o dimensionamento formal da força de trabalho, face à tendência de crescimento da demanda.

A OuvCGU seguirá investindo na qualificação de seus processos, na escuta atenta às demandas da sociedade e na produção de informações que subsidiem a alta administração. A voz do cidadão, quando ouvida com método e traduzida com rigor, é o mais poderoso instrumento de aprimoramento da gestão pública — e é a essa missão que esta Ouvidoria se dedica.

## 16. Glossário de Siglas

SIGLA	SIGNIFICADO
AFFC	Auditor Federal de Finanças e Controle
CGU	Controladoria-Geral da União
CMRI	Comissão Mista de Reavaliação de Informações
CRG	Corregedoria-Geral da União
DGC	Diretoria de Gestão Corporativa
DIE	Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas
DMOUV	Divisão de Manifestações de Ouvidoria
DUSP	Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)
NGI	Núcleo de Gestão da Integridade
OGU	Ouvidoria-Geral da União
OT	Orientação Técnica
OuvCGU	Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial da CGU
PN	Portaria Normativa
PSEAD	Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação
SE	Secretaria-Executiva
SFC	Secretaria Federal de Controle Interno
SIC	Serviço de Informações ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
SNAI	Secretaria Nacional de Acesso à Informação
TFFC	Técnico Federal de Finanças e Controle