

CGU

Controladoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial

Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público

Ouvidoria-Geral da União



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA SETORIAL DA CGU
2024

Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial – (OuvCGU)

Brasília, 2025

CGU

Controladoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial

Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público

Ouvidoria-Geral da União



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU

SAUS Q. 5 – Asa Sul – Ed. MultiBrasil

70.655-775 – Brasília-DF

cgu@cgu.gov.br

Vinícius Marques de Carvalho

Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União

Eveline Martins Brito

Secretária-Executiva

Ariana Frances Carvalho de Souza

Ouvidora-Geral da União

Ronald da Silva Balbe

Secretário Federal de Controle Interno

Marcelo Pontes Vianna

Secretário de Integridade Privada

Livia Oliveira Sobota

Secretária de Integridade Pública

Ricardo Wagner de Araújo

Corregedor-Geral da União

Ana Túlia de Macedo

Secretária Nacional de Acesso à Informação

Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:

Rodrigo Lofrano Alves dos Santos

Fabio Silveira de Oliveira

Marcos Silva Monteiro

Kaio Silva Santos

Maria Alice Rodrigues

Eliane de Souza Silva

Maria Izabel Andrade



Sumário

1.	SUMÁRIO EXECUTIVO	4
	Principais Resultados e Indicadores:	4
	Principais Iniciativas e Ações em 2024	5
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	AÇÕES E PROJETOS DE 2024	7
4.	EQUIPE DA OUVIDORIA DA CGU	9
5.	ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA CGU	10
6.	MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	11
6.1	PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES	13
6.2	OUVIDORIA INTERNA	16
6.3	QUAL PÚBLICO DA OUVIDORIA SETORIAL DA CGU?	17
6.4	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	19
7.	SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO	20
7.1	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	20
7.2	PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	22
7.3	RECURSOS LAI	23
7.4	SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	25
8.	TRANSPARÊNCIA ATIVA	27
9.	CARTA DE SERVIÇOS	28
10.	CONSELHO DE USUÁRIOS	28
11.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29



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 2024, em cumprimento à Lei nº 13.460/2017, que regulamenta os direitos dos usuários dos serviços públicos e estabelece diretrizes para a participação e o controle social. A OuvCGU atua como canal de interlocução entre a sociedade e a CGU, promovendo a transparência, a escuta ativa e o aprimoramento dos serviços públicos.

Principais Resultados e Indicadores:

Serviço de Informação ao Cidadão
Pedidos recebidos 2.336
Pedidos encaminhados a outros órgãos, por competência 574
Pedidos convertidos em manifestações de ouvidoria 452
Pedidos tratados pela CGU 1.310
Tempo médio de resposta 19,9 dias
Recursos em 1ª instância 133
Recursos em 2ª instância 45
Recursos à CMRI 18
Usuários satisfeitos ou muito satisfeitos 65,60%
Usuários insatisfeitos ou muito insatisfeitos 24,70%

Divisão de Tratamento de Manifestações de Ouvidoria
Manifestações de ouvidoria recebidas 10.117
Manifestações encaminhadas a outros órgãos, por competência 1.778
Manifestações tratadas pela DMOUV 8.337
Tempo médio de resposta 22,57
Usuários satisfeitos ou muito satisfeitos 33,78%
Usuários insatisfeitos ou muito insatisfeitos 54,14

CGU

Controladoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial

Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público

Ouvidoria-Geral da União



Principais Iniciativas e Ações em 2024

Durante o ano, a OuvCGU implementou diversas iniciativas para fortalecer sua atuação, incluindo:

- Atualização normativa: elaboração de nova portaria substituindo a Portaria CGU nº 1.037/2021, alinhada às diretrizes da Portaria Normativa CGU nº 116/2024.
- Plano de Contingência: capacitação de servidores das Unidades Regionais para auxiliar no tratamento de manifestações em momentos de alta demanda.
- Matriz de Efetividade da Ouvidoria: aprimoramento dos critérios de análise e processamento de denúncias, reduzindo ruídos e aumentando a qualidade das respostas.
- Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial e Ouvidoria: desenvolvimento de políticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e discriminação.
- Capacitação Continuada: total de 646 horas de formação para a equipe da OuvCGU, com cursos sobre gestão em ouvidoria, atendimento ao público, acesso à informação, proteção de dados pessoais e análise de serviços.
- Melhoria na Carta de Serviços: todos os nove serviços listados estão atualizados, e está em andamento um estudo para aprimoramento do documento.

A Ouvidoria Setorial da CGU em 2024 cumpriu seu papel na transparência e no atendimento ao cidadão, garantindo conformidade com as normas e aprimorando seus processos internos. O resultado de **100% de conformidade na Transparência Ativa**, a redução nos tempos de resposta e a capacitação da equipe demonstram a execução das diretrizes estabelecidas.

Para **2025**, a OuvCGU seguirá investindo no aperfeiçoamento dos processos, na capacitação de sua equipe e na ampliação dos mecanismos de controle social, com o objetivo de aprimorar a qualidade do atendimento ao cidadão e a governança pública.



2. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral da União (OuvCGU) apresenta o seu Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no ano de 2024, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017¹ e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024².

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

A posição institucional da OuvCGU permite uma interação direta com as áreas responsáveis pela regulamentação e monitoramento do SisOuv e pela defesa dos usuários dos serviços públicos, possibilitando o intercâmbio de informações, metodologias e práticas que contribuem para a melhoria contínua do sistema.

Além de cumprir seu papel institucional no atendimento às manifestações da sociedade, a OuvCGU busca aprimorar seus fluxos e processos, identificando oportunidades de melhoria e inovação que possam fortalecer o funcionamento do SisOuv 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.

¹ Art. 14. 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.

² Art. 6º Compete às unidades do SisOuv adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto aos órgãos e entidades a que estejam vinculadas, nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda, os direitos de:

XIV - produzir anualmente o relatório de gestão da unidade nos termos dos arts. 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.



3. AÇÕES E PROJETOS DE 2024

A Ouvidoria Setorial da CGU (OuvCGU) desempenha um 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 2024 foram iniciadas e estruturadas ações que serão entregues no decorrer de 2025, como a implementação de novos processos, a captação de servidores para o plano de contingência, e a formação e capacitação de equipes especializadas. A seguir, destacamos algumas das principais iniciativas que evidenciam os avanços da OuvCGU.

Novo Normativo: Em substituição à Portaria CGU nº 1.037/2021, a OuvCGU editou a minuta de uma nova portaria de atualização de procedimentos em conformidade com a Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Estão contemplados o aperfeiçoamento dos fluxos de trabalho, utilização da matriz de efetividade no tratamento de denúncias e a evolução prevista no Modelo de Maturidade de Ouvidoria Pública (MMOuP).

Divulgação: A OuvCGU tem promovido ações de divulgação junto aos servidores do Órgão Central e das Unidades Regionais, garantindo que todos os agentes públicos da CGU estejam cientes dos objetivos da ouvidoria setorial e saibam como utilizá-la de forma eficaz.

Plano de Contingência: A ação contempla o início do processo de captação de servidores das Regionais da CGU, para que sejam capazes de realizar a atividade de tratamento de manifestações de ouvidoria, que podem ser acionados em momentos de alta demanda, que é o nosso plano de contingência.

Matriz de Efetividade da Ouvidoria: elaborada pela OuvCGU e alinhada com as áreas de apuração, para servir como guia e manter contínuo e eficiente o fluxo de processamento das denúncias na CGU, com o objetivo de aumentar a precisão das análises prévias, mitigando os ruídos no fluxo e reduzindo o tempo de resposta ao cidadão.

Núcleo de Gestão da Integridade (NGI): A participação da OuvCGU no NGI, representando a Ouvidoria-Geral da União, destacando seu compromisso com o combate ao assédio e à discriminação dentro da CGU, por meio de representação própria no Núcleo Gestor do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Controladoria-Geral da União. Estão sendo desenvolvidas ações em parceria com a Diretoria de Gestão de Pessoas, Secretaria de Acesso à Informação, Comissão de Ética da CGU e com a Assessoria Especial de Participação Social e Diversidade.

Tratamento de Denúncias: Foi concluído alinhamento com as áreas técnicas de apuração para a redefinição dos parâmetros do tratamento e habilitação de denúncias, aumentando a efetividade e o foco nos elementos mínimos, e mitigando os riscos de habilitação de demandas



irrelevantes para as áreas técnicas e de conclusão na ouvidoria de manifestações com possibilidade de apuração.

Capacitação Continuada: durante o ano de 2024 a equipe concluiu 646 horas de capacitação com cursos que abrangia os temas: I - gestão em ouvidoria; II - atendimento ao público; III - acesso à informação; IV - privacidade e proteção de dados pessoais; V - tratamento de denúncias; e VI - desenho e avaliação de serviços.

Com o objetivo de conseguir um melhor direcionamento, que permita desenvolver e aprimorar as competências específicas relacionadas aos processos da Ouvidoria Setorial, ao final do exercício a Unidade elaborou o Plano Anual de Capacitação para o ano subsequente, e já está em execução no corrente ano.

A expectativa é contribuir para a melhoria contínua do atendimento ao usuário externo ou interno, capacitando agentes públicos nas agendas governamentais com os temas Combate ao Assédio moral, sexual e discriminação; Foco nos resultados para os cidadãos e Análise de dados.

Roteiros de Atendimento: A implementação de roteiros específicos para atendimento telefônico e presencial trouxe maior padronização e qualidade ao atendimento ao cidadão, refletindo o compromisso da OuvCGU com a excelência no serviço prestado.

Rede de Acolhimento: Em parceria com a Diretoria de Gestão de Pessoas e o Comitê de Equidade, Diversidade e Inclusão, e em cumprimento do Plano Setorial de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na CGU (PSEAD), está sendo elaborada a Rede de Acolhimento em Atenção Psicossocial e Ouvidoria, com início previsto para o primeiro trimestre de 2025, visando proporcionar um ambiente de inclusão e bem-estar emocional para todos os agentes públicos da CGU.

Relatórios Temáticos: A OuvCGU iniciou a elaboração de relatórios temáticos que consolidam manifestações sobre temas específicos, permitindo análises que revelam como a sociedade percebe os serviços públicos. Esses relatórios serão disponibilizados para subsidiar melhorias na gestão e ações de controle.

Satisfação com o SIC: As pesquisas de satisfação dos cidadãos e cidadãs que realizaram pedidos de acesso à informação trouxeram uma ótima notícia: a sociedade está satisfeita com as respostas elaboradas pela CGU. Além disso, o órgão atingiu 100% no levantamento de dados de transparência ativa em relação ao rol obrigatório da Lei de Acesso à Informação, consolidando-se como referência em transparência e se colocando em primeiro lugar no Painel de Acesso à Informação CGU, juntamente com os demais entes que alcançaram o mesmo resultado.

Com essas iniciativas, a OuvCGU busca contribuir para a melhoria dos serviços públicos prestados pela CGU. Busca também, fortalecer o papel do órgão como promotor de transparência, equidade e eficiência na administração federal, contribuindo para uma interação mais efetiva entre o Estado e a sociedade.



4. EQUIPE DA OUVIDORIA DA CGU

A Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial (OuvCGU) é composta por duas unidades: a Divisão de Manifestações de Ouvidoria (DMOUV) e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), cada uma liderada por sua respectiva chefia.

Em 2024, foi realizado um processo seletivo interno, amplamente divulgado, para a escolha do Ouvidor Setorial (Coordenador-Geral de Ouvidoria Setorial). O processo resultou na seleção do Auditor Federal de Finanças e Controle, Fabio Silveira de Oliveira, que passou a exercer a função de Ouvidor Setorial da CGU.

Ao final do ano, a equipe da OuvCGU era composta por 17 pessoas, sendo 14 servidores efetivos, sendo 8 servidores cedidos ou requisitados, e 6 Auditores Federais de Finanças e Controle, integrantes da carreira permanente da CGU — e 3 colaboradoras terceirizadas.

A seguir, a relação da equipe da Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial:

- Ana Lucia Lemos Rosa Alves
- Antônio Izalmir Teles De Sousa
- Bernardo Carvalho Fonseca
- Cleudson de Almeida Rodrigues
- Dalton Araujo Antunes
- Eliane De Souza Silva
- Fabiane Dantas Rios Vasconcelos
- Fabio Silveira de Oliveira (Ouvidor Setorial / Coordenador-Geral)
- Ianny Costa Silva
- Ivan Monte Claudino
- Kaio Silva Santos (Chefe do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC)
- Marcos Silva Monteiro (Chefe da Divisão de Manifestações de Ouvidoria – DMOUV e Ouvidor Substituto)
- Marcus Vinicius Gonçalves Canedo
- Maria Alice Rodrigues
- Maria Izabel de Andrade
- Rita de Cássia Ferreira Cardoso de Sousa
- Thavilla Lorrany Freire Loiola



5. ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA CGU

Total de atendimentos
realizados em 2024

2.150

Presenciais 93

Telefônicos 2057

A Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial - (OuvCGU) atua como interlocutora entre o cidadão e a CGU, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OuvCGU que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos 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 de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

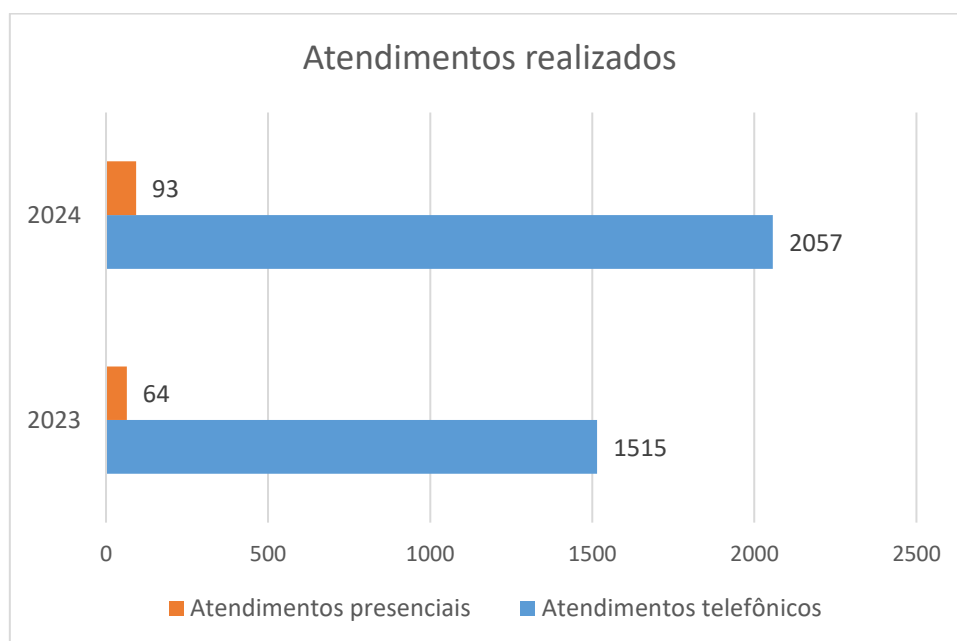
Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OuvCGU recebe ainda cartas, e-mails e documentos via protocolo da CGU, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OuvCGU ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OuvCGU recebe ainda cartas, e-mails e documentos via protocolo da CGU, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários que a procuram.



No ano de 2024, foram realizados 2.150 atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da OuvCGU. Destes, foram 2057 atendimentos telefônicos e 93 presenciais. Houve um aumento de 36% na quantidade de atendimentos realizados, quando comparado ao ano de 2023:



Fonte: dados registrados pela OuvCGU - Em: março/2025

6. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral da União (CGU) possui características distintas que a diferenciam da maioria das ouvidorias do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv). Em razão da ampla esfera de competência da CGU, que abrange praticamente todos os órgãos e recursos do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria-CGU 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.

Para efeito de comparação, conforme dados do painel público de ouvidorias, as denúncias (identificadas ou anônimas) equivalem a apenas cerca de 20% das manifestações recebidas pelo total das ouvidorias da esfera federal, enquanto na CGU esse percentual é da ordem de 50%.

Além disso, considerando o caráter fiscalizatório da CGU, **aproximadamente metade das manifestações recebidas consiste em denúncias**, que demandam mais tempo e recursos para apuração em comparação com outros tipos de solicitações.

Além disso, a quantidade de manifestações de ouvidoria apresentou um crescimento significativo a partir da pandemia, mas

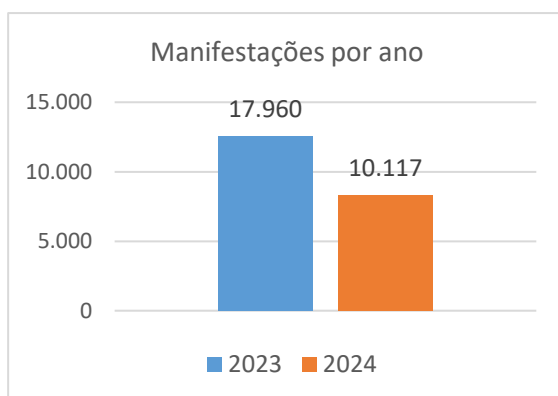


registrou uma redução no último ano, conforme será demonstrado adiante. Essa variação tem demandado ajustes nos fluxos e adaptações nas equipes para garantir a qualidade das respostas, além da incorporação de tecnologias, como ferramentas de inteligência artificial, para otimizar o tratamento das demandas.

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações registradas nos anos de 2023 e 2024. Observa-se uma redução significativa no número de manifestações tratadas, passando de 12.541 em 2023 para 8.337 em 2024, o que representa um declínio de aproximadamente 43%. Das 10.117 manifestações de ouvidoria recebidas em 2024, 8.337 já foram concluídas, 1.778 arquivadas e 2 manifestações estão em tratamento.

Total de manifestações tratadas com resposta conclusiva pela OuvCGU, desconsideradas as arquivadas

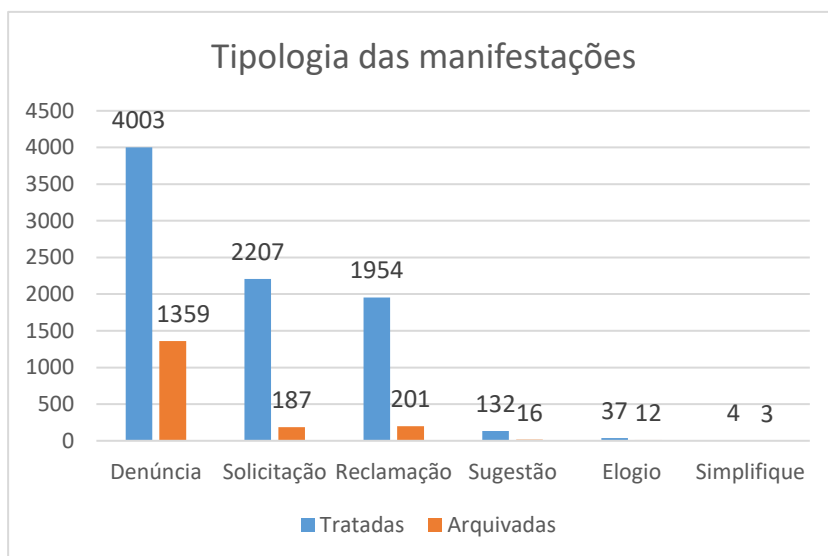
8.337



Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

A distribuição das manifestações tratadas pela CGU, por tipologia, está demonstrada no gráfico ao lado.

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela CGU em 2024 foi a denúncia, seguida pela solicitação e reclamação.



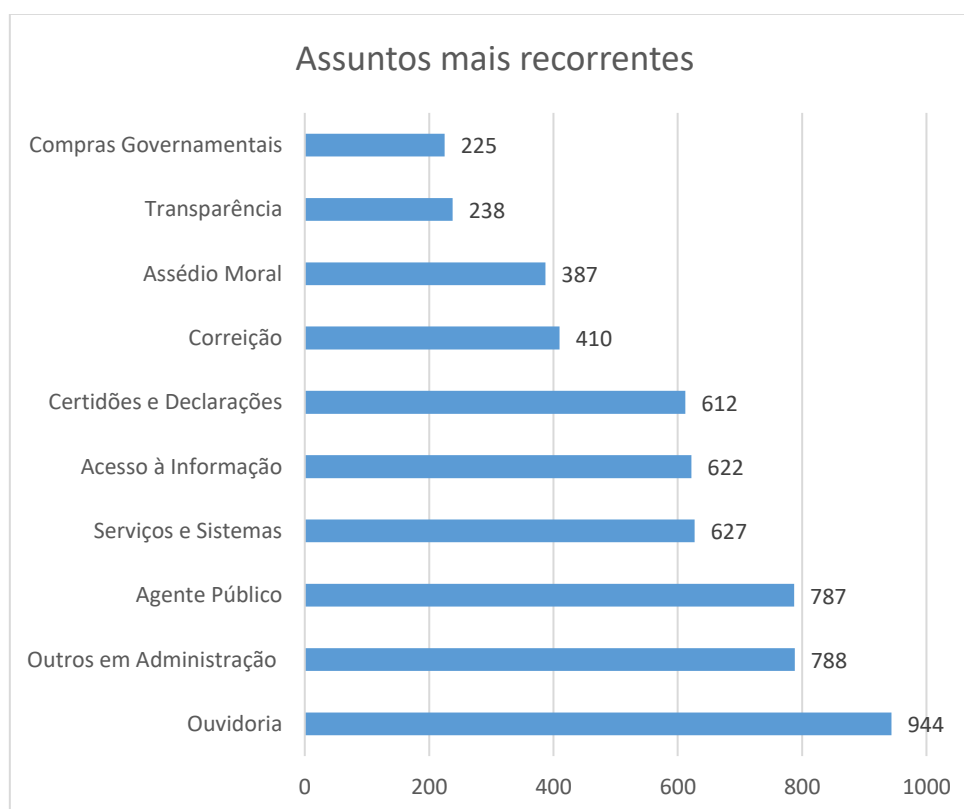
Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025



6.1 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

A categorização das manifestações realizadas pela OuvCGU utiliza como referência 3 campos disponíveis na Plataforma Fala.BR: O campo “Assunto”, que indica assuntos gerais disponíveis para todos os órgãos do SISOUV que utilizam o sistema; o campo “Subassunto”, que traz categorizações específicas criadas pela OuvCGU para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade da CGU, as informações do campo “Assunto”; e o campo “Tag”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

Os assuntos mais recorrentes, desconsideradas as manifestações arquivadas, com base no campo ‘assunto’ da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

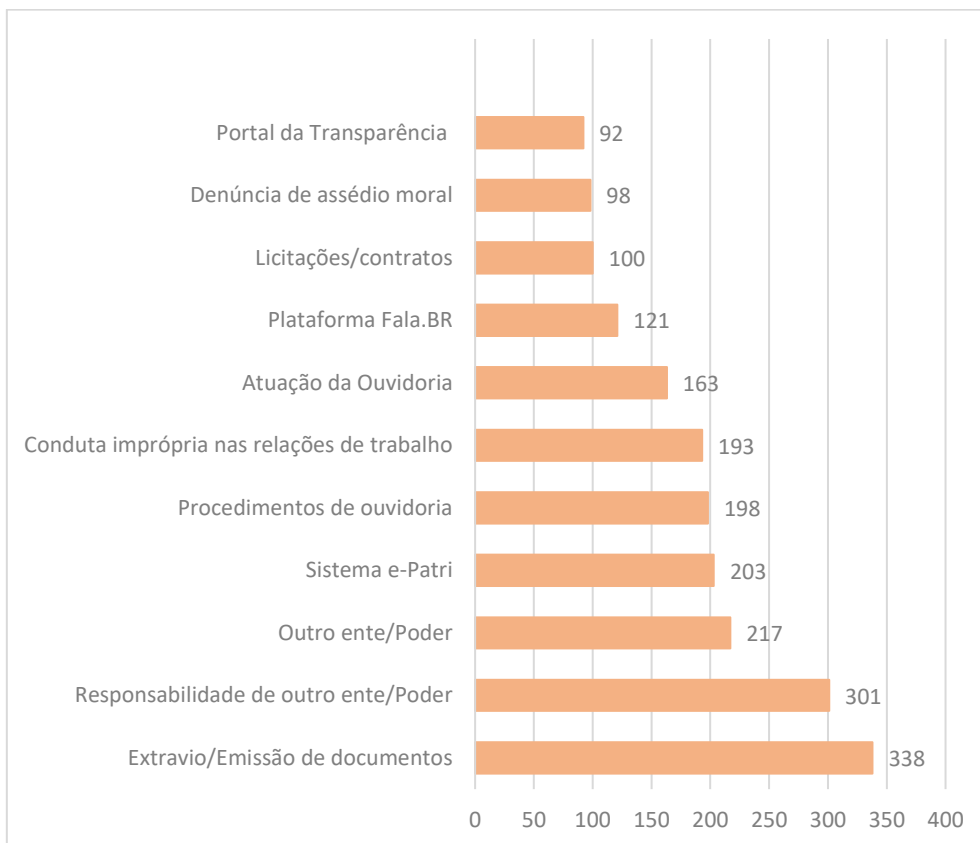


Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

Estes assuntos são disponibilizados na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria-Geral da União e de preenchimento obrigatório pelas ouvidorias setoriais. Assim, ao responder conclusivamente uma manifestação, faz-se necessário o preenchimento do campo assunto, selecionando uma das opções disponíveis na plataforma.



Assim como os assuntos, a Plataforma Fala.BR disponibiliza o campo “Subassuntos”. Este, é de preenchimento facultativo e administrado pelas ouvidorias setoriais. Desta forma, é possível categorizar as manifestações utilizando termos mais aderentes aos serviços e ações desenvolvidas pelo órgão. Os subassuntos mais recorrentes vinculados as manifestações foram os seguintes:



Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

No ano de 2023, observou-se um excesso de demandas a **respeito do sistema e-Patri que alcançou 874 manifestações, em razão, principalmente,** pelo disparo automático de e-mails pelo sistema, solicitando atualização de dados com prazo curto, causando desconforto em cidadãos não obrigados a utilizar o sistema que recebem por engano, bem como dúvidas nos demais destinatários.

Nesse sentido, foi aberto canal de comunicação com a área responsável para que parte das demandas possa ser resolvida diretamente na Ouvidoria, o que reduz o tempo de atendimento e a capacidade operacional necessária para as respostas. Em 2024 as manifestações relacionadas ao subassunto e-Patri teve uma redução de 77%, totalizando 203 manifestações.

Em relação ao **Portal da Transparência**, parte das manifestações tratou de inconsistência das informações disponibilizadas. Em contato com a área responsável pelo sistema, foi informado que apesar da CGU custodiar a plataforma, os dados são inseridos pelos órgãos e entidades que produziram aquela informação.



Tempo médio de
resposta em 2024

22,57 dias

Quantidade de
manifestações
respondidas
no prazo

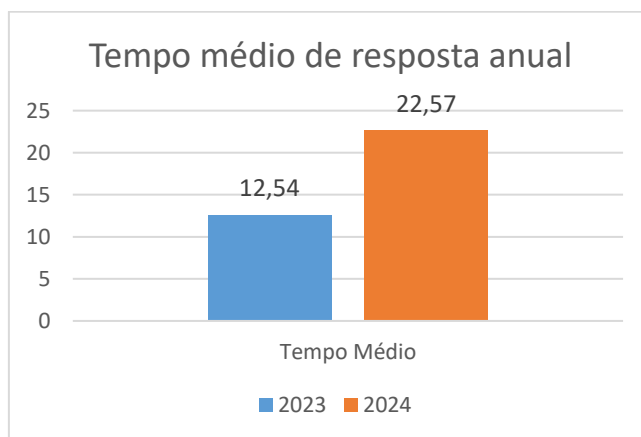
100%

Diferente da realidade de outras ouvidorias federais, quase a totalidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da CGU 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, além de estados e municípios, conforme descrito anteriormente.

Dessa forma, as manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CGU e podem compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros.

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2024, a OuvCGU, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um tempo médio de resposta de 22,57 dias, sendo 100% das manifestações finalizadas dentro do prazo legal.



Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

Os dados apresentados neste relatório indicam dois movimentos distintos entre 2023 e 2024: a redução no número de manifestações tratadas e o aumento no tempo médio de resposta. Um fator relevante que pode explicar essa mudança foi a perda de 50% da equipe responsável pelo tratamento das manifestações no segundo semestre de 2024, quando quatro servidores solicitaram mudança de local de trabalho. A recomposição da equipe ocorreu apenas no final do ano, e o período de adaptação dos novos integrantes também impactou a capacidade de resposta, devido ao tempo necessário para que adquirissem pleno domínio das atividades desempenhadas pelos antigos servidores.



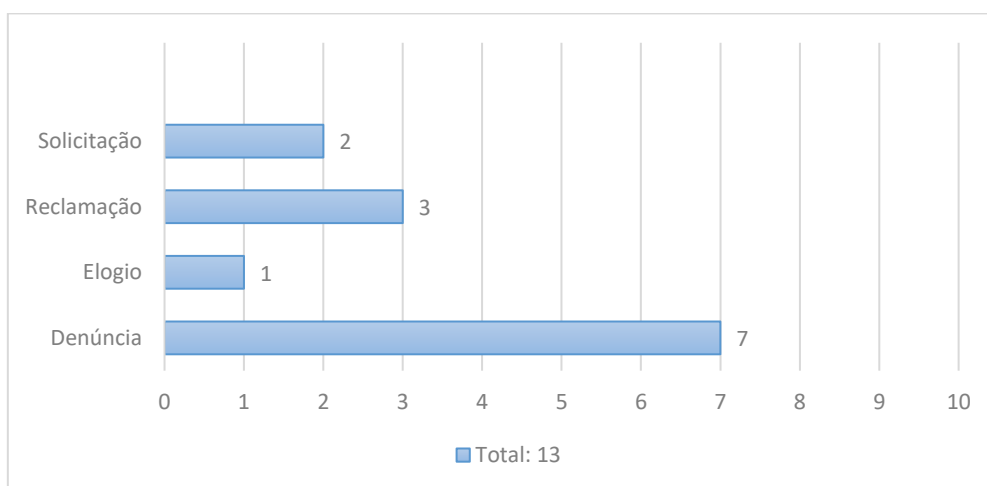
6.2 OUVIDORIA INTERNA

A Controladoria-Geral da União (CGU) é o órgão do governo federal responsável pela defesa do patrimônio público. Com sede em Brasília, a CGU também está presente em todos os estados brasileiros, por meio de suas Unidades Regionais. Vinculada a Ouvidoria-Geral da União, uma das Secretarias Finalísticas da CGU, a Ouvidoria Setorial da CGU também atua como Ouvidoria Interna.

Considera-se Ouvidoria Interna a atuação voltada ao tratamento das demandas envolvendo os agentes públicos da CGU, sejam servidores, estagiários, terceirizados, comissionados, tanto na sede quanto nas unidades regionais, cujos objetos sejam relacionados a alguns aspectos internos do órgão.³

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique) cujo manifestante seja servidor (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) da CGU e que trate de algum aspecto do funcionamento do órgão foi considerada uma manifestação de ouvidoria interna, e teve o mesmo tratamento das demais manifestações recebidas.

Após análise individual das manifestações registradas no ano de 2024, foram identificados **13** registros relativos a esse objeto, desconsiderando as manifestações arquivadas e em andamento. Esses registros envolvem diversas temáticas e foram registrados na seguinte tipologia:



Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

³ O artigo 48 da Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece que “As manifestações oriundas de agentes públicos internos do órgão ou entidade receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.”.

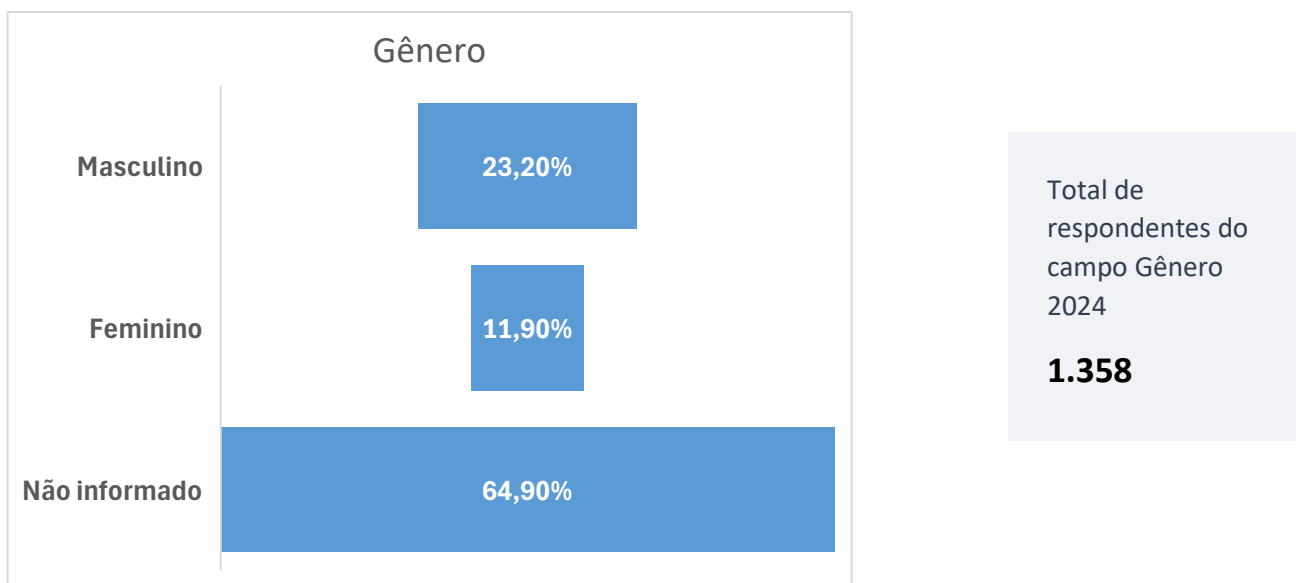


6.3 QUAL PÚBLICO DA OUVIDORIA SETORIAL DA CGU?

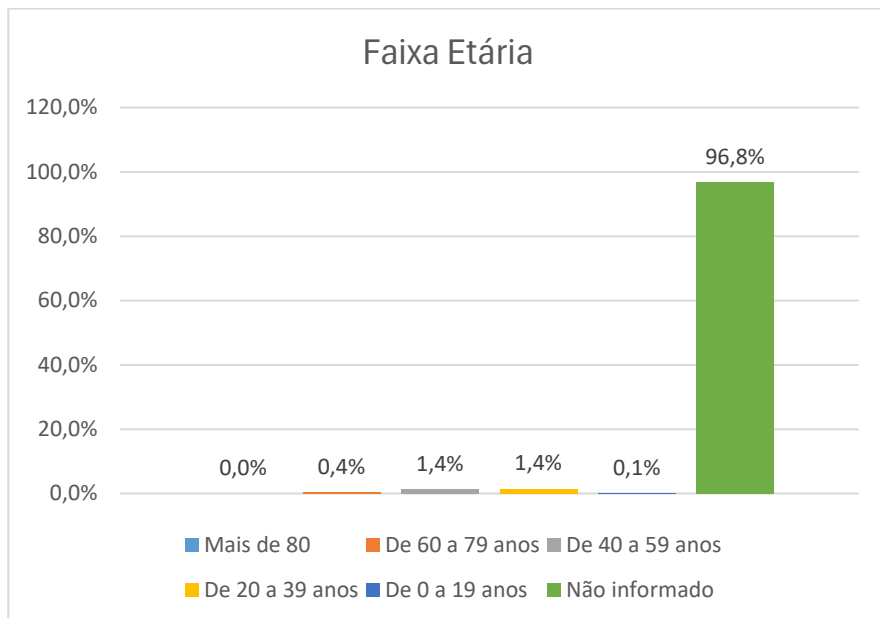
Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

No que tange à OuvCGU há uma preocupação em conhecer melhor o usuário da Ouvidoria setorial CGU para ter um atendimento de mais excelência, atingindo as peculiaridades dos seus usuários de Ouvidoria.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”.



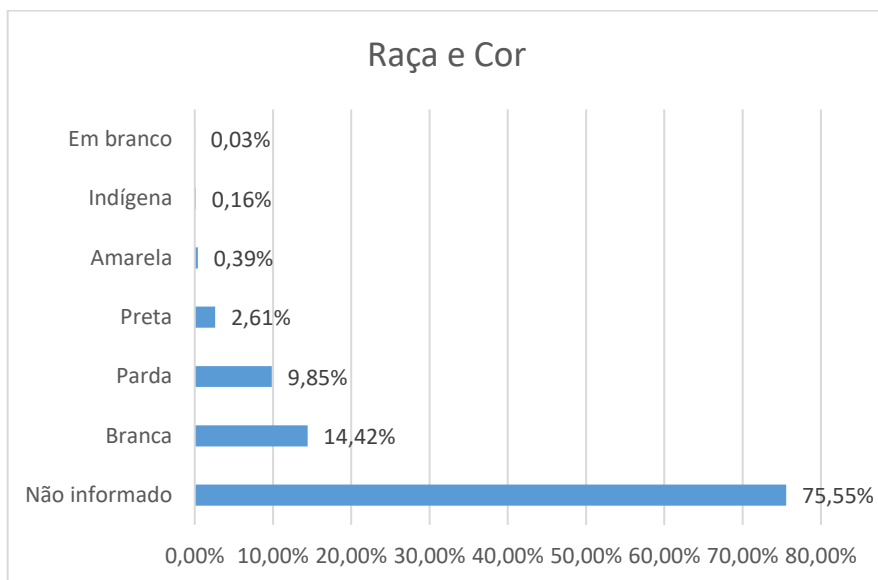
Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025



Total de respondentes do campo Faixa Etária em 2024

3.872

Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025



Total de respondentes do campo Raça e Cor em 2024

3.869

Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

Analizando estas informações, inferimos que os demandantes não priorizam o preenchimento completo das informações cadastrais. Uma hipótese poderia ser a ausência de informações na Plataforma Fala.BR sobre a importância do preenchimento destes dados.



6.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A plataforma Fala.Br disponibiliza aos usuários uma ferramenta de avaliação da qualidade das respostas recebidas, a fim de mapear a percepção do usuário da análise feita pela OuvCGU. Assim, o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

A sua demanda foi atendida?

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

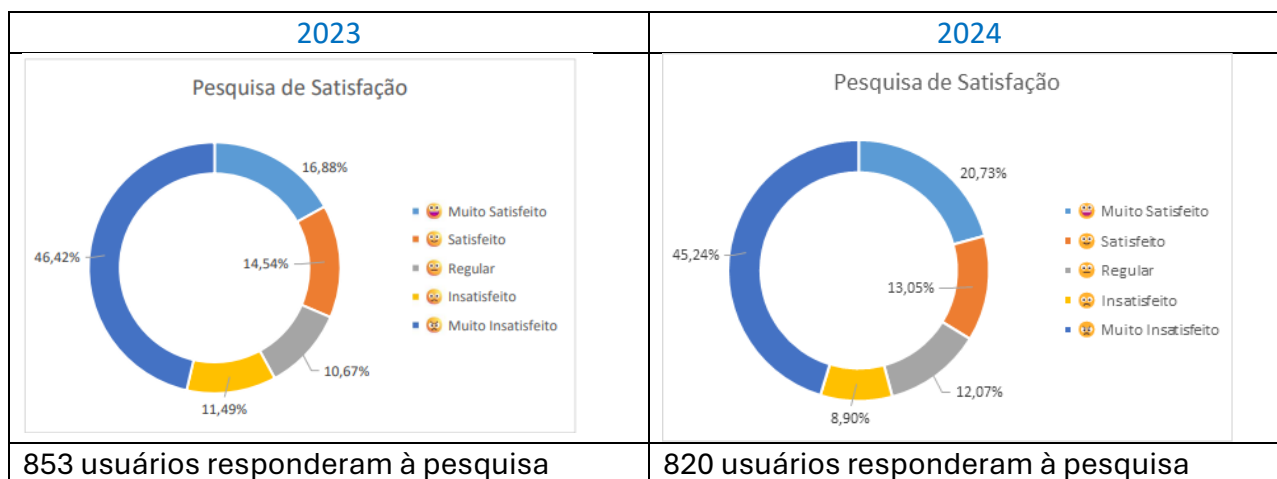
Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Os usuários, no entanto, não são obrigados a responder à pesquisa de satisfação, o que resulta em uma baixa adesão. No exercício de 2024, apenas cerca de 10% das manifestações respondidas incluíram a pesquisa, o que representou um percentual maior que os 6,8% ano de 2023, mas ainda representa uma amostra estatisticamente baixa.

Outro ponto a ser destacado é que os usuários frequentemente confundem a pergunta “A sua demanda foi atendida?”, que seria relacionado à resposta da Ouvidoria e não com o atendimento ao serviço solicitado.

Assim, quando um usuário busca atendimento para uma questão que não pode ser resolvida por razões normativas ou procedimentais e recebe uma orientação sobre esta negativa, ele tende a considerar a resposta insatisfatória. Essa confusão leva à percepção de que o atendimento da Ouvidoria é equivalente à solicitação inicial, o que pode distorcer a avaliação da qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria.

A seguir, os demonstrativos do grau de satisfação dos usuários que responderem a pesquisas de satisfação em 2023 e 2024:



Fonte: Painel Resolveu - Em: março/2025

Apesar da baixa representatividade, a OuvCGU tem envidado esforços para qualificar melhor suas respostas, enquanto estuda juntamente com a OGU, na alteração dos quesitos perguntados, a fim de direcionar a pesquisa de satisfação para a percepção do usuário em relação ao serviço de atendimento da Ouvidoria.

7. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Na CGU, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC está dentro da estrutura da Ouvidoria Setorial. O SIC/CGU tem suas atribuições definidas pela portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020. Ao SIC/CGU compete assegurar, no âmbito da CGU, atendimento aos requerimentos de acesso à informação, tais como pedidos de acesso à informação, recursos a indeferimento de tais pedidos, solicitações de desclassificação e reclassificação de informações, solicitações relativas ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), entre outras.

7.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

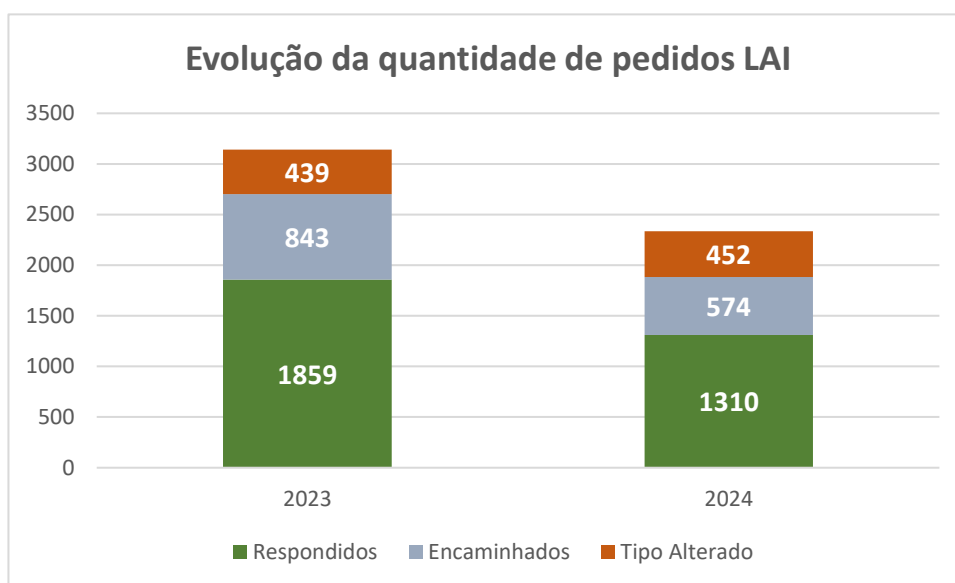
Os dados abaixo apresentados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e do Painel da Lei de Acesso à Informação, da CGU⁴.

⁴ O Painel Lei de Acesso à Informação é uma ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU) para facilitar o acompanhamento do monitoramento e cumprimento da LAI pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Está disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>.



Entre 01/01/2024 e 31/12/2024, o SIC/CGU recebeu 2.336 pedidos de acesso à informação, entre aqueles registrados diretamente à CGU e aqueles a ela encaminhados por outros órgãos. Houve redução em relação ao número de 2023, quando ocorreu o pico no número de pedidos recebidos e tratados na CGU.

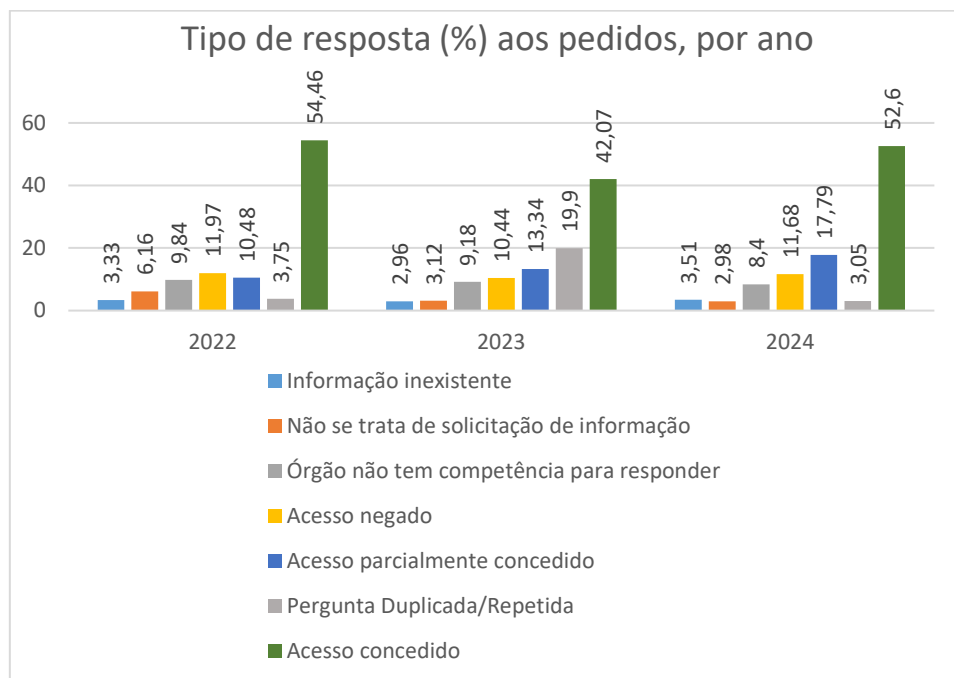
Do total de 2.336 pedidos, 452 tratavam de manifestações de ouvidoria, e não pedidos de acesso à informação. Assim, tiveram seu tipo alterado e foram tratadas como manifestações de ouvidoria. Outros 574 pedidos eram alheios à competência da CGU e, por isso, foram encaminhados a outros órgãos. Dessa forma, o SIC/CGU tratou 1.310 pedidos de acesso à informação no ano de 2024.



Fonte: Fala.BR e Painel da LAI em 20/03/2025

Em média, o SIC/CGU levou 19,90 dias para responder aos pedidos de acesso à informação.

Em relação às respostas, nota-se que, no ano de 2024, foi concedido acesso a 52,60% do total dos pedidos, um aumento de pouco mais de dez pontos percentuais em relação a 2023 e similar ao patamar de 2022. Por outro lado, houve queda expressiva na quantidade de pedidos duplicados ou repetidos em relação a 2023, retornando ao patamar de 2022. Isso ocorre porque o índice de pedidos duplicados ou repetidos pode ser muito impactado por manifestantes individuais que, num determinado ano, acabam registrando a mesma manifestação por erro ou por insegurança sobre o funcionamento do sistema, ou para direcioná-la a diversos órgãos, que acabam transmitindo os pedidos à CGU.

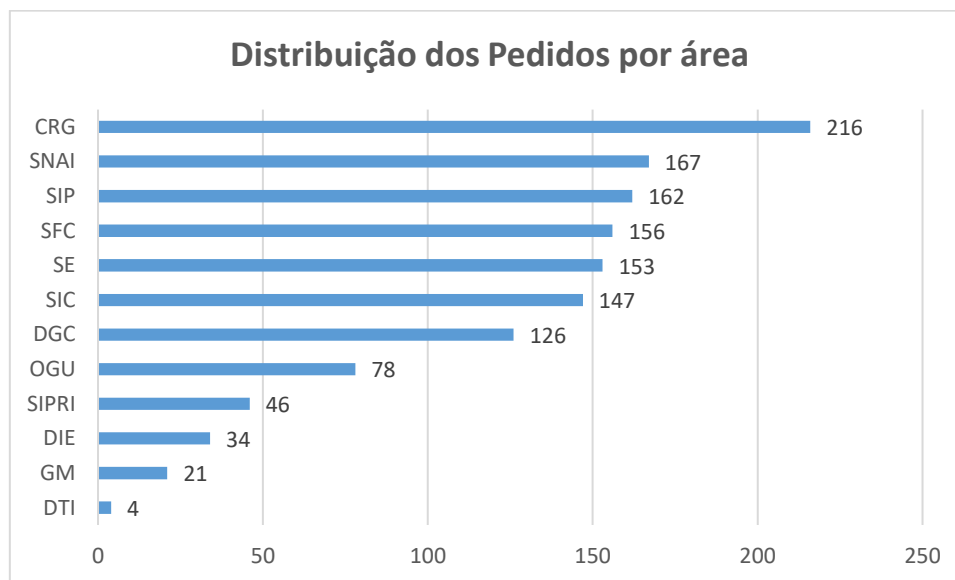


Fonte: Painel da LAI em 20/03/2025

7.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Sobre o tratamento interno dos pedidos de acesso à informação, observa-se que a Ouvidoria Setorial, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), responde de imediato uma parcela considerável dos pedidos recebidos, conforme recomendado pela Lei 12.527/2011.

Não sendo possível a resposta imediata do pedido, o SIC aciona as áreas internas do órgão para que avaliem a possibilidade de disponibilizar a informação requerida. Este procedimento está detalhado na Portaria CGU Nº 2.348, de 2 de outubro de 2020. O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de pedidos de acesso à informação distribuídos por área da CGU:

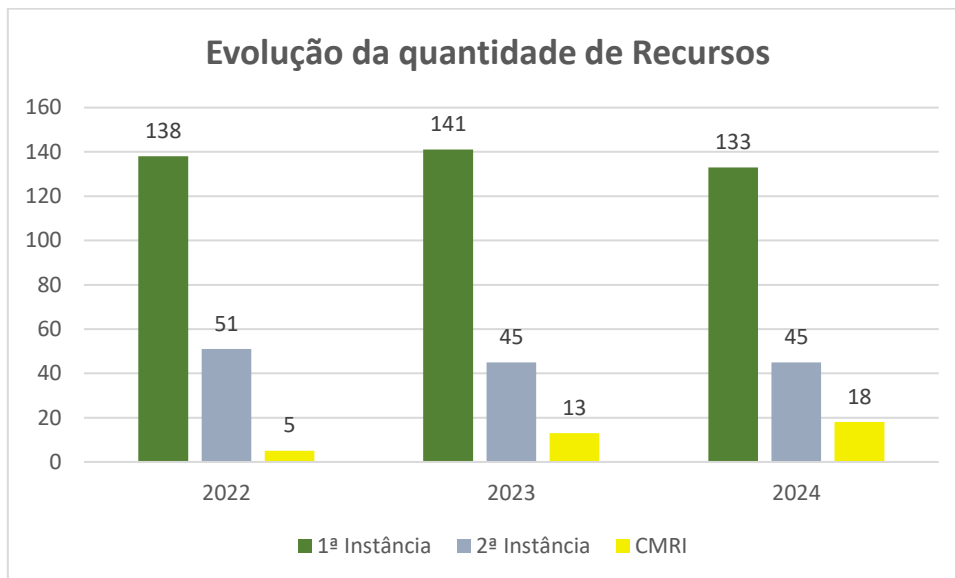


(Serviço de Informações ao Cidadão – SIC; Corregedoria-Geral da União – CRG; Secretaria de Integridade Pública – SIP; Secretaria Executiva – SE; Secretaria Federal de Controle – SFC; Ouvidoria-Geral da União – OGU; Diretoria de Gestão Corporativa – DGC; Secretaria Nacional de Acesso à Informação – SNAI; Secretaria de Integridade Privada – SIPRI; Gabinete do Ministro – GM; Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI; Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas – DIE).

Fonte: Fala.BR em 20/03/2025

7.3 RECURSOS LAI

A Ouvidoria Setorial revisa e encaminha às instâncias competentes os recursos em pedidos de acesso à informação, que são impetrados pelos cidadãos no caso de indeferimento ou insatisfação com as razões da negativa de acesso. O gráfico abaixo apresenta as quantidades de respostas a recursos enviadas aos cidadãos, que tem se mantido estável nos últimos dois anos.



Fonte: Plataforma Fala.BR em 20/03/2025

Recursos em 1ª
Instância: **133**

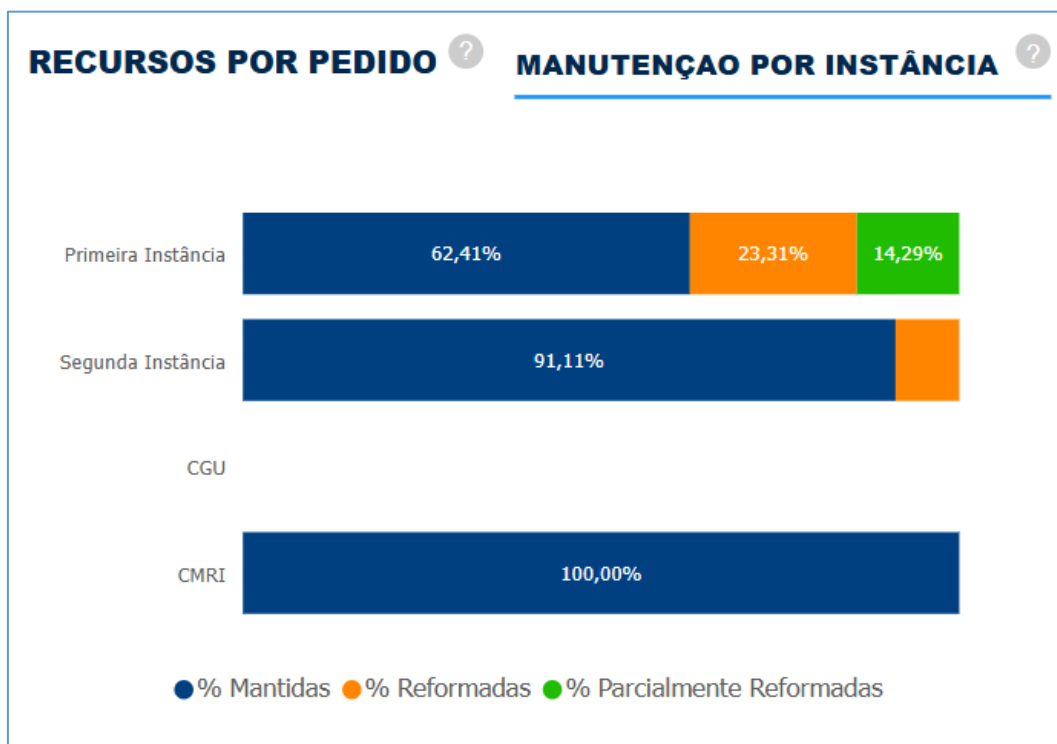
Recursos em 2ª
instância: **45**

Recursos à CMRI: **18**

Taxa de manutenção
do posicionamento
da CGU pela CMRI:
100%

No ano de 2024, a CGU recebeu e tratou um total de 196 recursos. Destes, 133 foram resolvidos ainda na primeira instância. Em 45 casos o cidadão recorreu à segunda instância. Por fim, em 18 pedidos houve recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI. Registre-se que na CGU, por ser instância recursal, não existe a figura do recurso de 3ª instância, como nos demais órgãos.

A Comissão concordou com as decisões da CGU e manteve o posicionamento em 100% dos casos analisados em 2024. O gráfico abaixo reproduz tela do Painel da LAI e indica a taxa de manutenção das decisões em cada instância:

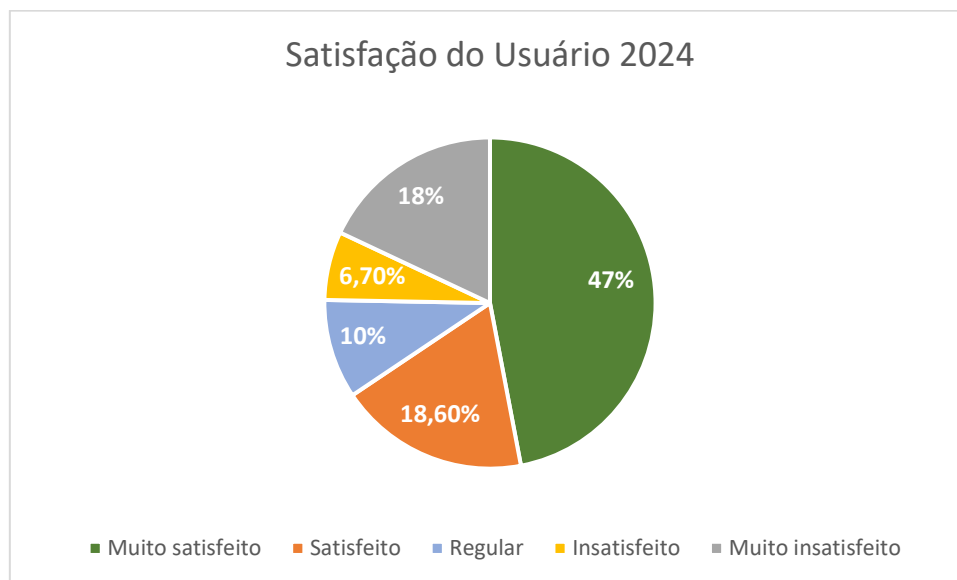


Fonte: Painel LAI em 20/03/2025

7.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Recebida a resposta do pedido de acesso à informação, o cidadão tem a oportunidade de responder uma pesquisa de satisfação. O formulário de resposta para a pesquisa é disponibilizado na Plataforma Fala.BR. **No ano de 2024, 129 usuários responderam à pesquisa de satisfação.**

O percentual de satisfação dos cidadãos que se diziam “Muito satisfeitos”, somados àqueles que se diziam “Satisfeitos” com o atendimento recebido, chegou ao valor percentual de 72,5%. O gráfico a seguir apresenta o resultado relativo à pergunta: “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”.



Fonte: Plataforma Fala.BR em 20/03/2025

Outras duas perguntas são apresentadas aos cidadãos no formulário da pesquisa. A figura a seguir reproduz tela do Painel LAI e mostra a média de satisfação, em uma escala que vai de 1 a 5, de acordo com as perguntas: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”. Nestes dois quesitos, a média das avaliações dos cidadãos que responderam à pesquisa é positiva, passando de 3,8 pontos em um máximo de 5.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?



Fonte: Painel da LAI em 20/03/2025



8. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A transparência ativa é um princípio fundamental da Lei de Acesso à Informação (LAI), que determina a obrigação dos órgãos públicos de divulgar, de forma proativa e acessível, informações de interesse coletivo sem necessidade de solicitação prévia dos cidadãos. Essa prática visa garantir maior transparência na administração pública, permitindo o controle social, a promoção da integridade e o fortalecimento da confiança da sociedade nos órgãos governamentais.

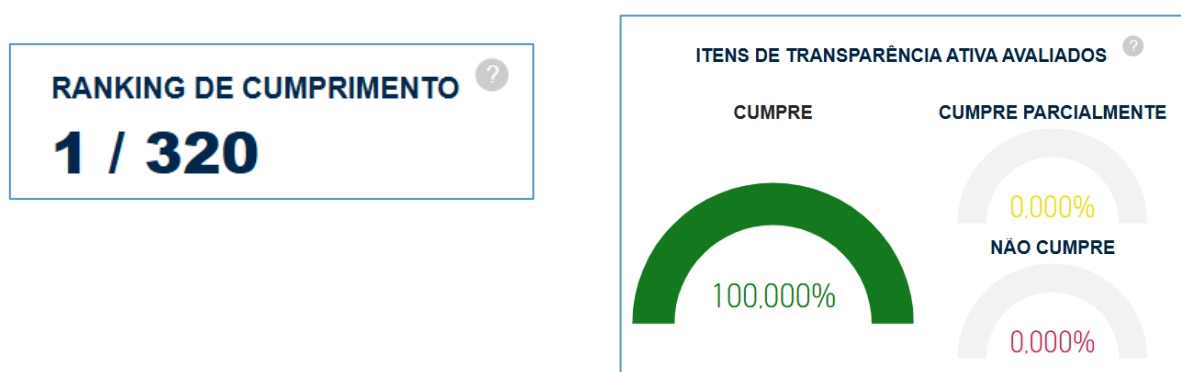
Para orientar essa divulgação, a Controladoria-Geral da União (CGU) elaborou o Guia de Transparência Ativa, que estabelece um conjunto mínimo de informações que devem ser disponibilizadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. O guia abrange diversos aspectos da gestão pública, incluindo a divulgação de ações e programas institucionais, auditorias realizadas, convênios e transferências de recursos, dados abertos, informações sobre licitações e contratos, além da estrutura organizacional e canais de atendimento ao cidadão.

A CGU, como órgão responsável pelo monitoramento do cumprimento desses requisitos, avalia se as instituições publicam dados essenciais, tais como: as metas e resultados de seus programas, os relatórios de auditoria, informações detalhadas sobre receitas e despesas, mecanismos de participação social e a estrutura de atendimento ao cidadão, como o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Também são analisados aspectos tecnológicos dos sites institucionais, garantindo que as informações estejam disponíveis de forma acessível e em formatos abertos.

Na avaliação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação em 2024, a CGU manteve 100% de conformidade com os itens de transparência ativa na avaliação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação, figurando entre os órgãos que lideram o ranking, conforme registrado no Painel LAI.

Neste link é possível acessar todos os itens avaliados:

<https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa>



Fonte: Painel da LAI em 20/03/2025



9. CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria Setorial mantém alinhamento com as demais unidades da CGU para acompanhar a Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços, centralizando o recebimento das sugestões do Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e validando as sugestões com as áreas responsáveis pelo serviço. Os nove serviços que constam da Carta estão atualizados. Está em andamento estudo para a melhoria da Carta de Serviços da CGU.

10. CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um mecanismo de participação social previsto na Lei nº 13.460/2017, que estabelece diretrizes para a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. Seu objetivo é permitir que cidadãos avaliem e proponham melhorias nos serviços prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Os Conselhos de Usuários funcionam como canais de diálogo entre a sociedade e os órgãos responsáveis pelos serviços públicos, possibilitando que usuários registrem suas experiências, apontem problemas e sugiram aprimoramentos. Os membros do Conselho não são representantes formais da sociedade civil organizada, mas cidadãos interessados em contribuir voluntariamente para a melhoria dos serviços.

A CGU tem 1.777 conselheiros cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. No entanto, em 2024, não foram realizadas enquetes com estes conselheiros.



11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Setorial da CGU adotou, no período analisado, diversas medidas voltadas à melhoria do atendimento ao cidadão e da gestão de demandas. Entre as ações implementadas, destacam-se a atualização de normativos, a capacitação de servidores, a criação de redes de acolhimento e a elaboração de relatórios temáticos.

Essas iniciativas visam ampliar a transparência, a equidade e a eficiência na administração pública, promovendo uma interação mais efetiva entre o Estado e a sociedade. Ao incentivar a participação social e adotar práticas inclusivas, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da confiança nas instituições públicas.

A atuação segue pautada na busca por inovação e aprimoramento contínuo, com foco na qualificação dos serviços prestados e na ampliação do acesso dos cidadãos aos seus direitos.