

**OUVIDORIA-GERAL**  
DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

**RELATÓRIO ANUAL  
DE GESTÃO**

**2024**





**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA  
CASA CIVIL  
SECRETARIA-EXECUTIVA  
SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO  
OUVIDORIA-GERAL**

**RUI COSTA**  
Ministro da Casa Civil

**MIRIAM APARECIDA BELCHIOR**  
Secretária-Executiva

**PEDRO HELENA PONTUAL MACHADO**  
Secretário-Executivo Adjunto

**ALINE VELOSO DOS PASSOS**  
Secretária de Controle Interno

**MARIANA RODRIGUES SILVA MELO**  
Ouvidora-Geral

**ANDRÉ DE SENA PAIVA**  
Coordenador de Tratamento de Manifestações

**EQUIPE**  
Eunice Ferreira da Silva  
Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro  
Humberto de Mendonça Gomes Junior  
Marco Túlio Bernades Fonseca  
Rayron Françoise da Silva Vieira  
Silvana Alves da Mata Ribeiro

Brasília-DF, março de 2025.

# SUMÁRIO

## SUMÁRIO

<b>NOTA DAS DIRIGENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>5</b>
<b>A OUVIDORIA-GERAL (OUVPR) .....</b>	<b>7</b>
<b>ESTRUTURA E EQUIPE .....</b>	<b>9</b>
<b>OUVIDORIA EM NÚMEROS .....</b>	<b>11</b>
<b>SÉRIE HISTÓRICA 2016 A 2024 .....</b>	<b>11</b>
<b>TIPOLOGIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>EFICIÊNCIA MENSURADA DA OUVPR.....</b>	<b>18</b>
<b>ATIVIDADES ESTRATÉGICAS .....</b>	<b>20</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>22</b>

# NOTA DAS DIRIGENTES ))

O presente Relatório Anual de Gestão atende às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público. Essa legislação reforça o compromisso da administração pública com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados ao cidadão.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da Presidência da República desempenha papel fundamental como canal de diálogo entre a sociedade e o governo, assegurando que as manifestações dos cidadãos sejam recebidas, analisadas e transformadas em subsídios para o aprimoramento da gestão pública. O relatório, de caráter obrigatório para os órgãos setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SIsOuv), consolida as ações empreendidas pela Ouvidoria-Geral ao longo do ano de 2024, oferecendo um panorama detalhado de sua atuação.

Reafirmamos o compromisso com a transparência e a responsabilidade na gestão pública. Este Relatório Anual de Gestão 2024 representa uma prestação de contas à sociedade, trazendo informações detalhadas sobre as ações realizadas, as estratégias adotadas e o quantitativo de demandas recebidas e tratadas, sempre com o objetivo de fortalecer a confiança da população nos mecanismos de controle e participação social.

**ALINE VELOSO DOS PASSOS**

Secretária de Controle Interno

**MARIANA RODRIGUES SILVA MELO**

Ouvidora-Geral

# INTRODUÇÃO))

A Secretaria de Controle Interno da Presidência da República (Ciset), vinculada à Secretaria-Executiva da Casa Civil, é responsável pelas atividades de ouvidoria, corregedoria e auditoria executadas no âmbito da Presidência e da Vice-Presidência da República. Sua estrutura organizacional, definida pelo Decreto nº 11.329, de 1º de janeiro de 2023, inclui a Ouvidoria-Geral da Presidência da República (Ouvpr), a Corregedoria-Geral da Presidência da República (Corpr) e as Coordenações-Gerais de Auditoria Contínua e Assessoramento Técnico (Cgac) e de Auditoria de Gestão e Orientações Institucionais (Cgag).

Essas unidades atuam de forma integrada para fortalecer o controle social, ampliar a participação dos cidadãos na administração pública e aprimorar a fiscalização e avaliação das ações governamentais. Além disso, desenvolvem atividades de prevenção e apuração de irregularidades.

No âmbito da ouvidoria, a Ouvpr tem a missão de promover a transparência e o controle social, recebendo, analisando e tratando manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões. Dessa forma, viabiliza o diálogo entre a sociedade e os gestores públicos, garantindo o cumprimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que protege os direitos dos usuários de serviços públicos.

A Ouvpr também coordena e orienta as atividades do Serviço de Informação ao Cidadão, assegurando o acesso da população a informações de interesse público, conforme a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

Além disso, por meio do Decreto nº 12.311, de 16 de dezembro de 2024, a Ouvpr foi designada como unidade setorial de Transparência e Acesso à Informação da Presidência da República, responsável por uma das funções de integridade do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI, Decreto nº 11.529/2023).

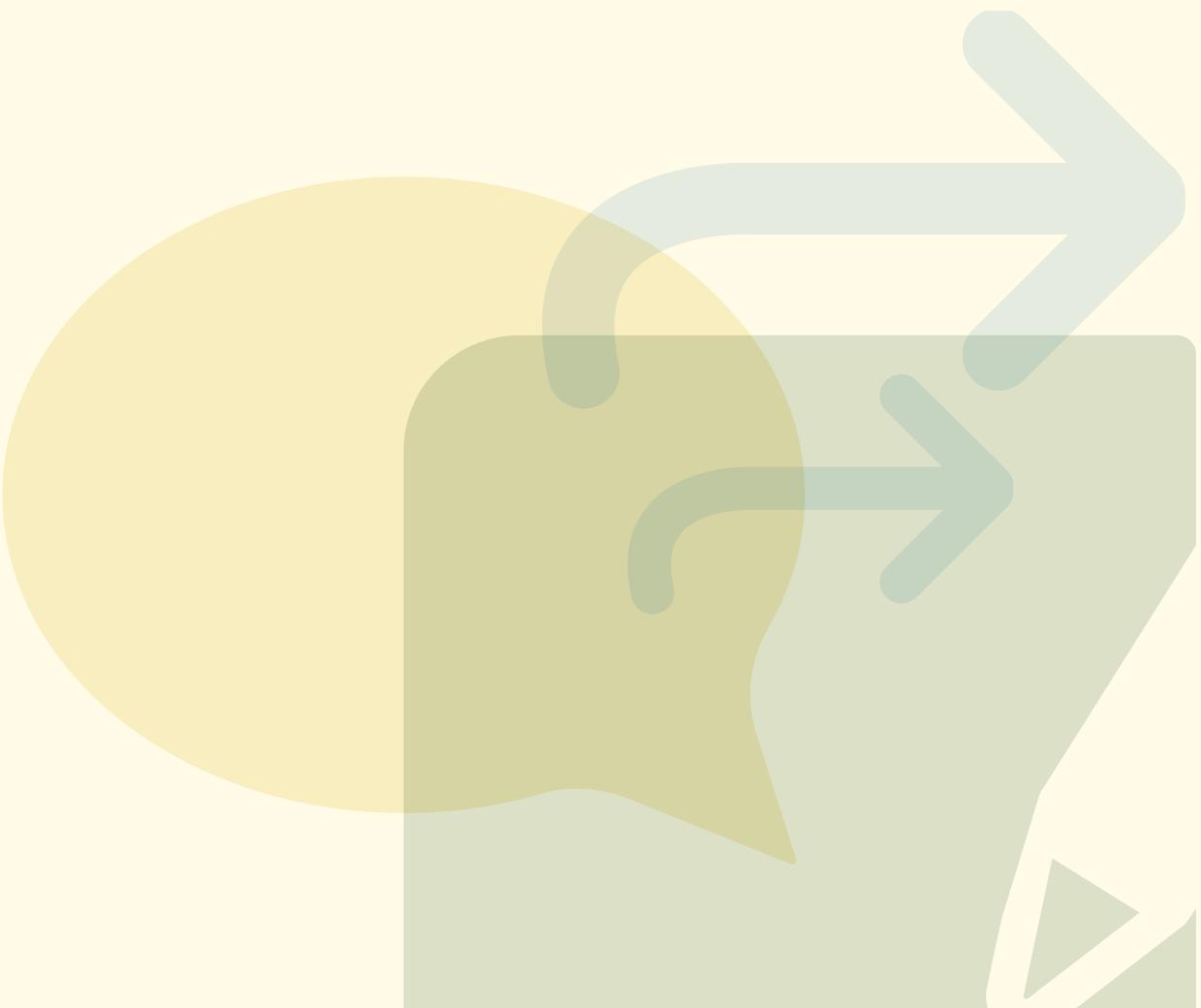
Para cumprir essas funções, conta com a Coordenação de Tratamento de Manifestações (Ctrat), responsável pelo processamento das manifestações recebidas, e com a Coordenação-Geral de Acesso à Informação (Cgai), encarregada da gestão do Serviço de Informação ao Cidadão.

Por meio desses serviços, a Ouvpr oferece ambiente seguro e acolhedor para servidores(as), colaboradores(as) e cidadãos(ãs), incentivando a participação ativa na melhoria dos serviços públicos. Ao promover a transparência e o controle social, contribui para a qualificação da gestão e o fortalecimento da integridade administrativa.

A Ouvpr atua em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (Sisouv). Como unidade integrante desse sistema, está sujeita à orientação e supervisão técnica da Controladoria-Geral da União (Cgu), que define diretrizes para o funcionamento das ouvidorias federais.

Em 2024, a Ouvpr adequou seus procedimentos às orientações da Portaria Normativa Cgu nº 116, de 18 de março de 2024, que regulamenta o acolhimento dos usuários e o tratamento das manifestações. As normas citadas determinam a elaboração e publicação de um relatório de gestão contendo informações consolidadas sobre o trabalho realizado ao longo do ano.

Dessa forma, este **Relatório Anual de Gestão 2024** apresenta um panorama das atividades da OUVPR, com foco na atuação da Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT), unidade responsável pela análise e resposta às manifestações de ouvidoria. O documento detalha sua estrutura, força de trabalho, principais demandas recebidas, desafios enfrentados, soluções adotadas, projetos estratégicos e estatísticas de desempenho, consolidando os resultados obtidos no período.



# A OUVIDORIA-GERAL (OUVPR) )

A Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR) é unidade vinculada à Secretaria de Controle Interno da Presidência da República (CISET/PR). Sua principal responsabilidade é recepcionar, analisar e tratar manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação encaminhados aos órgãos integrantes da Presidência e da Vice-Presidência da República.

A atuação da OUVPR abrange a Casa Civil, a Secretaria-Geral, a Secretaria de Relações Institucionais, a Secretaria de Comunicação Social, o Gabinete de Segurança Institucional, o Gabinete Pessoal do Presidente da República e a Vice-Presidência da República.

A criação da Ouvidoria representou avanço significativo na promoção da integridade, na segurança para servidores, colaboradores e cidadãos que desejam apresentar suas manifestações, e na formação de um corpo técnico qualificado para intermediar o diálogo entre a sociedade e os gestores públicos. Dessa forma, a OUVPR contribui diretamente para o aprimoramento da administração pública ao garantir o encaminhamento adequado das demandas da população.

Ao longo de sua existência, a OUVPR tem identificado que muitos cidadãos recorrem à Presidência da República por desconhecerem o órgão competente para resolver suas demandas ou por considerá-la a instância mais elevada para solução de problemas relacionados à administração pública. Muitas manifestações envolvem questões que são de competência de outros poderes ou esferas de governo. Algumas pessoas acreditam que a Presidência desempenha função de supervisão ou instância recursal dos serviços prestados por outros órgãos e Ministérios.

Diante da complexidade e transversalidade dessas demandas, a OUVPR assume a responsabilidade de acolher e escutar atentamente cada manifestação, garantindo o correto encaminhamento das solicitações. Esse trabalho minucioso reduz o risco de direcionamentos inadequados, que podem comprometer a eficiência do atendimento, a agilidade das respostas e a satisfação dos manifestantes.

Para otimizar esse processo, a OUVPR estabelece fluxos de trabalho e padrões de análise, além de promover capacitações constantes da equipe. O treinamento dos servidores é essencial, especialmente no que diz respeito à estrutura e ao funcionamento da administração pública, bem como às normativas vigentes. Isso contribui para a prevenção de encaminhamentos equivocados e assegura uma avaliação criteriosa de cada manifestação, considerando suas especificidades.

A Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT) é a unidade responsável na OUVPR pelo recebimento, triagem, tratamento, resposta ao usuário e produção de informações gerenciais.

Para recebimento e tratamento das manifestações, a OUVPR utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), desenvolvida e mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv). O Fala.BR centraliza o recebimento e o tratamento das manifestações, sendo o canal preferencial para registro das demandas pelos cidadãos.

**FIGURA 1: TELAS DO SISTEMA FALA.BR**



Link: <https://falabr.cgu.gov.br/>

Além do atendimento virtual, a CTRAT disponibiliza um serviço presencial, por meio do qual analistas auxiliam os cidadãos na utilização da plataforma. Também há atendimento telefônico para orientação geral. Manifestações recebidas por outros meios, como correspondências, e-mails, documentos entregues no protocolo e cartas, são registradas no Fala.BR, para tratamento adequado.

O Fala.BR é ferramenta intuitiva que permite ao usuário acompanhar o andamento de sua manifestação. Por meio do sistema, a CTRAT monitora prazos, avalia a qualidade das respostas e classifica as informações recebidas. Além disso, a plataforma fornece dados gerenciais aos gestores públicos, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas e para a melhoria da prestação de serviços à população.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

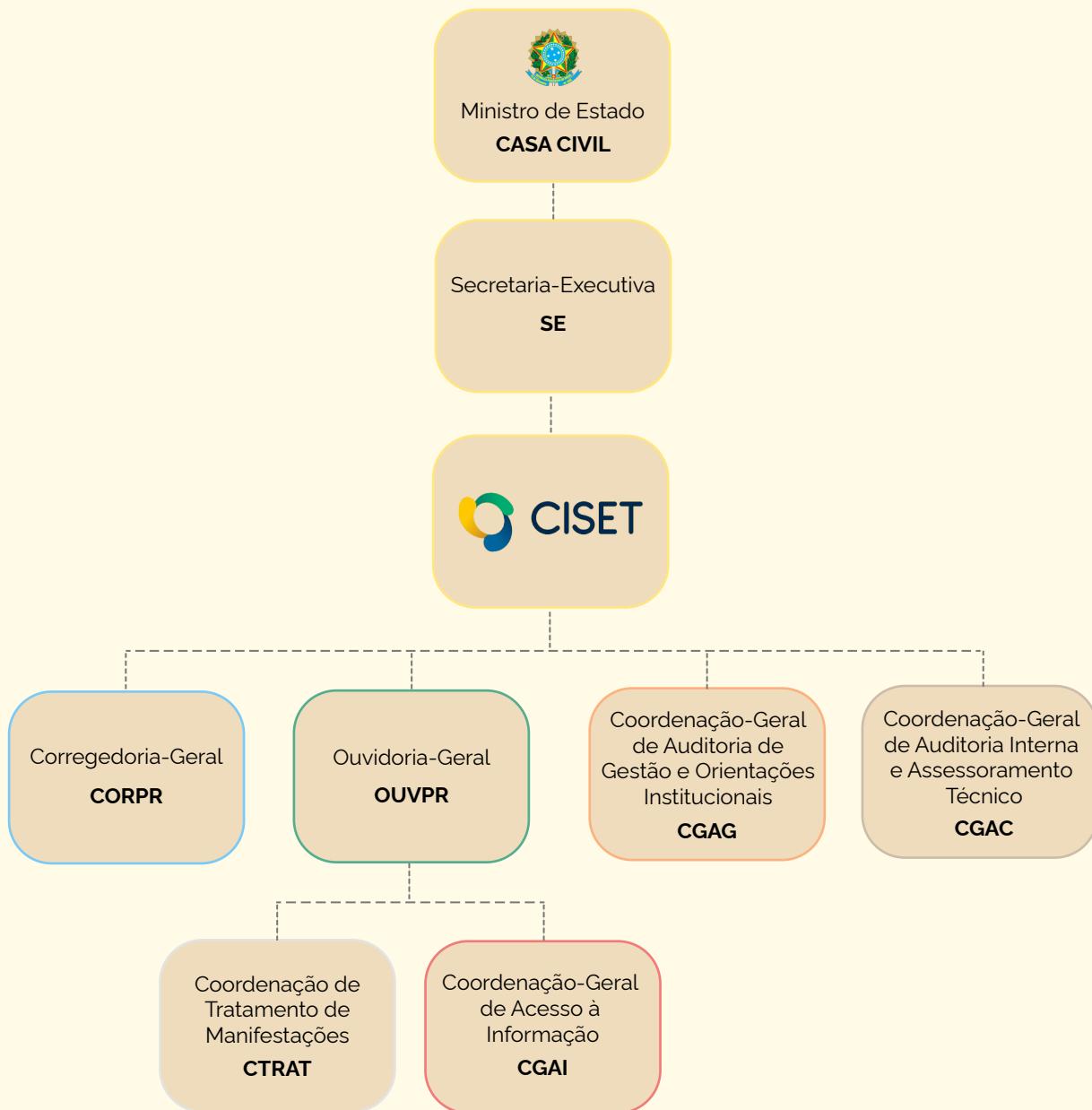
 **INTERNET**  
[falabr.cgu.gov.br](https://falabr.cgu.gov.br)

 **CARTA**  
Praça dos Três Poderes,  
Palácio do Planalto, anexo III,  
ala B, Sala 206, CEP 70150-900

 **E-MAIL**  
[ouvidoria@presidencia.gov.br](mailto:ouvidoria@presidencia.gov.br)

 **PRESENCIAL**  
Palácio do Planalto, anexo III,  
ala B, Sala 206.  
 Das 9h às 17h

FIGURA 2: ORGANOGRAMA



A Ouvidoria-Geral da Presidência da República dispõe de sala própria equipada, com espaço físico acessível e reservado para atendimento presencial, conforme necessidade indicada em normativo da Controladoria-Geral da União.

A unidade conta, em sua estrutura organizacional, com 2 (duas) Coordenações, sendo elas a Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI) e a Coordenação de Tratamento de Manifestações (CTRAT), as quais possuem, atualmente, o quantitativo de 5 (cinco) e 6 (seis) servidores, respectivamente, e 1 (um) estagiário.

Visando ao aperfeiçoamento contínuo das competências da equipe, os servidores da CTRAT participaram de capacitações (treinamentos, cursos e outros eventos) presenciais e em plataforma EAD. No exercício de 2024, foram realizadas as seguintes capacitações:

**TABELA 1: CAPACITAÇÕES NO EXERCÍCIO DE 2024**

CAPACITAÇÕES	INSTITUIÇÃO	CARGA HORÁRIA (H)	NÚMERO DE SERVIDORES CAPACITADOS	TOTAL DE HORAS (H)
Acesso à Informação	ENAP	20	2	40
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias do Ministério Público	ENAP	20	1	20
Treinamento de Segurança	GSI	4	8	32
Inovando na Gestão de Projetos	ENAP	25	1	25
Como implementar a LGPD: bases, mecanismos e processos	ENAP	25	1	25
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	ENAP	20	1	20
Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	ENAP	20	1	20
Controle Social	ENAP	20	1	20
Gestão em Ouvidoria	ENAP	20	1	20
Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública	ENAP	20	1	20
Gestão de Riscos em Processos de Trabalho	ENAP	20	1	20
Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?	ENAP	20	1	20
Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos	ENAP	20	1	20
Saúde Mental, atenção psicossocial e interculturalidade nas migrações	ENAP	30	1	30
<b>TOTAL DE HORAS</b>				<b>332</b>

Fonte: Produção própria

Das capacitações elencadas, enfatizam-se os cursos e treinamentos da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). No exercício de 2024, o Coordenador de Tratamento de Manifestações concluiu a certificação em ouvidoria, concedida pela Controladoria-Geral da União em parceria com a ENAP, no âmbito do Programa de Formação Continuada. No momento, a CTRAT conta com 4 servidores certificados.

# OUVIDORIA EM NÚMEROS ))

Nesta seção, são apresentados os dados quantitativos das manifestações recebidas e tratadas pela equipe da Ouvidoria-Geral da Presidência da República **ao longo de 2024**. A Plataforma Fala.BR permite que qualquer pessoa física ou jurídica registre manifestações na ouvidoria, incluindo servidores e colaboradores das unidades que integram a Presidência e a Vice-Presidência da República.

A Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR) recebeu um total de 5.508 manifestações no exercício de 2024. Nestes números não estão incluídos os pedidos de acesso à informação formulados com base na Lei nº 12.527/2011.

## SÉRIE HISTÓRICA 2016 A 2024

TABELA 2: COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS 2016 A 2024

ANO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
2016	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2017	-	-	4	14	34	59	33	104	108	125	319	188	988
2018	159	246	152	221	433	315	213	244	162	195	137	149	2.626
2019	518	376	454	850	750	666	848	756	731	968	617	850	8.384
2020	655	1.053	1.519	2.020	2.001	1.566	1.568	1.298	1.621	2.112	1.911	1.315	18.639
2021	1.330	1.218	1.466	1.555	1.399	1.481	1.632	1.526	1.313	1.118	1.854	794	16.686
2022	904	1.437	1.689	1.969	1.367	1.035	983	1.276	1.021	1.175	915	790	14.561
2023	1.062	981	1.342	1.175	1.039	1.040	1.092	1.026	970	920	546	446	11.639
2024	501	448	486	511	479	377	555	434	420	540	360	397	5.508
TOTAL	5.129	5.759	7.112	8.315	7.502	6.539	6.924	6.664	6.346	7.153	6.660	4.929	79.032

Fonte: Tabela elaborada a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

A tendência de queda observada nos últimos quatro anos não se reflete no quantitativo de manifestações que são efetivamente tratadas pela equipe da OUVPR. Em 2024, a média mensal de manifestações respondidas ou arquivadas foi de 220, mantendo-se próxima à média histórica de 242 manifestações tratadas por mês entre 2017 e 2024, como se observa na Tabela 3.

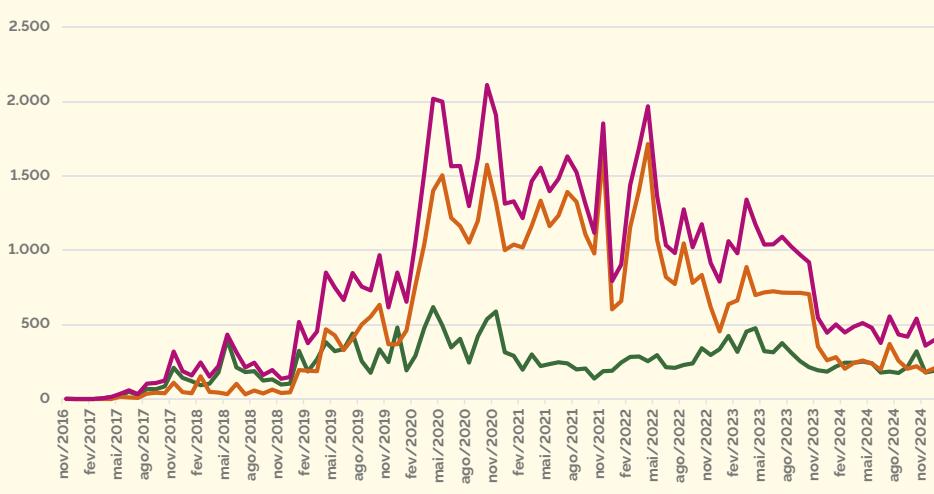
**TABELA 3: COMPARATIVO DE MANIFESTAÇÕES DETALHADAS POR TIPO DE TRATAMENTO 2016 A 2024**

ANO	TRATAEMTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAIS
2016	Respondidas/Arquivadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
2017	Respondidas/Arquivadas	-	-	4	14	19	49	25	68	66	86	209	142	682
	Encaminhadas	-	-	-	-	15	10	8	36	42	39	110	46	306
2018	Respondidas/Arquivadas	120	93	104	178	400	213	182	187	125	132	97	104	1.935
	Encaminhadas	39	153	48	43	33	102	31	57	37	63	40	45	691
2019	Respondidas/Arquivadas	323	186	266	382	322	336	441	255	177	334	248	481	3.751
	Encaminhadas	195	190	188	468	428	330	407	501	554	634	369	369	4.633
2020	Respondidas/Arquivadas	193	291	478	618	496	347	404	245	422	537	588	314	4.933
	Encaminhadas	462	762	1.041	1.402	1.505	1.219	1.164	1.053	1.199	1.575	1.323	1.001	13.706
2021	Respondidas/Arquivadas	291	198	300	221	235	247	239	200	205	138	187	191	2.652
	Encaminhadas	1.039	1.020	1.166	1.334	1.164	1.234	1.393	1.326	1.108	980	1.667	603	14.034
2022	Respondidas/Arquivadas	245	283	286	254	295	214	209	229	239	341	296	335	3.226
	Encaminhadas	659	1.154	1.403	1.715	1.072	821	774	1.047	782	834	619	455	11.335
2023	Respondidas/Arquivadas	424	318	454	476	322	315	376	311	255	214	193	185	3.843
	Encaminhadas	638	663	888	699	717	725	716	715	715	706	353	261	7.796
2024	Respondidas/Arquivadas	219	244	244	252	241	179	185	176	216	320	179	190	2.645
	Encaminhadas	282	204	242	259	238	198	370	258	204	220	181	207	2.863
<b>TOTAL</b>		5.129	5.759	7.112	8.315	7.502	6.539	6.924	6.664	6.346	7.153	6.660	4.929	79.032

Fonte: Tabela elaborada a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

Observa-se uma redução expressiva e constante no volume de manifestações encaminhadas a outros órgãos. Esse fenômeno reflete uma maior conscientização do cidadão quanto às competências específicas dos Ministérios e da Presidência da República, maior familiaridade com o uso do sistema, bem como um aprimoramento nas orientações prestadas pelo Sistema de Ouvidorias.

**GRÁFICO 1: MANIFESTAÇÕES TRATADAS MENSALMENTE POR TIPO DE TRATAMENTO**



Fonte: Gráfico elaborado a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

# TIPOLOGIAS ))

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, e com o Decreto nº 9.492/2018, as manifestações típicas de ouvidoria são definidas como pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. As manifestações podem ser registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) segundo as seguintes tipologias:

- Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Comunicação – manifestações de origem anônima que indiquem a prática de irregularidade ou de ilícito;
- Elogio – demonstração de reconhecimento pelo serviço público oferecido ou pelo atendimento recebido, ou de satisfação com tais serviços;
- Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública federal;
- Solicitação – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal; e
- Simplifique – solicitações de simplificação e desburocratização de serviços públicos.

A tabela a seguir apresenta os dados mensais segundo a tipologia das demandas recebidas na OUVPR em 2024:

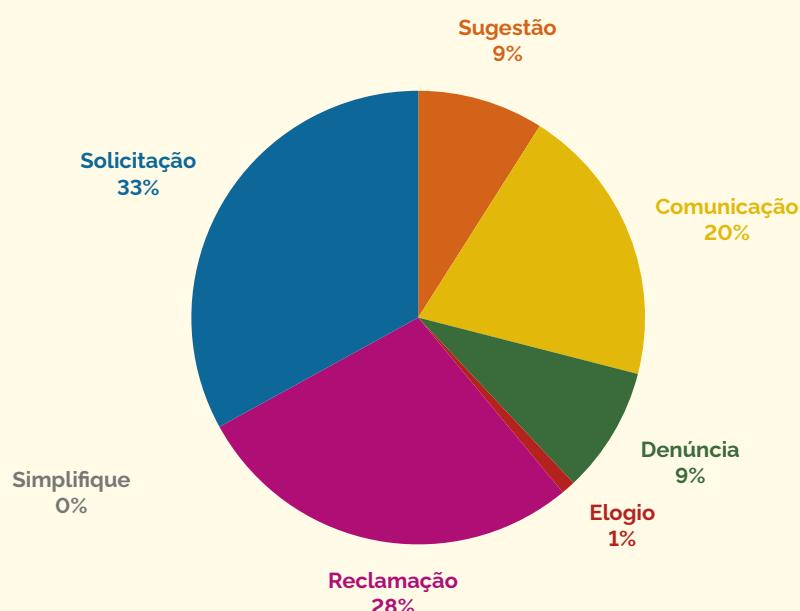
**TABELA 4: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 POR TIPOLOGIA**

TIPOLOGIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Comunicação	82	128	123	104	77	44	49	52	94	129	70	132	1.084
Denúncia	47	49	39	72	19	27	43	36	27	78	44	35	516
Elogio	17	10	4	4	2	6	5	3	2	6	3	8	70
Reclamação	125	96	115	115	120	94	270	178	107	116	101	91	1.528
Simplifique	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	3
Solicitação	186	140	167	161	196	158	132	137	143	176	107	95	1.798
sugestão	44	25	38	54	65	47	55	28	47	35	35	36	509
<b>TOTAL</b>	<b>501</b>	<b>448</b>	<b>486</b>	<b>511</b>	<b>479</b>	<b>377</b>	<b>555</b>	<b>434</b>	<b>420</b>	<b>540</b>	<b>360</b>	<b>397</b>	<b>5.508</b>

Fonte: Tabela elaborada a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

As tipologias com o maior número de manifestações recebidas em 2024 foram: solicitações, com 1.798 manifestações (33%); reclamações, com 1.528 manifestações (28%); e comunicações, com 1.084 manifestações (20%).

## GRÁFICO 2: MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024 POR TIPOLOGIA

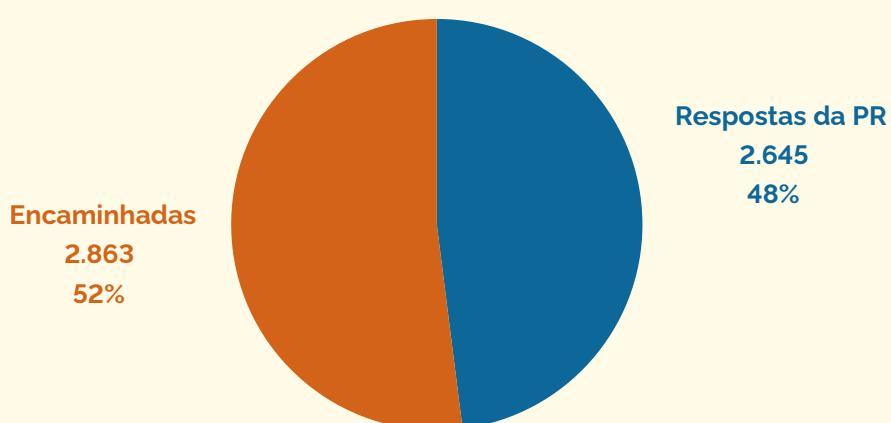


Fonte: Gráfico elaborado a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

Os números acima referem-se ao total de manifestações recebidas na Presidência da República. É necessário, no entanto, desagregar os dados para entender dois tipos de contextos incidentes: as manifestações que são encaminhadas para outros órgãos e aquelas que são tratadas na Presidência da República e na Vice-Presidência da República.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram recebidas 5.508 manifestações de ouvidoria por meio da plataforma Fala.BR, das quais 2.645 (48%) ensejaram análise e produção de respostas definitivas pela equipe de analistas da OUVPR e 2.863 (52%) foram analisadas e encaminhadas para órgãos e entidades do Poder Executivo federal, além de órgãos de outras esferas, cadastrados no Fala.BR.

## GRÁFICO 3 - TIPO DE TRATAMENTO APLICADO ÀS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024



Fonte: Gráfico elaborado a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

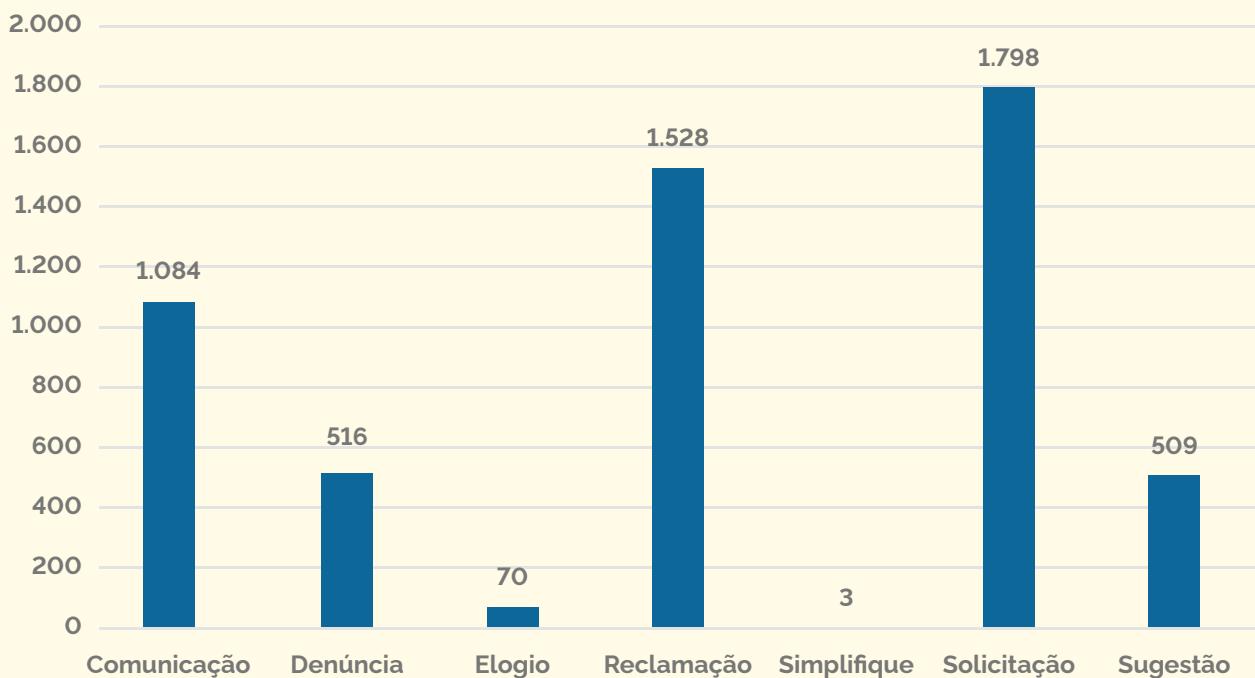
Observa-se uma redução expressiva, em 2024, no número de manifestações recebidas pela OUVPR sobre demandas que, primariamente, competem a outros órgãos. No entanto, mais da metade das manifestações ainda deveria ser direcionada a diferentes órgãos ou entidades, possivelmente porque a Presidência da República é percebida pelos cidadãos como o principal órgão do Poder Executivo Federal, capaz de atender às suas necessidades ou de determinar a solução dos problemas por meio da autoridade política do Presidente.

Vale destacar que a OUVPR atua como unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), no qual cada órgão e cada entidade é diretamente responsável pelo tratamento das manifestações dentro de sua competência regimental. O monitoramento das unidades setoriais do sistema cabe à Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do SisOuv. Dessa forma, a OUVPR se limita ao tratamento de demandas relacionadas às competências previstas nos decretos regimentais dos órgãos que integram a Presidência e a Vice-Presidência da República.

O gráfico abaixo demonstra o número de manifestações, por tipo, tratadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024:

**GRÁFICO 4 – TIPOLOGIA DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA RECEBIDAS EM 2024**

**Total de Manifestações de Ouvidoria em 2024: 5.508**

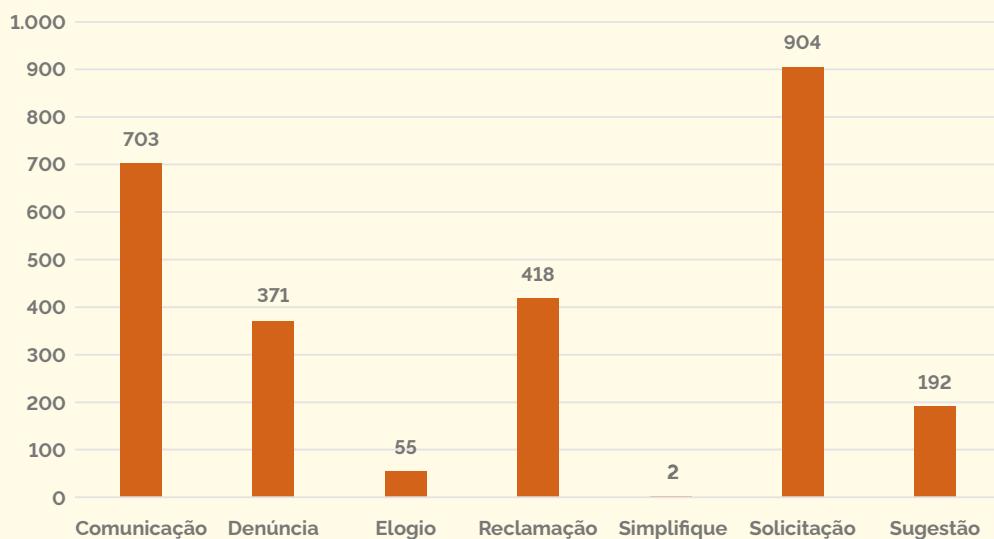


Fonte: Gráfico elaborado a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

No gráfico a seguir, é possível identificar os tipos de manifestações recebidas pela OUVPR, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, que foram tratadas internamente e efetivamente respondidas pela equipe de analistas.

## GRÁFICO 5 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, POR TIPO, TRATADAS NA PR E VPR EM 2024

Total de Manifestações Recebidas (Tratadas): 2.645



Fonte: Gráfico elaborado a partir de dados extraídos da Plataforma Fala.BR em 28 fev. 2025

Em 2024, em relação às **2.645** manifestações tratadas internamente pela OUVPR, registra-se que **859** foram tramitadas para órgãos/unidades da Presidência da República, com vistas a solicitar subsídios para a produção da resposta final ao usuário de serviço público, ou foram respondidas pela OUVPR com informações previamente acordadas com os órgãos/unidades, conforme o gráfico a seguir:

## GRÁFICO 6 – TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA, POR ÓRGÃO, TRATADAS NA PR E VPR EM 2024

Total de manifestações respondidas com informações  
dos órgãos da PR e VPR em 2024: 859



Fonte: Planilha de controle interno elaborada pela OUVPR

Observa-se, pelo gráfico, que os órgãos da Presidência da República mais demandados foram o Gabinete Pessoal do Presidente da República (**367 manifestações**), a Casa Civil (**170 manifestações**), a Imprensa Nacional (**92 manifestações**), a Secretaria-Geral (**70 manifestações**) e a Secretaria de Comunicação Social (**61 manifestações**), responsáveis por 88% do fornecimento de subsídios de resposta solicitados pela OUVPR.

As manifestações direcionadas ao Gabinete Pessoal do Presidente da República referem-se, em sua ampla maioria, a correspondências direcionadas pela população ao Presidente da República. Ressalta-se que, para as manifestações que não se caracterizam como típicas de ouvidoria, a comunicação é direcionada para registro no canal Fale com o Presidente, cujo tratamento compete à Diretoria de Documentação Histórica do Gabinete Pessoal do Presidente da República, nos termos do art. 5º, inciso II, do Anexo I ao Decreto nº 11.400, de 21 de janeiro de 2023.

Com relação às manifestações direcionadas à Casa Civil, destacaram-se os temas “Portal da legislação”, “Concessão de outorga de radiodifusão” e “Reconstrução do Rio Grande do Sul”, bem como, em relação à Imprensa Nacional, questões relacionadas ao cadastro no sistema por ela utilizado para envio de publicações no Diário Oficial da União.

Quanto às demandas direcionadas à Secretaria-Geral, destacam-se as manifestações referentes à Carteira de Identidade Jovem – ID Jovem, que tratam da emissão do documento virtual e do acesso de jovens de baixa renda a diversos benefícios, tais como descontos em cinemas e eventos culturais e reserva de assentos gratuitos ou com meia-entrada em transportes terrestres interestaduais.

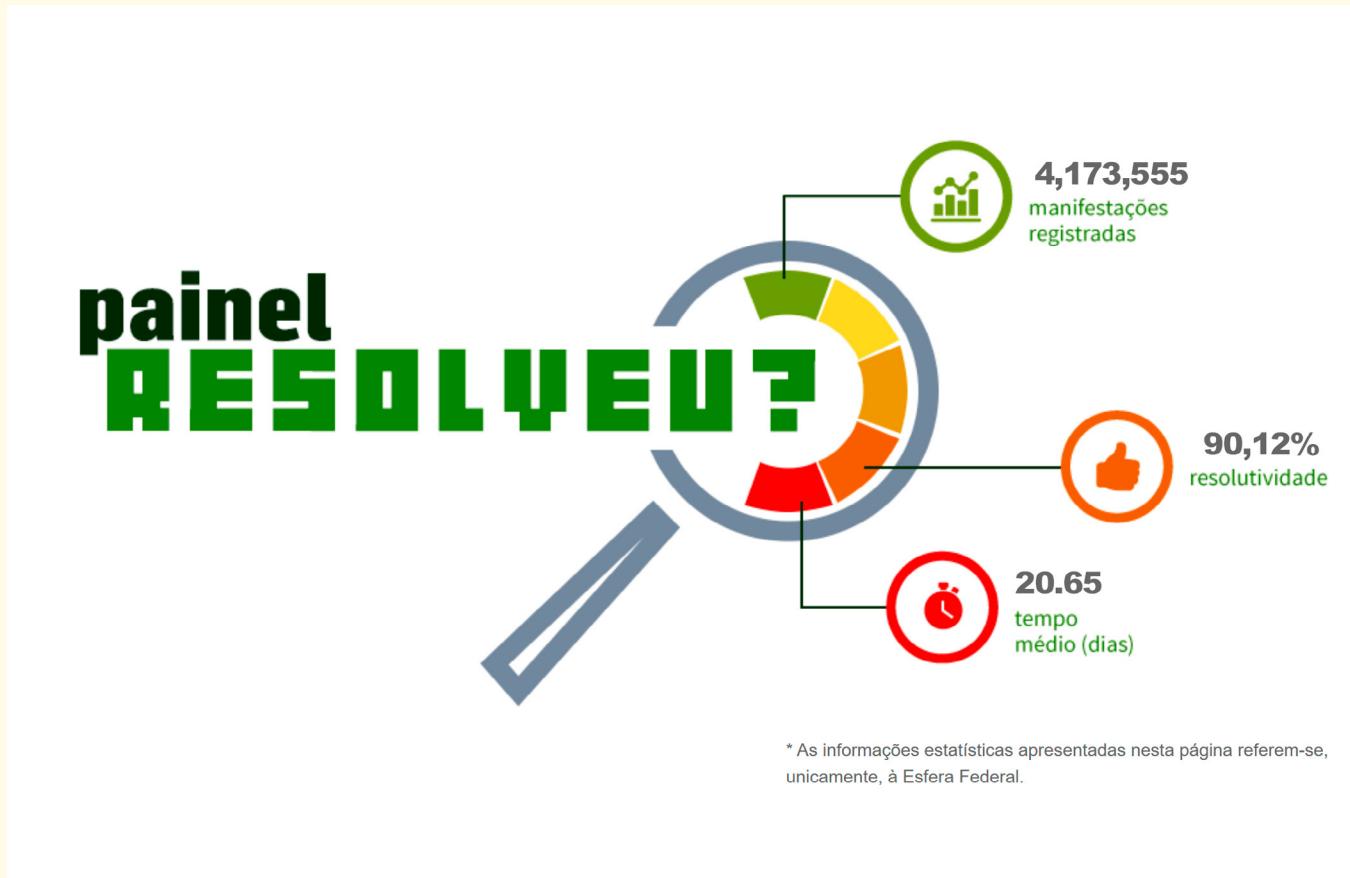
No que diz respeito à Secretaria de Comunicação Social (SECOM), observa-se que o tema “Fake news” permaneceu em evidência nas manifestações recebidas pela OUVPR em 2024, destacando-se também as manifestações relacionadas aos serviços de Publicidade do Governo Federal.

Apesar de haver temas recorrentes, não se observou a necessidade de providências gerenciais ou estruturantes em relação aos assuntos tratados nas demandas de ouvidoria e, em todos os casos, os órgãos da Presidência e Vice-Presidência da República receberam as demandas e sugestões e responderam a elas, além de levá-las em consideração para futuras decisões gerenciais.

# EFICIÊNCIA MENSURADA DA OUVPR ))

O painel **Resolveu?** (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>) é uma ferramenta que consolida informações sobre manifestações de ouvidoria – incluindo denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação – recebidas diariamente pela Administração Pública por meio do sistema **Fala.BR**. A plataforma permite pesquisar, analisar e comparar indicadores de forma ágil, dinâmica e interativa.

FIGURA 3: TELA REPRESENTATIVA DO PAINEL RESOLVEU?



Link: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Desenvolvido pela **Controladoria-Geral da União (CGU)**, o painel tem como propósito garantir transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no controle social, o que contribui para a melhoria da gestão pública e a implementação de políticas governamentais por meio da participação popular.

De acordo com os dados do **painel Resolveu?**, a **OUVPR** manteve um tempo médio de resposta de **5,86 dias** aos usuários de serviços públicos, significativamente abaixo da média dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, que foi de **13,47 dias** no mesmo período. Essa agilidade no fornecimento de respostas pode ser atribuída a fluxos de tratamento bem estruturados e à expertise da equipe de analistas.

Além do volume expressivo de manifestações registradas e da celeridade no tempo de análise, destaca-se que **100% das manifestações da OUVPR foram respondidas dentro do prazo**, enquanto a média das unidades do **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv)** foi de **94%**, conforme os parâmetros estabelecidos pela **Lei nº 13.460/2017**.

**FIGURA 4: DADOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA EM 2024**



Fonte: Painel Resolveu?

Quanto à **satisfação do usuário** com o atendimento prestado, a **OUVPR** registra aproximadamente **40%**, um índice superior à média de **36%** das demais unidades do SisOuv, segundo os dados da ferramenta.

Outro destaque é o **índice de resolutividade** das manifestações. Em **2024, 97,88%** das manifestações com resposta conclusiva da Presidência da República foram consideradas resolvidas, restando apenas **2,12%** em acompanhamento pela OUVPR. Esse percentual supera expressivamente a média da Administração Pública Federal, que registrou um índice de **83,63%** de resolutividade.

De forma mais ampla, a consolidação da atividade de **Ouvidoria** no Governo Federal, aliada às iniciativas de **transparência ativa e passiva**, representa um desafio contínuo que, gradualmente, eleva a maturidade institucional da Administração Pública.

Os dados reforçam a necessidade de aprimoramento constante, mas também evidenciam o papel fundamental do **SisOuv** e da **OUVPR** na promoção da transparência e na garantia de um canal acessível para solicitações, acesso à informação e monitoramento da qualidade dos serviços públicos, assegurando o cumprimento dos deveres institucionais de cada órgão.

# ATIVIDADES ESTRATÉGICAS ))

A equipe da OUVPR consolidou-se no ano de 2024, com a nomeação e posse da Ouvidora-Geral e do Coordenador de Tratamento de Manifestações, no segundo semestre de 2024. Com isso, foi possível avançar no projeto de comunicação da Ouvidoria ao público interno, com a publicação de banner na intranet e mural digital, placas nas entradas e corredores de maior circulação nos prédios, com informações sobre a Ouvidoria e seus canais de acesso.

Além disso, a OUVPR atuou em conjunto com a Subsecretaria de Governança Pública da Secretaria-Executiva da Casa Civil para a regulamentação do Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Presidência e Vice-Presidência da República, com a finalidade de fortalecer relações de trabalho seguras e respeitosas por meio de ações de prevenção e enfrentamento ao assédio moral, ao assédio sexual e a todas as formas de violência e discriminação.

Em parceria com a Coordenação-Geral de Auditoria de Gestão e Orientações Institucionais da CISET/PR, a OUVPR atuou em consultoria para auxiliar na elaboração do plano de dados abertos da SG/PR, que está em fase final de elaboração e publicação.

Tendo em vista a edição da Instrução Normativa nº 4 de 2024, da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República – SECOM-PR, que trata da criação de controles para garantir que os recursos de publicidade do Governo Federal não sejam direcionados a sites com conteúdo inadequado, a OUVPR trabalhou em conjunto com a SECOM-PR para o aperfeiçoamento do fluxo de denúncias e reclamações sobre o tema, com a adoção da Plataforma Fala.BR como canal oficial para recebimento de manifestações. A norma define critérios para o cadastro e descadastro de agentes de veiculação de publicidade na internet, como sites, aplicativos, plataformas digitais, provedoras de publicidade programática e produtores de conteúdo em plataformas digitais, para receberem anúncios e, portanto, recursos dos órgãos e entidades da administração Federal, direta e indireta. A IN nº 4/2024 também estabelece critérios positivos relacionados à transparência e à abertura ao diálogo com a sociedade para que esses agentes possam se cadastrar e receber recursos por veiculação de publicidade.

Com o intuito de aprimorar a qualidade das informações gerenciais prestadas pela OUVPR aos órgãos e unidades da Presidência e Vice-Presidência da República, no exercício de 2024 foi efetuada revisão da classificação das manifestações no sistema Fala.BR e atualização das informações acerca das apurações de denúncias em andamento nas instâncias éticas e disciplinares. Destaca-se, novamente, que o índice de manifestações resolvidas da Presidência da República foi de 97,99% no exercício de 2024, conforme dados do painel Resolveu? da Controladoria-Geral da União.

A OUVPR também participou de Instrução de Segurança para Atendimento ao Público, oferecida pelo Gabinete de Segurança Institucional – GSI-PR, com a participação de toda sua equipe de analistas. Essa instrução teve por objetivo capacitar os servidores para o enfrentamento de situações de ameaças pessoais, à segurança institucional e à segurança de autoridades.

Outra ação de destaque no exercício de 2024 refere-se à asseguração da conformidade do órgão em relação às exigências da Lei nº 13.460/2017, do Decreto nº 9.492/2018 e da Portaria CGU nº 116/2024. Para tanto, foram atualizados os procedimentos para tratamento de manifestações, bem como o desenvolvimento de sistema informatizado para registro do tratamento dado às manifestações recebidas presencialmente ou por e-mail e das orientações aos cidadãos efetuadas em atendimentos telefônicos. A adoção do sistema permitiu a adequação ao novo normativo editado pela CGU, facilitou a inclusão de manifestações recebidas em outros meios no Sistema Fala.BR, agilizou o acesso às orientações aos servidores responsáveis pelos atendimentos e melhorou a qualidade das informações gerenciais produzidas pela OUVPR.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS ))

Em 2024, a Ouvidoria-Geral da Presidência da República (OUVPR) consolidou avanços significativos no aprimoramento da transparência, da eficiência no tratamento de manifestações e no fortalecimento do controle social. Os dados apresentados demonstram uma evolução expressiva na qualidade dos serviços prestados, refletida em indicadores positivos de tempo de resposta e resolutividade.

Dentre os principais avanços, destaca-se o tempo médio de resposta da OUVPR de 5,86 dias, bem abaixo da média de 13,47 dias dos órgãos do Poder Executivo Federal, o que evidencia a eficiência dos fluxos de tratamento e a qualificação da equipe. Além disso, 100% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, superando a média de 94% do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme estabelece a Lei nº 13.460/2017.

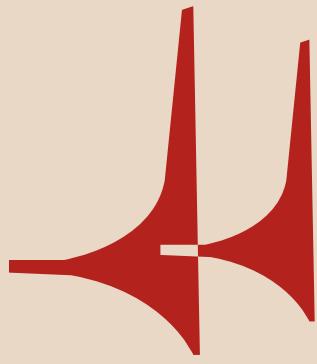
Outro indicador relevante foi o índice de resolutividade, que atingiu 97,88%, enquanto a média da Administração Pública Federal ficou em 83,63%. Esse desempenho reforça o compromisso da OUVPR com a efetividade das respostas e a solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Ao longo do ano, também foram implementadas medidas estratégicas, como o fortalecimento da comunicação interna da ouvidoria, a ampliação da capacitação dos servidores e a modernização dos processos de atendimento. Destaca-se, ainda, a parceria com a Secretaria de Comunicação Social (SECOM-PR) na regulamentação do fluxo de denúncias relacionadas à veiculação de publicidade governamental em sites inadequados, demonstrando a atuação da OUVPR na melhoria das políticas públicas.

Além disso, a participação ativa na regulamentação do Programa de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação da Presidência e Vice-Presidência da República reforça o compromisso da ouvidoria com um ambiente institucional mais seguro e respeitoso.

Para 2025, estão previstas ações que visam otimizar o fornecimento de informações gerenciais aos gestores, dar continuidade ao plano de divulgação interna da OUVPR, aprimorar as informações disponíveis nos seus portais na internet e intranet, além de outros projetos que objetivam o fortalecimento da atividade de Ouvidoria e participação social.

Por fim, os resultados apresentados reforçam a relevância da OUVPR como um canal essencial de diálogo entre a sociedade e o governo, garantindo o direito dos cidadãos à participação social e ao controle dos serviços públicos. A busca pela excelência no atendimento e no fortalecimento da transparência continuará sendo prioridade, com foco na melhoria contínua e no fortalecimento da confiança na Administração Pública.



O QUE HOUVE?  
CONTA, QUE A GENTE  
**TE OUVE!**



AQUI SUA VOZ IMPORTA!

