

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## OUVIDORIA

# 2021



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

**SECRETARIA-GERAL**

**LUIZ EDUARDO RAMOS**

Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral

**MARIO FERNANDES**

Secretário-Executivo

**VANESSA FERREIRA DE LIMA**

Secretária-Executiva Adjunta

**EDSON LEONARDO DALESCIO SÁ TELES**

Secretário de Controle Interno

**EVELINE MARTINS BRITO**

Ouvidora

Amanda de Freitas Pereira

Carla Aparecida Magalhães Carsten Braga de Miranda

Gabrielle Fernandes Cerqueira

Gisella Garritano de Deus

Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro

Silvana Alves da Mata Ribeiro

Solange Matos Pinheiro

**Equipe Técnica**

Silvana Stadniki Morato Miranda

**Revisão**

Brasília, DF  
abril de 2022

## Sumário

Apresentação	3
A Ouvidoria	4
Competências	4
Estrutura e equipe	5
Projetos	7
Padronização de Modelos de Encaminhamentos e Respostas ao Cidadão	7
Roteiro para Atendimento Presencial	7
Roteiro para Atendimento Telefônico	9
Treinamento de Equipe	10
Café Temático	11
Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	13
Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas	14
Ouvidoria em números	16
Painel Resolveu	23
Perfil do usuário	25
Atendimento telefônico	28
Considerações finais	29

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Presidência da República é o canal oferecido ao cidadão para atender às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Presidência da República (Casa Civil, Gabinete Pessoal do Presidente da República, Gabinete de Segurança Institucional, Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos, Secretaria-Geral e Secretaria de Governo) e da Vice-Presidência da República, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019.

Nesse sentido, o cidadão pode apresentar suas demandas à apreciação, em especial pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, sistema desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU).

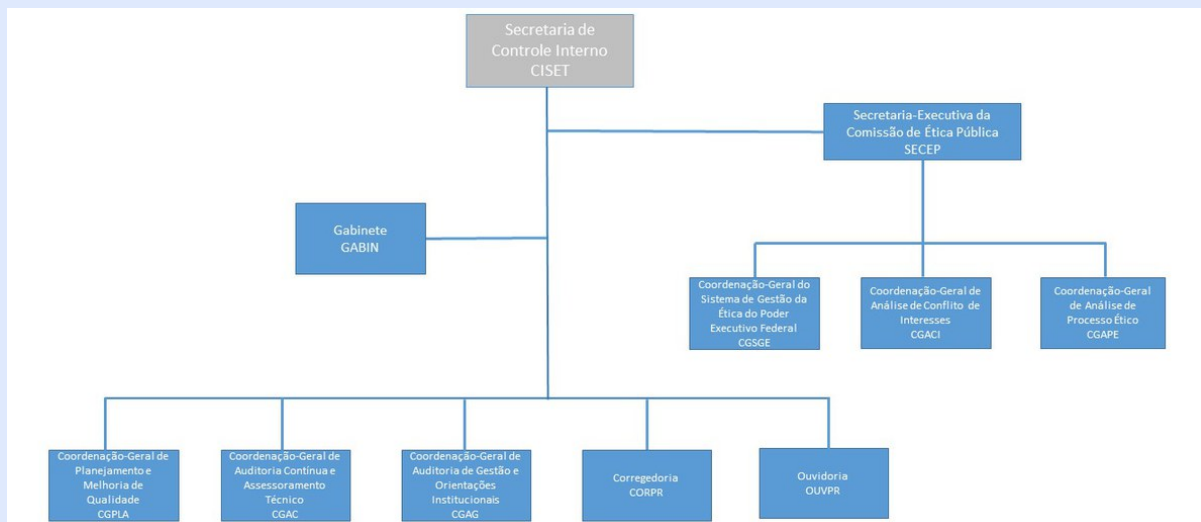
O objetivo do nosso trabalho é fomentar a participação social, para que o usuário, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento das políticas públicas pelos órgãos da Presidência da República e da e Vice Presidência da República.

O presente Relatório Anual de Gestão atende às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como a Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, a partir da qual a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria passou a ter caráter obrigatório para todos os órgãos setoriais do Sistema SisOuv, que abrange todas as unidades de ouvidoria da administração pública federal.

## A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Presidência da República é unidade integrante da Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República – OUVPR/CISET/SG/PR.

Imagem 1 – Organograma da CISET



Fonte: <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/composicao/orgaos-especificos-singulares/ciset>

Como unidade setorial, a Ouvidoria da Presidência da República integra o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União – CGU.

## COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Presidência da República foi instituída em 5 de maio de 2017, por meio da entrada em vigor do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017. Atende às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019.

Em 2021, foi publicada a Portaria CISET/SG/PR nº 21, de 28 de outubro de 2021, que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria da Presidência da República. A edição desse normativo se constitui como um grande avanço na regulamentação e organização de nossos serviços.

As competências e atividades da Ouvidoria da Presidência da República estão dispostas nos artigos 4º e 5º da referida Portaria (disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-ciset/sg/pr-n-21-de-28-de-outubro-de-2021-355817431>).

Baseada nessas competências, a Ouvidoria da Presidência da República procura exercer papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, agindo com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das manifestações recebidas.

A depender do tipo de matéria das manifestações recebidas, a Ouvidoria da Presidência da República pode fornecer informações para contribuir com os trabalhos realizados nas áreas de auditoria, correição e ética da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, criando, dessa forma, mecanismos para fortalecer o controle social, bem como concretizando ações de integridade pública.

## ESTRUTURA E EQUIPE

Em dezembro de 2021, a Unidade contava com equipe composta por um Ouvidor e cinco analistas.

Visando o aperfeiçoamento contínuo das competências dos analistas, em especial, em razão dos novos normativos relacionados às atividades de ouvidoria e das novas funcionalidades criadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a equipe participou de capacitações e treinamentos que foram disponibilizados em plataforma EAD, promovendo internamente o debate e a multiplicação de conhecimento.

No exercício de 2021, foram realizadas as seguintes capacitações:

Capacitações	
Curso	Quantidade de Servidores
Avaliação da qualidade de serviços como base para a gestão e melhoria de serviços públicos	2
Avaliação de serviços públicos	2
Certificação em ouvidoria	1

Design thinking	1
Ética e serviço público	2
Gestão em ouvidoria	2
Implantação e gestão de ouvidorias	1
Inteligência emocional	2
Intensivo de sistemas: Fala.BR, Módulo de tratamento e Conselho de Usuários de Serviços Públicos	3
Introdução à gestão de projetos	1
Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços	1
Pós-Graduação em Ouvidorias	1
Resolução de conflitos aplicada ao contexto das ouvidorias	1
Seminário Internacional de Proteção de Dados	1
Simplifique	1
Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante	2
Tratamento de denúncias em ouvidoria	1
Voluntários do planalto	1
XXXV Congresso Brasileiro de Direito Administrativo	1

Verifica-se que a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentem pertinência temática com os assuntos e atividades de ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Profoco/OGU e da EVG/ENAP.



## PROJETOS

Para 2021, foram elencados seis projetos para implementação. Segue descrição de cada um dos projetos iniciados pela Ouvidoria da Presidência da República no corrente ano e a sua fase de desenvolvimento:

### **Padronização de Modelos de Encaminhamentos e Respostas ao Cidadão**

Tendo em vista a diversidade de conteúdo das manifestações recebidas e dos diferentes tipos de tratamentos que ensejam, tornou-se relevante promover a unicidade nas interpretações das demandas, bem como a homogeneização dos procedimentos de tratamento adotados pela equipe de analistas.

A proposta de revisão dos modelos oportuniza a adoção de linguagem cidadã, simples e objetiva nas respostas a serem dadas com vistas a possibilitar um entendimento por parte do usuário acerca do tratamento dado à sua manifestação.

Ademais, a padronização possibilita a criação de uma identidade institucional evitando-se o personalismo e, principalmente, a diversidade de respostas sobre o mesmo assunto, além de trazer celeridade na execução do procedimento pelo servidor.

O objetivo principal do projeto foi a remodelação do atual portfólio de modelos de respostas fornecidas aos manifestantes, alinhados aos procedimentos executados pela Ouvidoria da Presidência da República.

### **Roteiro para Atendimento Presencial**

Com a finalidade de aperfeiçoar o atendimento da Ouvidoria da Presidência da República, elaborou-se o projeto para padronização do atendimento presencial dos usuários.

O atendimento presencial é um dos momentos mais relevantes da relação entre a ouvidoria e o cidadão. É nessa oportunidade que a ouvidoria pode aproveitar ao máximo a capacidade de interação humana para atender à demanda do cidadão e estabelecer pontes de confiança, seja com o público interno ou externo ao órgão ou entidade.



O atendimento presencial deve transcorrer de forma eficiente para que o cidadão que comparece nas dependências da Ouvidoria da Presidência da República tenha garantias de que seu pleito terá a melhor tramitação, aproveitamento e conclusão no fim a que se destina.

Importante ressaltar que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabelece que as unidades participantes do SisOuv deverão contar, sempre que possível, com instalações físicas adequadas para a prestação de atendimento presencial ao manifestante, que favorece para o cidadão se sentir confortável para relatar o que deseja. A forma de recebimento das informações depende muito da habilidade do atendente na condução do atendimento.

Nesse sentido, o Roteiro para Atendimento Presencial tem a finalidade de orientar o analista para que conduza de forma mais produtiva, e extraia manifestações mais objetivas durante o atendimento, com foco na participação cidadã.

O escopo do Projeto é a padronização de roteiro que melhore as condições do analista na abordagem dos assuntos referentes à ouvidoria, atendendo o cidadão de forma mais eficiente e sem o abandono da empatia e escuta cuidadosa, sensibilizando-o a colaborar com a administração pública e, também, exercer seus direitos.

O projeto possui os seguintes objetivos: aprimoramento do atendimento ao cidadão que comparece às instalações da Ouvidoria da Presidência da República para registrar manifestações, contribuindo para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público; padronização do atendimento presencial direcionando-o para eficiência sem a perda da empatia, ética, cortesia e tempestividade; coleta de informações adequadas para o devido registro da manifestação na Plataforma Fala.BR; geração de dados capazes de produzir métricas para análises de materialidade de denúncias; e consolidação de resultados da ação para a melhoria no atendimento presencial.

Ressalta-se que o atendimento presencial na Ouvidoria da Presidência da República permaneceu suspenso durante o ano de 2021, em função do isolamento social decorrente do estado de Pandemia decretado em razão da COVID-19.

## Roteiro para Atendimento Telefônico

Ainda com foco no atendimento eficaz e eficiente, a Ouvidoria da Presidência da República preparou em 2021 o Roteiro para Atendimento Telefônico.

O atendimento telefônico é mais vantajoso para o cidadão, considerando a rapidez com que os casos são resolvidos, a facilidade de acesso à Presidência da República e o oferecimento de uma resposta imediata, quando possível.

Importante ressaltar que a Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, estabelece que as unidades participantes do SisOuv deverão prover, sempre que possível, o atendimento telefônico ao manifestante.

No mesmo contexto, o art. 16 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, pontua que as manifestações do usuário “serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, o e-Ouv, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º, e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR. (Redação dada pelo Decreto nº 10.228, de 2020)”. Dessa forma, toda e qualquer manifestação deverá ser levada a termo e inserida na Plataforma Fala.BR.

Cumprir registrar que inexistente central telefônica na Ouvidoria da Presidência da República para recepcionar as ligações telefônicas que necessitem ser transformadas em manifestações de ouvidoria. A central telefônica efetuar a gravação das conversas, possibilitando que o registro seja resgatado em caso de dúvidas ou de segurança tanto para o analista quanto para o cidadão. Entretanto, o custo dispensado para a aquisição e manutenção de uma central não se justifica ante o baixo número de ligações recebidas com o objetivo de registrar manifestações.

Entretanto, ressalta-se que a Ouvidoria da Presidência da República recebe ligações de cidadãos de diversas partes do país interessados em contribuir com a administração pública, sendo necessário que os servidores destinem parte de seu tempo para executar essa atividade de atendimento telefônico.

Para que essa atividade seja desenvolvida com foco na participação cidadã, de forma mais eficiente e sem abandonar a empatia, optou-se pela padronização do atendimento telefônico orientado, com vistas a sensibilizar o cidadão a procurar o canal adequado para registrar a manifestação, ou seja, a Plataforma Fala.BR.

Assim, observou-se a necessidade da elaboração de um roteiro com procedimentos e dicas para o atendimento telefônico da Ouvidoria da Presidência da República para aprimorar e uniformizar o serviço oferecido tanto ao público interno quanto ao público externo.

O roteiro contém as principais orientações para que o analista possa extrair informações relevantes quando receber ligações que se destinem ao registro de manifestações, com o fim de orientar o cidadão sobre o procedimento adequado para o registro de manifestações, disseminando, assim, boas práticas em ouvidoria.

O projeto tem como objetivos: aprimoramento do atendimento ao cidadão que utiliza o telefone como canal da Ouvidoria da Presidência da República, contribuindo para a consolidação da participação social e para o fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o interesse público; padronização do atendimento telefônico, direcionando-o para eficiência sem a perda da empatia; e incentivo da utilização da Plataforma Fala.BR como única entrada de registro de manifestações, sempre que possível.

## Treinamento de Equipe

Qualificar o atendimento ao cidadão prestado pelos órgãos e entidades de serviço público é um objetivo a ser buscado de forma permanente pela administração pública.

O trabalho da ouvidoria consiste em fazer atendimentos, análises e tratamento das manifestações que chegam pela Plataforma Fala.BR, pelo atendimento presencial e por telefone. De forma a garantir que o atendimento possa gerar não só a satisfação do usuário, mas também garantir que as informações coletadas sejam corretamente organizadas e tratadas, é preciso que o atendimento seja ágil e efetivo.

Existem muitas técnicas de atendimento ao público que podem ser utilizadas no âmbito das ouvidorias, tais como técnicas que contribuam para a resolução pacífica de conflitos, técnicas de negociação, de organização e de tratamento da informação, técnicas de gestão de pessoas, entre outras.

A finalidade do projeto, considerando que a equipe conta com analistas com muitos anos de atuação no serviço público e com alto grau de capacitação acadêmica, é usar um espaço periódico na agenda da equipe para multiplicar os conhecimentos que os servidores adquiriram durante as capacitações e debater novas sugestões de aperfeiçoamento para o dia a dia da equipe.

Os objetivos do projeto são: aprimoração do conhecimento multidisciplinar e setorial pela equipe de servidores da Ouvidoria da Presidência da República em diversas áreas de atuação do órgão; investimento em habilidades destinadas à consolidação de inteligência prática e emocional para tratar as manifestações, solucionar conflitos e melhorar o atendimento; possibilidade de encontros com especialistas em assuntos de interesse da Ouvidoria da Presidência da República; estimulação da aquisição de habilidades técnicas e conhecimento doutrinário com a finalidade de questionar e mudar a realidade e a rotina do trabalho; e melhora do trabalho, do ambiente e das rotinas da Ouvidoria da Presidência da República.

Durante a execução do projeto, foi realizada, em 14 de maio de 2021, uma oficina de divulgação de conhecimentos, com dois tópicos. O primeiro tópico de treinamento foi Negociação Integrativa, que teve como escopo a leitura do livro *Como Chegar ao SIM: Negociação de Acordos sem Concessões*<sup>1</sup>.

O segundo tópico de treinamento foi Ciência Comportamental, que teve base na leitura do livro *Nudge: Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade*<sup>2</sup>.

## Café Temático

Na busca de promover o constante conhecimento para a equipe de servidores da Ouvidoria da Presidência da República, no ano de 2021 foi elaborado o projeto denominado Café Temático.

---

<sup>1</sup> FISHER, Roger; URY, Willian; PATTON, Bruce. *Como Chegar ao SIM: Negociação de Acordos sem Concessões*. 1ª ed. – Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2018).

<sup>2</sup> THALER, Richard H; SUNSTEIN, Cass R. *Nudge: Como tomar melhores decisões sobre saúde, dinheiro e felicidade*. 1ª ed. – Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2019).

O projeto tem como objetivo a promoção do conhecimento sobre assuntos relacionados às atividades de ouvidoria, por meio de encontros com especialistas em assuntos de interesse da Ouvidoria da Presidência da República. Além disso, prevê o incentivo à articulação institucional entre os servidores que atuam na Ouvidoria da Presidência da República e as demais áreas da Secretaria de Controle Interno, órgãos da Presidência da República e outros órgãos da administração pública federal.

No ano de 2021, foram realizados cinco encontros virtuais pela Plataforma Teams, que trataram de temas variados, com o objetivo de promover conhecimento para a equipe.

O primeiro assunto abordado foi “O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública”, realizado no dia 14 de abril de 2021. O objetivo desse encontro foi apresentar a importância dessa matriz como um instrumento de referência na metodologia de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos de ouvidoria.

O segundo encontro ocorreu em 10 de junho de 2021 e teve como assunto a Carta de Serviços da Secretaria-Geral da Presidência da República. O objetivo do encontro foi dialogar sobre os passos para a constituição dos Conselhos de Usuários e a relevância prática da constituição dos Conselhos de Usuários para o trabalho das ouvidorias.

O tema do terceiro encontro foi “Os Cinco Passos para a Realização de Consultas Relevantes para os Conselhos de Usuários: Erros e Acertos”, realizado no dia 01 de julho de 2021. O encontro contribuiu com informações importantes e consistentes para a construção do Conselho de Usuários da Secretaria-Geral da Presidência da República, que está em fase de elaboração.

O quarto encontro, realizado no dia 24 de agosto de 2021, teve como tema “Escuta e Comunicação Não Violenta”, que abordou a importância da linguagem empática e acolhedora para quem busca orientações nas ouvidorias.

No dia 27 de outubro de 2021, foi realizado o último encontro, que teve como assunto “Orientações e procedimentos no atendimento a pessoas com transtornos psiquiátricos e psicológicos”.

## Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que irá conectar os usuários aos gestores responsáveis pela prestação do serviço.

A Ouvidoria da Presidência da República, em consonância com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com os dispositivos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, acerca dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, iniciou o Termo de Abertura de Projeto denominado "Implementação dos Conselhos de Usuários dos Serviços na Secretaria-Geral da Presidência da República".

Os objetivos desse projeto são: condução dos processos de chamamento público para voluntários; execução das ações de mobilização e de interlocução com conselheiros; desenvolvimento de enquetes e pesquisas para subsidiar a sua atuação; e consolidação dos dados coletados.

Anteriormente a esse processo, foi elaborada a Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria-Geral da Presidência da República, documento gerado em 2 de dezembro de 2020, que relaciona 24 serviços sob a competência do Órgão (disponível em <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-sgpr-dez-2020.pdf>). A necessidade de elaboração da Carta de Serviços ao Usuário tem previsão no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no inciso II do art. 18 da Lei 14.129, de 29 de março de 2021. A revisão da supracitada Carta de Serviços ao Usuário é o marco inicial para avaliação de um serviço público por meio dos Conselhos de Usuários, conforme o Guia Metodológico de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União (CGU).

Assim, depois de confirmados os pontos focais dos órgãos que compõem a Secretaria-Geral da Presidência da República, foi encaminhada uma pesquisa aos responsáveis pelos serviços constantes da Carta de Serviços ao Usuário, a fim de consultar sobre a manutenção ou não dos serviços relacionados no documento.



## MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIAS PÚBLICAS

O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, é um instrumento de referência para os gestores de ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos das unidades de ouvidoria.

Sua organização é dividida em três dimensões:

**Dimensão Estruturante:** dimensão que agrega aspectos gerais sobre infraestrutura, planejamento, gestão de pessoas e garantias do titular da unidade de ouvidoria;

**Dimensão Essencial:** dimensão eminentemente voltada à aferição da profissionalização dos processos da ouvidoria, tais como aqueles relacionados ao tratamento de manifestações ou à governança de serviços da instituição à qual a unidade de ouvidoria está vinculada; e

**Dimensão Prospectiva:** dimensão voltada à aferição da maturidade dos projetos levados a cabo pela ouvidoria, em especial aqueles que buscam, de forma ativa ou proativa, informações úteis à gestão junto aos usuários de serviços públicos.

Em 2021, seguindo o Cronograma de Implantação da Avaliação de Maturidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria da Presidência da República cumpriu as seguintes etapas:

- 1) Preenchimento e envio do formulário de autodiagnóstico para a CGU por meio do sistema e-Aud. Inicialmente foi realizado o autodiagnóstico, com o levantamento das informações necessárias para preenchimento dos 47 pontos elencados pela CGU, bem como a produção/coleta das evidências solicitadas no projeto. A Ouvidoria da Presidência da República alcançou o nível básico, obtendo nota 2,12.
- 2) A segunda etapa do Modelo de Maturidade consistiu em estudos para definição de um novo alvo de maturidade para as ouvidorias. Após o levantamento de pontos de possíveis melhorias e do alinhamento com a Secretaria de Controle Interno da Presidência da República, o nível-alvo proposto foi sustentável, com nota estimada em 3,17.



O próximo passo do projeto é a publicação do Plano de Ação pela unidade de ouvidoria, prevista para ocorrer até o dia 2 de maio de 2022.

Após a publicação do Plano de Ação, as atividades previstas deverão ser monitoradas mensalmente, até o dia 15 de março de 2023, data prevista pela CGU para o início de um novo ciclo avaliativo.

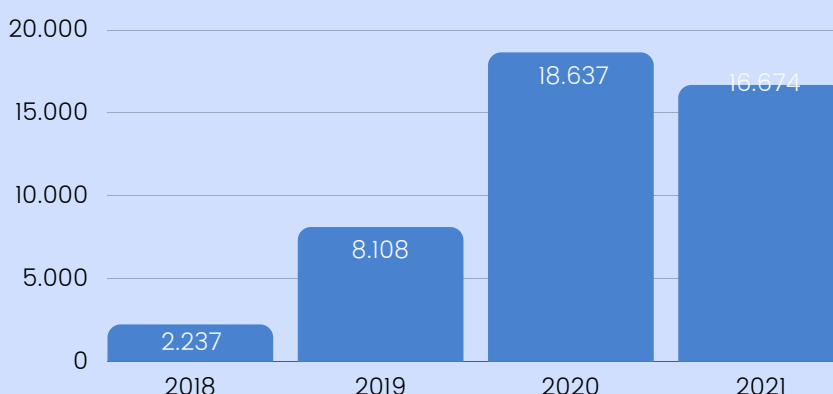
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção, apresentam-se, em números, as manifestações recebidas e tratadas pela equipe da Ouvidoria da Presidência da República durante o ano de 2021.

Na Plataforma Fala.BR, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à ouvidoria, inclusive os servidores e colaboradores lotados nos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

Em 2021, a Ouvidoria da Presidência da República recebeu o total de 16.674 manifestações, já excluídos desse montante os pedidos de acesso à informação. Tal número demonstra que, embora apresente ligeira queda em comparação ao ano de 2020, a Ouvidoria da Presidência da República manteve um número elevado de manifestações:

Gráfico 1 - Comparativo de manifestações recebidas por ano



Fonte: FALA.BR, com adaptações

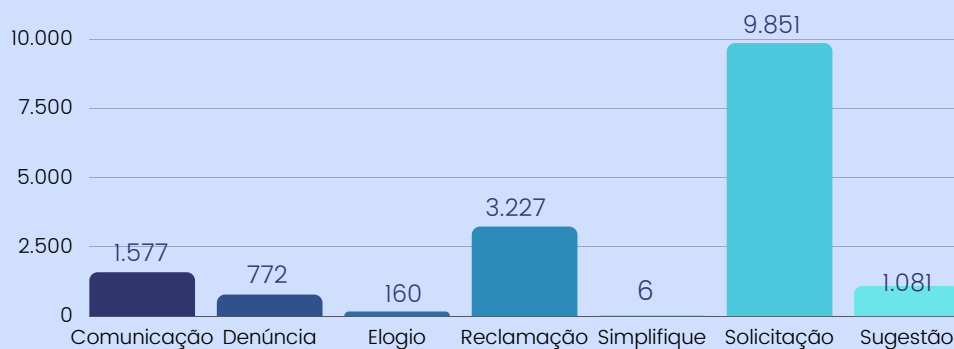
As competências precípuas de atendimento por ouvidorias públicas estão expressas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. De acordo com esses normativos, manifestações típicas de ouvidoria são aquelas definidas como um pronunciamento de usuário que tenha como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Na página seguinte, destaca-se a descrição dos tipos de manifestações que podem ser registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR:

**Comunicação:** mensagens, de origem anônima, que comunicam irregularidades;  
**Denúncia:** ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos;  
**Elogio:** reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado;  
**Reclamação:** insatisfação com o serviço público ou atendimento prestado;  
**Simplifique:** solicitação de simplificação de serviços públicos;  
**Solicitação:** pedido de providências por parte da Administração Pública; e  
**Sugestão:** proposta de aprimoramento nas políticas públicas ou serviços prestados pela Administração Pública.

O gráfico a seguir apresenta o total de manifestações recebidas no exercício de 2021, divididas por sua tipologia.

Gráfico 2 – Tipologia das manifestações recebidas

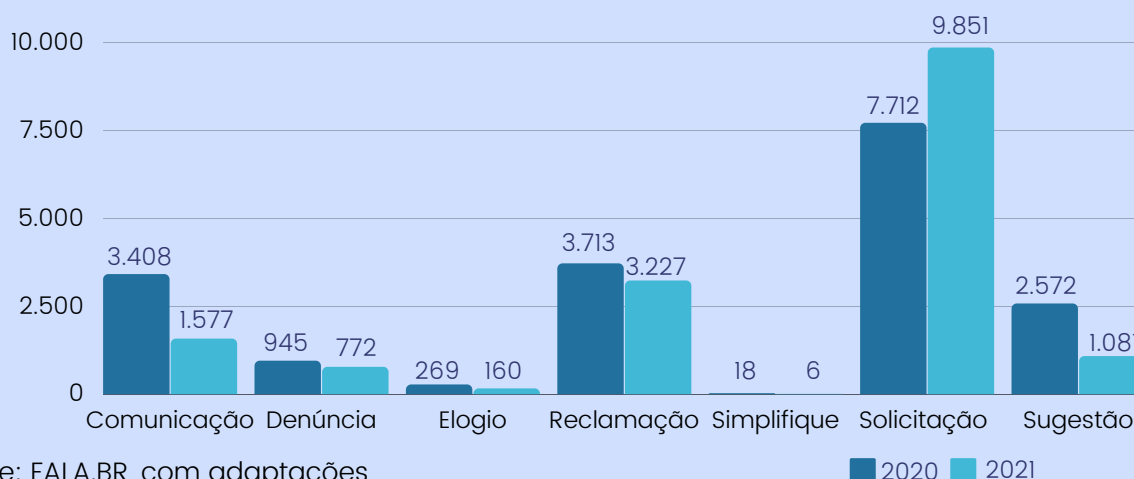


Fonte: FALA.BR, com adaptações

Merece destaque o alto número de solicitações e de reclamações, que juntos representam 78% dos tipos de manifestações recebidas. Por outro lado, as manifestações do tipo “Simplifique” representaram apenas 0,04% do total.

Ainda em relação à tipologia, vale destacar o aumento no recebimento de solicitações (27,7%), em comparação com os dados de 2020, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 3 – Tipologia das manifestações recebidas – comparativo 2020 x 2021

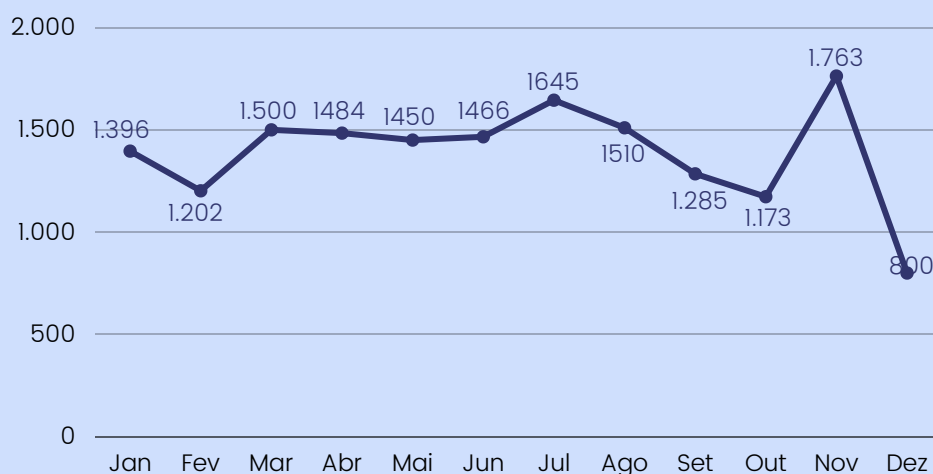


Fonte: FALA.BR, com adaptações

Outro valor importante é a diminuição do número de comunicações (denúncias anônimas), na ordem de 53%, mesmo com o expressivo número de manifestações registradas no ano.

A seguir, apresentam-se as manifestações recebidas por mês. Observa-se que os meses com maior recebimento de manifestações foram os meses de julho e novembro. Destaca-se também o mês de dezembro, com um volume expressivamente abaixo do apresentado em outros meses.

Gráfico 4 – Evolução mensal (2021)



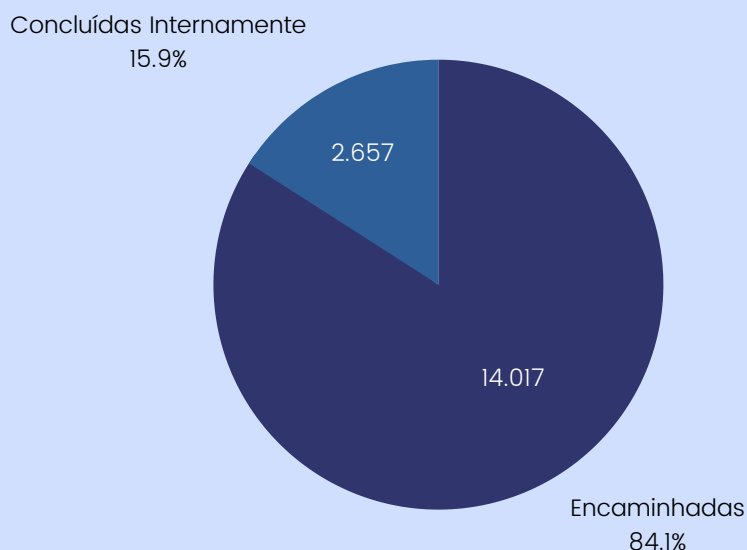
Fonte: FALA.BR, com adaptações

A média de recebimento de manifestações em 2021 foi de 1.389 manifestações/mês, o que representa uma queda de 10% em comparação à média de 2020, que foi de 1.553 manifestações/mês.

O pico de manifestações recebidas em novembro teve como causa a aplicação do Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM, realizado em 21 e 28 de novembro. Os manifestantes buscaram resolver problemas no acesso ao sistema do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, para confirmação das inscrições, realizar consultas aos locais de provas, entre outros.

Em relação ao tratamento das manifestações, destaca-se o expressivo número de encaminhamentos realizados pela Ouvidoria da Presidência da República, que se referem a manifestações fora da competência da Presidência da República, as quais foram encaminhadas para outros órgão/entidades, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 5 – Tratamento das manifestações

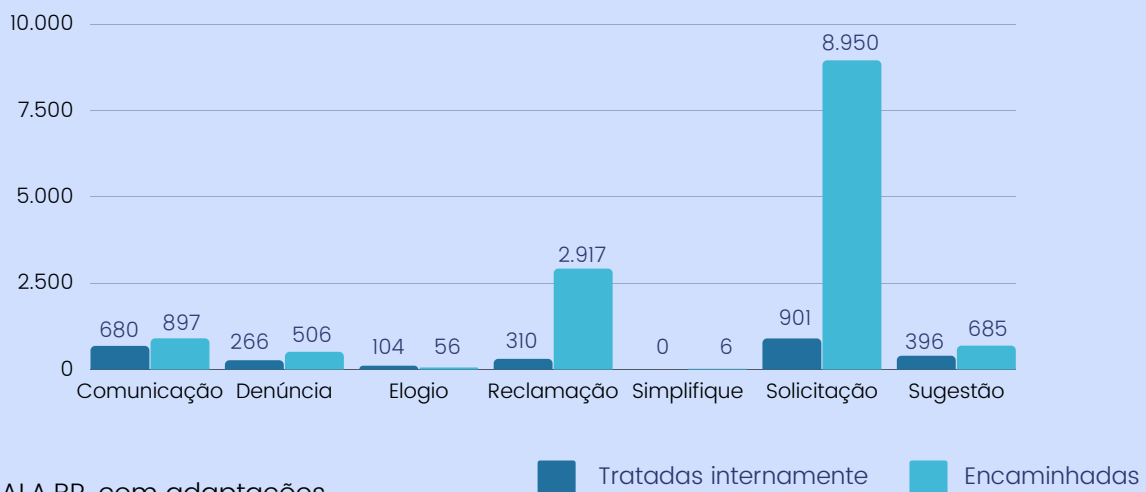


Fonte: FALA.BR, com adaptações

O Gráfico 5 demonstra que a maior parte das manifestações recebidas são relativas a assuntos que não são de competência precípua ou direta dos órgãos integrantes da Presidência da República ou da Vice-Presidência da República, mas sim de outros órgãos do Poder Executivo Federal, refletindo em alto percentual de encaminhamento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, o que, atualmente, demanda dedicação da força de trabalho da Ouvidoria da Presidência da República para análise desses casos.

A seguir, o gráfico demonstra o tratamento dado às manifestações, de acordo com sua tipologia:

Gráfico 6 – Tratamento das manifestações (por tipologia)

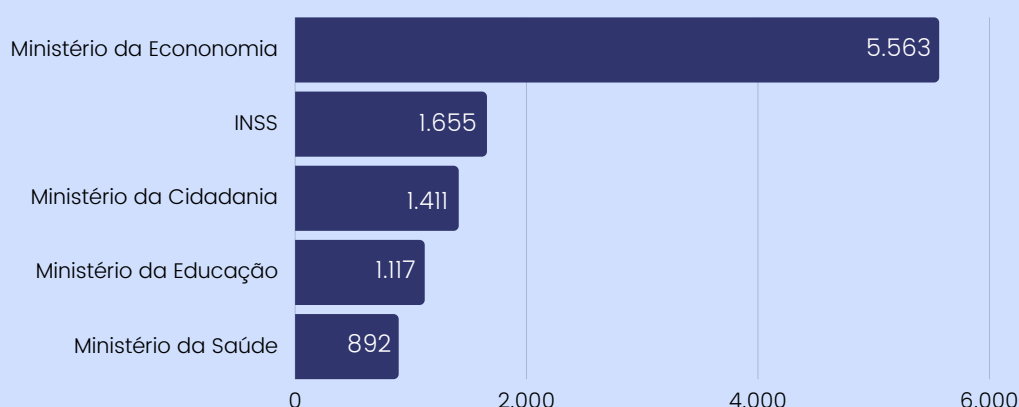


De acordo com o gráfico, é possível verificar o expressivo número de solicitações e reclamações feitas à Ouvidoria da Presidência da República que não são relacionadas às competências dos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República. Tal fato deve-se, por vezes, à percepção equivocada, por parte dos manifestantes, de que a Ouvidoria da Presidência da República é o órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal ou que as políticas públicas são de responsabilidade da própria Presidência da República, e não de outros órgãos.

Tal resultado não se percebe em relação aos elogios, que, embora recebidos em menor número, demonstram um entendimento maior do cidadão em relação ao órgão destinatário.

O gráfico a seguir demonstra os órgãos externos mais demandados pela Ouvidoria da Presidência da República, em relação aos encaminhamentos realizados em 2021:

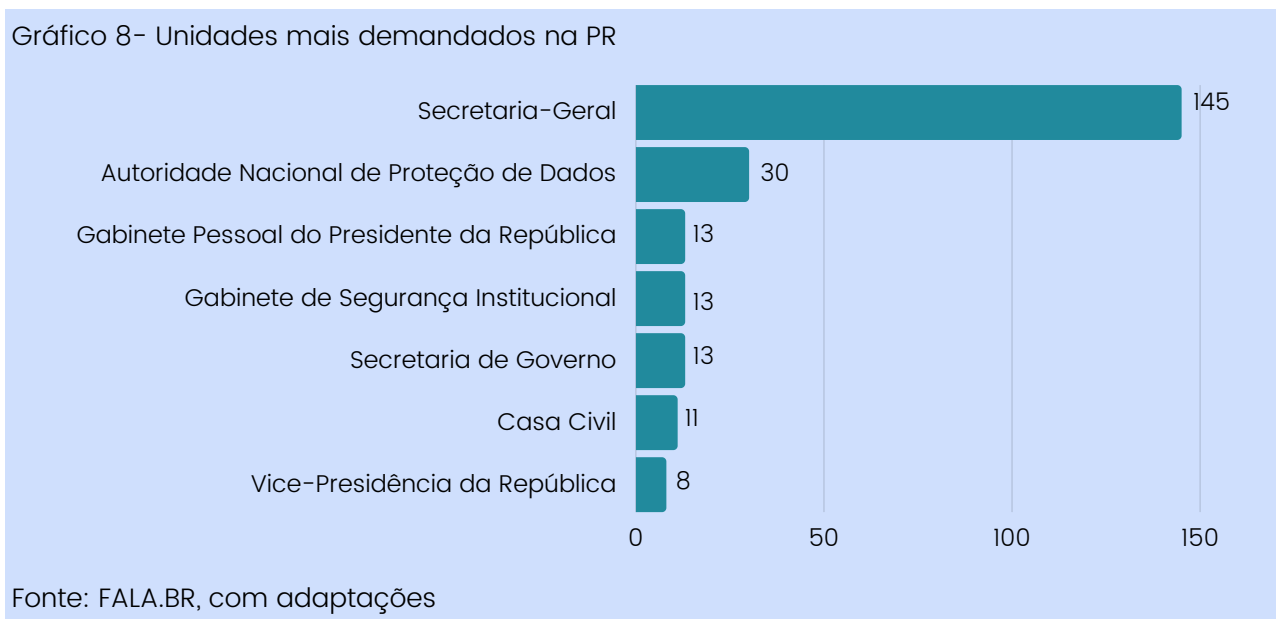
Gráfico 7- Órgãos externos mais demandados



Em 2021, o órgão mais demandado por encaminhamentos da Ouvidoria da Presidência da República foi o Ministério da Economia, que representou 40% dos encaminhamentos, seguido pelo INSS (12%), Ministério da Cidadania (10%), Ministério da Educação (8%) e Ministério da Saúde (6%).

Juntos, os órgãos acima mencionados receberam 10.683 encaminhamentos, representando 76% do total de encaminhamentos realizados.

Quanto às manifestações de competência da Presidência da República, existe o apoio das unidades internas para o fornecimento de subsídios na elaboração de respostas conclusivas aos cidadãos. As unidades internas mais demandadas em 2021 podem ser observados no gráfico a seguir:



O órgão da Presidência mais demandado foi a Secretaria-Geral da Presidência da República, responsável por 62% dos subsídios solicitados pela Ouvidoria da Presidência da República. Vale destacar que a Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD passou a contar com unidade de ouvidoria própria em fevereiro de 2021.

Entre os assuntos tratados internamente no âmbito da Presidência da República, os mais recorrentes foram a disponibilização de informações no Portal de Dados Abertos pela Imprensa Nacional, o envio de sugestões de atualizações de legislações disponíveis no Portal da Legislação - Planalto e o envio de solicitações ou reclamações sobre os serviços administrativos do Palácio do Planalto e do Palácio da Alvorada.

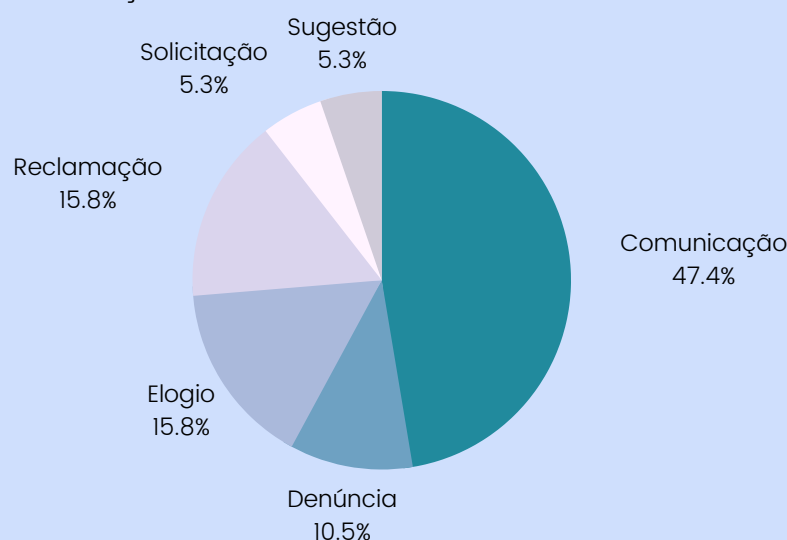


Não foram contabilizados benefícios financeiros referentes à atuação da Ouvidoria da Presidência da República. Entre os benefícios não financeiros mais recorrentes, destacam-se as atualizações do Portal de Legislação – Planalto, atualizações de cadastros para publicação no Diário Oficial da União, junto à Imprensa Nacional, e o aprimoramento dos procedimentos da Segurança Presidencial do Gabinete de Segurança Institucional.

Já em relação às manifestações de ouvidoria interna, oriundas de servidores e colaboradores lotados na Presidência da República, em 2021 foram registradas 19 ocorrências.

Todas as manifestações geraram pedidos de subsídios e apresentaram a seguinte divisão, de acordo com a tipologia:

Gráfico 9 – Tipos de manifestação – ouvidoria interna



Fonte: FALA.BR, com adaptações

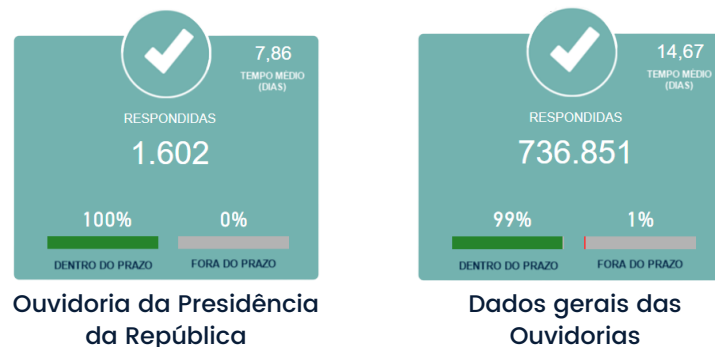
Entre os assuntos mais tratados, destacam-se as comunicações e as denúncias sobre assédio moral, os elogios em relação ao atendimento prestado por servidores e as reclamações referentes à prestação de serviços de alimentação.

## PAINEL RESOLVEU

Além das informações obtidas por meio da Plataforma Fala.BR, outro instrumento importante para a avaliação do trabalho executado pela Ouvidoria da Presidência da República é o Painel Resolveu, gerido pela Controladoria-Geral da União – CGU, que consiste em uma ferramenta digital destinada a organizar e a dar transparência às estatísticas pertinentes ao tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Segundo o referido Painel, em 2021 a Ouvidoria da Presidência da República respondeu a 100% das suas manifestações dentro do prazo, com tempo médio de análise de 7,86 dias. Ressalta-se que a média geral de resposta dos órgãos do Poder Executivo Federal é de atendimento de 99% de manifestações dentro do prazo, com tempo médio de análise de 14,67 dias, conforme imagens a seguir:

Imagem 2 – Comparativo relativo ao atendimento do prazo e média de dias



Fonte: Painel Resolveu

Pode-se observar, portanto, que a Ouvidoria da Presidência da República apresenta resultados melhores em comparação às demais Ouvidorias que compõem o SisOuv, tanto no cumprimento do prazo legal para o tratamento das demandas quanto no tempo médio de análise das manifestações.

Outro dado que merece destaque é referente à satisfação do usuário quanto à resolução de suas demandas registradas junto à Ouvidoria da Presidência da República, conforme apresentado pelas figuras a seguir:

Imagem 3 – Satisfação do usuário da Ouvidoria da Presidência da República



Fonte: Painel Resolveu

Imagem 4 – Satisfação do usuário do SisOuv



Fonte: Painel Resolveu

Verifica-se que o índice da satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da Presidência da República foi de 60,86% em 2021, enquanto o Painel Resolveu demonstra que, para o conjunto de Ouvidorias do SisOuv, a satisfação foi de 42,37%.

Já a percepção do usuário em relação à resolutividade da demanda, a Presidência da República apresentou um bom índice, visto que 67% dos avaliadores consideraram sua demanda atendida ou atendida parcialmente, conforme imagem abaixo:

Imagem 5 – Resolutividade das manifestações



Fonte: Painel Resolveu

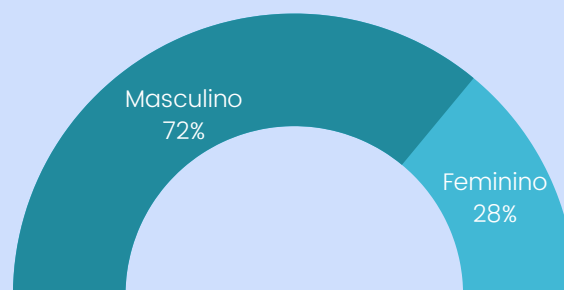
## PERFIL DO USUÁRIO

Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário possui a faculdade de preencher dados sobre sua caracterização.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos manifestantes que, no ano de 2021, responderam às questões sobre gênero, idade, raça e localização.

Em relação ao gênero, 419 manifestantes responderam à pesquisa, conforme apresentado no gráfico abaixo:

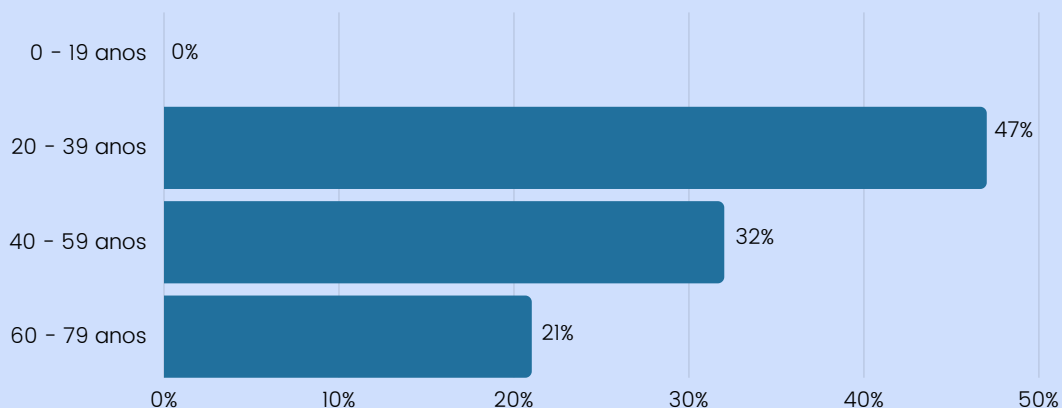
Gráfico 9 – Gênero dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

Quanto à idade, apenas 34 manifestantes responderam à pesquisa, conforme apresentado no gráfico a seguir:

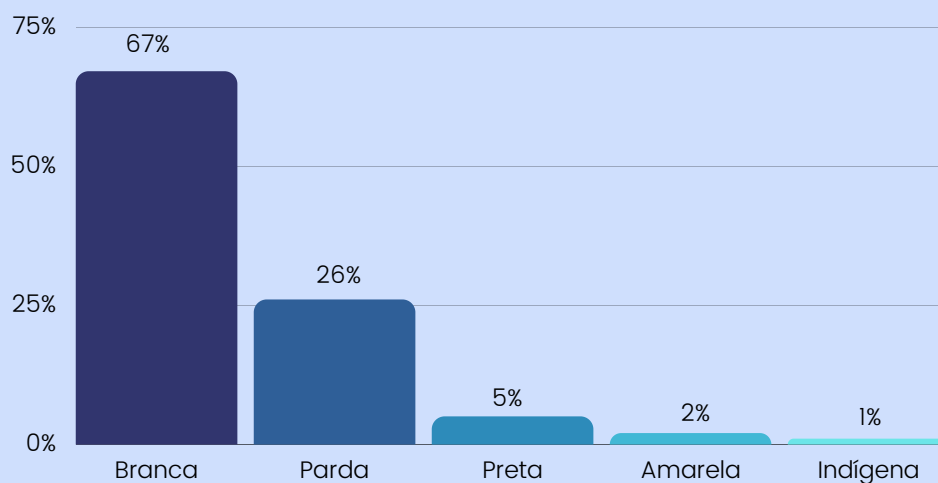
Gráfico 10 – Idade dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

Em relação à raça, 321 manifestantes responderam à pesquisa, conforme gráfico abaixo:

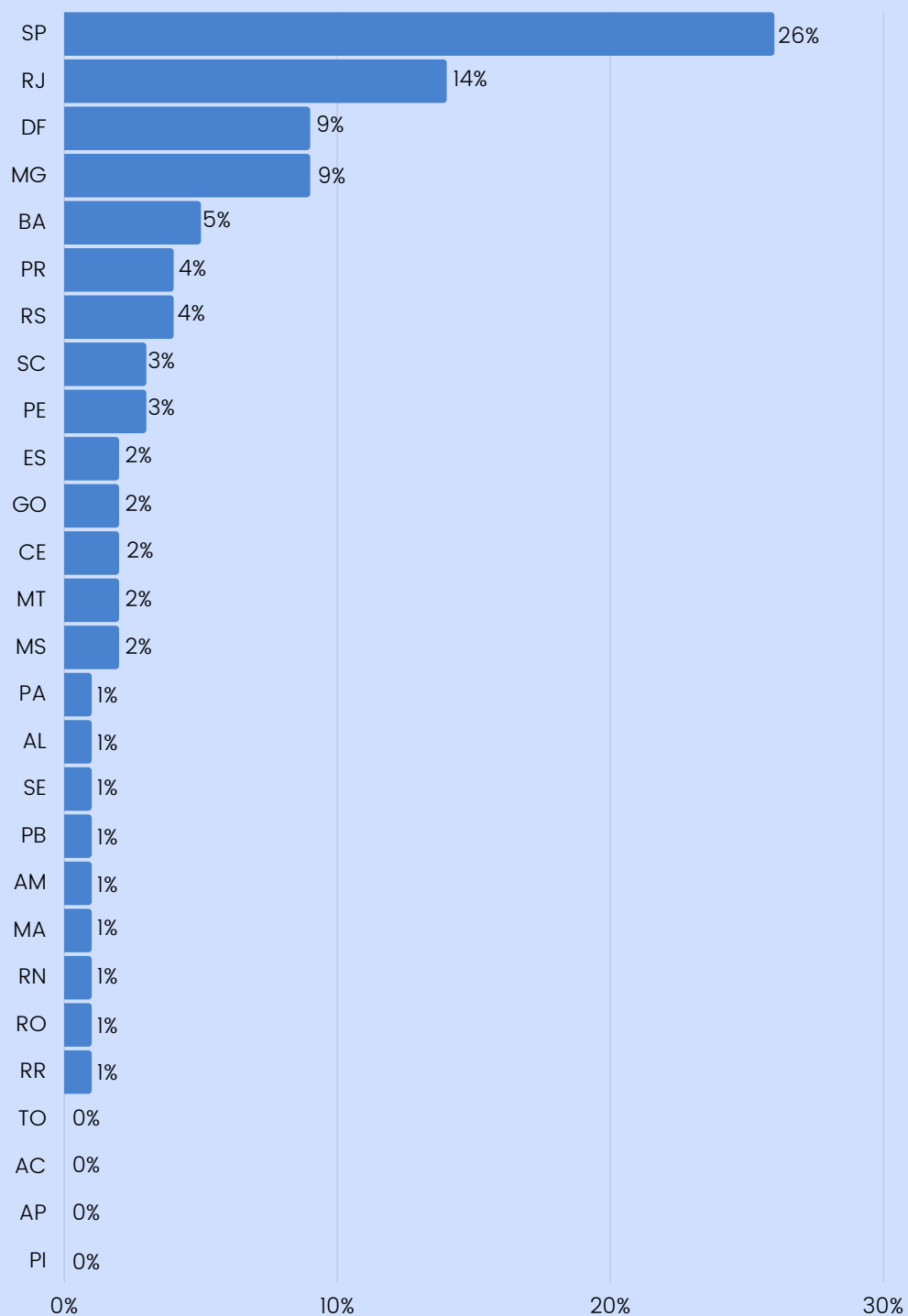
Gráfico II – Raça dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

Em relação à localização, 562 manifestantes responderam à pesquisa, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 12 – Unidade da Federação (UF) dos manifestantes



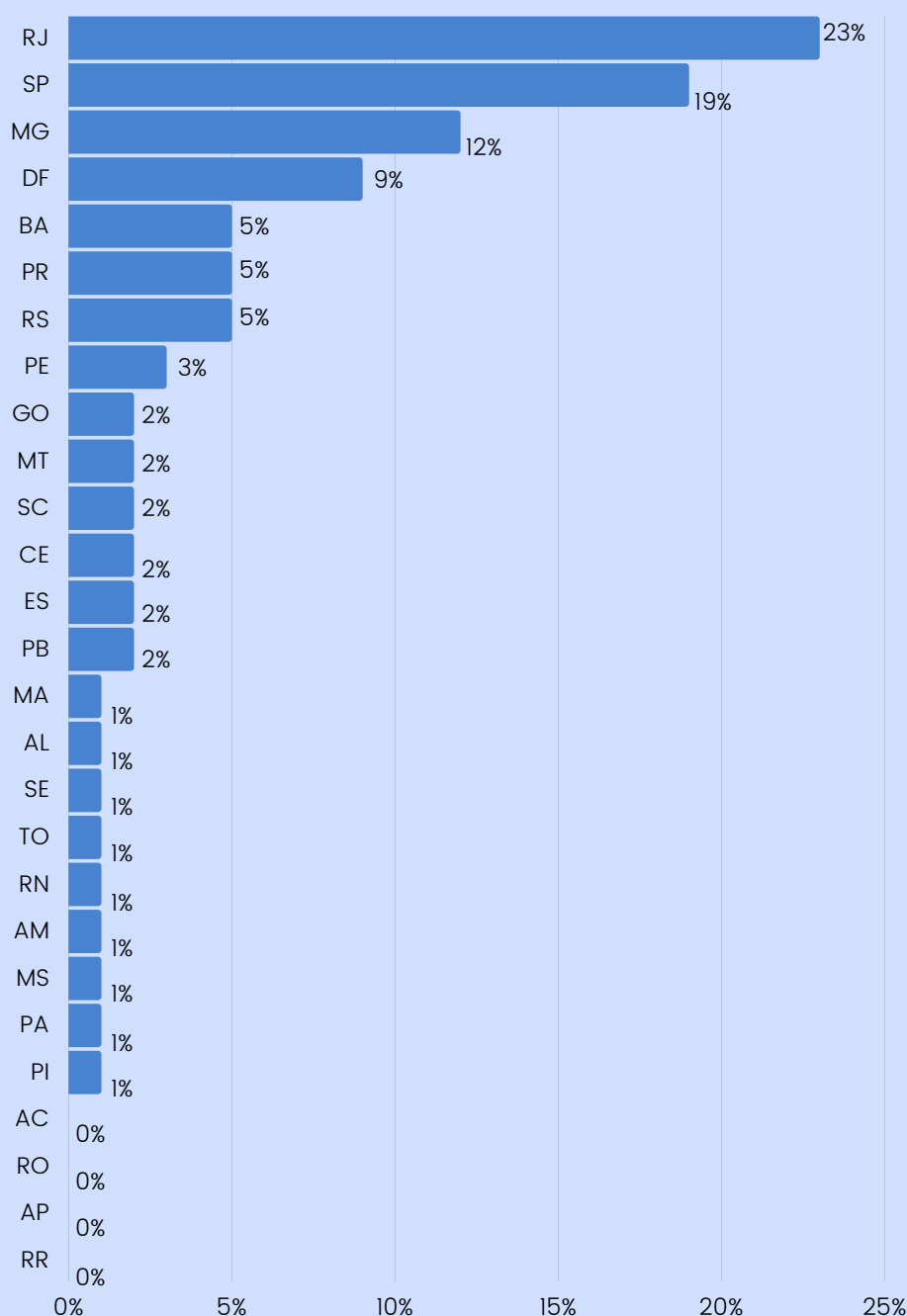
Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

## ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Em 2021, foram recebidas 823 ligações na Ouvidoria da Presidência da República. Conforme informado na página 9 do presente Relatório de Gestão, o atendimento telefônico oferecido é apenas orientativo, a fim de que o manifestante obtenha informações sobre o órgão competente para tratamento de sua demanda e o canal correto de registro de sua manifestação, qual seja a Plataforma Fala.BR.

Os dados de recebimento de ligações por UF estão apresentados a seguir:

Gráfico 12 – Unidade da Federação (UF) das ligações recebidas



Fonte: Planilha de registro de atendimento telefônicos



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2021 continuou sendo atípico para toda a sociedade brasileira e de igual forma para os trabalhos realizados pela Ouvidoria da Presidência da República, com a manutenção da suspensão do atendimento presencial, em função do isolamento social.

Os desafios impostos foram superados, inclusive com a inclusão de novas atividades, tais como a autoavaliação do Modelo de Maturidade de Ouvidorias Públicas e a manutenção do atendimento qualificado de manifestações.

Além disso, a edição da Portaria Ciset/SG/PR nº 21, de 28 de outubro de 2021, que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria da Presidência da República, contribuiu para a organização dos fluxos de trabalho e para a formalização do padrão de atendimento.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria da Presidência da República tem constantemente buscado aprimorar a qualidade de seu atendimento, por meio da realização de treinamentos pela equipe, padronização dos modelos de respostas ao cidadão, padronização do tratamento de demandas, elaboração de roteiros para atendimento telefônico e presencial e articulação com as demais áreas da Secretaria de Controle Interno, órgãos da Presidência da República e outros órgãos da administração pública federal. Tais ações foram primordiais para a melhoria do atendimento ao público, ensejando assim um aumento progressivo da confiança e da satisfação dos usuários que buscam nossos serviços.

Para 2022, buscamos a melhoria contínua, para atender o cidadão sempre de forma tempestiva, transparente e efetiva, e posicionar a Ouvidoria como um dos pilares da integridade pública, apoiando e atuando como facilitador no alcance da melhoria da governança.

