

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO • 2022**  
COORDENAÇÃO-GERAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

MARÇO • 2023

# CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560  
Edifício Soeste - Brasília - DF / CEP: 70610-420  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

## VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

## VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

## CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

## RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

## RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

## ANA TÚLIA MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

## ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

## IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

## MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO E REVISÃO:

*Adriana Barbosa Lima*

*Igor Souza Saraiva*

*Marcos Silva Monteiro*

*Marcus Vinícius Gonçalves Canedo*

*Melina Silva Pereira Laboissiere*

*Rafael Antonio Dal Rosso*

*Thavilla Lorrany Freire Loiola*

Obra atualizada até julho de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

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

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



# CONTEÚDO

---

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. FORÇA DE TRABALHO</b> .....	<b>5</b>
<b>3. ATENDIMENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA</b> .....	<b>6</b>
4.1 Pontos recorrentes das manifestações.....	11
4.2 Manifestações específicas de serviços e sistemas da CGU .....	17
4.2.1 Secretaria-Executiva (SE) .....	18
4.2.2 Secretaria de Combate à Corrupção (SCC) .....	19
4.2.3 Corregedoria-Geral da União (CRG) .....	20
4.2.4 Ouvidoria-Geral da União (OGU) .....	22
4.2.5 Secretaria Federal de Controle Interno (SFC) .....	23
4.2.6 Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC) .....	24
4.2.7 Outras unidades .....	26
4.3 Ouvidoria interna .....	26
4.4 Sobre quem nos demanda.....	27
4.5 Satisfação do usuário .....	29
<b>5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO</b> .....	<b>35</b>
5.1 Pedidos de Acesso à Informação .....	35
5.2 Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação .....	38
5.3 Recursos LAI .....	39
5.4 Satisfação do Usuário .....	40
<b>6. CONSELHOS DE USUÁRIOS</b> .....	<b>41</b>
<b>7. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA CGCID</b> .....	<b>42</b>
7.1 Vinculação do SIC à CGCID.....	42
7.2 Redução no tempo médio de resposta .....	42
7.3 Orientações internas sobre Fala.BR, tratamento de manifestações e pedidos LAI.....	43
7.4 Atualizações no Manual Operacional da CGCID .....	43
7.5 Capacitações internas .....	43
7.6 Relatórios Quadrimestrais e Reportes Bimestrais .....	43
7.7 Produção de relatórios sob demanda .....	44
7.8 Desenvolvimento FARO .....	44
7.9 Desenvolvimento Plataforma Fala.BR.....	45
7.10 Uso de ferramentas do escritório digital da Microsoft .....	45
<b>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>46</b>

# 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

Preliminarmente, esclarece-se que o presente relatório foi constituído com base na Estrutura Regimental da Controladoria-Geral da União estabelecida no Decreto nº 11.102, de 23 de junho de 2022, e vigente ao longo do ano de 2022.

Destaca-se que as atividades de ouvidoria e de acesso à informação da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), unidade que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma das cinco áreas finalísticas do órgão. No ano de 2023, a Coordenação-Geral teve o nome alterado para Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial da CGU (OUVCGU), mas ao longo deste relatório será utilizado o nome vigente em 2022, qual seja, Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID).

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas.

De acordo com o artigo 52 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda nos termos do artigo 15 da Lei nº 13.460/17, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela OGU durante o ano de 2022, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados pela OGU, por meio da CGCID, durante o ano de 2022.

Outro ponto de destaque deste relatório anual de gestão, é o fato de que ele incorporou, pela primeira vez, informações sobre os pedidos de acesso à informação direcionados à CGU, regulados pela Lei nº 12.527/2011. O Decreto nº 11.102, de 23 de junho de 2022 e, mais especificamente a Portaria CGU nº 38, de 16 de dezembro de 2022, delegaram à CGCID a competência para exercer as atividades do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a que se refere o art. 9º do Decreto n.º 7.724, de 2012.

A esse respeito, cumpre registrar que a Portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020, prevê a produção de relatório gerencial anualmente pelo SIC, com as informações relativas aos pedidos de acesso à informação recebidos na CGU, o que está sendo contemplado através deste documento.

## 2. FORÇA DE TRABALHO

---

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, as atividades de ouvidoria da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID).

Ao final do ano de 2022, a força de trabalho da CGCID era composta por 4 colaboradores terceirizados e 14 servidores efetivos, incluídos aqui o Coordenador-Geral de Atendimento ao Cidadão e dois chefes de serviço.

## 3. ATENDIMENTOS

---

A Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID) atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da CGCID 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.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a CGCID 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.

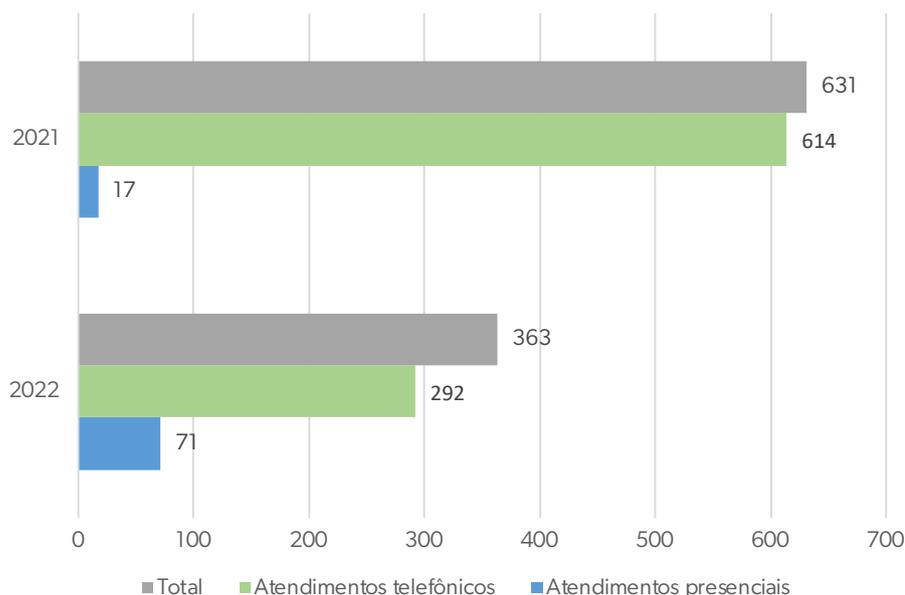
Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a CGCID recebe ainda cartas, e-mails e documentos via protocolo da CGU, que são posteriormente inseridos na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, e realiza atendimentos presenciais e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

No ano de 2022, foram realizados 363 atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da CGCID. Destes, foram 292 atendimentos telefônicos e 71 presenciais. Houve uma diminuição de 42% na quantidade de atendimentos realizados, quando comparado ao ano de 2021:

## ATENDIMENTOS REALIZADOS

Total de atendimentos realizados em 2022

363



Em que pese a redução de atendimentos telefônicos no ano de 2022 em comparação a 2021, observou-se crescimento expressivo na quantidade de atendimentos presenciais, uma provável consequência da retomada de atividades presenciais por parte da população após o período mais crítico da epidemia de COVID-19.

Por outro lado, através da Plataforma Fala.BR foram recebidas 13.711<sup>1</sup> manifestações de ouvidoria e 1.818 pedidos de acesso à informação, cujo detalhamento das informações será apresentado nos próximos tópicos deste relatório.

## 4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

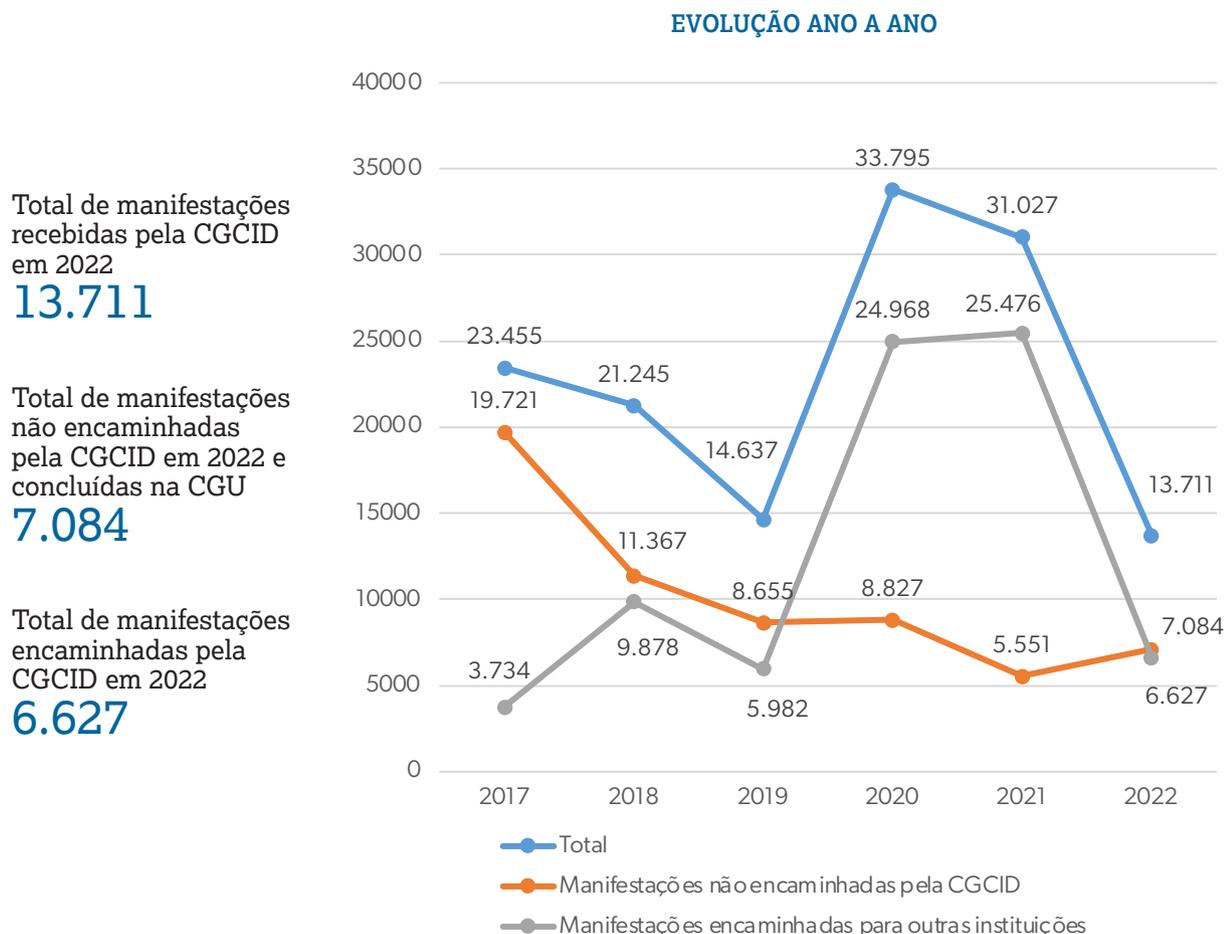
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações e pedidos LAI eventualmente recebidos pela CGCID por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da CGCID em cumprimento ao inciso I do artigo 13 da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem.

Adicionalmente, informa-se que os dados referentes a pedidos de acesso à informação serão tratados separadamente, no tópico 5 do presente relatório.

Destaca-se que os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR assim como dados disponíveis no “Painel Resolveu?”, através do link <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

1. Fonte: Extrações realizadas em 11/02/2023 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros “Nome do Órgão / Entidade” (CGU – Controladoria-Geral da União) e “Período” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022); e na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (CGU – Controladoria-Geral da União) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano), excluindo os valores referentes ao “Formulário” (Acesso à Informação).

Das 13.711 manifestações de ouvidoria recebidas em 2022, 6.627 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências, conforme previsão do §3º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18. A figura abaixo apresenta a evolução, desde 2017, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela CGCID:



Observa-se do gráfico que houve uma queda expressiva na quantidade total de manifestações recebidas pela CGCID quando comparado ao ano de 2021. Todavia, o número de manifestações não encaminhadas pela CGCID segue próximo da média quando comparado aos anos anteriores 2021, 2020 e 2019. Por outro lado, o número de encaminhamentos para outras instituições foi bem inferior ao ano de 2021.

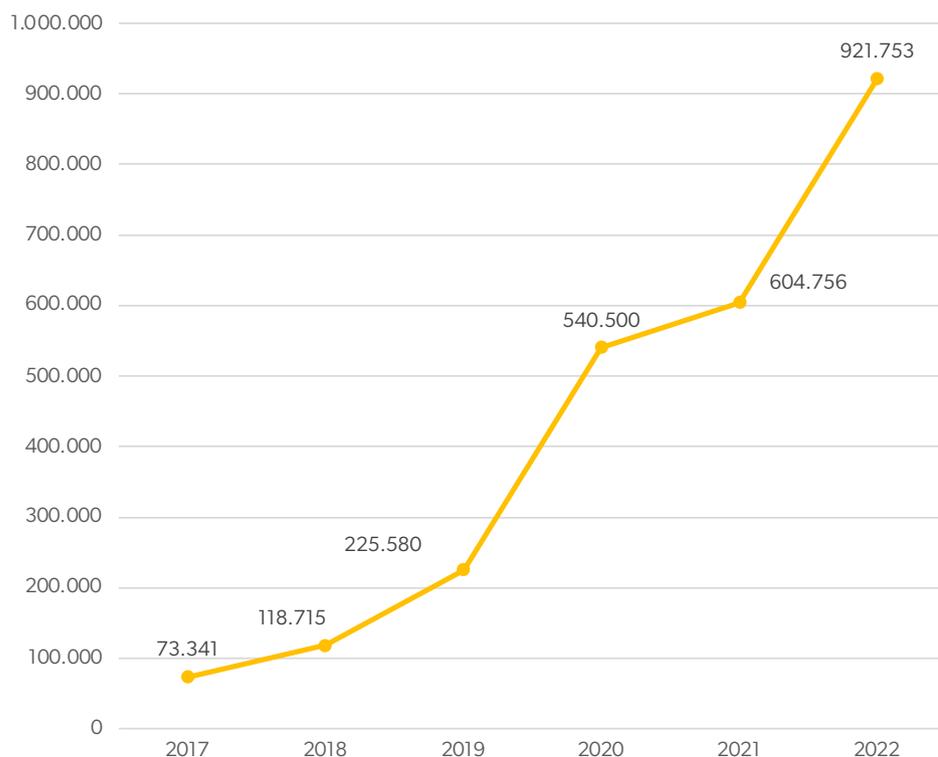
De acordo com os dados extraídos do “Painel Resolveu?”<sup>2</sup>, houve um aumento no total de manifestações recebidas pelo Poder Executivo federal (PEF) através da Plataforma Fala.BR em 2022.

2. Extração realizada em 30/03/2023

### TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA PLATAFORMA FALA.BR (PEF), POR ANO

Total de manifestações recebidas pelo PEF na plataforma Fala.BR em 2022

**921.753**

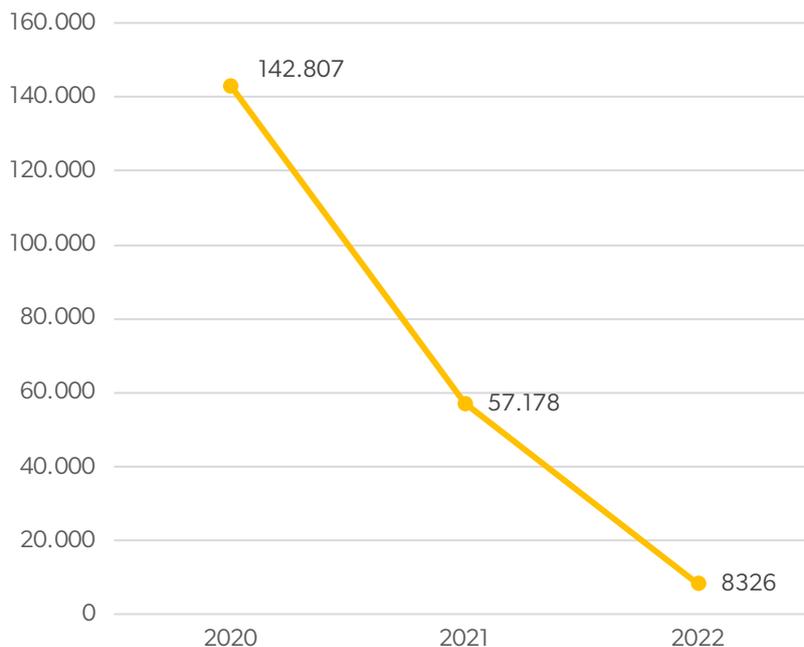


Em que pese o aumento global no recebimento de manifestações através da Plataforma Fala.BR, a redução na quantidade de manifestações recebidas pela CGCID em 2022 pode ser explicada, em parte, por uma redução no registro de manifestações que envolvem benefícios e auxílios relacionados ao COVID-19. Conforme o gráfico abaixo, verifica-se redução no ano de 2022 em relação às manifestações categorizadas com os assuntos “Coronavírus (COVID-19)” e “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus”, quando comparado ao ano de 2021 e 2020. A CGU recebeu grande quantidade deste tipo de manifestação nos anos de 2021 e 2020.

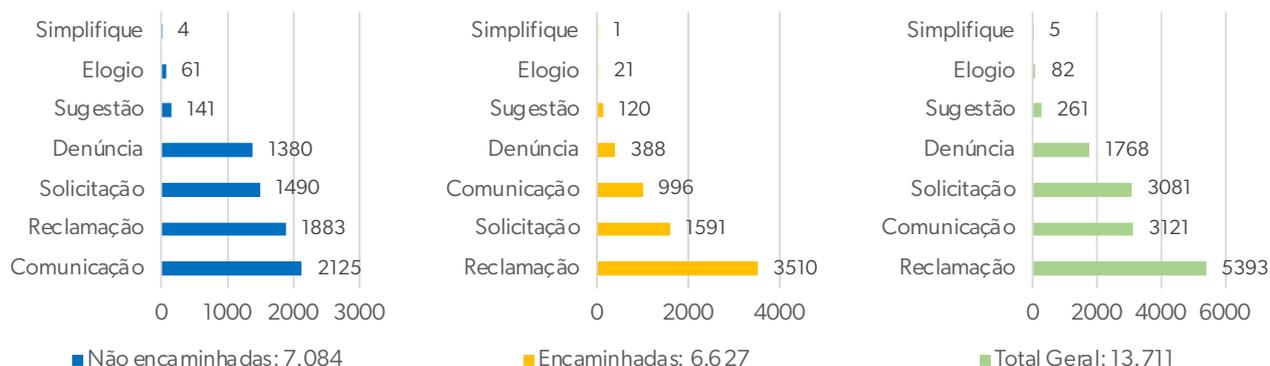
**TOTAL DE MANIFESTAÇÕES COM ASSUNTO "CORONAVÍRUS (COVID-19)" OU "FRAUDE EM AUXÍLIO EMERGENCIAL - CORONAVÍRUS" NA PLATAFORMA FALA.BR (PEF)**

Total de manifestações com assunto "Coronavírus (COVID-19)" ou "Fraude em auxílio emergencial - coronavírus" na Plataforma Fala.BR em 2022

**8.326**

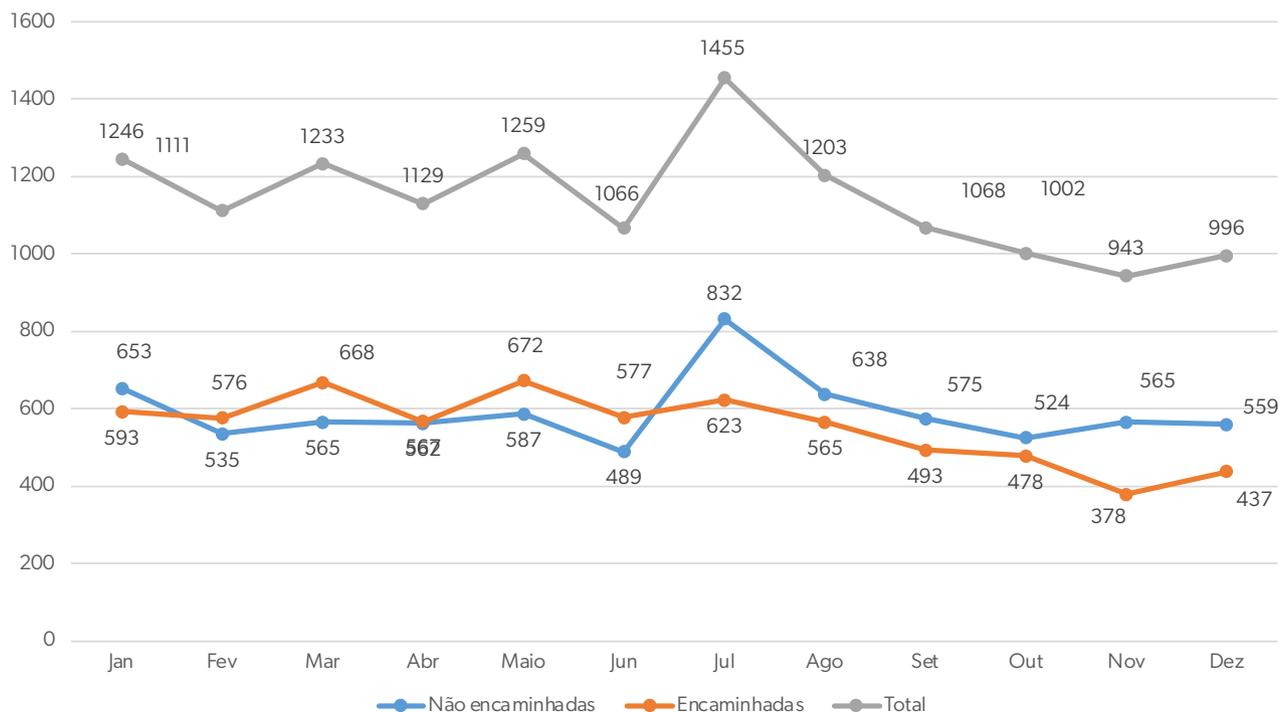


Das manifestações recebidas pela Ouvidoria da CGU, do total de 13.711 manifestações, 7.084 manifestações não foram encaminhadas para outras instituições, recebendo tratamento e resposta conclusiva pela própria CGCID. Destas, 6.788 foram direcionadas, pelos usuários de serviços públicos, diretamente à CGU e 296 foram reencaminhadas por outros órgãos para tratamento da CGU. As outras 6.627 manifestações foram recebidas, analisadas e encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências. Abaixo é possível verificar cada uma dessas situações, detalhada por tipologia da manifestação:



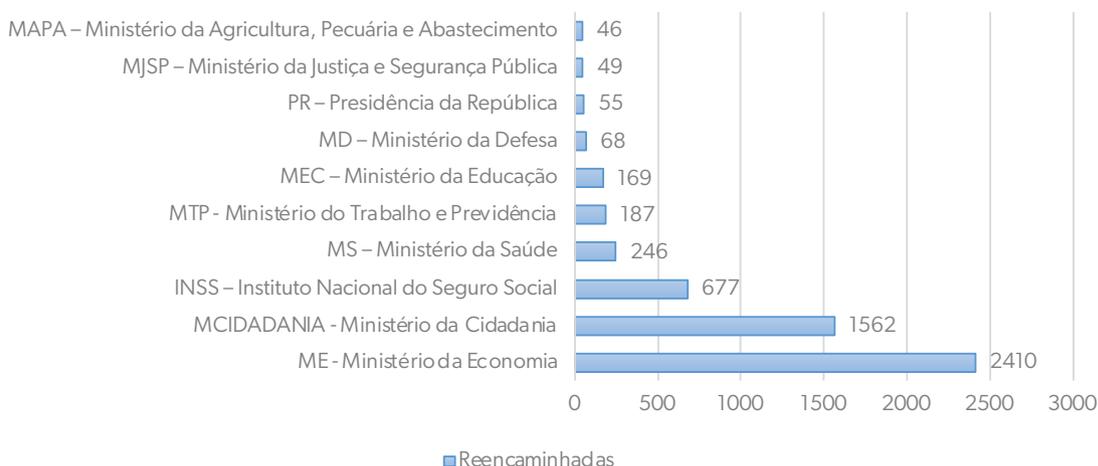
Organizados os valores por mês temos o seguinte gráfico:

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA CGCID EM 2022, POR MÊS**



De um modo geral, percebe-se, em que pese oscilações nas quantidades totais de manifestações recebidas por mês ao longo do ano, que a quantidade de manifestações não encaminhadas, ou seja, que efetivamente atraíam a competência da CGU ou cujo encaminhamento não era possível, permaneceu estável. Nos meses de pico de recebimento de manifestações, a CGCID se organizou internamente de modo a fazer frente às variações, aumentando a quantidade de encaminhamentos para os órgãos competentes para atuar.

Considerando os dados agregados do **ano de 2022**, do quantitativo das **6.627** manifestações recebidas e encaminhadas pela CGCID a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências, o Ministério da Economia, juntamente com o Ministério da Cidadania foram destinatários de 59,94% dos encaminhamentos realizados pela CGCID para outras instituições. A título de comparação a figura abaixo relaciona os 10 órgãos/entidades para onde a CGCID encaminhou mais manifestações:



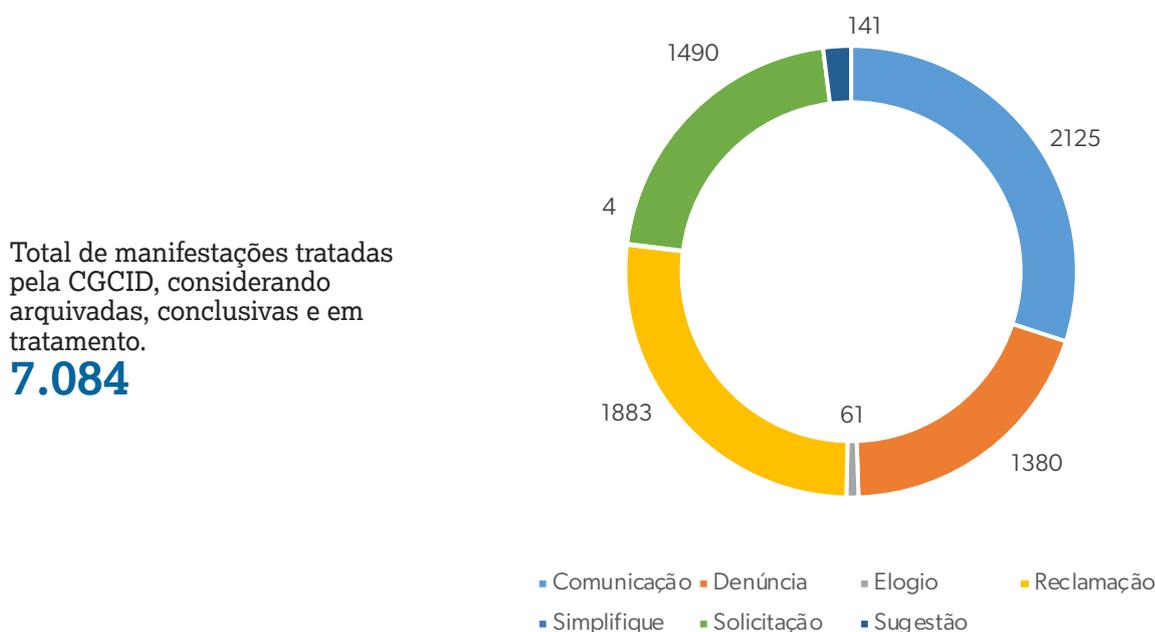
Verifica-se na imagem acima que o Ministério da Economia recebeu da CGU um total de **2.410** manifestações para tratamento. Esse valor representa **36,37%** do quantitativo total de manifestações recebidas pela CGU e reencaminhadas para outros órgãos ou entidades para tratamento no período. Essas manifestações estão relacionadas principalmente aos serviços prestados pelo Ministério da Economia, bem como estão relacionados aos serviços prestados pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, órgão subordinado ao Ministério da Economia.

Questionamentos sobre acesso e uso da plataforma Gov.br, emissão de documentos e certidões, bem como questões relacionadas a Declaração de Imposto de Renda por Pessoa Física e pagamento de tributos são tópicos frequentes dessas manifestações.

O Ministério da Cidadania recebeu da CGU um total de **1.562** manifestações. Esse valor representa um **23,57%** do quantitativo total de manifestações recebidas pela CGU e reencaminhadas para outros órgãos ou entidades no período. Essas manifestações estão relacionadas principalmente a solicitações e questionamentos relacionados aos benefícios sociais de competência do Ministério da Cidadania.

#### 4.1 Pontos recorrentes das manifestações

Conforme anteriormente informado neste relatório, as manifestações que permaneceram na CGU para tratamento e resposta conclusiva apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela CGU é a comunicação, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais. As comunicações representam, portanto, cerca de 30% do total de manifestações recebidas. Já as denúncias representam 19,84% e indica que uma parcela menor de usuários de serviços públicos prefere se identificar ao denunciar sobre determinada situação.

Em 2021, cerca de 31% das manifestações recebidas se enquadravam na tipologia comunicação, demonstrando uma estabilidade no quantitativo no ano de 2022.

A categorização das manifestações realizadas pela CGCID 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 CGCID 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 20 pontos mais recorrentes, que correspondem a aproximadamente 78% das manifestações que tiveram resposta conclusiva pela CGCID em 2022, desconsideradas as manifestações arquivadas, com base no campo ‘assunto’ da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:

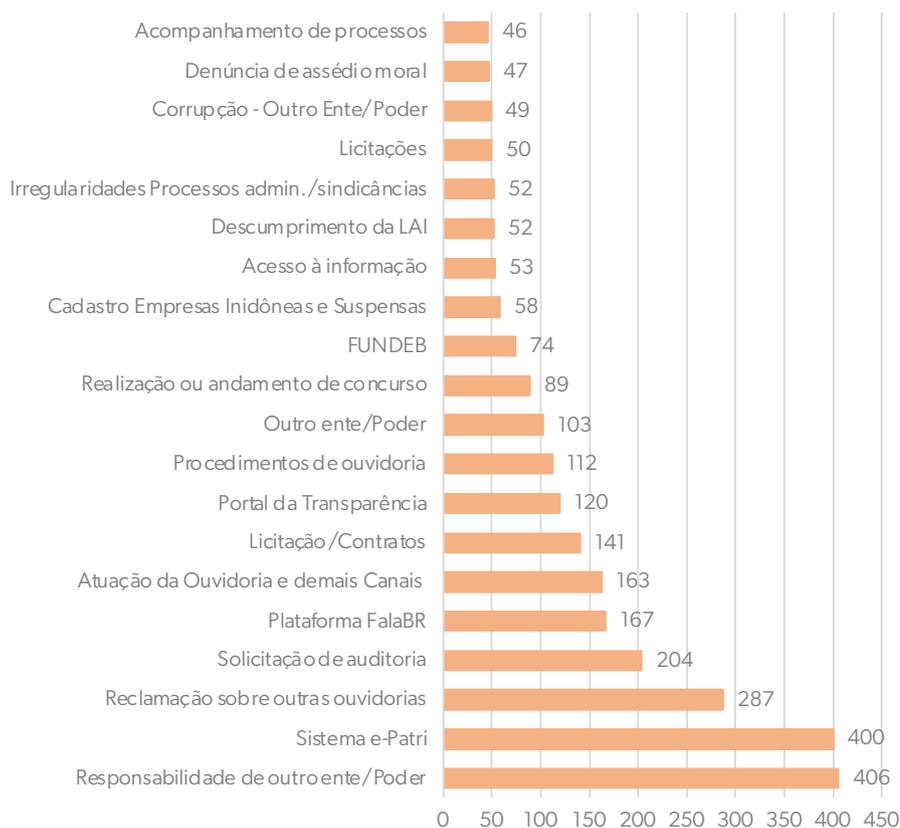
#### ASSUNTOS MAIS RECORRENTES

Total de manifestações tratadas com resposta conclusiva pela CGCID, desconsideradas as arquivadas  
**5.677**



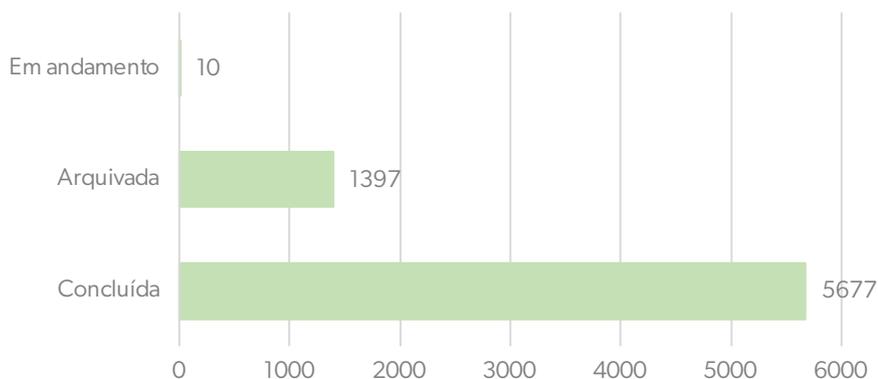
Por sua vez, os 20 subassuntos mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:

Total de manifestações tratadas com resposta conclusiva pela CGCID, desconsideradas as arquivadas  
**5.677**



Do quantitativo de **7.084** manifestações que permaneceram na CGCID, **5.677** já tiveram sua análise concluída, **1.397** manifestações foram arquivadas. No momento da extração dos dados deste relatório, **10** manifestações ainda se encontravam em processo de análise. A figura a seguir apresenta esses dados:

Total de manifestações tratadas com resposta conclusiva pela CGCID em 2021  
**7.084**



Já em relação aos órgãos indicados no campo intitulado “Órgão de Interesse”, cujo preenchimento é facultativo, é apresentada abaixo tabela com os 20 órgãos de interesse mais frequentes indicados nas manifestações cuja destinatária foi a CGU:

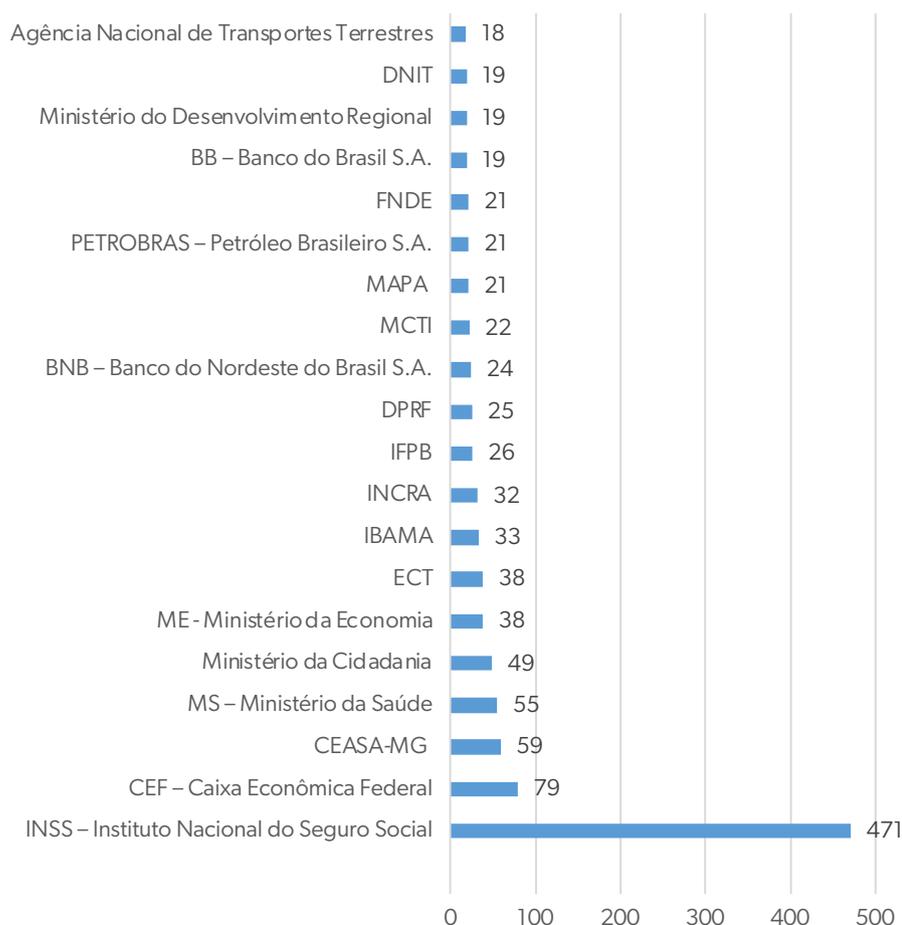
## "ÓRGÃOS DE INTERESSE" MAIS RECORRENTES

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

**5.677**

Quantidade de vezes em que a CGU foi indicada no campo "Órgão de Interesse"

**1.459**



A maior parte das manifestações recebidas pela CGCID, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração Pública federal, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela CGU à sociedade, mas sim a atividades relacionadas à sua atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria, controle interno, ouvidoria e outros, e que envolvem apuração externa ou acompanhamento de outros órgãos ou entidades. Nesse sentido, essas manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CGU e poderão compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros projetos.

Há ainda manifestações relativas à atuação da OGU como órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, situações em que é requerida a interlocução direta da CGCID com outras ouvidorias para a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes.

Outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à competência exclusiva municipal ou estadual, ou ainda de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros.

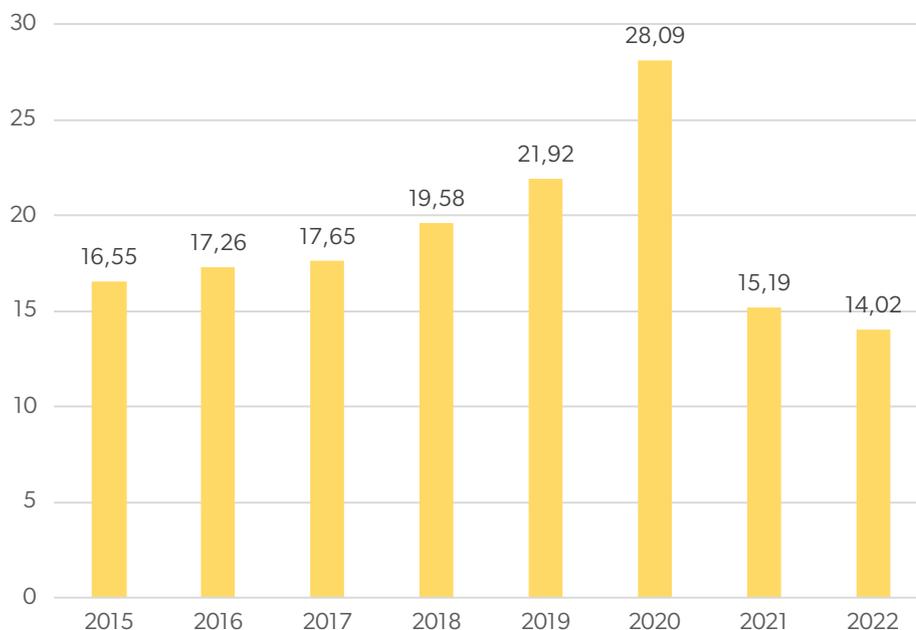
Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2022, a CGCID, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um tempo médio de resposta de **14,02 dias**, diferente de 2021, quando o tempo médio foi de **15,19 dias**<sup>3</sup>. O tempo médio foi, portanto, 7,70% inferior ao do ano anterior, sendo o menor tempo médio anual de resposta de resposta da Coordenação-Geral desde o início da série histórica disponível no “Painel Resolveu?”. Manteve-se, dessa forma, a tendência de redução no prazo médio de resposta em decorrência de diversas ações que foram empreendidas junto à equipe ao longo do ano, que serão detalhadas mais à frente neste relatório.

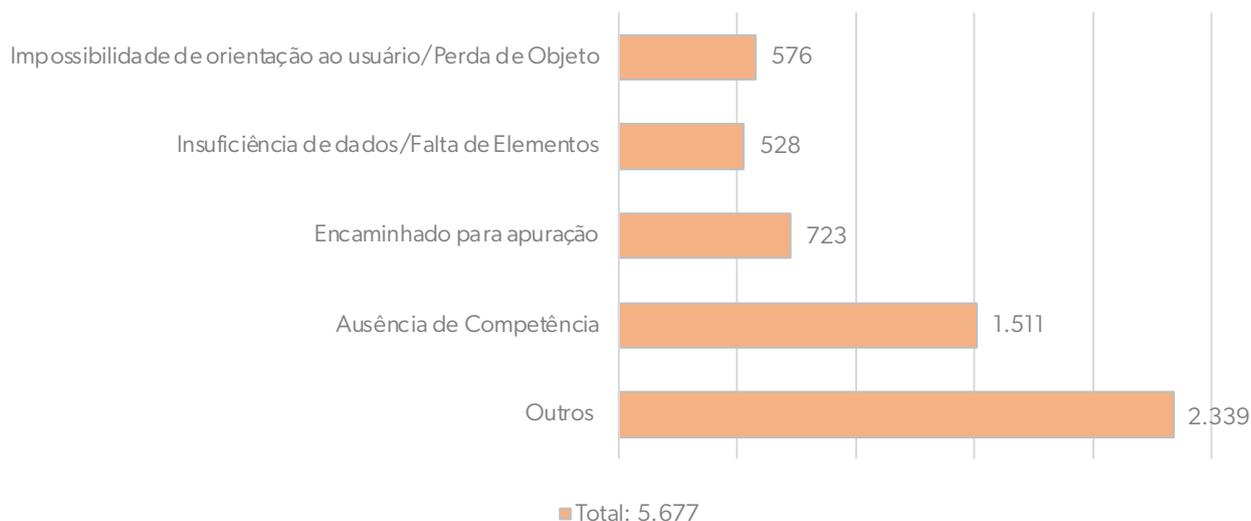
#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ANUAL

Tempo médio de resposta em 2022  
**14,02 dias**

Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo  
**Zero**



Das **5.677** manifestações que já receberam tratamento e foram concluídas pela CGCID, ao proceder a leitura pormenorizada das respostas produzidas pelos analistas, foi possível consolidar alguns padrões de tratamento e encerramento:



3. Conforme Relatório Anual de Gestão da OGU 2021, disponível no link [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67795/4/1\\_Relatorio de Gestao 2021 OGU.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/67795/4/1_Relatorio%20de%20Gestao%202021%20OGU.pdf)

As manifestações indicadas na figura acima como “Encaminhado para apuração”, em sua maioria são tramitadas à Secretaria Federal de Controle Interno (SFC) ou à Corregedoria-Geral da União (CRG), áreas comumente responsáveis pela apuração de irregularidades. Em 2022, foram **525** encaminhamentos realizados à SFC e **180** à CRG.

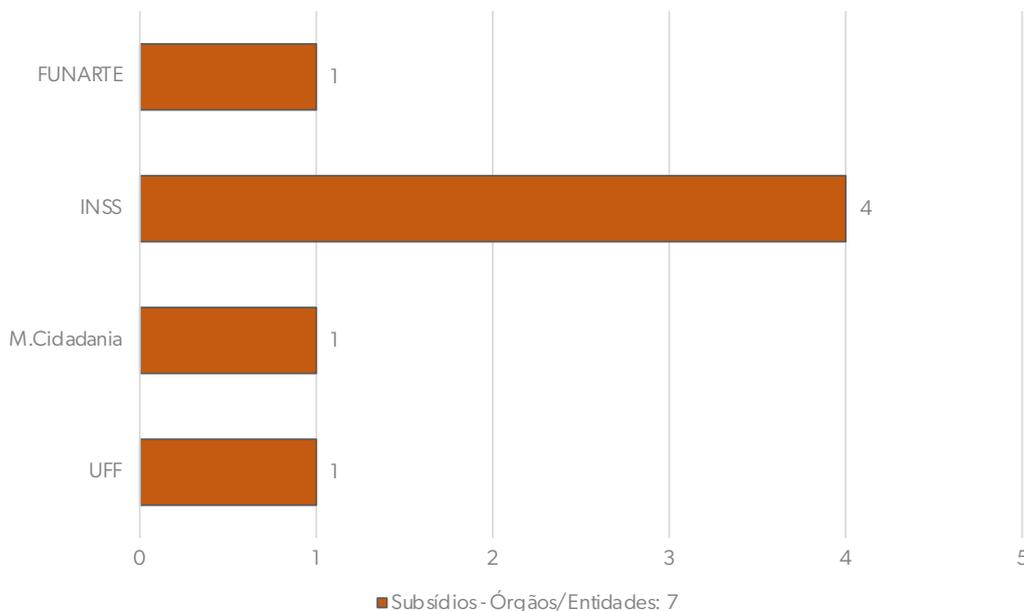
Na figura acima há ainda referência de **2.339** manifestações categorizadas como “Outros”, que serão detalhadas mais adiante neste relatório.

Preliminarmente esclarece-se que, dentro do processo de análise, as manifestações de ouvidoria podem ser tratadas na CGCID de duas maneiras:

- a) A primeira é por meio de resposta direta da CGCID ao manifestante, sem necessidade de encaminhamento a alguma área interna ou externa da CGU. Atuando dessa forma a CGCID procedeu **989** análises ofertando **orientações** diversas aos usuários; ou
- b) A segunda maneira ocorre quando a demanda apresentada necessita do envolvimento de alguma área da CGU ou de algum órgão ou entidade.

Quando o objeto da manifestação é uma reclamação sobre algum serviço específico, uma solicitação ou uma consulta que contenha alguma dúvida sobre ações da CGU, subsídios são solicitados para as áreas internas da CGU. Atuando dessa forma, a CGCID procedeu **1.343** análises respondendo com esclarecimentos aos usuários sobre serviços ou assuntos de competências da CGU.

Quando o objeto da manifestação é uma reclamação sobre algum serviço de um órgão ou entidade do Governo Federal, a CGCID pode solicitar subsídios diretamente ao órgão/entidade envolvido. Atuando dessa forma, **7** manifestações foram analisadas e encerradas com esclarecimentos e subsídios ofertados pelos seguintes órgãos/entidades:



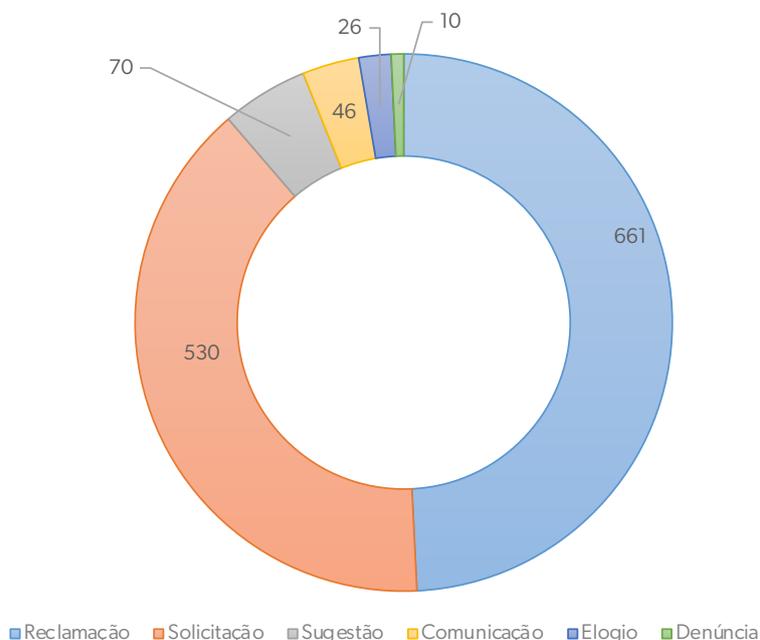
Em 2021, em 40 manifestações a CGCID buscou subsídio diretamente junto ao órgão/entidade envolvido, quantidade consideravelmente superior aos 7 casos identificados em 2022. Isso se deve ao fato de que no ano de 2021 foi realizado alinhamento com a Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV) da OGU, no sentido de que interlocuções com unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SISOUV), no que diz respeito a questões tais como perda de prazos, ausência de resposta ou tratamento adequado de manifestações, ficaria a cargo daquela coordenação. Nesse sentido, a CGCID deixou de realizar interlocuções diretas com as unidades, passando a encaminhar a demanda para tratamento pela CGOUV.

## 4.2 Manifestações específicas de serviços e sistemas da CGU

Conforme informado acima, **1.343** manifestações foram respondidas com subsídios ofertados pelas unidades da CGU. Essas manifestações tratam de questões relacionadas a competências, serviços ou sistemas da CGU, ou ainda questões envolvendo manifestações registradas diretamente por agentes da CGU, consideradas como Ouvidoria Interna.

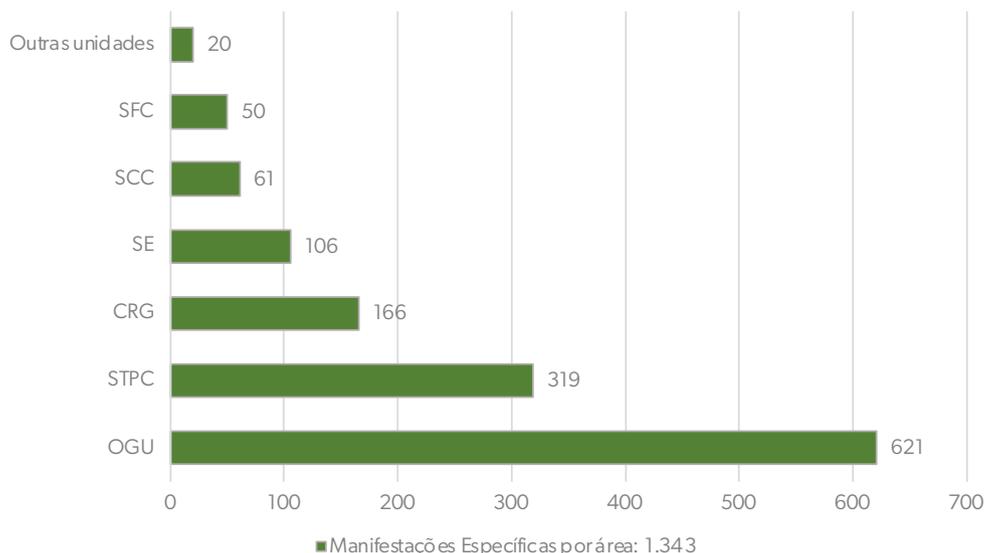
Não são consideradas neste universo denúncias que tratam da atuação de outros órgãos/entidades ou de servidores de outros órgãos/entidades. Eventuais denúncias/reclamações contra agentes da CGU, por outro lado, são consideradas neste universo, uma vez que dizem respeito a uma situação específica desta instituição.

Conforme apresentado na figura abaixo, neste universo de 1.343 manifestações específicas relacionadas à CGU, a maioria dos registros foram de manifestações do tipo **reclamação**, cerca de 49,22%, seguida pelo tipo **solicitação**, com cerca de 39,46%.



Para o tratamento destas manifestações, foram acionadas algumas unidades internas da CGU para que tivessem ciência do conteúdo, tomassem as providências cabíveis, e subsidiassem a CGCID na elaboração de resposta conclusiva aos cidadãos. Em outros casos, relativos especialmente a informações já disponibilizadas pela CGU em seu sítio eletrônico, a própria Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID) elaborou resposta diretamente aos usuários.

A figura abaixo apresenta a distribuição dessas **1.343** manifestações específicas da CGU que já tiveram seu tratamento concluído pela CGCID, individualizado por área interna, conforme a competência temática:



Percebe-se, dos dados apresentados na figura anterior, que a unidade com maior número de registros no período é a Ouvidoria-Geral da União – OGU, que representa **46,24%** do total, seguida pela Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC, que representa **23,75%**. As duas Secretarias, comumente as mais demandadas em relação a esse tipo de manifestação, trocaram de posição em comparação ao ano de 2021, quando a STPC representou 38,64% das demandas e a OGU 29,06. Tal fato, como se observará mais a frente neste relatório, se explica em grande parte pelo volume de demandas relacionadas à Ouvidoria e aos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) recebidas na CGU, o que gerou alta quantidade de encaminhamentos para a CGOUV, unidade da OGU.

É importante ressaltar que as áreas internas da CGU demandadas durante o exercício de 2022 responderam prontamente e dentro do prazo esperado às manifestações de ouvidoria, quando acionadas. Também, nota-se nas propostas de resposta aos usuários a cordialidade e o pronto interesse das áreas internas em esclarecer questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

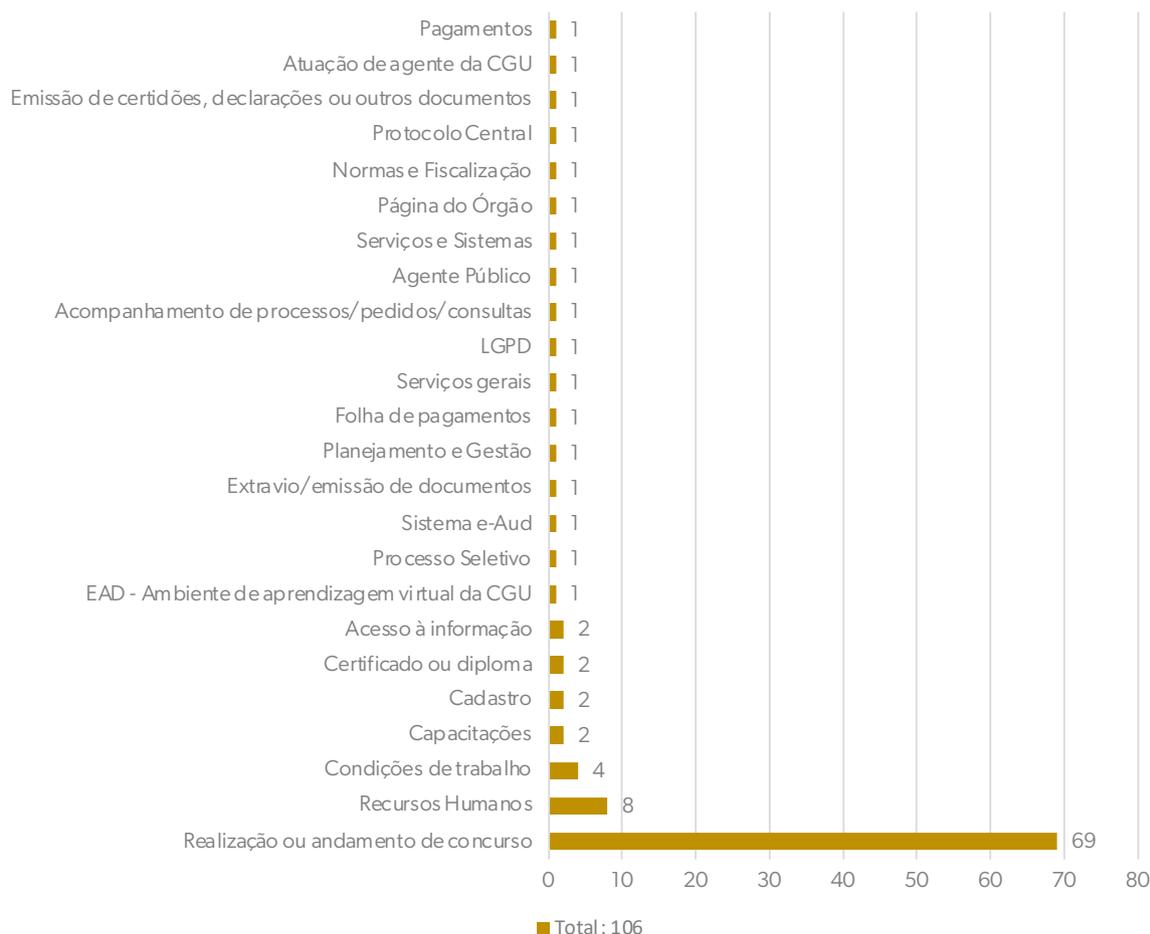
A seguir, serão apresentadas as diferentes áreas da CGU relacionadas às manifestações de 2022 e os principais pontos de tais manifestações.

#### 4.2.1 Secretaria-Executiva (SE)

A **Secretaria-Executiva (SE)** é o órgão integrante da estrutura organizacional responsável por assistir o Ministro na supervisão e na coordenação das atividades integrantes da CGU, bem como supervisionar e coordenar as atividades de modernização administrativa e as relacionadas aos sistemas federais de planejamento e de orçamento, de contabilidade, de administração financeira, de administração dos recursos de informação e informática, de pessoal civil e de serviços.

As manifestações abaixo listadas incluem aquelas encaminhadas às unidades vinculadas à SE, tais como Diretoria de Gestão Corporativa (DGC), Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), entre outros.

As manifestações correspondentes aos assuntos relacionados à SE totalizaram **106** registros, conforme figura abaixo:



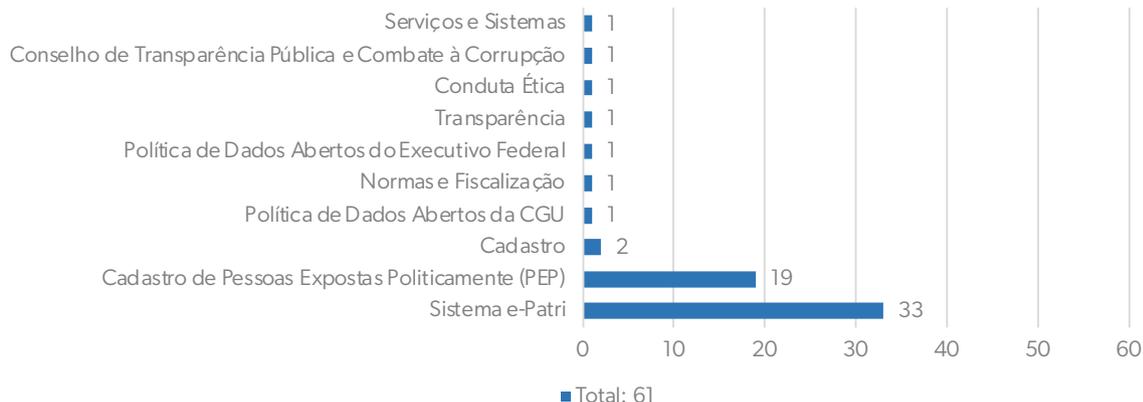
Em destaque, aponta-se demandas relacionadas a “Realização ou andamento de concurso” da CGU, com 69 registros, com apresentação de questionamentos relativos ao concurso para ingresso na carreira da CGU.

Na sequência, aponta-se demandas relacionadas ao tema “Recursos Humanos” e “Condições de Trabalho”, que apontam demandas de ouvidoria interna. O tema Ouvidoria Interna será abordado no presente relatório em tópico próprio.

#### 4.2.2 Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)

A **Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)** é responsável por propor ao Ministro de Estado a normatização, a sistematização e a padronização dos procedimentos e atos normativos que se referem às atividades relacionadas a acordos de leniência, inteligência e operações especiais desenvolvidas pela Controladoria-Geral da União; supervisionar, coordenar e orientar a atuação das unidades da Controladoria-Geral da União nas negociações dos acordos de leniência; desenvolver e executar atividades de inteligência e de produção de informações estratégicas, inclusive por meio de investigações; e coordenar as atividades que exijam ações integradas da Controladoria-Geral da União em conjunto com outros órgãos e entidades de combate à corrupção, nacionais ou internacionais.

Em 2022, as manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SCC totalizaram 61 registros:

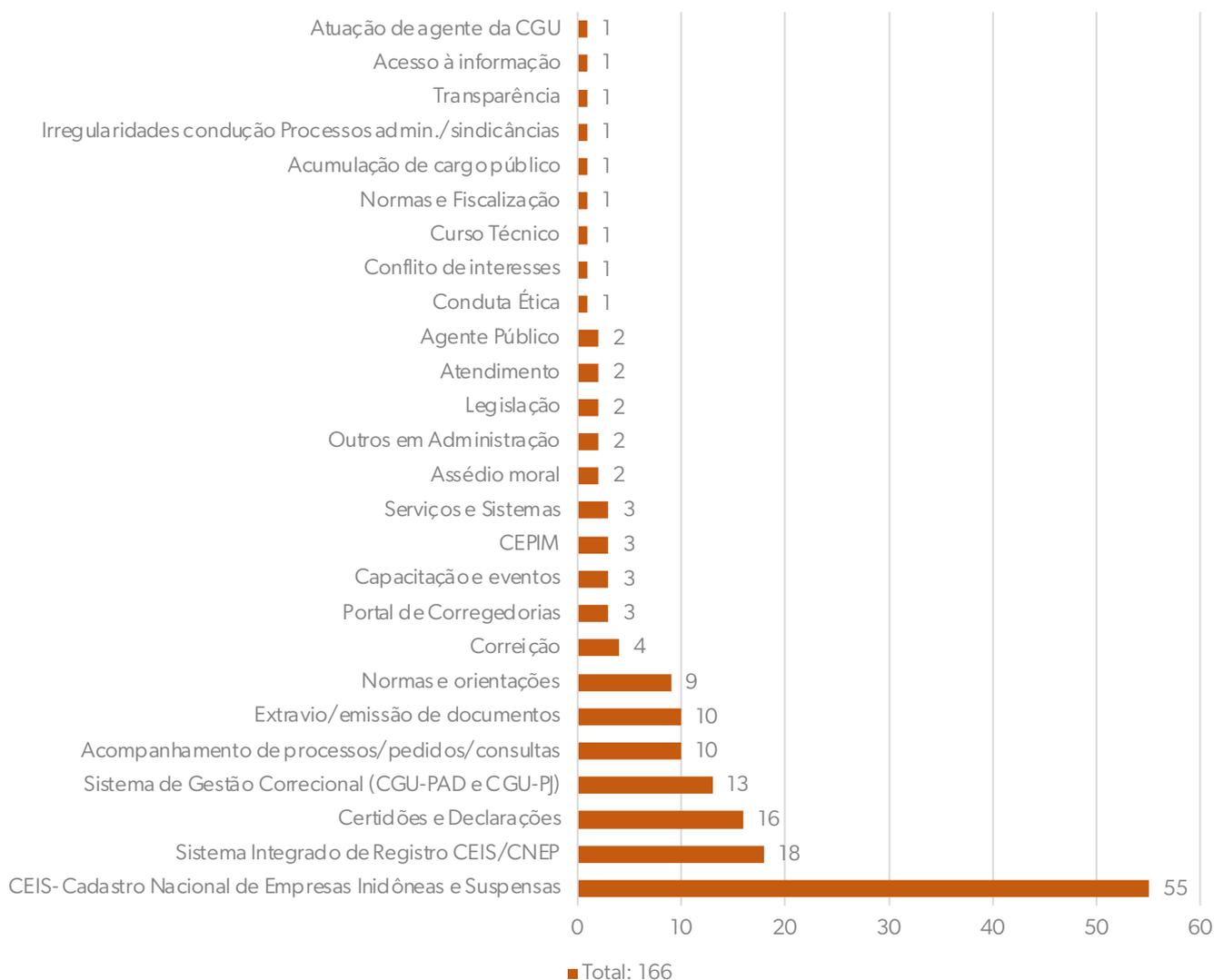


A maioria das manifestações direcionadas a essa unidade estão relacionadas ao Sistema e-Patri, lançado pela CGU em dezembro de 2021 e ao “Cadastro de Pessoas Expostas Politicamente (PEP)”, disponível para consulta no Portal da Transparência do Governo Federal.

#### 4.2.3 Corregedoria-Geral da União (CRG)

A **Corregedoria-Geral da União (CRG)** atua no combate à impunidade na Administração Pública Federal, promovendo, coordenando e acompanhando a execução de ações disciplinares que visem à apuração de responsabilidade administrativa de servidores públicos. Atua também capacitando servidores para composição de comissões disciplinares; realizando seminários com o objetivo de discutir e disseminar as melhores práticas relativas do exercício do Direito Disciplinar; e fortalecendo as unidades componentes do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SisCOR), exercendo as atividades de órgão central deste sistema.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à CRG totalizaram 166 registros, conforme disposto na figura seguinte.



Observa-se na figura anterior que as demandas relacionadas aos “Serviços e Sistemas” da CRG (CEIS, CNEP, CGU-PAD e CGU-PJ) são as mais frequentes, correspondendo a maioria dos registros. Essas manifestações apresentam, dentro outros, pedidos de orientação sobre alteração de registros, bem como emissões de certidões. Foram ainda identificadas manifestações relatando dificuldade na emissão de certidões negativas correccionais, além de dúvidas e questionamentos sobre processos administrativos disciplinares.

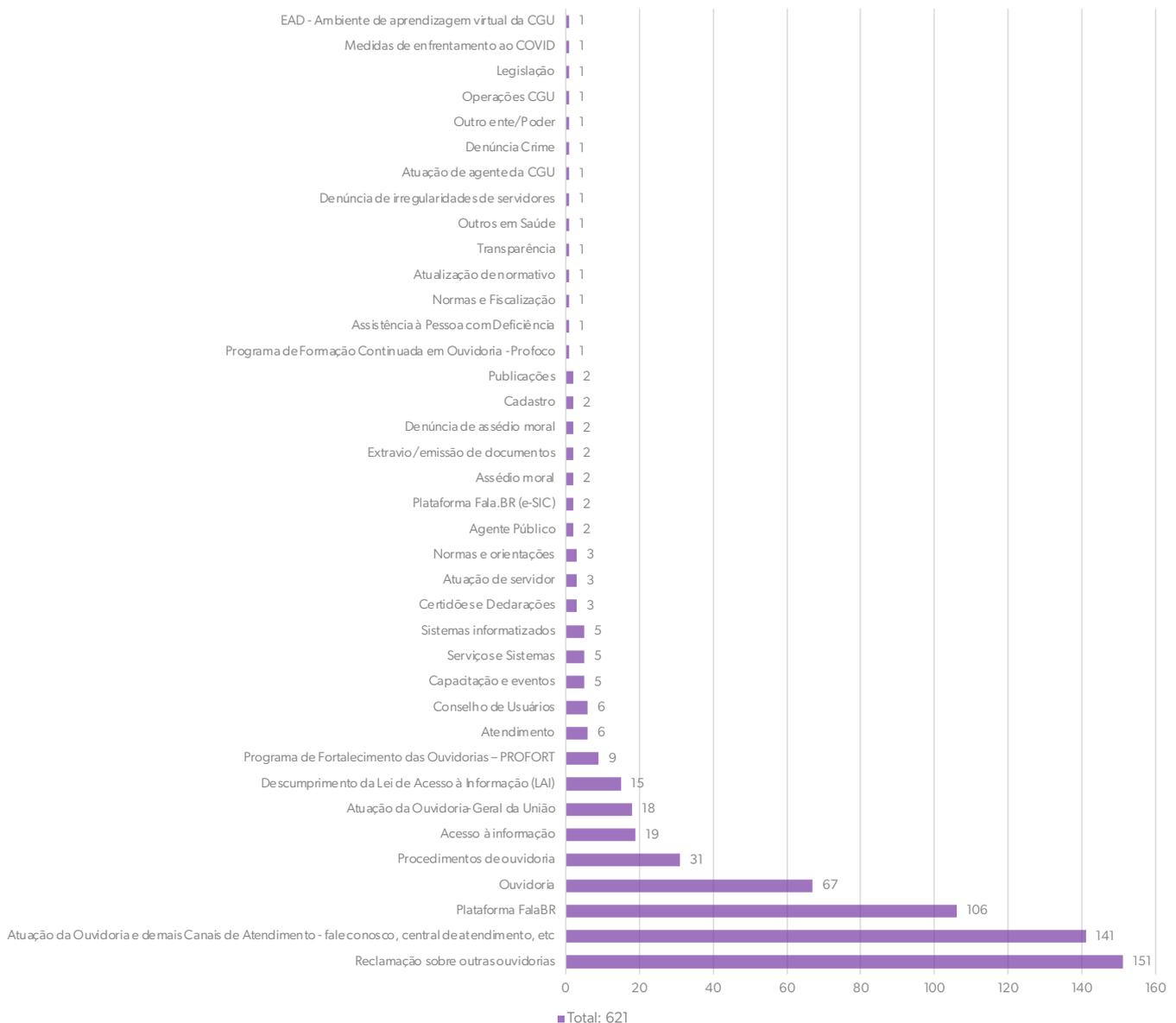
A esse respeito, merece destaque o fato de que ao final do ano de 2022 foi identificado aumento no recebimento de manifestações a respeito do CEIS, em especial reclamações, apontando para uma possível instabilidade no sistema. Tempestivamente foi produzido relatório circunstanciado pela CGCID, consolidando as informações das manifestações e levando ao conhecimento da CRG, que pôde adotar medidas a fim de sanar a situação.

A tipologia mais frequentemente observada nas manifestações direcionadas à Corregedoria-Geral da União é a solicitação, atingindo um total de 140 manifestações dentre as 166 associadas à CRG.

#### 4.2.4 Ouvidoria-Geral da União (OGU)

A **Ouvidoria-Geral da União (OGU)** exerce a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Com esse propósito orienta a atuação das unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; examina manifestações referentes à prestação de serviços públicos; propõe a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público; e contribui com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à OGU totalizaram 621 registros, conforme figura abaixo:



As principais tipologias identificadas nestas manifestações foram a reclamação, com 433 ocorrências, e a solicitação, com 110 ocorrências.

Quanto aos pontos mais recorrentes, verifica-se reclamações de usuários sobre os procedimentos de análise de manifestações por parte das ouvidorias do Poder Executivo Federal. Nestes casos, a CGCID encaminhou à Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV), para que pudesse incluir em sua programação de acompanhamento da unidade envolvida. Quantidade significativa destas manifestações disse respeito a situações envolvendo a Ouvidoria do INSS, em especial ausência de respostas a manifestações, respostas enviadas fora do prazo ou tratamento indevido.

Quanto ao tema Plataforma Fala.BR analisando as manifestações cadastradas, observa-se que a maioria são demandas de usuários que solicitam alguma orientação ou providência quanto ao uso da Plataforma Fala.BR, relatos sobre mensagens de erro ou dificuldades na sua utilização da plataforma, bem como apresentação de sugestões de melhoria do sistema.

#### **4.2.5 Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)**

A **Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)** exerce as atividades de órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal. Nesta condição, fiscaliza e avalia a execução de programas de governo, inclusive ações descentralizadas a entes públicos e privados realizadas com recursos oriundos dos orçamentos da União; realiza auditorias e avalia os resultados da gestão dos administradores públicos federais; apura denúncias e representações; exerce o controle das operações de crédito; e, também, executa atividades de apoio ao controle externo.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SFC totalizaram 50 registros, distribuídos conforme figura abaixo:

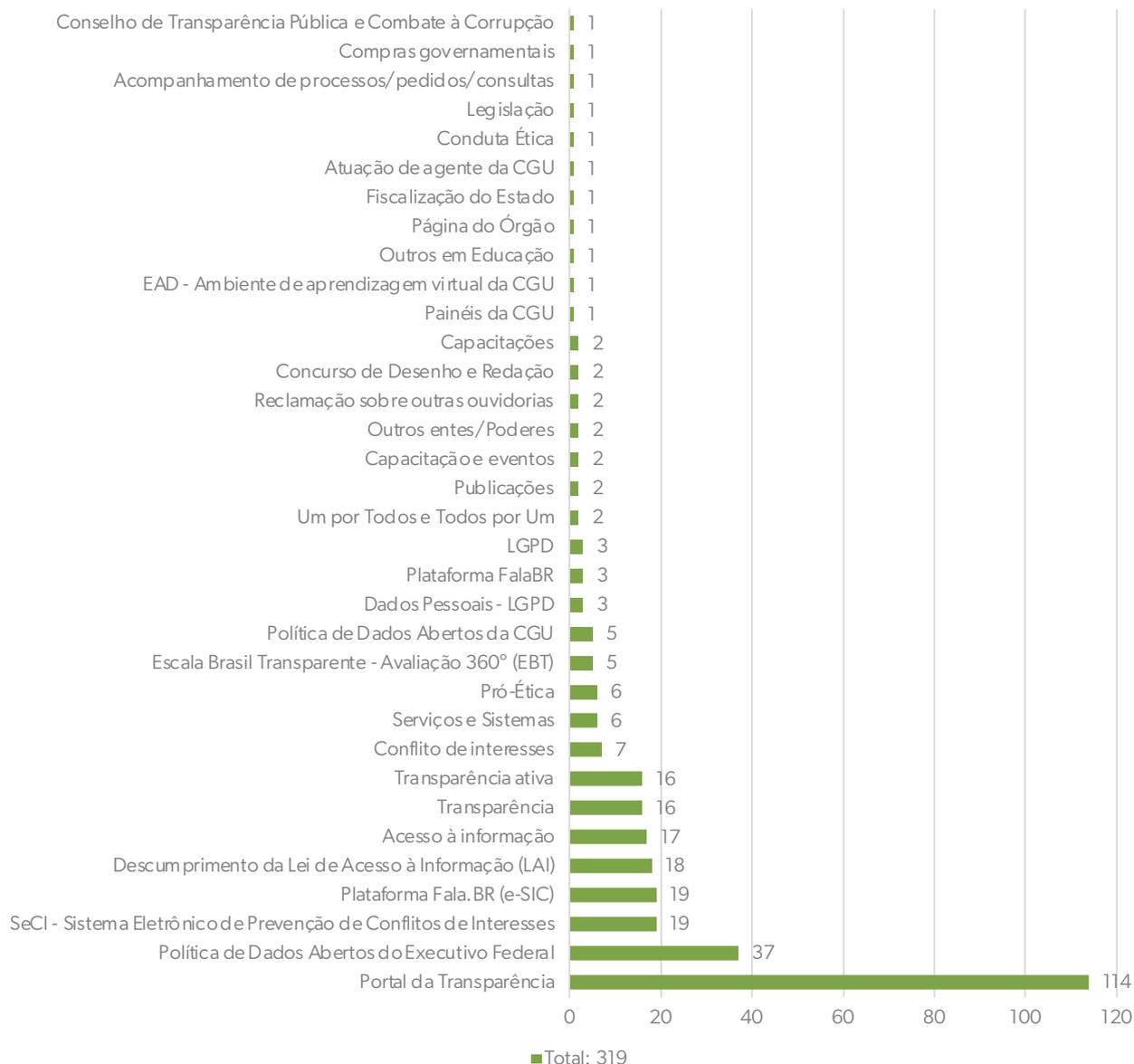
A SFC prestou subsídios sobre variados temas. A título de exemplo, citem-se consultas sobre interpretação de normas e forma de atuação da CGU em procedimentos de auditorias, entre outros.



#### 4.2.6 Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)

A **Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC)** atua na formulação, coordenação e fomento a programas, ações e normas voltados à prevenção da corrupção na administração pública e na sua relação com o setor privado. Entre suas principais atribuições, destacam-se a promoção da transparência, do acesso à informação, do controle social, da conduta ética e da integridade nas instituições públicas e privadas. Promove também a cooperação com órgãos, entidades e organismos nacionais e internacionais que atuam no campo da prevenção da corrupção, além de fomentar a realização de estudos e pesquisas visando à produção e à disseminação do conhecimento em suas áreas de atuação.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à STPC totalizaram 319 registros, distribuídos conforme figura abaixo:



Conforme se observa na figura anterior, o assunto Portal da Transparência recebeu um expressivo quantitativo de registros, seguido do Política de Dados Abertos do Executivo Federal, SeCI - Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflitos de Interesses e a Plataforma Fala.BR (e-SIC).

No geral, quanto ao tema Portal da Transparência, os usuários apresentam solicitações relativas ao processo de consulta a dados do Portal, relatam dificuldade de acesso ou apresentam reclamações sobre erros na API - *Application Programming Interface*.

No que diz respeito ao tema “Política de Dados Abertos do Executivo Federal”, com 19 registros, os usuários apresentam questionamentos sobre o Portal de Dados Aberto, bem como apresentam sugestões.

No que diz respeito ao tema “Plataforma Fala.BR (e-SIC)”, com 19 registros, foram observadas manifestações sobre adesão ao Módulo de Acesso à Informação da Plataforma Fala.BR, assim como algumas dificuldades ou dúvidas na utilização da mesma.

No que diz respeito ao tema Sistema Eletrônico de Prevenção de Conflito de Interesses (SeCI), com 19 registros, foram observados relatos de dificuldade no acesso à plataforma disponibilizada pela CGU, assim como questionamentos sobre casos concretos de consultas.

#### 4.2.7 Outras unidades

Nesta seção, a título de contribuição, são consolidadas informações de outras unidades da CGU que receberam manifestações em menor quantidade e que não justificam um tópico específico, a exemplo das seguintes unidades: Controladorias-Regionais da União (ASCOM, CGU-R/RO, CGU-R/RJ, CGU-R/PI, CGU-R/PE e CGU-R/MG).



No que diz respeito à tabela acima, destaca-se o subassunto “Plataforma FalaBR”, relacionados a dúvidas quanto ao cadastro na plataforma. Todas as ocorrências foram respondidas após oferta de subsídios pela CGU-R/MG.

#### 4.3 Ouvidoria interna

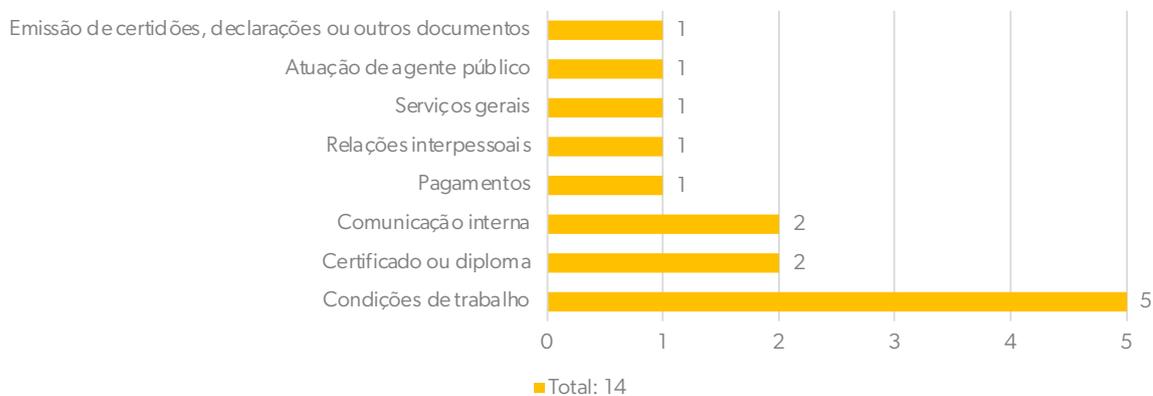
Ouvidoria interna, para os fins da atuação da CGCID, é considerada como a atuação no que toca às demandas oriundas dos servidores e colaboradores da CGU, tanto na sede quanto nas regionais, cujos objetos sejam relacionados a algum aspecto do funcionamento do órgão.

Tal entendimento é baseado no artigo 41 da Portaria CGU nº 581, de 9 de Março de 2021 que estabelece que as manifestações de ouvidoria interna são “aquelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a: I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta; II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.”.

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 será considerada uma manifestação de ouvidoria interna.

Após análise individual das manifestações registradas no **ano de 2022**, foram identificados **14** registros relativos a esse objeto, desconsiderando as manifestações arquivadas e em andamento.

Esses registros envolvem diversas temáticas e foram categorizados a partir do campo sub-sunto da seguinte forma:



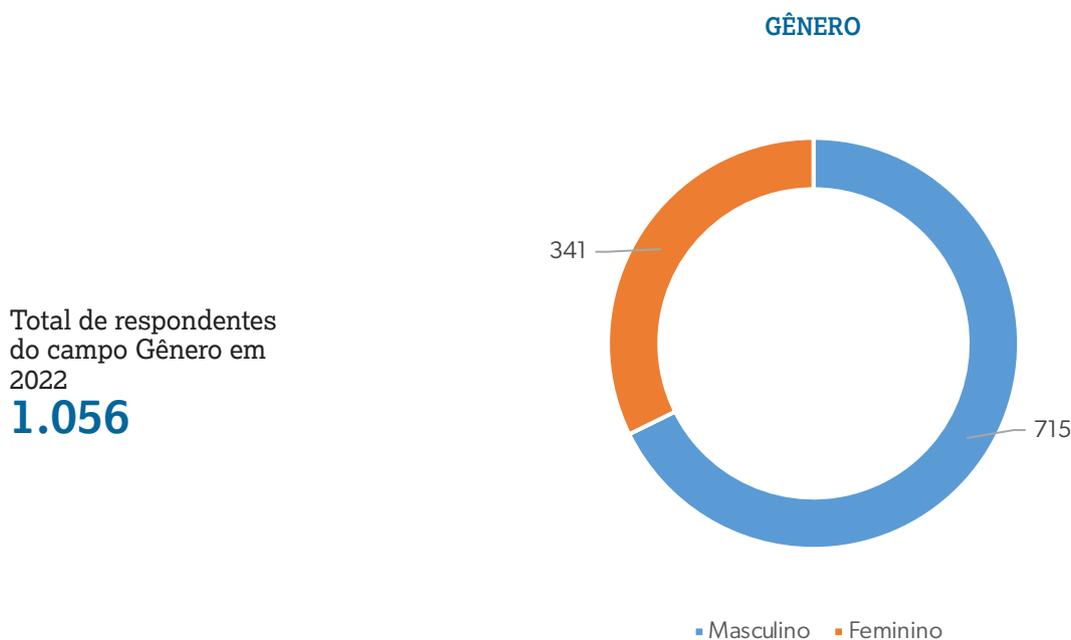
Deste universo, cite-se, por exemplo, questionamentos quanto a estrutura da nova sede da CGU no Edifício Soheste, principalmente relacionados ao sistema central de ar-condicionado.

Foram recebidas ainda solicitações diversas de certidões, certificados ou diplomas, que foram direcionadas a unidades competentes para tratamento.

#### 4.4 Sobre quem nos demanda

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.

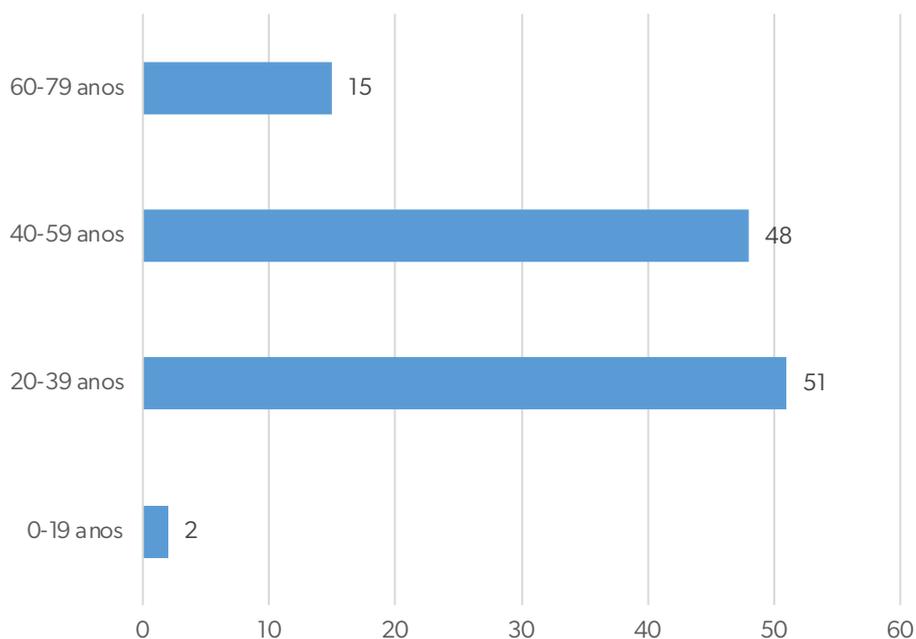
Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis no “Painel Resolveu?”.



Total de respondentes  
do campo Faixa Etária  
em 2022

**116**

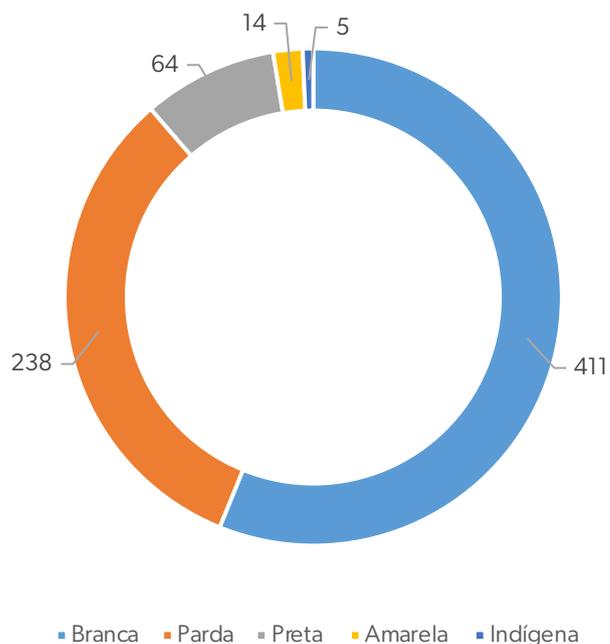
### FAIXA ETÁRIA



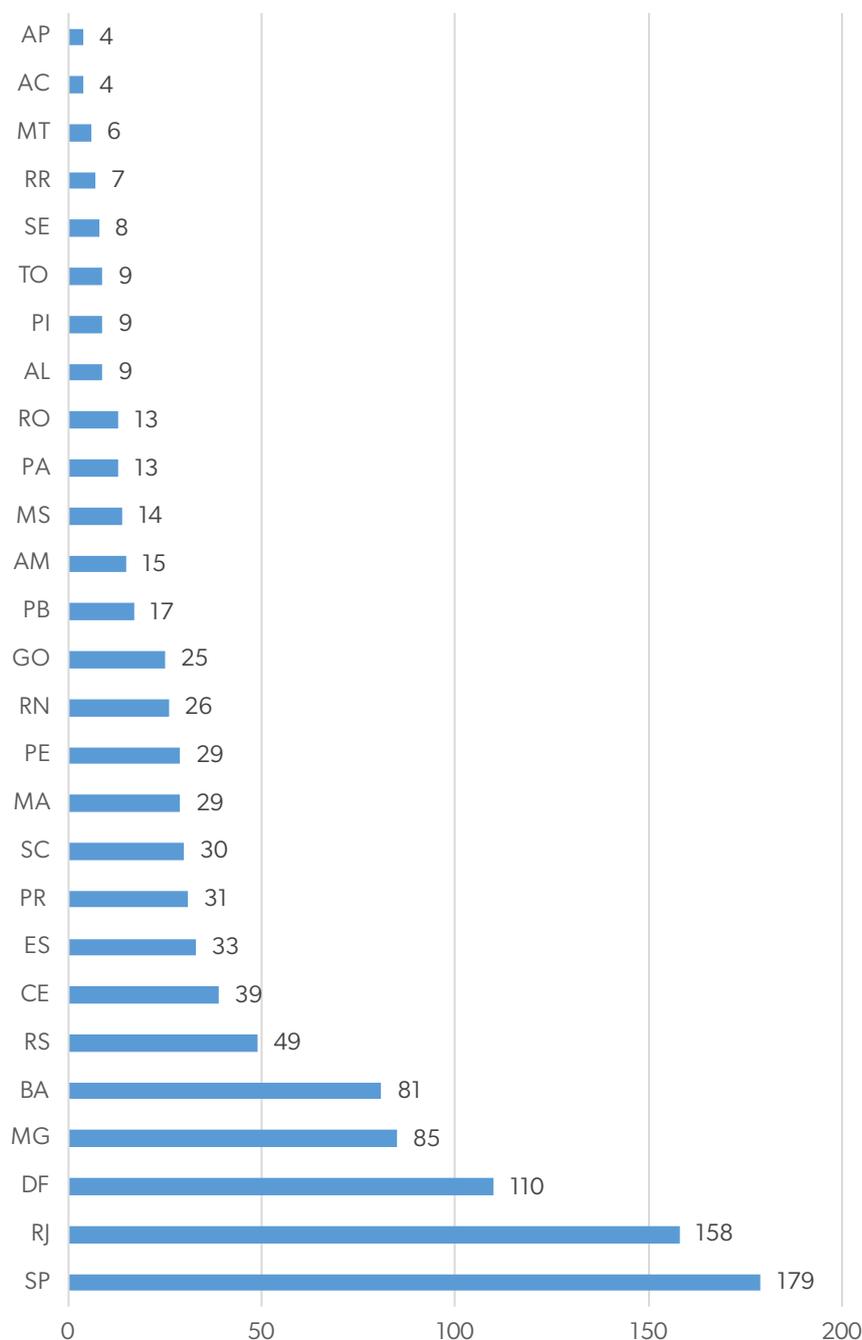
Total de respondentes  
do campo Raça e cor  
em 2022

**732**

### RAÇA E COR



## LOCALIZAÇÃO DO MANIFESTANTE



### 4.5 Satisfação do usuário

A CGCID busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas por meio da plataforma Fala.BR. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela CGCID, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2022 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2022 foram respondidas **698** pesquisas de satisfação referentes às respostas da CGCID.

A Pesquisa de Satisfação é um importante mecanismo para perceber como o usuário do serviço público se sente em relação ao órgão ou entidade na prestação de um serviço, de modo que atendi-

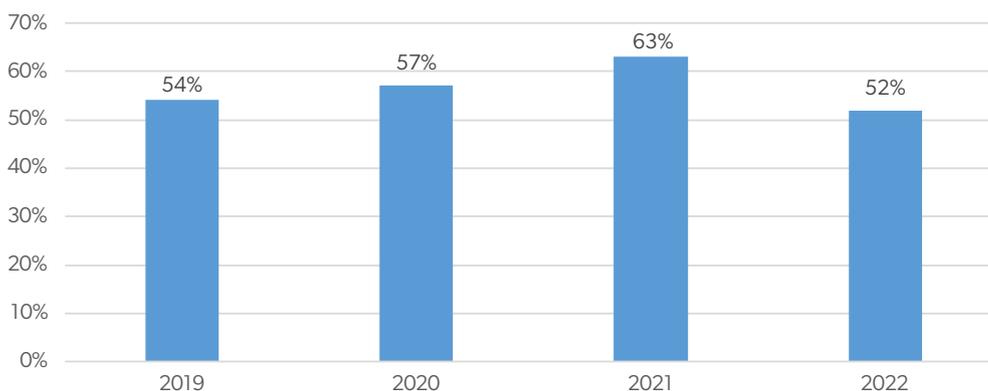
mento seja melhorado continuamente. Na Plataforma Fala.BR a pesquisa de satisfação é realizada com os manifestantes que receberam respostas conclusivas. Visando colher a sua percepção da análise feita pela CGCID o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

- A sua demanda foi atendida?
- A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

No total, das manifestações registradas no Fala.Br, de janeiro a dezembro de 2022, **698** questionários de pesquisa de satisfação na Plataforma foram respondidos. Esse valor representa **12,3%** do total de **5.677** casos analisados e concluídos pela CGCID no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.

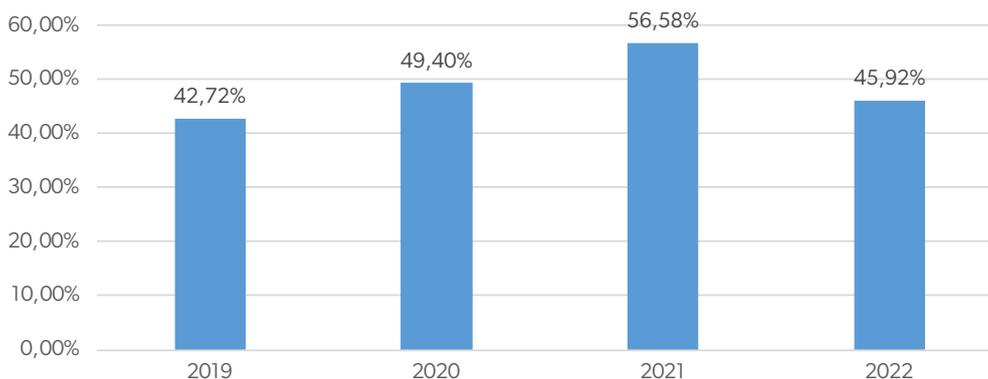
Para a pergunta “A sua demanda foi resolvida?”, a porcentagem de usuários que indicou que a demanda foi integral ou parcialmente resolvida foi a seguinte:

#### PORCENTAGEM DE MANIFESTAÇÕES COM RESPOSTA "SIM" OU "PARCIALMENTE"



Em relação à satisfação média medida através da pergunta “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?” foi o seguinte:

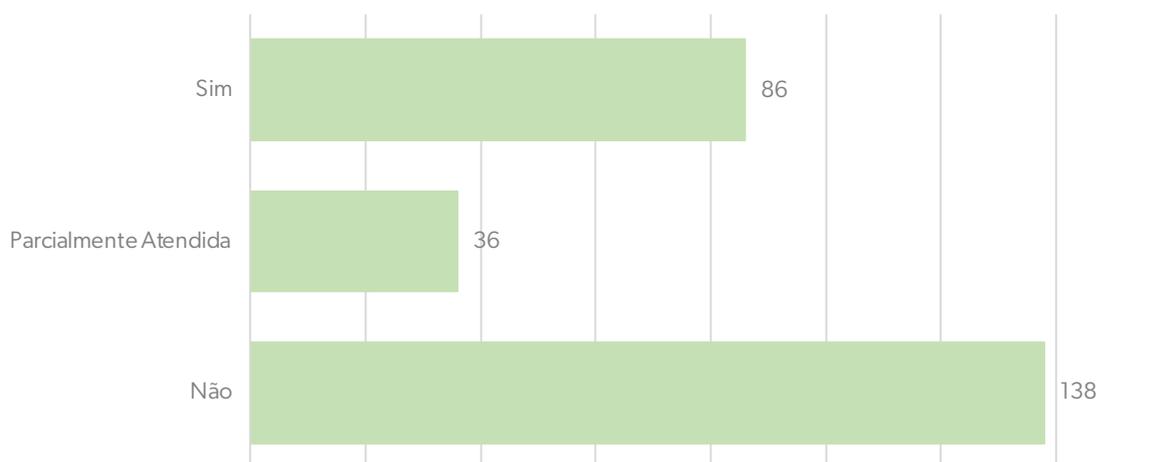
#### SATISFAÇÃO MÉDIA



Procedendo um recorte, selecionando apenas os resultados de Pesquisa de Satisfação ofertados em manifestações específicas sobre serviços da CGU, temos um quantitativo de **260** questionários respondidos. Esse valor representa **19,36%** do total de **1.343** casos analisados e concluídos pela CGCID, após oferta de subsídios pelas unidades internas da CGU.

Analisando os resultados em relação aos questionamentos da pesquisa, temos o seguinte cenário:

a) A sua demanda foi atendida?

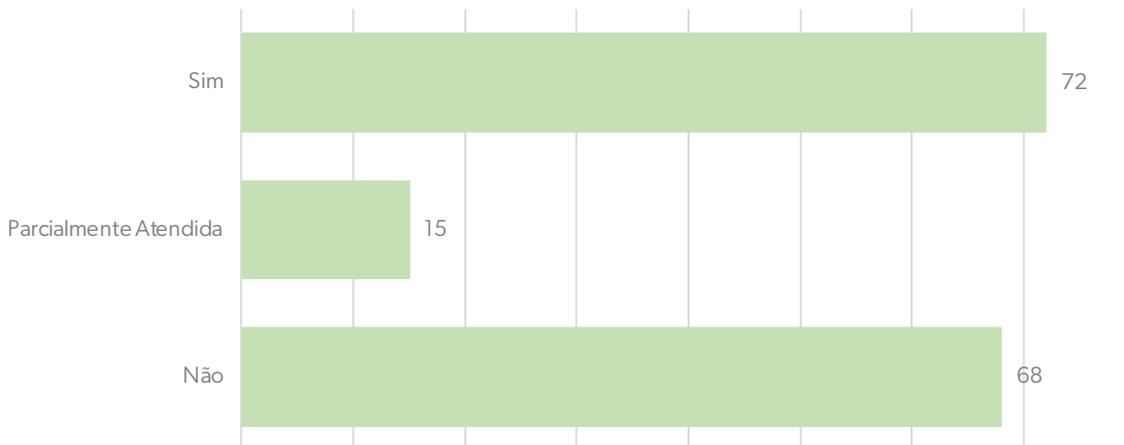


Verifica-se dos dados apresentados acima que **46,92%** dos usuários apontam que a demanda foi “sim” ou “Parcialmente atendida” e que **53,08%** apontaram que a demanda “não” foi atendida.

No que diz respeito à pesquisa de satisfação, uma importante consideração precisa ser realizada em relação aos números observados em 2022. Ela diz respeito à grande quantidade de manifestações relacionadas a problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS recebidas pela CGU ao longo do ano. Grande parte dessas manifestações reclamava de demora em obtenção de benefícios, filas, atrasos, não pagamentos, ausências de respostas da Ouvidoria do INSS, entre outros. Nestas situações, a CGU não atua pontualmente em relação às demandas individuais apresentadas, inclusive para evitar que o canal do Fala.BR possa representar uma burla à fila e à ordem de atendimento existente no âmbito do INSS. Nesse sentido, a CGCID encaminha as demandas às áreas da CGU que podem atuar, em especial a CGOUV, quando se trata de questão relacionada à unidade de Ouvidoria do INSS, ou à Secretaria Federal de Controle Interno, quando envolve o serviço em si prestado por aquela autarquia.

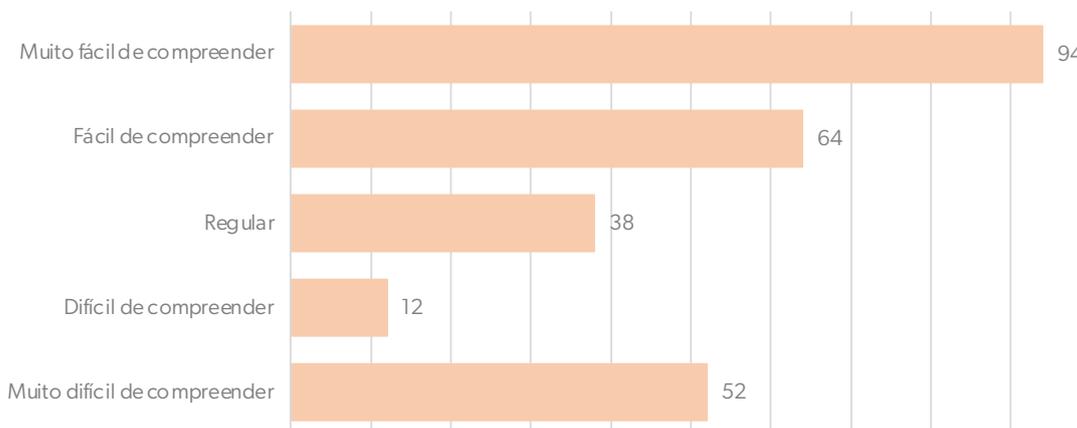
Ao longo do ano foram produzidos relatórios e outras informações de maneira que pudesse ser subsidiado o trabalho das áreas citadas. Não obstante, conforme anteriormente mencionado, as ações adotadas pelas unidades não envolvem determinar o pagamento de benefício ou alteração na ordem de atendimento, o que acaba por frustrar o cidadão que busca a Ouvidoria da CGU. Nesse sentido, uma quantidade significativa das manifestações direcionadas, ainda que levadas ao conhecimento das unidades competentes da CGU, obtiveram avaliações negativas, uma vez que o problema individual apresentado persistiu. Ou seja, pode-se inferir que parte do motivo da queda no nível de satisfação e resolutividade das demandas da Ouvidoria da CGU em 2022, quando comparada a 2021, se deveu por dificuldades observadas na prestação de serviços do INSS.

Exemplo disso é que ao se analisar a pergunta “**A sua demanda foi atendida?**” excluindo as pesquisas de satisfação envolvendo problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS, temos o seguinte cenário:



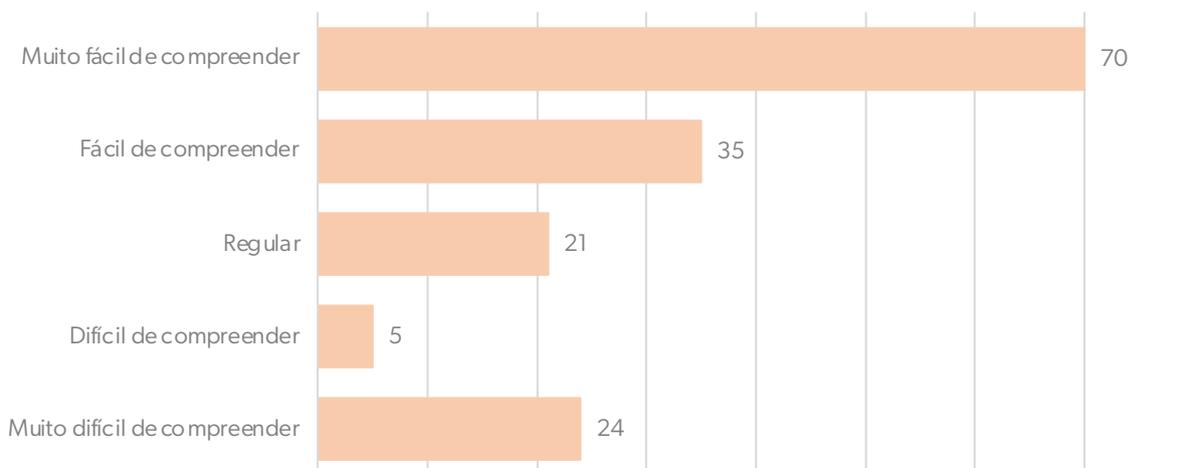
Verifica-se nesse cenário, que dos dados apresentados acima que **56,13%** dos usuários apontam que a demanda foi “sim” ou “Parcialmente atendida” e que **43,87%** apontaram que a demanda “não” foi atendida.

b) A resposta fornecida foi fácil de compreender?



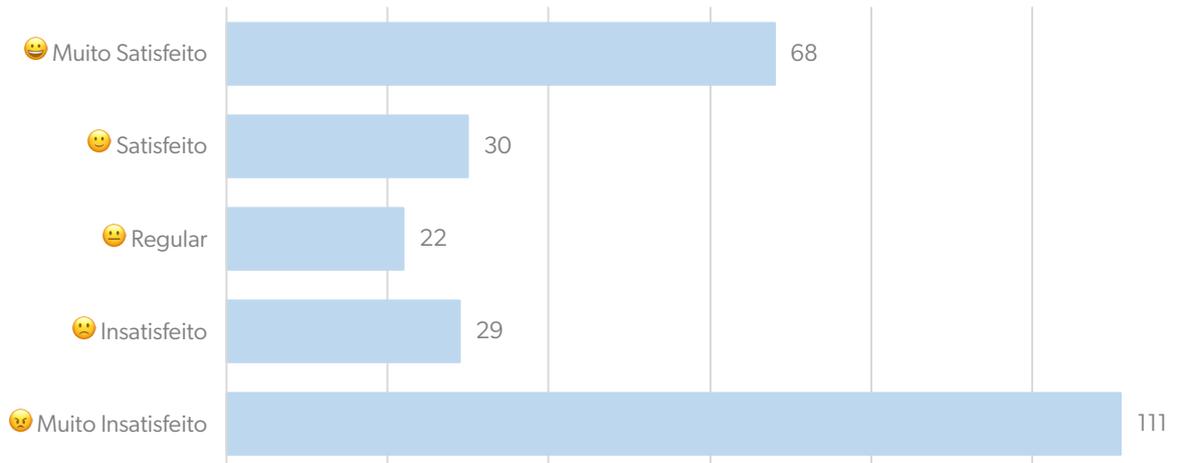
Verifica-se dos dados apresentados acima que **75,38%** dos usuários apontam que a demanda foi “Muito fácil de compreender”, “Fácil de compreender” ou “Regular” e que **24,62%** apontaram que a demanda foi “Dificil de compreender” ou “Muito difícil de compreender”.

Utilizando o questionamento “**A resposta fornecida foi fácil compreender?**” excluindo as pesquisas de satisfação envolvendo problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS recebidos pela CGU, temos o seguinte cenário:

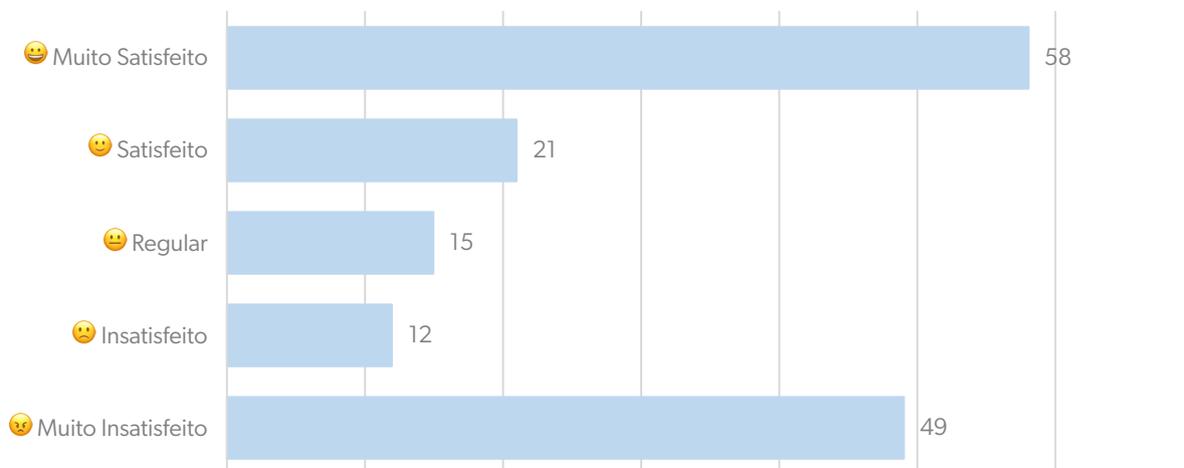


Verifica-se dos dados apresentados acima que **81,29%** dos usuários apontam que a demanda foi “Muito fácil de compreender”, “Fácil de compreender” ou “Regular” e que **18,71%** apontaram que a demanda foi “Difícil de compreender” ou “Muito difícil de compreender”.

c) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

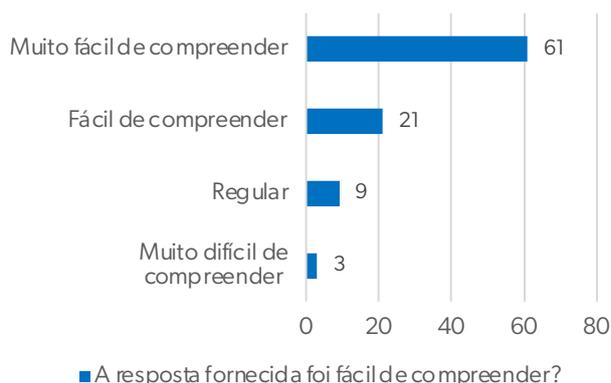
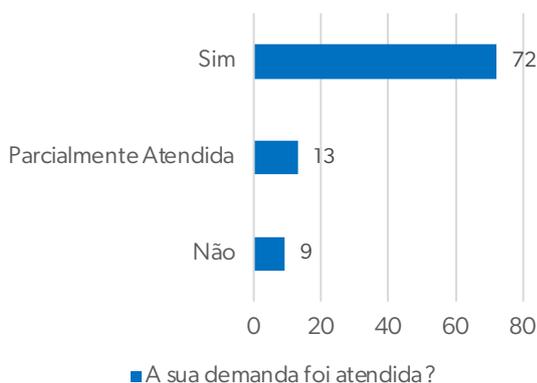


Utilizando o questionamento “**Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?**” excluindo as pesquisas de satisfação envolvendo problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS recebidos pela CGU, temos o seguinte cenário:

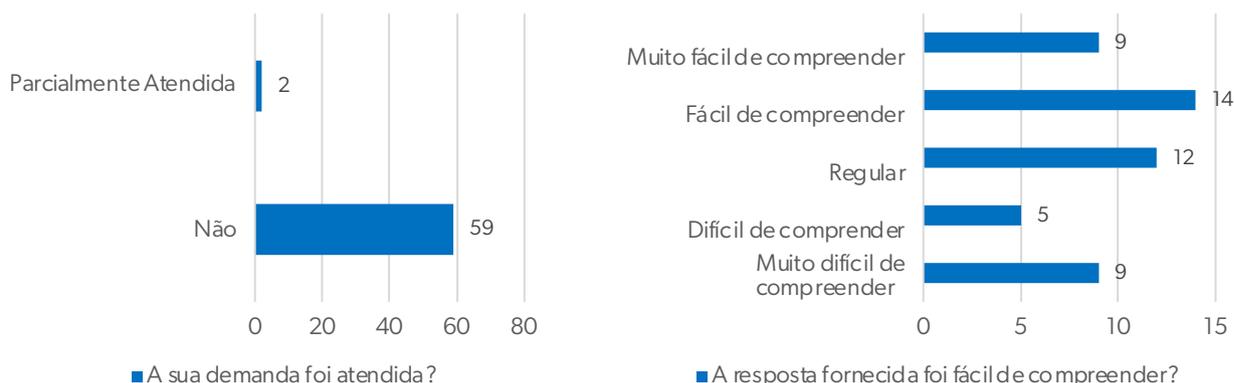


Verifica-se dos dados apresentados acima que **60,65%** dos usuários responderam como “Muito Satisfeito”, “Satisfeito” ou “Regular” e que **39,35%** responderam como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”.

Analisando esta última resposta, excluindo as pesquisas de satisfação envolvendo problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS recebidos pela CGU, os **60,65%** manifestantes que marcaram como (Muito Satisfeito, Satisfeito e Regular) responderam as outras duas perguntas da seguinte forma:



Já em relação aos **39,35%** que responderam como “Insatisfeito” ou “Muito Insatisfeito”, as respostas para as demais perguntas foram as seguintes:



Observa-se, portanto, uma forte correlação entre o não atendimento da demanda e uma resposta negativa quanto ao atendimento prestado, tendo em vista que, do universo dos usuários que responderam como “Insatisfeito” ou “Muito insatisfeito” com o atendimento prestado, apenas nenhum respondeu que a demanda foi considerada atendida. É importante destacar que em vários casos, o não atendimento da demanda por parte da CGU se dá por uma incompetência para atuar na matéria, a exemplo de demandas de competência de estados, Tribunais de Contas, Ministérios Públicos, entre outras instituições.

## 5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Originalmente vinculado ao Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, o Serviço de Informação ao Cidadão da Controladoria-Geral da União (SIC/CGU) foi instituído pela portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020, em atendimento ao disposto no inciso primeiro do artigo 9º da Lei de Acesso à Informação. Em julho de 2022, o SIC passou a compor a estrutura de Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão, conforme Decreto nº 11.102, de 23 de junho de 2022.

Ao SIC/CGU compete assegurar atendimento aos requerimentos de acesso à informação, tais como pedidos de acesso à informação, recursos à indeferimento de tais pedidos, solicitações de desclassificação e reclassificação de informações, dentre outros, no âmbito da CGU.

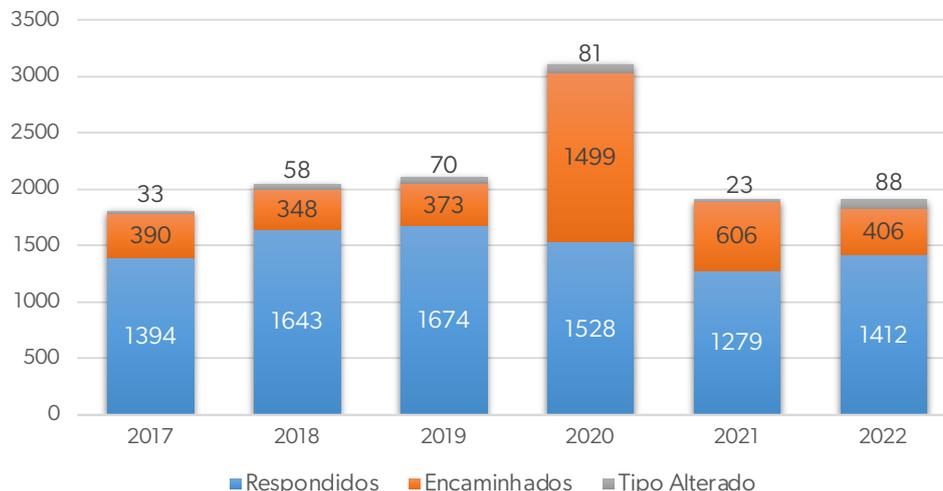
### 5.1 Pedidos de Acesso à Informação

Os dados apresentados a seguir foram extraídos da Plataforma Fala.BR e do Painel da LAI<sup>4</sup>, que é construído com dados da referida Plataforma.

4. <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Historicamente, a CGU recebe mais de mil pedidos de acesso à informação por ano. Uma parte desses pedidos é encaminhado para serem tratados em outros órgão, por ausência de competência da CGU para responder. Outra parte é transformada em manifestações de Ouvidoria, como podemos ver no gráfico a seguir.

### EVOLUÇÃO DOS PEDIDOS LAI 2017 A 2022



No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, o SIC tratou 1412 pedidos de acesso à informação. Desse total, 56 pedidos foram encaminhados a partir de outros órgãos. Sendo os principais o Ministério da Economia e a Advocacia-Geral da União, com respectivamente 12 e 7 pedidos encaminhados à CGU. Os demais pedidos foram registrados diretamente para a CGU pelos cidadãos. O tempo médio de resposta foi de 14,7 dias, conforme informado no Painel da Lei de Acesso à Informação.

Mais da metade dos pedidos resultaram em acesso concedido. Para além disso, em mais de 10% dos pedidos o acesso foi parcialmente concedido, de modo que em cerca de 65% dos pedidos recebidos na CGU o acesso foi concedido integralmente ou parcialmente. O gráfico a seguir mostra as proporções dos tipos de decisão que foram tomadas:

### TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS



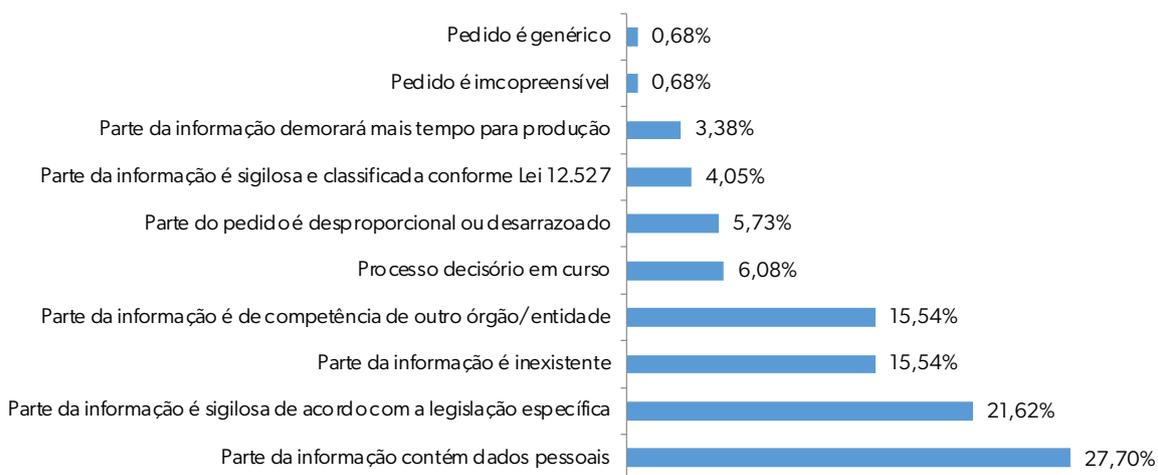
Em apenas 11,97% dos pedidos a informação foi efetivamente negada. Dos pedidos que resultaram em negação total de acesso, cerca de 26% solicitavam informações caracterizadas como sigilosas com fundamento em legislação específica. Tendo sido essa a principal razão para negar o acesso à informação, seguida pela proteção de dados pessoais e por pedidos que solicitavam informações que dependiam de processo decisório ainda em curso. A imagem a seguir mostra a proporção das razões para negativa de acesso:

#### MOTIVO DAS NEGATIVAS DE ACESSO



Já dentre os pedidos que foram parcialmente concedidos, a mais frequente razão para a negativa parcial de acesso é a proteção a dados pessoais. Em segundo lugar, temos pedidos que solicitavam informações parcialmente categorizadas como sigilosas com fundamento em legislação específica. Tanto pedidos que solicitavam informações parcialmente da competência de outros órgãos quanto informações parcialmente inexistentes totalizaram 15,54% do total de pedidos parcialmente concedidos. O gráfico a seguir mostra a proporção das razões pelas quais os pedidos foram concedidos apenas parcialmente:

#### MOTIVOS PARA CONCESSÃO DE ACESSO PARCIAL



## 5.2 Tratamento dos Pedidos de Acesso à Informação

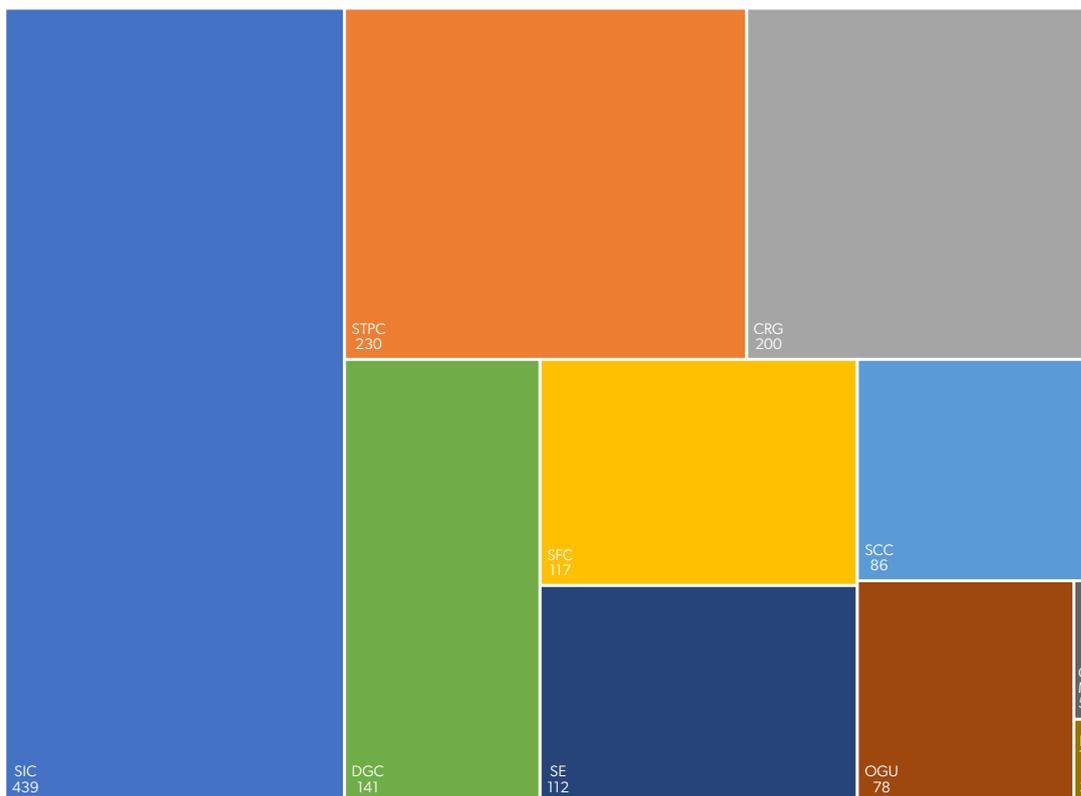
Recebidos os pedidos de acesso à informação, o SIC/CGU inicia o processo de tratamento de tais pedidos com vistas a responder as demandas dos interessados. Em certa medida é possível responder de pronto aos pedidos, conforme prevê a LAI (Lei nº 12.527/2011):

*“Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.”*

Nestes casos, o SIC/CGU responde ao demandante com as informações solicitadas ou com a indicação de como o requerente poderá consultar a informação que estão disponíveis em transparência pública.

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:

PEDIDOS DE ACESSO POR ÁREA



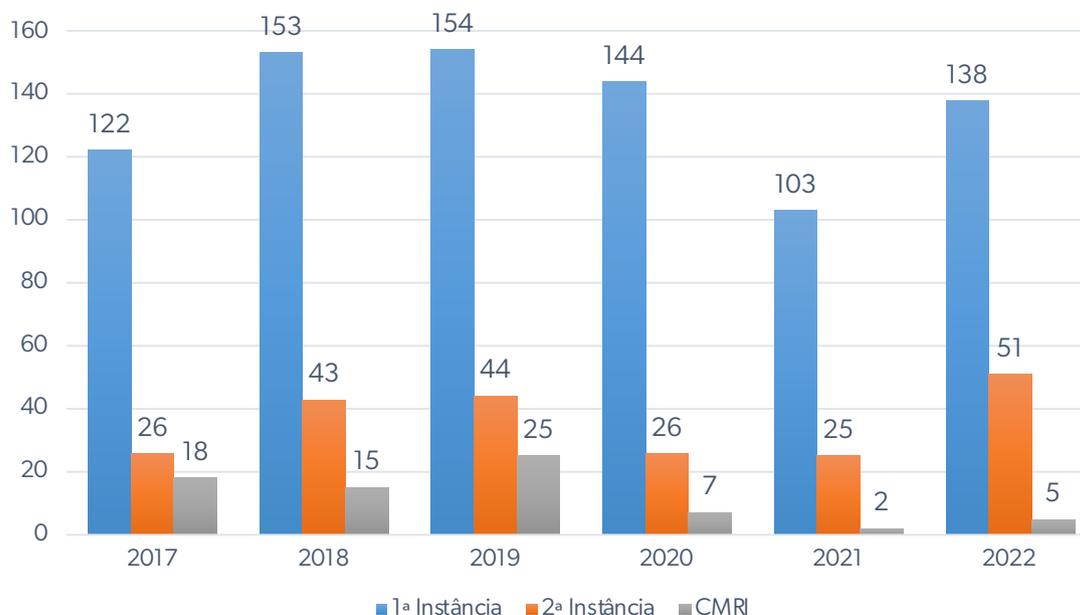
*(Secretaria Executiva – SE; Secretaria Federal de Controle – SFC; Secretaria de Combate a Corrupção – SCC; Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC; Corregedoria-Geral da União – CRG; Ouvidoria-Geral da União – OGU; Diretoria de Gestão Cooperativa – DGC; Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI; Gabinete do Ministro – GM; Serviço de Informações ao Cidadão – SIC).*

Destaca-se aqui o volume considerável de pedidos que são tratados pelo próprio SIC (certa de 31,09% do total de pedidos), sem a necessidade envio dos pedidos para serem analisados pelas secretarias e departamentos do órgão. Esse resultado é fruto do amadurecimento das competências do SIC, o que lhe permite tratar um quantitativo substancial de pedidos, além da prática de divulgação de informações em transparência ativa pela CGU.

## 5.3 Recursos LAI

O SIC/CGU lida não apenas com os pedidos primários de acesso à informação, mas possui também competências que dizem respeito aos recursos às decisões sobre tais pedidos. Conforme prevê a Lei nº 12.527/2011, no caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. O gráfico abaixo apresenta as quantidades de recursos interpostos frente a pedidos de acesso à informação direcionados à CGU, desde 2017.

EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE RECURSOS 2017 A 2022



No ano de 2022, a CGU recebeu e tratou um total de 194 recursos. Destes, 138 foram recursos de primeira instância, 51 recursos de segunda instância e 5 recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações CMRI. Nota-se que na CGU não existe a figura do recurso de 3ª instância, como nos demais órgãos.

Um fato que chama atenção é que, 62,65% dos recursos, foram registrados pelos cidadãos em pedidos que tiveram o acesso concedido e 16,75% à pedidos que foram negados. A tabela a seguir mostra a distribuição dos recursos de primeira instância por decisão inicial.

Acesso Concedido	62,65%
Acesso Negado	16,75%
Acesso Parcialmente Concedido	8,86%
Informação Inexistente	3,98%
Não se trata de solicitação de informação	3,94%
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	2,30%
Pergunta Duplicada/Repetida	1,53%

A tabela a seguir mostra o resultado do julgamento desses recursos.

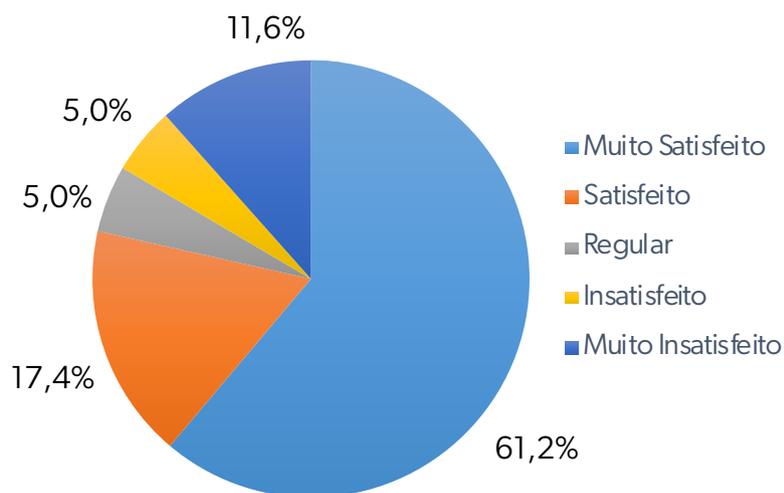
TIPO DE RESPOSTA DO RECURSO	% RECURSOS DECISÕES
Deferido	21,01%
Indeferido	32,61%
Não conhecimento	40,58%
Parcialmente deferido	5,80%
Perda de objeto	0,00%
Perda de objeto parcial	0,00%

Ao longo do ano de 2022, a CGU recebeu 51 recursos de segunda instância sobre pedidos de acesso à informação. Dos quais apenas 2 recursos foram deferidos, 2 foram parcialmente deferidos, 18 recursos foram indeferidos e um total de 29 não foram conhecidos. Por fim, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI), que constitui a 3ª instância de recursos LAI no âmbito da CGU, recebeu um total de 5 recursos, sendo 3 indeferidos e 2 não conhecidos.

## 5.4 Satisfação do Usuário

Ao receber a resposta do seu pedido de informação, o cidadão é convidado para responder a pesquisa de satisfação. O formulário da pesquisa é disponibilizado na Plataforma Fala.BR. O cidadão é convidado por e-mail para responder a pesquisa. Além disso, ao acessar o pedido para consultar a resposta, uma mensagem é exibida solicitando que preencha a pesquisa. Em 2022, 121 usuários responderam à pesquisa de satisfação. O gráfico a seguir apresenta o resultado relativo à pergunta: “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2022



Outras duas perguntas são apresentadas no formulário da pesquisa. A figura a seguir mostra a média de satisfação, em uma escala 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?”.



## 6. CONSELHOS DE USUÁRIOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis pelos serviços, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, através do link <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/>.

O conselho de usuários de um serviço público representa o conjunto de voluntários que se inscrevem na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, para a avaliação e contribuição para melhoria de um determinado serviço. Qualquer pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, de um ou mais órgãos.

Em atendimento ao comando da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.492/2018, que trouxeram a obrigatoriedade da instauração de conselhos de usuários de serviços públicos por parte dos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, a Controladoria-Geral da União (CGU), através da Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão (CGCID), realizou consultas a conselheiros no ano de 2021, para os serviços abaixo indicados:

- Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal
- Consultar Processo Correcional
- Obter certidão de antecedentes em processo correcional instaurado pela Controladoria-Geral da União
- Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR
- Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR
- Tornar-se Conselheiro na Plataforma Virtual de Conselho de Usuários

Uma vez realizadas as consultas, os resultados foram levados, ainda em 2021, ao conhecimento dos gestores responsáveis. O ano de 2022, por sua vez, foi marcado por nova interlocução junto aos gestores dos serviços no sentido de verificar os desdobramentos observados a partir dos dados das consultas.

Para além disso, foram ainda inseridos novos serviços na lista de serviços da Controladoria-Geral da União na Plataforma Gov.br, sendo eles os seguintes:

- Adesão de órgão ou entidade ao Programa de Fortalecimento de Corregedorias (PROCOR)
- Cadastrar-se no Banco de Sanções (CEIS/CNEP/CEAF)

Foram ainda realizados ajustes nos nomes e informações dos serviços então existentes na referida plataforma, de forma a manter a informação atualizada e coerente.

## 7. MELHORIAS CONTÍNUAS NO ÂMBITO DA CGCID

---

Ao longo do ano de 2022 foram realizadas diversas ações visando a melhoria no tratamento de manifestações, pedidos LAI e a busca pela excelência na CGCID, consideradas as competências regimentais da Coordenação-Geral. Nesse sentido, este tópico se propõe a apresentar algumas das ações, projetos, desafios e resultados alcançados ao longo do ano.

### 7.1 Vinculação do SIC à CGCID

Em 2022 o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da CGU, anteriormente vinculado ao Gabinete da Ouvidoria-Geral da União, passou a estar vinculado à Coordenação-Geral da Atendimento ao Cidadão (CGCID).

A mudança administrativa buscou trazer o SIC para a Coordenação-Geral responsável pelo tratamento das manifestações de Ouvidoria, uma vez que o pedido de acesso à informação, ainda que submetido a uma legislação específica, qual seja, a LAI, é uma demanda de cidadãos que possui tratamento bastante semelhante aos demais tipos de manifestação.

Desta forma, buscou-se com a mudança garantir coerência e padronização na forma como são tratadas demandas deste tipo que são direcionadas à CGU.

A transição do SIC para a CGCID foi realizada de forma comunicada e fluida com o Gabinete da OGU, e não se observaram impactos na interação com o usuário cidadão.

### 7.2 Redução no tempo médio de resposta

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, em 2022 foi alcançado o menor tempo médio histórico no tratamento de manifestações da CGU, **14,02 dias**. Em relação aos pedidos LAI, o tempo médio de resposta foi de **14,7 dias**, valor levemente superior ao observado em 2021, 13,6. Não houve nenhuma perda de prazo ao longo de todo o ano de 2022.

Adicionalmente, observou-se um período considerável, de 29 dias consecutivos, sem que fosse interposto recurso contra resposta de pedido de acesso à informação da CGU. O tempo robusto sem recursos indica melhoria na qualidade das respostas aos usuários, fruto do trabalho do SIC e da interlocução com atores das unidades internas da CGU no sentido de sensibilizar e capacitá-los a respeito dos temas da Lei de Acesso à Informação. Em 2022 foram realizados ao menos dois encontros com os interlocutores internos da CGU a fim de realizar este tipo de alinhamento.

### **7.3 Orientações internas sobre Fala.BR, tratamento de manifestações e pedidos LAI**

Em decorrência do novo fluxo de tramitação de manifestações implementado em 2021, houve grande demanda na CGCID por orientação a respeito do uso e forma de tratar manifestações de ouvidoria. A equipe esteve a postos ao longo de todo o ano para prestar informações e esclarecimentos, tornando o processo mais ágil.

Da mesma forma atuou o Serviço de Informações ao Cidadão, sempre que demandado seja pelos interlocutores internos ou por outros atores envolvidos na produção das respostas.

Ressalte-se que o uso da ferramenta Teams, da Microsoft, auxiliou e facilitou sobremaneira a comunicação e a oferta de esclarecimentos nesse sentido.

### **7.4 Atualizações no Manual Operacional da CGCID**

O Manual Operacional da CGCID, documento produzido ao final de 2020, seguiu recebendo constantes atualizações ao longo do ano de 2022, de maneira a encontrar-se atualizado, especialmente considerando alterações robustas sofridas nos fluxos de trabalho da Coordenação-Geral, com a chegada do Serviço de Informações ao Cidadão. As normas e fluxos aplicáveis ao SIC foram incorporados ao Manual Operacional da CGCID, de maneira a torná-lo um único documento de referência para ambas as unidades vinculadas à Coordenação-Geral, SIC e DMOUV.

O Manual existe em versão disponível no Sharepoint da CGU, com hiperlinks que facilitam o uso, direcionando para pastas e sites relacionados.

### **7.5 Capacitações internas**

Foram conduzidas em 2022, além das reuniões de alinhamento mensais internas da CGCID, capacitações no intuito de manter a equipe atualizada e alinhada em relação ao tratamento de manifestações. Nesse sentido, a equipe da CGCID participou das diversas capacitações do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria (PROFOCO) oferecidas pela Ouvidoria-Geral da União.

Para além destas capacitações, foi realizado treinamento sobre atendimento presencial e telefônico com a equipe, conduzido por analista sênior da equipe.

### **7.6 Relatórios Quadrimestrais e Reportes Bimestrais**

A fim de manter as unidades da CGU informadas tempestivamente acerca dos dados agregados das manifestações, em 2022 foi dado seguimento à produção de relatórios quadrimestrais e reportes bimestrais que indicam a quantidade de manifestações por área de competência, principais tipologias observadas no bimestre e pontos recorrentes. Os reportes e relatórios buscam munir as Secretarias

da CGU de informações úteis para além do tratamento individual de manifestações de ouvidoria, de maneira que possa auxiliar na eventual tomada de decisão em relação a pontos recorrentes.

Estes reportes buscam atender ao disposto no artigo 29 da Portaria CGU nº 1.037/2021, que assim dispõe:

*“Art. 29. A CGCid encaminhará ao Gabinete do Ministro e às Secretarias da CGU informações consolidadas relativas a manifestações afetas à ouvidoria interna, serviços, áreas e atividades da CGU, incluindo análises gerenciais acerca do tratamento de tais manifestações junto às respectivas áreas.”*

Os reportes e relatórios produzidos apresentaram ainda pendências existentes nas diferentes Secretarias e Superintendências regionais da CGU, no que diz respeito às manifestações que se encontram com o status “Não resolvido” na Plataforma Fala.BR. Trata-se de manifestações, em especial denúncias, em relação às quais ainda permanece alguma ação na CGU. Esta informação busca apoiar as unidades envolvidas nos controles e desempenho das funções.

## 7.7 Produção de relatórios sob demanda

Além dos reportes bimestrais e relatórios quadrimestrais, foram produzidos em 2022 diversos outros relatórios ou levantamentos a partir dos dados de manifestações disponíveis na Plataforma Fala.BR. Estes relatórios sob demanda foram fruto de um esforço de parceria com outras unidades da CGU, que se mostraram interessadas nas informações sob a guarda da CGCID e que poderiam auxiliar na tomada de decisão no âmbito de trabalhos ou atividades em andamento.

Nesse sentido, foram produzidos ao longo de 2022 diversos relatórios com informações agregadas de manifestações para áreas internas da Casa, a exemplo dos seguintes:

- Relatório sobre natureza e locais de ocorrência de manifestações relacionadas ao Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) registradas na Plataforma Fala.BR, para subsidiar trabalho da Superintendência do Rio de Janeiro;
- Relatório sobre quantitativos e objetos de reclamações relacionadas ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), protocoladas em novembro e dezembro de 2022, para subsidiar gestores do serviço;
- Relatório sobre encaminhamentos de representações e manifestações a Polícia Federal à CGU e adequação no tratamento dos encaminhamentos;
- Relatório a respeito da Ouvidoria e serviços do INSS, para subsidiar ações da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias e Secretaria Federal de Controle.

## 7.8 Desenvolvimento FARO

O FARO (Ferramenta de Análise de Risco em Ouvidoria) é uma solução desenvolvida pela Diretoria de Informações Estratégicas da CGU para a Ouvidoria-Geral da União. Essa ferramenta emprega técnicas de processamento de linguagem natural e aprendizado de máquina para automatizar a triagem das denúncias recebidas pela CGU, a fim de decidir automaticamente se a denúncia deve ser considerada como Apta ou Não Apta para apuração.

Em 2022, dando continuidade aos esforços de melhoria e desenvolvimento da Ferramenta e Análise de Risco em Ouvidoria (FARO), foi iniciado o envio de respostas automáticas a denúncias com baixo Score.

Ao longo do ano, a ferramenta FARO analisou 4024 denúncias, das quais 610 foram tratadas automaticamente, por não possuírem elementos mínimos de autoria, relevância e materialidade. Destas, 464 foram arquivadas automaticamente por se tratarem de denúncias anônimas, sem possibilidade de contato com o denunciante e 146 foram consideradas incompletas por não possuírem informações suficientes para a apuração, de forma que se enviaram, de forma automática, pedidos de complementação para os cidadãos.

## 7.9 Desenvolvimento Plataforma Fala.BR

Em 2022, assim como nos anos anteriores, a CGCID seguiu apoiando o desenvolvimento da Plataforma Fala.BR, uma vez que atua como unidade setorial de ouvidoria do SISOUV e utiliza o sistema diariamente.

A CGCID, como usuária da Plataforma, é um ator qualificado que oferece sugestões de melhoria e auxilia nos testes, sempre que demandada pela área responsável pelo desenvolvimento.

Ao longo do ano participou de reuniões e discussões, sejam presenciais sejam através do Microsoft Teams, de maneira a proporcionar melhorias e evoluções na Plataforma, que beneficiam não apenas os próprios usuários da CGCID, como todo os usuários da Plataforma Fala.BR, em diferentes esferas e poderes.

## 7.10 Uso de ferramentas do escritório digital da Microsoft

Em evolução ao que já ocorria no ano de 2021, a CGCID aprofundou o uso de ferramentas do escritório digital da Microsoft para facilitar a comunicação interna à equipe, assim como com outras unidades e atores da CGU.

Merece destaque a utilização dos softwares Teams e Sharepoint para esse fim.

O Teams foi usado constantemente no apoio ao tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação. Para isso, foram criados grupos específicos para cada uma das subunidades da CGCID, a saber, SIC e DMOUV, em que as equipes podiam se comunicar e tirar dúvidas a respeito de casos específicos. Também foi utilizado para comunicação entre a equipe o grupo geral da CGCID, composto por todos os servidores e colaboradores da Coordenação-Geral, através do qual foram enviadas informações tempestivas sobre questões relevantes e pontos de atenção.

O Teams foi ainda utilizado para repassar entendimentos específicos a equipe, que eram também inseridos em banco de entendimentos existente no Sharepoint da Coordenação-Geral. O Sharepoint em questão é onde se encontra o Manual Operacional da CGCID e diversos modelos e documentos de referência para o desempenho das atividades na Coordenação-Geral.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a própria CGU, assim como entre o cidadão e as demais unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Dentre as possibilidades para 2023, vislumbra-se, entre outros, os seguintes pontos:

- Avançar na automação da produção de relatórios internos;
- Visualização de informações em painéis gerenciais em PowerBI;
- Avançar nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo;
- Avançar em treinamentos e capacitações da equipe quanto a atendimento e tratamento de manifestações e pedidos LAI;
- Realizar campanha interna na CGU com enfoque em Ouvidoria Interna, assédio moral e sexual e discriminação;
- Avançar em evoluções na ferramenta FARO, que possibilitem dar agilidade e acuidade no tratamento de manifestações;
- Iniciar piloto para tramitação de pedidos LAI na CGU através da Plataforma Fala.BR;
- Revisão das Portarias internas de tratamento de manifestações e pedidos LAI
- Realizar sensibilização interna sobre Lei de Acesso à Informação;
- Oferecer capacitação aos usuários da CGU sobre tratamento de manifestações e pedidos LAI e uso da Plataforma Fala.BR.