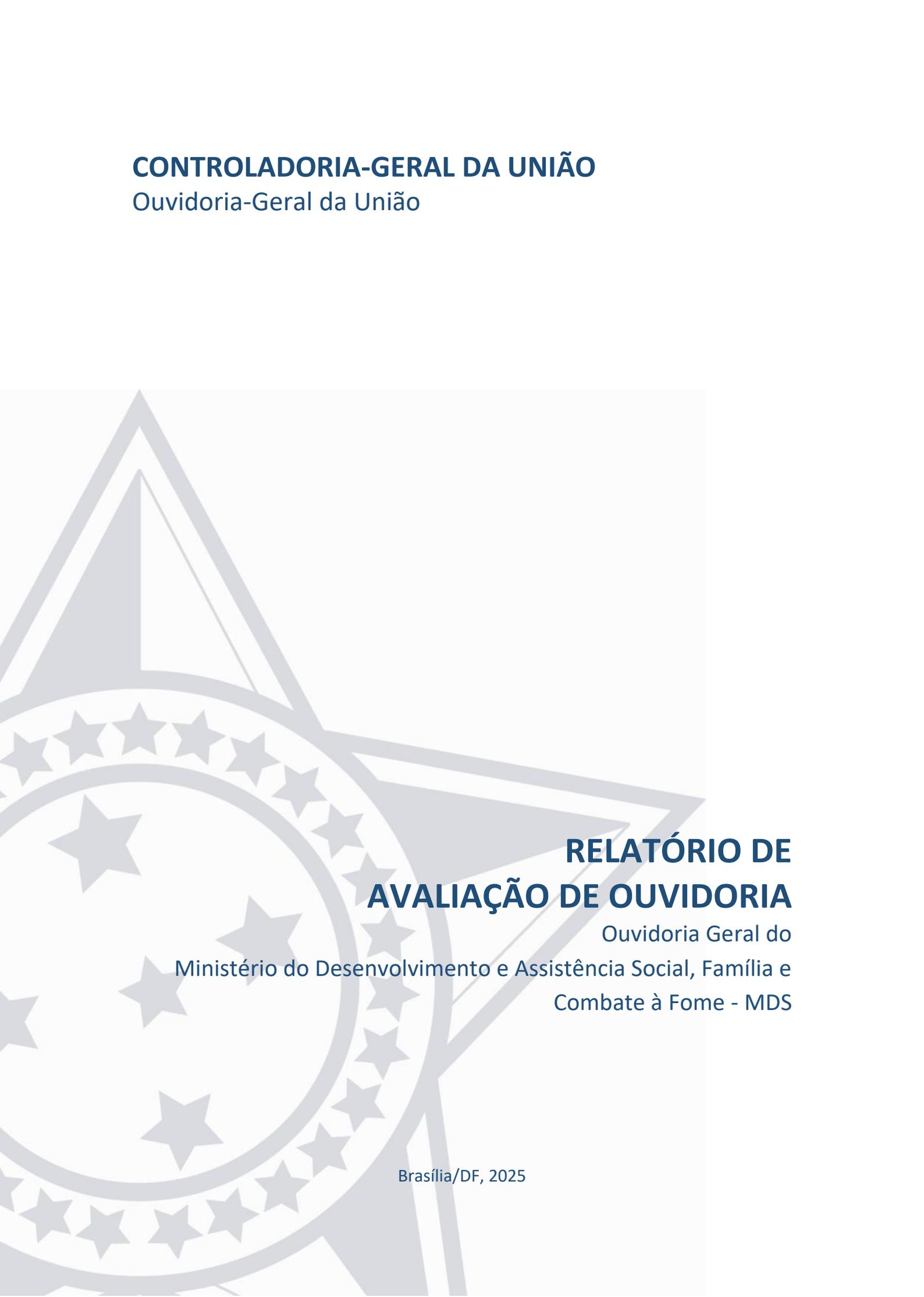


CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria Geral do
Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e
Combate à Fome - MDS

Brasília/DF, 2025



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO
Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO
SUPERVISÃO

Raquel Geralda Máximo

COORDENAÇÃO

Joelma Pacheco Araújo

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS.

Município: Brasília – DF.

Objetivo: verificar se as atividades de Ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas e identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das obrigações legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Período avaliado de manifestações: 01/05/2023 a 30/04/2024.

Data de execução: setembro a novembro de 2024.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelo Ministério.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021, vigente à época e substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, exerce adequadamente as atividades de ouvidoria, em conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024 e demais normativos relativos ao tema.

Em relação aos produtos, serviços e resultados entregues pela unidade avaliada à sociedade, aos gestores e colaboradores, destaca-se:

- Orientações no sítio sobre o registro das denúncias;
- Respostas que empáticas e atitudes proativas.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação consignados nos achados deste relatório foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, por ocasião da reunião de busca conjunta de soluções.

Havia sido identificada uma oportunidade de aprimoramento nas informações publicadas na página da Ouvidoria. Todavia, antes da conclusão deste Relatório a unidade prontamente atendeu a recomendação.

Desta forma, não existem recomendações pendentes de implementação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal
MDS	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
OGU	Ouvidoria-Geral da União
TI	Tecnologia da Informação
UA	Unidade Avaliada
QA	Questionário de Avaliação

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETIVO E ESCOPO	7
MÉTODO DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADOS DOS EXAMES	10
1. Boas práticas.....	10
1.1. Orientações no sítio sobre o registro das denúncias	10
1.2. Respostas que empáticas e atitudes proativas.....	12
2. Achados	12
2.1. Ausência no sítio da Ouvidoria de parte dos fluxos previstos na então Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024	12
RECOMENDAÇÕES	13
CONCLUSÃO	13
APÊNDICES	14
Apêndice A.....	15
Apêndice B.....	23
Apêndice C.....	30
Apêndice D.....	31

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e atribuiu à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

- I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;
- (...)
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o fortalecimento e a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para a consolidação das políticas de integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETIVO E ESCOPO

A avaliação das unidades setoriais do SisOuv, realizada pela OGU, no exercício da competência de supervisão técnica, tem como objetivo verificar se as atividades de ouvidoria estão sendo adequadamente exercidas. Essa avaliação também visa identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento das atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento nas ouvidorias avaliadas.

Considerando esse objetivo, o objeto da presente avaliação consiste essencialmente nas atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, sobretudo aquelas previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 7º), incluindo os elementos necessários ao seu desempenho, tais como: a estrutura da ouvidoria, os fluxos de trabalho, os canais de atendimento, os normativos internos e os sistemas informatizados. O objeto da avaliação também inclui os riscos que possam afetar o cumprimento da missão institucional da ouvidoria avaliada.

Já o escopo da avaliação, que determina os limites do trabalho, aquilo que será avaliado ou não, restringe-se aos seguintes aspectos: i) o tratamento das manifestações recebidas pela unidade avaliada; ii) o acompanhamento dos serviços públicos prestados

pelo respectivo órgão ou entidade; iii) a participação e a defesa dos usuários dos serviços públicos; e iv) a gestão e a governança da unidade de ouvidoria.

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa unidade setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. planejamento;
- II. interlocuções e solicitações de informações;
- III. apresentação do relatório preliminar;
- IV. reunião de busca conjunta de soluções;
- V. publicação de relatório final de avaliação;
- VI. apresentação de plano de ação pela unidade setorial do SisOuv avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver; e
- VII. monitoramento da implementação das recomendações, com base nos resultados da avaliação.

Os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio do MDS, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel *Resolveu?*, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, foi selecionada para análise uma amostra de 100 manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um Questionário de Avaliação. Desse modo, buscou-se identificar as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a equipe da ouvidoria para aprofundamento das análises.

O conteúdo deste relatório foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

O Decreto nº 11.392/2023¹, estabeleceu as seguintes competências a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS:

Art. 10. À Ouvidoria-Geral compete:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

II - planejar e coordenar comitês técnicos e supervisionar atividades e resultados decorrentes da participação social nas ações de ouvidoria, no âmbito do Ministério;

III - representar o Ministério e seus órgãos em grupos, comitês e fóruns, nacionais e internacionais, relacionados às atividades de ouvidoria, participação social, controle social, acesso à informação, transparência ou proteção de dados pessoais;

IV - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação e à transparência ativa;

V - gerenciar os canais de atendimento ao cidadão, em conformidade com o disposto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), e na [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#);

VI - assegurar e orientar as demais unidades do Ministério quanto ao cumprimento das normas relativas à proteção e ao tratamento de dados pessoais, em conformidade com o disposto na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#);

VII - gerenciar a Central de Relacionamento do Ministério;

VIII - assegurar o cumprimento da publicação de agendas de autoridades, em conformidade com o disposto no [Decreto nº 10.889, de 9 de dezembro de 2021](#);

IX - gerenciar a elaboração do Plano de Dados Abertos, em consonância com o disposto no [Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016](#); e

X - planejar, promover e coordenar as ações de participação social no âmbito do Ministério, especialmente quanto a:

a) conselhos de usuários;

b) carta de serviços;

c) pesquisas de opinião; e

d) governo aberto.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade e com seus respectivos congêneres internacionais.

O organograma da Ouvidoria é o seguinte:

¹ Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, e transforma e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.

Figura 1: Organograma dos órgãos de assistência direta e Imediata ao Ministro



Fonte: Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/composicao/organograma>. Consulta realizada em 04/10/2024.

Compete à Divisão da Ouvidoria (DOUV) assegurar o adequado tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas, em consonância com a Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre a participação, a proteção, e a defesa dos direitos dos(as) usuários dos serviços públicos da administração pública. Além de manter a articulação e aproximação com as áreas, acompanhamento e fiscalização da qualidade do atendimento, além das ações nas agendas de integridade, participação social e governança. E ainda, é a unidade responsável por recepcionar, analisar e dar encaminhamento às manifestações de Ouvidoria (sugestões, denúncias, comunicações, reclamações, elogios, solicitações de providências e demandas de simplificação de serviços públicos), que tenham como tema questões referentes ao MDS, bem como acompanha o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários.

Mais detalhes sobre a Ouvidoria do MDS estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria:

1. Boas práticas

Algumas práticas adotadas pela unidade setorial configuram-se como um diferencial por demonstrarem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas:

1.1. Orientações no sítio sobre o registro das denúncias

O sítio do MDS traz informações como:

Figura 2: Página da Unidade



::: Não quero me identificar, posso fazer uma denúncia anônima?

Sim, o anonimato é um direito resguardado ao denunciante. Caso o(a) manifestante opte por registrar sua manifestação de forma anônima, automaticamente a demanda será classificada como Comunicação de irregularidade e o manifestante ficará impossibilitado de acompanhar a demanda.

::: Qual a diferença entre anonimato e sigilo?

Todas as denúncias realizadas no Fala.BR são sigilosas, independentemente da identificação do denunciante. Isso significa dizer que todas as informações aqui inseridas são tratadas como confidenciais e somente pessoas autorizadas terão acesso a elas. O anonimato, por sua vez, é a possibilidade de realizar uma denúncia sem se identificar, ou seja, sem inserir seu nome, e-mail, telefone ou outros dados pessoais.

Fonte: Página do MDS. Consulta realizada em 24/09/2024.

Figura 3: Página da Unidade



::: Como funciona o processo de apuração de denúncias?

O recebimento e o tratamento de denúncias são atividades de interesse público, que ligam as ouvidorias públicas a outras áreas de controle, como as auditorias internas, corregedorias, tribunais de contas, polícias e Ministério Público. A ouvidoria é a área competente para fazer a análise inicial dessas denúncias, verificando se existem elementos mínimos de autoria e materialidade.

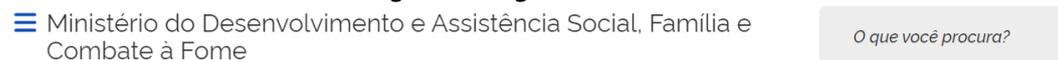
Cabe à ouvidoria, por ocasião da análise preliminar, coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese da denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada para unidade de apuração com maiores elementos de materialidade, que permitam que a instituição dê início à apuração de forma mais consistente, culminando, se for o caso, na responsabilização dos agentes envolvidos.

[Acesse aqui o fluxo de tratamento de denúncias no âmbito do MDS](#)

Fonte: Página do MDS. Consulta realizada em 24/09/2024.

E ainda, os principais assuntos que podem ser denunciados:

Figura 4: Página da Unidade



PRINCIPAIS ASSUNTOS QUE PODEM SER DENUNCIADOS:

- Violação ao Código de Ética do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome;
- Descumprimento de procedimentos e políticas internas;
- Discriminação ou práticas abusivas;
- Falsificação ou adulteração de documentos e registros;
- Favorecimento ou conflito de interesses (interno e externo);
- Fraudes;
- Recebimento de propina/favores/suborno e demais vantagens indevidas;
- Vazamento ou uso indevido de informações;

Fonte: Página do MDS. Consulta realizada em 24/09/2024.

A prévia orientação ao cidadão melhora a qualidade da denúncia registrada, tornando-a mais completa, clara e compreensível para todos os envolvidos, bem como, a torna mais apta a desencadear o devido processo administrativo para esclarecimento dos fatos.

1.2. Respostas que empáticas e atitudes proativas

A partir da apreciação da amostra das manifestações, verificou-se que a unidade ao verificar o relato sensível, de vulnerabilidade do cidadão, não se limitou a fornecer a resposta de sua competência, mas foi proativo e orientou o cidadão, aparentemente em um quadro de depressão, a procurar entidades de apoio psicológico.

Outra situação identificada decorreu de questionamento de idosos sobre como proceder para obtenção do Cartão do Idoso. Nesse caso, ouvidoria providenciou a emissão do cartão e o enviou anexado à resposta conclusiva.

Iniciativas como essas demonstram que é possível as unidades de ouvidoria, com apenas uma resposta, acolherem os usuários, fornecerem um tratamento humanizado e, dentro do possível, simplificarem o acesso/resolução da demanda.

2. Achados

2.1. Ausência no sítio da Ouvidoria de parte dos fluxos previstos na então Portaria CGU nº 581/2021, substituída pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024

A Portaria CGU nº 581/2021, alterada pela Portaria Normativa CGU nº 116/2024, estabeleceu a obrigatoriedade de as unidades publicarem no sítio os fluxos de tratamento das manifestações:

Portaria CGU nº 581/2021:

(...) Art. 42. As unidades do SisOuv deverão definir e dar publicidade aos fluxos internos para o seu tratamento. (...)

Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

Art. 21. As unidades setoriais do SisOuv deverão definir os fluxos internos para o tratamento de manifestações de ouvidoria e **dar-lhes publicidade no sítio institucional do órgão ao qual estão vinculadas.** (...)

Art. 71. As unidades setoriais do SisOuv adotarão as providências necessárias para que sejam exibidos no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

(...)

f) normas e fluxos vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Em visita ao sítio <https://www.gov.br/mds/pt-br>, em 24/09/2024 e em 05/11/2024, não foram localizadas parte dos fluxos vigentes no órgão para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Consta um fluxo do tratamento das Denúncias, todavia, não foram localizados os fluxos relativos às demais tipologias: quais sejam: Reclamação, Solicitação, Elogio e Sugestão.

A publicação dos fluxos traz, além da transparência, benefícios para atividades da unidade, como, por exemplo, mitigar o risco da descontinuidade administrativa, tendo em vista que o titular da unidade setorial deve ser periodicamente substituído, conforme previsto na Portaria CGU nº 1.181/2020; melhora a classificação das tipologias; do envio das respostas conclusivas, otimiza a interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Acresça-se que a implementação do fluxo de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/2021 (vigente à época) e atualmente prevista na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 21.

Por fim, oportuno mencionar que, questionada sobre os normativos internos, a unidade mencionou uma portaria do antigo Ministério da Cidadania, Portaria MC Nº 670 de 13 de setembro de 2023, a qual está em processo de revisão/atualização.

RECOMENDAÇÕES

Os resultados da avaliação consignados neste relatório foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, por ocasião da reunião de busca conjunta de soluções. Na oportunidade, a Unidade informou a adoção de providências para a atualização da página da Ouvidoria, conforme consta do Plano de Ação, anexo.

Desta forma, não existem recomendações pendentes de implementação.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve por objetivo de avaliar a Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS. Desse modo, foram analisadas a estrutura, a gestão e as atividades da Ouvidoria, especialmente o tratamento das manifestações registradas pelos cidadãos.

A partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada exerce adequadamente as atividades de Ouvidoria.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada (UA) a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

Tabela 1: Informações gerais

MDS	Teor
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Administração Direta
Página na Internet	https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	Esplanada dos Ministérios - Bloco A 2º andar sala 205
Canais de atendimento	<p>A Ouvidoria-Geral conta com uma empresa de Contact Center onde é disponibilizado a oferta dos seguintes canais de atendimento (https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/registro-de-manifestacao):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Telefônico por meio do Disque Social 121, opção 9; • Atendimento via Whatsapp; • Atendimento via Telegram; • Atendimento via Chat; • Atendimento Carta; • Atendimento Presencial; • Atendimento via Fala.BR;
Horário de funcionamento	segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.
Ouidora	Antônia Eliana Pinto
Nomeação	Portaria CC/PR nº 1.865, de 28 de fevereiro de 2023.

Fonte: elaboração própria.

A.2 Competências

O Decreto nº 11.392/2023², estabeleceu as seguintes áreas competência a do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome - MDS:

Art. 1º O Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, órgão da administração pública federal direta, tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

- I - política nacional de desenvolvimento social;
- II - política nacional de segurança alimentar e nutricional;
- III - política nacional de assistência social;
- IV - política nacional de renda de cidadania;

² Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, e transforma e remaneja cargos em comissão e funções de confiança.

IV-A - ações e programas direcionados à redução do uso abusivo de álcool e de outras drogas no âmbito da rede de acolhimento;

V - articulação entre as políticas e os programas dos Governos federal, estaduais, distrital e municipais e as ações da sociedade civil ligadas ao desenvolvimento social, à produção alimentar, à segurança alimentar e nutricional, à renda de cidadania, à redução de demanda de álcool e de outras drogas e à assistência social;

VI - articulação, coordenação, supervisão, integração e proposição das ações do governo e do Sistema Nacional de Políticas Públicas sobre Drogas quanto aos aspectos relacionados à acolhida, à recuperação e à reinserção social no âmbito da rede de acolhimento;

VII - orientação, acompanhamento, avaliação e supervisão de planos, de programas e de projetos relativos às áreas de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional, de renda de cidadania e de assistência social;

VIII - normatização, orientação, supervisão e avaliação da execução das políticas de desenvolvimento social, de segurança alimentar e nutricional, de renda de cidadania e de assistência social;

IX - gestão do Fundo Nacional de Assistência Social - FNAS;

X - gestão do Fundo de Combate e Erradicação da Pobreza;

XI - coordenação, supervisão, controle e avaliação da operacionalização de programas de transferência de renda; e

XII - aprovação dos orçamentos gerais do Serviço Social da Indústria - SESI, do Serviço Social do Comércio - SESC e do Serviço Social do Transporte - SEST.

A.3 Normativos Internos

Sobre os normativos específicos da atividade de ouvidoria, a unidade mencionou os seguintes:

- Portaria MC Nº 670 de 13 de setembro de 2023 (em processo de revisão/atualização);
- Portaria MDS Nº 930, de 17 de novembro de 2023. (Cria Câmaras Técnicas temáticas para apoio e assessoramento aos atos e ações do Comitê Interno de Governança do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (CIGMDS) e demais instâncias internas de governança no âmbito do Ministério, e dá outras providências).

A.4 Força de Trabalho

A força de trabalho da equipe é composta por:

- **Tipo de vínculo:** servidores efetivos: 2; servidores temporários: 0; terceirizados: 24; estagiários: 2;
- **Grau de instrução:** ensino médio: 4; graduação: 13; especialização: 11;
- **Tempo de experiência em Ouvidoria:** até um ano: 13; um a dois anos: 6; dois a quatro anos: 2; mais de quatro anos: 7.

A.5 Mandato da Ouvidora

A Portaria CGU nº 1.181/2020 trata sobre os critérios e os procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A Ouvidora atual, Antônia Eliana Pinto, foi nomeada pela Portaria CC/PR nº 1.865, de 28 de fevereiro de 2023.

A.6 Canais de Atendimento

Sobre os canais de atendimento a UA declarou que a Ouvidoria-Geral conta com uma empresa de Contact Center onde é disponibilizado a oferta dos seguintes canais de atendimento (https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/registro-de-manifestacao):

- Atendimento Telefônico por meio do Disque Social 121, opção 9;
- Atendimento via Whatsapp;
- Atendimento via Telegram;
- Atendimento via Chat;
- Atendimento Carta;
- Atendimento Presencial;
- Atendimento via Fala.BR;

A.7 Sítio da Ouvidoria

A página https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/ouvidoria-1 traz informações sobre como o cidadão pode registrar uma manifestação e a localização da Ouvidoria:

Figura 5: Sítio do MDS

Como registrar uma manifestação?

 <p>Disque Social Ouvidoria</p>	 <p>Atendimento Presencial</p>	 <p>Formulário Eletrônico</p>	 <p>Carta</p>
<p>Por Telefone: funciona com atendimento humano de segunda a sexta-feira, de 07h às 19h; e nos fins</p>	<p>Formulário de Agendamento Para registrar ou acompanhar sua manifestação de forma presencial.</p>	<p>Acesse aqui Para registrar ou acompanhar sua manifestação, acesse a Plataforma</p>	<p>Envie sua carta para: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome</p>

Fonte: sítio do MDS. Consulta realizada em 24/09/2024.

Figura 6: Sítio do MDS

Onde a Ouvidoria do MDS está localizada?

Ouvidoria do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
Esplanada dos Ministérios - Bloco A, Sala T23 - Térreo -
Plano Piloto em Brasília - DF, CEP 70054-906



Fonte: sítio do MDS. Consulta realizada em 24/09/2024.

A.8 Sistemas Informatizados

Indagada sobre os sistemas utilizados, a Ouvidoria declarou que utiliza a Plataforma Fala.BR para o tratamento e tramitação de manifestações.

No que tange aos perfis de acesso diferenciados, a unidade informou existe distinção nos perfis de acesso devido à particularidade das manifestações de denúncia e/ou comunicação, e seus devidos tratamentos.

A.9 Fluxo Interno de Tratamento

Questionada sobre o fluxo de tratamento das manifestações, a UA informou:

1. No caso de denúncia/comunicação de irregularidade, segue o detalhamento:

a. As denúncias são tratadas, exclusivamente pelo Núcleo responsável, com vistas à proteção ao denunciante e ao sigilo dos dados.

b. Ao recepcionar a denúncia, o responsável pela análise realiza os seguintes procedimentos:

- Avalia, de pronto, se a manifestação se enquadra realmente como denúncia. Caso não seja, reclassifica o tipo de manifestação;
- Faz a análise prévia da manifestação, identificando se a denúncia se enquadra no âmbito de atuação do MDS;
- Se não for de competência do MDS, encaminha a denúncia ao órgão público competente via sistema ou responde diretamente ao interessado, também via sistema, caso o fato seja de âmbito estadual/municipal ou alheio ao Ministério;
- Se for realmente de competência do MDS, inicia a análise preliminar e avalia se a denúncia contém elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade, indispensáveis à sua apuração;
- Se a denúncia é identificada e não tiver todos os seus requisitos mínimos necessários, é solicitado pedido de complementação ao (à) demandante. Caso o cidadão não realize a complementação no prazo de 20 dias, a manifestação será concluída automaticamente no sistema com a devida justificativa. Esse procedimento não se aplica para as denúncias (comunicação) não identificadas;

- Nos casos em que há informações, no teor ou no anexo da manifestação, que identifique o denunciante, é feita a proteção da identidade por meio da geração de extrato no Fala.BR;
- Se a denúncia conter com os elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam e encaminhado para a área competente pela apuração;
- Caso o envolvido ocupe CCE ou FCE a partir do nível 13, é realizada a marcação na Plataforma Fala.BR;
- Em seguida, concluir a manifestação no sistema com resposta informando ao (à) cidadão (ã) o encaminhamento aos órgãos apuratórios, responsáveis pela investigação e repressão aos atos ilícitos.

Observação 1: Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, a Ouvidoria-Geral do MDS assegurará que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

2. Nos casos de solicitação/elogio/reclamação/sugestão, segue o detalhamento:

MÓDULO DE TRIAGEM

Os analistas de Ouvidoria realizam análise prévia da manifestação (triagem) com o intuito de identificar o procedimento a ser realizado nas próximas etapas de tratamento. Os analistas realizam a análise prévia da manifestação, identificando se enquadra no âmbito de atuação do MDS. Nesta etapa é utilizado o módulo triar.

Se não for de competência do MDS, encaminhar a manifestação ao órgão público competente via sistema ou responder diretamente ao interessado, também via sistema, caso o fato seja de âmbito estadual/municipal ou alheio ao Ministério;

Caso identifique que há resposta padrão ou personalizada para o caso, realizar a classificação adequada da manifestação e utilizar texto indicado na base para encaminhar resposta conclusiva ao cidadão;

Caso não identifique resposta padrão tramitar a manifestação para a equipe de tratamento (caixa OUVIDORIA);

MÓDULO DE TRATAMENTO:

Quando a manifestação exigir consultas sistêmicas para tratamento/atribuição de resposta, verificar a existência de elementos mínimos para a consulta (de acordo com cada caso específico) e tramitar a manifestação para a equipe de tratamento (caixa OUVIDORIA). Na falta de elementos mínimos deverá ser realizado um pedido de complementação.

Após as consultas sistêmicas, em que não há resposta na base de conhecimento, a manifestação é encaminhada para análise da área técnica competente deste Ministério;

Após a contribuição final da área, a Ouvidoria realiza a conformidade e adaptação da linguagem da resposta e conclui a manifestação no sistema Fala.br e verifica se adequa a PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116 Art 29 e

seus respectivos incisos que trata sobre a elaboração de resposta conclusiva ao usuário.

Caso seja identificada necessidade de complementação após o reenvio da resposta conclusiva é preciso realizar a reabertura da manifestação e atribuição de nova resposta.

A.10 Dados do Painel Resolveu?

O Painel *Resolveu?* é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem os dados estatísticos retirados do Painel *Resolveu?*, considerando a entidade Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS, no período de 01/05/2023 a 30/04/2024³.

a) Quantitativo Geral:



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. 01/05/2023 a 30/04/2024.

No período em análise, a unidade recebeu 79.206 manifestações, respondeu 74.049 dentro do prazo, arquivou 5.157 e encaminhou 968 para outros órgãos.

Das manifestações respondidas, foram concluídas 100% no prazo.

³ A consulta foi realizada em 23/07/2024. Ressalta-se que, conforme a resolutividade das demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria progride, as consultas podem resultar em estatísticas diferentes mesmo utilizando parâmetros similares.

b) Tipologia das manifestações:

Figura 8: Tipos de manifestações



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. 01/05/2023 a 30/04/2024.

O Painel *Resolveu?* disponibiliza as porcentagens dos tipos de manifestações respondidas pela Ouvidoria. Com esta estatística é possível ter uma noção dos tipos de manifestações mais recebidas pela UA.

A Reclamação representa a tipologia de manifestação mais respondida pela UA, correspondendo a 54,4%, seguida da Solicitação com 15,7% do total.

Além disso, foram respondidas, dentre outras, manifestações do tipo Denúncia (29,3%) e Sugestão (0,3%).

c) Resolutividade da demanda:

Figura 9: Resolutividade das demandas

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

99,97%



Não

0,03%

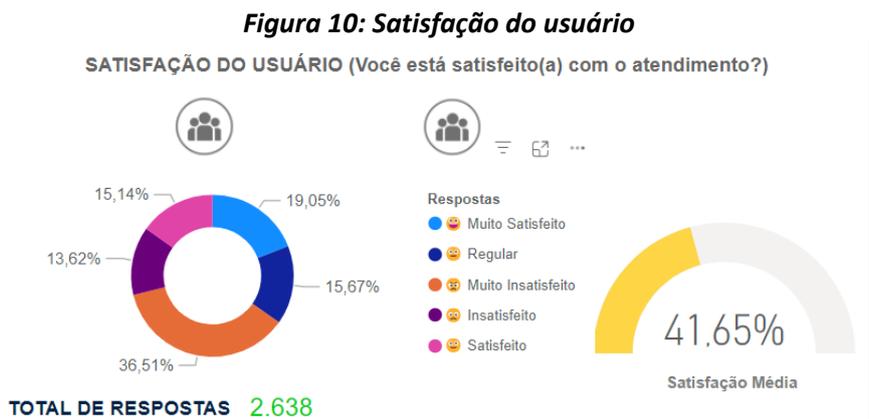
* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. 01/05/2023 a 30/04/2024.

Em relação à resolutividade, a unidade considerou que para o período 99,97% das demandas foram resolvidas.

d) Satisfação com a resposta:



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

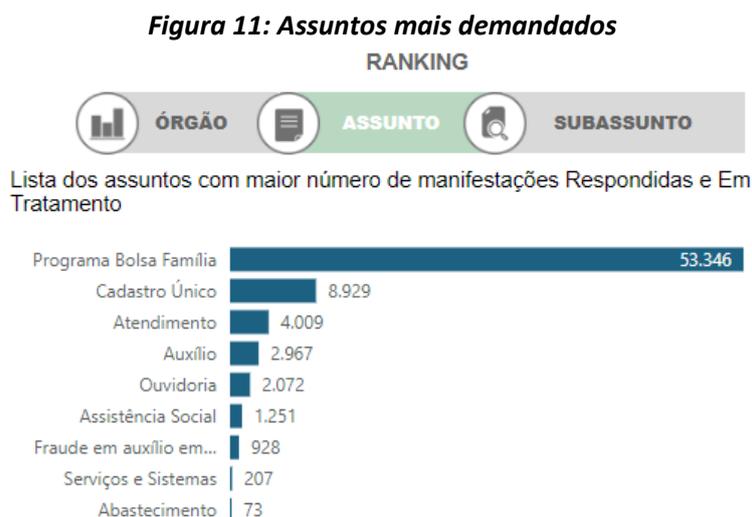
Parâmetros: Nome do órgão: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. 01/05/2023 a 30/04/2024.

Da pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR também pode-se obter o nível de satisfação do manifestante quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria.

Desta forma, verifica-se que 36,51% dos manifestantes que responderam à pesquisa de satisfação sentiram-se “Muito Insatisfeitos” com o atendimento prestado, enquanto 19,05% demonstraram estar “Muito Satisfeitos” com o atendimento.

Dos dados consolidados, obtêm-se que a satisfação média dos manifestantes está em 41,65%.

e) Assuntos mais demandados



Fonte: Painel *Resolveu?*. Disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Consulta realizada em 23/07/2024.

Parâmetros: Nome do órgão: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS. 01/05/2023 a 30/04/2024.

O assunto mais demandado de acordo com o Painel foi “Programa Bolsa Família”, seguido do “Cadastro Único”.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em seis grupos (comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Metodologia para Obtenção e Análise da Amostra

A amostra de 100 manifestações foi realizada sobre a totalidade das manifestações recebidas pela unidade avaliada, cadastradas e concluídas no Fala.BR entre 01/05/2023 e 30/04/2024, compreendendo 79.206 manifestações.⁴

Esse quantitativo de manifestações foi estratificado de acordo com a tipologia das manifestações, quais sejam: comunicação, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão.

Em seguida, foram selecionadas para análise 100 manifestações, mantendo-se a proporção de cada estrato. O quadro a seguir contém a composição da amostra por tipo de manifestação.

Tabela 2: Dados da amostra

Tipo de Manifestação	Quantidade na amostra
Comunicação	21
Denúncia	05
Elogio	00
Reclamação	58
Solicitação	16
Sugestão	00
Total	100

Fonte: elaboração própria.

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR, bem como de apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. As dimensões são:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 22, § 1º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024: ambos definem prazos para o tratamento das manifestações,

⁴ Considerando apenas as manifestações que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no período, ou seja, foram excluídas aquelas que não apresentaram uma resposta conclusiva inicial.

devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

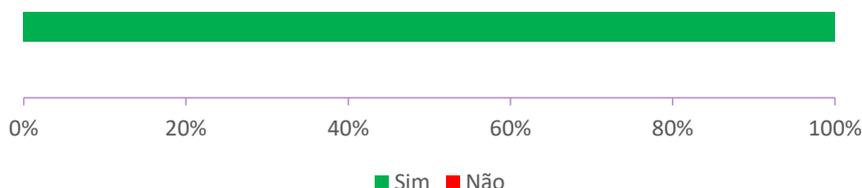
- b) **Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário, exceto no caso de Comunicação de Irregularidade. O assunto também deve ser readequado, se for o caso; e
- c) **Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõem em seus arts. 5º e 28, respectivamente, que fosse utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

A partir dessas três dimensões foi proposto um questionário pelas perguntas detalhadas no item B.2 a seguir com os quantitativos consolidados das respostas e respectivas análises.

B.2 Estatísticas dos Resultados da Análise da Amostra

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵:

Questão 1 - A Ouvidoria do MDS cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?

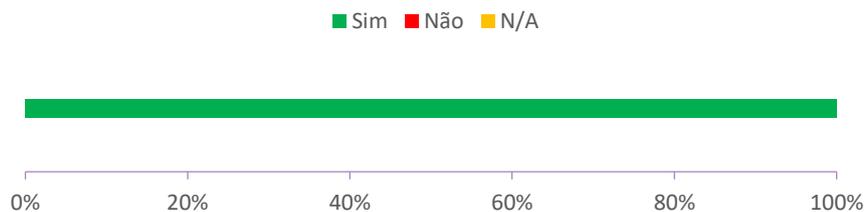


Fonte: elaboração própria.

Como se observa no gráfico, a UA respondeu 100%, no prazo.

⁵ Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

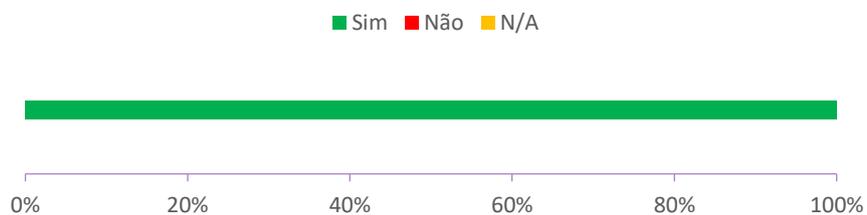
Questão 2 – O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?



Fonte: elaboração própria.

Quanto ao preenchimento do campo “Assunto”, considerou-se 100% das manifestações classificadas de forma “Adequada”, pelo preenchimento do campo assunto, sem entrar no mérito da correção.

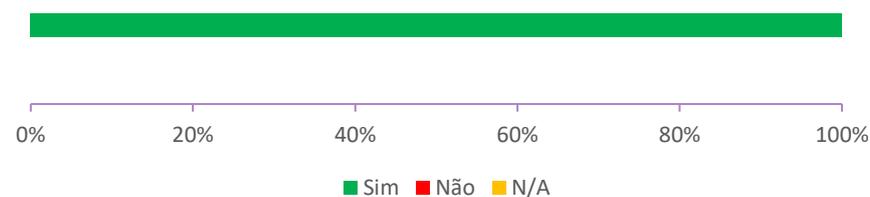
Questão 3 – A tipologia manifestação foi classificada corretamente?



Fonte: elaboração própria.

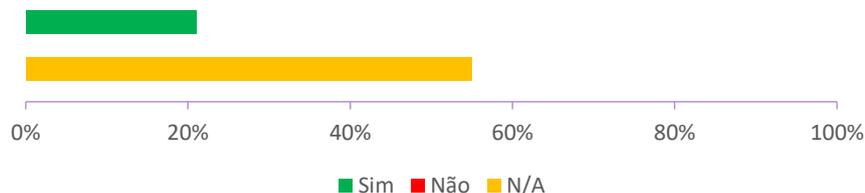
Quanto à classificação das manifestações, observa-se que 93% manifestações foram classificadas corretamente.

Questão 4 – As informações contidas na resposta foram apresentadas com clareza e objetividade?



Fonte: elaboração própria.

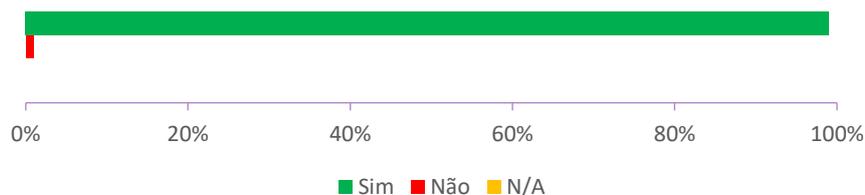
Questão 5 – A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?



Fonte: elaboração própria.

Em 55 casos a demanda era de competência do MDS, sendo classificado como “Não se Aplica”. Nos demais 45, ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo a Plataforma Fala.BR responsável pelo tema.

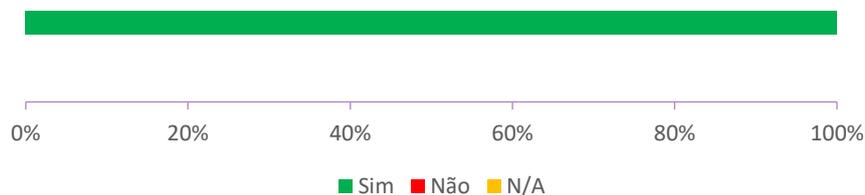
Questão 6 – A Resolutividade foi preenchida corretamente?



Fonte: elaboração própria.

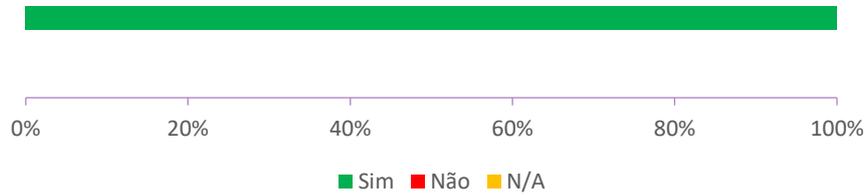
O registro da resolutividade foi considerado adequado em 99% manifestações. Pelo perfil do serviço prestado, a maioria das demandas são reclamações sobre dificuldades no recebimento dos benefícios sociais.

Questão 7 – A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



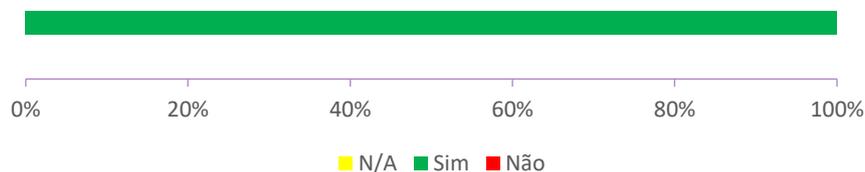
Fonte: elaboração própria.

Questão 8 – A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Fonte: elaboração própria.

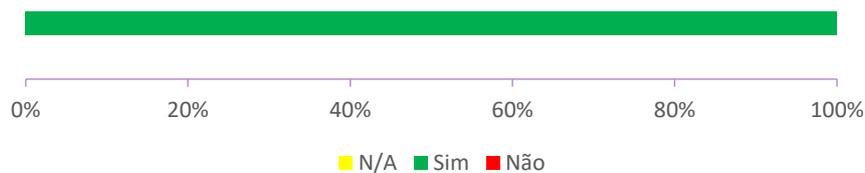
Questão 9 – A Denúncia/Comunicação foi pseudonimizada?



Fonte: elaboração própria.

Pelo perfil do serviço prestado, as denúncias referem-se principalmente ao recebimento indevido de benefícios. Não ocorrendo a identificação do denunciante, mas basicamente o nome e informações sobre a suposta irregularidade.

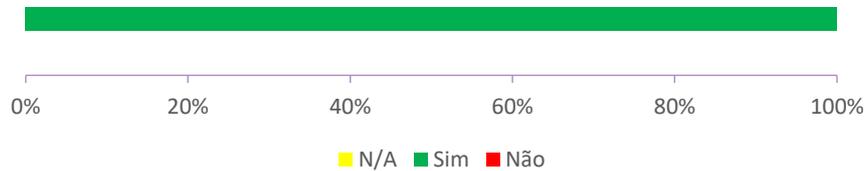
Questão 10 – Houve diligência no tratamento da Denúncia/Comunicação?



Fonte: elaboração própria.

Não foi identificado a ocorrência de diligências nas denúncias/Comunicações apreciadas.

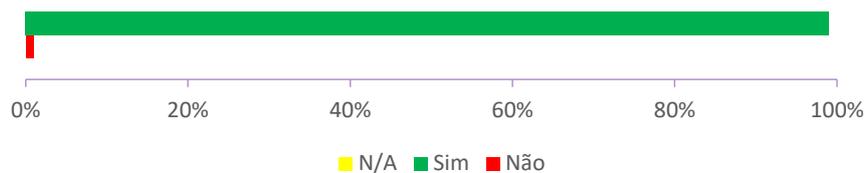
Questão 11 - A resposta da Reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?



Fonte: elaboração própria.

Em 100% das reclamações constantes da amostra, a resposta conclusiva prestou esclarecimentos sobre o fato reclamado.

Questão 12 - A resposta da Solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?



Fonte: elaboração própria.

Em relação às 16 manifestações com conteúdo de solicitação, observa-se que em 01, a resposta poderia ter sido mais bem elaborada. Assim, 99% do total de solicitações foi considerado adequado.

Questão 13 - A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

Não houve análise de Sugestão na Amostra.

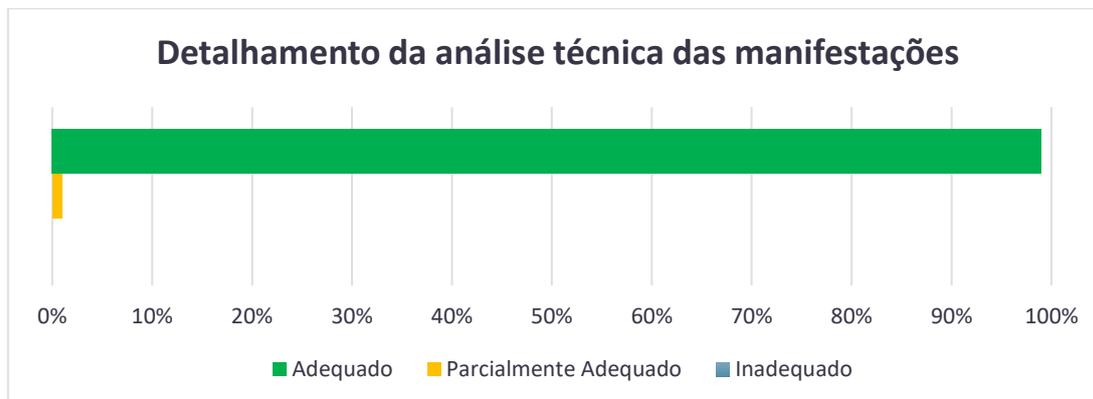
Questão 14 - A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Não houve análise de Elogio na Amostra.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento.

Das 100 manifestações analisadas, verifica-se que: 99% foram consideradas adequadas; e 1%, parcialmente adequadas. Não houve a ocorrência de manifestações com falhas que levassem a classificação de inadequada.



Fonte: elaboração própria.

As manifestações parcialmente adequadas são assim consideradas quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

De outro modo, as manifestações são classificadas como inadequadas quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada.

Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe de avaliação um padrão único de resposta.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 17818/2024/CGOUV/DOUV/OGU/CGU, de 19/11/2024, foi concedido um prazo de 05 dias para a UA se manifestar acerca do Relatório, bem como, foi realizada a reunião de busca conjunta de soluções em 04/12/2024, momento em que foram discutidos os Achados e as recomendações.

Na sequência, ainda em 04/12/2024, a UA encaminhou, via *e-mail*, o Plano de Ação com a previsão de atualização da página da internet para o dia 09/12/2024. (Apêndice D)

Manifestação da Equipe de Avaliação

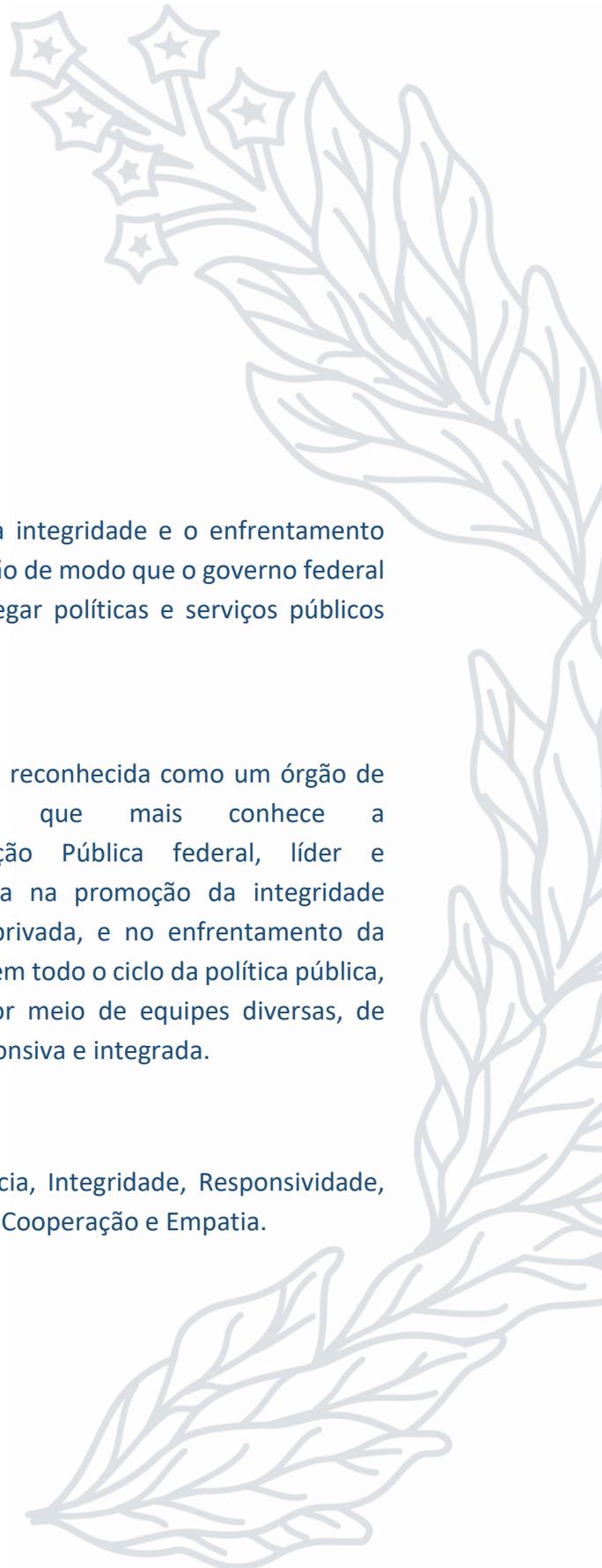
Não houve discordância em relação aos apontamentos presentes no Relatório de Avaliação Preliminar, enviado antes deste Relatório Final. Ou seja, a UA reconheceu a necessidade de implantar alterações/melhorias na página da internet, com vistas a aprimorar a execução e os resultados dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

Por fim, registra-se que esta OGU realizará o monitoramento das providências adotadas, de modo a verificar a situação da implementação da recomendação proposta.

Apêndice D

Plano de Ação – Ouvidoria do MDS

Plano de Providências para os Achados / Recomendações			
Unidade Avaliada:			
Item de recomendação/ Enunciado	Providência para cumprimento	Etapa / Data de implementação da providência	Servidor e/ ou área responsável pela implementação
Achado a:			
I – Ausência dos fluxogramas de tratamento das manifestações de Ouvidoria no Portal do MDS, exceto tipologia de denúncia, pois já constava no referido Portal;	Até 09/12/2024.	04/12/2024 Link: https://www.gov.br/mds/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria/fluxogramas	Ouvidoria-Geral do MDS; Divisão de Ouvidoria;



MISSÃO

Promover a integridade e o enfrentamento da corrupção de modo que o governo federal possa entregar políticas e serviços públicos efetivos.

VISÃO

A CGU será reconhecida como um órgão de excelência, que mais conhece a Administração Pública federal, líder e protagonista na promoção da integridade pública e privada, e no enfrentamento da corrupção em todo o ciclo da política pública, atuando por meio de equipes diversas, de forma responsiva e integrada.

VALORES

Transparência, Integridade, Responsividade, Resiliência, Cooperação e Empatia.