

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO • OGU

**2020**



Brasília • março de 2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU  
Setor de Autarquias Sul (SAS) , Quadra I , Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO  
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO  
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL  
Secretário Federal de Controle Interno

CLÁUDIA TAYA  
Secretária de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR  
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS  
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO  
Secretário de Combate à Corrupção

Edição da Ouvidoria-Geral da União  
Elaborada pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU

Copyright © 2020 Controladoria-Geral da União

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.

# CONTEÚDO

---

1. APRESENTAÇÃO.....	4
2. ATENDIMENTOS.....	4
3. MANIFESTAÇÕES.....	6
4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
5. CANAL ESPECÍFICO COVID-19 E INFORMES TEMÁTICOS.....	13
6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	16
7. UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE.....	18
7.1 Secretaria-Executiva (SE).....	19
7.2 Assessoria de Comunicação Social (ASCOM).....	20
7.3 Diretoria de Gestão Interna (DGI).....	21
7.4 Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI).....	22
7.5 Secretaria de Combate à Corrupção (SCC).....	23
7.6 Corregedoria-Geral da União (CRG).....	24
7.7 Ouvidoria-Geral da União (OGU).....	25
7.8 Secretaria Federal de Controle Interno (SFC).....	27
7.9 Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC).....	28
8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA.....	30
9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	32
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37

# 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 2020.

Importa destacar que as atividades de ouvidoria 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.

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 e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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 2020, 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 2020.

## 2. ATENDIMENTOS

---

A Ouvidoria-Geral da União tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora 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 OGU, conforme atribuições a cargo da CGCID, que são recebidas, examinadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação 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 OGU ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma é o resultado da combinação entre o e-Ouv (Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal) e o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informa-

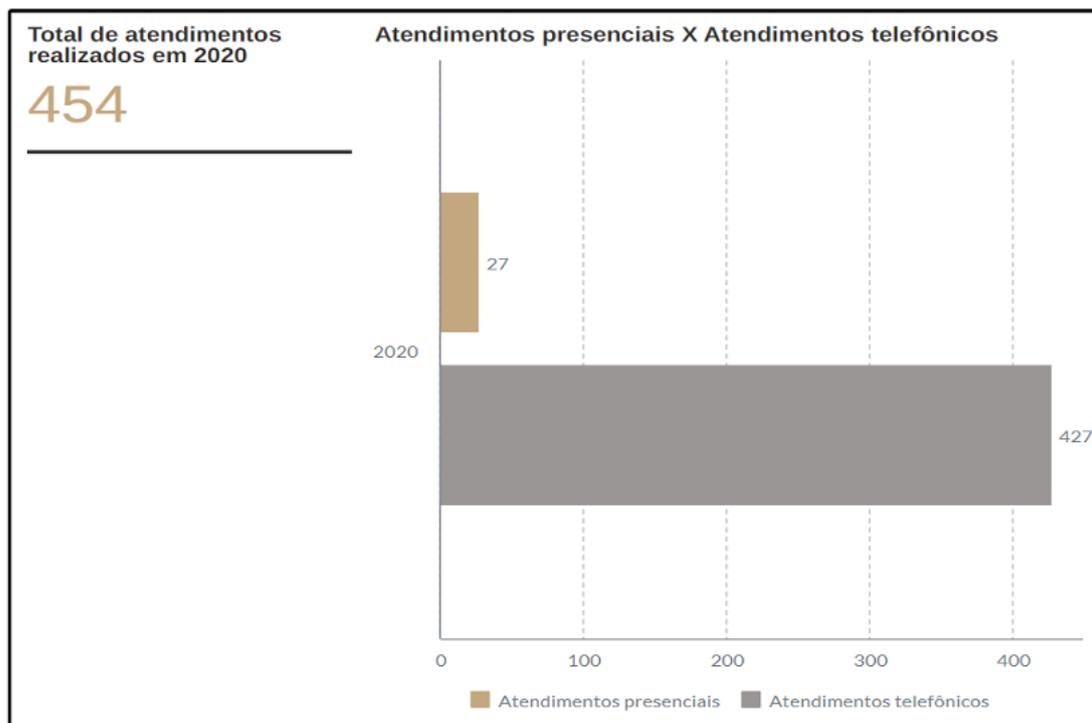
ções ao Cidadão), permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

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

O ano de 2020 foi marcado pelo início da pandemia do COVID-19 no Brasil, o que impactou diretamente os números referentes aos atendimentos presenciais e telefônicos realizados no âmbito da OGU.

No ano de 2020, foram realizados 454<sup>1</sup> atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da CGCID/OGU, que seguiram a distribuição constante na figura 1:

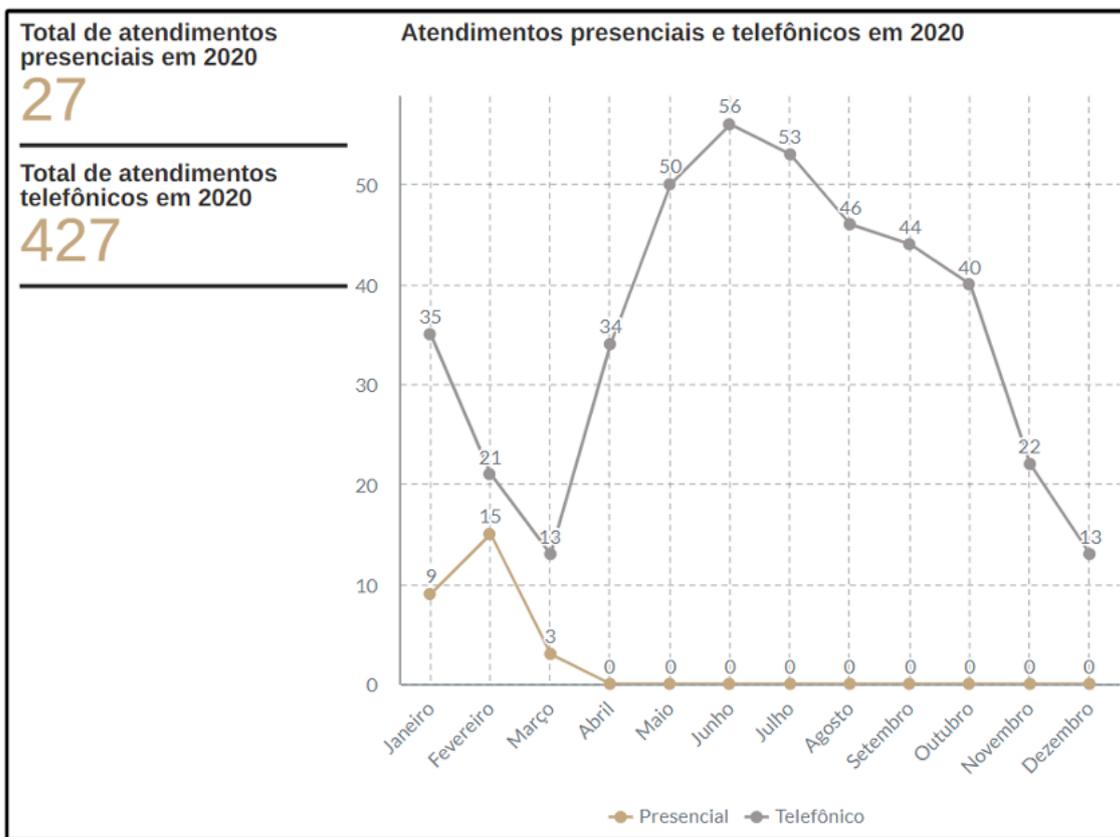
**FIGURA 1: DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS REALIZADOS**



A distribuição do quantitativo de atendimentos ao longo do ano encontra-se disposto na figura 2:

<sup>1</sup> Fonte: Extração feita na data do dia 25/01/2021 no Sistema SOA de registro de atendimentos (dados de Janeiro a Março de 2020); e relatórios dos atendimentos realizados durante a pandemia (dados de Abril a Dezembro de 2020).

**FIGURA 2: QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS REALIZADOS AO LONGO DO ANO**



Devido à pandemia do COVID-19, não ocorreram atendimentos presenciais a partir do mês de abril. Quanto aos atendimentos telefônicos, percebe-se que eles foram em maior número nos meses iniciais da pandemia, quando a OGU foi bastante requisitada com demandas relacionadas ao COVID-19.

Por outro lado, através da Plataforma Fala.BR foram recebidas 33.795<sup>2</sup> manifestações de ouvidoria (excluindo-se os pedidos de acesso à informação), cujo detalhamento das informações consta no próximo tópico deste Relatório.

### 3. MANIFESTAÇÕES

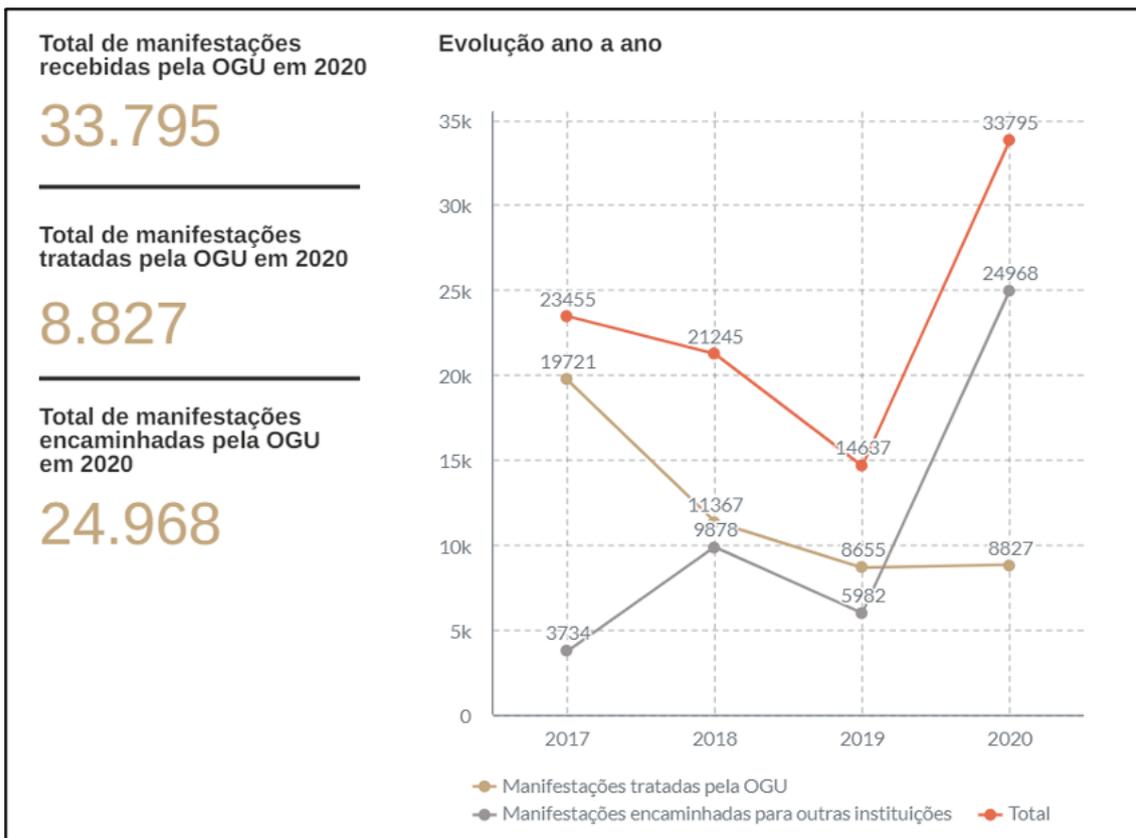
Primeiramente, é importante destacar que as manifestações eventualmente recebidas pela OGU por carta, e-mail ou via protocolo são inseridas na Plataforma Fala.BR pela equipe da CGCID/OGU, em cumprimento ao §2º do artigo 16 do Decreto nº 9.492/18, razão pela qual não serão contabilizadas separadamente, para evitar duplicidade na contagem. Importante destacar que, no ano de 2020, em cumprimento ao inciso I do art. 7º da Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados, a CGCID passou a solicitar autorização para registro de dados pessoais, com atributos cadastrais, na Plataforma Fala.BR das manifestações recebidas por e-mail.

<sup>2</sup> Fonte: Extrações feitas na data de 19/01/2021: 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 cada ano); e na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), aba "Encaminhamentos de 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 33.795 manifestações recebidas em 2020, 24.698 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 3 apresenta a evolução, desde 2017, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela OGU:

**FIGURA 3: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ENCAMINHADAS A OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES**



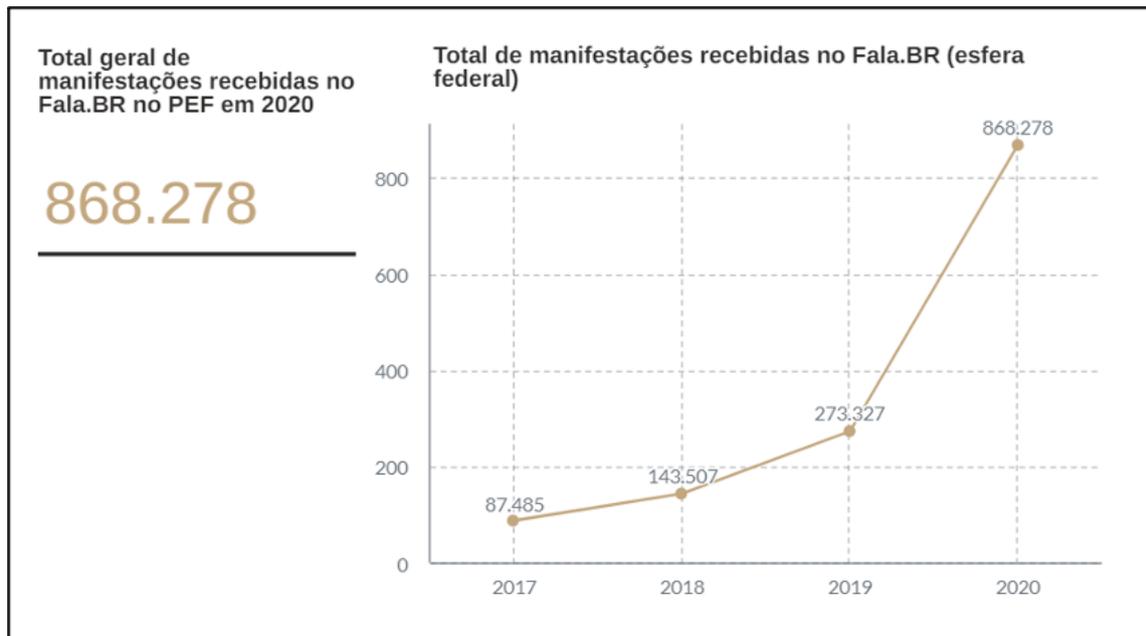
Chama a atenção a quantidade total de manifestações recebidas pela OGU, que teve um aumento de 130%<sup>3</sup> de 2019 para 2020, movimento contrário à tendência de queda que vinha sendo observada nos anos anteriores.

Tal fato pode ser explicado pelo grande número de manifestações relacionadas à pandemia do Covid-19 registradas na Plataforma Fala.BR. Grande parte dessas manifestações foram inicialmente direcionadas à CGU, que realizou o encaminhamento diretamente por meio do sistema, para os órgãos competentes. Observa-se, nesse sentido, que a quantidade de manifestações encaminhadas em 2020 foi mais que 4 vezes maior que em 2019. Todavia, o número de manifestações efetivamente tratadas pela CGCID encerrou a tendência de queda dos últimos anos e apresentou um leve aumento em relação a 2019, o que também reflete o registro de manifestações relacionadas à COVID-19, tais como denúncias sobre irregularidades no uso de recursos públicos.

3 Aumento de 14.637 para 33.795 manifestações.

Por outro lado, de acordo com os dados extraídos do “Painel Resolveu?”<sup>4</sup>, os números gerais da Plataforma Fala.BR continuam aumentando a cada ano. O crescimento no ano de 2020, também impulsionado pelos registros referentes ao COVID-19 foi robusto (217,7%), conforme se pode observar a seguir, na figura 4:

**FIGURA 4: QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR**



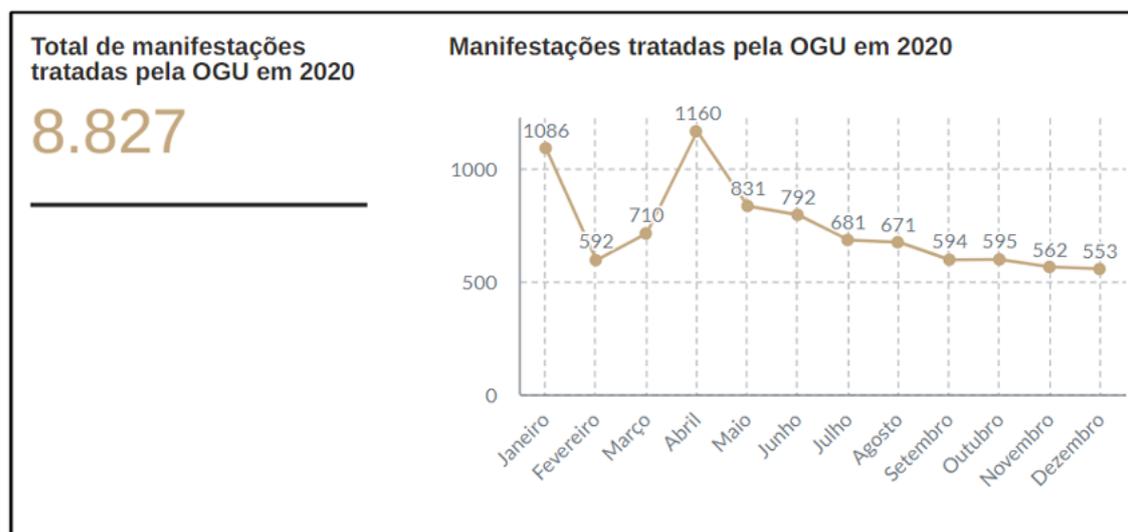
Observa-se, portanto, que o número absoluto de manifestações no sistema Fala.BR vem aumentando, enquanto as manifestações efetivamente direcionadas à CGU apresenta tendência de redução/estabilização. Isso pode ser explicado pela grande quantidade de adesões de instituições ao sistema Fala.BR a partir de 2017, que permite ao usuário direcionar a manifestação diretamente ao órgão ou entidade competente por meio desse sistema integrado. Além disso, o Decreto nº 9.492/18 tornou obrigatório, a partir de setembro de 2018, o uso da Plataforma Fala.BR a todos os órgãos e entidades da Administração Pública federal.

Quando consideradas apenas as manifestações efetivamente tratadas pela OGU no ano de 2020, a distribuição referente ao quantitativo mensal recebido<sup>5</sup> é a seguinte:

<sup>4</sup> Fonte: Extração feita na data de 19/01/2021 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando o filtro “Período” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano).

<sup>5</sup> Fonte: Extração feita na data de 19/01/2021 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” (primeiro ao último dia de cada mês de 2020).

**FIGURA 5: TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OGU EM 2020**



De um modo geral, percebe-se que a quantidade de manifestações apresentou um padrão relativamente constante no mês de fevereiro e ao longo do segundo semestre.

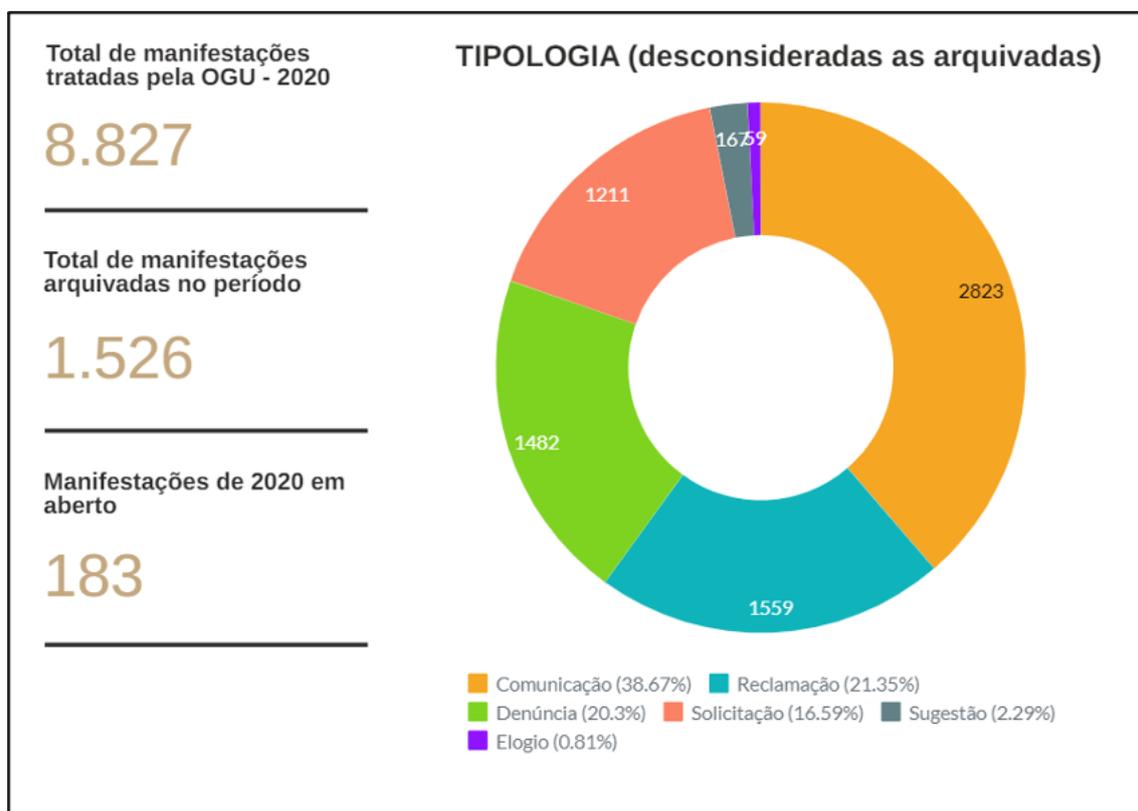
Em relação a janeiro, o número elevado de manifestações se deve possivelmente a uso de robô para registro de manifestações, que registrou uma grande quantidade de manifestações desconexas, com o mesmo texto e associadas ao mesmo assunto. Em relação a tais manifestações, à época procedeu-se ao seu arquivamento. O mesmo fato foi observado no mês de dezembro de 2019.

Em relação ao período entre os meses de março a junho, o aumento na quantidade de manifestações tratadas pela OGU se deveu ao começo da pandemia do Covid-19, quando foi protocolado um grande número de manifestações referentes ao tema. Neste período, a CGCID/OGU - implementou “força tarefa” para tratar as manifestações (encaminhando as que eram de competência de outros órgãos). Neste período, foi criado o canal específico do COVID-19 na Plataforma Fala.BR, o que possibilitou a milhares de brasileiros apresentar manifestações variadas sobre o assunto, tais como denúncias, reclamações, solicitações variadas, elogios e sugestões para enfrentamento à pandemia.

Ainda em relação às manifestações efetivamente tratadas pela OGU, observou-se as seguintes proporções por tipologia, em 2020<sup>6</sup>:

<sup>6</sup> Fonte: Extração feita na data de 19/01/2021 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 2020).

**FIGURA 6: DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA**



O tipo de manifestação mais frequente tratadas 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 39% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações e denúncias, que são tipologias equivalentes às comunicações, mas identificadas, chega-se à conclusão de que em cerca de 48%<sup>7</sup> dos casos em que usuário leva ao conhecimento da CGU a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.

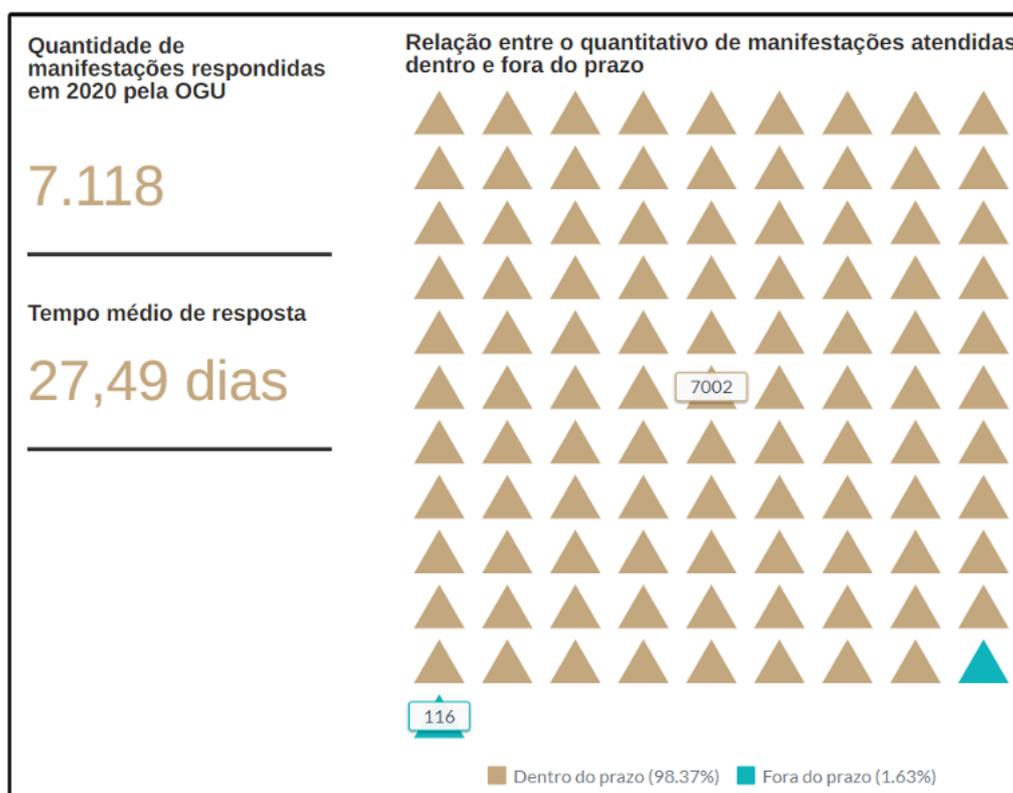
Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

Durante o ano de 2020, o desempenho da OGU<sup>8</sup> no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, ocorreu conforme apresentado na figura 7:

<sup>7</sup> Considerando-se 2.819 comunicações em um universo de 5.860 manifestações, resultado da somatória de 2.819 comunicações + 1.482 denúncias + 1.559 reclamações.

<sup>8</sup> Fonte: Extração feita na data de 19/01/2021 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 2020).

**FIGURA 7: TEMPO DE RESPOSTA DA OGU ÀS MANIFESTAÇÕES**



## 4. MELHORIA CONTÍNUA DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Com a finalidade de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe da CGCID às manifestações encaminhadas à CGU, foram desenvolvidos e implementados projetos específicos ao longo do ano de 2020.

Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos tanto internos quanto externos, foi mantida a sistemática de avaliação periódica por pares utilizada em 2019 acerca do tratamento dado por todos os servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações. A avaliação por pares foi realizada pelos próprios analistas da equipe, que avaliaram os trabalhos dos colegas de modo a permitir uma melhoria na qualidade das respostas.

Os resultados obtidos nessas avaliações têm sido consolidados em relatórios de avaliação e utilizados tanto para correção pontual no fluxo de tratamento de determinada manifestação, quanto para a orientação geral da equipe da CGCID.

Ainda com foco na melhoria do tratamento dado às manifestações, foi concluído o trabalho iniciado em 2019 de elaboração de Manual Operacional contendo todas as atividades realizadas pela área, com detalhamento, mapeamento e levantamento de riscos dos fluxos e dos sistemas utilizados, assim como dos pontos de atenção necessários.

Em 2020 foram expandidos os controles relacionados às manifestações. Diversas melhorias foram realizadas na Plataforma Fala.BR com contribuição da equipe da CGCID, que pôde compartilhar da sua experiência de uso das ferramentas. No âmbito da Plataforma Fala.BR, foram melhorados os controles gerenciais, atribuição de responsáveis e desenvolvimento de seção específica para triagem, de modo que o fluxo anterior, realizado por meio de outro sistema externo à Plataforma Fala.BR, foi descontinuado. Ao longo do ano foram estabelecidos objetivos para redução de perda de prazo e controle de estoque, incluindo uma checagem tripla, realizada pelo analista responsável, por colaborador terceirizado e pela Coordenação. Em decorrência dessas alterações de fluxo, ferramentas e sensibilização da equipe, observou-se que em 2020, quando feita comparação com o exercício de 2019, houve um percentual menor de manifestações respondidas fora do prazo. Conforme destacado acima na figura 7, em 2020, 1,63% das manifestações foram respondidas com atraso, contra 2,37% em 2019.

Em 2020 foi iniciado piloto do módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR com algumas áreas de Casa, de modo que em 2021 toda tramitação relacionada a manifestações de ouvidoria será realizada por dentro do sistema, garantindo-se a segurança e rastreabilidade devidas. O fluxo estabelecido no piloto inclui uma instância de aprovação interna antes do envio de manifestações para solicitação de subsídios pelas áreas da Casa, de modo a garantir a qualidade e adequação das mesmas.

Ainda na linha de redesenho e consolidação de fluxos, em 2020 foi iniciado o desenvolvimento de minuta de Portaria de tratamento de manifestações da CGU, documento que substituirá o antigo Memorando-Circular nº 44/2014/CGU-PR, de 12 de setembro de 2014, definindo com clareza e segurança os procedimentos e fluxos internos de manifestações, desde o seu recebimento até a conclusão.

Em decorrência da COVID-19, o ano foi caracterizado pela adesão massiva da equipe ao teletrabalho. Essa modalidade já vinha sendo utilizada pela CGCID nos últimos anos e graças a esta experiência, foi mantida a qualidade dos trabalhos, a exemplo dos dados apresentados na figura 3, que demonstram que a quantidade da somatória de manifestações tratadas e encaminhadas em 2020 foi superior ao dobro do observado em 2019.

No que diz respeito à COVID-19, foi criado canal específico na Plataforma Fala.BR para recebimento de todo tipo de manifestações relacionadas ao assunto, desde denúncia sobre recebimento indevido de auxílio emergencial até sugestões para enfrentamento da pandemia. Inclusive, diversos cidadãos se ofereceram para ajudar durante o período. O referido canal gerou a produção de relatórios específicos, que foram levados ao conhecimento do Comitê de Crise para a Supervisão e Monitoramento dos Impactos da Covid-19. Essa iniciativa conduzida pela Ouvidoria-Geral da União foi premiada no Prêmio de Excelência CGU 2020.

Foram também elaborados informes, em parceria com a Superintendência Regional da CGU no Ceará e a Diretoria de Informações Estratégicas da CGU (DIE), a partir da mineração de dados na base da Plataforma Fala.BR. Os referidos informes foram encaminhados às Superintendências Regionais da CGU de modo que pudessem subsidiar ações diversas. Este tópico, assim como o tópico anterior referente ao canal específico da COVID-19 serão apresentados com maior detalhamento no próximo capítulo.

Na linha de evoluir a produção de relatórios e informações qualificadas das manifestações tratadas pela CGU, em 2020 foi conduzido trabalho de revisão dos assuntos, subassuntos e tags utilizados na Plataforma Fala.BR para categorização. O trabalho buscou melhor refletir os temas específicos da CGU e será mais bem visualizado no relatório de gestão de 2021, uma vez que as novas categorizações foram inseridas no sistema apenas no mês de dezembro. Busca-se, com isso, acesso rápido a informações consolidadas, de modo que possam ser disparados informes tempestivos às áreas

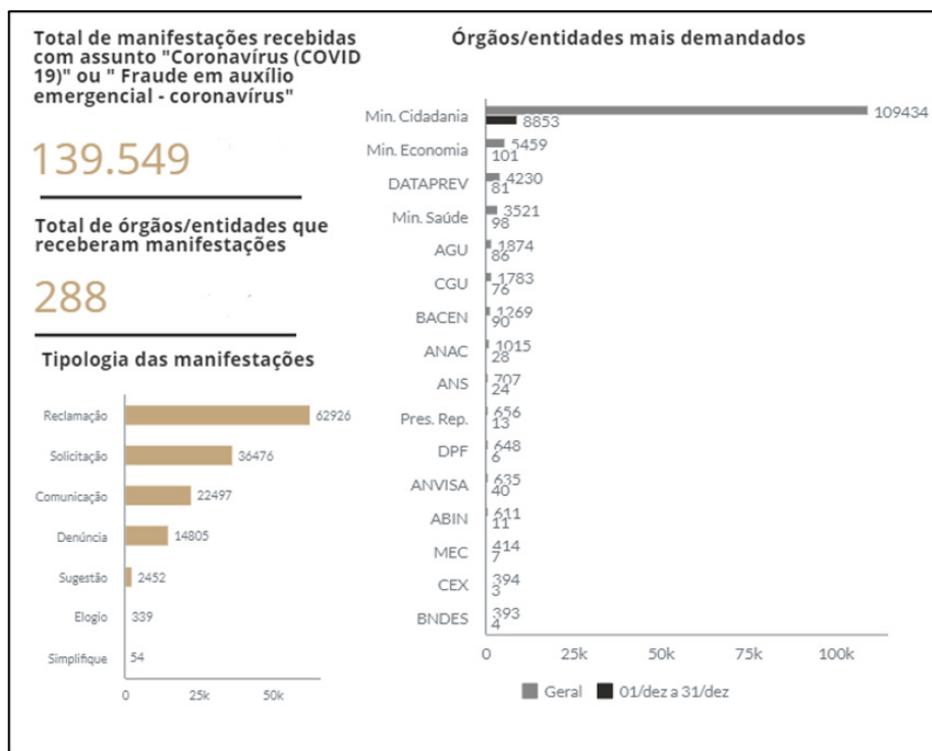
competentes da Casa, assim como à alta gestão, de maneira que haja tempo hábil para adequação dos pontos recorrentes.

Foi também iniciado em 2020, em dezembro, piloto referente ao trabalho que será conduzido no ano de 2021 para atendimento às disposições dos Conselhos de Usuários referentes aos serviços da CGU. O piloto engloba os seguintes serviços da CGU: “Registrar manifestação de ouvidoria na Plataforma Fala.BR” e “Registrar pedido de acesso a informações de órgãos públicos na Plataforma Fala.BR”. Até o final de 2021, em todos os serviços da CGU constantes do Portal Gov.BR deverá ser feita ao menos uma consulta formal aos conselheiros, de modo que possam ser identificadas potenciais melhorias a serem implementadas.

## 5. CANAL ESPECÍFICO COVID-19 E INFORMES TEMÁTICOS

Conforme destacado no capítulo anterior, em 2020, em decorrência da pandemia de COVID-19, foram elaborados relatórios e informes sobre o tema. Foram produzidos ao todo 66 relatórios a partir das manifestações registradas por meio do canal específico criado na Plataforma Fala.BR, utilizando para tanto os assuntos “Coronavírus (COVID 19)” e “Fraude em auxílio emergencial – coronavírus”. Os relatórios envolvem todas as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR para órgãos e entidades do Poder Executivo federal. No que diz respeito aos dados gerais das manifestações registradas em 2020, observou-se a seguinte disposição:

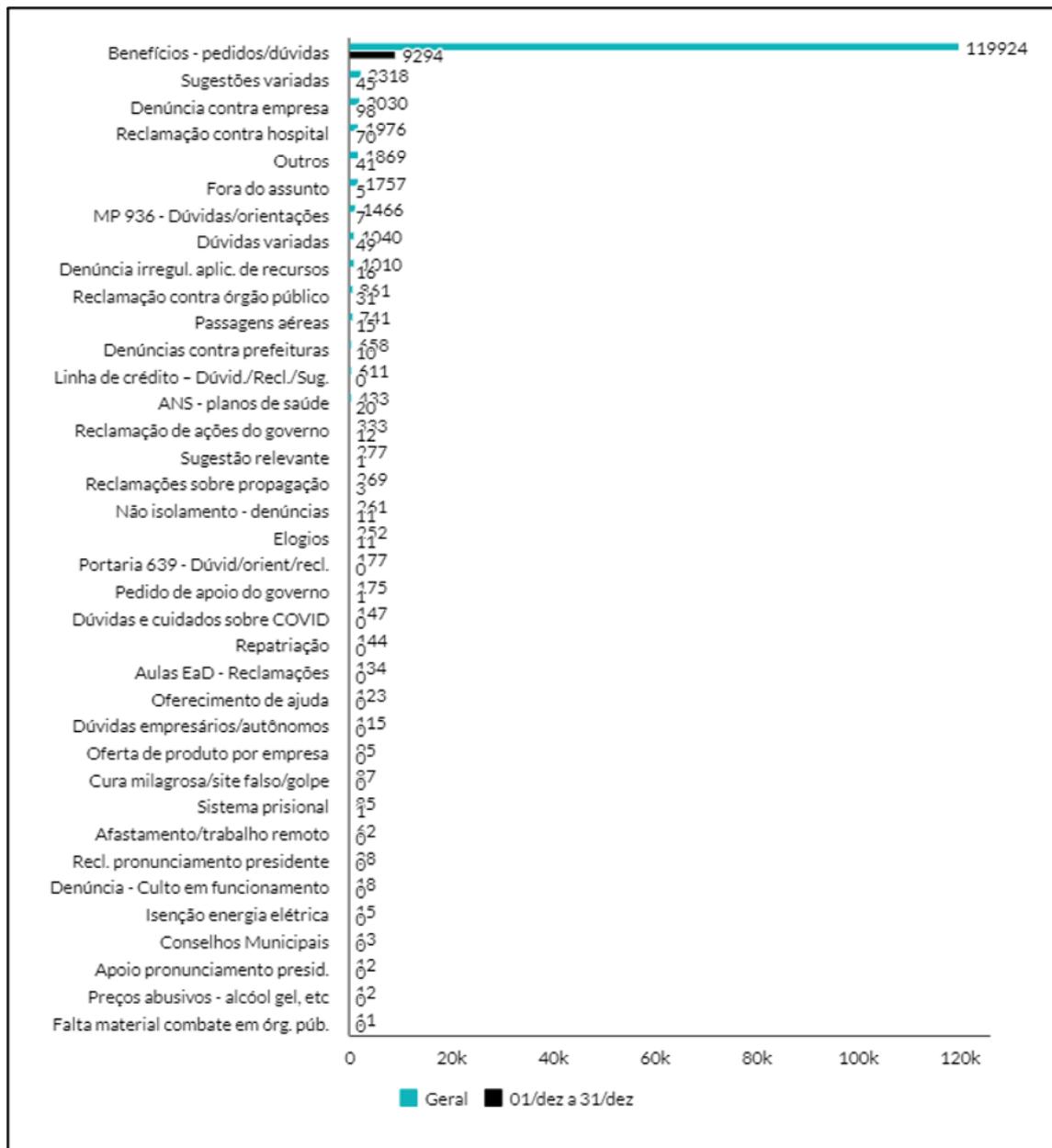
**FIGURA 8: INFORMAÇÕES GERAIS CONSOLIDADAS DO CANAL COVID-19 NA PLATAFORMA FALA.BR EM 2020<sup>9</sup>**



<sup>9</sup> Fonte: Extração no Painel Resolveu em 18/01/2021.

Em relação aos tópicos mais demandados nas manifestações registradas, o tópico “Benefícios – pedidos/dúvidas” que diz respeito a demandas envolvendo o auxílio emergencial, foi o mais recorrente, conforme figura a seguir:

**FIGURA 9: TÓPICOS MAIS DEMANDADOS DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR PELO CANAL ESPECÍFICO COVID-19<sup>10</sup>**



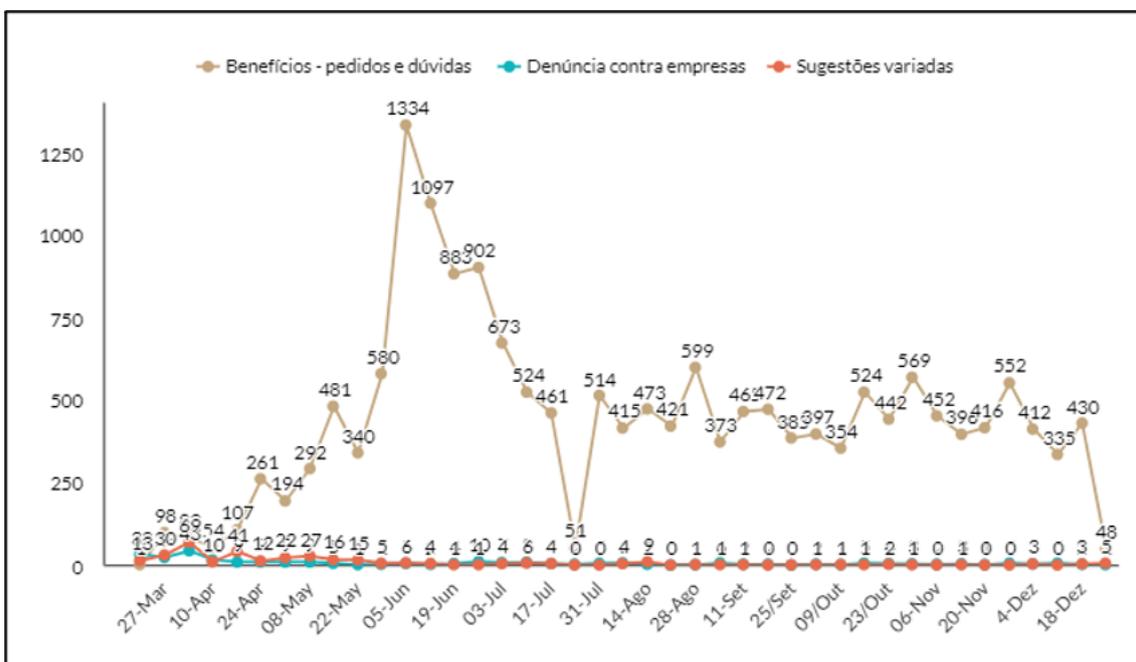
Em geral, as manifestações referentes aos benefícios tratavam sobre a operacionalização do auxílio, incluindo dúvidas e reclamações sobre atualização de cadastros, demora na análise de solicitações sem informação sobre a previsão de liberação de pagamentos, bem como contestação sobre a negativa do pedido.

<sup>10</sup> Fonte: Extração realizada em 18/01/2021 no Painel Resolveu.

Foram também identificadas denúncias de recebimento ou cadastramento de pessoas sem perfil para pleitear o auxílio emergencial, reclamações referentes a benefícios negados, dúvidas e reclamações sobre bloqueio ou cancelamento de benefícios e relatos de supostas fraudes, tais como: uso não autorizado de CPF para solicitação de benefício, saques por terceiros não autorizados, pagamentos não autorizados de boletos, alteração não autorizada de e-mail e telefones, e realização de transações não autorizadas.

Ao longo do ano observou-se a seguinte distribuição no registro de manifestações, no que tange aos três tópicos mais recorrentes:

**FIGURA 10: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS AO LONGO DO ANO REFERENTE AOS TRÊS TÓPICOS MAIS RECORRENTES<sup>11</sup>**



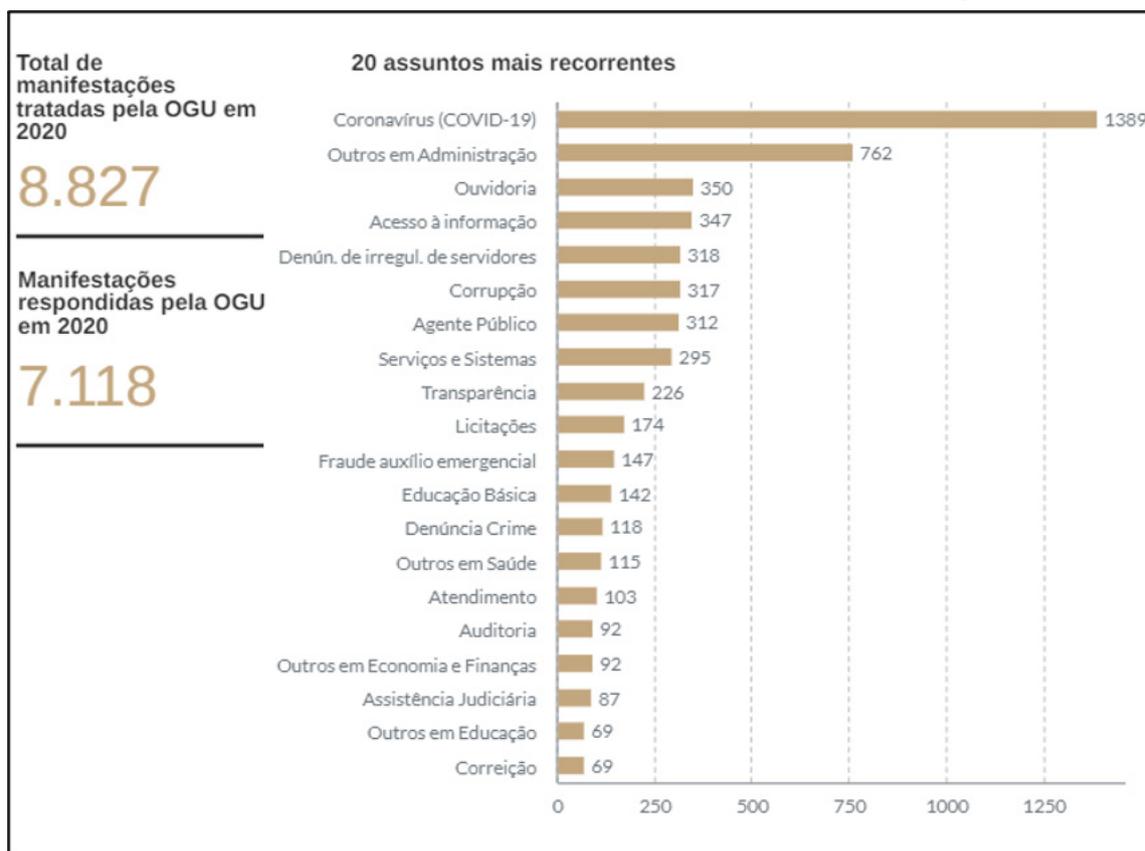
Considerando-se o elevado número de denúncias registradas por meio do canal específico de COVID-19 da Plataforma Fala.BR, foram elaborados 105 informes em 2020, em parceria com a Superintendência Regional da CGU no Ceará e a Diretoria de Informações Estratégicas da CGU (DIE), a partir da mineração de dados na base da Plataforma Fala.BR. O trabalho buscou identificar denúncias com indícios de relevância, autoria e materialidade para encaminhamento às Superintendências Regionais da CGU de modo que pudessem subsidiar ações diversas. Ao todo, as denúncias que geraram informes apontavam supostos desvios da ordem de 919 milhões de reais. Os informes dizem respeito a 75 municípios distribuídos em 25 Estados da Federação, com suposto envolvimento de 156 empresas.

<sup>11</sup> Fonte: Extração feita na data de 18/01/2021 no Painel Resolveu

## 6. PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

Os 20 pontos mais recorrentes<sup>12</sup>, que correspondem a aproximadamente 63%<sup>13</sup> das manifestações tratadas pela CGU em 2020, com base no campo “assunto” do sistema Fala.BR, foram os seguintes:

**FIGURA 11: ASSUNTOS MAIS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES**



Considerando o fato de que o assunto “Coronavírus (COVID-19)” foi o mais frequente, estando presente quase o dobro de vezes em relação ao segundo assunto mais recorrente (“Outros em Administração”), pode-se perceber o grande impacto que a pandemia teve na atuação da CGICID/OGU em 2020.

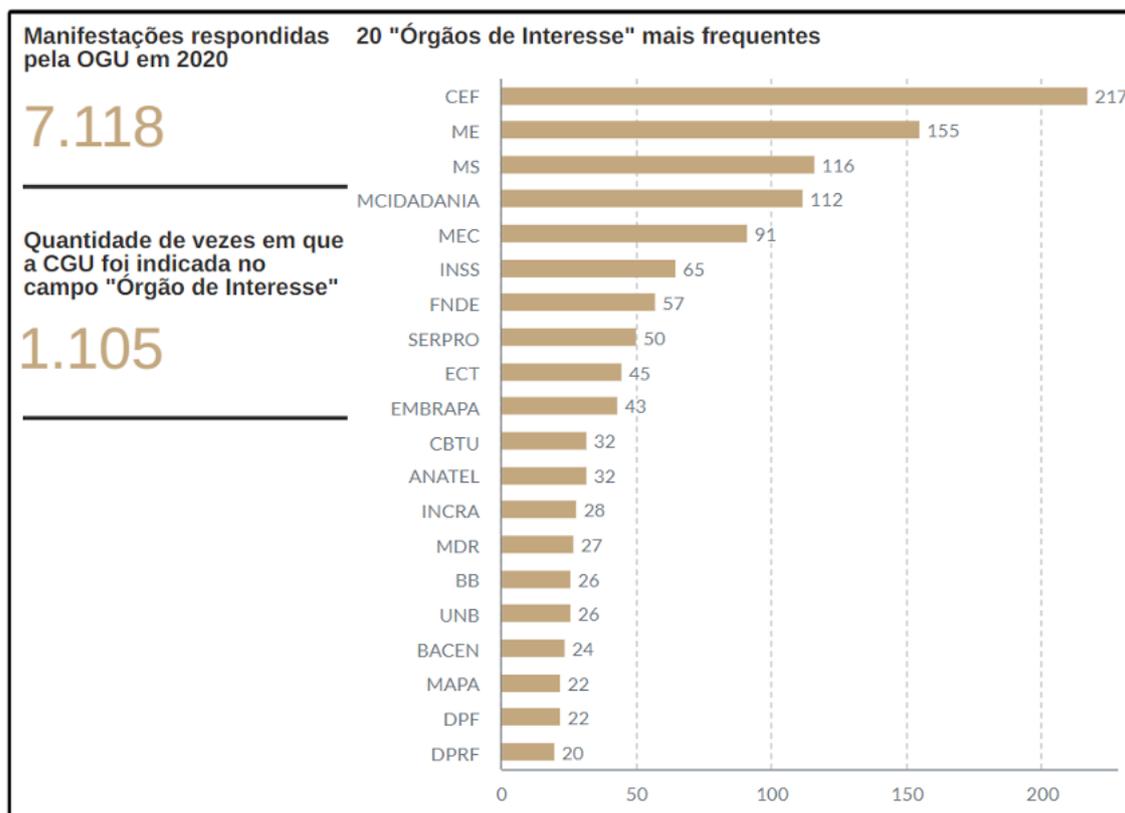
Já em relação aos órgãos indicados no campo intitulado “Órgão de Interesse”, cujo preenchimento pelo cidadão é facultativo, é apresentada abaixo tabela com os 20 órgãos de interesse mais frequentes<sup>14</sup> (além da própria CGU) nas manifestações cuja destinatária foi a CGU:

<sup>12</sup> Fonte: Extração feita na data de 19/01/2021 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 2020), e a seção “Ranking/ Assuntos”.

<sup>13</sup> 5.524 registros num universo de 8.827 manifestações tratadas pela OGU.

<sup>14</sup> Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), aba “Tratar Manifestações”, utilizando os filtros “Órgão Destinatário” (CGU – Controladoria-Geral da União) e “Período de cadastro” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020).

**FIGURA 12: ÓRGÃOS E ENTIDADES MAIS FREQUENTES NO CAMPO "ÓRGÃO DE INTERESSE"**



A maior parte das manifestações recebidas pela OGU, 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 atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria, controle interno e ouvidoria, e que envolvem apuração externa em 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<sup>15</sup>, situações em que é requerida a interlocução direta da CGCID com outras ouvidorias para a resolução de questões pontuais ou até mesmo estruturantes.

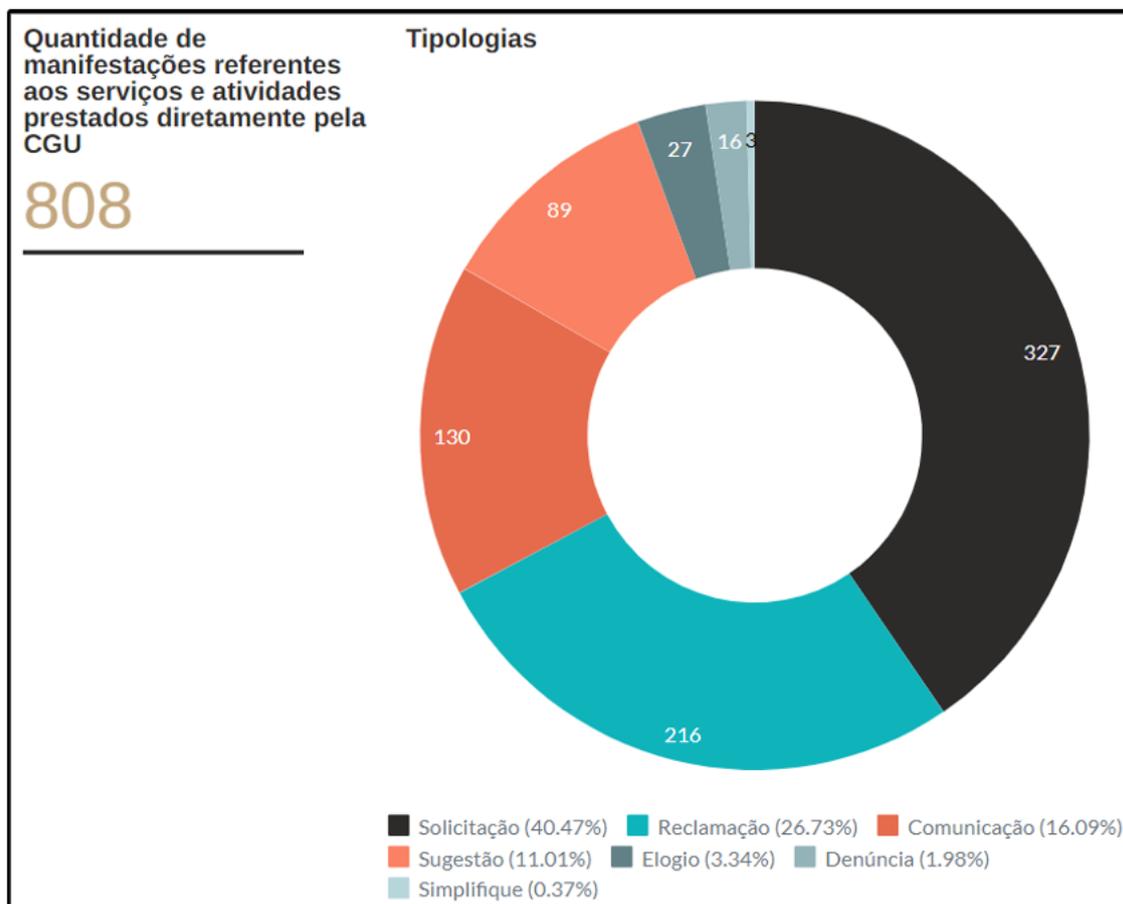
Outra situação recorrente refere-se ao recebimento de manifestações relativas à competência exclusiva municipal ou estadual, ou ainda de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros.

Há, contudo, um universo menor, que diz respeito a serviços e sistemas oferecidos diretamente pela CGU, perfazendo um total de 808 manifestações<sup>16</sup>. Em relação a esse universo específico, as proporções de tipologia são bastante distintas daquelas gerais anteriormente apresentadas neste relatório, na figura 6. Nesse caso, destaca-se que o quantitativo de registros anônimos (comunicações) possui baixo percentual, conforme observa-se na figura abaixo:

<sup>15</sup> Artigos 6º e 11 do Decreto nº 9.492/18.

<sup>16</sup> Fonte: Relatório interno de manifestações específicas. O relatório foi produzido a partir dos dados da Plataforma Fala.BR e da leitura individualizada de todas as manifestações respondidas no período, com indicação da correspondente categorização.

**FIGURA 13: TIPOLOGIAS DAS MANIFESTAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS E SISTEMAS DA CGU**



Nos próximos tópicos serão apresentadas considerações relacionadas a esse universo específico.

## 7. UNIDADE INTERNA RELACIONADA À ANÁLISE

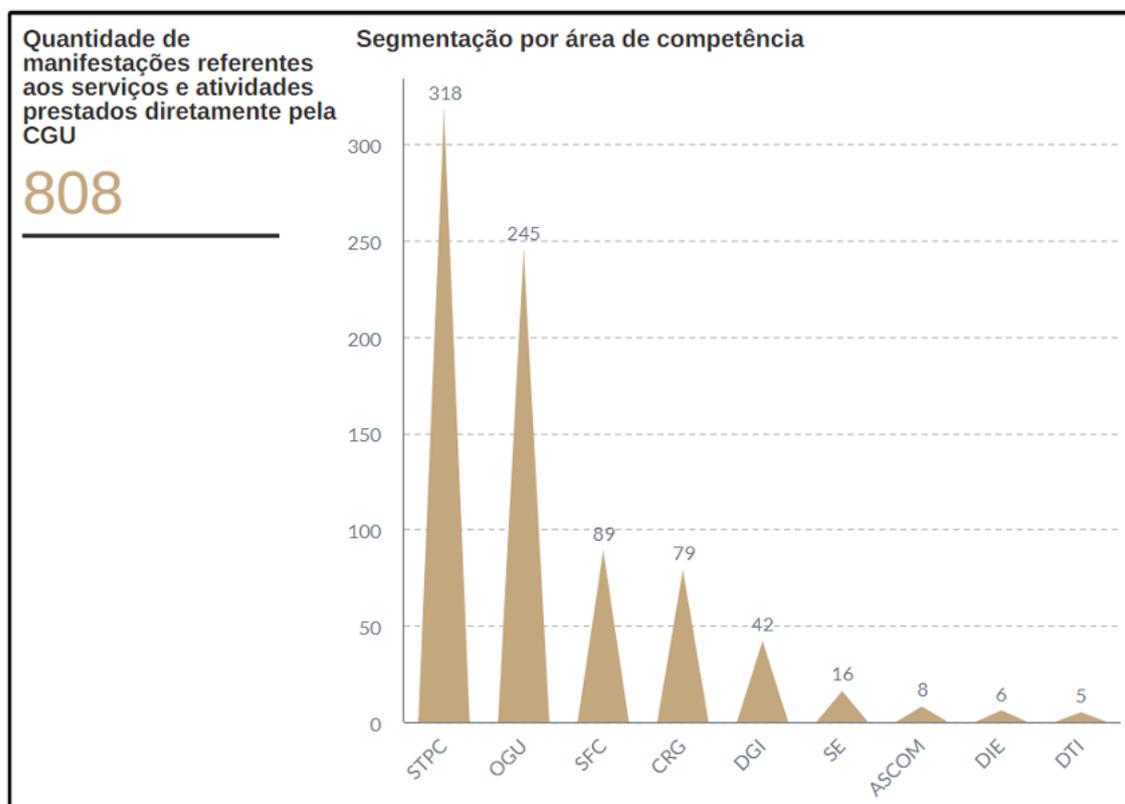
A depender do conteúdo da manifestação, diferentes áreas da CGU são acionadas de modo a tomar as providências cabíveis e possibilitar o envio de resposta conclusiva ao usuário. Em alguns casos, a própria CGCID elabora resposta diretamente ao usuário.

A figura 14<sup>17</sup> apresenta a distribuição do quantitativo de manifestações por área de competência na CGU.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Fonte: Relatório interno de manifestações específicas. O relatório foi produzido a partir dos dados da Plataforma Fala.BR e da leitura individualizada de todas as manifestações respondidas no período, com indicação da correspondente categorização.

<sup>18</sup> O levantamento dos dados deste item 6 ("Unidade interna envolvida na análise") foi feito a partir da leitura individualizada das manifestações e indicação de área correspondente a partir do conteúdo da manifestação. Nesse sentido, o quantitativo por área não necessariamente representa a quantidade de encaminhamentos realizados à área, mas sim a quantidade de manifestações cujo conteúdo é relacionado àquela área específica da CGU.

**FIGURA 14: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR ÁREA INTERNA DA CGU**



As unidades com maior número de demandas para o tratamento foram a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), com cerca de 39% do total, e a própria OGU, com aproximadamente 30%.

É importante ressaltar que as áreas internas da CGU demandadas durante o exercício de 2020 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.

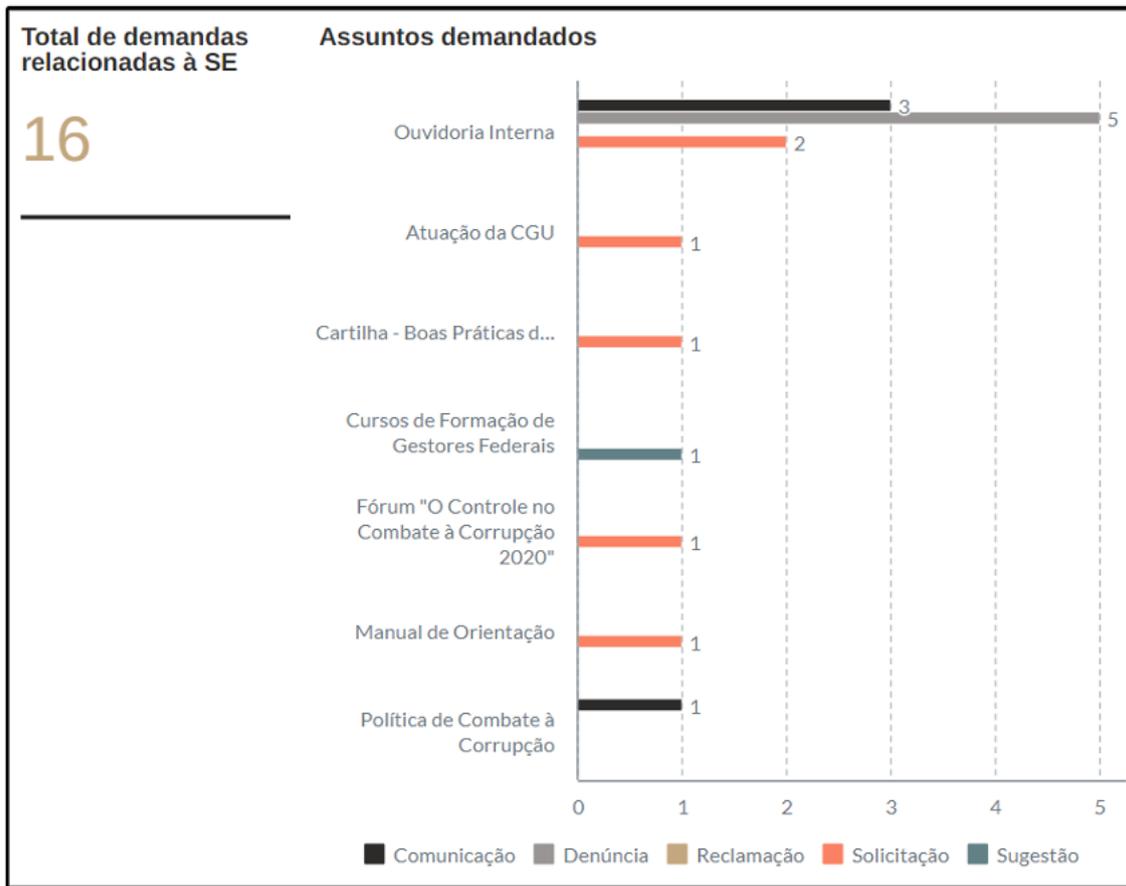
A seguir, serão apresentadas as diferentes áreas da CGU relacionadas às manifestações de 2020 e os principais pontos de tais manifestações.

## 7.1 Secretaria-Executiva (SE)

A Secretaria-Executiva 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 correspondentes aos assuntos relacionados à SE totalizaram 16 registros, distribuídos em 7 tópicos:

**FIGURA 15: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À SECRETARIA-EXECUTIVA**



As manifestações relacionadas a essa unidade, em sua maioria, estão relacionadas à atuação de servidores do órgão.

Registra-se o recebimento de uma solicitação relacionada à “Cartilha de Boas Práticas de Integridade nas Relações Público-privadas em Tempos de Pandemia – Informe II: Contratações Emergenciais”. Essa cartilha apresenta um rol de boas práticas a serem adotadas pelas empresas no contexto das contratações emergenciais realizadas com a Administração Pública, com fundamento nas medidas adotadas excepcionalmente em razão da Covid-19.

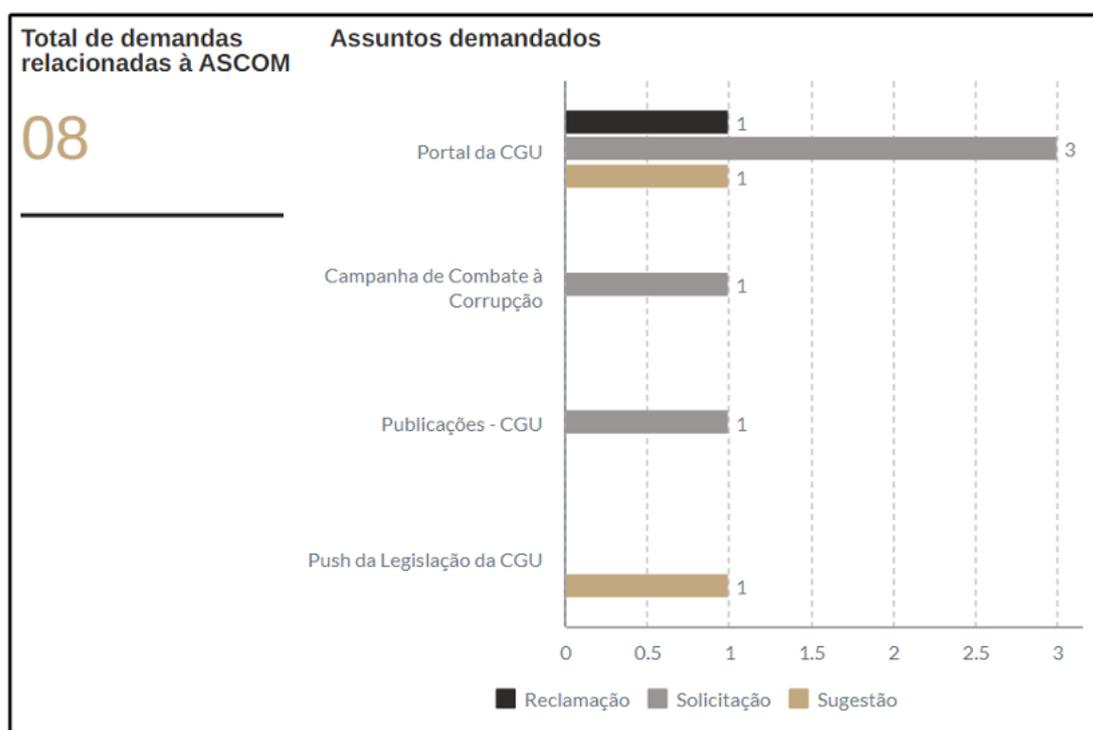
Ainda, há manifestações com objeto de denúncia, reportando possíveis irregularidades praticadas, assim como manifestações sugerindo ações visando ao combate à corrupção.

## 7.2 Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

A Assessoria de Comunicação Social (ASCOM) atua no planejamento, coordenação e supervisão das atividades de comunicação da CGU, divulgando de forma integrada as ações e a identidade institucional do órgão para a mídia em geral, para a sociedade e para o público interno.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à ASCOM totalizaram 8 registros, distribuídos em 4 tópicos, conforme detalhado na figura 16:

**FIGURA 16: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À ASCOM**



Nota-se na tabela acima um quantitativo de 5 manifestações do tipo solicitação, que representam os temas: “Campanha de Combate à Corrupção”, “Portal da CGU” e “Publicações – CGU”.

No geral, os usuários apontaram alguma inconsistência nas informações disponibilizadas pela CGU em seu Portal e solicitam alguma ação do tipo correção ou melhoria, conforme exemplos abaixo:

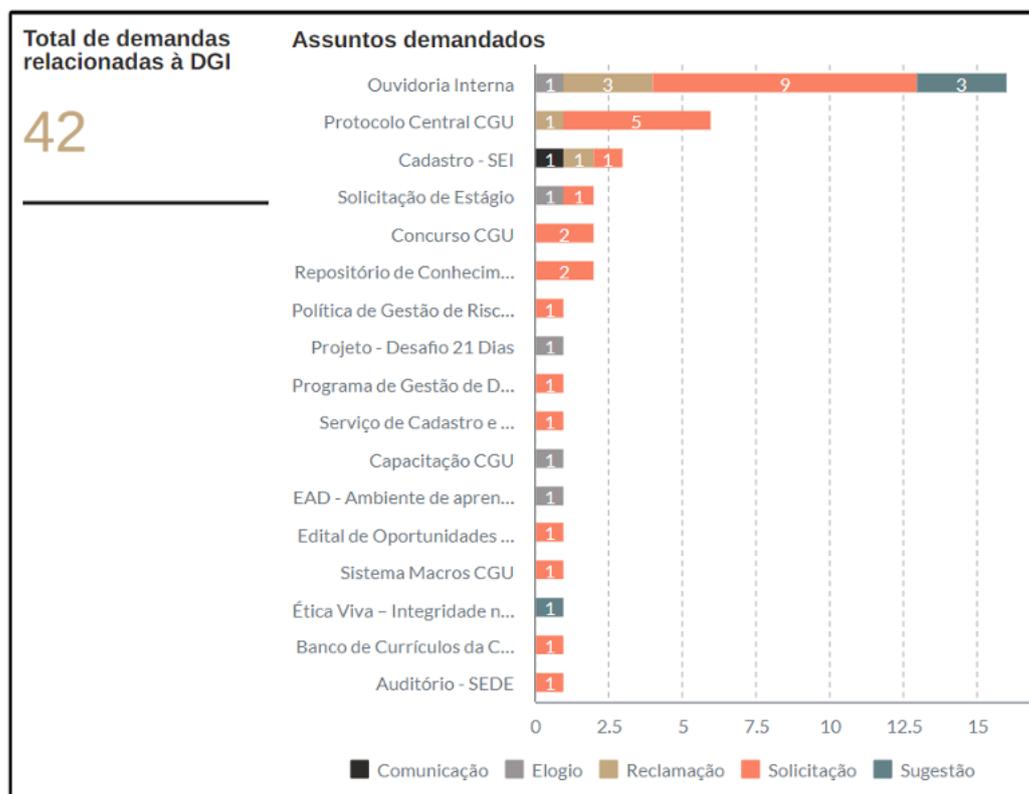
No tema “Push da Legislação da CGU”, registra-se o recebimento de uma sugestão do usuário para a criação de um formulário push para publicação de legislação da Controladoria-Geral da União, que possibilitaria ao usuário o recebimento diário de informações atualizadas sobre as edições de novos atos normativos do órgão.

### 7.3 Diretoria de Gestão Interna (DGI)

A Diretoria de Gestão Interna exerce as funções de planejar, coordenar e executar as atividades de gestão de pessoas, de documentos, de logística e de orçamento, finanças e contabilidade.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à DGI totalizaram 42 registros, conforme disposto na figura 17:

**FIGURA 17: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DGI**



A figura 17 apresenta o quantitativo de manifestações por tipo, distribuídas em 17 tópicos, sendo a maior representatividade no tópico “Ouvidoria Interna”, seguido do tópico “Protocolo Central CGU”.

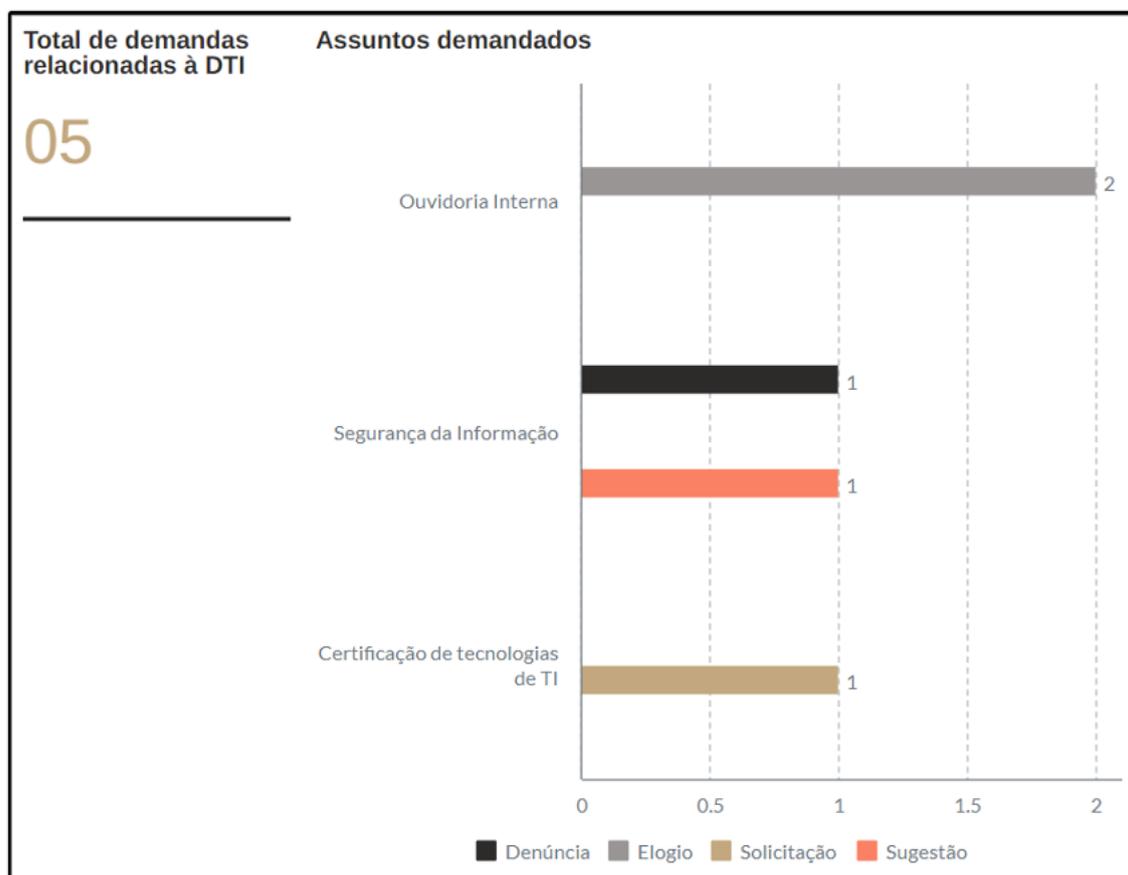
No geral, as demandas relacionam-se a questionamentos sobre o procedimento para envio de documentos ao protocolo digital da CGU, bem como apresentam indagações de competência do setor de gestão de pessoas da CGU.

## 7.4 Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI)

A Diretoria de Tecnologia da Informação é a unidade da CGU que exerce as funções de coordenação das atividades relacionadas à administração dos recursos de tecnologia da informação.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à DTI totalizaram 5 registros, distribuídos em 3 tópicos, conforme disposto na figura 18:

**FIGURA 18: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DTI**



Analisando o descritivo das manifestações cadastradas, observa-se, no âmbito do tópico “Ouvidoria Interna”, 2 elogios formalizados por servidores ou colaboradores da própria CGU em atenção ao trabalho desenvolvido por servidores da DTI.

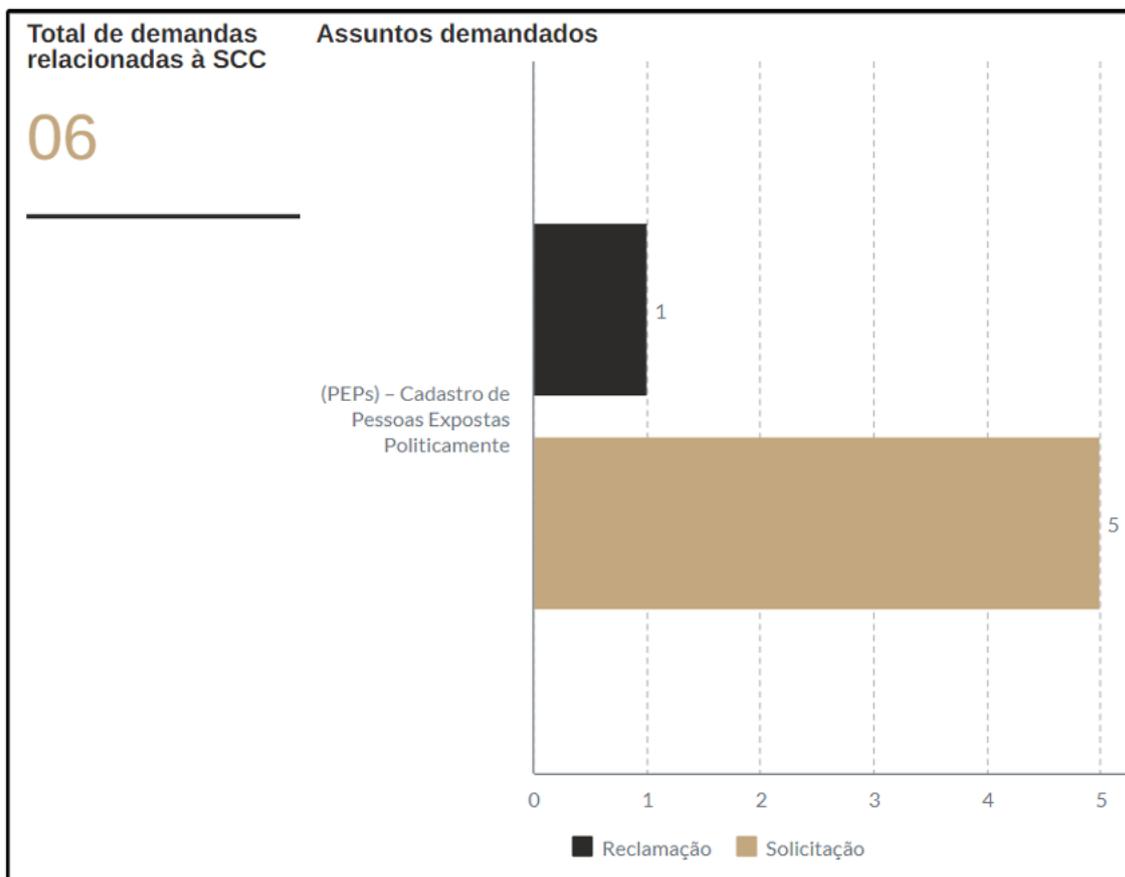
Em tempo, dentre as manifestações registradas, destaca-se duas relacionadas a tentativa de invasão a sistema da CGU.

## 7.5 Secretaria de Combate à Corrupção (SCC)

A Secretaria de Combate à Corrupção é competente por atividades relacionadas a acordos de leniência, inteligência e operações especiais desenvolvidas pela CGU.

Em 2020, as manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SCC totalizaram 6 registros:

**FIGURA 19: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À DIE**



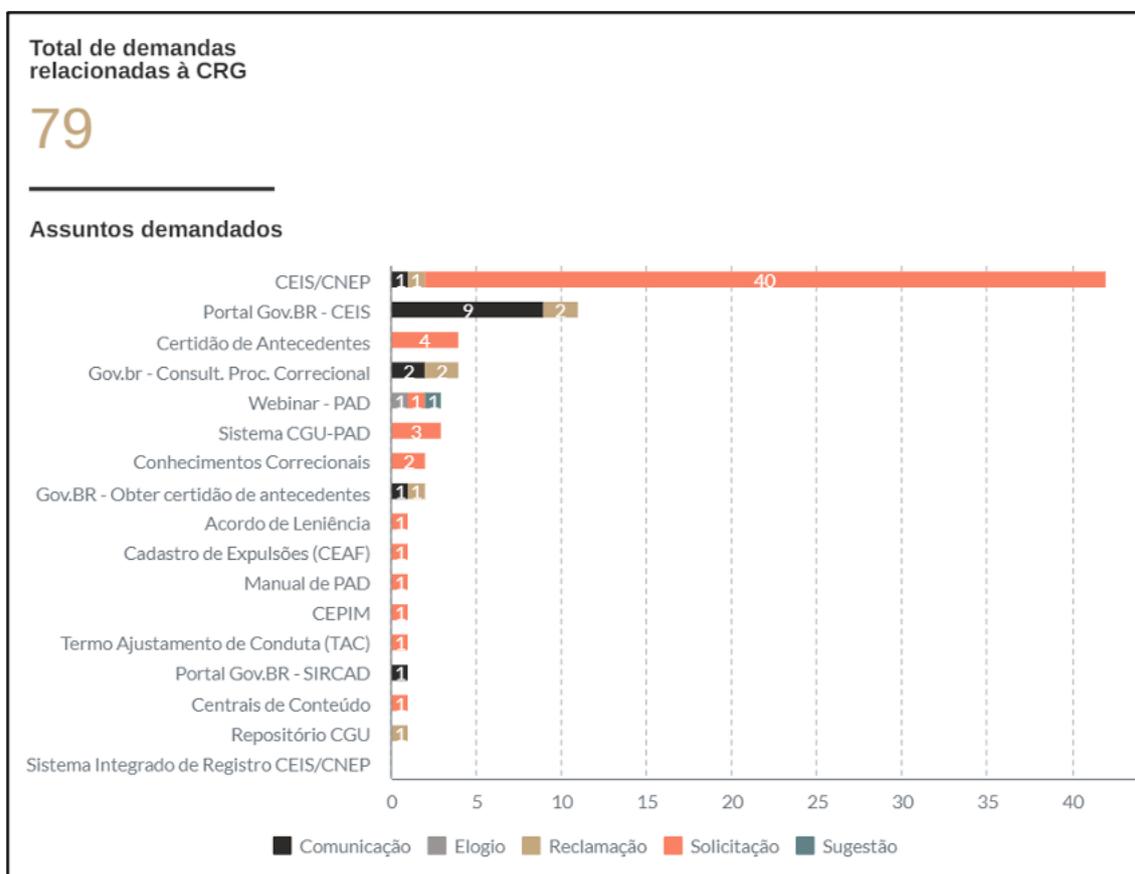
As manifestações direcionadas a essa unidade foram relacionadas ao "(PEPs) - Cadastro de Pessoas Expostas Politicamente".

## 7.6 Corregedoria-Geral da União (CRG)

A CRG - Corregedoria-Geral da União exerce as funções de corregedoria interna da CGU e de órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal (SisCor), garantindo a devida inserção da atividade correcional no contexto estratégico do combate à corrupção e do aperfeiçoamento da gestão pública.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à CRG totalizaram 79 registros, distribuídos em 16 tópicos, conforme disposto na figura 20:

**FIGURA 20: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À CRG**



Observa-se na figura 20 que a manifestação do tipo solicitação apresenta o maior quantitativo de registros, frente aos demais tipos de manifestações, e que as demandas relacionadas ao “Sistema Integrado de Registro do CEIS/CNEP” são as mais frequentes, correspondendo a 53,16% dos registros. Essas manifestações apresentam, na maioria dos casos, pedido de orientação sobre como proceder para incluir ou para retirar registros específicos de impedimentos do cadastro.

Destaca-se, ainda, o recebimento de 18 registros recebidos da integração da Plataforma Fala.BR com o Portal Gov.br, do Ministério da Economia. São relativos aos serviços CEIS, “Consulta Processo Correccional”, “Obter certidão de antecedentes em processo correccional” e SIRCAD.

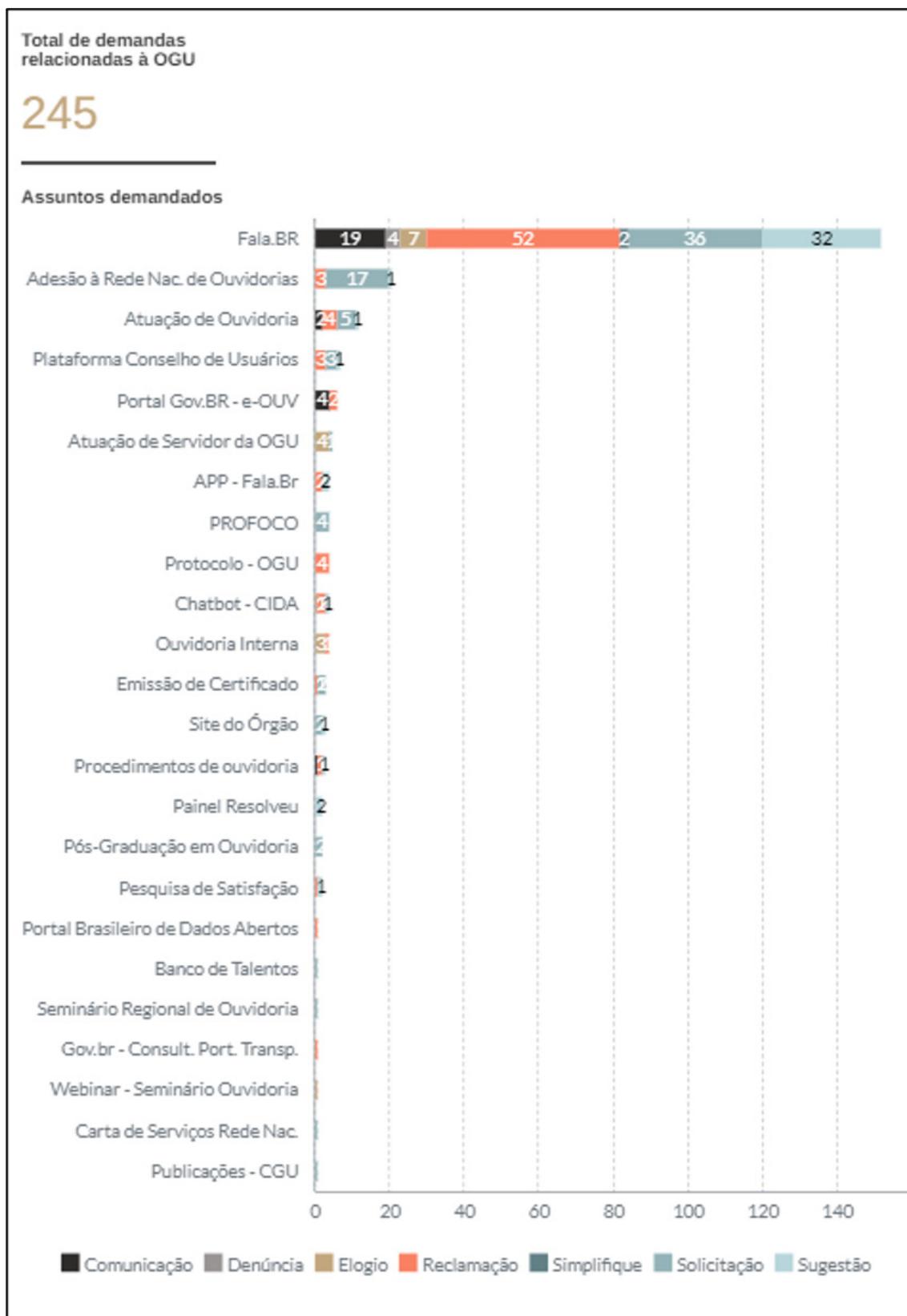
Dentre as manifestações registradas, há um elogio ao “Webinar - Processo de Administrativo Disciplinar, PAD IN LIVE 2020”.

## 7.7 Ouvidoria-Geral da União (OGU)

A Ouvidoria-Geral da União é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), e exerce as funções de planejar, dirigir, coordenar, orientar a execução, acompanhar e avaliar as atividades das respectivas unidades.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à OGU totalizaram 245 registros, distribuídos em 24 tópicos, conforme disposto na figura 21:

**FIGURA 21: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À OGU**



Conforme a figura 21, no que diz respeito à OGU, as tipologias mais observadas foram reclamações (79), solicitações (75) e sugestões (43).

Quanto aos tópicos mais demandados, verifica-se 152 manifestações de ouvidoria relacionadas ao “Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação” e 21 ao tópico “Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias”.

Analisando os descritivos das solicitações cadastradas, observa-se que são maioria as demandas de usuários que solicitam alguma orientação ou providência quanto ao uso da Plataforma Fala.BR. Também é comum o usuário solicitar informação sobre como proceder para aderir ao sistema de ouvidoria, ou o andamento do procedimento de adesão.

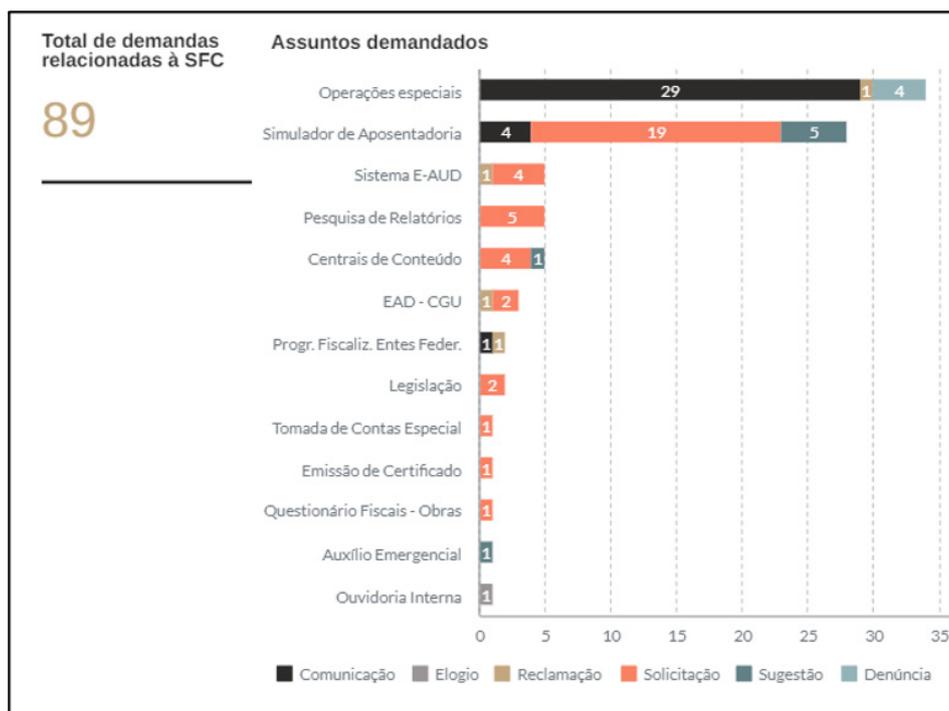
Em relação à Plataforma Fala.BR, há, ainda, reclamações sobre dificuldades na sua utilização, tais como problemas de acesso, lentidão do sistema, limitação no quantitativo e no tamanho dos anexos. Importa registrar que o ano de 2020, conforme já apresentado neste relatório, houve um aumento expressivo no registro de manifestações na Plataforma Fala.BR. O ano também foi marcado pela integração do e-SIC à Plataforma Fala.BR, o que representou aumento de manifestações sobre o sistema nas semanas seguintes à integração. Em decorrência dessas ocorrências, foram adotadas providências em relação à Plataforma Fala.BR ao longo do ano no sentido de manter a qualidade de uso do sistema e aumento de velocidade. Exemplo disso foi a mudança da hospedagem da Plataforma Fala.BR para ambiente de nuvem, além de diversos desenvolvimentos realizados pela equipe de tecnologia da informação de modo a permitir a estabilidade e uso contínuo da Plataforma pelos diferentes usuários.

## 7.8 Secretaria Federal de Controle Interno (SFC)

A Secretaria Federal de Controle Interno exerce as atividades de órgão central do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à SFC totalizaram 89 registros, distribuídos em 13 tópicos, conforme disposto na figura 22:

**FIGURA 22: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À SFC**



As manifestações direcionadas a essa unidade, em sua maioria, estão relacionadas às operações realizadas pela Controladoria-Geral da União, denominadas “Operações Especiais”. Nas manifestações normalmente são apresentadas contribuições de fatos e elementos para apuração por parte da área técnica.

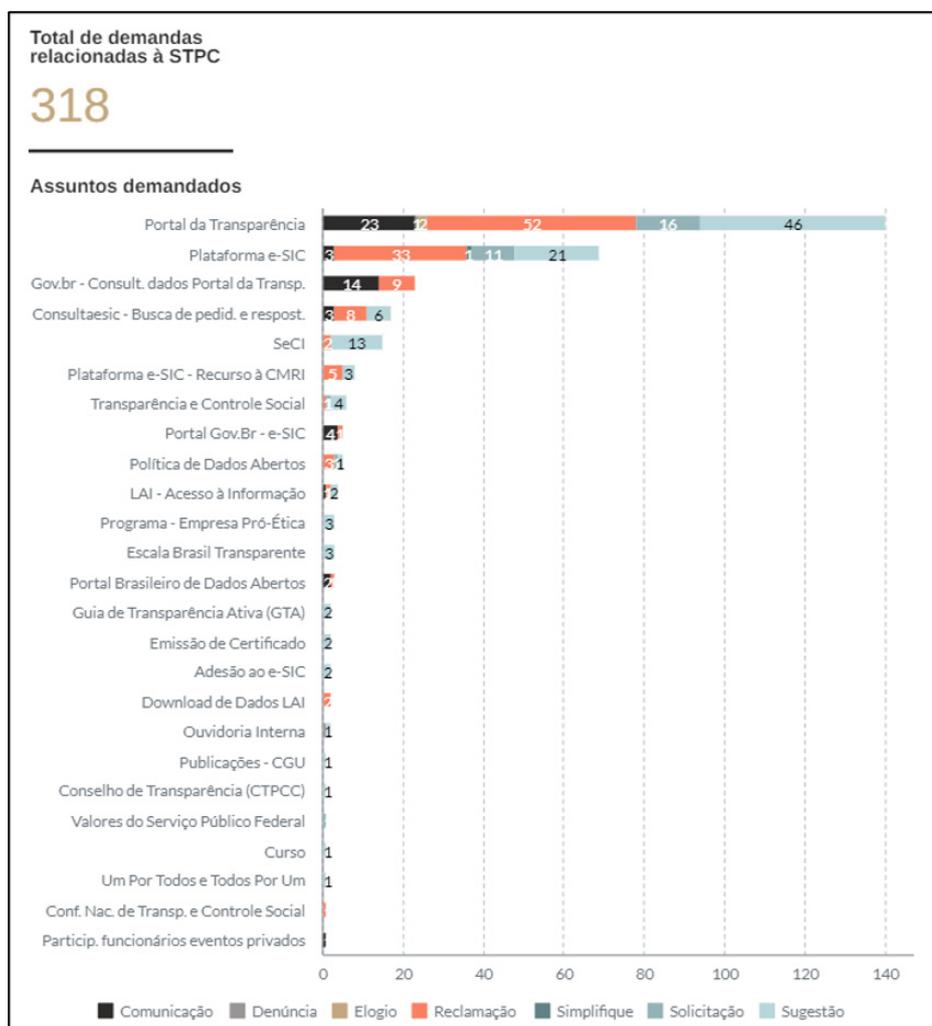
Em relação a SFC, outro tópico frequente em 2020 foi o “Simulador de Aposentadoria”, com 28 registros. O domínio da ferramenta foi transferido da Controladoria-Geral da União para o Ministério da Economia, ocasionando sua desativação no Portal da CGU. Os usuários questionam o fim da ferramenta, enaltecem suas funcionalidades e solicitam a reativação do sistema.

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

A Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção 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.

As manifestações referentes aos assuntos correspondentes à STPC totalizaram 318 registros, distribuídos em 25 temas, conforme disposto na figura 23:

**FIGURA 23: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RELATIVAS À STPC**



Constata-se da figura 23 que a STPC recebeu um quantitativo de 149 manifestações com o tópico “Portal da Transparência do Governo Federal”, 69 manifestações com o tópico “Plataforma e-SIC”, 23 manifestações com o tópico “Portal Gov.br - Consultar dados no Portal da Transparência do Governo Federal” e 5 com o tópico “Portal Gov.Br - e-SIC”, sendo que estes dois últimos são registros realizados diretamente por meio do Portal Gov.BR, motivo pelo qual a manifestação é categorizada de forma diferente.

Conforme se observa, o tópico “Portal da Transparência do Governo Federal” recebeu um expressivo quantitativo de registros, dada a relevância dessa ferramenta de participação e controle social. Desses registros relativos ao Portal, aproximadamente 35% são reclamações.

No geral, os usuários apresentam solicitações relativas ao processo de consulta a dados do Portal, relatam dificuldade de acesso ou apresentam reclamações sobre erros e lentidões no sistema, bem como relatam atraso na atualização dos dados. Há ainda reclamações reportando que a nova configuração do Portal, inaugurada em junho de 2018, teria dificultado a consulta de dados.

Importa destacar que as atualizações no Portal da Transparência foram amplamente divulgadas à população, em vídeos e materiais de orientação, bem como por meio da seção “Aprenda Mais” Além disso, o ano, caracterizado pela pandemia da COVID-19, foi marcado por recorde histórico de acessos ao Portal, fundamentalmente em virtude do lançamento da consulta ao Auxílio Emergencial. Em 2020, o Portal registrou cerca de 27,7 milhões de visitas, número 58,68% superior a 2019. As consultas por meio de API (Application Programming Interface), que permite acesso por máquinas ou aplicativos, registraram crescimento de cerca de 20% em relação ao ano anterior, com uma média mensal de 14,9 milhões de requisições de dados. Tais fatores geraram impactos significativos na performance e capacidade de processamento do Portal, que foram tratados ao longo do ano.

No que diz respeito ao tópico “Plataforma e-SIC”, 69 registros são apresentados com questionamentos a respeito de falhas no sistema de registro e acesso, bem como dúvidas quanto a disponibilidade do sistema para municípios.

Ressalta-se que em 31 de agosto de 2020 o e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) foi integrado à Plataforma Fala.BR, que visa proporcionar uma maior integração entre os pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria. Grande parte das manifestações dos usuários guardam relação com o processo de migração do sistema, referentes a questões como primeiro acesso e recuperação de senha, histórico de manifestações, além de falhas pontuais que foram analisadas pela STPC e informadas à área de tecnologia da informação para adequado atendimento.

Nota-se também na figura acima um quantitativo de 17 manifestações relativo ao tópico “Consulta-esic - Busca de pedidos e respostas”.

O sistema de busca de Pedidos e Respostas (<http://www.consultaesic.cgu.gov.br/busca/SitePages/principal.aspx>) permite que qualquer pessoa consulte os pedidos de informação, feitos com base na Lei de Acesso à Informação, direcionados aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Federal, e também as respectivas respostas fornecidas. Neste mecanismo estão disponibilizados os pedidos que foram cadastrados no Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) do Poder Executivo Federal, a partir de 1º de julho de 2015, e que não contenham informações restritas.

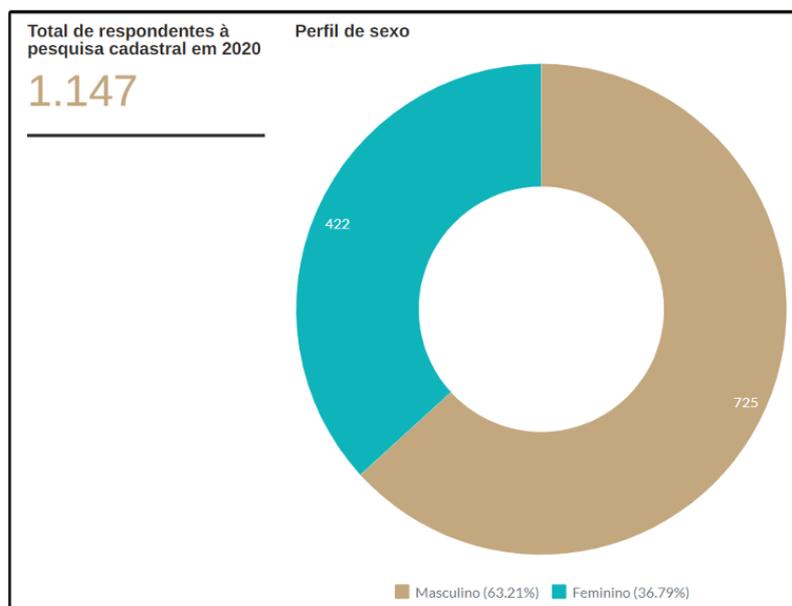
No geral, os usuários reclamam da existência de informações restritas, relacionadas a pedido de acesso à informação, disponíveis em sites de busca. Cumpre ressaltar que o sistema de busca de Pedidos e Respostas é utilizado por todo o Poder Executivo federal. Além disso, a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção – STPC, realiza periodicamente os órgãos e entidades do Poder Executivo federal sobre a utilização do sistema no que fiz respeito à publicização de informações.

## 8. SOBRE QUEM NOS DEMANDA

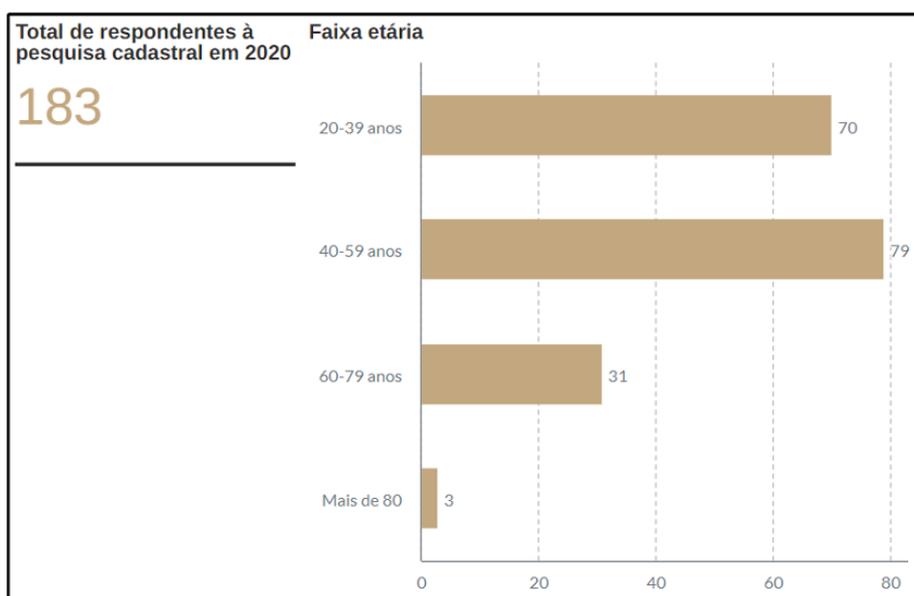
Ao registrar uma manifestação na Plataforma Fala.BR, o usuário é convidado a preencher dados de cadastro que ajudam a compreender o público que nos demanda. Esses dados, todavia, não são de preenchimento obrigatório.

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos usuários com base nos dados disponíveis do sistema Fala.BR.

**FIGURA 24: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO AO GÊNERO<sup>19</sup>**



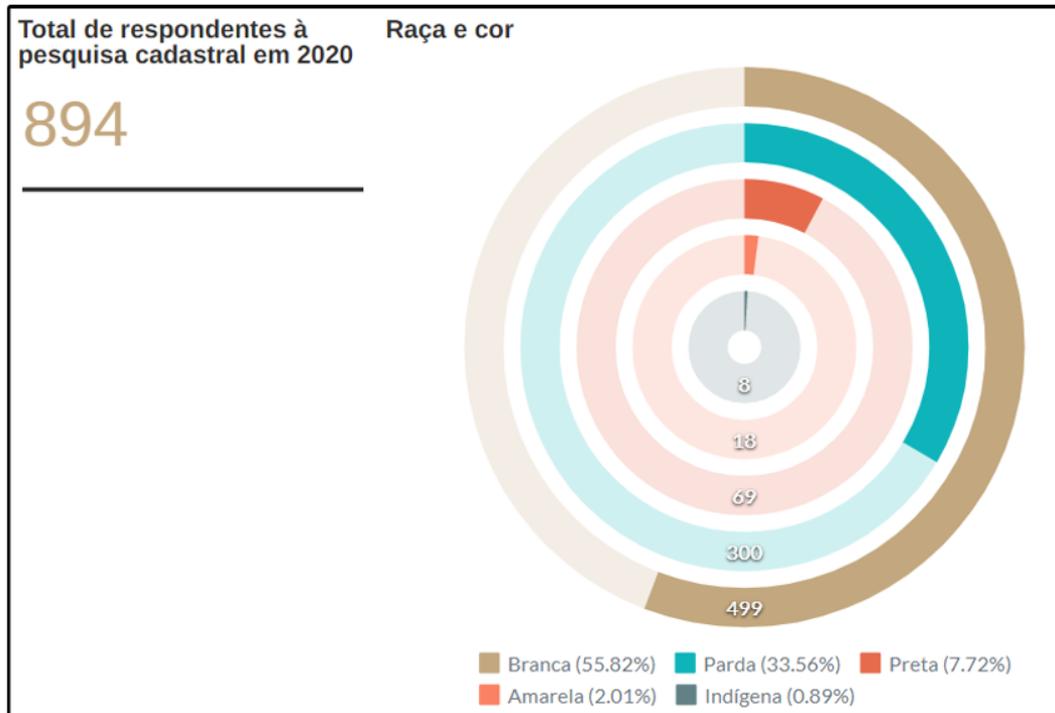
**FIGURA 25: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO À IDADE<sup>20</sup>**



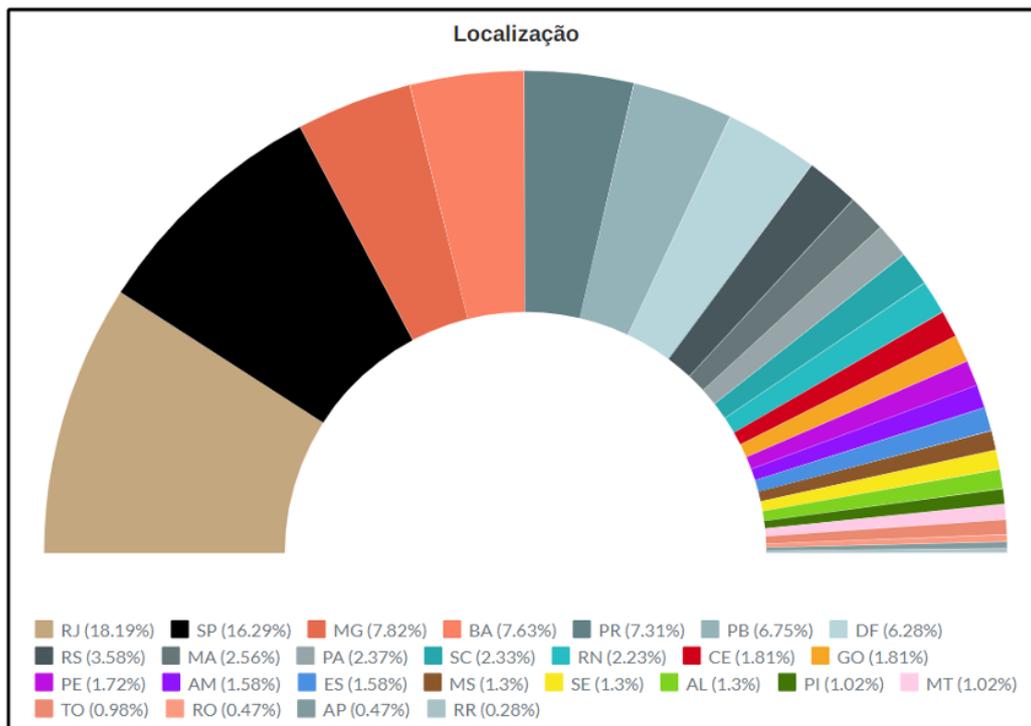
<sup>19</sup> Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 no Painel Resolveu (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros "Nome do Órgão / Entidade" (CGU – Controladoria-Geral da União) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020), e a seção "Perfil do Cidadão".

<sup>20</sup> Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 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 2020), e a seção "Perfil do Cidadão".

**FIGURA 26: PERFIL DOS USUÁRIOS QUANTO A RAÇA E COR<sup>21</sup>**



**FIGURA 27: LOCALIZAÇÃO DOS USUÁRIOS<sup>22</sup>**



21 Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 no Painel Resolveu (<http://painéis.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 2020), e a seção "Perfil do Cidadão".

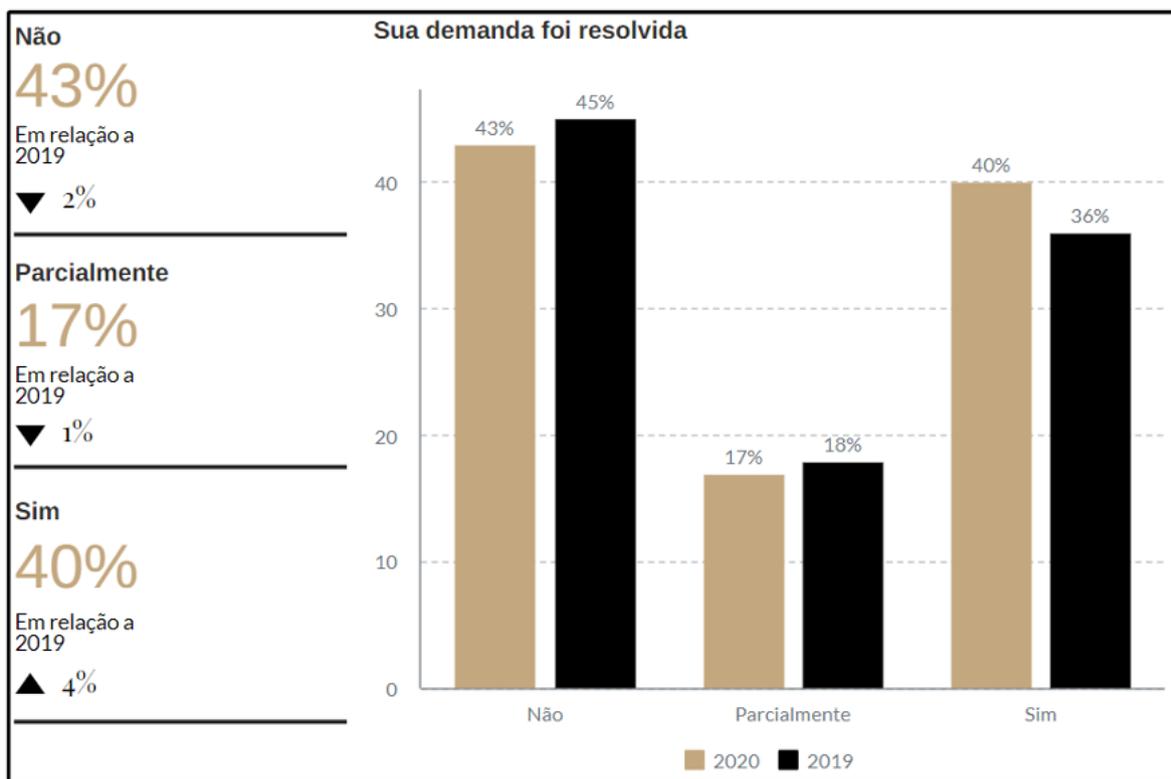
22 Fonte: Extração feita na data de 03/02/2021 no Painel Resolveu (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros "Nome do Órgão / Entidade" (CGU – Controladoria-Geral da União) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020), e a seção "Perfil do Cidadão". A localização a que se refere a figura 27 é a indicada pelo usuário no seu perfil de cadastro.

## 9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Ouvidoria-Geral da União 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 OGU, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2020 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2020 foram respondidas 648 pesquisas de satisfação referentes às respostas da OGU. Esse número indica que em aproximadamente 7%<sup>23</sup> das manifestações respondidas pela CGU, houve preenchimento da pesquisa de satisfação por parte do usuário.

A pesquisa de satisfação convida o usuário a responder duas perguntas, a primeira sobre a resolubilidade da demanda, a segunda sobre o atendimento da Ouvidoria. Na primeira pergunta é questionado “A sua demanda foi atendida?”. Já a segunda questiona “Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?”. Os resultados<sup>24</sup> referentes à primeira pergunta são apresentados abaixo:

**FIGURA 28: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “A SUA DEMANDA FOI ATENDIDA?”**



O que se observa é um aumento nas demandas consideradas resolvidas, quando comparado 2020 com 2019<sup>25</sup>, de 36% para 40%, e uma diminuição nas consideradas não resolvidas, de

23 648 pesquisas preenchidas em um universo de 8.827 manifestações.

24 Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 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”(s) (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019 e de 2020), e a seção “Sua demanda foi resolvida?”.

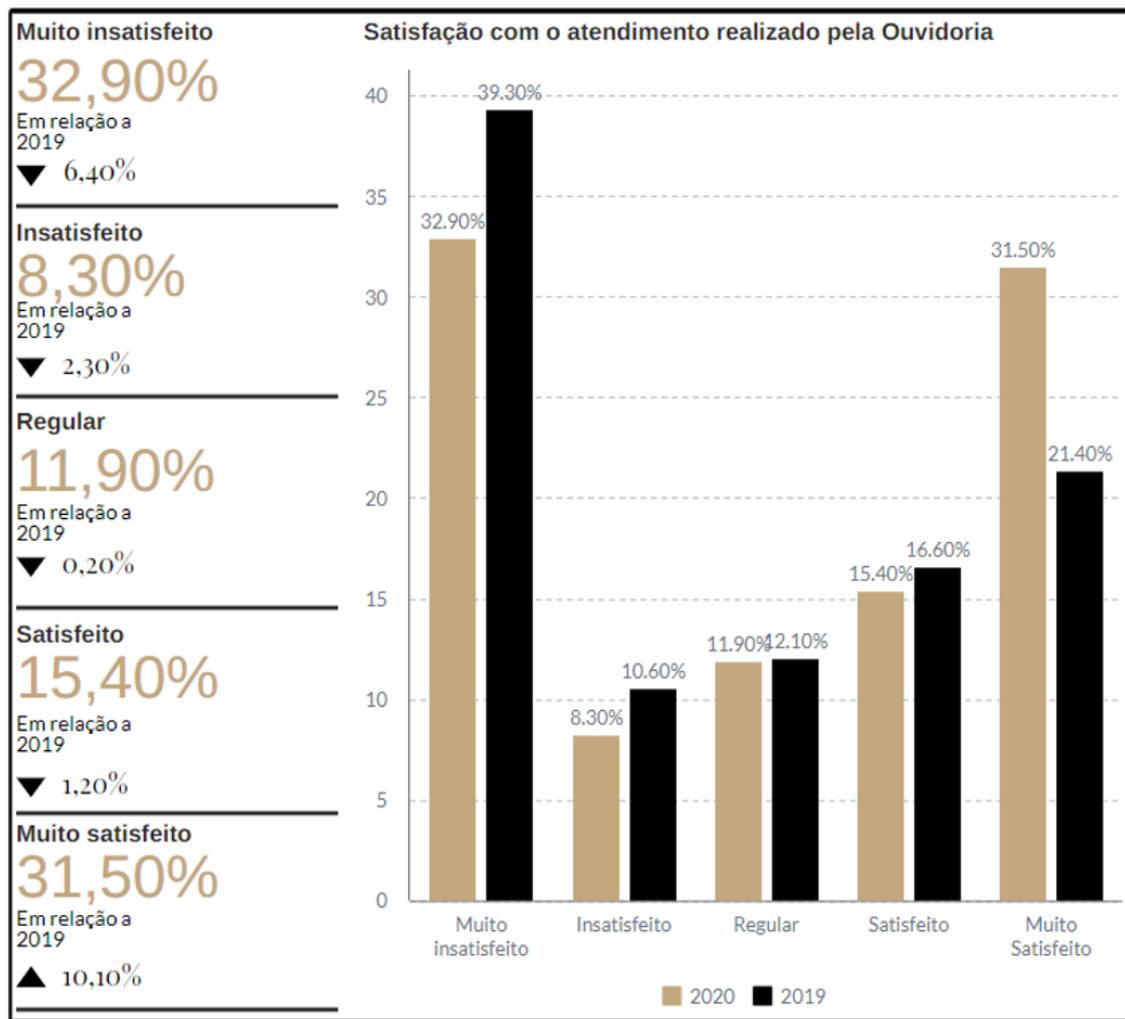
25 Em 2019, foram respondidas 547 pesquisas de satisfação referentes às respostas da OGU, quantitativo que representa aproximadamente 6% do total das manifestações tratadas no exercício (8.655).

Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 no Painel Resolveu

45% para 43%. Destaque-se que essa situação de melhora foi verificada em um período de pandemia e de aumento de demandas, conforme exposto neste relatório.

Já em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral da União, a pesquisa de satisfação registrou os seguintes resultados<sup>26</sup>:

**FIGURA 29: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”**



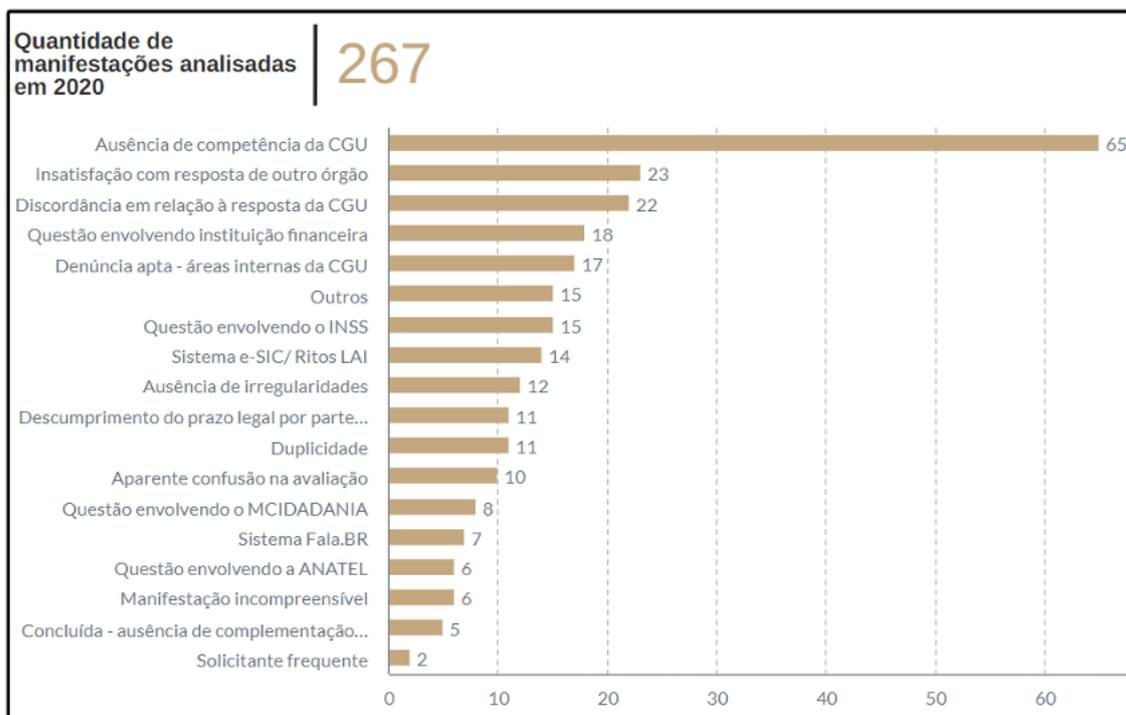
O que se observa, em relação a esse ponto da pesquisa de satisfação, é uma diminuição nas avaliações “Muito insatisfeito”, “Insatisfeito”, “Regular” e “Satisfeito”, que diminuíram 6,40%, 2,30%, 0,20% e 1,20% respectivamente, e um grande aumento na avaliação “Muito satisfeito”, no patamar de 10,10%.

Mesmo considerando o fato de que os resultados de 2020 foram superiores aos de 2019, procedeu-se a uma análise individualizada dos casos em que a resposta atribuída pelo usuário na pesquisa de satisfação tenha sido “Muito Insatisfeito” e “Insatisfeito”, para a pergunta referente ao atendimento prestado pela Ouvidoria-Geral da União. Os tópicos<sup>27</sup> mais frequentes são apresentados no gráfico abaixo:

<sup>26</sup> Fonte: Extração feita na data de 20/01/2021 no Painel Resolveu (<http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), utilizando os filtros “Nome do Órgão / Entidade” (CGU – Controladoria-Geral da União) e “Período”(s) (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2019 e de 2020), e a seção “Satisfação da ouvidoria”.

<sup>27</sup> Fonte: Extração feita na data de 25/01/2021 a partir do Painel Resolveu.

**FIGURA 30: RESULTADOS REFERENTES À PERGUNTA “VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(O) COM O ATENDIMENTO PRESTADO POR ESTA OUVIDORIA?”**



Os dados acima permitem realizar algumas inferências sobre as avaliações consideradas ruins.

Primeiramente, é natural que em alguns casos, ainda que seja oferecido o posicionamento oficial da CGU sobre determinado assunto, a resposta não agrade ao usuário, seja porque ele discorda da posição da CGU, seja por outra razão como a sua percepção sobre o serviço público como um todo. Todavia, o que se percebe na avaliação realizada é que a quantidade de avaliações negativas relacionadas a esse motivo é relativamente pequena, aproximadamente 8% do total analisado, conforme se pode observar no item “Discordância em relação à resposta da CGU”.

Em contrapartida, a leitura individualizada das manifestações permitiu identificar outros tópicos muito mais representativos e que, a princípio, não ensejariam, ao menos teoricamente, avaliação negativa por parte do usuário. Todavia, considerando que efetivamente houve avaliação negativa nesses casos, tal fato se mostra como uma oportunidade de continuar a compreender e alterar, dentro das possibilidades, a estratégia de comunicação com o usuário de maneira a reverter esse quadro, para que se mantenha a tendência de melhora nos indicadores da satisfação dos usuários que já foi observada no ano de 2020.

Exemplo disso é o tópico que com mais frequência apareceu entre as avaliações negativas da pesquisa de satisfação: “Ausência de competência da CGU”. Cerca de 1/4 de todas as avaliações negativas recebidas em 2020 foram referentes a manifestações em que a CGU simplesmente relatava ao usuário a impossibilidade de dar tratamento à questão por uma questão de ausência de competência legal. Apenas a título de exemplo, são casos de competência exclusiva municipal ou estadual, de outros poderes ou órgãos, como Tribunais de Contas, Ministério Público, Congresso Nacional, entre outros. Nesse tipo de situação, a CGU se limita a informar o usuário que não pode atuar na questão e o orienta a buscar o órgão adequado, inclusive indicando os meios de contato disponíveis.

Outro tópico que curiosamente também apresentou muitas reiterações nas avaliações negativas foram casos em que a denúncia do cidadão foi considerada apta e efetivamente encaminhada para uma das áreas internas da Controladoria-Geral da União, para eventual apuração. Esses casos, que representaram cerca de 6% do total das avaliações negativas, também surpreendem pela avaliação, tendo em vista que a denúncia é encaminhada para as áreas de apuração da CGU o que, supõe-se, seja o interesse do cidadão ao denunciar. Uma das hipóteses aventadas para esse fenômeno é a possível frustração da expectativa dos manifestantes em não obter informação acerca da efetiva apuração das denúncias. Contudo, tal situação decorre da capacidade operacional das áreas de apuração e da própria sistemática de tratamento das demandas, que via de regra ultrapassa o prazo total disponível para conclusão das manifestações, nos termos da Lei nº 13.460/17.

Em 23 casos se observou uma aparente insatisfação do usuário com a resposta oferecida pelo órgão/entidade relacionado à questão (tópico “Insatisfação com resposta de outro órgão”), e não propriamente a resposta da CGU. Isso ocorre frequentemente nos casos em que o cidadão relata que não recebeu resposta a uma demanda encaminhada a outra ouvidoria e a CGU atua no sentido de buscar a resposta junto à ouvidoria demandada. A resposta conclusiva oferecida ao cidadão é, portanto, após uma breve explanação, a resposta que se encontrava pendente pela outra Ouvidoria, o que pode levar o cidadão a avaliar negativamente à CGU em decorrência de não concordar ou não se sentir atendido pela resposta oferecida pela Ouvidoria originalmente demandada.

Nota-se também uma grande quantidade de avaliações negativas quando o assunto é relacionado ao INSS - Instituto Nacional do Seguro Social, especialmente no que diz respeito a benefícios previdenciários, demora em atendimentos, protocolos de ouvidoria atrasados e ausência de resolução de demandas. São casos complexos, em que a atuação da CGU de forma individualizada é restrita, e que podem gerar frustração no usuário, que busca este órgão acreditando numa eventual resolução da questão. Importa destacar que essas manifestações foram encaminhadas pela CGCID à Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias (CGOUV) da OGU, para fins de consolidação das informações e utilização na avaliação da Ouvidoria do Ministério da Economia, responsável pelas demandas de ouvidoria previdenciária.

Outros órgãos que também apareceram recorrentemente nos casos de avaliações negativas foram a ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações e o MCIDADANIA – Ministério da Cidadania.

Em relação à agência reguladora, geralmente os usuários relatam transtornos junto a empresas de telecomunicações e a ANATEL responde que não trata individualmente as reclamações dos consumidores, mas sim toma iniciativas que melhoram a qualidade do setor como um todo, o que aparentemente gera insatisfação aos usuários demandantes.

No caso do MCIDADANIA, o grande número de ocorrências se deve à pandemia da COVID-19, já que o ministério é o responsável pela gestão do benefício do auxílio emergencial.

Nesse mesmo sentido, outro tópico bastante presente na extração foi “Questão envolvendo instituição financeira”. Questões relacionadas a instituições financeiras sempre foi um tema bastante presente no trabalho da OGU (e das ouvidorias federais como um todo), sendo que alguns dos motivos que levam às avaliações negativas são o fato de que instituições financeiras privadas estão fora da competência da CGU e também o fato de que o BACEN – Banco Central do Brasil não trata individualmente as questões referentes a direitos do consumidor entre os cidadãos e as instituições (em moldes análogos ao trabalho da ANATEL). Além disso, o aumento em 2020 de manifestações avaliadas negativamente relacionadas a instituições financeiras também teve como uma de suas causas a epidemia do COVID-19, já que a CEF – Caixa Econômica Federal é o agente financeiro responsável pela operacionalização de benefícios como o auxílio emergencial.

Outro tópico bastante presente na extração foi o referente ao descumprimento do prazo legal por parte das outras ouvidorias. Nestes casos, a OGU faz interlocução junto ao órgão envolvido até que este efetivamente forneça a resposta conclusiva ao demandante. Ocorre que, mesmo com o fornecimento de uma resposta, os usuários aparentemente demonstram insatisfação com o período de tempo elevado para a solução da demanda e também com a ausência de mecanismos de responsabilização de ouvidorias que desrespeitam o prazo constante da lei 13.460/17.

Há ainda outros exemplos de casos recorrentes que foram identificados entre as avaliações negativas, como o de cidadãos que, no âmbito da Lei de Acesso à Informação perderam prazo de recurso, ou discordam da decisão da CGU ou da Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI) sobre determinada questão, ou ainda buscam rediscutir uma decisão administrativa já finalizada (tópico “Sistema e-SIC/ Ritos LAI”).

Entre os demais casos, merecem destaque alguns de solicitantes frequentes, que tendem a avaliar negativamente pelo desgaste da relação com a Ouvidoria da CGU e ainda casos em que a CGU informa que não foram identificadas irregularidades concretas na denúncia ou na reclamação (tópico “Ausência de irregularidades”), o que muitas vezes pode gerar sentimento de frustração no usuário.

Em resumo, percebe-se que grande parte das respostas avaliadas negativamente pelo usuário da Ouvidoria da CGU possui potencial de evolução por meio de uma melhora na comunicação com o usuário, a exemplo das respostas em que a CGU informa não possuir competência para atuar no caso ou informa que uma denúncia foi considerada apta e será apurada.

Em 2020 os resultados referentes à satisfação dos usuários foram superiores aos do ano anterior. Ainda assim, é possível aperfeiçoar aspectos do trabalho da OGU para que essa tendência de melhora da satisfação dos cidadãos se mantenha em 2021.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

A Ouvidoria da Controladoria-Geral da União 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.

Observa-se, ainda, a possibilidade de melhorias na sua atuação, de modo que o reporte à alta administração da CGU acerca das principais manifestações recebidas seja feito de forma mais célere, ao longo do ano. Para tanto, será implementada em toda a CGU, no ano de 2021, a tramitação de manifestações a partir do módulo de tratamento da Plataforma Fala.BR, o que permitirá um acompanhamento mais preciso e qualificado acerca das manifestações e os pontos recorrentes ao longo do ano. Soma-se a isso a entrada em funcionamento da Ferramenta de Análise de Risco em Ouvidoria -FARO que, a partir do cruzamento de dados, atribui pontuação às denúncias tratadas na CGU de modo que possam ser priorizadas no âmbito das áreas de apuração, inclusive com apresentação de dados estruturados nos casos em que a pontuação for mais elevada.

Assim, para 2021, a perspectiva é que a Ouvidoria da CGU continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública federal.



[www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)

 [cguonline](#)

 [cguonline](#)

 [cguoficial](#)

 [cguonline](#)

 [cguoficial](#)