

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

## OUVIDORIA

# 2020



**SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

ONYX LORENZONI  
Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral

JOSÉ VICENTE SANTINI  
Secretário-Executivo

EDSON LEONARDO DALESCIO SÁ TELES  
Secretário de Controle Interno

ANDRÉ LUIZ SILVA LOPES  
Ouvidor

Equipe Técnica

Carla Aparecida Magalhães Carsten Braga de Miranda  
Eneida Bastos Paes  
Gabrielle Fernandes Cerqueira  
Gisella Garritano de Deus  
Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro  
Maria Izabel de Andrade  
Silvana Alves da Mata Ribeiro

Brasília, DF  
Abril de 2021

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão vai ao encontro das disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, chamada Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, a partir da qual a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria passou a ter caráter obrigatório para todas as unidades de ouvidorias da administração pública federal.

O Relatório de Gestão deverá ainda atender ao preconizado no art. 15 da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, que indica o seguinte:

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

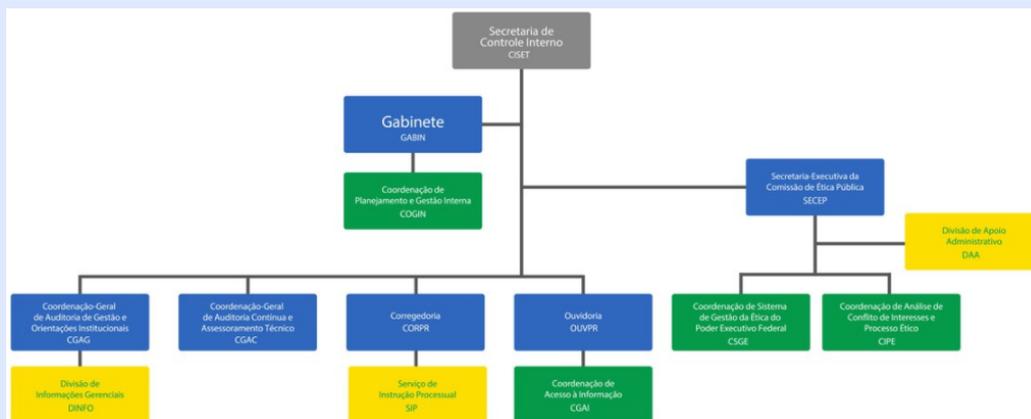
II - disponibilizado integralmente na internet.

Diante do exposto, cumpre destacar que foram seguidas as orientações do artigo mencionado, todavia não se esgota neste Relatório o universo de ações empreendidas pela Ouvidoria da Presidência da República no ano de 2020.

## A OUVIDORIA

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

Imagem 1 - Organograma da CISET



Fonte: <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/composicao/controle-interno>

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

## COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria da Presidência da República foi instituída em 5 de maio de 2017, por meio da entrada em vigor do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017. Atende às demandas típicas de ouvidoria relativas a todos os órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019, alterado pelo Decreto nº 10.380, de 28 de maio de 2020.

Ressalta-se que, após a edição da Lei nº 13.460, de 2017, e do Decreto nº 9.492, de 2018, cada entidade vinculada aos órgãos integrantes da Presidência da República passou a responder por sua Ouvidoria (Advocacia-Geral da União, Agência Brasileira de Inteligência e Instituto Nacional de Tecnologia da Informação).

De acordo com o art. 18 da Portaria CISET nº 7, de 14 de março de 2018, norma cuja revisão está prevista para ocorrer no ano de 2021, compete à Ouvidoria da Presidência da República:

- I - elaborar proposta para a participação do usuário no acompanhamento da prestação e na avaliação de serviços prestados por órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e pela Vice-Presidência da República, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços dos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República, visando garantir a sua efetividade;
- III - apresentar proposta de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços de órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República;
- IV - apresentar proposta para adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, no âmbito dos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e da Vice-Presidência da República;
- V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e pela Vice-Presidência da República, bem como acompanhar o tratamento e informar aos demandantes a sua efetiva conclusão;
- VI - realizar a mediação e conciliação entre o usuário, os órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e a Vice-Presidência, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VII - elaborar relatório de gestão, com apontamento de falhas, resultado gerencial da pesquisa de satisfação e sugestão de melhorias nos serviços públicos prestados pelos órgãos da Presidência da República, e suas entidades vinculadas, e pela Vice-Presidência da República;
- VIII - planejar, coordenar, executar e acompanhar as atividades da Ouvidoria da Presidência da República, bem como elaborar normas e procedimentos internos; e
- IX - supervisionar as atividades desempenhadas pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades vinculados à Presidência da República

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

Ressalta-se que a atuação da Ouvidoria da Presidência da República se limita às atividades, ações e programas diretamente relacionados aos órgãos integrantes da Presidência da República, quais sejam, Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo e Gabinete de Segurança Institucional, e à Vice-Presidência da República.

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

## ESTRUTURA E EQUIPE

Em dezembro de 2020, a Unidade contava com equipe composta por 1 Ouvidor e 7 analistas.

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

No exercício de 2020, foram realizadas as seguintes capacitações:

Capacitações		
Curso	Quantidade de Servidores	Carga Horária
Curso Produtividade Equilibrada	1	6
Práticas em Ouvidoria: descomplicando o tratamento de denúncias	5	12
Lei de Acesso à Informação	2	20
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	1	20
6º Seminário Internacional sobre Análise de Dados na Administração Pública	1	16
Avaliação de Serviços e Conselhos de Usuários	2	12
Controle Social	1	20
Introdução à Gestão de Processos	1	20
Ouvidoria em Tempos de Pandemia	1	4
5º Seminário Virtual 3R Capacita: Programa de Integridade e Compliance no Setor Público	1	10

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

## PROJETOS E RESULTADOS

Para 2020, foram elencados 12 projetos para implementação. No entanto, houve impacto negativo na execução desses projetos em decorrência das alterações da equipe e das medidas de segurança sanitária devido à pandemia, que impossibilitaram a realização de ações presenciais.

### Projetos - 2020

Divulgação da Ouvidoria da Presidência da República e do canal Fala.BR, no âmbito do Programa de Visitação ao Palácio do Planalto

Promoção de ações de ouvidoria junto a alunos de escolas públicas do Distrito Federal

II Seminário de Ouvidoria

Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da Secretaria-Geral da Presidência da República

Banco de Acompanhamento de Recomendações de Melhorias de Serviços e Processos

Proposta de implementação de solução tecnológica na Ouvidoria, visando otimizar o atendimento telefônico prestado aos cidadãos

Elaboração de materiais de orientação acerca do papel da Ouvidoria e das formas de participação do cidadão

Produção de relatórios gerenciais, com base em manifestações de ouvidoria tratadas

Elaboração de estudo visando à unificação da entrada e do tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Presidência da República, contendo proposta de absorção de competências e de processos de trabalho da Diretoria de Documentação Histórica, especificamente relacionadas ao canal Fale com o Presidente

Normatização dos procedimentos para tratamento de manifestações de ouvidoria

Roteirização do atendimento presencial (ação pontual)

Dos projetos acima listados, iniciou-se o mapeamento de processos. Nesse trabalho, já foi mapeado o seguinte macroprocesso e respectivos processos:

Macroprocesso – Tratamento das Manifestações:

- Processo 1 – Denúncias e Comunicações
- Processo 2 – Tratamento de manifestações no âmbito da PR
- Processo 3 – Encaminhamentos
- Processo 4 – Fale com o Presidente

O mapeamento de processos permite o domínio gerencial e a melhoria dos processos e serviços para o cidadão além das seguintes vantagens:

- Entendimento do processo, o que inclui seu fluxo, tempo, objetivo, agentes e competências;
- Controle do processo;
- Identificação de gargalos e implementação de melhorias;
- Visão sistêmica; e
- Contribuição ao planejamento estratégico, tático e operacional.

Nesse sentido, o mapeamento de processos iniciado em 2020 consiste em um avanço em direção à gestão de processos e um ativo estratégico para alavancagem dos resultados.

Também em 2020, foi conduzido pela Secretaria de Controle Interno o projeto para elaboração da Carta de Serviços da Secretaria-Geral da Presidência da República, bem como inseridos todos os serviços no portal GOV.BR.

A Carta de Serviços tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelos órgãos ou entidades, indicar as formas de acesso aos serviços, assim como expor os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Além disso, com a instituição do portal único GOV.BR, os órgãos e entidades da administração pública deverão publicar os seus serviços, a serem disponibilizados de maneira centralizada no referido portal, a fim de facilitar o acesso de informações aos usuários de serviços públicos.

Portanto, além de cumprir a disposição § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a elaboração da Carta de Serviços do órgão proporciona maior transparência institucional, fortalecendo a credibilidade e a confiança da sociedade, bem como dá mais visibilidade em relação às atividades desenvolvidas.

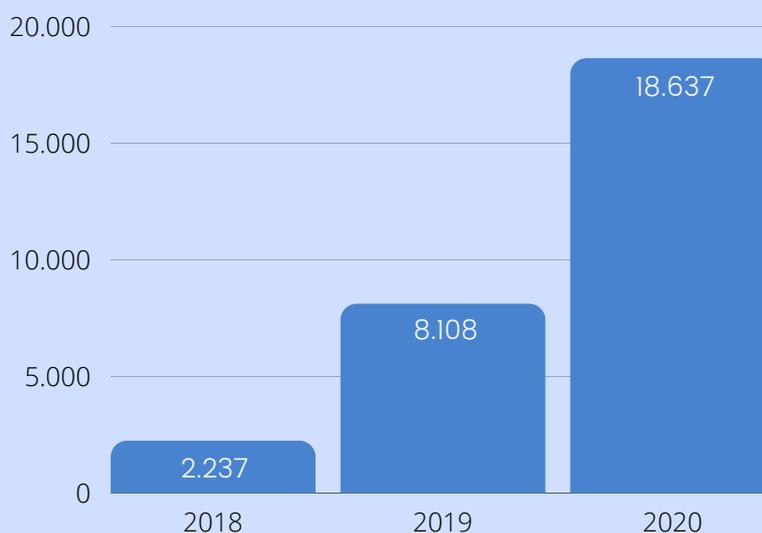
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

Nesta seção, apresentam-se, em números, as manifestações recebidas e tratadas pela equipe da Ouvidoria da Presidência da República durante o ano de 2020.

No Fala.BR, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à Ouvidoria, inclusive os servidores e colaboradores lotados nos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

Em 2020, a Ouvidoria recebeu o total de 18.637 manifestações, excluindo-se desse montante os pedidos de acesso à informação. Tal número demonstra um aumento expressivo em relação aos quantitativos registrados em 2018 e 2019, conforme demonstrado pelo gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Comparativo de manifestações recebidas por ano



Fonte: FALA.BR, com adaptações

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

Abaixo, segue a descrição dos tipos de manifestações que podem ser registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR:

**Denúncia:** ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos;

**Reclamação:** insatisfação com o serviço público ou atendimento prestado;

**Solicitação:** pedido de providências por parte da Administração Pública;

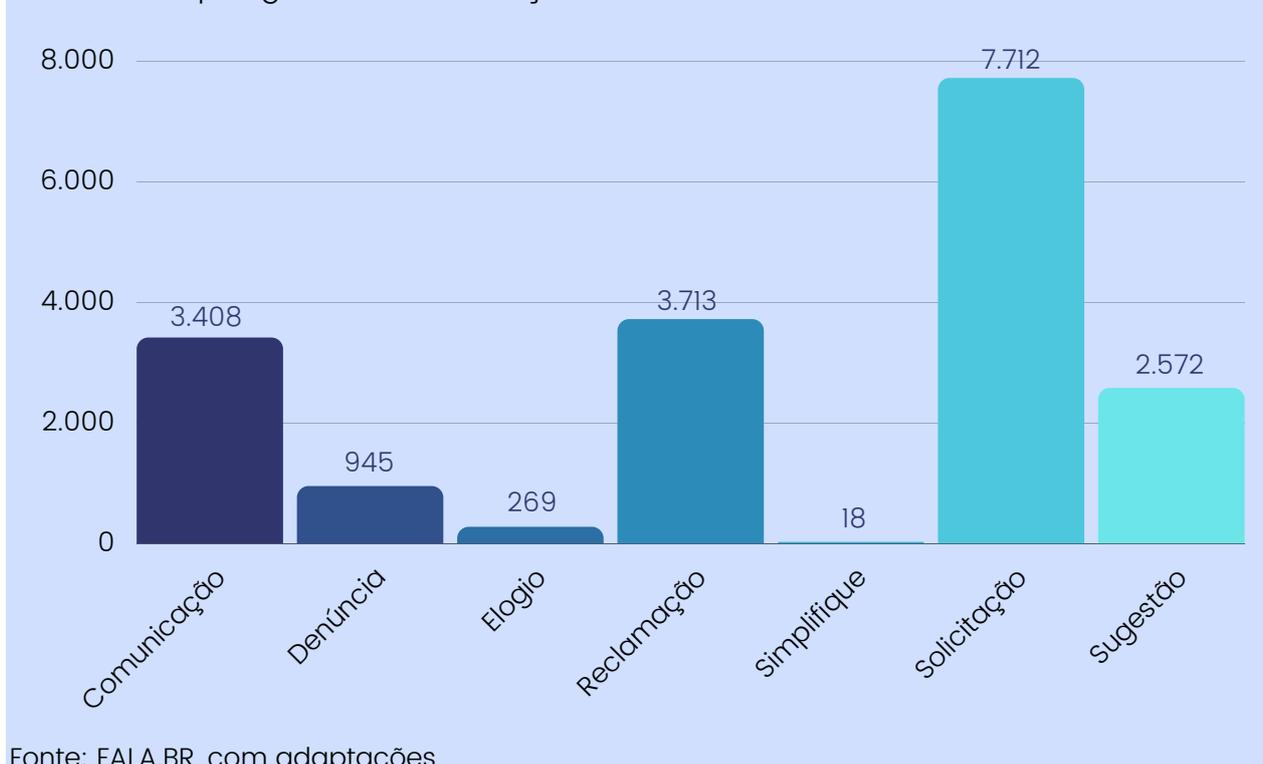
**Sugestão:** proposta de aprimoramento nas políticas públicas ou serviços prestados pela Administração Pública;

**Elogio:** reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado;

**Pedido de Simplificação:** solicitação de simplificação de serviços públicos.

O gráfico a seguir apresenta o total de manifestações recebidas no exercício de 2020, divididas por sua tipologia.

Gráfico 2 - Tipologia das manifestações recebidas

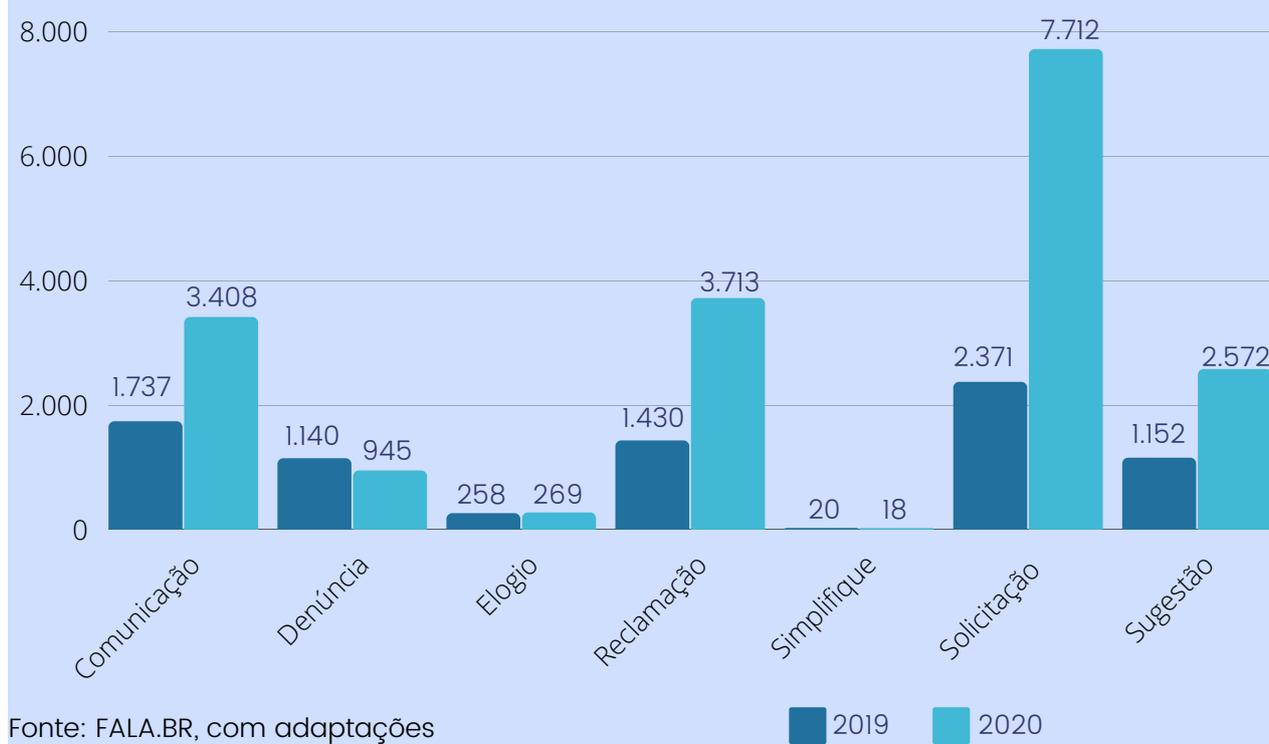


Fonte: FALA.BR, com adaptações

Merece destaque o alto quantitativo de solicitações e de reclamações, que juntos representam 61% dos tipos de manifestações recebidas. Por outro lado, as manifestações do tipo “Simplifique” representaram apenas 0,1% do total.

Ainda em relação à tipologia, vale destacar um grande aumento no recebimento de solicitações, em comparação com os dados de 2019, conforme pode ser observado no gráfico abaixo:

Gráfico 3 - Tipologia das manifestações recebidas - comparativo 2019 x 2020



Além do expressivo aumento de solicitações (225%), destaca-se o aumento de registro de reclamações (159%) e de sugestões (123%).

Outro valor importante é a diminuição do número de denúncias, na ordem de 17%, mesmo com o aumento expressivo de manifestações registradas no ano.

A seguir apresentam-se as manifestações recebidas por mês. Observa-se que os meses com maior recebimento de manifestações foram os meses de abril, maio e outubro.

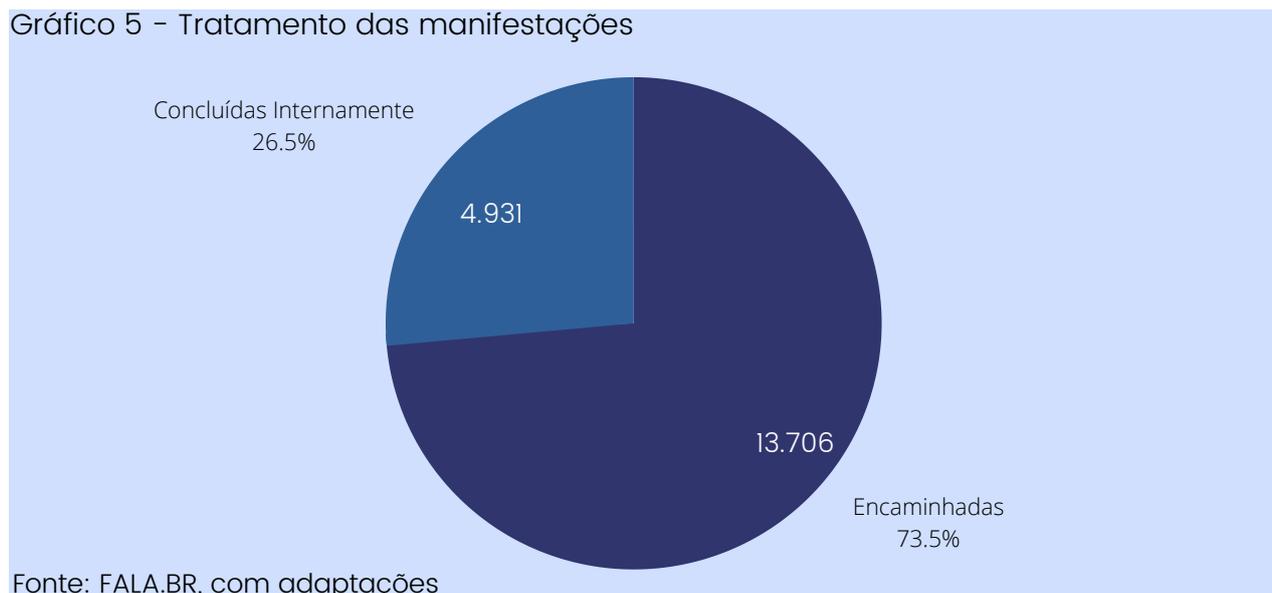
Gráfico 4 - Tipologia das manifestações recebidas - comparativo 2019 x 2020



A média de recebimento de manifestações em 2020 foi de 1.553 manifestações/mês, o que representa um aumento de 56% em comparação à média de 2019, que foi de 675 manifestações/mês.

Em relação ao tratamento das manifestações, destaca-se o expressivo número de encaminhamentos realizados pela Ouvidoria da Presidência da República, conforme demonstrado no gráfico abaixo:

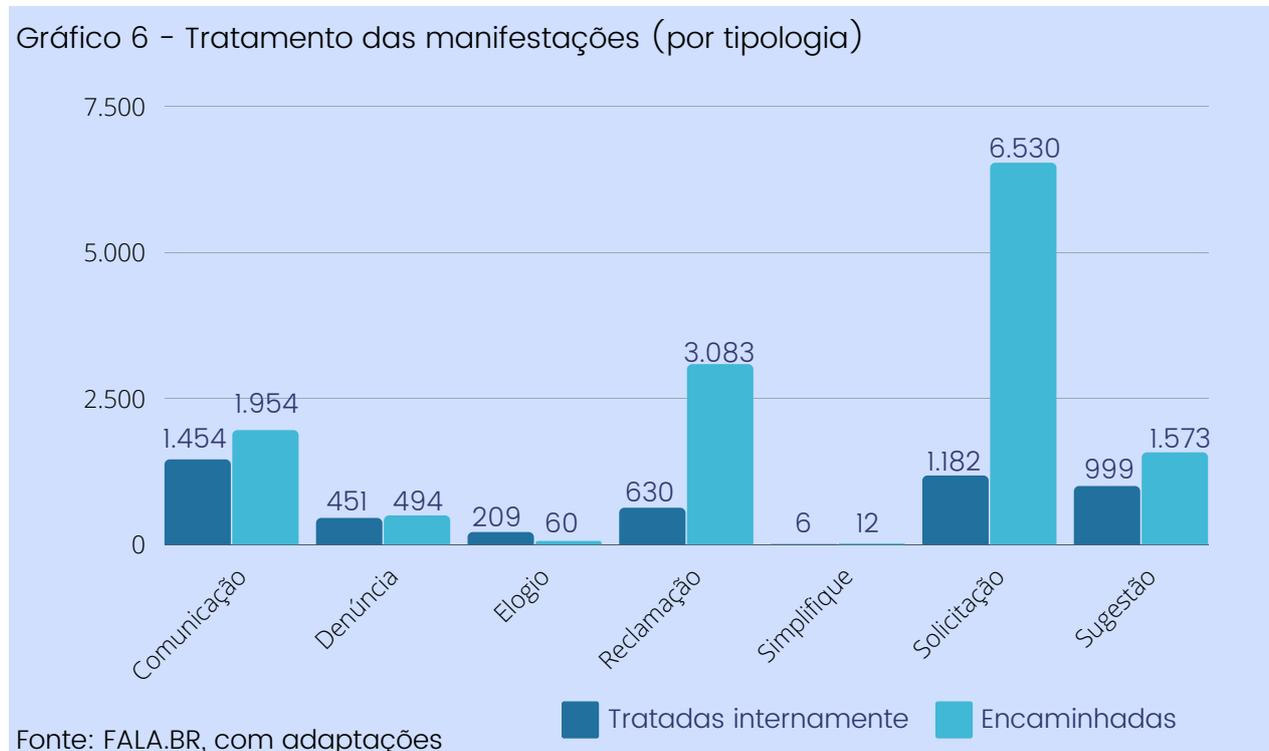
Gráfico 5 - Tratamento das manifestações



Fonte: FALA.BR, com adaptações

Tal valor demonstra que os principais assuntos recebidos não são de competência precípua ou direta dos órgãos integrantes da Presidência da República ou da Vice-Presidência da República, mas sim de outros órgãos do Poder Executivo federal, refletindo em alto percentual de encaminhamento de manifestações por meio do Fala.BR, o que, atualmente, gera grande concentração da força de trabalho da Ouvidoria para entendimento e solução desses casos.

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



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

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

O gráfico a seguir demonstra os órgãos externos mais demandados pela Ouvidoria da Presidência da República, em relação aos encaminhamentos realizados em 2020:

Gráfico 7- Órgãos externos mais demandados



Fonte: FALA.BR, com adaptações

Em 2020, o órgão mais demandado por encaminhamentos da Ouvidoria da Presidência da República foi o Ministério da Economia, que representou 29% dos encaminhamentos, seguido pelo Ministério da Cidadania (20%), Ministério da Educação (10%), INSS (6%) e Ministério da Saúde (6%).

Juntos, os órgãos acima mencionados receberam 10.191 encaminhamentos, representando 74% do total de encaminhamentos realizados.

O grande número de encaminhamentos realizados pela Ouvidoria da Presidência revela também uma necessidade de aperfeiçoamento técnico do Sistema Fala.BR. O usuário não tem, necessariamente, conhecimento de toda a estrutura do Governo e escolhe aleatoriamente o órgão para o qual quer enviar sua manifestação.

Internamente, os órgãos integrantes da Presidência da República também são demandados pela Ouvidoria, com o objetivo de fornecer subsídios para a elaboração de respostas conclusivas aos cidadãos. Os órgãos mais demandados em 2020 podem ser observados no gráfico a seguir:

Gráfico 8- Órgãos mais demandados na PR



Fonte: FALA.BR, com adaptações

O órgão da Presidência mais demandado foi o Gabinete Pessoal do Presidente da República, responsável pelo recebimento de mensagens endereçadas diretamente ao Presidente da República. Esse dado demonstra a vontade do manifestante em se comunicar de maneira direta com o Presidente da República, apresentando-lhe seus elogios, críticas e anseios.

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

Segundo o referido Painel, em 2020 a Ouvidoria da Presidência da República respondeu a 100% das suas manifestações dentro do prazo, com tempo médio de análise de 6,54 dias. Ressalta-se que a média geral de resposta dos órgãos do Poder Executivo federal é de atendimento de 86% de manifestações dentro do prazo, com tempo médio de análise de 26,13 dias, conforme imagens a seguir:

Imagem 2 – Comparativo atendimento do prazo e média de dias



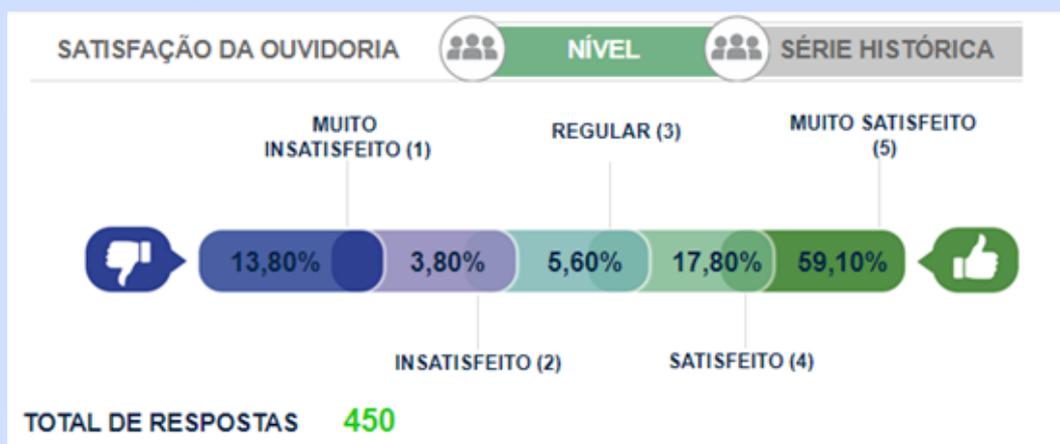
Fonte: Painel Resolveu

Pode-se observar, portanto, um bom desempenho da Ouvidoria da Presidência da República em relação às demais Ouvidorias que compõem o SisOUV, tanto no cumprimento do prazo legal para o tratamento das demandas quanto no tempo médio de análise das manifestações.

Vale mencionar também a significativa redução do prazo de análise das manifestações pela Ouvidoria da Presidência da República, visto que, em 2019, o prazo médio foi de 9,10 dias.

Outro dado que merece destaque é referente à satisfação do usuário quanto à resolução de suas demandas registradas junto à Ouvidoria da Presidência da República, conforme apresentado pela imagem abaixo:

Imagem 3 – Satisfação do usuário



Fonte: Painel Resolveu

Dessa forma, em comparação ao ano de 2019, verifica-se que o índice da satisfação, que havia sido de 66,3%, também apresentou expressivo aumento em 2020.

Já a percepção do usuário em relação à resolutividade da demanda, a PR apresentou um bom índice, visto que 79% dos avaliadores demonstraram ter sua demanda atendida ou atendida parcialmente, conforme imagem abaixo:

Imagem 4 – Resolutividade das manifestações



Fonte: Painel Resolveu

Destaca-se o bom resultado em comparação com a média geral apresentada pelo Sistema de Ouvidorias, no qual se verifica que a avaliação dos usuários foi de que 49% das demandas foram atendidas ou atendidas parcialmente.

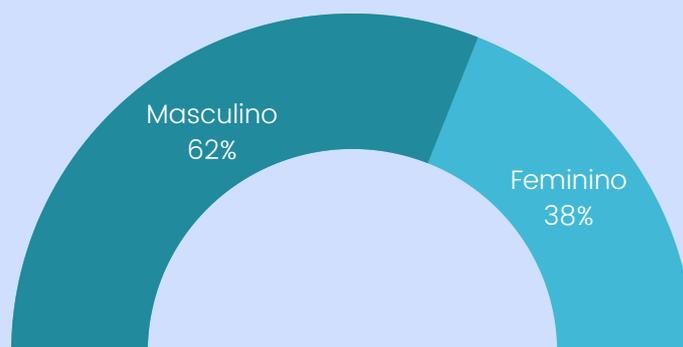
## CARACTERIZAÇÃO DO USUÁRIO

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

Abaixo são apresentadas as informações de perfil dos manifestantes que, no ano de 2020, responderam às questões sobre gênero, idade, raça e localização.

Em relação ao gênero, 695 manifestantes responderam à pesquisa, conforme apresentado no gráfico abaixo:

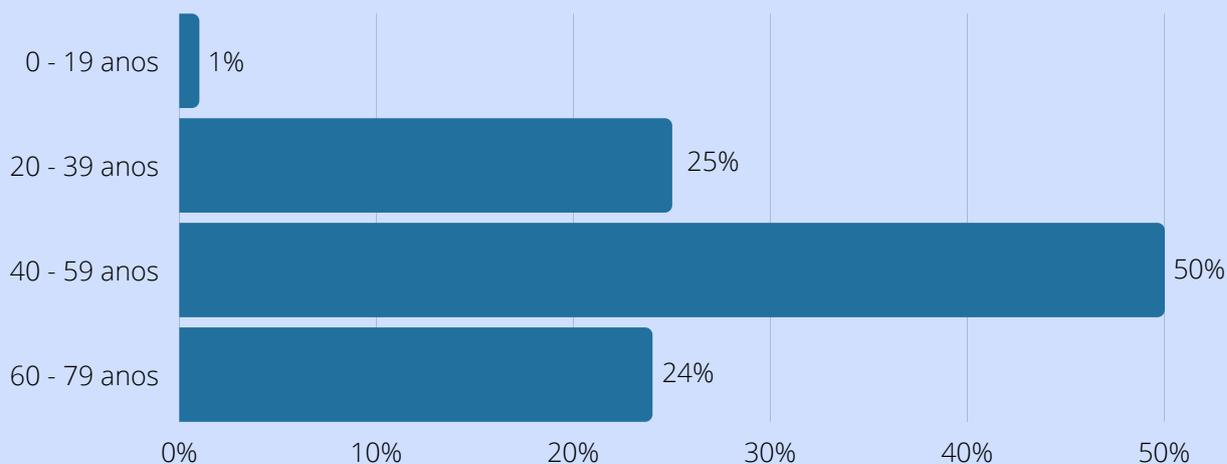
Gráfico 9 - Gênero dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

Quanto à idade, apenas 88 manifestantes responderam à pesquisa. O resultado está apresentado no gráfico abaixo:

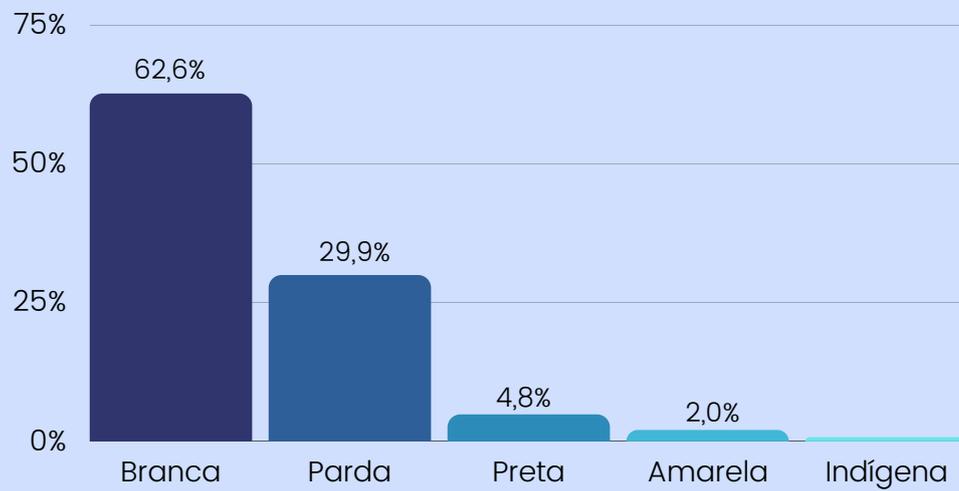
Gráfico 10 - Idade dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

Em relação à raça, 562 manifestantes responderam à pesquisa, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 11 - Raça dos manifestantes

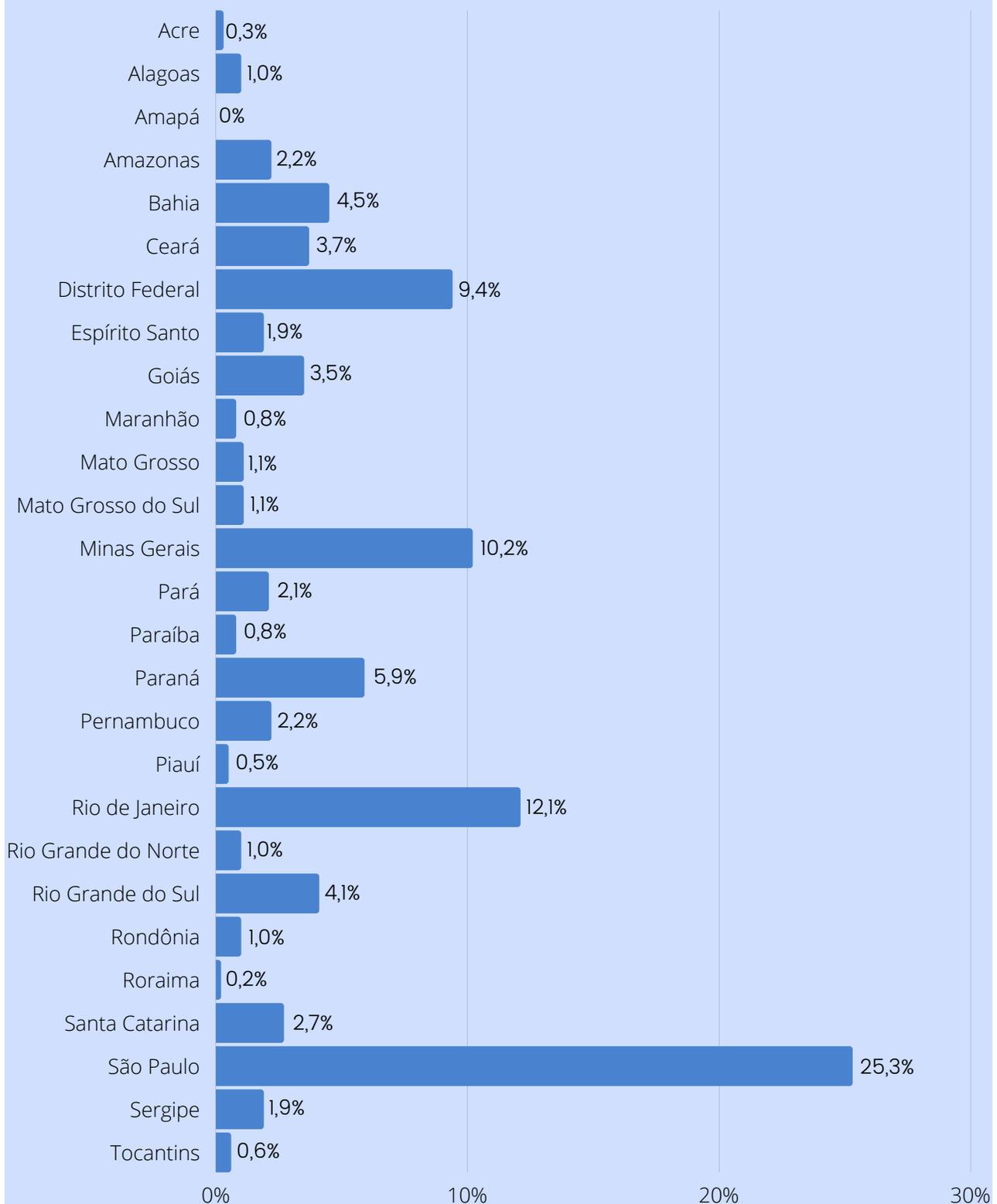


Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

0,7%

Em relação à localização 562 manifestantes responderam à pesquisa, conforme gráfico apresentado na próxima página, visando uma melhor visualização.

Gráfico 12 - Unidade da Federação (UF) dos manifestantes



Fonte: Painel Resolveu, com adaptações

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2020 foi atípico para toda a sociedade brasileira e de igual forma para os trabalhos realizados pela Ouvidoria da Presidência da República, com a suspensão do atendimento presencial e o estabelecimento do trabalho remoto, em função do isolamento social.

Os desafios impostos, como as alterações no quadro de servidores, a reorganização estrutural, aliados a um contexto pandêmico, impactaram diretamente a equipe, todavia, em que pesem as adversidades relatadas, houve integração e comprometimento dos servidores diante da crescente demanda da sociedade.

A adoção de ferramentas de comunicação contribuiu não só para a manutenção e aumento do nível de satisfação dos usuários como também para a redução do prazo de tratamento das manifestações, aliado a um significativo aumento de produtividade.

Cabe ressaltar que a Ouvidoria da Presidência da República tem buscado aprimorar a qualidade das respostas fornecidas, melhorando o atendimento ao público, ensejando assim um aumento progressivo da confiança e da satisfação dos usuários que buscam nossos serviços.

Para 2021 buscamos a melhoria contínua, para atender o cidadão sempre de forma tempestiva, transparente e efetiva.

