

**CGU**

Controladoria-Geral da União

*Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial*

*Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público*

*Ouvidoria-Geral da União*



## CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA CGU 2023

Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial – (OUVCGU)

Brasília, 2024

**CGU**

Controladoria-Geral da União

*Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial*

*Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público*

*Ouvidoria-Geral da União*



**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU**

SAUS Q. 5 – Asa Sul – Ed. MultiBrasil

70.655-775 – Brasília-DF

cgu@cgu.gov.br

**Vinícius Marques de Carvalho**

Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União

**Eveline Martins Brito**

Secretária-Executiva

**Ariana Frances Carvalho de Souza**

Ouvidora-Geral da União

**Ronald da Silva Balbe**

Secretário Federal de Controle Interno

**Marcelo Pontes Vianna**

Secretário de Integridade Privada

**Izabela Moreira Correa**

Secretário de Integridade Pública

**Ricardo Wagner de Araújo**

Corregedor-Geral da União

**Ana Túlia de Macedo**

Secretária Nacional de Acesso à Informação

**Equipe técnica responsável pela elaboração e revisão:**

Rodrigo Lofrano Alves dos Santos

Fábio Silveira de Oliveira

Marcus Vinícius Gonçalves Canedo

Marcos Silva Monteiro



## CONTEÚDO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	4
2. FORÇA DE TRABALHO.....	5
3. ATENDIMENTOS.....	5
4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	6
4.1 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES.....	11
4.2 OUVIDORIA INTERNA.....	14
4.3 SOBRE QUEM NOS DEMANDA.....	15
4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	18
5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO .....	20
5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	20
5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	23
5.3 RECURSOS LAI .....	24
5.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	26
6. TRANSPARÊNCIA ATIVA.....	27
7. CARTA DE SERVIÇOS.....	28
8. MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA SETORIAL .....	28
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29



## 1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria Setorial da Controladoria-Geral da União (CGU) apresenta o seu Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no ano de 2023, em cumprimento ao que estabelece a Lei nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

As atividades de ouvidoria e de acesso à informação da CGU são realizadas pela Ouvidoria Setorial da CGU, ou seja, a Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial - (OUVCGU), unidade subordinada à Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público, que compõe a estrutura da Ouvidoria-Geral da União (OGU), uma das seis áreas finalísticas do órgão.

Este relatório contém:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

Os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas na plataforma Fala.BR assim como dados disponíveis no painel público de ouvidorias (atual “Painel Resolveu?”: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).



## 2. FORÇA DE TRABALHO

Total de atendimentos realizados em 2023

**525**

Conforme anteriormente apresentado neste relatório, as atividades de ouvidoria da CGU são realizadas pela Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial - (OUVCGU), composta pela Chefia de Divisão de Manifestações de Ouvidoria (DMOUV) e pela Chefia de Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

Ao final do ano de 2023, a força de trabalho da OUVCGU era composta por 4 colaboradores terceirizados e 15 servidores efetivos, dos quais 7 são da carreira de finanças e controle, sendo um técnico e 6 auditores, incluído o Coordenador-Geral de Ouvidoria Setorial, que foi escolhido por meio de processo seletivo interno amplamente divulgado.

## 3. ATENDIMENTOS

A Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial - (OUVCGU) atua como interlocutora entre o cidadão e a CGU, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

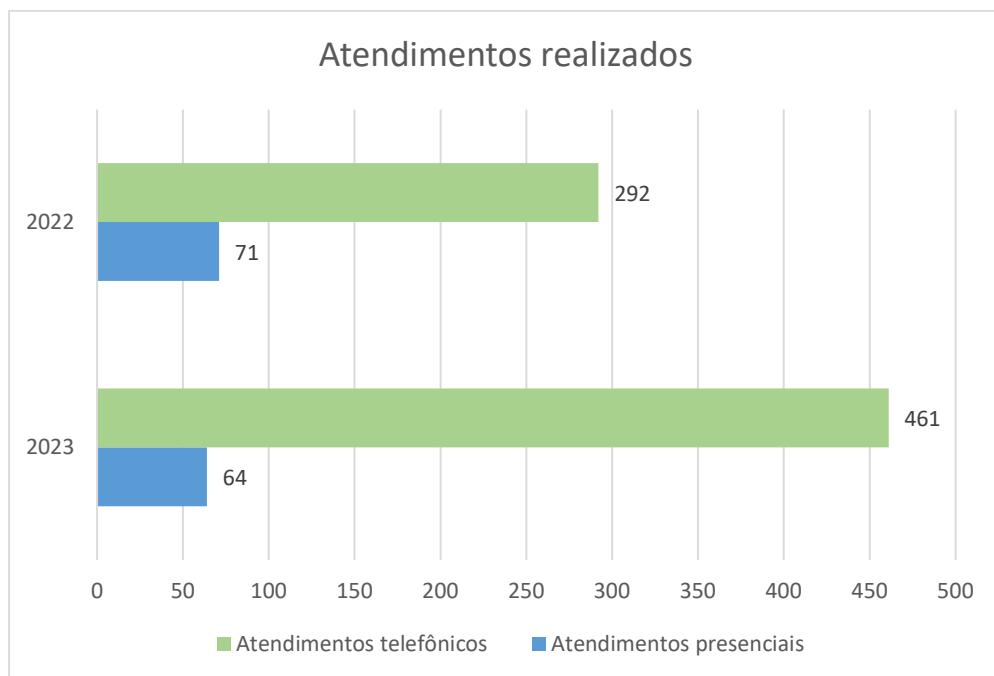
É por meio da OUVCGU que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo federal destinados à CGU.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a OUVCGU ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

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



No ano de 2023, foram realizados 525 atendimentos presenciais e telefônicos pela equipe da OUVCGU. Destes, foram 461 atendimentos telefônicos e 64 presenciais. Houve um aumento de 44% na quantidade de atendimentos realizados, quando comparado ao ano de 2022:



## 4. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

A Ouvidoria Setorial da CGU apresenta algumas particularidades que a diferenciam da maior parte das ouvidorias do SisOuv. Devido à esfera de competência abrangente da CGU, que engloba praticamente todos os recursos do Poder Executivo Federal, a OUVCGU recebe demandas relacionadas às ações de todos os ministérios e estatais, gerando uma complexidade no tratamento devido à amplitude dos assuntos tratados. Além disso, devido ao caráter fiscalizatório do órgão, cerca de metade das manifestações recebidas são denúncias e comunicações (“denúncia anônima”), que exigem mais tempo e recursos no tratamento do que as demais manifestações.

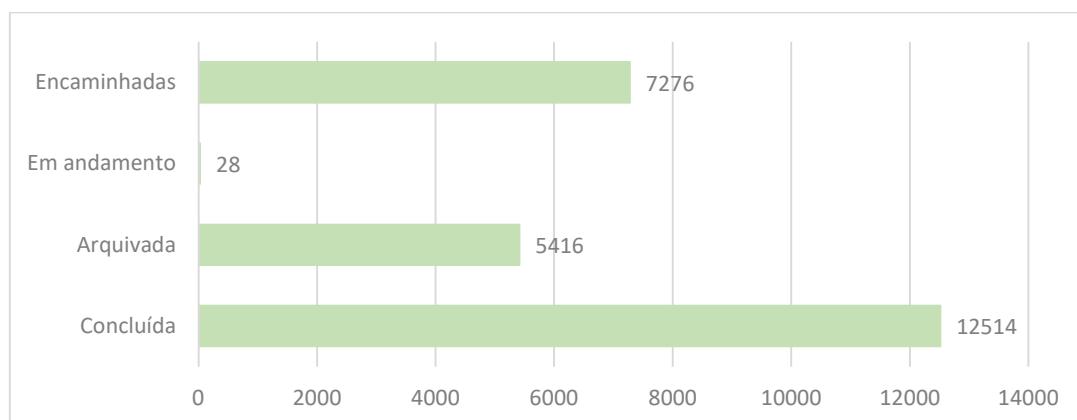
Para efeito de comparação, conforme dados do painel público de ouvidorias, as denúncias e comunicações equivalem a apenas cerca de 20% das manifestações recebidas pelo total das ouvidorias da esfera federal, enquanto na CGU esse percentual é da ordem de 50%.

Além disso, a quantidade de manifestações de ouvidoria cresceu rapidamente desde o ano passado, como será demonstrado adiante, depois de forte queda proporcionada pelo fim da situação de pandemia. Esse crescimento tem exigido redesenho dos fluxos e adaptações nas equipes,

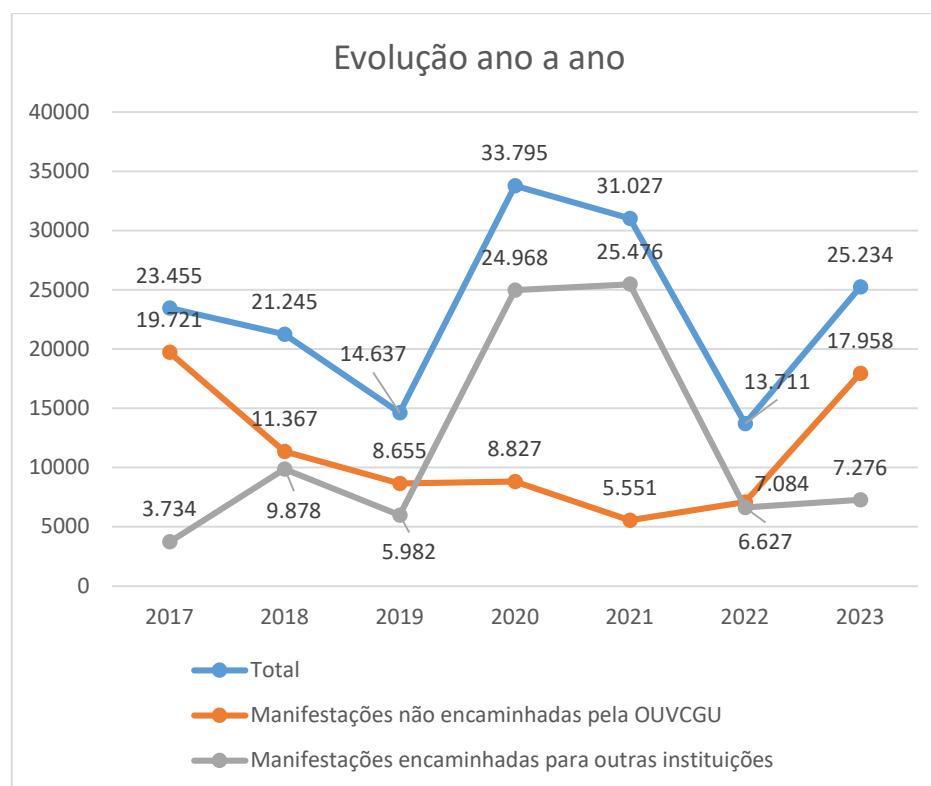


para que seja mantida a qualidade das respostas, além da ajuda de tecnologia para o tratamento, incluindo ferramentas de inteligência artificial.

Das 25.234 manifestações de ouvidoria recebidas em 2023, 12.542 foram tratadas ou estão em tratamento, 5.416 foram arquivadas e 7.276 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção das respectivas providências.

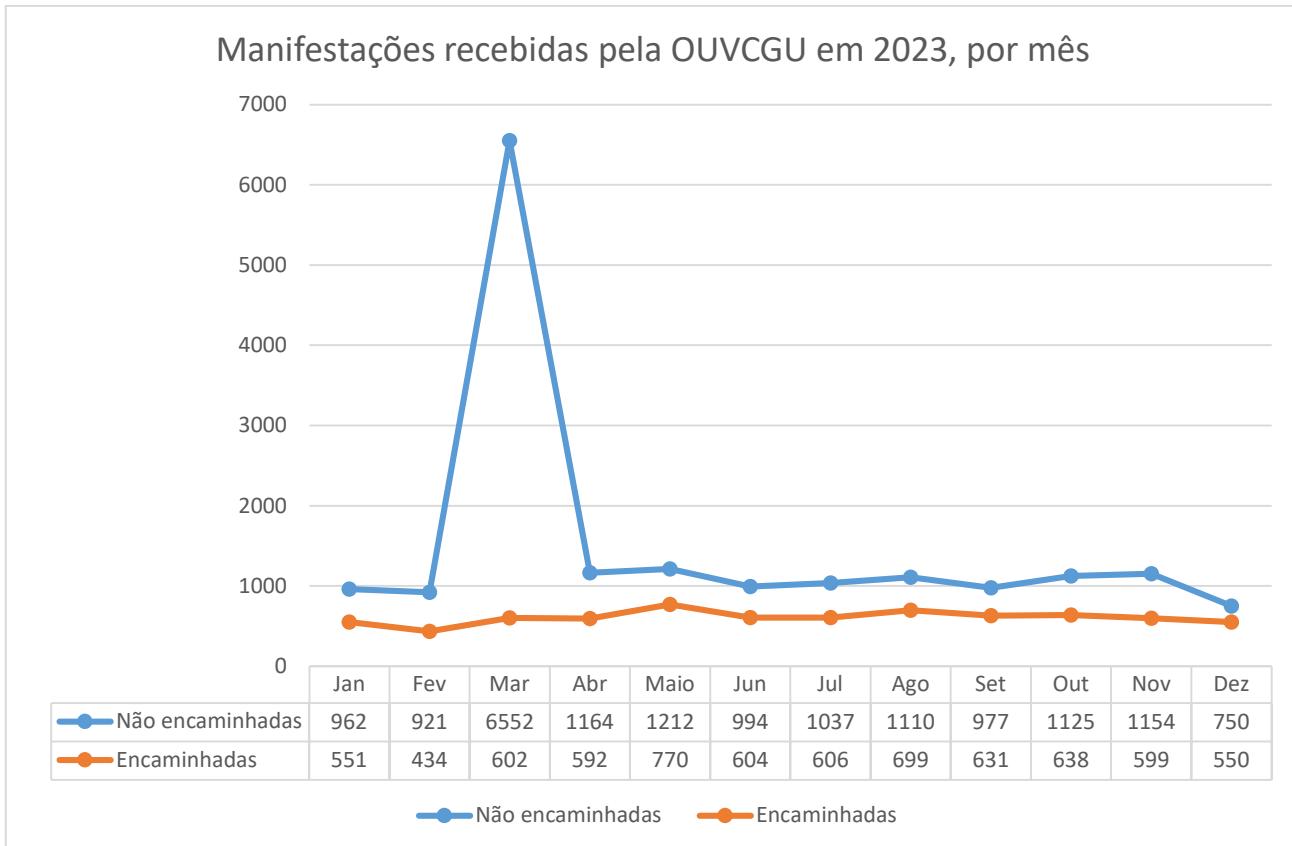


A figura abaixo apresenta a evolução, desde 2017, do quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Setorial, demonstrando o aumento brusco de demandas durante o período de pandemia e a retomada do crescimento a partir do ano passado.





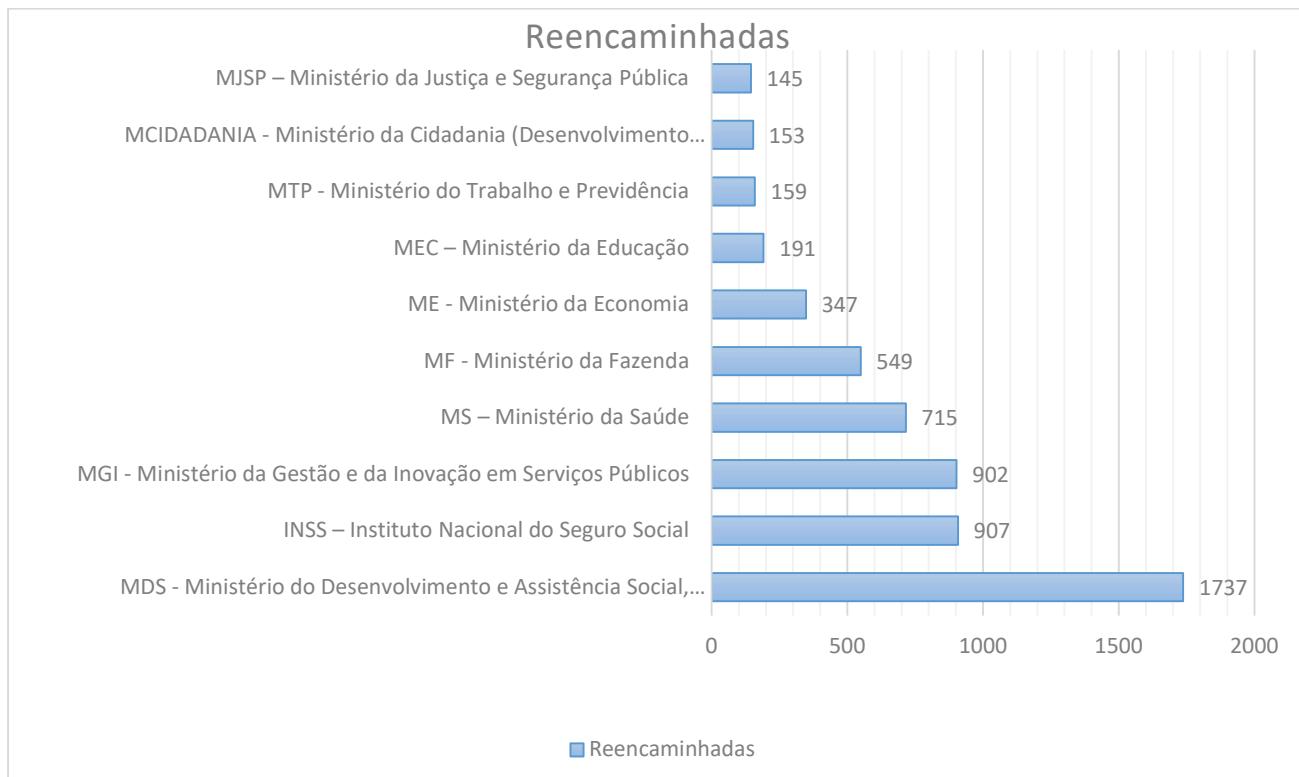
Observa-se do gráfico que, em apenas 1 ano, houve um aumento de mais de 150% na quantidade de manifestações tratadas pela Ouvidoria Setorial, passando de cerca de 7.000 para quase 18.000 manifestações. Parte desse aumento pode ser explicada por cerca de 5.000 manifestações de um único usuário recorrente. Porém, mesmo excluindo-se tais demandas, tem-se a um aumento de 85%.



A oscilação no mês de março se deu ao usuário recorrente supracitado, porém, retirando alguns fatos externos esporádicos, que podem gerar picos de demanda, a curva em geral apresenta uma estabilidade ao longo do ano.

Considerando os dados agregados do **ano de 2023**, do quantitativo das **7.276** manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Setorial a outros órgãos ou entidades, em função da competência para a adoção de providências, o MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, o INSS – Instituto Nacional do Seguro Social, juntamente com MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, foram destinatários de 48,73% destas.

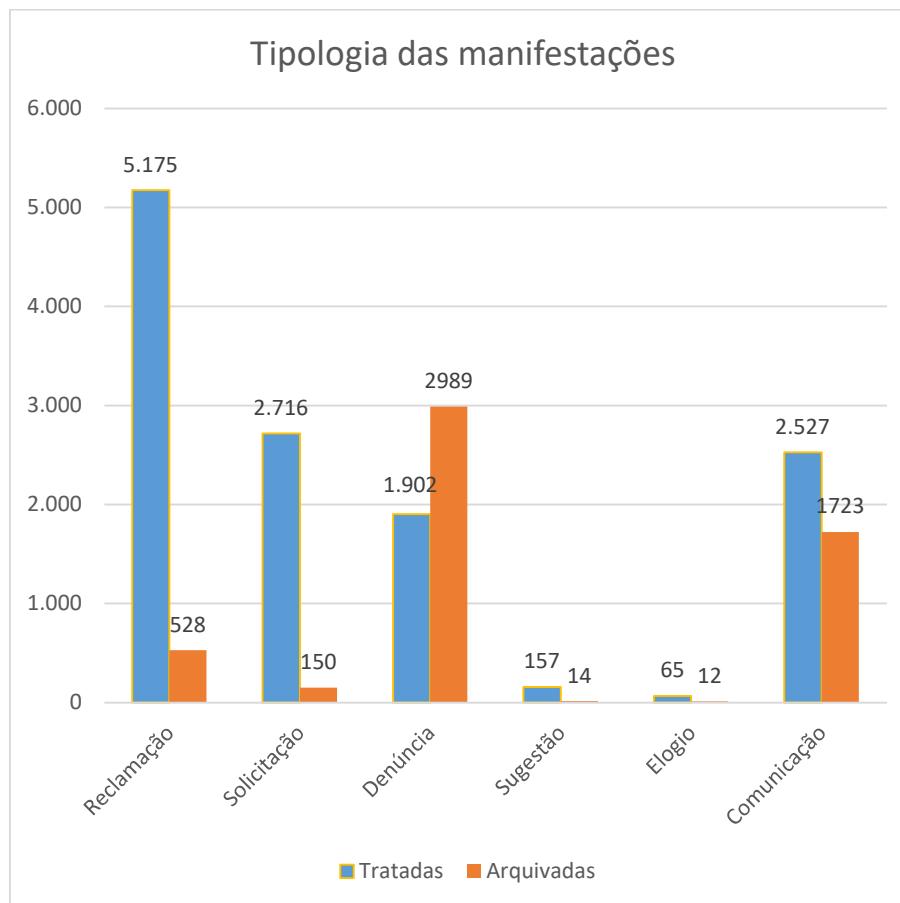
A título de comparação a figura a seguir relaciona os 10 órgãos/entidades para onde a OUVCGU encaminhou mais manifestações:



Verifica-se que o MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome recebeu da CGU um total de **1.737** manifestações para tratamento. Esse valor representa **23,87%** do total de manifestações encaminhadas. São manifestações decorrentes do exercício da cidadania como solicitação de benefícios, atualização cadastral e denúncias de irregularidades.



As manifestações tratadas pela CGU apresentaram a seguinte distribuição por tipologia:



O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela CGU em 2023 foi a reclamação seguido da denúncia e da comunicação (denúncia anônima). As denúncias e comunicações tratam, em sua maioria, de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos recursos federais ou agentes públicos. As reclamações representam cerca de 31% do total de manifestações.

As denúncias representam 27,23%. Já as comunicações representam 23,66% o que indica que uma parcela maior de usuários de serviços públicos prefere se identificar ao denunciar sobre determinada situação.

Em 2022, cerca de 30% das manifestações recebidas se enquadram na tipologia comunicação, demonstrando uma redução no quantitativo de registros anônimos no ano de 2023.



## 4.1 PONTOS RECORRENTES DAS MANIFESTAÇÕES

A categorização das manifestações realizadas pela OUVCGU utiliza como referência 3 campos disponíveis na Plataforma Fala.BR: O campo “Assunto”, que indica assuntos gerais disponíveis para todos os órgãos do SISOUV que utilizam o sistema; o campo “Subassunto”, que traz categorizações específicas criadas pela OUVCGU para refletir, com maior detalhamento e de acordo com a realidade da CGU, as informações do campo “Assunto”; e o campo “Tag”, que é utilizado com a função de marcador adicional para auxiliar na categorização quando é necessária alguma informação complementar ao subassunto.

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

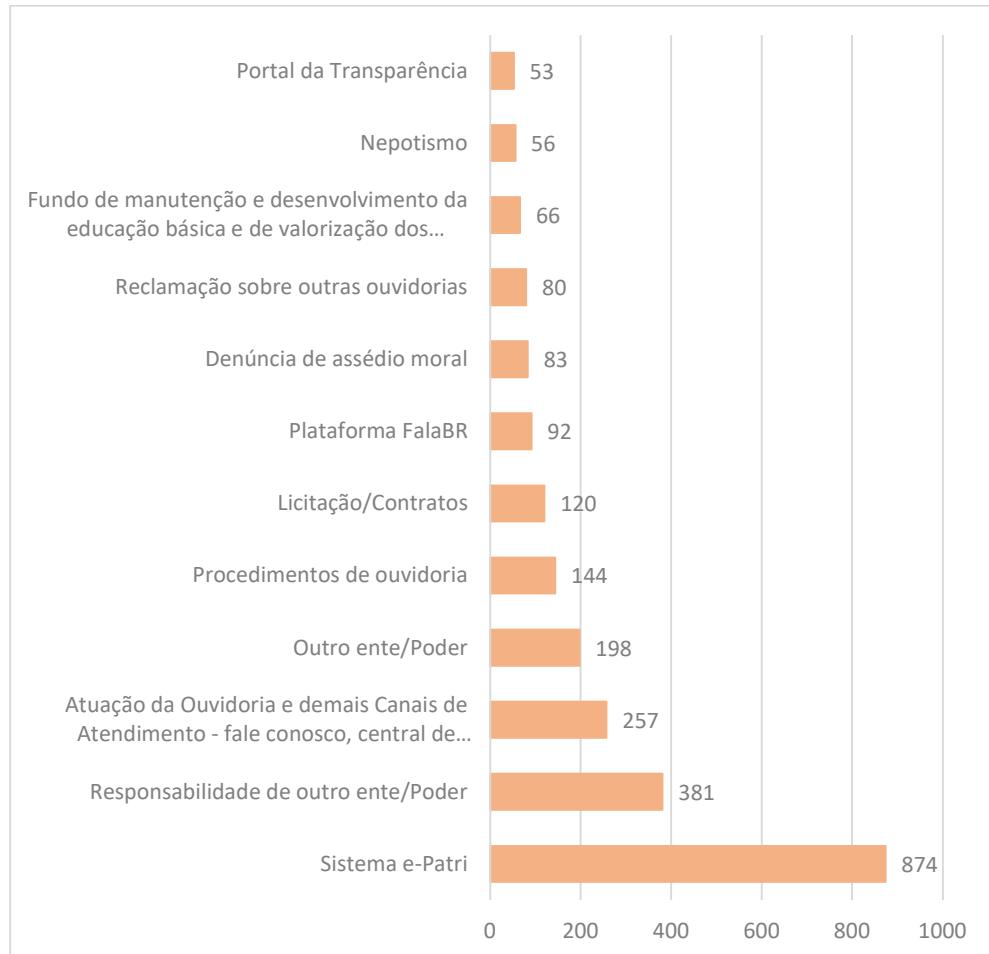
**12.542**

Os 10 pontos mais recorrentes, que correspondem a aproximadamente 71% das manifestações que tiveram resposta conclusiva pela OUVCGU em 2023, desconsideradas as manifestações arquivadas, com base no campo ‘assunto’ da Plataforma Fala.BR, foram os seguintes:





Por sua vez, os 12 subassuntos mais recorrentes vinculados a essas manifestações foram os seguintes:



O excesso de demandas a respeito do sistema e-Patri se dá principalmente pelo disparo automático de e-mails pelo sistema, solicitando atualização de dados com prazo curto, causando desconforto em cidadãos não obrigados a utilizar o sistema que recebem por engano, bem como dúvidas nos demais destinatários.

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



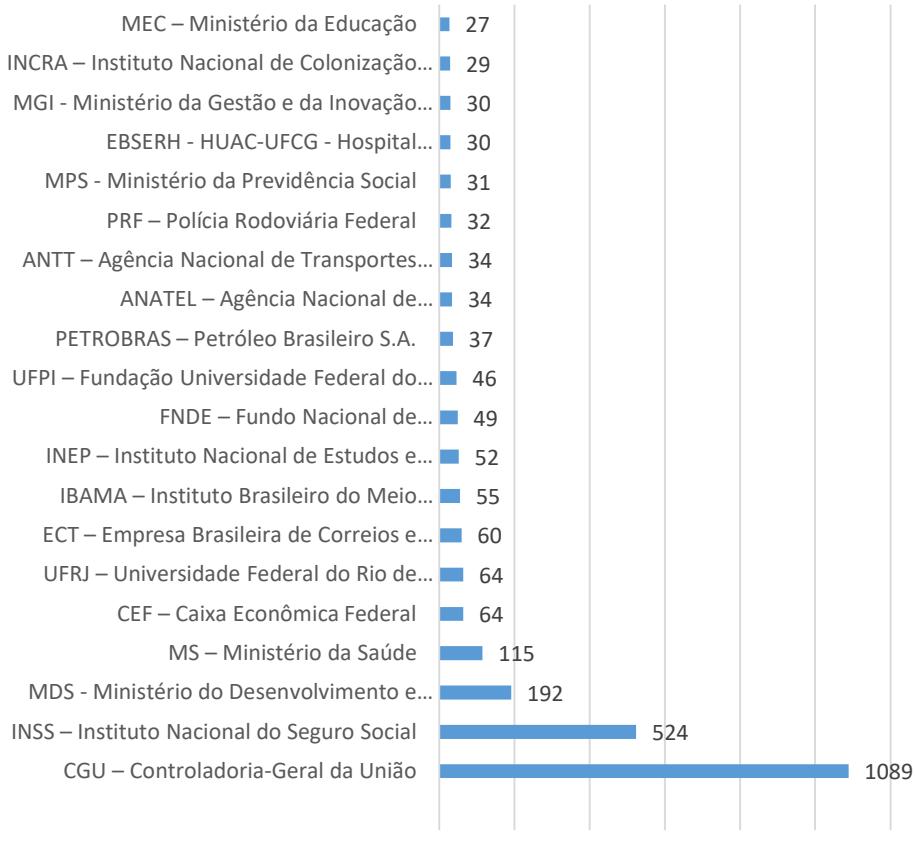
Total de manifestações tratadas com resposta conclusiva pela OUVCGU, desconsideradas as arquivadas

**15.542**

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

**1.089**

### “Órgãos de Interesse” mais recorrentes



A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração Pública federal, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pela CGU à sociedade, mas sim a atividades relacionadas à sua atuação como órgão central dos sistemas de corregedoria e de controle interno, abrangendo a utilização de recursos federais e atuação de servidores, abrangendo ações de todos os órgãos e entidades federais.

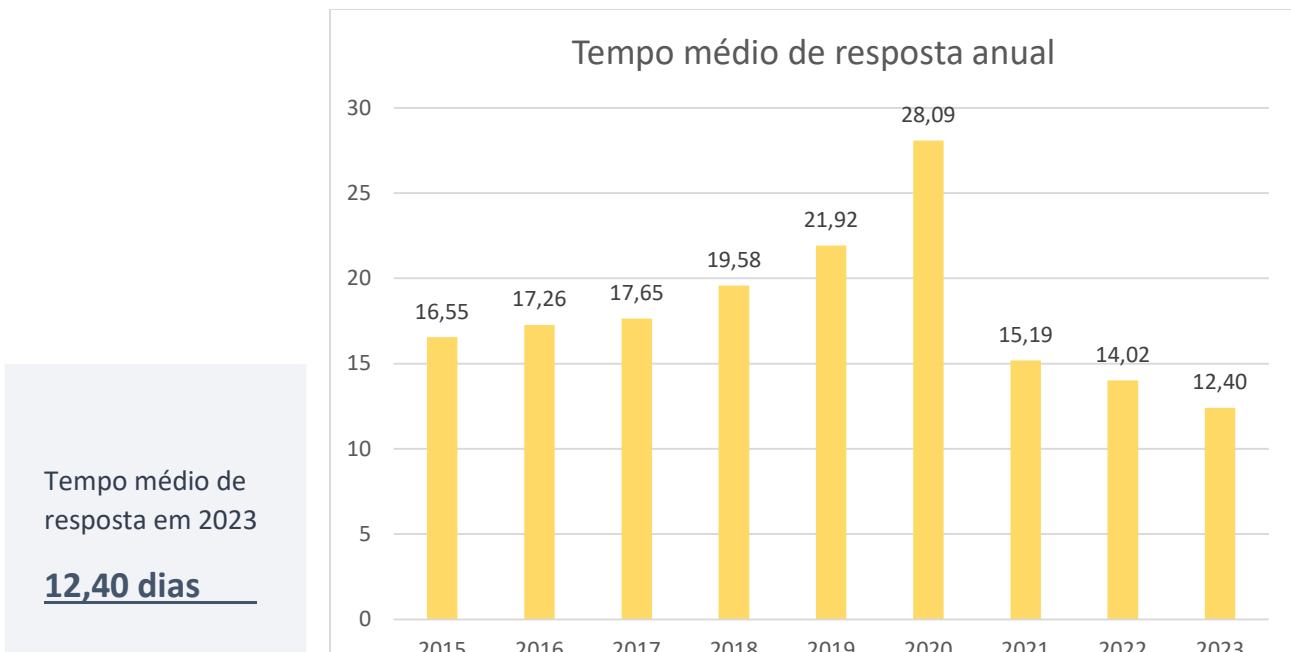
Dessa forma, as manifestações são encaminhadas às áreas finalísticas da CGU e podem compor o planejamento de seus trabalhos, a realização de avaliações específicas ou de atividades de monitoramento futuras, entre outros.

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

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 2023, a OUVCGU, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um tempo médio de resposta de **12,40 dias**, diferente de 2022, quando o tempo médio foi de **14,02 dias<sup>1</sup>**. O tempo médio foi, portanto, 11,55% inferior ao do ano anterior, sendo o menor tempo médio anual de resposta de resposta da Coordenação-Geral desde o início da série histórica disponível no painel público de ouvidorias. Manteve-se, dessa forma, a tendência de redução no prazo médio de resposta em decorrência de diversas ações que foram empreendidas junto à equipe ao longo do ano, bem como às demandas atípicas de usuários recorrentes.



Quantidade de manifestações respondidas fora do prazo

**0**

## 4.2 OUVIDORIA INTERNA

Ouvidoria interna, para os fins da atuação da OUV, é considerada como a atuação no que toca às demandas envolvendo os trabalhadores da CGU, sejam servidores, estagiários, terceirizados, comissionados etc., tanto na sede quanto nas unidades regionais, cujos objetos sejam relacionados a algum aspecto do funcionamento do órgão.

Tal entendimento é baseado no artigo 41 da Portaria CGU nº 581, de 9 de Março de 2021 (atualmente revogada, porém vigente durante todo o exercício de 2023) que estabelece que as

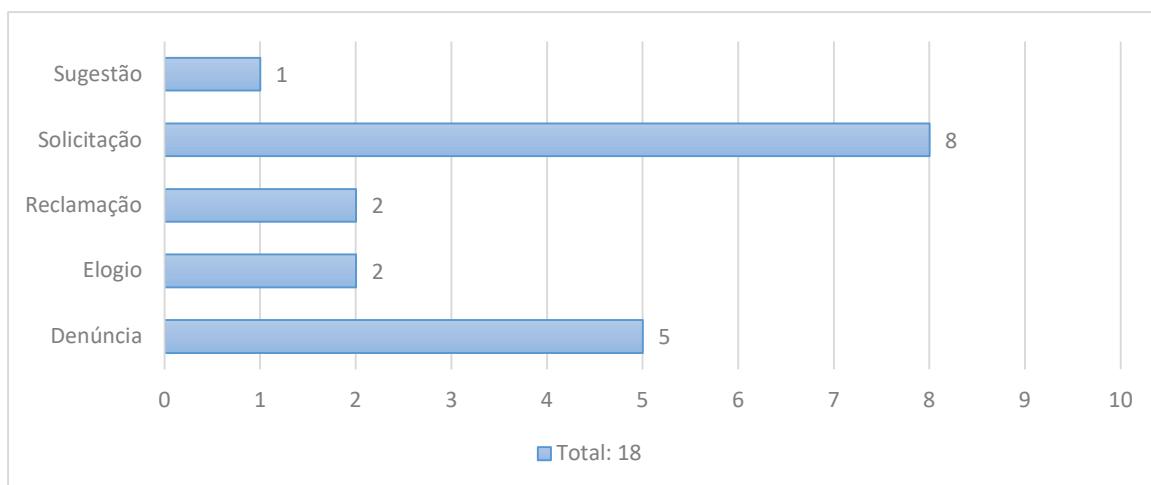
<sup>1</sup> Conforme Relatório Anual de Gestão da OGU 2022, disponível no link [Relatório de Gestão 2022](#)



manifestações de ouvidoria interna são “aqueelas realizadas por agentes públicos a serviço do órgão ou entidade sob vínculo de qualquer natureza, referentes a: I - conduta de agentes públicos do órgão ou entidade a que estejam vinculadas, com ou sem subordinação hierárquica direta; II - prestação de serviços destinados aos agentes públicos a serviço do órgão ou entidade a que estejam vinculadas; e III - ato administrativo relacionado às atividades meio do órgão ou entidade a que estejam vinculadas.”.

Assim, toda e qualquer manifestação de ouvidoria (reclamações, solicitações, elogios, sugestões, denúncias e pedidos do Simplifique) cujo manifestante seja servidor (efetivo, requisitado, comissionado, entre outros) ou colaborador (inclusive os terceirizados) da CGU e que trate de algum aspecto do funcionamento do órgão foi considerada uma manifestação de ouvidoria interna.

Após análise individual das manifestações registradas no **ano de 2023**, foram identificados **18** registros relativos a esse objeto, desconsiderando as manifestações arquivadas e em andamento. Esses registros envolvem diversas temáticas e foram registrados na seguinte tipologia:



### 4.3 SOBRE QUEM NOS DEMANDA

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

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



Total de  
respondentes do  
campo Faixa  
Etária em 2023

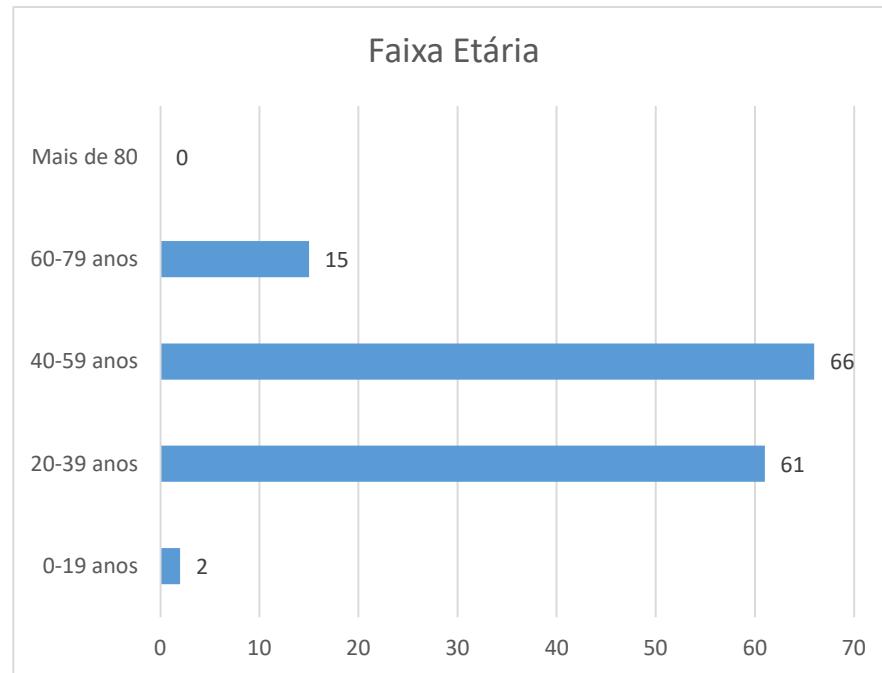
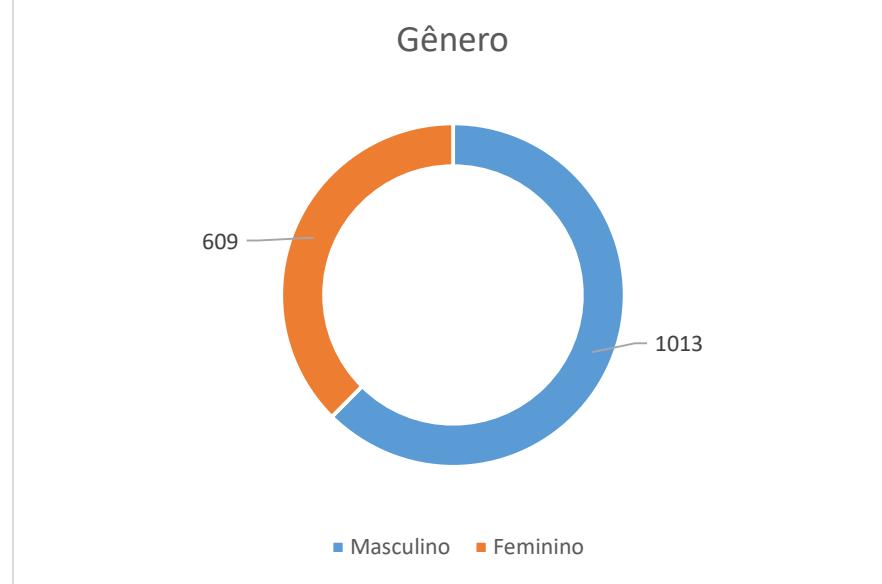
**144**

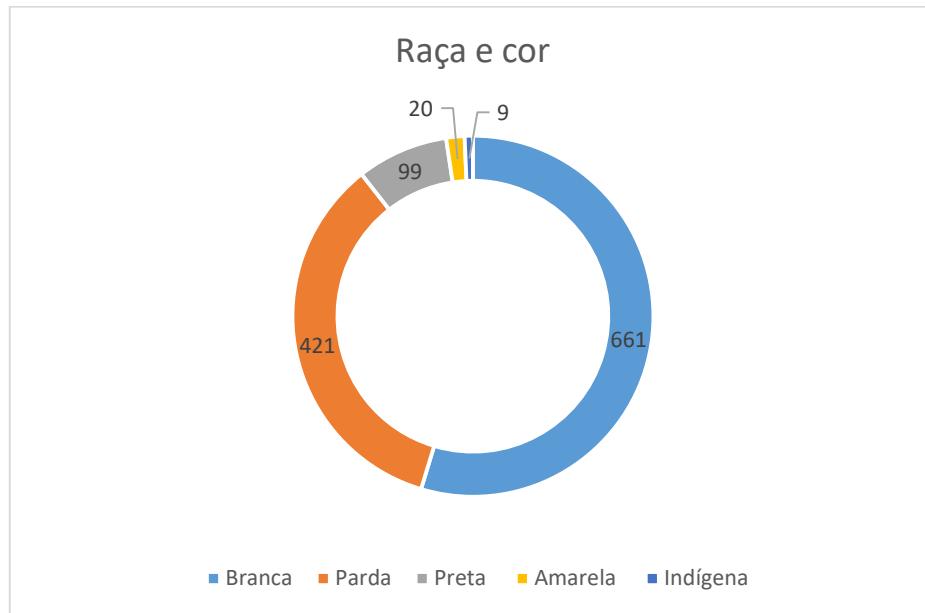
Total de  
respondentes do  
campo Gênero em  
2023

**1.622**

Total de  
respondentes do  
campo Raça e cor  
em 2023

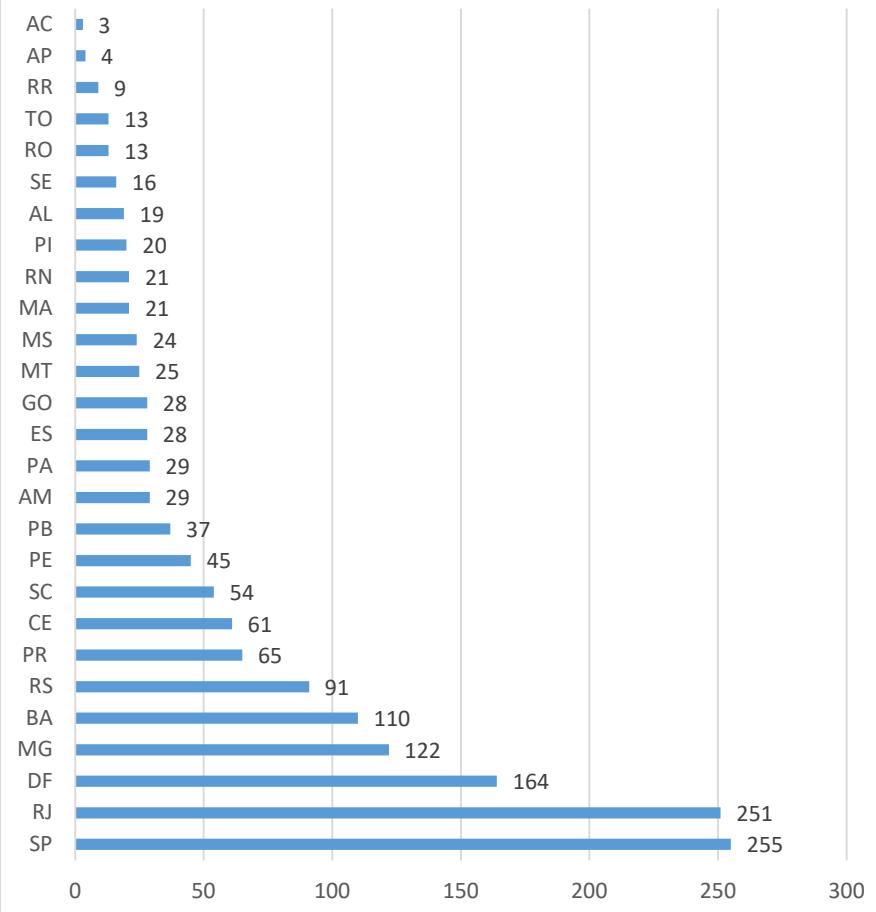
**1.210**







Localização do manifestante



## 4.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A OUVCGU 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 Ouvidoria Setorial, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação, cujos resultados referentes a 2023 são apresentados a seguir. De acordo com o “Painel Resolveu?”, em 2023 foram respondidas **853** pesquisas de satisfação referentes às respostas da OUVCGU.

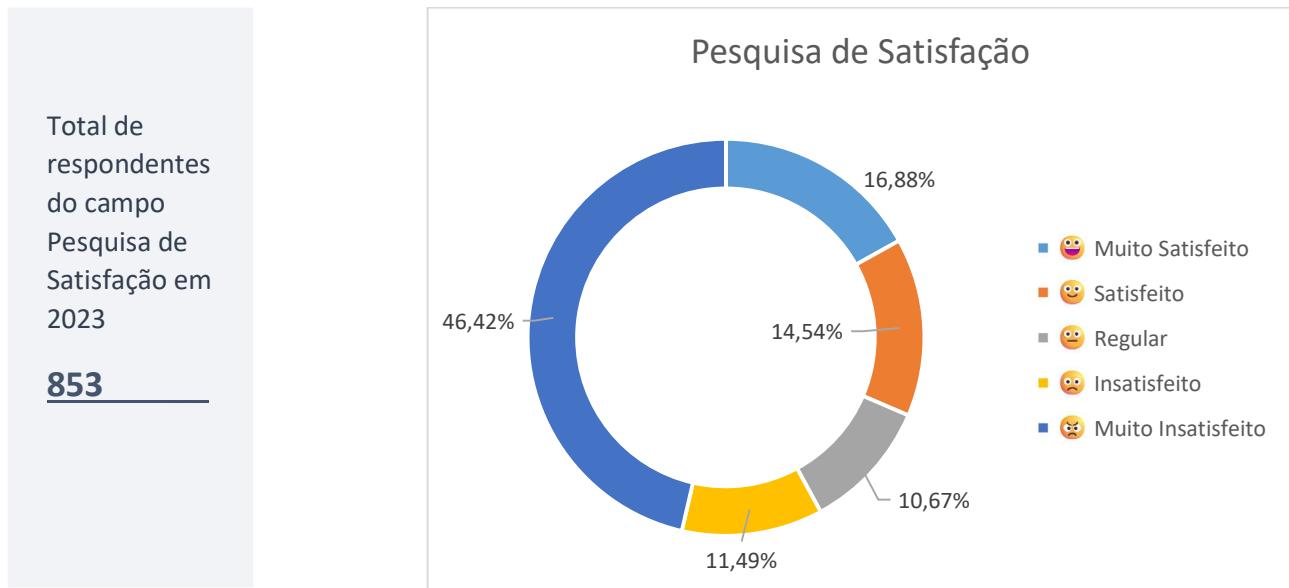


Na Plataforma Fala.BR a pesquisa de satisfação é realizada com os manifestantes que receberam respostas conclusivas. Visando colher a sua percepção da análise feita pela OUVCGU o usuário é convidado a responder os seguintes questionamentos:

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

No total, das manifestações registradas no Fala.Br, de janeiro a dezembro de 2023, foram respondidos **6,8%** do total de **12.542** casos analisados pela Ouvidoria Setorial no período, desconsideradas as manifestações arquivadas.

Grau de satisfação do usuário (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



No que diz respeito à pesquisa de satisfação, uma importante consideração precisa ser realizada em relação aos números observados em 2023. Ela diz respeito à grande quantidade de manifestações relacionadas a problemas nos serviços ou ouvidoria do INSS recebidas pela CGU ao longo do ano. Grande parte dessas manifestações reclamava de demora em obtenção de benefícios, filas, atrasos, não pagamentos, ausências de respostas da Ouvidoria do INSS, entre outros.

Nestas situações, a CGU não atua pontualmente em relação às demandas individuais apresentadas, inclusive para evitar que o canal do Fala.BR possa representar uma burla à fila e à ordem de atendimento existente no âmbito do INSS. Quando a solicitação do usuário não é atendida, mesmo que os motivos sejam devidamente explicados, é gerada uma insatisfação, que é refletida na pesquisa.



## 5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Na CGU, o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC está dentro da estrutura da Ouvidoria Setorial. Ao SIC/CGU e tem suas atribuições definidas pela portaria nº 2.348, de 2 de outubro de 2020. Ao SIC/CGU compete assegurar, no âmbito da CGU, atendimento aos requerimentos de acesso à informação, tais como pedidos de acesso à informação, recursos a indeferimento de tais pedidos, solicitações de desclassificação e reclassificação de informações, solicitações relativas ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na Lei nº 13.709/2018 (LGPD), entre outras.

### 5.1 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

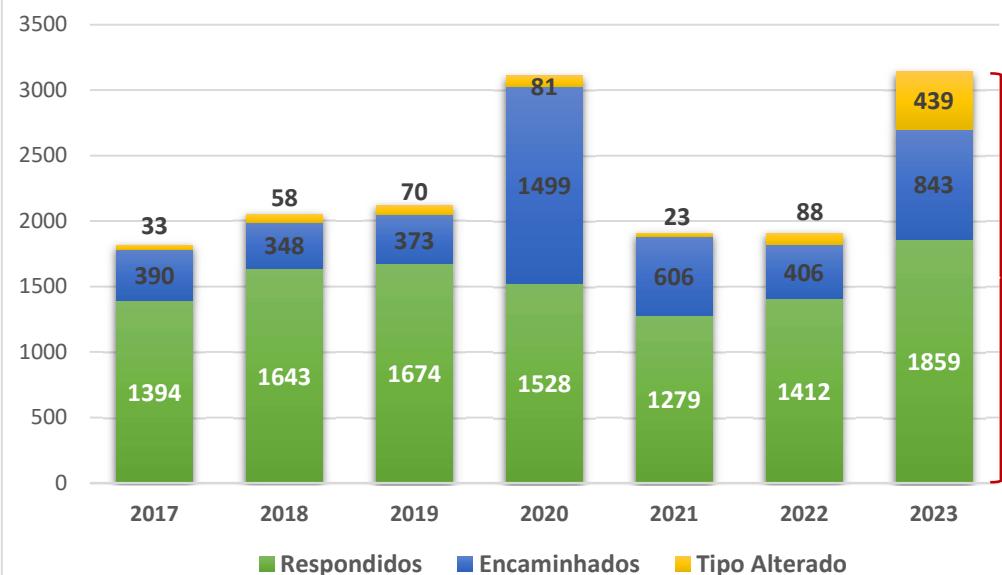
Os dados abaixo apresentados foram extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR e do Painel da LAI, da CGU.

Com um aumento de cerca de 50% em relação ao ano anterior, a CGU recebeu em 2023 cerca de 2.700 pedidos de acesso à informação, o maior número de pedidos recebidos e tratados na CGU.

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, o SIC/CGU recebeu e tratou 1.859 pedidos de acesso à informação. Foram encaminhados para outros órgãos 843 pedidos. Outros 439 pedidos tiveram seu tipo alterado, por tratarem de demandas de ouvidoria, e não de pedidos de acesso.



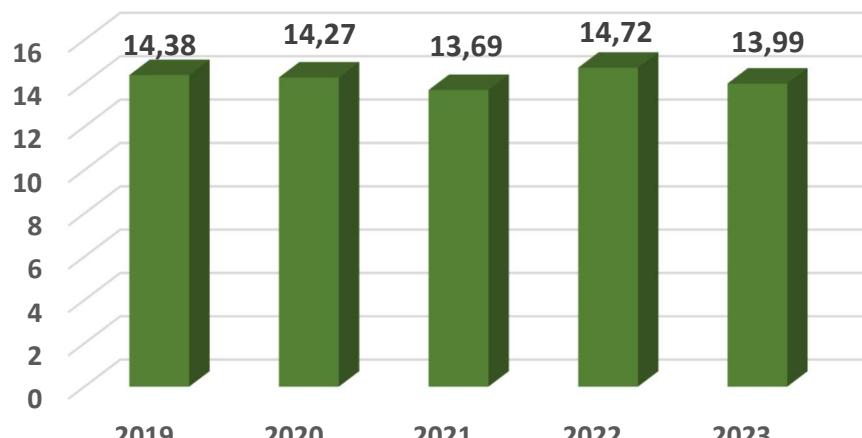
### Evolução dos Pedidos LAI 2017 a 2023



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

Em média, o SIC/CGU levou 13,99 dias para responder aos pedidos de acesso à informação, representando uma redução em relação ao exercício anterior, apesar do relevante aumento do número de pedidos.

### Tempo Médio de Resposta por Ano



Fonte: Painel da LAI em: 23/02/2024



No ano de 2023, foi concedido acesso a 782 pedidos, o que representa 42,07% do total, uma pequena redução em relação aos anos anteriores, apesar de, em números absolutos, representar um pequeno aumento, considerando que em 2021 foi concedido acesso a 710 pedidos e em 2022, a 768.

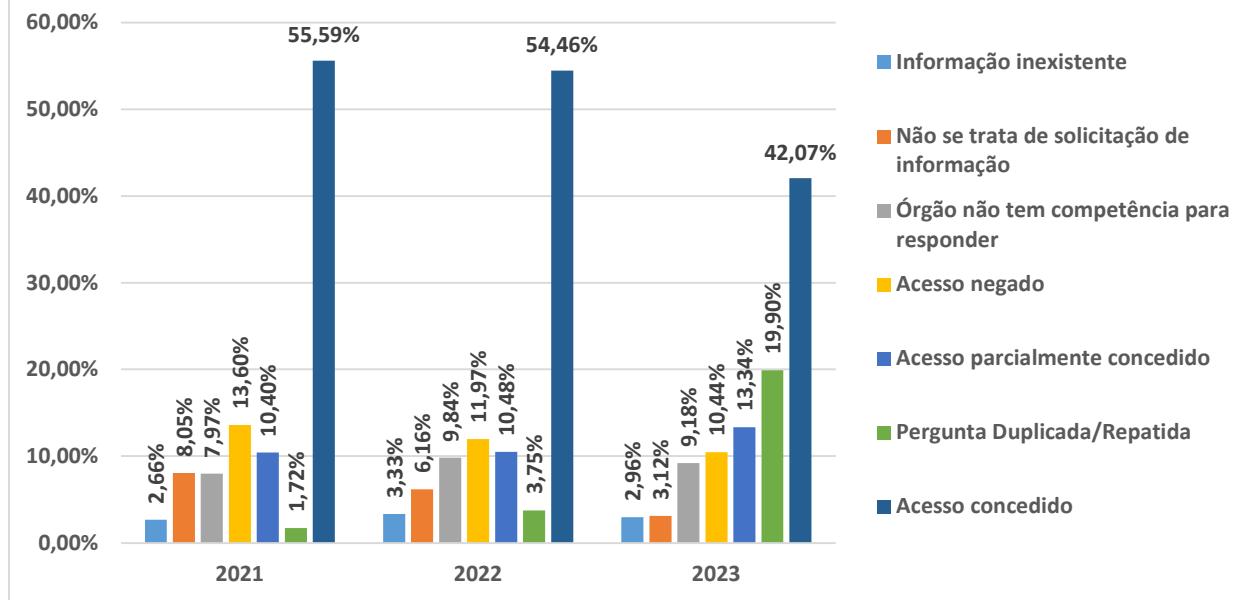
Outros fatores que nos ajudam a entender a diminuição no valor percentual de pedidos de acesso à informação onde a informação foi totalmente disponibilizada ao cidadão, é o aumento significativo do percentual de pedidos duplicados. Houve 1,72% em 2021, 3,75% em 2022 e 19,90% em 2023. Esse aumento impactou significativamente o resultado deste índice. Houve ainda uma redução no percentual de acessos negados e aumento no percentual de acessos parcialmente concedidos.



Fonte: Painel da LAI em: 23/02/2024



### Tipo de resposta aos pedidos por ano



Fonte: Painel da LAI em: 23/02/2024

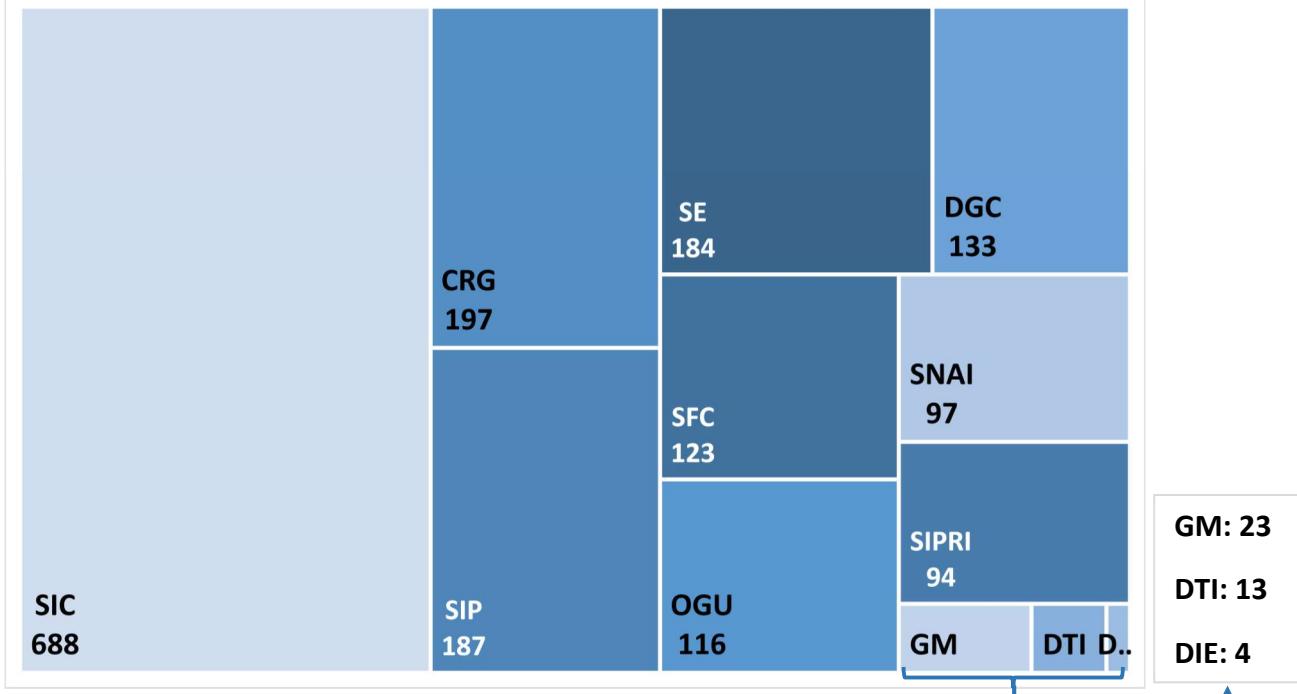
## 5.2 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Sobre o tratamento interno dos pedidos de acesso à informação Recebidos os pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria Setorial responde de imediato uma parcela considerável dos pedidos, conforme recomendado pela Lei 12.527/2011.

Não sendo possível a resposta imediata do pedido, o SIC aciona as áreas internas do órgão para que avaliem a possibilidade de disponibilizar a informação requerida. Este procedimento está detalhado na Portaria CGU Nº 2.348, de 2 de outubro de 2020. O gráfico a seguir apresenta o quantitativo de pedidos de acesso à informação distribuídos por área da CGU:



## Pedidos de Acesso por Secretaria



(Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, Corregedoria-Geral da União – CRG, Secretaria de Integridade Pública – SIP; Secretaria Executiva – SE; Secretaria Federal de Controle – SFC; Ouvidoria-Geral da União – OGU; Diretoria de Gestão Corporativa – DGC; Secretaria Nacional de Acesso à Informação – SNAI; Secretaria de Integridade Privada – SIPRI; Gabinete do Ministro – GM; Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI; Diretoria de Pesquisas e Informações Estratégicas – DIE).

**Fonte:** Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

Este ano a Ouvidoria Setorial respondeu diretamente a cerca de 37,01% dos pedidos, sem que precisassem ser analisados pelas secretarias e departamentos da CGU. Esse resultado é fruto do amadurecimento das competências do SIC, o que lhe permite tratar um quantitativo substancial de pedidos, além da prática exemplar de divulgação de informações em transparência ativa pela CGU.

## 5.3 RECURSOS LAI

A Ouvidoria Setorial revisa e encaminha os recursos impetrados pelos cidadãos, frente aos pedidos de acesso, interpostas por cidadãos, no caso de indeferimento ou insatisfação com as razões da negativa de acesso. O gráfico abaixo apresenta as quantidades de respostas a recursos enviadas aos cidadãos.

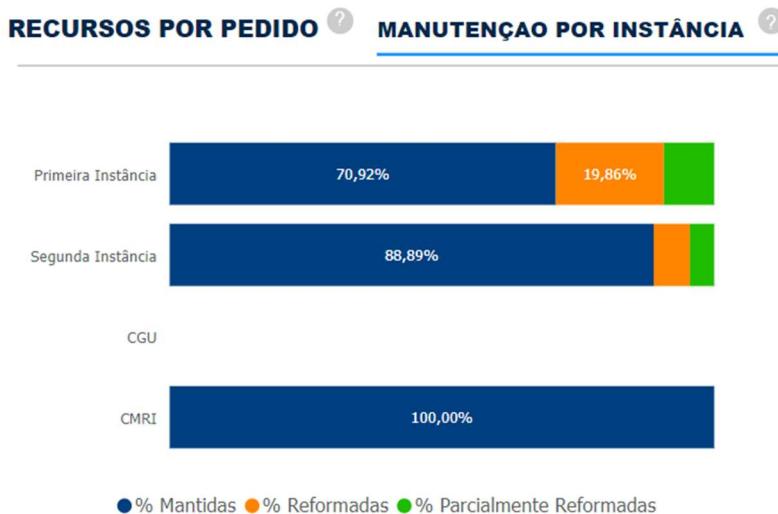


### Evolução dos Recursos 2017 a 2023



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

No ano de 2023, a CGU recebeu e tratou um total de 199 recursos. Destes, 141 foram resolvidos ainda na primeira instância. Em 45 oportunidades o cidadão recorreu à segunda instância. Por fim, não satisfeitos com o tratamento recebido, em 13 pedidos tiveram recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações CMRI. Registre-se que na CGU, por ser instância recursal, não existe a figura do recurso de 3ª instância, como nos demais órgãos.



Fonte: Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

Faz-se necessário frisar, que em 2023, em 100% dos casos em que o cidadão recorreu a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, não concordando com o posicionamento da CGU, a

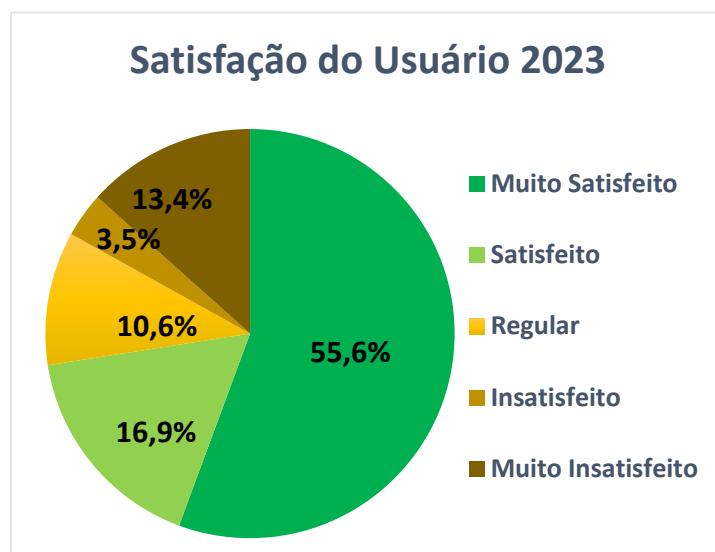


decisão foi por manter o entendimento da CGU, indicando que o colegiado concordou com as decisões da Controladoria.

## 5.4 SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Recebida a resposta do pedido de acesso à informação, o cidadão tem a oportunidade de responder uma pesquisa de satisfação. O formulário de resposta para a pesquisa é disponibilizado na Plataforma Fala.BR. No ano de 2023, 142 usuários responderam à pesquisa de satisfação.

O percentual de satisfação dos cidadãos que se diziam “Muito satisfeitos”, somados àqueles que se diziam “Satisfeitos” com o atendimento recebido, chegou ao valor percentual de 72,5%. O gráfico a seguir apresenta o resultado relativo à pergunta: “Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?”.



**Fonte:** Plataforma Fala.BR em: 23/02/2024

Outras duas perguntas são apresentadas aos cidadãos no formulário da pesquisa. A figura a seguir mostra a média de satisfação, em uma escala que vai de 1 a 5, de acordo com as perguntas: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” e “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”. Nestes dois quesitos, a média das avaliações dos cidadãos que responderam à pesquisa é positiva, passando de 4 pontos em um máximo de 5.



## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Todos

**TOTAL DE RESPOSTAS: 111**

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Fonte: Painel da LAI em: 23/02/2024

## 6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

Em 2023, a CGU voltou a figurar entre os órgãos que cumprem 100% dos itens de transparência ativa na avaliação da Secretaria Nacional de Acesso à Informação, ocupando o primeiro lugar no ranking.

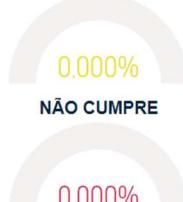
**CGU – Controladoria-Geral da União**Última Atualização >> 22/02/2024 09:33:55  
Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: ADMINISTRAÇÃO DIRETA

**TRANSPARÊNCIA ATIVA**AVALIADOS: **49 / 49**CUMPRIDOS: **49**RANKING DE CUMPRIMENTO **1º / 319****ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS**

CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE





## 7. CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria Setorial mantém o acompanhamento da Carta de Serviços ao Cidadão da CGU, centralizando o recebimento das sugestões do Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos e validando as sugestões com as áreas responsáveis pelo serviço. Está em andamento estudo para a melhoria da Carta de Serviços da CGU.

## 8. MELHORIAS CONTÍNUAS NA OUVIDORIA SETORIAL

Em 2023 a OUVCGU iniciou uma série de ações com o objetivo de se tornar uma ouvidoria modelo no âmbito federal. Com todo apoio e contando com a estrutura da Ouvidoria Geral da União, o órgão central do SisOuv, a Ouvidoria Setorial da CGU possui todas as ferramentas para se aperfeiçoar, seja em relação à matriz de maturidade, eu se tornando um ambiente ideal para a aplicação e testagem das ferramentas e ações desenvolvidas pela OGU para as demais ouvidorias.

Para isso, foram desenvolvidos projetos com acompanhamento da Diretoria de Proteção e Defesa do Usuário de Serviço Público e estão sendo feitos alinhamentos com a Diretoria de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias para a verificação das melhores práticas existentes no âmbito do SisOuv e o que o cidadão espera de uma ouvidoria federal.

No âmbito da Ouvidoria Interna, estão sendo desenvolvidas ações de divulgação junto aos servidores do Órgão Central e das Unidades Regionais, para que qualquer trabalhador da CGU tenha conhecimento quanto aos objetivos da Ouvidoria Setorial e saiba como e quando utilizá-la.

A Ouvidoria Setorial assumiu compromissos junto ao Núcleo de Gestão da Integridade, onde representa a OGU, especialmente em relação ao combate ao assédio e discriminação no âmbito da CGU, que incluirão parcerias com a Diretoria de Gestão de Pessoas, Secretaria de Acesso à Informação, Comissão de Ética da CGU e com a Assessoria Especial de Participação Social e Diversidade.

Também estão em andamento alinhamentos com as áreas finalísticas da casa, para a definição dos parâmetros para o tratamento e habilitação de denúncias, especialmente a Secretaria Federal de Controle e a Corregedoria-Geral da União.



No âmbito interno, foram realizadas diversas capacitações e oficinas, para que a equipe esteja sempre motivada e atualizada em relação às atribuições da Ouvidoria Setorial.

Em 2023 houve a mudança da sede da CGU para um novo prédio, o que ocasionou uma melhoria nas condições físicas da Ouvidoria Setorial, bem como a aquisição e preparação de uma sala de atendimento mais adequada, ampla, equipada, discreta e com isolamento acústico, além de ser decorada de forma a proporcionar um maior acolhimento para o usuário e segurança para a equipe.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Coordenação-Geral de Ouvidoria Setorial tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a CGU, promovendo a confiança institucional e o controle e participação social, no âmbito de suas competências.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. A Ouvidoria Setorial tem melhorado o diálogo dentro da casa e com parceiros externos, aperfeiçoados os fluxos e rotinas de trabalho, e capacitando e motivando a equipe, com o objetivo de oferecer serviços e produtos de referência, alinhados com os padrões buscados pela CGU.