



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA - 2024

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO – MPO

Ministra do Planejamento e Orçamento

Simone Nassar Tebet

Secretário-Executivo

Gustavo José de Guimarães e Souza

Ouvidora

Carolina Palhares Lima

Coordenadora de Ouvidoria

Ianê de Andrade Azevedo

Coordenadora de Acesso à Informação

Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes

Arte (Ouvidoria/MPO)

Projeto gráfico: Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes e Carolina Palhares Lima

Capa: Jéssica Ellen Azevedo Orion Lopes

Informações

E-mail: ouvidoria.mpo@planejamento.gov.br

*É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

Ministério do Planejamento e Orçamento
gov.br/planejamento

X [@MinPlanejamento](#)

© [@planejamentoeorcamento](#)



SUMÁRIO

GLOSSÁRIO	04
SIGLAS	05
SUMÁRIO EXECUTIVO	06
INTRODUÇÃO - A Ouvidoria	08
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	10
Distribuição e recorrência das manifestações	12
Aprimoramento do atendimento ao usuário	14
ACESSO À INFORMAÇÃO	17
Pedidos de acesso à informação	18
Recursos LAI.....	18
Respostas aos pedidos de acesso à informação	19
Pedidos de informação encaminhados a outras instituições	20
Satisfação do usuário	21
Perfil dos solicitantes	21
PARTICIPAÇÃO SOCIAL	22
TRANSPARÊNCIA	22
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD	23
INTEGRIDADE	25
CARTA DE SERVIÇOS	26
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27



GLOSSÁRIO

Demanda de ouvidoria (ou demanda do cidadão) - contatos do cidadão com o MPO por meio da Ouvidoria, os quais contemplam as manifestações de ouvidoria (MO) e os pedidos de acesso à informação (LAI).

Direitos dos titulares - o titular dos dados tem direito de obter informações sobre como os seus dados pessoais são tratados e de realizar solicitações ou reclamações junto à administração pública.

Encarregado pelo tratamento dos dados pessoais - pessoa indicada para atuar como canal de comunicação entre o gestor, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal.

Integridade - alinhamento consistente e adesão a normas, valores e princípios éticos compartilhados para defender e priorizar o interesse público sobre os interesses privados no setor público (OCDE, 2017).

Lei de Acesso à Informação (LAI) - a [Lei nº 12.527/2011](#) tem como objetivo garantir o direito constitucional de acesso a informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

Manifestação de usuários ou manifestação de ouvidoria (MO) - contatos do cidadão com o MPO que podem ser registrados como:

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Solicitação - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;

Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Comunicação - termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo possível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar;

Simplifique - posposta de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar o serviço público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços.

Omissão - situação em que a instituição descumpre o prazo previsto na LAI para resposta ao cidadão, seja em relação ao pedido inicial de informação ou ao recurso.

Pedido de acesso à informação - solicitação de informação realizada pelo cidadão no âmbito da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Titular dos dados pessoais - pessoa natural (pessoa física) a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento (art. 5º, inciso V da LGPD).

Transparência ativa - disponibilização de informações de interesse coletivo ou geral, de maneira espontânea e proativa, independentemente de solicitações.

Transparência passiva - disponibilização de informações em atendimento a um pedido de informação.

Tratamento de dados pessoais - toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, retenção, processamento, compartilhamento e eliminação dos dados.



SIGLAS

ANPD – Autoridade Nacional de Proteção de Dados

APO – Analista de Planejamento e Orçamento

CGU – Controladoria-Geral da União

CMAP – Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas

CMG – Comitê Ministerial de Governança

CMRI – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

CSU – Carta de Serviços ao Usuário

IDP – Inventário de Dados Pessoais

LAI – Lei de Acesso à Informação

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MF – Ministério da Fazenda

MGI – Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

MMOuP – Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

MO – Manifestação de Ouvidoria

MPO – Ministério do Planejamento e Orçamento

MPOG – Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão

OUV – Ouvidoria

PLOA – Projeto de Lei Orçamentária Anual

RARDP – Relatórios de Avaliação de Receitas e Despesas Primárias

RIPD – Relatório de Impacto à Proteção de Dados

SE – Secretaria Executiva

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

SISOUV – Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

SITAI – Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal

SOF – Secretaria de Orçamento Federal

SGD-SI – Subcomitê de Governança Digital e Segurança da Informação

SRTCI – Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade



SUMÁRIO EXECUTIVO

Diante do compromisso institucional de aprimoramento da gestão, transparência e prestação de contas, ao longo de 2024, a Ouvidoria do MPO (OUV/MPO) contou com a participação e o apoio das demais Unidades do Ministério para execução de suas atividades, o que foi fundamental para o alcance dos resultados apresentados neste Relatório.

A OUV/MPO iniciou suas atividades em 2023, quando foram realizadas diversas etapas para estruturação do setor, incluindo a formação da equipe, a definição de processos e fluxos de trabalho, a elaboração de documentos norteadores, a definição de mecanismos de comunicação e de monitoramento e a articulação com as áreas técnicas do MPO e com outras instituições.

Como resultado¹, **todas as demandas de ouvidoria foram atendidas** e o Ministério alcançou **100% de transparência ativa**, com a disponibilização de todas as informações obrigatórias no seu site, cenários que foram mantidos em 2024 e que viabilizam o acesso à informação e a **participação social**.

Neste contexto de transparência, em 2024, o Ministério garantiu o acesso à informação e respondeu **100% dos pedidos de informação dentro do prazo legal** (zero omissões), alcançando **640 dias sem omissões** desde o início das atividades até o final do ano e com **tempo médio de resposta (13,58 dias)**, bastante inferior aos 30 dias estabelecidos na Lei de Acesso à Informação². Nesse período, foram recebidos 522 pedidos, dos quais 308 foram respondidos pelo órgão, uma vez que os demais 214 foram encaminhados para serem respondidos por outras instituições por não tratarem de assuntos de competência do MPO. Em uma escala de 0 a 5, a **satisfação do usuário** foi de 4,14 com a atendimento do pedido e de 4,45 quanto à facilidade de compreensão da resposta, o que demonstra a qualidade do atendimento oferecido.

Foram também recebidas **897 manifestações de ouvidoria** (elogios, sugestões, solicitações de providência e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias), das quais 196 foram tratadas e **concluídas pelo MPO, em média, em 9,39 dias (o prazo previsto na legislação é de até 60 dias³)**. As outras 701 manifestações foram analisadas e encaminhadas a outros órgãos, por não conterem assuntos de competência do Ministério. Os tipos de manifestações mais frequentes foram as solicitações (93) e as reclamações (50).



1 Outras informações sobre os resultados alcançados em 2023 podem ser acessadas no [Relatório de Gestão 2023 da Ouvidoria/MPO](#).

2 A Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº 12.527/2011) estabelece que o órgão tem até **20 dias** para responder o pedido, sendo esse prazo prorrogável por mais **10 dias**, mediante justificativa.

3 A Lei nº 13.460/2017 estabelece que o órgão tem até **30 dias** para responder o pedido, sendo esse prazo prorrogável por mais **30 dias**, mediante justificativa.





Com o objetivo de aprimoramento do atendimento ao usuário e de evolução da maturidade da Ouvidoria, foram realizados gerenciamento de riscos do processo, estabelecidos novos mecanismos de monitoramento e de avaliação da satisfação do usuário, bem como foram definidas estratégias de comunicação e capacitação, entre outras ações.

Em 2024, houve grande avanço na **implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, com a conclusão de diversas etapas essenciais, tais como a elaboração do Inventário de Dados Pessoais, do guia de Boas Práticas de Proteção de Dados Pessoais e do Programa de Governança em Privacidade, a realização de capacitações e comunicações e do mapeamento de processos de tratamento de dados pessoais, a criação da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos (ETIR) e a elaboração da Política de Segurança da Informação, do Aviso de Privacidade e do Termo de Uso.

A Ouvidoria exerce uma das funções de integridade no órgão, e, em 2024, concluiu todas as ações sob sua responsabilidade que estavam previstas no **Plano de Integridade do MPO**, entre elas as de caráter preventivo, como as ações para gestão de riscos de integridade e de promoção da transparência e do acesso à informação, e as de caráter detectivo, relacionadas ao fortalecimento do canal de denúncias.

Destacam-se ainda, como entregas da Ouvidoria, a revisão, atualização e monitoramento da **Carta de Serviços**, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados e suas formas de acesso no sítio eletrônico da instituição.

Em síntese, dando continuidade às ações e estratégias iniciadas em 2023, em 2024 a Ouvidoria coordenou e realizou as atividades de sua competência, aprimorando as etapas de planejamento, execução e monitoramento e ampliando as ações de comunicação, capacitação e articulação institucional, de forma a atender os princípios e diretrizes de governança pública para garantir o adequado atendimento ao usuário. O detalhamento desses resultados será apresentado a seguir.





INTRODUÇÃO - A Ouvidoria

Alinhados aos valores do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPO), entre eles os de eficiência da gestão, ética, integridade, transparência e comprometimento, apresentamos neste relatório os resultados do Ministério cujas atividades foram coordenadas e/ou executadas pela Ouvidoria em 2024.

A Ouvidoria do MPO (OUV/MPO) está diretamente vinculada e presta assistência direta e imediata à Ministra do Planejamento e Orçamento. Na estrutura de governança do Ministério, a Ouvidoria integra o Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (SRTCI) e o Subcomitê de Governança Digital e Segurança da Informação (SGD-SI), os quais apoiam o Comitê Ministerial de Governança (CMG/MPO) no desenvolvimento e no monitoramento de políticas e diretrizes estratégicas transversais de governança na instituição ([Portaria GM/MPO nº 116/2023](#)).

No âmbito do governo federal, a OUV/MPO é uma unidade setorial integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), o qual é coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), e exerce uma das funções de integridade do Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI, [Decreto nº 11.529/2023](#)), que tem como objetivos articular as atividades e estabelecer padrões relativos à integridade, à transparência e ao acesso à informação.

ORGANOGRAMA



Ao longo de 2024, a Ouvidoria foi responsável por receber e dar tratamento às manifestações de usuários (elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias) e aos pedidos de informação recebidos pelo MPO, adotando as medidas necessárias ao cumprimento das normas procedimentais, dos prazos legais e da qualidade das respostas aos cidadãos, com o intuito de promover a participação e o controle sociais. Para envio de suas demandas, o cidadão pode entrar em contato com a Ouvidoria preferencialmente pela internet ([Fala.BR](#)), mas também presencialmente, por e-mail ou por carta.

Considerando-se as manifestações (196) e pedidos de informação (308) tratados e concluídos pelo MPO (504), a internet foi o canal mais utilizado, representando 84,72% (427) do total.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

- INTERNET
Fala.BR - Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- E-MAIL
ouvidoria.mpo@planejamento.gov.br
e sic.mpo@planejamento.gov.br
- CARTA
Esplanada dos Ministérios, Bloco K, Térreo,
CEP 70059-900. Brasília-DF
- PRESENCIAL
De segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Esplanada dos Ministérios, Bloco K, Térreo,
CEP 70059-900. Brasília-DF



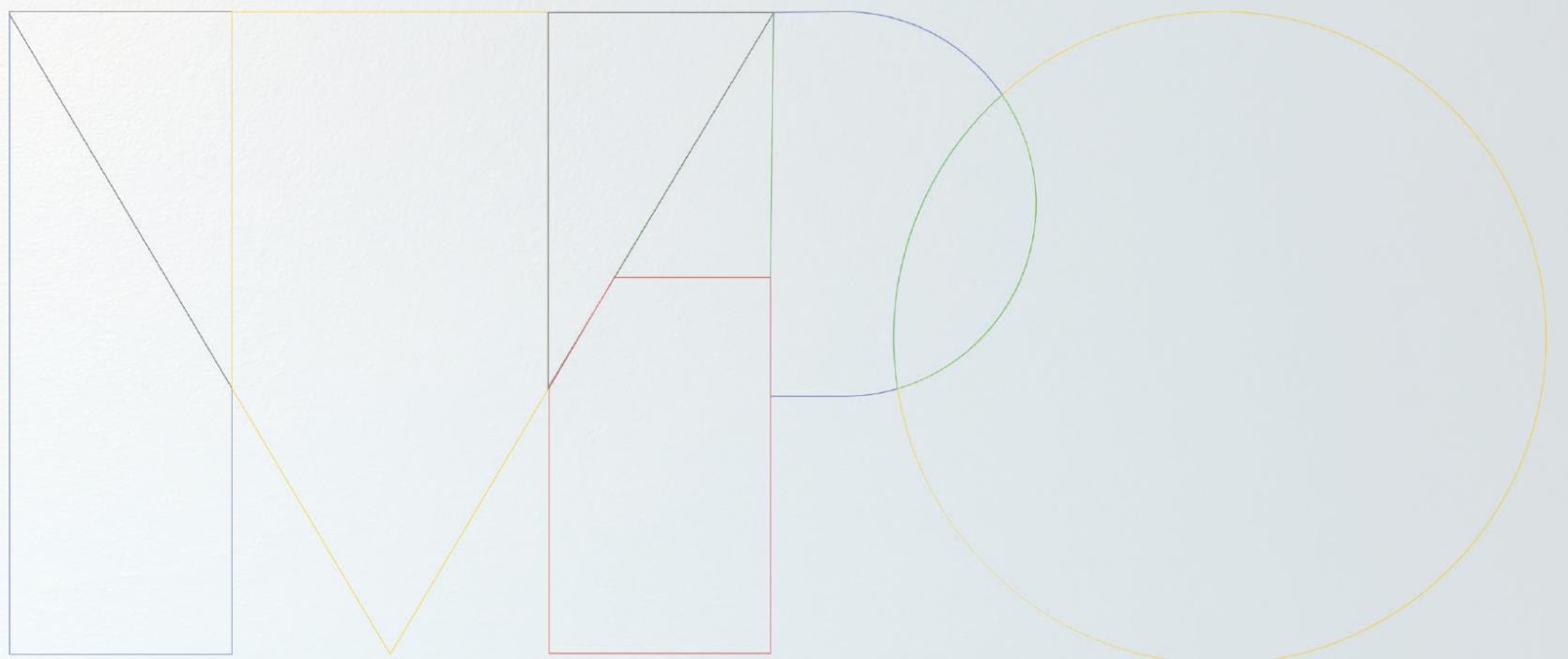
Além de cumprir as competências estabelecidas pela [Lei nº 13.460/2017](#) (Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público) e pelo [Decreto nº 9.492/2018](#), que regulamenta a Lei e estabelece as normas gerais do SisOuv, a Ouvidora exerce também as atribuições de encarregada pelo tratamento de dados pessoais, sendo responsável pela coordenação da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no órgão.

A OUV/MPO iniciou suas atividades em 10 de abril de 2023, momento em que a sua equipe foi estruturada e em que foi assumida a gestão da Plataforma Fala.BR para tratamento das demandas de acesso à informação e das manifestações de ouvidoria destinadas ao Ministério, as quais, até então, vinham sendo tratadas pela Ouvidoria do Ministério da Fazenda em decorrência do desmembramento do extinto Ministério da Economia.

Ao final de 2024, a Ouvidoria era composta por quatro servidores, incluindo a Ouvidora, e quatro colaboradores terceirizados, os quais distribuíam-se em duas Coordenações, a de Ouvidoria e a de Acesso à Informação.

Os dados sobre as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação (LAI) apresentados neste relatório foram extraídos diretamente da [Plataforma Fala.BR](#), do [Painel LAI](#) e do [Painel Resolveu?](#) e serão tratados de forma apartada, uma vez que são regidos por normativos e têm prazos e monitoramento diferenciados. Nas comparações entre os anos 2023 e 2024, serão apresentados os dados a partir de abril/2023, data de início das atividades da OUV/MPO.

A seguir, serão apresentados os principais resultados obtidos e as ações realizadas pela Ouvidoria do MPO em 2024.





MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

Ao entrar em contato com o Ministério do Planejamento e Orçamento, o cidadão pode se manifestar por meio do envio de elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação administrativa, reclamações ou denúncias. Essas **manifestações dos usuários**, também denominadas de manifestações de ouvidoria (MO), operacionalizam um importante mecanismo de participação social ao viabilizarem o acesso da sociedade ao Ministério.

Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.



Solicitação

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Comunicação

Termo utilizado para a denúncia registrada de forma anônima, não sendo possível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.



Denúncia

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



Simplifique

Pospostas de mudanças nos processos administrativos com o objetivo de desburocratizar o serviço público, ampliando a qualidade e o acesso aos serviços.



São disponibilizados diversos canais de atendimento ao usuário para registro de suas manifestações. Preferencialmente, deve ser utilizado o [Fala.BR](#), plataforma desenvolvida pela Controladoria-Geral da União que permite o recebimento e o tratamento das manifestações pelos órgãos e entidades do governo federal. Os outros canais são o atendimento presencial, e-mail e carta. Todas as MO enviadas por esses canais são registradas pela Ouvidoria no Fala.BR com o intuito de padronizar a tramitação das demandas no Ministério e de viabilizar a consolidação e a análise gerencial de todas as manifestações recebidas.

Visando atender ao cidadão de forma clara, oportuna e eficiente, todas as manifestações cadastradas na Ouvidoria são analisadas pela equipe com o objetivo inicial de verificar se o assunto tratado na demanda é de responsabilidade do MPO e, em caso afirmativo, qual área do Ministério é competente por aquele assunto. Essa análise prévia tem o intuito de identificar a área ou instituição responsável pela manifestação do cidadão, de forma a garantir o seu encaminhamento adequado ao setor competente e contribuir para que o atendimento seja ágil e resolutivo. Para isto, são feitos levantamentos de informação na internet e, se necessário, são obtidas informações adicionais junto às áreas técnicas do Ministério ou a outras instituições.

Em 2024, o MPO recebeu 897 manifestações de usuários. Após a análise de todas elas pela OUV/MPO, 196 (21,85%) foram concluídas pelo MPO e 701 (78,15%) foram encaminhadas a outras instituições, uma vez que o assunto abordado na manifestação não era de competência do MPO. Essas manifestações foram destinadas a 69 instituições distintas, o que demonstra a variedade de assuntos tratados nas manifestações recebidas pelo MPO e a grande necessidade de levantamento de informações para encaminhamento adequado da demanda à instituição competente.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



A maioria dessas manifestações foi direcionada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), possivelmente porque após a extinção do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão (MPOG), em 2019, e a criação do MPO e do MGI, em 2023, as competências do antigo MPOG relacionadas à “gestão” foram atribuídas ao MGI. No entanto, esta alteração de competências pode não ter sido ainda assimilada por parte dos cidadãos, que cadastraram grande quantidade de manifestações no MPO tratando de assunto de competência do MGI.

INSTITUIÇÕES QUE RECEBERAM MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA ENCAMINHADAS PELO MPO	Nº
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	401
MF - Ministério da Fazenda	55
MIDR - Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	21
MS – Ministério da Saúde	21
MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	20
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	16
MPS - Ministério da Previdência Social	15
MEC – Ministério da Educação	13
IBGE – Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	10
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	10
BACEN – Banco Central do Brasil	9
CGU – Controladoria-Geral da União	8
MAPA - Ministério da Agricultura e Pecuária	7
MD – Ministério da Defesa	6
IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada	5
Outras instituições	84
TOTAL	701



DISTRIBUIÇÃO E RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

Os números a seguir dizem respeito exclusivamente às 196 manifestações que foram recebidas, analisadas e concluídas pelo Ministério do Planejamento e Orçamento em 2024, uma vez que as 701 manifestações recebidas cujos assuntos não eram de competência do MPO, ao serem encaminhadas à instituição responsável, passam a não mais integrar a base de dados do Ministério no Fala.BR e serão, portanto, consideradas no relatório de gestão das instituições por elas responsáveis.

O prazo previsto na legislação para resposta às manifestações é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais 30 dias (art. 16, Lei nº 13.460/2017). No Ministério do Planejamento e Orçamento, as manifestações recebidas foram respondidas em prazo muito inferior a esse limite de 60 dias, tendo o tempo médio de resposta sido de 9,39 dias em 2024.



Os tipos de manifestação mais frequentemente recebidas pelo MPO foram as solicitações (47,45%) e as reclamações (25,51%). Tanto entre as solicitações quanto entre as reclamações, os assuntos mais recorrentes foram o concurso para o cargo de Analista de Planejamento e Orçamento e matérias relacionadas à gestão orçamentária. Nas reclamações pertinentes à gestão orçamentária, o processo de pagamento de despesas de exercícios anteriores relacionadas a pessoal e encargos sociais foi um dos temas mais frequentes.

As denúncias e as comunicações (denúncia sem a identificação do denunciante) totalizaram 29 registros (14,80%). Desse total, 5 tratavam de irregularidades relacionadas a suposto desvio de conduta de servidor e continham os elementos mínimos para encaminhamento à Corregedoria. Outras 24 traziam conteúdo não relacionado à gestão pública ou não eram de competência do MPO. Dessa forma, ao longo de todo o ano, o Ministério recebeu somente 5 denúncias e/ou comunicações (2,55% do total de MO) cuja análise e eventual apuração foram de sua competência, sendo a maioria delas relatos de assédio (4).

Ao considerarmos os assuntos disponibilizados pela CGU na Plataforma Fala.BR para escolha do cidadão durante o processo de registro de sua MO, a distribuição dos temas das manifestações foi a seguinte:

MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS POR ASSUNTO



Das 196 manifestações, 44 (22,45%) foram classificadas com o subassunto “Assunto não pertinente à ouvidoria”, pois continham conteúdo não relacionado a manifestações de ouvidoria ou à gestão pública, enquanto 31 (15,82%) diziam respeito a demandas de competência de instituições que não utilizam a plataforma Fala.BR. Nesses casos, não estando disponível o envio da manifestação ao órgão competente por meio do Fala.BR, a Ouvidoria respondeu ao cidadão, orientando-o a registrar nova demanda no órgão em questão. Sempre que possível, essa resposta já contemplou o contato ou o canal de atendimento da ouvidoria do referido órgão, de forma a facilitar o registro da nova demanda pelo cidadão.



O Ministério do Planejamento e Orçamento é um órgão com atuação no processo orçamentário e no planejamento das políticas públicas do governo federal. Atua, também, na avaliação e no monitoramento de políticas públicas executadas por outros órgãos. Por esta razão, a maioria das manifestações recebidas, diferentemente da realidade de outros órgãos da Administração Pública Federal, não diz respeito a serviços públicos prestados diretamente pelo Ministério à sociedade, mas sim a atividades relacionadas ao concurso para o cargo de Analista de Planejamento e Orçamento (28), à gestão orçamentária (10), à gestão de pessoas (6) e a elogios aos gestores do MPO (5).

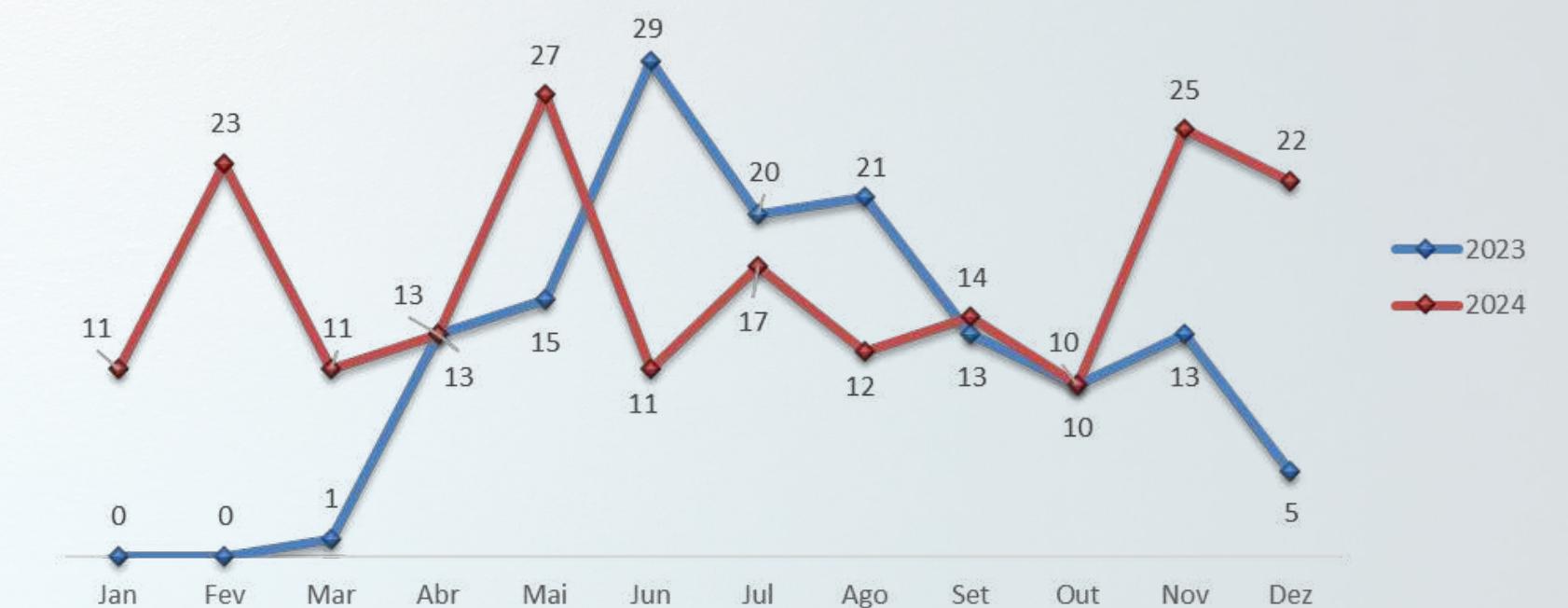
MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS POR SUBASSUNTO



Neste contexto e considerando o quantitativo de manifestações tratadas pelo MPO, não houve pontos ou temas recorrentes abordados nas manifestações que levassem à necessidade de providências gerenciais ou estruturantes. Ainda assim, em atendimento às manifestações recebidas, a Ouvidoria e as unidades do MPO responderam as manifestações apresentadas pelos cidadãos e recepcionaram as sugestões para consideração em futuras decisões. As possíveis providências pontuais, relacionadas a situações específicas, já foram tomadas, não havendo, portanto, medidas adicionais a serem implementadas.

Comparando-se a evolução do quantitativo de demandas recebidas em 2023 e 2024, verifica-se que não há um padrão mensal de evolução do número de manifestações registradas.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA CONCLUÍDAS EM 2023 E 2024





APRIMORAMENTO DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Em 2024, foram realizadas diversas ações buscando a melhoria contínua do atendimento das manifestações de usuários recebidas pelo MPO, entre as quais podemos destacar a realização do gerenciamento de riscos do processo, a revisão do fluxo de tratamento de MO e do fluxo de denúncias e a elaboração do Guia de Tratamento das Manifestações de Ouvidoria. Foram também revisadas as classificações do tipo das manifestações, os modelos de resposta ao cidadão e os subassuntos registrados no Fala.BR. Além disso, sempre que necessário, foram fornecidas orientações às áreas técnicas no tocante ao adequado atendimento das demandas, incluindo sobre o tratamento de denúncias.

Nesse período, foram realizados monitoramentos quanto à evolução periódica das demandas, quanto às providências adotadas em relação às sugestões, solicitações e reclamações e quanto ao andamento das denúncias recebidas pelo órgão. Em relação às denúncias, além das ações já citadas, foram tomadas uma série de medidas para garantir seu adequado tratamento, assim como a proteção do denunciante.

Sobre a satisfação do usuário, em complementação ao monitoramento do resultado da pesquisa disponibilizada no Fala.BR, foi conduzida também a avaliação da satisfação do cidadão em relação ao atendimento das demandas recebidas pelo MPO e encaminhadas para atendimento em outro órgão por não se tratar de assunto de competência do Ministério.

Para alinhar os conhecimentos e garantir a comunicação sobre os temas de competência da ouvidoria, foi elaborado um Plano de Comunicação e Capacitação que consolida e organiza os conteúdos que são abordados ao longo do ano.

Essas e outras iniciativas contribuíram para o aprimoramento do atendimento ao usuário e para a evolução da maturidade da OUV/MPO. Algumas delas serão abordadas em maiores detalhes a seguir.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISA FALA.BR

A Plataforma Fala.BR, onde estão registradas todas as manifestações de ouvidoria recebidas pelo MPO, permite que o usuário preencha uma pesquisa de satisfação. Em 2024, a satisfação média do usuário foi de 46,15%, o que representa um aumento da satisfação em relação a 2023. Contudo, ao se analisar individualmente cada manifestação e cada resposta correspondente às demandas cujos usuários responderam à pesquisa de satisfação, verifica-se que, em que pese o cidadão ter sido informado que não competia ao Ministério o atendimento da sua demanda, o que inviabilizaria o seu atendimento, ainda assim, em alguns casos, ele avaliou a resposta como insatisfatória.

O atendimento às manifestações é um serviço público prestado pelo Ministério do Planejamento e Orçamento, e o monitoramento da satisfação do usuário quanto à prestação desse serviço visa à identificação de oportunidades de melhoria do processo de atendimento, bem como à verificação da necessidade de envio de esclarecimentos adicionais ou de aprimoramento da resposta ao cidadão por meio da reabertura da manifestação e do envio de nova resposta. Assim, são avaliadas e revistas todas as manifestações dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação.

Nesse monitoramento, observou-se que em somente 16 (8,16%) dos 196 atendimentos realizados o cidadão preencheu a pesquisa de satisfação disponível no Fala.BR. Todas as 16 manifestações correspondentes foram avaliadas para se verificar se seria necessário e possível complementar a resposta ao cidadão e/ou tomar medidas que beneficiariam o usuário. No entanto, não foi averiguada essa possibilidade, uma vez que, ainda que a avaliação do cidadão fosse de insatisfação, não haveria alteração a ser realizada no conteúdo da resposta fornecida pelo MPO visto que, em sua maioria, a insatisfação foi decorrente da impossibilidade de o Ministério atender à demanda, uma vez que o assunto não era de competência do órgão.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DE DEMANDAS DE COMPETÊNCIA DE OUTRAS INSTITUIÇÕES

O Ministério do Planejamento e Orçamento recebe grande número de manifestações que não são de sua competência (78,15% das demandas recebidas). No entanto, há um importante esforço operacional da Ouvidoria para assegurar o atendimento adequado ao cidadão, com a análise e o encaminhamento correto e rápido da sua demanda à instituição competente. Por essa razão, foi avaliada a satisfação do usuário quanto à clareza, agilidade e qualidade dessa prestação de serviço de atendimento da Ouvidoria.

Após analisar a manifestação recebida e identificar a necessidade de encaminhamento a outra instituição, a Ouvidoria informa isso ao cidadão, orientando-o e convidando-o a preencher um formulário com a pesquisa de satisfação do atendimento. As respostas aos formulários foram consolidadas e avaliadas com o objetivo de conhecer a percepção do usuário quanto ao atendimento da Ouvidoria e de identificar as oportunidades de ajustes e melhorias no processo de trabalho.

Iniciada em maio/2024, a pesquisa obteve 30 participações, dos 505 usuários que receberam o link para respondê-la (5,94%). Observou-se que a maioria dos usuários teve uma boa experiência com o atendimento, especialmente no quesito agilidade. Em uma escala de 0 a 5, a classificação média de cada categoria foi 4,47 em agilidade, 4,37 em clareza e 4,33 na qualidade do atendimento, com **média geral de satisfação de 4,39/5.**

A partir da análise dos resultados, verifica-se a oportunidade de melhoria na clareza e suficiência da comunicação com o usuário de forma a melhor informá-lo quanto às razões do encaminhamento de sua demanda a outra instituição, o que poderá impactar em sua satisfação quanto à qualidade do atendimento.

GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento dos riscos do processo de tratamento das manifestações de ouvidoria foi uma iniciativa pioneira em ouvidorias públicas realizada com o intuito de identificar e tratar os riscos e, dessa forma, garantir o alcance do objetivo do processo, tornando possível a participação e o controle sociais e contribuindo para a melhoria contínua da gestão pública. Utilizando a metodologia de gestão de riscos do MPO, foram identificados os riscos do processo, bem como suas causas e consequências, para posteriormente serem estabelecidas as medidas de tratamento e controle a serem implementadas. As medidas propostas para mitigar, compartilhar, evitar ou transferir esses riscos foram executadas ao longo de 2024 e também consideradas para a elaboração do planejamento da Ouvidoria para 2025.

EVOLUÇÃO DE MATURIDADE

Outra iniciativa que contribuiu para o aprimoramento da atuação da OUV/MPO foi a aplicação, pela CGU, do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, o MMOuP. O MMOuP é um instrumento de apoio aos gestores para realização de autodiagnóstico das forças e fraquezas da ouvidoria, em um processo de aprendizagem e aperfeiçoamento contínuo da unidade. Essa foi uma oportunidade para OUV/MPO identificar quais outros elementos, além daqueles já previstos em normativos e guias, a Ouvidoria-Geral da União/CGU considera importantes para a atuação das ouvidorias públicas. Assim, a partir da aplicação do MMOuP, foram implementadas medidas que contribuíram para a evolução da maturidade da Ouvidoria do MPO, muitas das quais foram citadas nesse Relatório.



MONITORAMENTO DE PROVIDÊNCIAS

Além de receber e tratar as manifestações, a Ouvidoria monitora as soluções dadas às demandas encaminhadas ao Ministério, utilizando a ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR e a planilha de controle do setor, as quais permitem a rastreabilidade das medidas adotadas em decorrência das manifestações recebidas. São mantidas rotinas de acompanhamento formalmente instituídas, com a posterior comunicação ao manifestante acerca da conclusão do atendimento da manifestação, quando for o caso de sua reabertura.

Assim, a Ouvidoria/MPO realizou o monitoramento individualizado das providências relativas às MO ao longo do ano e consolidou e analisou as MO e suas providências ao final do ano, para reavaliar se persistiam medidas adicionais a serem tomadas. Nesse momento, no entanto, não foi necessária a adoção de novas providências, visto que todas as medidas possíveis já tinham sido tomadas no decorrer do ano.

PLANO DE COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

A cada ano, é elaborado um Plano de Comunicação e Capacitação de Ouvidoria a partir da verificação das necessidades de aperfeiçoamento dos profissionais da Ouvidoria e do MPO quanto aos temas de competência da Ouvidoria. Para a construção desse Plano são consideradas as medidas de controle relativas a capacitações definidas no processo de gerenciamento de riscos (item anterior desse Relatório), os resultados do monitoramento e a evolução dos indicadores relacionados ao atendimento ao usuário (tratamento de manifestações de ouvidoria e de pedidos de informação), as demandas internas das áreas técnicas e o cenário de implementação da LGPD na instituição.

Esse Plano contempla os temas a serem abordados, o público-alvo da informação (Ouvidoria, profissionais do MPO, alta administração), o formato da abordagem, entre outros aspectos. Ainda que alguns cursos e treinamentos sejam priorizados para determinado público, todos os integrantes do Ministério são incentivados a participar das oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal disponíveis.

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Em que pese o Ministério receber um reduzido quantitativo de denúncias, diante da importância do tema, foram realizadas ações para aprimoramento do tratamento desse tipo de manifestação na instituição. Entre essas ações destacam-se:

Capacitações e orientações sobre o tratamento de denúncias

- 1
- 2

Disponibilização de ferramenta e orientações sobre a pseudonimização de dados pessoais

- 3
- 4

Revisão do fluxo de tratamento de denúncias

- 5
- 6

Assinatura, pelos profissionais da Ouvidoria, de Termo de Sigilo e de ciência sobre o Código de Conduta da Ouvidoria

- 7
- 8

Solicitação de consentimento para encaminhamento da denúncia a outra instituição

- 9
- 10

Gerenciamento dos riscos associados ao processo de tratamento das denúncias, com a definição de medidas para mitigá-los

Orientações sobre proteção ao denunciante

Estabelecimento de controles físicos e digitais para impedir o acesso não autorizado a informações contidas em denúncias

Utilização da ferramenta disponível na Plataforma Fala.BR para rastreamento das denúncias assinaladas como "não resolvida"

Utilização exclusiva da Plataforma Fala.BR para tramitação e encaminhamento das denúncias



ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação (LAI - [Lei nº 12.527/2011](#)) busca garantir o acesso à informação ao estabelecer a publicidade como preceito geral e o sigilo como exceção, de forma que a sociedade tenha acesso às informações de interesse público produzidas e custodiadas pela administração pública, sejam elas disponibilizadas espontaneamente (transparência ativa) ou fornecidas após solicitação do cidadão (transparência passiva).

O pedido de informação é realizado, preferencialmente, pela Plataforma [Fala.BR](#). Caso o usuário registre suas demandas por outro canal de atendimento, a OUV/MPO o cadastrá no Fala.BR para manter base de dados única com todas as demandas, em cumprimento à legislação.

Para atender e orientar o público, assim como para receber, registrar e viabilizar o atendimento dos pedidos de acesso à informação destinados ao MPO, foi criado o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), o qual é operacionalizado pela Ouvidoria. O SIC/Ouvidoria recebe e analisa todos os pedidos recebidos pela Plataforma Fala.BR, realizando o tratamento inicial da demanda e verificando se seu assunto é de competência do MPO. Caso a informação solicitada não seja de responsabilidade do Ministério, o pedido é enviado à instituição competente pelo Fala.BR.

Em 2023, com a criação do Ministério do Planejamento e Orçamento, foram realizadas diversas iniciativas para a estruturação do SIC e do tratamento dos pedidos de acesso à informação. Já em 2024, buscando manter as atividades essenciais ao atendimento e aprimorar o seu funcionamento, foram realizadas, entre outras, as seguintes atividades:

LAI - ATIVIDADES REALIZADAS





Os dados apresentados a seguir foram extraídos da Plataforma [Fala.BR](#) e do [Painel da LAI](#), o qual é desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União e utiliza os dados do Fala.BR.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Ao longo de 2024, o MPO recebeu 522 pedidos de informação, tendo 214 (41%) sido encaminhados a outras instituições por não abordarem assuntos de competência do Ministério. Sendo assim, o órgão respondeu 308 demandas, das quais apenas 23 (7,47%) receberam recursos. Todos os pedidos foram atendidos dentro do prazo legal (20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias), resultando em zero omissões de resposta. Desde o início das atividades da OUV/MPO, em abril de 2023, o Ministério respondeu todos os pedidos de informação dentro do prazo legal e, ao final de 2024, estava há 640 dias sem omissões.

De acordo com as informações do Painel da LAI, ao longo de 2024, o tempo médio de resposta dos pedidos de informação foi de 13,58 dias, superior ao tempo médio de 2023 (10,15 dias), mas ainda muito abaixo do prazo de resposta estabelecido pela legislação (30 dias). Esse aumento se deve, provavelmente, à elevação do quantitativo de demandas recebidas, pois a média mensal de pedidos de informação recebidos em 2024 foi aproximadamente 30,5% superior ao de 2023, tendo sido mantida a capacidade operacional da instituição para atendimento dessas demandas.



RECURSOS LAI

Após o recebimento da resposta ao pedido de informação, o cidadão tem 10 dias para entrar com recurso, caso entenda que a informação não foi fornecida ou não concorde com a negativa de fornecimento da informação dada pela instituição.



O recurso de 1^a instância deve ser respondido por autoridade hierarquicamente superior à área responsável pela elaboração da resposta inicial, enquanto o recurso de 2^a instância é dirigido à autoridade máxima do órgão que, no MPO, é a Ministra. Caso o cidadão entre com recurso pela terceira vez para uma demanda, este será direcionado e analisado pela CGU. Por fim, um recurso de quarta instância será analisado pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Em 2024, foram registrados recursos relativos a 23 pedidos de informação, o que corresponde a 7,47% do total de pedidos de informação recebidos, percentual inferior à média de recursos recebidos pelos órgãos federais (8,02%). Para 3 desses pedidos, o cidadão também entrou com recurso em 2^a e em um caso em 3^a instância. Ao analisar o recurso de 3^a instância, a CGU concluiu pelo “não conhecimento” do recurso e concordou com o posicionamento do Ministério quanto à inviabilidade de fornecimento da informação, por se tratar de documento preparatório.



RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

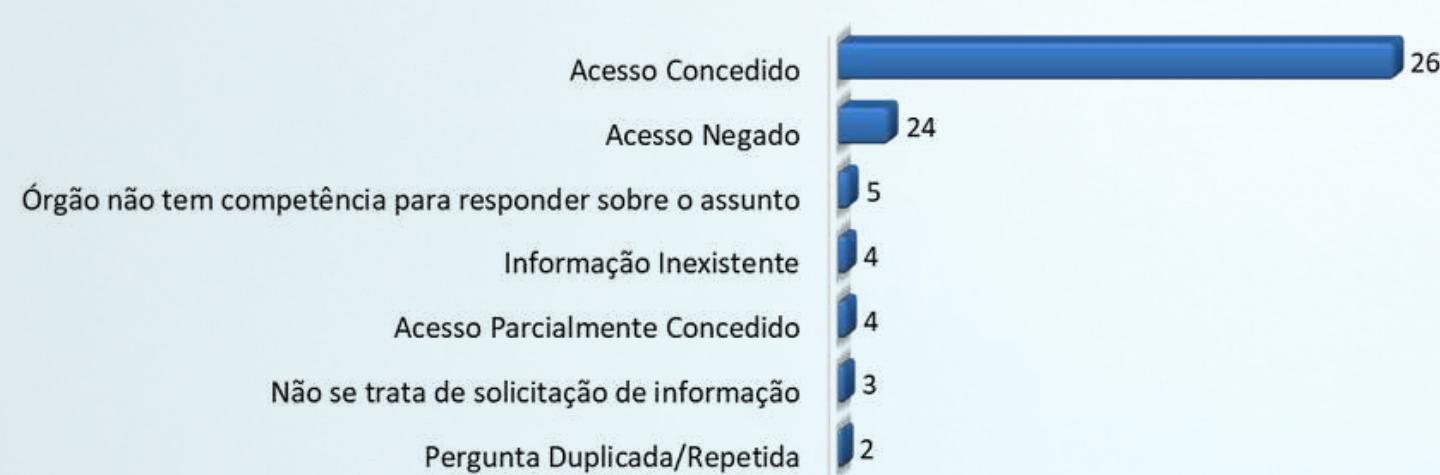
TIPOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

Do total de pedidos respondidos pelo MPO (308), de acordo com as classificações disponíveis no Fala.BR, em 266 (86,36%) a informação foi fornecida (acesso concedido) e em 4 (1,30%) foi parcialmente concedida, ou seja, em 87,66% dos casos a informação foi disponibilizada ao cidadão integral ou parcialmente. Se do total de demandas forem excluídas aquelas cujo atendimento era inviável (2 pedidos duplicados, 3 que não tratavam de solicitação de informação, 5 que não eram de competência do órgão responder sobre o assunto e 4 em que a informação era inexistente), conclui-se que o **Ministério forneceu a informação (integral ou parcialmente) em 91,84% (270) dos pedidos passíveis de resposta (294)**.

Os casos em que a concessão da informação foi parcial decorreram do fato de parte da resposta ser de competência de outros órgãos e não do MPO (1), parte da informação conter dados pessoais (1), parte da informação ser inexistente (1) ou de não poder ser fornecida por ainda haver processo decisório em curso (documento preparatório - 1). Portanto, quando uma informação é parcialmente concedida, isso significa que foi fornecida toda a informação disponível passível de ser fornecida por ser de acesso público naquele momento.

O gráfico a seguir mostra os tipos de resposta em relação aos pedidos de informação⁴:

TIPOS DE DECISÕES DAS RESPOSTAS AOS PEDIDOS



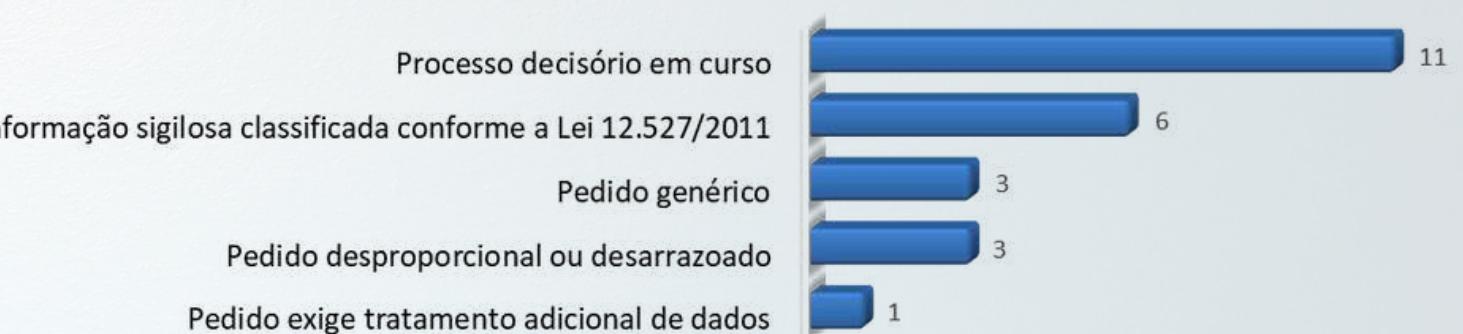
4 A resposta “O órgão não tem competência para responder sobre esse assunto” é tomada quando o assunto sobre o qual foi solicitada informação não é de competência do MPO, mas também não é possível enviar a demanda pelo Fala.BR à instituição responsável, uma vez que ela não aderiu e não utiliza a Plataforma Fala.BR.

5 Nos termos do art. 20 do Decreto nº 7.724, de 2012, “o acesso a documento preparatório ou informação nele contida, utilizados como fundamento de tomada de decisão ou de ato administrativo, será assegurado a partir da edição do ato ou decisão”.

6 Nos termos do art. 13, inciso III, do Decreto nº 7.724, de 2012, “não serão atendidos pedidos de acesso à informação que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade”.

Em 11 das 24 demandas cujas informações não foram fornecidas (acesso negado), a informação solicitada integrava um processo decisório em curso⁵. As outras 13 situações de acesso negado ocorreram em decorrência de solicitações de informações classificadas como sigilosas (6), de pedido genérico que não delimitava com clareza a informação solicitada (3), conforme determinado pelo art. 12, inciso III, do Decreto nº 7.724/2012, de pedido desproporcional ou desrazoado (3) e de pedido que exigiria tratamento adicional dos dados (1)⁶.

RAZÕES DE NEGATIVA DE ACESSO À INFORMAÇÃO



DISTRIBUIÇÃO E RECORRÊNCIA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

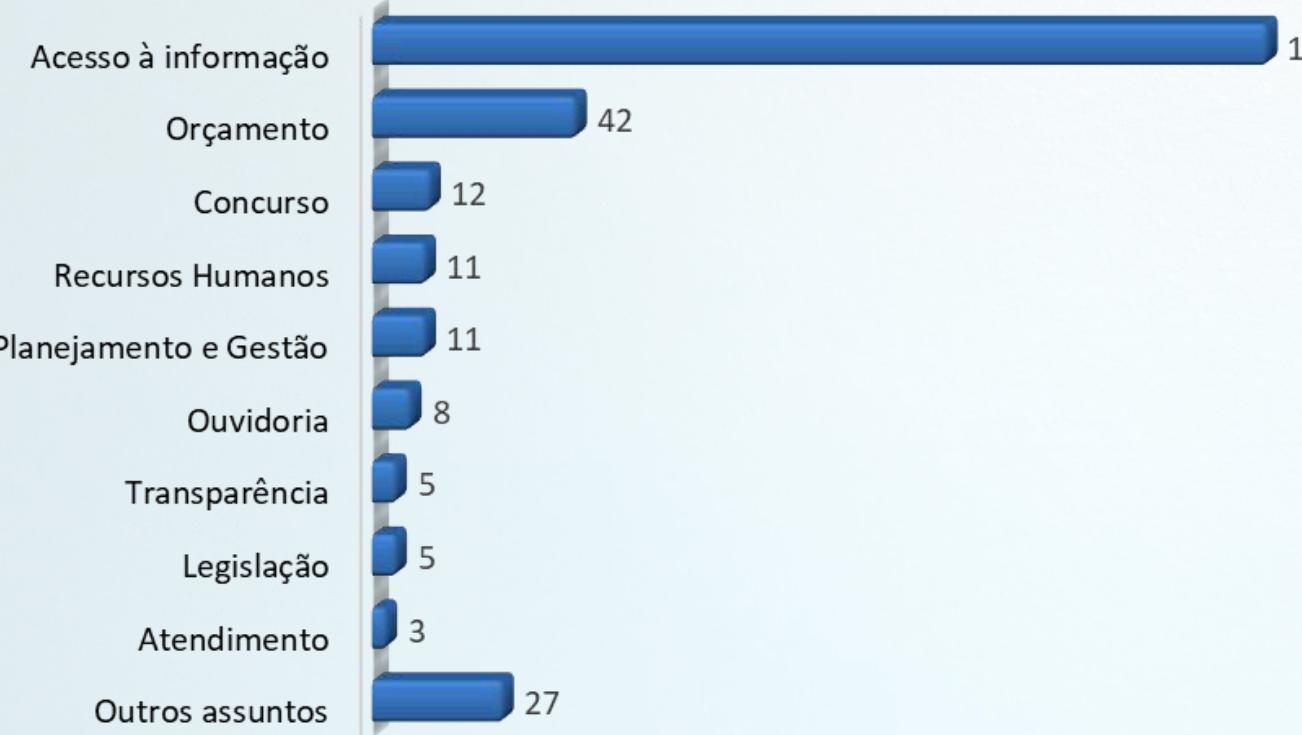
No tratamento das demandas de LAI, um pedido pode ter mais de uma unidade interna do MPO responsável pela resposta. Por esta razão, em 308 LAI atendidas, houve 458 respostas das unidades técnicas. Do total de pedidos concluídos, 187 (60,71%) foram direcionados à Secretaria de Orçamento Federal (SOF) e 59 (19,16%) à Secretaria Executiva.



As demandas respondidas pela SOF trataram, entre outros temas, do concurso para Analista de Planejamento e Orçamento (APO); de previsões orçamentárias; de pagamentos de despesas de exercícios anteriores a servidores federais; dos Relatórios de Avaliação de Receitas e Despesas Primárias (RARDP) e do Projeto de Lei Orçamentária Anual para 2025 (PLOA 2025). Os pedidos atendidos pela Secretaria-Executiva foram em sua maioria referentes aos cargos e funções ocupadas no Ministério, demonstrando o interesse da sociedade em compreender a estrutura, as atribuições e as oportunidades profissionais no âmbito da instituição.

Considerando-se os assuntos disponibilizados pela CGU na Plataforma Fala.BR para escolha do cidadão durante o processo de registro de seus pedidos, a distribuição dos pedidos de LAI por assunto foi a seguinte:

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO CONCLUÍDOS POR ASSUNTOS



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ENCAMINHADOS A OUTRAS INSTITUIÇÕES

Dos pedidos cadastrados nesta Ouvidoria, 214 foram recebidos, analisados e encaminhados a outros órgãos ou entidades, por não serem de competência do MPO para a adoção de providências. Ao encaminhar para outro órgão, a Ouvidoria analisa o assunto demandado, realiza pesquisas e entra em contato com outras instituições, no intuito de identificar a área responsável pela resposta, de forma que o cidadão possa ser atendido com eficiência.

Os principais órgãos destinatários das demandas de LAI recebidas pelo MPO que não eram de competência do Ministério foram, assim como para as manifestações de ouvidoria, o MGI e o MF. A seguir estão listadas as principais das 32 instituições que receberam pedidos de informação encaminhados pelo MPO.

INSTITUIÇÕES QUE RECEBERAM DEMANDAS DE LAI ENCAMINHADAS PELO MPO	Nº
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	116
MF - Ministério da Fazenda	33
MEC - Ministério da Educação	9
IBGE - Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	6
CC-PR – Casa Civil da Presidência da República	5
INSS - Instituto Nacional do Seguro Social	4
MDIC - Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços	4
MS - Ministério da Saúde	4
IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada	3
SGPR – Secretaria-Geral da Presidência da República	3
Outras instituições	27
TOTAL	214



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação a ser preenchida pelo cidadão ao final do atendimento. Em que pese somente 29 usuários terem preenchido essa pesquisa, verifica-se que a média de satisfação foi bastante elevada, pois a maioria deles ficou satisfeito ou muito satisfeita com o atendimento prestado em decorrência de o pedido ter sido atendido e ter sido de fácil compreensão⁷.

A RESPOSTA FORNECIDA ATENDEU PLENAMENTE AO SEU PEDIDO?



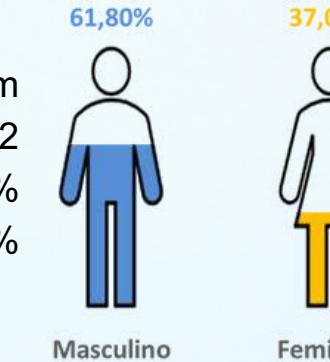
A RESPOSTA FORNECIDA FOI DE FÁCIL COMPREENSÃO?



PERFIL DOS SOLICITANTES

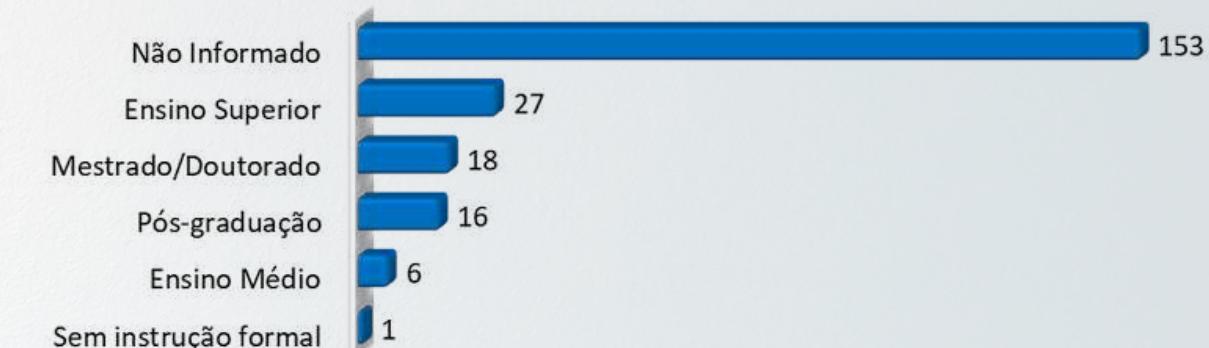
Ao se cadastrar no sistema, os solicitantes têm a oportunidade de indicar se são pessoas físicas ou jurídicas, além de fornecer informações sobre gênero, escolaridade, profissão e outros dados. Essas informações são opcionais, e alguns usuários optam por não preenchê-las. Como o cadastro é feito uma única vez por demandante, o número de usuários constante no “perfil dos solicitantes” não reflete a quantidade de pedidos realizados.

Foram cadastrados 221 perfis de solicitantes, dos quais 218 (98,64%) foram de pessoas física e 3 (1,36%) de pessoa jurídica. Desse total, 132 solicitantes optaram por não informar o gênero e, entre os demais, 61,80% são do gênero masculino, 37,08% do gênero feminino e 1,12% selecionaram a opção “Outro”.



Chama a atenção o grau de escolaridade dos demandantes por informação no MPO, visto que 89,71% (61) dos que registraram essa informação (68) têm ensino superior, e 55,74% (34) desses possuem mestrado, doutorado ou pós-graduação.

ESCOLARIDADE DOS SOLICITANTES



Por fim, em relação à profissão dos 67 solicitantes que preencheram esse dado, observa-se que 21 (31,34%) são servidores públicos (federal, estadual ou municipal), 13 (19,40%) são jornalistas e 11 (16,42%) são estudantes ou pesquisadores. Avaliando-se o alto grau de escolaridade e o perfil profissional desses demandantes, verifica-se uma possível explicação para a complexidade técnica das informações solicitadas no âmbito da LAI no MPO.

PROFISSÃO DOS SOLICITANTES



⁷ Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>)



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Políticas públicas são formuladas e executadas com vistas a oferecer ações e serviços à população e, portanto, a gestão pública deve direcionar ações para a busca de resultados para a sociedade, mantendo o processo decisório orientado pelo apoio à participação social (diretrizes de governança pública previstas no Decreto nº 9.203/2017) como um mecanismo para identificar os interesses e necessidades da sociedade, bem como para conhecer sua avaliação dos serviços prestados pelo Estado.

A participação social, entendida como a influência direta da população nos processos decisórios do Estado, só acontece de verdade se as manifestações apresentadas pela população influírem de alguma forma na tomada de decisão dos agentes públicos. Isso significa que as ouvidorias devem fazer mais do que somente receber e responder às manifestações. Seus registros devem servir para subsidiar os gestores no aprimoramento dos processos na administração pública e propor aperfeiçoamentos na prestação de serviços públicos – atribuição, aliás, já prevista pelo art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017 – regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 2018 –, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários. É assim que as ouvidorias podem utilizar problemas individuais para elaborar soluções coletivas.⁸

Considerando-se os temas de competência da Ouvidoria/MPO, a participação social pode ser exercida de diversas maneiras, e a sociedade pode participar na gestão do MPO a partir do acesso à informação disponibilizada no site do Ministério ou recebida em resposta a pedidos de informação no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Pode, também, enviar manifestações (elogios, sugestões, solicitações de providências e de simplificação administrativa, reclamações e denúncias) por um dos diversos canais de atendimento e comunicação disponibilizados pela Ouvidoria.

O Ministério do Planejamento e Orçamento não é responsável diretamente pela execução de políticas públicas finalísticas, pois atua nos processos orçamentário, de planejamento e de monitoramento e avaliação das políticas do governo federal executadas por outras instituições. No entanto, tem em sua estrutura a Secretaria de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas e Assuntos Econômicos, que tem a competência de coordenar e propor melhorias nos processos de monitoramento e avaliação de efetividade das políticas públicas e programas governamentais e de coordenar o Conselho de Monitoramento e Avaliação de Políticas Públicas (CMAP). Assim, no âmbito da avaliação de políticas realizadas pelo Ministério, o cidadão também pode encaminhar contribuições ao MPO.

TRANSPARÊNCIA



TODAS AS INFORMAÇÕES
OBRIGATÓRIAS
DISPONIBILIZADAS NO
SITE DO MPO



TODAS OS PEDIDOS DE
INFORMAÇÃO
ATENDIDOS

A transparência é um dos principais mecanismos preventivos para fomento da integridade nas instituições ao contribuir para o acesso à informação e viabilizar a participação e o controle sociais. Tem impacto no grau de confiabilidade da sociedade na administração pública, pois permite que a sociedade acompanhe as decisões do órgão e verifique em que medida elas buscam exclusivamente o interesse público.

O acesso à informação pode ser oferecido à sociedade por meio de da divulgação espontânea de informações no site (transparência ativa) ou em resposta a pedidos de informação (transparência passiva).

Em 2023, o Ministério disponibilizou em seu site, sob a coordenação da Ouvidoria, todas as informações obrigatórias previstas na legislação. Em 2024, mantendo o compromisso institucional de transparência e integridade públicas, 100% das informações obrigatórias continuaram disponíveis em transparência ativa, possibilitando o acesso à informação.

Entre essas informações de toda a instituição, estão aquelas pertinentes à Ouvidoria, que podem ser [acessadas aqui](#). Estão disponíveis, também, as informações relativas aos direitos dos titulares resguardados no escopo da Lei Geral de Proteção de Dados, [acessíveis aqui](#).

O nível de transparência ativa dos órgãos é monitorado pela Controladoria-Geral da União e pode ser consultado no [Painel Lei de Acesso à Informação](#). Ao acessar a aba “TRANSPARÊNCIA ATIVA” do Painel, é possível verificar que o MPO atende 100% das exigências e está entre os primeiros do ranking de cumprimento no governo federal.

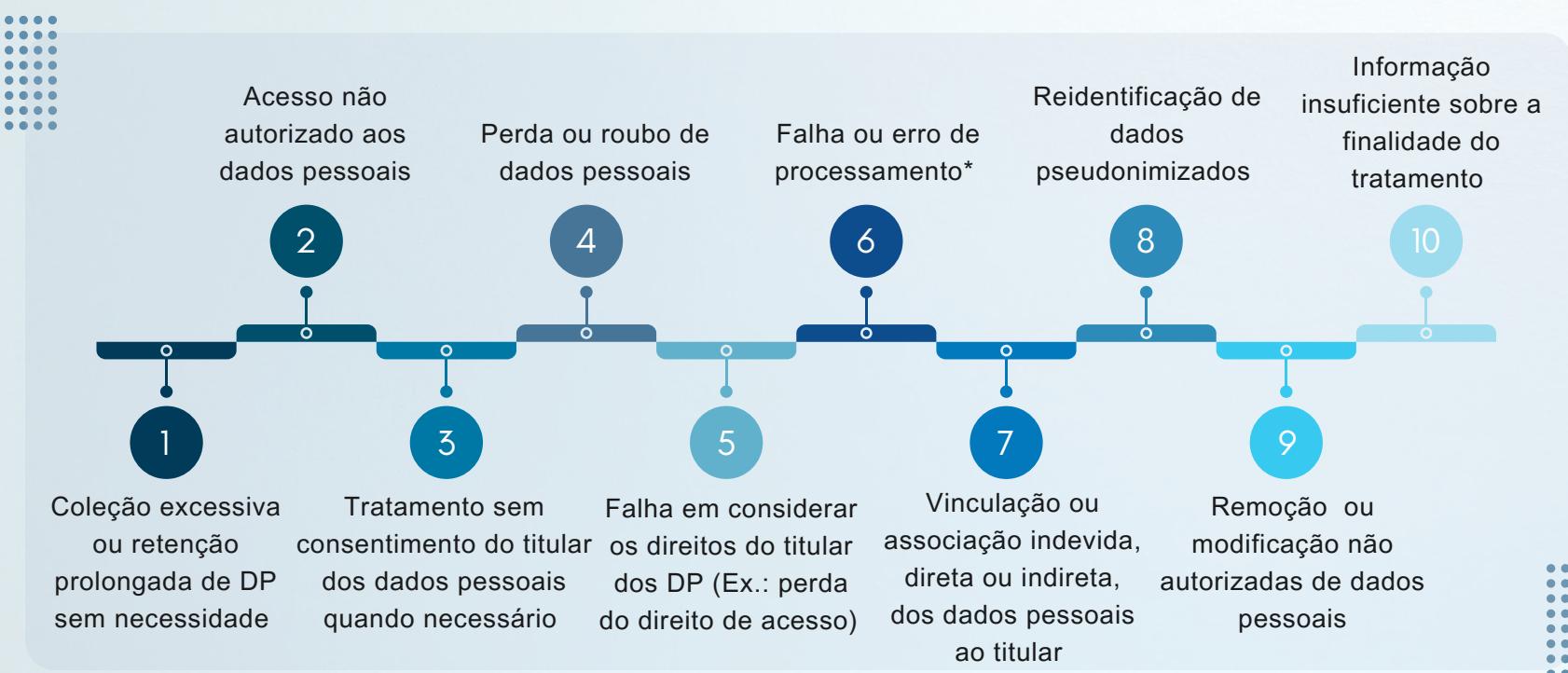
No âmbito da transparência passiva, que abrange as informações fornecidas em resposta aos pedidos dos cidadãos (LAI), o Ministério manteve o compromisso com a transparência e acesso à informação, ao atender 100% das demandas recebidas, todas dentro do prazo legal (30 dias) e com baixo índice de recursos.



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

A proteção dos dados pessoais está diretamente relacionada a princípios e diretrizes de governança pública ([Decreto nº 9.203/2017](#)), entre eles integridade, transparência, gestão de riscos e controles internos, temas que também estão relacionados às atividades e competências precípuas da Ouvidoria. No MPO, a ouvidora exerce as atribuições da encarregada pelo tratamento de dados pessoais, sendo a responsável por atuar como canal de comunicação entre o Ministério, os titulares de dados pessoais (cidadãos) e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). A Ouvidoria/MPO, portanto, é responsável por orientar o gestor na implementação da LGPD no órgão.

Dado pessoal é a informação que identifica ou pode identificar uma pessoa, e qualquer operação realizada com dados pessoais, tais como coleta, armazenamento, processamento, compartilhamento e eliminação, é denominada tratamento de dados pessoais. Com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade do indivíduo, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - [Lei nº 13.709/2018](#)) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.



* Falha ou erro de processamento - ex: execução de script de banco de dados que atualiza dado pessoal com informação equivocada, ausência de validação dos dados de entrada.

A LGPD trata, fundamentalmente, de medidas para gestão dos riscos do processo de tratamento de dados pessoais, de forma que a administração pública possa controlar e mitigar esses riscos ao instituir uma cultura de proteção de dados e de privacidade desde a concepção e ao definir: 1) a governança da proteção de dados; 2) os controles necessários para o compartilhamento de dados; 3) os mecanismos de transparência e garantia dos direitos do titular e; 4) a obrigatoriedade de comunicação de incidentes.

É fundamental que todo tratamento de dados pessoais seja realizado limitando-se a coleta, o acesso e o tempo de tratamento dos dados ao mínimo necessário. O tratamento de dados pessoais deve ser registrado por meio da realização do mapeamento do processo e da elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), quando for o caso. Além disso, devem ser tomadas medidas preventivas e de segurança, técnicas e administrativas, para proteger os dados pessoais de acessos e utilização não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou vazamento.

A realização de ações de comunicação e capacitação é outra boa prática essencial para difundir informações sobre a LGPD e para fomentar a cultura de proteção de dados na instituição.

Para garantia dos direitos dos titulares, deve ser dada transparência e ser definido mecanismo de consulta que lhes permita livre acesso às informações quanto ao tratamento de seus dados pessoais. Todo cidadão tem o direito de obter informações sobre como os seus dados pessoais são tratados e utilizados no MPO. Para o exercício desses direitos, a Lei prevê um conjunto de mecanismos que se traduzem, fundamentalmente, em obrigações de transparência ativa e passiva e na definição de meios processuais para provocar a administração pública.

Alguns desses direitos são exercidos por meio do acesso a informações disponibilizadas na página eletrônica do MPO (transparência ativa), tais como finalidade, forma e duração do tratamento, assim como informações de contato do Ministério. Outros direitos são exercidos por meio de pedido de informação (transparência passiva) e, portanto, submetem-se aos prazos e procedimentos já estabelecidos pela LAI, podendo ser solicitadas, entre outras, informações quanto à confirmação da existência de tratamento, ao acesso aos dados de que é titular e que são objeto de tratamento e às entidades públicas e privadas com as quais foi realizado uso compartilhado de dados.



A LAI, no entanto, não é uma referência exclusiva para o exercício dos direitos dos titulares, que também podem se manifestar por meio do envio de solicitações de providências e de reclamações à Ouvidoria/MPO, requisitando, entre outras questões, a correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados e a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com disposto na LGPD.

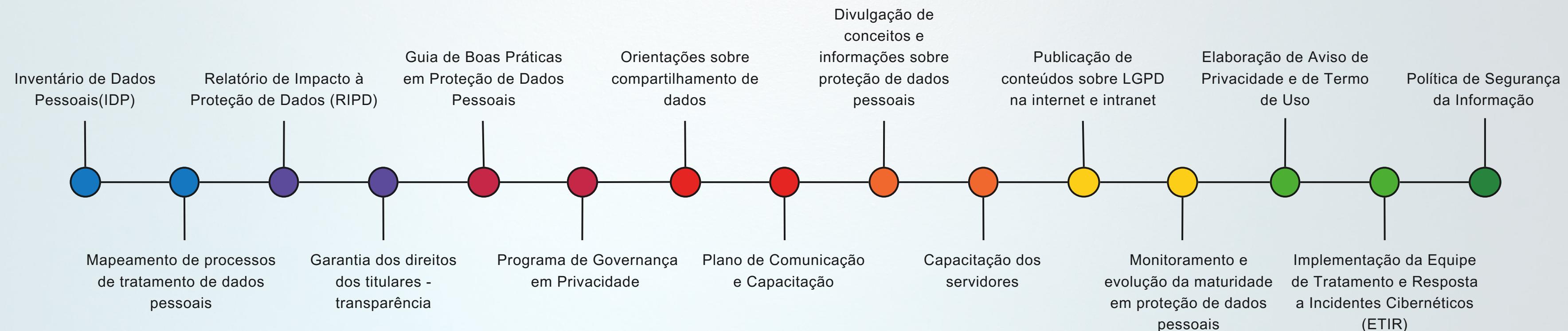
Nesse sentido, os principais produtos e ações realizados em 2024 visando à proteção dos dados pessoais tratados no Ministério do Planejamento e Orçamento estão listadas a seguir:



O titular de dados pode entrar em contato com o MPO e a encarregada pelo tratamento de dados pessoais pelo [Fala.BR](#), enviando um pedido de acesso à informação (LAI) ou uma manifestação de ouvidoria (solicitação de providências ou reclamação).

Outras formas de o titular dos dados entrar em contato com o Ministério estão disponíveis na [página eletrônica do Ministério](#).

PRODUTOS E AÇÕES DA LGPD



[Clique aqui](#) para mais informações sobre a implementação da LGPD no MPO.



INTEGRIDADE



A integridade é um princípio de governança pública e refere-se à tomada de decisões e à priorização do interesse público sobre o interesse privado. Para promover uma cultura organizacional ética, que reflete a priorização do interesse público sobre o privado, voltada à entrega de valor público à sociedade, foi elaborado o [Plano de Integridade 2024-2025](#) do MPO, o qual tem, entre seus objetivos, os de 1) disseminar conceitos e práticas relativas à gestão de riscos à integridade e à transparência; 2) estimular o comportamento ético e íntegro por meio de ações pedagógicas; 3) incentivar o uso adequado dos canais de denúncia e representação sobre desvios éticos e de conduta, ilícitos administrativos, fraude e corrupção no âmbito organizacional; e 4) fomentar as transparências ativa e passiva.

Esse Plano organiza e consolida as medidas para prevenção, detecção, punição e remediação de quebras de integridade⁹ que são executadas por diversos setores do MPO, especialmente a Ouvidoria, a Corregedoria e o Controle Interno. Em 2024, foram executadas todas as ações sob a responsabilidade da Ouvidoria previstas no Plano de Integridade do MPO, as quais estão listadas a seguir:



Nesse contexto de ações pela integridade, a Ouvidoria, ao executar as atribuições do encarregado pela proteção de dados pessoais e ao exercer uma das funções de integridade previstas no Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação da Administração Pública Federal (SITAI – Decreto nº 11.529/23), tem atuação em pautas preventivas (transparência, acesso à informação, gestão de riscos, controle social), é responsável pelo canal de denúncias da instituição (ação detectiva) e atua na proteção de dados pessoais, ao coordenar a implementação da LGPD no Ministério.

O assédio e a discriminação podem ser considerados riscos de integridade, sendo fundamental a realização de ações para prevenção, detecção e punição de casos. Em 2024, a OUV/MPO contribuiu para a elaboração do [Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação](#) no âmbito do Ministério do Planejamento e Orçamento, no qual estão previstas ações a serem executadas pelo setor. As ações desse Plano reforçam o compromisso do órgão com a criação de um ambiente de trabalho livre de assédio e discriminação.

Ainda no âmbito do tema integridade, a OUV/MPO integra o Subcomitê de Gestão de Riscos, Transparência, Controle e Integridade (SRTCI/MPO), instância de apoio ao Comitê Ministerial de Governança que tem, entre outras, as competências de:

1. promover cultura de gestão de riscos, transparência, controle, integridade e acesso à informação no Ministério;
2. propor à Ministra de Estado do Planejamento e Orçamento o Plano de Integridade do Ministério;
3. apoiar o estabelecimento, a execução, o monitoramento e a avaliação periódica da Política de Gestão de Riscos do Ministério.

⁹ Quebra de integridade - toda ação ou omissão, realizada por agente público, que não atenda ao interesse público, levando à ocorrência de desvio ético e de conduta, fraude ou corrupção, tais como: solicitação, recebimento ou oferta de vantagem indevida, uso de verbas públicas para fins privados, fraudes, abuso de poder/influência, situações que configurem conflito de interesses e nepotismo, uso indevido ou vazamento de informação sigilosa e práticas antiéticas.



CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços é um instrumento que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública e tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, suas formas de acesso, os padrões de qualidade e os compromissos de atendimento ao público (art. 7º da Lei nº 13.460/2017), bem como os serviços publicados no portal único gov.br (art. 11 do Decreto nº 9.094/2017), permitindo uma rápida localização e obtenção das informações desejadas no sítio eletrônico da instituição.

A Ouvidoria/MPO monitora e promove a revisão e a atualização periódicas da Carta de Serviços (CSU) com os objetivos de assegurar os direitos básicos do usuário previstos na Lei nº 13.460/2017 e de identificar novas oportunidades de aprimoramento das informações disponíveis na Carta.

Neste contexto, o monitoramento e a atualização da Carta de Serviços foram realizados de acordo com as seguintes etapas:

1. Verificação da existência de eventuais novos serviços a serem incluídos na CSU;
2. Avaliação das informações contidas na Carta, com verificação da adequação das etapas descritas para obtenção do serviço;
3. Orientação às Unidades do MPO para que informem à Ouvidoria sobre a necessidade de alterações na Carta de Serviços vigente;
4. Levantamento de eventuais manifestações recebidas cujo conteúdo seja referente à Carta de Serviços;
5. Consolidação e análise dos resultados quanto às informações coletadas junto aos usuários .

Em síntese, a Ouvidoria atua no monitoramento dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão, observando eventuais manifestações do usuário quanto à qualidade do serviço, revisando as etapas para obtenção dos serviços cadastrados no Portal de Serviços e Informações do Brasil e atualizando as informações da CSU. Durante 2024, não foram recebidas manifestações de usuários relativas aos serviços prestados pelo MPO.

O Ministério do Planejamento e Orçamento não executa políticas públicas, e, por isso, não oferece serviços públicos finalísticos diretamente aos usuários. No entanto, no exercício das funções de sua Ouvidoria, disponibiliza dois serviços ao cidadão: registrar pedido de acesso à informação ao MPO e registrar manifestação na Ouvidoria/MPO. Esses são os serviços constantes na Carta de Serviços ao Usuário e que foram avaliados e aprimorados no Ministério.

Para mais informações sobre a Carta de Serviços do MPO, [clique aqui](#).





CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Ministério do Planejamento e Orçamento encerra mais um ciclo de gestão tendo contribuído para promover a participação social, a integridade, a transparência pública, o acesso à informação e a proteção de dados pessoais na instituição.

Com foco no aprimoramento dos processos de trabalho e na evolução da maturidade do setor, o planejamento e a execução das ações desenvolvidas em 2024 foram definidos a partir de informações produzidas por meio do monitoramento e avaliação dos resultados de 2023, da realização de gerenciamentos de riscos de processos da Ouvidoria, da aplicação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP/CGU), dos resultados das pesquisas de satisfação do usuário e da aplicação dos normativos vigentes.

Como resultado, em 2024, todas as demandas do cidadão recebidas no MPO pela Ouvidoria (pedidos de informação e manifestações de usuários) foram atendidas de maneira adequada e dentro do prazo legal, buscando-se sempre a satisfação do usuário com o atendimento oferecido pelo órgão. Ainda no âmbito da LAI, verifica-se a garantia do acesso à informação em decorrência da reduzida proporção de recursos e da concessão do acesso em mais de 91% dos pedidos. Nos demais casos não foi possível fornecer a informação, entre outras razões, por ela ser de caráter sigiloso ou estar contida em documento preparatório ou pelo fato de o pedido de informação ter sido genérico, desproporcional ou desarrazoado, todas essas situações de restrição previstas na LAI.

Foram significativos os avanços na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados obtidos a partir da elaboração do inventário e da realização de mapeamentos de processos de dados pessoais, da elaboração de documentos estruturantes e norteadores para a instituição e seus profissionais e da garantia dos direitos dos titulares com a disponibilização de informações sobre o tratamento de seus dados pessoais na instituição.

Como instância de integridade e de governança no Ministério, a Ouvidoria contribuiu na elaboração e execução do Plano de Integridade e do Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação do MPO (PPEAD), bem como participou dos processos decisórios dos subcomitês de governança dos quais participa (SRTCI e SGD-SI).

O maior desafio enfrentado pela OUV/MPO ao longo do ano foi a reestruturação de sua equipe devido ao término do contrato de prestação de serviços gerido pelo MGI, o que teve impacto na realização das atividades do setor.

Para 2025, entre outras entregas, pretende-se:

1. Elaborar e executar o Plano de Comunicação e Capacitação em Ouvidoria;
2. Capacitar e orientar os profissionais no tratamento de manifestações de ouvidoria;
3. Realizar gestão de riscos de processos pertinentes à Ouvidoria;
4. Revisar e atualizar documentos estruturantes para a atuação da Ouvidoria e do MPO;
5. Apoiar a execução das ações contidas no PPEAD;
6. Capacitar e orientar os profissionais sobre o tratamento de pedidos de acesso à informação;
7. Atualizar a Carta de Serviços;
8. Capacitar e orientar os profissionais sobre o tratamento e proteção de dados pessoais;
9. Realizar o mapeamento e o gerenciamento de riscos de processos de tratamento de dados pessoais;
10. Realizar o monitoramento dos indicadores e das ações do setor.

Assim, estão previstas ações que visam à manutenção da transparência e do acesso à informação, ao aprimoramento contínuo do atendimento ao cidadão, à proteção de dados pessoais, bem como ao fomento à integridade e à participação social.