



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 2/2026/CGOUV/DOUV/OGU

1. ASSUNTO

1.1. A presente orientação técnica estabelece diretrizes conceituais e metodológicas para a elaboração do Relatório Anual de Gestão das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), visando ao fortalecimento da ouvidoria como instrumento de governança e melhoria dos serviços públicos. O objetivo é oferecer suporte técnico e recomendações que auxiliem as unidades setoriais na organização e análise de suas informações, facilitando a demonstração do valor estratégico da ouvidoria e assegurando que o relatório atue como um facilitador da gestão e um canal transparente de diálogo com a sociedade.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.
- 2.2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.
- 2.3. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o SisOuv.
- 2.4. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv.

3. EMENTA

3.1. Oferece orientações e recomendações técnicas para auxiliar as unidades setoriais do SisOuv na elaboração do Relatório Anual de Gestão. Define a importância estratégica do documento como instrumento de transparência e suporte à decisão. Consolida os requisitos essenciais previstos na legislação vigente e sugere boas práticas de análise gerencial, planos de ação e linguagem cidadã, visando fortalecer a atuação das ouvidorias no aprimoramento da gestão pública.

4. TEXTO DA ORIENTAÇÃO

4.1. O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria constitui o principal instrumento de sistematização e transparência da atuação das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Mais do que um registro de produtividade, sua elaboração deve ser compreendida como o fechamento de um ciclo de escuta ativa, onde a voz do cidadão deixa de ser um registro isolado para se tornar um sensor estratégico da gestão pública. O relatório atua como um diagnóstico capaz de revelar padrões, tendências e fragilidades estruturais que, muitas vezes, não são captados por outros mecanismos de controle interno ou auditorias tradicionais.

4.2. Nesse sentido, a finalidade do documento é converter o volume de interações em inteligência organizacional. Ao consolidar informações sobre temas recorrentes e providências adotadas, a ouvidoria exerce seu papel de indutora de melhorias, apoiando a alta administração na identificação de gargalos operacionais e riscos institucionais, sejam eles de imagem, de integridade ou de eficiência. Para o cidadão, o relatório representa um compromisso com a transparência qualificada, evidenciando que sua manifestação produz efeito concreto e contribui para o aprimoramento contínuo do Estado, transformando a ouvidoria em uma instância de controle social efetivo.

4.3. A elaboração do relatório está amparada em um conjunto normativo que define o "núcleo duro" de informações necessárias para assegurar a utilidade e a validade jurídica do documento. A Lei nº

13.460/2017 estabelece o relatório como um dever institucional vinculado à garantia dos direitos do usuário, regulamentada no âmbito federal pelo Decreto nº 9.492/2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) e define as competências das unidades que o integram. A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 aprofunda essa dimensão ao exigir uma estrutura que contemple desde a capacidade operacional da unidade até planos de ação com prazos e responsáveis.

4.4. Para que a elaboração do relatório não seja percebida como um mero preenchimento de requisitos, é fundamental compreender a utilidade gerencial de cada elemento solicitado pelas normas:

a) **Quantitativo de Manifestações:** Mais do que medir volume, este dado indica a capilaridade e a confiança nos canais de atendimento. Oscilações bruscas servem de alerta para eventos externos (crises, mudanças de normas) ou internos (falhas em sistemas ou processos);

b) **Motivos e Temática:** Este item permite o mapeamento de gargalos. Identificar "o que" o cidadão está buscando permite à gestão priorizar esforços nas áreas que geram maior atrito ou dúvida na sociedade;

c) **Análise de Pontos Recorrentes:** É aqui que a Ouvidoria atua na prevenção. Identificar padrões permite que o órgão trate as causas de um problema sistêmico, em vez de apenas responder individualmente a centenas de manifestações idênticas, gerando economia processual e eficiência;

d) **Providências Adotadas:** Este é o item que materializa a resolutividade. Sem ele, a Ouvidoria seria apenas um repositório de reclamações. Reportar as providências demonstra que a voz do cidadão gerou uma reação da Administração, seja uma correção pontual ou uma mudança estrutural;

e) **Força de Trabalho e Estrutura:** Serve para dimensionar a capacidade de resposta. Relacionar o volume de demandas ao tamanho da equipe permite justificar a necessidade de investimentos, capacitações ou melhorias tecnológicas na unidade;

f) **Análise Gerencial:** Enquanto o dado quantitativo diz "quanto", a análise gerencial diz "o que isso significa". É o espaço onde a ouvidoria interpreta os dados, correlacionando, por exemplo, o aumento de elogios a uma nova política de atendimento, ou o aumento de reclamações a uma falha de processo;

g) **Ações Exitosas e Dificuldades:** Este item promove o aprendizado institucional. Compartilhar o que deu certo permite a replicação de boas práticas, enquanto expor as dificuldades de forma transparente é o primeiro passo para pactuar soluções com a alta administração;

h) **Plano de Ação (Responsáveis e Prazos):** Garante a rastreabilidade e o compromisso. Ao definir quem fará o quê e até quando, o relatório deixa de ser um retrato do passado para se tornar um compromisso com o futuro, permitindo a cobrança de resultados no ciclo seguinte;

i) **Avaliação de Serviços e Carta de Serviços:** Estes itens conectam a Ouvidoria à gestão da qualidade. A Carta de Serviços é o compromisso público do órgão; o relatório deve mostrar se esse compromisso está sendo cumprido e como a avaliação dos usuários está ajudando a atualizá-lo.

4.5. Para que o relatório cumpra seu papel de instrumento de governança, a apresentação de dados deve ser acompanhada de uma interpretação qualificada que conecte o "quê" ao "porquê". Gráficos e tabelas ganham efetividade quando inseridos em uma narrativa que explique a dinâmica das demandas: um aumento no volume de reclamações, por exemplo, pode não indicar necessariamente uma piora no serviço, mas sim uma maior confiança do cidadão nos canais de denúncia ou uma falha pontual de comunicação em um novo sistema. A análise de recorrências deve buscar a causa-raiz dos problemas — seja uma lacuna normativa, um sistema instável ou um processo excessivamente complexo — relacionando o diagnóstico diretamente a uma proposta de solução que mitigue a reincidência.

4.6. O relatório deve ser um documento vivo e prospectivo, que aponte não apenas o que

aconteceu, mas o que será feito a partir dos aprendizados colhidos. Recomenda-se que as dificuldades enfrentadas sejam expostas com transparência, servindo de base para a pactuação de planos de ação que envolvam as áreas finalísticas. Essa abordagem demonstra que a ouvidoria não se limita a "contar protocolos", mas atua como uma instância consultiva que agrega valor à gestão ao sugerir correções de rumo, atualizações na Carta de Serviços ao Usuário e até mesmo revisões em políticas públicas, garantindo que a Administração seja responsiva às necessidades da sociedade.

4.7. A credibilidade do relatório está diretamente ligada à clareza metodológica e à integridade dos dados. É essencial explicitar as fontes utilizadas (como Fala.BR ou Painel Resolveu), os critérios de contabilização (data de entrada vs. data de conclusão) e as limitações da análise, como baixas taxas de adesão em pesquisas de satisfação. Além disso, a redação deve priorizar a linguagem cidadã, utilizando termos simples, glossários de siglas e recursos visuais que garantam que o texto seja acessível tanto ao gestor técnico quanto ao cidadão comum. O uso de um Sumário Executivo é uma prática recomendada para destacar os avanços, os indicadores de tempestividade e os desafios de forma sintética.

4.8. Quanto à tempestividade, conforme estabelece o art. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as unidades setoriais do SisOuv deverão publicar o relatório no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo as informações referentes ao ano anterior. A observância deste prazo, aliada ao encaminhamento formal à autoridade máxima, assegura que o relatório cumpra seu ciclo de transparência e permita a utilização dos dados para o planejamento institucional do ano em curso.

4.9. Além de constituir uma obrigação de transparência e governança, a publicação tempestiva do Relatório de Gestão da Ouvidoria passou a ter impacto direto também sobre a recondução dos ouvidores. Nos termos da Portaria Normativa CGU nº 238/2025, a publicação tempestiva do relatório é requisito para a recondução dos titulares de unidade setorial de ouvidoria. Dessa forma, o cumprimento do prazo de publicação não apenas assegura o uso gerencial das informações no ciclo de planejamento da unidade, como também integra o conjunto de critérios necessários para a aprovação da recondução ao cargo ou à função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria.

4.10. Ressalta-se, ainda, que, no tratamento das informações, a unidade deve observar rigorosamente a LGPD, priorizando dados agregados e garantindo que narrativas de casos reais sejam devidamente anonimizadas para evitar a reidentificação de manifestantes. A publicação integral do relatório em local de fácil acesso no sítio eletrônico do órgão completa o ciclo de transparência, assegurando que o documento atue como um facilitador do diálogo e um instrumento de prestação de contas que legitima a atuação da ouvidoria perante a sociedade e os órgãos de controle.

5. CONCLUSÃO

5.1. Conclui-se que o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, quando elaborado com base em evidências e com leitura gerencial, fortalece a atuação das unidades do SisOuv como instâncias de escuta ativa, transparência e indução de melhorias. Ao reunir informações sobre volume, motivos, recorrências e providências adotadas, o relatório permite não apenas prestar contas à sociedade, mas também oferecer subsídios concretos à alta administração para qualificar serviços, reduzir reincidências e orientar prioridades institucionais. Além disso, a publicação tempestiva do Relatório de Gestão constitui requisito para análise de recondução dos titulares de unidade setorial de ouvidoria, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 238/2025.

5.2. Recomenda-se que as unidades adotem, ao longo da elaboração do relatório, uma abordagem que integre a apresentação dos dados à interpretação dos resultados, explicitando de forma clara as premissas metodológicas utilizadas, as limitações eventualmente existentes e o encadeamento entre problemas identificados e medidas adotadas ou propostas. Nessa perspectiva, o relatório se consolida como um documento “vivo”, que registra aprendizados e orienta compromissos para o ciclo seguinte, contribuindo para a continuidade das ações e para a memória institucional.

5.3. Recomenda-se, por fim, atenção especial à completude dos elementos obrigatórios previstos na Lei nº 13.460/2017 e na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, com destaque para a adequada explicitação das providências adotadas e, quando aplicável, para a apresentação de ações planejadas com responsáveis e prazos. Do mesmo modo, orienta-se que o relatório seja redigido em linguagem acessível, divulgado integralmente em meio eletrônico e elaborado com cautelas de proteção de dados, de modo a assegurar transparência efetiva e respeito aos direitos dos usuários e dos manifestantes.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELLE FERNANDES CERQUEIRA, Coordenadora-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 24/02/2026, às 14:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **KEYNE TANIGUCHI SANTOS, Diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 24/02/2026, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO ALAMY MARTINS, Ouvidor-Geral da União, Substituto**, em 27/02/2026, às 11:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3937387 e o código CRC 40AF36A2