



OBSERVAÇÕES:

- No âmbito da Agência Nacional do Cinema (Ancine), a tramitação e o tratamento de denúncias são regulamentados pela Resolução da Diretoria Colegiada nº 133, de 16 de junho de 2023.

- Conforme o parágrafo único do art. 14 da Resolução nº 133/2023, a tramitação das denúncias para as unidades de apuração é realizada por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

- As denúncias anônimas (comunicações) não permitem o acompanhamento do protocolo pelo usuário. Dessa forma, para esse tipo de manifestação, não é possível à Ouvidoria-Geral:

- a) solicitar consentimento para encaminhamento a outro órgão ou entidade;
- b) solicitar complementação de informações;
- c) alterar a tipologia do protocolo; ou
- d) enviar resposta conclusiva sobre os resultados da apuração.

NOTAS EXPLICATIVAS:

[1] O usuário pode encaminhar manifestações de ouvidoria por correspondência eletrônica, carta ou qualquer outro meio. Sobre o tema, cabe registrar o art. 7º da Resolução da Diretoria Colegiada nº 133, de 16 de junho de 2023, abaixo transcrito:

Art. 7º A denúncia recebida por agente público ou por qualquer unidade da Agência deverá ser imediatamente encaminhada ao Ouvidor-Geral, via e-mail institucional, para inserção na Plataforma Fala.BR.

[2] Conforme art. 45 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados, a Ouvidoria-Geral deve exigir a certificação de identidade do usuário.

[3] Conforme art. 9º da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral devem ser registradas na Plataforma Fala.BR, independentemente do meio originalmente utilizado pelo usuário para o encaminhamento.

Durante o registro, a Ouvidoria-Geral tem como prática ocultar os dados pessoais desnecessários ao tratamento da demanda.

Ao final do registro, deve-se informar ao usuário o número de protocolo e demais dados necessários para o acesso à manifestação.

[4] A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 traz as seguintes disposições sobre o procedimento de triagem:

Art. 22. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades setoriais do SisOuv compreende:

[...]

III - triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outros;

[...]

Art. 24. Durante o procedimento de triagem da manifestação, as unidades setoriais do SisOuv deverão observar a tipologia, o assunto e o subassunto, ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

Cumpra-se destacar que, em caso de alteração da tipologia original da manifestação, o usuário recebe uma notificação desse procedimento a partir da Plataforma Fala.BR.

Cabe mencionar, por fim, que não é possível alterar a tipologia das comunicações de irregularidade (denúncias anônimas).

[5] Sobre o tema, destaca-se que devem ser encaminhadas à Controladoria-Geral da União (CGU) as denúncias que:

I – tratem de retaliação contra denunciante, conforme art. 10, III, do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

II – tratar de atos praticados por ocupantes de cargo CCE-17 ou superior (ou equivalente), conforme art. 4º do Decreto nº 11.123, de 7 de julho de 2022, o que, no âmbito Ancine, corresponde aos cargos CD I e CD II; e

III - situações previstas no art. 4º, VIII, do Decreto nº 5.480/2005, abaixo transcrito:

Art. 4º Compete ao Órgão Central do Sistema:

[...]

VIII - instaurar sindicâncias, procedimentos e processos administrativos disciplinares, em razão:

- a) da inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade de origem;
- b) da complexidade e relevância da matéria;
- c) da autoridade envolvida; ou
- d) do envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade;

A respeito do item II, cabe explicar que a Lei nº 14.204, de 16 de setembro de 2021, estabelece, em seu Anexo III, a Tabela da Relação entre Cargos em Comissão do Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS) e Cargos Comissionados Executivos (CCE) e Funções Comissionadas Executivas (FCE). Por sua vez, a Portaria nº 121, de 27 de março de 2019, do Ministério da Economia, traz, em seu Anexo I, a tabela de equivalência entre os cargos em comissão DAS e os cargos em comissão das agências reguladoras.

A leitura das duas normas combinadas permite a elaboração da seguinte tabela de equivalência:

Cargos Comissionados Executivos (CCE)	Cargos em Comissão Do Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS)	Cargos em Comissão das Agências Reguladoras
CCE-17	DAS-6	CD I e CD II
CCE-15	DAS-5	CGE I
CCE-13	DAS-4	CGE II, CGE III, CA I, CA II e CCT V
CCE-10	DAS-3	CGE IV e CCT IV
CCE-7	DAS-2	CA III e CCT III
CCE-5	DAS-1	CAS I, CAS II, CCT II e CCT I

[6] Conforme o art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, são condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI - perda de objeto.

[7] A respeito do tema, o art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 dispõe o seguinte:

Art. 33. Na análise prévia, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade setorial do SisOuv esteja vinculada, a denúncia deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos.

§ 1º Para efeito do contido no caput, considera-se:

I) competência do órgão ou entidade: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada; (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

II) autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa; (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

III) materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

IV) compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento. (redação dada pela Retificação publicada em 25/03/2024)

§ 2º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, as unidades setoriais do SisOuv deverão solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

[8] Sobre o tema, destaca-se o art. 6º do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, abaixo transcrito:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.

[9] Nos termos do art. 35 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a elaboração de respostas conclusivas às manifestações classificadas como denúncias, as unidades setoriais do SisOuv assegurarão que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

Após a apuração da denúncia, cabe à Ouvidoria-Geral, segundo o art. 30 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

[10] Conforme o § 1º do art. 22 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a resposta conclusiva deve ser fornecida em até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa expressa registrada na Plataforma Fala.BR.

[11] Conforme parágrafo único do art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, no envio da resposta conclusiva, a Ouvidoria-Geral deve registrar informação sobre a resolutividade da manifestação, observando que:

I) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e

II) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

Cabe à Ouvidoria-Geral acompanhar as manifestações marcadas como “não resolvidas”, garantindo que a área técnica competente adote as providências necessárias para sua resolução.

Ainda, conforme art. 30 da norma, a informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria-Geral, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela área técnica responsável.

Por fim, ainda segundo o art. 30 da Portaria, cabe à Ouvidoria-Geral avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante, quando da alteração da resolutividade.