



## **OBSERVAÇÕES:**

- No âmbito da Agência Nacional do Cinema (Ancine), a tramitação e o tratamento das manifestações de ouvidoria são regulamentados pela Resolução de Diretoria Colegiada nº 129, de 6 de abril de 2023.

- Conforme art. 8º da Resolução nº 129/2023, o trâmite de manifestações entre a Ouvidoria-Geral e demais unidades organizacionais é realizado por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

## **NOTAS EXPLICATIVAS:**

**[1]** O usuário pode encaminhar manifestações de ouvidoria por correspondência eletrônica, carta ou qualquer outro meio.

**[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.

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

**[5]** 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.

**[6]** Conforme o art. 27 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela adoção de providências, que deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, mediante justificativa, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**[7]** Antes de encaminhar a manifestação à área técnica competente, a Ouvidoria-Geral deve ocultar os dados pessoais desnecessários ao tratamento da demanda.

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

**[9]** Conforme art. 29 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, as respostas conclusivas às manifestações deverão observar o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de **elogio**, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata, quando couber;

II - no caso de **reclamação**, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;

III - no caso de **solicitação**, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e

IV - no caso de **sugestão**, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Além disso, de acordo com o parágrafo único do mesmo artigo, 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.