

Guia de Modelos de Respostas de Manifestações

Ouvidoria da Presidência da República



OUVIDORIA



SECRETARIA-GERAL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA



SECRETARIA-GERAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

LUIZ EDUARDO RAMOS

Ministro de Estado Chefe da Secretaria-Geral

MARIO FERNANDES

Secretário-Executivo

VANESSA FERREIRA DE LIMA

Secretária-Executiva Adjunta

EDSON LEONARDO DALESCIO SÁ TELES

Secretário de Controle Interno

EVELINE MARTINS BRITO

Ouvidora

Elaboração

CARLA APARECIDA MAGALHÃES DE MIRANDA
GABRIELLE FERNANDES CERQUEIRA

Colaboração

ANDRÉ LUIZ SILVA LOPES
ENEIDA BASTOS PAES
GISELLA GARRITANO DE DEUS
HILDA FIGUEIREDO VIEIRA RIBEIRO
SILVANA ALVES DA MATA RIBEIRO

Revisão

SILVANA STADNIKI MORATO MIRANDA

Ouvidoria da Presidência da República
Palácio do Planalto, Anexo III, Ala B, sala 206 - CEP 70049-910
Email: ouvidoria@presidencia.gov.br

Sumário

Apresentação	3
Começando a análise	4
Modelos de encaminhamentos	
1. Encaminhamentos para outras ouvidorias	6
2. Notificação ao cidadão sobre o encaminhamento	7
3. Alterações de tipo (denúncias)	8
Modelos de arquivamentos	
4. Duplicidade de manifestação	10
5. Falta de urbanidade	11
6. Cópia para diversos órgãos	12
7. Perda de objeto	13
8. Campo não deletável (denúncias)	14
Modelos de respostas conclusivas	
9. Após a obtenção de subsídios	17
10. Manifestação atípica	19
11. Elogio a servidor público	21
12. Ausência de competência (geral)	22
13. Ausência de competência (órgãos federais fora do Fala.BR)	23
14. Pedido de brinde	24
15. Peticionamento eletrônico	25
Modelos de pedido de complementação	
Regras Gerais	27
16. Complementação – língua estrangeira	28
17. Complementação – denúncias	29
18. Complementação – geral	30
Modelos de respostas para comunicações	
19. Comunicação – ausência de elementos	32
20. Comunicação – fora de competência	33
21. Comunicação – campo não deletável	34
22. Comunicação – duplicidade	35
23. Comunicação – falta de urbanidade	36
24. Comunicação – atípica	37
25. Comunicação – língua estrangeira	38
26. Comunicação – registro de providências	39
Encerramento	41
Legislação	42

Apresentação

Este Guia tem por objetivos orientar os servidores em exercício em unidades de ouvidoria sobre a utilização dos modelos de respostas para prestar esclarecimentos aos cidadãos e promover a comunicação eficiente com outras ouvidorias.

O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Acesso à Informação e Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o sistema permite a qualquer cidadão encaminhar, de forma ágil e com interface amigável, pedidos de informações públicas e manifestações, tudo em um único ambiente. Além disso, também permite realizar o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Os modelos de respostas foram elaborados para atender ao previsto na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, que versa, em seu art. 18, o seguinte:

Art. 18. As unidades do SisOuv se comunicarão com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

- I - utilização de termos e expressões comprehensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
- II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Desse modo, espera-se que as ouvidorias, além de cumprirem as orientações normativas, aprimorem sua função de comunicação, visando sempre à melhoria contínua dos processos que impactam diretamente na satisfação do usuário.

Começando a análise



No Fala.BR, antes da escolha do modelo de texto que deverá ser utilizado, é importante o preenchimento dos seguintes campos:

- a) Órgão da manifestação: em caso de encaminhamento, deverá ser inserido o órgão destinatário;
- b) Assunto da manifestação;
- c) Subassunto da manifestação; e
- d) *Tag* - são estruturas de linguagem de marcação contendo instruções, tendo uma marca de início e outra de fim para que o navegador possa renderizar uma página.

Sugere-se, de maneira complementar, que o campo "Respostas e históricos de ações" seja sempre consultado, de forma que o servidor tenha conhecimento de todas as ações que antecederam sua análise em cada manifestação.

Após o preenchimento das informações acima listadas e do conhecimento do histórico da manifestação, deverá ser escolhido o modelo a ser utilizado. Vamos lá?

Modelos de encaminhamentos



1. Encaminhamentos para outras ouvidorias

Este texto é indicado para informar às ouvidorias de outros órgãos/entidades o envio de manifestação que trata sobre suas competências.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Atenção!

Sempre consulte as competências do órgão/entidade **antes** do encaminhamento da manifestação.

Texto

Prezado(a) Ouvidor(a),

Informamos que esta Ouvidoria da Presidência da República recebeu a presente demanda, que trata sobre tema relacionado à competência dessa instituição.

Dessa forma, encaminhamos a manifestação e encerramos o seu tratamento. Em caso de dúvida ou encaminhamento indevido, entrar em contato pelo e-mail ouvidoria@presidencia.gov.br ou pelo telefone (61) 3411-5829.

Agradecemos o acolhimento da demanda e colocamo-nos à disposição para outros esclarecimentos.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

2. Notificação ao cidadão sobre o encaminhamento

Este texto é indicado para informar ao cidadão o envio de sua manifestação para outro órgão/entidade.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 14. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Texto

Olá!

Informamos que sua manifestação foi encaminhada para a unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Caso seja de seu interesse, poderá acompanhar a manifestação por meio do Número Único de Protocolo (NUP) já gerado no Fala.BR e enviado ao seu e-mail.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

3. Alterações de tipo (denúncias)

Este texto é indicado para informar ao cidadão a alteração do tipo de sua manifestação.

- **Base normativa:**

Lei nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019:

Art. 6º, § 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.

Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

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

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

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

Atenção!

Os textos abaixo somente serão utilizados quando a manifestação for inicialmente registrada como denúncia. O texto selecionado deve ser inserido no texto padrão de encaminhamento (modelo 2), em parágrafo acima do agradecimento.

Textos

- **De denúncia para reclamação**

Esclarecemos que sua manifestação não se enquadra na tipologia de denúncia, tendo sido reclassificada para reclamação, conforme definição dos incisos I e II do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018.

- **De denúncia para solicitação**

Esclarecemos que sua manifestação não se enquadra na tipologia de denúncia, tendo sido reclassificada para solicitação, conforme definição dos incisos II e V do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018.

- **De denúncia para sugestão**

Esclarecemos que sua manifestação não se enquadra na tipologia de denúncia, tendo sido reclassificada para sugestão, conforme definição dos incisos II e IV do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018.

Modelos de arquivamentos



4. Duplicidade de manifestação

Este texto é indicado para informar ao cidadão o arquivamento da manifestação por estar em duplicidade com outra, também registrada por ele.

No momento do arquivamento, a opção selecionada deverá ser: **duplicidade de manifestação**.

Atenção!

Somente as manifestações que tratem sobre a competência da Presidência da República serão arquivadas por duplicidade. Caso a manifestação verse sobre a competência de outro órgão da administração pública federal, deverá ser encaminhada. Neste caso, não haverá arquivamento.

Texto

Olá!

Considerando que sua manifestação está em duplicidade ou é semelhante a outra tratada por esta Ouvidoria, realizamos o arquivamento do presente protocolo e sugerimos que o acompanhamento de sua manifestação seja feito por NUP XXXX.XXXXXX/XXXX-XX.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio é preciso editar o NUP de referência, que justifica o arquivamento por duplicidade.

5. Falta de urbanidade

Este texto é indicado para informar ao cidadão o arquivamento de sua manifestação por falta de urbanidade.

Havendo a possibilidade de exclusão das ofensas, sem prejuízo do assunto principal, a manifestação não deverá ser arquivada.

No momento do arquivamento, a opção selecionada deverá ser: **falta de urbanidade**.

- **Base normativa:**

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Atenção!

Somente as manifestações que tratem sobre a competência da Presidência da República serão arquivadas por falta de urbanidade. Caso a manifestação verse sobre a competência de outro órgão da administração pública federal, não haverá arquivamento.

Texto

Olá!

A Ouvidoria da Presidência da República esclarece que, de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 8º, inciso I, são deveres do usuário “utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé”. Dessa forma, os termos utilizados inviabilizam a análise de sua mensagem e, por essa razão, ela foi encerrada nesta Ouvidoria.

Colocamo-nos à sua disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

6. Cópia para diversos órgãos

Este texto é indicado para informar ao cidadão o arquivamento de sua manifestação por se tratar de envio para diversos órgãos, caso o assunto tratado não seja de competência da Presidência da República.

No momento do arquivamento, a opção selecionada deverá ser: **encaminhamento com cópia para diversos órgãos**.

Atenção!

Verifique se o cidadão informa o encaminhamento para vários órgãos e se a competência para tratamento da demanda não é da Presidência da República. Exemplo: manifestações que são enviadas ao Poder Judiciário, com cópia para a Presidência da República e diversos outros órgãos.

Caso a manifestação registre o envio para apenas um órgão, com cópia para a Presidência da República, deverá ser feito o encaminhamento normalmente, via Fala.BR.

Texto

Olá!

Verificamos que consta em sua manifestação a informação de envio de cópia para diversas instituições, as quais possuem competências para análise do assunto. Dessa forma, a Presidência da República não é o principal destinatário, razão pela qual encerramos sua demanda no âmbito desta Ouvidoria.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

7. Perda de objeto

Este texto é indicado para informar ao cidadão o arquivamento de sua manifestação por perda de objeto. Exemplos: solicitação de sanção de lei já sancionada, solicitação de pronunciamento já realizado, solicitação de serviço que já foi atendido etc.

No momento do arquivamento, a opção selecionada deverá ser: **perda de objeto**.

Atenção!

É importante verificar o motivo da perda de objeto da manifestação e informá-lo ao usuário, indicando, por exemplo, a lei que foi sancionada com o *link* para acesso, ou de que forma o serviço solicitado já foi prestado.

Texto

Olá!

Informamos que em razão de XXXXXXXXXXXXXXXX houve a perda do objeto de sua manifestação. Assim, encerramos a sua manifestação nesta Ouvidoria.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar a razão da perda do objeto e, se possível, inserir informações adicionais para o cidadão.

8. Campo não deletável (denúncias)

Este texto é indicado para informar ao cidadão o arquivamento de sua manifestação por conter, em campo não deletável, informação que possa identificar o denunciante.

No momento do arquivamento, a opção selecionada deverá ser: **manifestação imprópria/inadequada.**

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

(...)

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

(...)

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Atenção!

É necessário registrar primeiramente o pedido de consentimento no Fala.BR. Caso não haja resposta do cidadão ou a resposta seja negativa, o analista deverá acessar os dados cadastrados, por meio do item "Visualizar dados do cidadão?", na plataforma Fala.BR. A manifestação somente será arquivada se os dados do cidadão coincidirem com os dados informados em campo não deletável.

Texto

Olá!

Informamos que sua manifestação possui dados pessoais em campo que não permite a pseudonimização para ser encaminhada ao órgão competente.

Nesse sentido, foi realizada solicitação de consentimento efetuado em XX/XX/XXXX, sem aceite até a presente data.

Isso posto, ante a impossibilidade de retirada dos dados pessoais do denunciante inserido em campo não deletável e da falta de aceite à solicitação de consentimento, sua manifestação foi arquivada, conforme inciso II do § 3º do art. 15 da Portaria CGU nº 581, de 2021.

Solicitamos que seja registrada nova manifestação, sem a inclusão de seus dados pessoais no campo XXXXXXXXXXXXXXXX.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar a data do pedido de consentimento.

Modelos de respostas conclusivas



9. Após a obtenção de subsídios

Este texto é indicado para apresentar resposta conclusiva ao cidadão.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 17. As unidades de ouvidoria poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

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

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; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art. 37. Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

Atenção!

Analizar previamente a manifestação e verificar a unidade competente para solicitação de subsídios sobre cada tema. O Portal de Serviços do Governo Federal pode ajudar (<https://www.gov.br/pt-br>).

Texto

Olá!

Informamos que, após consultada/o, a/o XXXXXXXXX esclareceu que "XXXXXXXXXX".

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar o órgão que forneceu o subsídio, bem como as informações prestadas.

10. Manifestação atípica

Este texto é indicado para informar ao cidadão a conclusão de sua manifestação, por se tratar de conteúdo atípico ao previsto na Lei nº 13.460/2017.

- **Base normativa:**

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

(...)

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

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

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Atenção!

Somente as manifestações que tratam sobre competência do órgão/entidade serão arquivadas por atipicidade.

Texto

Olá!

Esclarecemos que sua manifestação não possui o conteúdo previsto para tratamento por ouvidorias públicas e, por essa razão, foi encerrada.

De acordo com o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, art. 3º, inciso V, seguem os tipos de manifestações que podem ser registradas:

- Denúncia: ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos;
- Reclamação: insatisfação com o serviço público ou atendimento prestado;
- Solicitação: pedido de providências por parte da Administração Pública;
- Sugestão: proposta de aprimoramento nas políticas públicas ou serviços prestados pela Administração Pública;
- Elogio: reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado;
- Pedido de Simplificação: solicitação de simplificação de serviços públicos.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

11. Elogio a servidor público

Este texto é indicado para informar ao cidadão o envio do elogio ao agente público, ou ao responsável pelo serviço prestado, e à sua chefia imediata.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão 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;

Texto

Olá!

Informamos que sua manifestação foi enviada à/ao XXXXXXX para conhecimento e posterior envio ao servidor elogiado e à sua chefia imediata.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar o órgão para o qual foi enviado o elogio.

12. Ausência de competência (geral)

Este texto é indicado para informar ao cidadão que a administração pública federal não possui competência para tratamento da manifestação.

Atenção!

Não se esqueça de pesquisar para garantir a indicação de canal adequado para contato.

Texto

Olá!

Informamos que o assunto abordado em sua manifestação não é de competência dos órgãos da Presidência da República ou de outro órgão do Poder Executivo Federal, pelo que resta prejudicada a atuação desta Ouvidoria.

Sugerimos, caso seja de seu interesse, entrar em contato com XXXXXXXX, por meio do endereço eletrônico XXXXXXXX.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar as informações para auxiliar o cidadão a entrar em contato no canal correto (nome da entidade, site, telefones e endereço, se possível).

13. Ausência de competência (órgãos federais fora do Fala.BR)

Este texto é indicado para informar ao cidadão o canal adequado para contato com o órgão competente para tratar sua manifestação, no caso de ser um órgão não cadastrado no Fala.BR.

Atenção!

Lembre-se de verificar no Fala.BR se o órgão realmente não está cadastrado no sistema. Alguns exemplos de órgãos federais não cadastrados no Fala.BR: Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil.

Texto

Olá!

Informamos que o assunto abordado em sua manifestação não é de competência dos órgãos da Presidência da República, pelo que resta prejudicada a atuação desta Ouvidoria.

Sugerimos, caso seja de seu interesse, entrar em contato com XXXXXXX, por meio do endereço eletrônico XXXXXXX.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar as informações para auxiliar o cidadão a entrar em contato no canal correto (nome da entidade, *site*, telefones e endereço, se possível).

14. Pedido de brinde

Este texto é indicado para os casos em que o cidadão solicita brindes ao Órgão.

Texto

Olá!

Informamos que a Presidência da República não dispõe de brindes institucionais.

Agradecemos a sua mensagem e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

15. Peticionamento eletrônico

Este texto é indicado para informar ao cidadão os passos para acesso ao módulo de peticionamento eletrônico do Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Atenção!

Esse modelo deverá ser utilizado, entre outros, nos casos de envio de ofícios de outros órgãos e empresas, solicitação de documentos e declarações e demais solicitações atípicas de ouvidoria.

Texto

Olá!

Verificamos que o documento enviado deve ser encaminhado via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) – módulo peticionamento eletrônico.

Esclarecemos que esse módulo possibilita aos cidadãos, empresas, órgãos e entidades públicas o envio de documentos endereçados para a Casa Civil, Secretaria-Geral, Secretaria de Governo, Gabinete de Segurança Institucional e Gabinete Pessoal do Presidente da República, de forma eletrônica, sem a necessidade de enviar documentos em formato físico ao Protocolo Central.

Para acesso ao SEI, é necessário que o usuário não cadastrado siga as instruções contidas no endereço eletrônico <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/sei-peticionamento-eletronico>.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

Modelos de pedido de complementação



REGRAS GERAIS

O pedido de complementação possui algumas regras gerais, conforme apresentado abaixo:

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 12. O tratamento de manifestações de ouvidoria feito pelas unidades do SisOuv compreende:

(...)

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

(...)

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 12 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

16. Complementação - língua estrangeira

Este texto é indicado para solicitar complementação, em caso de texto redigido em língua estrangeira.

- **Base normativa:**

Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999:

Art. 22. Os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada senão quando a lei expressamente a exigir.

§ 1º Os atos do processo devem ser produzidos por escrito, em vernáculo (...).

Texto

Olá!

Informamos que, conforme previsto no art. 22 da Lei nº 9.784/1999, o texto de sua manifestação deverá ser escrito em língua portuguesa.

Ressaltamos que, para podermos analisar a demanda, é necessário que o texto, em língua portuguesa, seja inserido nesta manifestação, de forma complementar. Basta clicar no *link* do número de protocolo gerado e encaminhado para o seu *e-mail*, e em seguida, no rodapé da página, clicar em "Complementar manifestação".

Não havendo a complementação até o "Prazo para atendimento" informado, sua manifestação será automaticamente arquivada.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,

Ouvidoria da Presidência da República

ACESSE: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>

17. Complementação – denúncias

Este texto é indicado para solicitar complementação em caso de denúncias.

- **Base normativa:**

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.

Texto

Olá!

Informamos que sua manifestação precisa de mais elementos para ser analisada. Assim, solicitamos que nos envie informações complementares, identificando **1º responsável pelo fato irregular ou omissão e/ou 2ª descrição do fato irregular ou omissão.**

Ressaltamos que, para analisarmos a sua demanda, é necessário que as informações complementares sejam inseridas nesta manifestação. Basta clicar no *link* do número de protocolo gerado e encaminhado para o seu *e-mail*, e em seguida, no rodapé da página, clicar em “Complementar manifestação”.

Não havendo a complementação até o “Prazo para atendimento” informado, sua manifestação será automaticamente arquivada.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,
Ouvidoria da Presidência da República
ACESSE:<https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar as informações que necessitam de complementação, de acordo com o caso concreto.

18. Complementação - geral

Este texto é indicado para solicitar complementação nos casos não previstos acima (língua estrangeira e denúncias).

Texto

Olá!

Informamos que sua manifestação precisa de mais elementos para ser analisada. Assim, solicitamos que nos informe **sobre qual sistema/site se refere. Qual o assunto do seu pedido? Qual o NUP de sua manifestação anterior?**

Ressaltamos que, para analisarmos a demanda, é necessário que as informações complementares sejam inseridas nesta manifestação. Basta clicar no *link* do número de protocolo gerado e encaminhado para o seu *e-mail*, e em seguida, no rodapé da página, clicar em “Complementar manifestação”.

Não havendo a complementação até o “Prazo para atendimento” informado, sua manifestação será automaticamente arquivada.

Agradecemos a sua colaboração e colocamo-nos à disposição sempre que desejar falar com a Ouvidoria da Presidência da República.

Atenciosamente,
Ouvidoria da Presidência da República
ACESSE: <https://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco/ouvidoriadapresidencia>



Antes do envio, é preciso editar as informações que necessitam de complementação, de acordo com o caso concreto.

Modelos de respostas para comunicações



19. Comunicação - ausência de elementos

Este texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação por ausência de elementos, visto que não há possibilidade de pedido de complementação.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 16. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações.

(...)

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

Texto

Considerando que os fatos elencados não representam elementos mínimos descritivos de irregularidade ou não contêm indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos e, ainda, que na modalidade de comunicação de irregularidade não há a possibilidade de complementação de informação prevista no art. 16 da Portaria CGU nº 581, de 2021, arquivamos o presente protocolo.

20. Comunicação – fora de competência

Este texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação por ausência de competência, visto que não há acesso, pelo cidadão, da resposta conclusiva.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

(...)

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

Texto

Considerando a previsão do art. 23, § 1º, do Decreto nº 9.492, de 2018, que desobriga a administração da elaboração de resposta conclusiva e que os fatos elencados não são de competência do Poder Executivo Federal, arquivamos o presente protocolo, conforme previsto no artigo 15, § 3º, inciso I, da Portaria CGU nº 581, de 2021.

21. Comunicação - campo não deletável

Esse texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação por conter, em campo não deletável, identificação do denunciante.

- **Base normativa:**

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

(...)

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

(...)

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral ao denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

(...)

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Texto

Considerando a previsão do art. 23, § 1º, do Decreto nº 9.492, de 2018, que desobriga a administração pública da elaboração de resposta conclusiva, e que os fatos elencados serem de competência do Poder Executivo Federal, arquivamos o presente protocolo, conforme art. 15, § 3º, inciso II, da Portaria CGU nº 581, de 2021, ante a impossibilidade de retirada dos dados pessoais do denunciante.

22. Comunicação – duplicidade

Este texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação por duplicidade, nos casos em que seu conteúdo trate de competência da Presidência da República.

Texto

Considerando que a comunicação está em duplicidade ou é semelhante à tratada por esta Ouvidoria, por intermédio do NUP XXXXX.XXXXXXX/202X-XX, arquivamos o presente protocolo.



Antes do envio, é preciso editar o NUP de referência, que justifica o arquivamento por duplicidade.

23. Comunicação – falta de urbanidade

Este texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação por falta de urbanidade, nos casos em que seu conteúdo trate de competência da Presidência da República.

- **Base normativa:**

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Texto

Considerando a previsão da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, art. 8º, inciso I, são deveres do usuário “utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé”. Dessa forma, arquivamos o presente protocolo.

24. Comunicação – atípica

Este texto é indicado para registrar arquivamento de comunicação por tratar de conteúdo atípico ao previsto na Lei nº 13.460, de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 2018.

- **Base normativa:**

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

V – manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

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

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Texto

Considerando a previsão do art. 23, § 1º, do Decreto nº 9.492, de 2018, que desobriga a administração pública da criação de resposta conclusiva e que o teor apresentado se configura como matéria alheia ao previsto no escopo de competências das Ouvidorias, conforme definição contida na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, arquivamos o presente protocolo.

25. Comunicação – língua estrangeira

Este texto é indicado para registrar o arquivamento da comunicação em caso de texto redigido em língua estrangeira.

- **Base normativa:**

Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999:

Art. 22. Os atos do processo administrativo não dependem de forma determinada senão quando a lei expressamente a exigir.

§ 1º Os atos do processo devem ser produzidos por escrito, em vernáculo (...).

Texto

Tendo em vista que a comunicação necessita estar escrita em língua portuguesa para que seja analisada, de acordo com o previsto no § 1º do art. 22 da Lei nº 9.784, de 1999, e considerando que na modalidade de comunicação de irregularidade não há complementação de informações, arquivamos o presente protocolo.

26. Comunicação – registro de providências

Este texto é indicado para registrar o encaminhamento da comunicação ao setor responsável.

- **Base normativa:**

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018:

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o *caput*, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021:

Art. 15. Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias, observada a competência do órgão ou entidade a que a unidade esteja vinculada, deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pelo órgão ou entidade.

(...)

Art. 21. Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Art. 22. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a unidade de ouvidoria do registro do encaminhamento à unidade de apuração ou da motivação de seu arquivamento no campo de resposta do sistema institucional de tratamento de manifestações.

É importante observar:

O registro de providências deverá ser realizado no campo "resposta conclusiva" no Fala.BR.

Texto

Visto que os fatos elencados representam possível irregularidade, registramos o encaminhamento à XXXXXXXXX, por meio do Processo SEI nº XXXXXXXXXX, para, no que couber, dar procedimento ao previsto no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492, de 2018, e no art. 15, § 1º, da Portaria CGU nº 581, de 2021.



Antes do envio, é preciso editar o órgão/setor para o qual foi enviada a manifestação e o número do Processo SEI de referência.

Encerramento

A proposta deste Guia é orientar os servidores em exercício em unidades de ouvidoria sobre a utilização dos modelos de respostas com vistas à padronização de procedimentos na prestação de esclarecimentos aos cidadãos e na promoção de uma comunicação eficiente com outras ouvidorias.

Primamos por uma linguagem clara, objetiva e acessível, conforme preconizado pela Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, bem como pela uniformidade e coerência no contato com o manifestante, utilizando respostas qualificadas, de modo claro, objetivo e em consonância com a legislação.

Acreditamos que este documento, que é fruto dos cinco anos de nosso trabalho, também possa servir de inspiração e de consulta para as demais ouvidorias públicas.

Legislação



Legislação

Segue listagem de legislações utilizadas neste Guia, de acordo com a ordem de citação:

- BRASIL. **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Controladoria-Geral da União. Diário Oficial da União: seção 1, n. 46, p.67, 10 mar. 2021. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-581-de-9-de-marco-de-2021-307510563>. Acesso em: 30 de maio de 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, n. 234, p. 1, 4 dez 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.153-de-3-de-dezembro-de-2019-231274119>. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, n. 121, p. 4, 27 jun. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, n. 173, p. 3, 6 set. 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/decreto/D9492.htm. Acesso em: 31 maio 2022.

- BRASIL. **Decreto nº 10.374, de 26 de maio de 2020.** Aprova as Estruturas Regimentais e os Quadros Demonstrativos dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Assessoria Especial do Presidente da República, do Gabinete Pessoal do Presidente da República e da Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos da Presidência da República e remaneja cargos em comissão. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, n. 100, p. 99, 27 maio 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10374.htm. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, p. 23935, 12 dez 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Decreto nº 9.144, de 22 de agosto de 2017.** Dispõe sobre as cessões e as requisições de pessoal em que a administração pública federal, direta e indireta, seja parte. (Revogado pelo Decreto nº 10.835, de 2021). Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, p. 15, 23 ago. 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9144.htm. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Portaria nº 342, de 31 de outubro de 2017.** Estabelece regras e procedimentos quanto à cessão de servidores e de empregados públicos da Administração Pública Federal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional. Diário Oficial da União: seção 1, n. 211, p. 90, 3 nov. 2017. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TzC2Mb/content/id/19393165/do1-2017-11-03-portaria-n-342-de-31-de-outubro-de-2017-19393146. Acesso em: 31 maio 2022.
- BRASIL. **Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.** Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, DF: Presidência da República. Diário Oficial da União: seção 1, p. 1, 1 fev. 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm. Acesso em: 31 maio 2022.



OUVIDORIA



SECRETARIA-GERAL DA
PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

