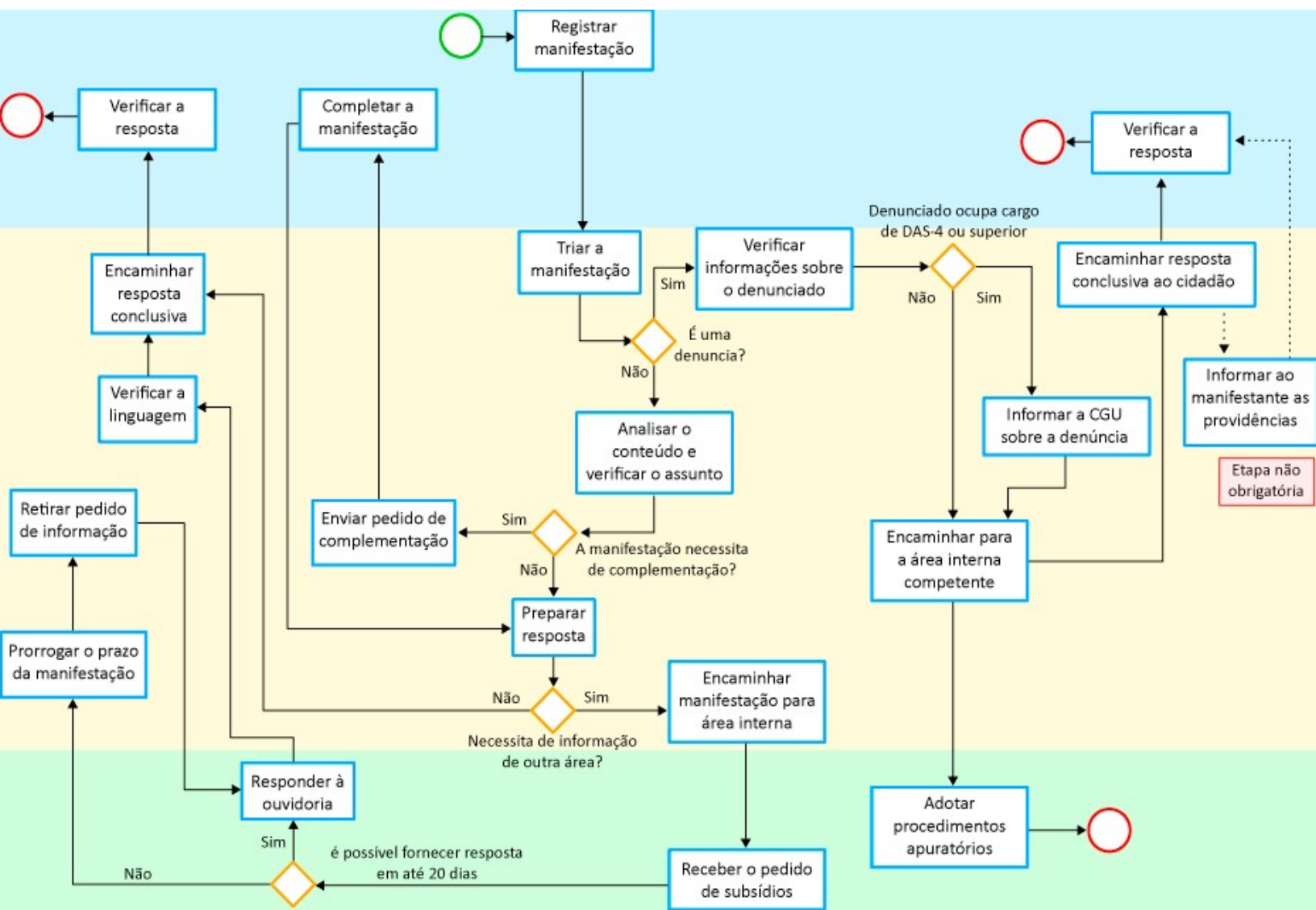




DOS FLUXOS INTERNOS DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.

1) Do Recebimento¹

Recebimento da manifestação pela ouvidoria, requerendo a identificação do manifestante e que pode ser realizado por meio eletrônico, por meio de correspondência ou verbalmente.

Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos da Lei nº 13.460/2017, sob pena de responsabilidade do agente público.

Caso o recebimento seja feito por outro órgão interno que não a Ouvidoria, obrigatoriamente a manifestação deve ser redirecionada à esta última².

Importante destacar a necessidade de sempre ser preservada a identificação do requerente³.

No caso de denúncias sobre ilícitos ou irregularidades praticados contra a administração pública federal, a proteção dos elementos de identificação do denunciante será mantida pelo prazo de 100 (cem) anos⁴.

2) Do Registro da Manifestação na Fala.BR

O registro dispõe que as manifestações de ouvidoria devem ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, cujo utilização é obrigatória⁵

A manifestação poderá ser realizada presencialmente por meio de registro na Plataforma Fala.BR (art. 16). Caso a manifestação seja apresentada por telefone (art. 18), por carta (art. 19) ou por correspondência eletrônica (art. 20)⁶, a unidade de ouvidoria deverá promover sua digitalização e o respectivo registro na Fala.BR⁷.

¹ Lei nº 13.460/2017 (art. 9º, 10 e 11)

² Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 23 (§ 2º)

³ Lei nº 13.460/2017, art. 10 (§ 7º)

⁴ Decreto nº 10.153/2019 (art. 6º)

⁵ Decreto nº 9.492/2018 (art. 16)

⁶ Portaria Normativa CGU nº 116/2024

⁷ Decreto nº 9.492/2018 (art. 16, § 2º)

3) Da Triagem da Manifestação (e análise prévia das denúncias)

A triagem se caracteriza como análise quanto à adequação da tipologia da manifestação (reclamação, denúncia, elogio, sugestão etc.) e do respectivo assunto⁸.

Assim, cabe a unidade de ouvidoria promover o ajuste ou adequação da tipologia e do assunto indicados pelo manifestante⁹.

Após a triagem, são condições para arquivamento das manifestações¹⁰:

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.

No caso de manifestações do tipo denúncia, na etapa de habilitação há de verificar os requisitos mínimos para sua apuração da denúncia, tais como autoria, materialidade e relevância¹¹ e compreensão, ou indícios que permitam a administração pública federal inferir tais elementos, mesmo que a origem seja anônima¹².

São requisitos mínimos¹³:

I) competência do órgão ou entidade: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;

II) autoria: qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;

⁸ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 24)

⁹ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 24)

¹⁰ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 31)

¹¹ Decreto 10.153/2019 (art. 3º, IV)

¹² Decreto nº 9.492/2018 (art. 23, § 2º)

¹³ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art 33 (§ 1º))

III) materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e

IV) compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

Ainda sobre a triagem das denúncias, cabe mencionar que os fluxos internos de tratamento devem prever a comunicação ao manifestante quando houver reclassificação¹⁴.

4) Do Encaminhamento da Manifestação à Outra Unidade do SISOUV

Deve ser feito o encaminhamento para outra unidade do SISOUV sempre que a manifestação tratar de assunto alheio às competências do órgão ou entidade que a recebeu¹⁵.

Cabe observar que, no caso das manifestações do tipo denúncia, o referido encaminhamento à unidade do SISOUV responsável deve ser precedido do consentimento do denunciante ou de um processo de pseudonimização, a ser realizado pela unidade que recebeu a manifestação.

O encaminhamento dessas manifestações ao órgão ou entidade responsável deve ocorrer imediatamente após a triagem, de modo a não prejudicar o prazo de atendimento¹⁶.

Ainda, é de competência da CGU receber e apurar as denúncias contra os agentes públicos que praticarem retaliação contra denunciantes¹⁷.

5) Da Solicitação de Informações Complementares ao Manifestante

No caso de a manifestação tratar de assunto de competência da entidade que a recebeu, é facultada a possibilidade da unidade de ouvidoria solicitar ao manifestante informações complementares, caso as informações apresentadas sejam insuficientes para a análise da manifestação¹⁸, que deve ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento da manifestação¹⁹, exceto no caso de denúncias anônimas²⁰.

¹⁴ Decreto nº 10.153/2019 (art. 6º, § 5º).

¹⁵ Decreto nº 9.492/2018 (art. 16, § 3º e 4º)

¹⁶ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 26)

¹⁷ Decreto nº 10.153/2019 (art. 10)

¹⁸ Decreto nº 9.492/2018 (art. 18 § 2º)

¹⁹ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 25)

²⁰ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 33 (§ 2º))

6) Da Solicitação de Informações à Unidade Responsável pelo Assunto

A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período²¹.

7) Da Resposta Conclusiva à Manifestação pela Ouvidoria

A elaboração da resposta conclusiva ao manifestante deve ser cumprida no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por uma única vez, por igual período, desde que mediante justificativa²², juntamente com o registro da resolutividade²³.

A prorrogação do prazo para encaminhar resposta conclusiva não se aplica às manifestações encaminhadas para outros órgão ou entidades.²⁴

Nos casos das manifestações "não resolvidas", mesmo após o envio da resposta conclusiva, a unidade de ouvidoria deve acompanhar as providências adotadas no âmbito do respectivo órgão ou entidade e atualizar a informação sobre a resolutividade a qualquer tempo²⁵.

²¹ Lei nº 13.460/2017, art. 16 e Decreto nº 9.492/2018 (art. 18, §1º e §6º) e Portaria Normativa CGU nº 116/2024, art. 27

²² Lei nº 13.460/2017 (art. 16) e Decreto nº 9.492/2018 (Art. 18)

²³ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 29)

²⁴ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 22, § 1º)

²⁵ Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 30)