



MINISTÉRIO DOS POVOS INDÍGENAS
FUNDAÇÃO NACIONAL DOS POVOS INDÍGENAS

Guia POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL
PADRÃO DA OUVIDORIA DA FUNAI



INSTITUCIONAL

IGOR SILVA DE SOUSA

Ouvidor da Funai

1ª edição. Ano 2026

Elaboração, distribuição, informações:

Fundação Nacional dos Povos Indígenas - Ouvidoria

Endereço: Edifício Parque Cidade Corporate, Quadra 9, Torre B, 2º Andar,
Asa Sul CEP: 70297-400 Brasília - DF

Tel.: (61) 3247-6308

e-mail: ouvidoria@funai.gov.br

Assessoria técnica

Glínia Cardoso Nascimento

Redação e revisão

Aline Stéfany Mendes de Sousa Rezende

Cristiane Dutra da Silva

Elizabeth Pereira da Silva

Gilberto Eulálio de Luna

Igor Silva de Sousa

Ivanise Rodrigues dos Santos

Janaina Meira Reis

Julia de Alencar Arcanjo

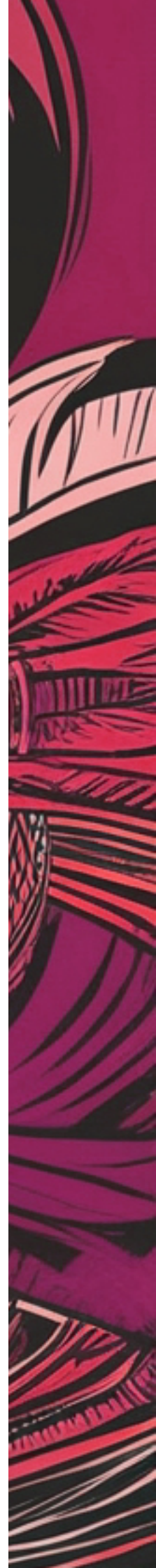
Rute Mikaele Pacheco da Silva

Coordenação

Rute Mikaele Pacheco da Silva

Diagramação e Edição

Serviço de Produção Editorial e Divulgação Interna (Seped)



SUMÁRIO

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO	4
2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO	4
3. RESPONSÁVEIS	4
4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP	4
5. TERMOS USUAIS	4
6. EXECUTANTES	6
7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS	6
8. RECURSOS NECESSÁRIOS	6
9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA	6
10. CANAIS DE ATENDIMENTO	9
11. FLUXO DO PROCESSO	9
12. FASES DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	11
13. FLUXOS ESPECIAIS	21
13.1 DENÚNCIA	21
13.2 COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES	26
13.3 RECLAMAÇÃO CONTRA AGENTE PÚBLICO TERCEIRIZADO	26
13.4 MANIFESTAÇÃO SOBRE DESINFORMAÇÃO PREJUDICIAL ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS	27
14. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES PARA ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES	27
ANEXOS	29

1. FINALIDADE DO DOCUMENTO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi desenvolvido a partir das manifestações registradas na [Plataforma Fala.BR](#), bem como daquelas recebidas por outros canais da Ouvidoria da **Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai)** e posteriormente inseridas para tratamento na referida plataforma.

A finalidade deste POP é estabelecer diretrizes uniformes para o recebimento, análise e tratamento das manifestações, garantindo conformidade com a legislação vigente e padronização dos procedimentos internos. Busca-se assegurar a adequada gestão dos diversos tipos de manifestações, promovendo eficiência, transparência e qualidade no atendimento prestado pela equipe da Ouvidoria.

2. ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO

A estrutura e a organização deste procedimento baseiam-se no arcabouço legal aplicável aos serviços de ouvidoria, nos fluxos definidos para o tratamento das manifestações e nas orientações específicas para o atendimento das demandas no âmbito da Funai.

3. RESPONSÁVEIS

A responsabilidade pela gestão e atualização deste POP é compartilhada entre o(a) titular da **Ouvidoria** da Funai, como gestor(a) da unidade, a **Coordenação de Ouvidoria (Couvid)** e o **Serviço Técnico de Ouvidoria (Seto)**.

4. DIRETRIZES E PRINCÍPIOS DO POP

As diretrizes deste POP têm como base o art. 5º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#). Sua elaboração observou os princípios de efetividade e celeridade, com o objetivo de assegurar a rápida resolução das manifestações de ouvidoria. Além disso, foram respeitados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos na [Constituição da República Federativa do Brasil](#).

5. TERMOS USUAIS

Para efeitos deste POP, são importantes as seguintes definições:

Administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

Área técnica responsável: são as áreas ou unidades que possuam competência sobre o assunto objeto da manifestação;

Autoridade: o/a agente público/a dotado/a de poder de decisão;

Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do/a manifestante por meio de documento de identificação válido;

Consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o/a titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

Dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

Linguagem Simples: o conjunto de técnicas destinadas à transmissão clara e objetiva de informações, de modo que as palavras, a estrutura e o leiaute da mensagem permitam ao cidadão facilmente encontrar a informação, compreendê-la e usá-la;

Manifestação de ouvidoria: solicitações, 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;

Proteção de dados pessoais: realizar o processo de "pseudonimização", "anonimização", e/ou "extrato" dos nomes, palavras e textos que possam identificar o/a manifestante;

Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do §4º do art. 13 da [Lei nº 13.709, de 2018](#);

Titular: Pessoa natural a quem pertencem os dados pessoais tratados;

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

6. EXECUTANTES

A execução deste POP é realizada de forma conjunta por servidores(as) da Ouvidoria, especialmente, os vinculados às seguintes unidades: Ouvi, Couvid, Seto, e Sead-Couvid.

7. CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS

São indispensáveis conhecimentos básicos em informática, incluindo análise e interpretação de textos e planilhas, além de habilidades para criar e editar arquivos nos formatos PDF, Excel e Word, bem como a capacidade de desenvolver gráficos e interpretar dados estatísticos.

8. RECURSOS NECESSÁRIOS

São necessários para a execução dos serviços de atendimento da Ouvidoria: (i) estação de trabalho completa, incluindo computadores, telefones e impressora; (ii) perfil de acesso aos sistemas; (iii) conexão à rede da Funai; (iv) e-mail institucional; e (v) ferramentas operacionais apropriadas.

9. LEGISLAÇÃO RELACIONADA

LEIS

[LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990](#), que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.

[LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011](#), que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

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.

LEI Nº 13.608, DE 10 DE JANEIRO DE 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e sobre recompensa por informações que auxiliem nas investigações policiais; e altera o art. 4º da **Lei nº 10.201, de 14 de fevereiro de 2001**, para prover recursos do Fundo Nacional de Segurança Pública para esses fins.

LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019, que altera a **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e dá outras providências.

LEI Nº 15.263, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2025, que institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

DECRETOS

DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017, que regulamenta dispositivos da **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

DECRETO Nº 9.492, DE 5 DE SETEMBRO DE 2018, que 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.

DECRETO Nº 10.153, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciante 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**.

DECRETO Nº 12.122, DE 30 DE JULHO DE 2024, que institui o Programa Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

INSTRUÇÕES NORMATIVAS

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA MPDG-CGU Nº 1, DE 12 DE JANEIRO DE 2018, que dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**.

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 7, DE 8 DE MAIO DE 2019, que dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e- Ouv e o painel "resolveu?", E estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do **Decreto nº 9.492, de 2018** (revogou a IN Nº 18/2018 e IN Nº 19/2018).

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 23, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022, que estabelece orientações e procedimentos para o tratamento de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Funai.

RESOLUÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 3, DE 13 DE SETEMBRO DE 2019, que aprova a Resolução sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes.

PORTARIAS

PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 116, DE 18 DE MARÇO DE 2024, que 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**, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências (revogou a Portaria nº 581/2021).

PORTARIA NORMATIVA CGU Nº 118, DE 26 DE MARÇO DE 2024, que define procedimentos para a cessão e a utilização de dados de manifestações de ouvidoria destinadas a unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), armazenados na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), para fins de execução de políticas públicas e de realização de estudos por órgão de pesquisa.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

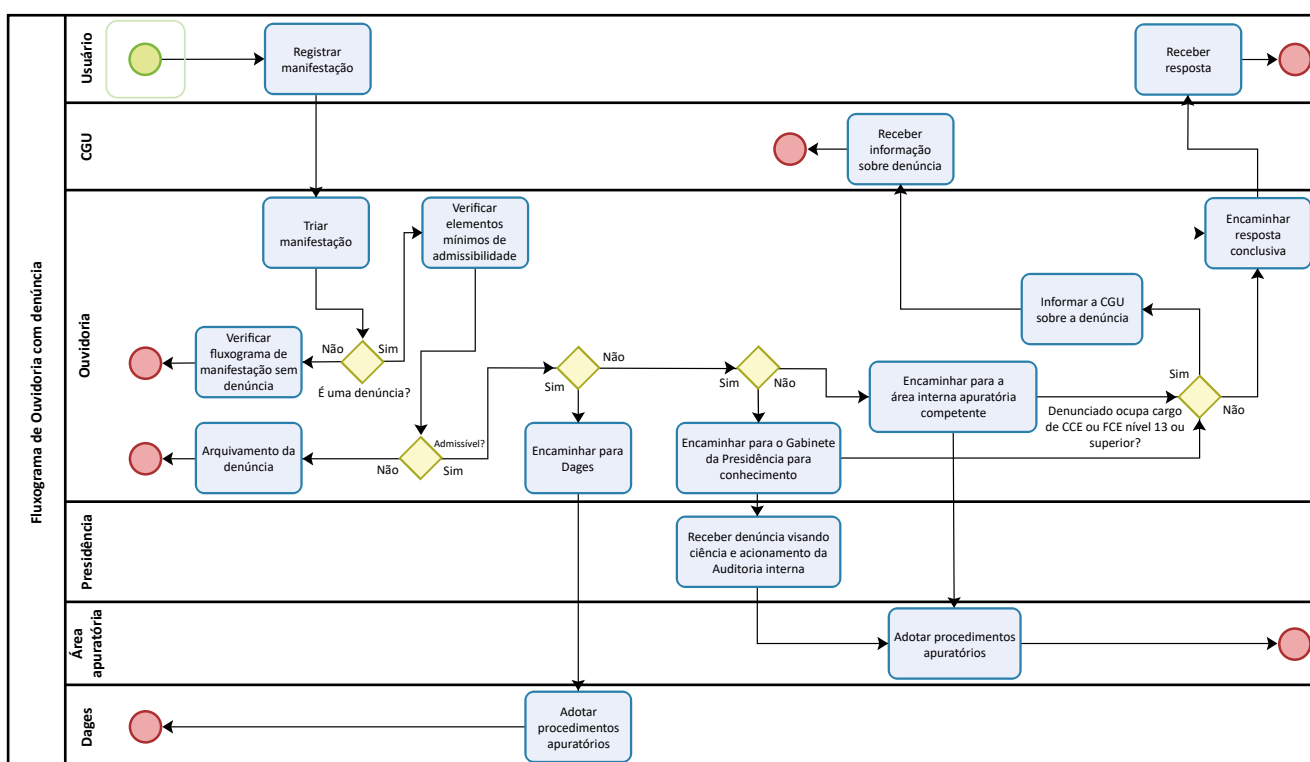
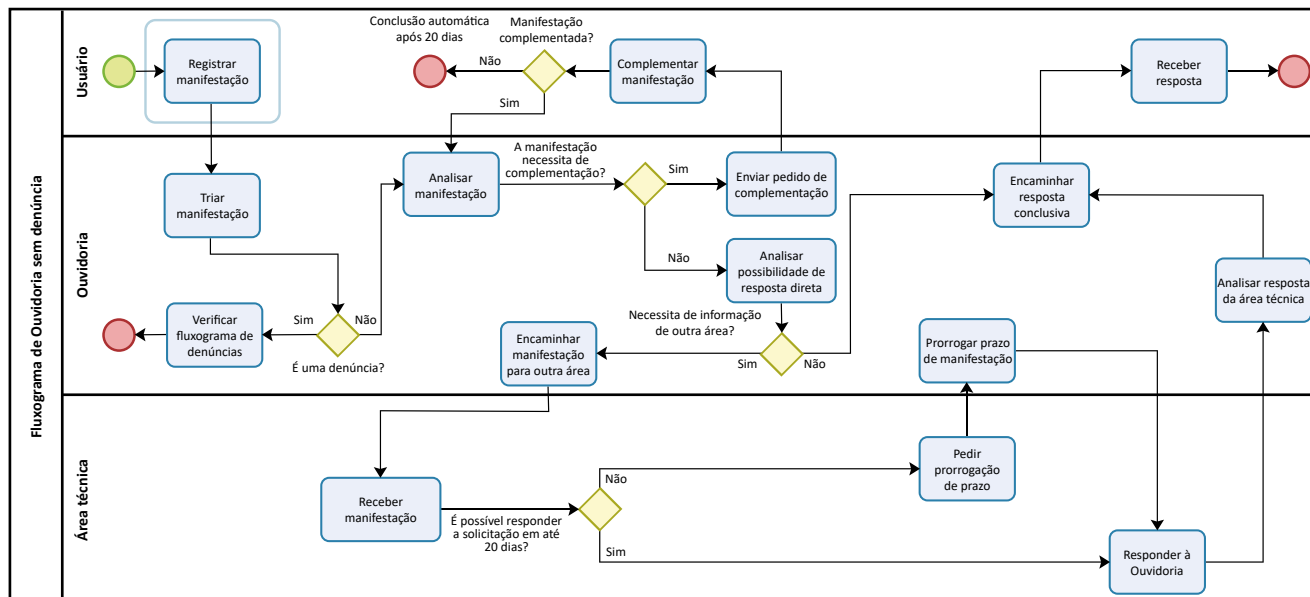
Os canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria são:

- Formulário eletrônico: [Plataforma Fala.BR](#)
- Atendimento presencial: com o uso da Plataforma Fala.BR e/ou Formulário de Registro de Manifestação e Autorização para inclusão na Plataforma Fala.BR
- Por correspondência: SCS, Quadra 09, Torre B - Ed. Parque Cidade Corporate - 2º andar, Brasília/DF - CEP 70.308-200
- Por correspondência eletrônica: ouvidoria@funai.gov.br
- Por telefone: (61) 3247-6308 (para fins de orientação quanto aos canais de registro de manifestação).

11. FLUXO DO PROCESSO

O fluxo de tratamento das demandas oriundas do Fala.BR é representado com o objetivo de facilitar a compreensão dos profissionais da ouvidoria. Esse fluxo tem como ponto de partida as manifestações dos(as) usuários(as) de serviços públicos, registradas no Fala.BR ou por outros canais disponibilizados pela Ouvidoria da Funai, que posteriormente são registradas na referida plataforma.

FLUXOGRAMA – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA



12. FASES DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

(Exceto denúncias e comunicados de irregularidades)

O tratamento das manifestações de ouvidoria ocorre em diversas etapas. Primeiro, a manifestação é registrada na Plataforma Fala.BR ou em outro canal de atendimento. Em seguida, é realizada uma análise preliminar, que pode resultar no encaminhamento para outras ouvidorias, na solicitação de complementação ou na elaboração de resposta direta. Na maioria dos casos, são emitidos documentos para solicitar subsídios às áreas competentes, e o processo segue para os setores técnicos responsáveis. A tramitação é concluída com a apresentação da resposta final na Plataforma Fala.BR. Em situações específicas, manifestações já encerradas podem ser reabertas para adoção de novas providências ou para inclusão de informações atualizadas sobre as medidas tomadas.

Vejamos cada fase:

FASE 1: RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO NA PLATAFORMA FALA.BR PELO SEAD-COUID.

Ao receber o aviso de manifestação no e-mail da Ouvidoria, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deve acessar a página inicial do Fala.BR para identificar as manifestações registradas pelos(as) usuários(as). Para isso, deve selecionar o período informado no e-mail e analisar individualmente cada manifestação encontrada. Em regra, essas manifestações serão inseridas no SEI, em processo próprio, dentro da caixa Seto, para o devido tratamento.



ATENÇÃO para a Exceção: denúncias ou comunicados de irregularidades não devem ser inseridos no SEI, sendo tratados exclusivamente na Plataforma Fala.BR, assim como reclamações que envolvam empregados terceirizados. Caso haja dúvida quanto à tipificação da manifestação, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deve enviar um e-mail ao Seto, informando o número da manifestação, para que a chefia do Seto avalie e responda se a manifestação deve ou não ser inserida no SEI.

Quando a manifestação for recebida por outros canais, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deve registrá-la na Plataforma Fala.BR, acompanhada da autorização do(a) manifestante. Somente após essa inclusão, e desde que não se trate de denúncia, comunicado de irregularidade ou reclamação envolvendo empregado terceirizado, a manifestação será inserida no SEI.

Ao iniciar o processo SEI para incluir a manifestação de ouvidoria, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deverá preencher os seguintes campos obrigatoriamente:

- Número do protocolo gerado manualmente com o NUP do Fala.BR;
- Escolher o tipo de processo correspondente à manifestação; - Classificação por Assuntos: 002 – Atendimento ao Cidadão; - Interessados: Ouvidoria/Funai;
- Nível de Acesso: Restrito (Protocolo - pendente Análise de Restrição de Acesso (Art. 6º. III, da [Lei nº 12.527/2011](#));

Ao inserir as manifestações no SEI, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deverá sempre ocultar os dados do(a) manifestante e classificar a manifestação e seus anexos como "restrito". Esta classificação será analisada por servidor/a do Seto na próxima fase e, não havendo dados ou informações sensíveis, alterada para acesso "público", considerando a regra da publicidade dos processos administrativos.

FASE 2: ANÁLISE PRÉVIA DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA PELO SETO (EXCETO DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES).

Quando a chefia do Seto atribuir ao(à) servidor(a) um processo de manifestação de ouvidoria no SEI, este(a) deverá realizar a leitura integral da manifestação, incluindo a conferência de todos os anexos apresentados. Durante a análise, devem ser observadas as seguintes questões:

ITEM	ANÁLISE	PROCEDIMENTO	
		SIM	NÃO
1	Há clareza e informações suficientes na manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Solicitar complementação ou, se impossível (por ser anônima ou muito confusa), arquivar, conforme hipótese constante do Art. 31, II, da Portaria nº 116/2024/CGU.
2	O assunto condiz com a tipologia de manifestação classificada?	Prosseguir para o próximo item.	Alterar a tipologia na Plataforma Fala.BR para o tipo adequado de manifestação de ouvidoria ou para pedido de acesso à informação. Incluir pdf novo, pós alteração, com a correta tipologia.
3	O(a) manifestante demonstra observância dos deveres dos usuários dos serviços públicos?	Prosseguir para o próximo item.	Arquivar, conforme hipóteses constantes do Art. 31, III e IV, da Portaria nº 116/2024/CGU.
4	O assunto é de competência da Funai?	Prosseguir para o próximo item.	Encaminhar a manifestação via Fala.BR para a ouvidoria do órgão competente sem reclassificar. Nos casos de denúncia, é necessário, inicialmente, solicitar o consentimento do/a denunciante. Caso haja recusa ou ausência de resposta, no prazo de vinte dias, deverá ser adotado o procedimento de "pseudonimização" utilizando o recurso "extrato" disponível no Fala.BR, garantindo a anonimização do demandante, para então realizar o encaminhamento à ouvidoria competente.
5	É a primeira vez que a Ouvidoria recebe demanda com este mesmo teor, registrada pelo mesmo usuário? (consultar no SEI e na Plataforma Fala.BR para evitar duplicidade).	Prosseguir para o próximo item.	Arquivar, informando o protocolo da primeira manifestação, conforme hipótese constante do Art. 31, I, da Portaria nº 116/2024/CGU.
6	A classificação de acesso ao processo SEI está correta?	Prosseguir para o próximo item.	Efetuar eventuais alterações necessárias, bem como a exclusão de documentos ou dados sensíveis que não guardem relação com a finalidade de tratamento da demanda.
7	A manifestação contém tipologias diversas no mesmo processo?	Prosseguir para o próximo item.	Caso a manifestação contenha mais de uma tipologia, os conteúdos serão tratados em processos distintos, quando o tratamento único for inviável.
8	Trata-se de uma demanda apresentada por usuário/a dos serviços públicos, conforme os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o próximo item.	Verificar o remetente para confirmar se a manifestação foi feita por um(a) usuário(a) do serviço público ou se se trata de uma correspondência oficial enviada por um órgão público. Caso seja uma correspondência oficial, registrar uma resposta conclusiva orientando o órgão demandante a encaminhar sua solicitação pelo canal adequado: o protocolo.

9	Trata-se de uma manifestação de ouvidoria, conforme os termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017?	Prosseguir para o próximo item.	Analisar o conteúdo da demanda e verificar se trata de requerimento ou solicitação administrativa comum, já prevista em outras legislações ou disponível na carta de serviços, com canais próprios para recepção e tratamento. Em caso positivo, apresentar resposta conclusiva, informando o canal adequado, quando existente, ou indicar o protocolo.
10	O(a) manifestante registrou nova manifestação com teor semelhante nesta Ouvidoria, para qual exista processo em andamento?	Anexar a nova manifestação ao processo já em andamento e, em seguida, encerrar a demanda no Fala.BR. Informar ao demandante que o acompanhamento continuará sendo feito pela primeira manifestação registrada.	Prosseguir para o próximo item.
11	Trata-se de manifestação semelhante, do mesmo manifestante, em que o processo já foi concluído?	Nesses casos, sugere-se que a nova manifestação seja anexada ao processo matriz, para fins de maior eficiência e controle sobre a demanda, pela ouvidoria e pela(s) área(s) técnica(s) envolvida(s). No entanto, sugere-se que a nova manifestação não seja concluída, mas mantida em aberto, para fins de controle de prazo, realizando-se todos os encaminhamentos necessários.	Prosseguir para o próximo item.
12	A manifestação possui teor semelhante/idêntico ao de demanda já registrada nesta Ouvidoria para qual exista processo em andamento, porém com manifestantes distintos?	Abrir um novo processo e vinculá-lo ao que já está em andamento. No documento de encaminhamento, indicar que se trata de manifestação semelhante ou idêntica, mas apresentada por demandantes diferentes.	Prosseguir para o próximo item.
13	A Ouvidoria precisará de subsídios para responder à manifestação?	Passar para a fase 3.	Se a Ouvidoria tiver ou puder acessar informações técnicas, dados abertos ou conteúdos disponíveis em transparência ativa, não será necessário encaminhar a manifestação para outra unidade da Funai. Nesse caso, deve elaborar resposta direta ao(à) manifestante, utilizando linguagem simples. A resposta também deve ser registrada em despacho conclusivo no processo SEI e encaminhada à Couvid.
14	A manifestação possui dados sensíveis mas não se trata de denúncia?	Ao Seto caberá a avaliação se cabe: I - encaminhar às áreas técnicas por meio da Plataforma Fala.BR, observando o Fluxo do SEI. No tratamento e tramitação, informar sobre a forma de atendimento e prazo às unidades, devendo a análise ser realizada apenas por Seto e Ouvi, ou II- utilizar o formato de Síntese Anonimizada de Manifestação, por meio da qual a manifestação é encaminhada à unidade competente, via SEI, mas de forma a resguardar os dados sensíveis do manifestante.	Prosseguir para o próximo item.

FASE 3: CONFEÇÃO DA MINUTA DE OFÍCIO ENCAMINHANDO À ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL.

Após responder todas as perguntas previstas na análise prévia, o(a) servidor(a) do Seto deve identificar qual área técnica é responsável por dar continuidade ao processo, a fim de obter os subsídios necessários para a resposta. Em caso de dúvida, deve consultar as competências no regimento interno e discutir com a chefia do Seto e/ou da Couvid. A minuta do ofício deve ser elaborada conforme o tipo de manifestação, realizando as adaptações necessárias e observando os seguintes pontos:

Solicitação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá tomar as providências cabíveis, informar sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento.

Reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e sua resposta conclusiva deverá conter informação objetiva da análise do fato apontado.

Sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

Elogio: será encaminhado à unidade na qual se encontra em exercício o agente público elogiado e à sua chefia imediata para ciência. Caso não se trate de elogio dirigido a um agente público específico, deverá ser encaminhado ao setor responsável pela prestação do serviço público para ciência. No mesmo documento, deverá constar o encaminhamento à Coordenação-Geral de Gestão de Pessoas (CGGP) para fins de registro nos seus assentamentos funcionais.

Simplifique: será encaminhada ao gestor do serviço para manifestação.



ATENÇÃO: o detalhamento quanto aos tipos de manifestação pode ser consultado em nosso Manual de Boas Práticas.

Além da tipologia, o endereçamento constante da minuta de ofício deverá observar a previsão do Art. 7º da [IN 23/2022/Funai](#). Na minuta também deverá ser informada, de forma expressa, à unidade demandada, quais subsídios e/ou providências estão sendo solicitados pela Ouvidoria.

Concluída a minuta, o(a) servidor(a) do Seto deverá assiná-la e tramitar à unidade Ouvi para que o(a) servidor(a) do Sead-Couvid transforme a minuta em ofício e disponibilize em bloco, para análise, eventuais modificações e assinatura do(a) Ouvidor(a). Assinado o ofício, o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deverá tramitar à/às unidades competentes.

Caso o(a) Ouvidor(a) assine o ofício em data diferente daquela da confecção e disponibilização do documento, deverá ajustar o prazo nele previsto, de modo a garantir que a(s) unidade(s) demandada(s) disponha(m) do período de vinte dias, contado a partir da tramitação.



ATENÇÃO: os atos constantes das fases 1 à 3, não deverão ultrapassar o prazo de três dias, a contar da recepção do e-mail de notificação de registro de nova manifestação de ouvidoria.



ATENÇÃO: conforme informado na Fase 2, quando a manifestação contiver dados sensíveis e necessitar de tramitação pelo SEI, deve-se utilizar a Síntese Anonimizada de Manifestação, que consiste na informação às unidades acerca do recebimento de manifestação, informando o seu conteúdo, suprimindo os dados sensíveis e sem inserir o extrato no SEI.

FASE 4: INCLUSÃO DA RESPOSTA INTERMEDIÁRIA.

Após a tramitação do ofício para uma ou mais unidades mencionadas no Art. 7º da IN 23/2022/Funai, conforme o endereçamento indicado no documento, o Sead-Covid deve devolver o processo à unidade Seto, para que um(a) servidor(a) deste serviço registre a resposta intermediária na Plataforma Fala.BR e inclua o processo no bloco interno da unidade Seto denominado 'Processos aguardando respostas das áreas'.



ATENÇÃO: se for manifestação do tipo Elogio, deve ser solicitado à chefia imediata a confirmação acerca da ciência da pessoa elogiada sobre o elogio recebido. Nesse caso, a resposta conclusiva consiste em informar ao(à) manifestante que o elogio foi encaminhado para ciência do setor ou do(a) agente público(a) elogiado(a) e para a CGGP.

FASE 5: PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE CONTROLE.

Se a manifestação for concluída ainda na Fase 2, seus dados devem ser inseridos pelo(a) servidor(a) do Seto na planilha de controle, quando aplicável. Caso o tratamento avance para as fases seguintes, o preenchimento da planilha deve ocorrer logo após a inclusão da resposta intermediária e do processo no bloco interno. Após o registro dos dados disponíveis na planilha, o processo poderá ser concluído provisoriamente, enquanto se aguardam os subsídios solicitados.

Para cada manifestação tratada, a planilha de controle deve ser atualizada corretamente, com todos os campos preenchidos. Esse procedimento é fundamental para a geração de relatórios e para garantir a consulta a dados precisos que não são fornecidos por outras fontes. As seguintes diretrizes devem ser observadas:

- **Inclusão de todas as manifestações:** a planilha deve registrar todas as manifestações cadastradas, sem exceções. Isso inclui as que foram encaminhadas para a área técnica, transferidas para outras unidades de ouvidoria, encerradas por falta de materialidade, as solicitações de complementação ao demandante, manifestações em duplicidade, entre outras.

- **Padrão de preenchimento:** a planilha segue um formato específico que deve ser rigorosamente respeitado, a fim de garantir a consistência e a eficiência no controle.
- **Responsabilidade pela atualização:** a responsabilidade pela atualização da planilha recai sobre o servidor(a) designado(a) como responsável pelo tratamento da manifestação.
- **Atualização após retorno da área técnica:** quando a demanda retornar à Ouvidoria com a resposta da área técnica, deve-se atualizar a planilha com o nome da área responsável pela resposta, o status atual da manifestação e o resultado final.
- Esse processo **assegura a transparência e a precisão no monitoramento e no acompanhamento** das manifestações tratadas.

MODELO DA PLANILHA DE CONTROLE DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES:

DIMENSÃO A1 – IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO						DIMENSÃO A2 – TRÂMITE COM OUTRAS OUVIDORIAS			DIMENSÃO A3 – CANAL E CLASSIFICAÇÃO INICIAL		
NUP_FBR	ANO_REG_FBR	DATA_REG_FBR	DATA_REG_SEI	NUP_FBR_RELAC	PROC_SEI_RELAC	TRAM_OU_TRA_OUVI	OUVI-DORIA_RELAC	PROC_SEI_OU_TRA_OUVI	CANAL_ENTRADA_OUVI	COMUNICADO	TIPO_MANIF

A tabela acima está incompleta e em constante atualização. O objetivo é apenas mostrar uma possibilidade de estrutura.

FASE 6: CONTROLE DE PRAZOS.

Se a unidade demandada não encaminhar resposta ou pedido de prorrogação dentro dos primeiros 20 dias, o(a) servidor(a) do Seto deve elaborar ofício de primeira reiteração e assiná-lo junto à Couvid. Caso haja pedido de prorrogação, o(a) servidor(a) deve registrar a prorrogação na Plataforma Fala.BR, mencionar o pedido da unidade demandada e elaborar despacho no processo SEI informando sobre a prorrogação concedida e o novo prazo.

Se o prazo estiver prestes a vencer sem resposta e sem pedido de prorrogação, o(a) servidor(a) poderá efetuar a prorrogação de ofício e registrar a informação no processo SEI em despacho específico.

No vencimento do segundo período de trinta dias, o(a) servidor(a) do Seto deve elaborar ofício de segunda reiteração e inseri-lo em bloco para assinatura do(a) Ouvidor(a).

Paralelamente ao envio dos documentos, o(a) servidor(a) poderá manter contato com a unidade demandada, por telefone ou presencialmente, reforçando a importância do envio da resposta dentro do prazo, colocando-se à disposição para esclarecer dúvidas e, se necessário, articular reunião intersetorial. A realização, ou tentativa, desses contatos podem ser registradas no andamento do processo no SEI.

Se todos os prazos estiverem vencidos, o processo SEI não deve ser concluído enquanto não houver resposta. Nesse caso, novas reiterações por ofício devem ser elaboradas pelo(a) servidor(a) do Seto e assinadas pelo(a) Ouvidor(a).



ATENÇÃO: As áreas demandadas para apresentação de subsídios ou tomada de providências deverão responder no prazo de 20 dias, contados do recebimento do pedido em sua unidade, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

A contagem é feita em dias corridos, começando no dia seguinte ao recebimento da manifestação. Os dias não úteis impactam apenas quando o início ou o fim do prazo cai em dia não útil, caso em que o marco vai para o próximo dia útil. Além disso, manifestações enviadas após as 19h têm início da contagem em D+2.

O prazo da unidade está **dentro do prazo total**. Ele não corre “ao lado”, ele consome parte do prazo total. Isso decorre da própria estrutura normativa: a ouvidoria continua responsável pela resposta conclusiva em até 30 dias, enquanto a área técnica responde internamente em até 20 dias.

Se o termo final cair em dia não útil, ele é deslocado para o **próximo dia útil**.

FASE 7: INCLUSÃO DA RESPOSTA CONCLUSIVA.

Quando a resposta da área responsável chega a uma das caixas da Ouvidoria (preferencialmente na caixa do Sead-Couvid, embora eventualmente possa ser encaminhada para outras caixas), o(a) servidor(a) do Sead-Couvid deve encaminhá-la imediatamente para a caixa do Seto. Em seguida, a chefia do Seto atribui a análise da resposta a um(a) servidor(a) da unidade.

O(a) servidor(a) responsável deve verificar se a resposta é satisfatória. Caso não seja, deve elaborar um “Despacho Ouvidoria” solicitando complementação à área responsável. Esse despacho deve ser assinado pelo(a) servidor(a) do Seto e pelo(a) Ouvidor(a). Se a resposta for considerada satisfatória, o(a) servidor(a) deve inserir a resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR, podendo fazê-lo por meio de texto próprio, redigido em linguagem simples com base nos subsídios recebidos, ou pela disponibilização dos documentos encaminhados pela unidade demandada.

Após registrar a resposta conclusiva na Plataforma Fala.BR, o(a) servidor(a) do Seto deverá elaborar o despacho conclusivo no processo SEI, inserir o processo no bloco interno “Processos concluídos” e encaminhá-lo à Couvid.



ATENÇÃO: a resposta conclusiva ao(à) manifestante pode conter o documento enviado pela área técnica responsável, desde que seja publicizável, ou seja, não contenha informações sensíveis, seja redigido de forma polida e em linguagem simples. Em caso contrário, recomenda-se que o Seto elabore um resumo para a resposta ao(à) manifestante.

FASE 8: ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS COM INDICAÇÕES DE PROVIDÊNCIAS SUBSEQUENTES.

Quando o processo foi concluído mas restarem medidas a serem adotadas por alguma unidade, o Seto irá utilizar o modelo de Despacho Conclusivo com indicação de providências subsequentes, que informa às áreas que foi ofertada resposta conclusiva no Fala.BR, mas que a Ouvidoria poderá, a qualquer tempo, reabrir o processo para acompanhar o andamento das medidas adotadas nos casos em que esse acompanhamento for necessário.

Esses processos deverão ser incluídos em bloco específico do Seto e monitorados periodicamente para fins de inclusão na Plataforma Fala.BR de informações atualizadas sobre as providências tomadas ou cobrança às áreas técnicas responsáveis pelas providências subsequentes.

FASE 9 - PÓS-TRATAMENTO - INTERAÇÃO COM OS MANIFESTANTES - COUID

A verificação periódica das avaliações das manifestações será realizada pela Coordenação de Ouvidoria. Quando houver elogio às respostas ofertadas pelas áreas técnicas, deve-se proceder com a inserção das devolutivas nos processos, que serão reabertos pela Couvid e encaminhados ao(s) setor(es) responsável(is).

Caberá à Couvid avaliar o encaminhamento quando a devolutiva não for um elogio, haja vista que há casos em que a resposta poderá ser ofertada diretamente ao cidadão ou que será utilizado o modelo de Recomendação de Ouvidoria para encaminhar as propostas e sugestões de melhorias às unidades internas.

Além do monitoramento dos comentários e avaliações pela Couvid, o Sead deverá informar a esse setor sempre que receber um email de alerta do Fala.BR avisando que foi realizado um comentário na plataforma.

13. FLUXOS ESPECIAIS

13.1 DENÚNCIA

Quando a chefia do Seto confirmar que a manifestação é uma denúncia — ou seja, relacionada a suposta irregularidade ou desvio ético atribuído a agente público da Funai — ela deve ser atribuída a um(a) servidor(a) do Seto para realizar a análise prévia na Plataforma Fala.BR, verificando os seguintes pontos:

ITEM	ANÁLISE	PROCEDIMENTO	
		SIM	NÃO
1	Há clareza e informações suficientes na manifestação?	Prosseguir para o próximo item.	Solicitar complementação ou, se impossível (por ser anônima), arquivar, conforme hipótese constante do Art. 31, II, da Portaria nº 116/2024/CGU.
2	É de competência da Funai?	Prosseguir para o próximo item.	Solicitar consentimento para encaminhamento ao órgão competente, caso não seja manifestação anônima; ou Encaminhar ao órgão competente, caso seja manifestação anônima e haja essa possibilidade; ou Arquivar, caso não seja possível encaminhamento ao órgão competente.
3	Houve o consentimento para encaminhamento ao órgão competente?	Prosseguir para o próximo item.	Aguardar 20 dias e, caso não haja resposta, encaminhar ao órgão competente, anonimizando os dados pessoais do manifestante.
4	Há registro de denúncia anterior com teor idêntico ou semelhante?	Sendo o mesmo manifestante, sugere-se anexar ao processo que já se encontra em andamento, concluindo o posterior e informando à/ao cidadã/o o seu tratamento/encaminhamento. Em caso de manifestação semelhante a processo que já esteja concluído, sugere-se que seja dado tratamento na nova manifestação, informando o processo já concluído, relacionado, no tratamento. Não sendo o mesmo manifestante, sugere-se não anexar uma à outra, mas citar os processos relacionados no encaminhamento à unidade apuratória competente, quando houver elementos mínimos. Os NUPs anexados devem ser informados nos e-mails que informam o tratamento da Denúncia (Seto à Couvid)	Prosseguir para o próximo item.
5	Possui elementos mínimos ?	Prosseguir para o próximo item.	Arquivar.
6	Há dados e informações no teor da denúncia e em seus anexos que deverão ser pseudonimizados?	Realizar o processo de pseudonimização, anonimização ou extração das informações.	Prosseguir para o próximo item.
7	Trata-se de agente público terceirizado ou estagiário?	Realizar a análise preliminar e o encaminhamento da denúncia dentro da Plataforma Fala.Br à unidade competente (Coordenação Geral de Recursos Logísticos, no caso de terceirizados, ou à Coordenação Geral de Gestão de Pessoas, no caso de estagiários).	Prosseguir para o próximo item.

8	Trata-se de ocupante de cargo da alta gestão?	Encaminhar a denúncia à Comissão de Ética Pública pelo Fala.BR sem análise preliminar.	Prosseguir para o próximo item.
9	Trata-se de servidor efetivo ou comissionado?	Realizar a análise preliminar para verificar a existência de elementos mínimos conforme orientação do artigo 33 da Portaria nº.116/2024.	Não se tratando de denúncia contra servidor efetivo, comissionado(a), estagiário(a) ou terceirizado(a), deverá ser avaliada a pertinência de alteração da tipologia ou, ainda, o seu arquivamento. Como critério para reclassificação (alteração de tipologia) deverá ser observado o teor da manifestação e os conceitos de manifestações de ouvidoria constantes nas normas em vigor.
10	A denúncia contém os elementos mínimos necessários para o encaminhamento às unidades apuratórias?	Encaminhar a denúncia à Corregedoria ou Comissão de Ética.	Arquivar

Após o recebimento da análise prévia realizada pelo Seto, a Couvid será responsável pela segunda análise e também pelo preenchimento da planilha específica de controle das denúncias. A terceira análise e tramitação à unidade apuratória cabe ao/à titular da Ouvidoria. Cada uma dessas unidades, deverá fazer a análise e o encaminhamento que lhe cabe, no prazo máximo de três dias.

Será dado às unidades apuratórias o mesmo prazo de resposta que é ofertado às unidades demandadas pelo SEI, ou seja, vinte dias. No entanto, cumpre notar que a resposta ofertada pelas unidades apuratórias diz respeito, em um primeiro momento à informação de que o processo foi autuado, permitindo a conclusão da denúncia no âmbito da Ouvidoria.

O autuamento de processo pelas unidades apuratórias deve ser informado na área de tratamento da Plataforma Fala.BR e por email à Ouvidoria, para que seja realizada a conclusão da denúncia dentro do prazo legal, tendo em vista que a Plataforma Fala.BR não emite notificações quando das contribuições das unidades apuratórias na área de tratamento.

Após a conclusão da denúncia com a informação prestada pela unidade apuratória, será de responsabilidade da Couvid a verificação periódica da atualização do status das denúncias em análise pelas unidades apuratórias, a fim de atualizar a informação constante no Fala.BR acerca da resolutividade da demanda.



ATENÇÃO: todo tratamento de denúncia é realizado dentro da Plataforma Fala.BR, onde é registrado o acesso dos/as colaboradores/as da Ouvidoria e das unidades de apuração, não devendo haver tratamento de denúncia por outro meio.

13.1.2 - ANÁLISE PRÉVIA DA DENÚNCIA



ATENÇÃO: Importante destacar que a Ouvidoria realiza o acolhimento em casos de assédio moral, assédio sexual e discriminação, no entanto, o protocolo desse atendimento será tratado em instrumento próprio, uma vez que o acolhimento é uma prática orientada por normativos específicos, podendo resultar ou não na formalização da denúncia.

A análise prévia da denúncia tem por finalidade verificar se há elementos suficientes para o encaminhamento da denúncia. Essa fase é de competência exclusiva da ouvidoria, deve ser realizada pelo Serviço Técnico de Ouvidoria, pela Coordenação de Ouvidoria e pelo/a titular da Ouvidoria, sucessivamente. A seguir, apresentamos sete indicadores, baseados na metodologia de gestão **5W2H (what, who, why, where, when, how, how much)**, que orientam os profissionais da ouvidoria nessa etapa:

O QUE (WHAT): O que está sendo fraudado ou corrompido? Está em questão algum conflito indígena, servidor ou processo de demarcação, licenciamento ou licitação?

POR QUÊ (WHY): Qual o propósito da fraude ou corrupção? Qual é o objetivo por trás da ação ilícita?

ONDE (WHERE): Em qual área da organização ou região geográfica está ocorrendo o fato narrado? Esta informação ajuda a localizar o ponto crítico da situação.

QUANDO (WHEN): Em qual período o fato ocorreu ou está ocorrendo? A data ou intervalo de tempo pode ser crucial para contextualizar o evento.

QUEM (WHO): Quem está envolvido no fato relatado? Trata-se de pessoa física ou jurídica? Esta informação é essencial para identificar os responsáveis.

COMO (HOW): Como estão agindo os envolvidos na fraude? Como o processo de fraude ocorre? Quais documentos ou evidências sustentam as alegações?

QUANTO (HOW MUCH): Qual é a estimativa dos montantes ou recursos envolvidos na fraude ou corrupção? Esta quantificação pode ser necessária para avaliar a gravidade do caso.

Com esses elementos, a ouvidoria poderá avaliar adequadamente a denúncia e, se necessário, encaminhá-la para a área competente, a fim de que seja realizada a devida apuração.

Na etapa de análise prévia, realiza-se a pseudonimização, anonimização e/ou a elaboração de extratos dos nomes, palavras, textos e anexos que possam identificar o(a) manifestante. O procedimento será informado no tratamento da manifestação. Mediante solicitação da unidade apuratória, realizada por e-mail ou na área de tratamento do Fala.BR, poderão ser compartilhados os dados estritamente necessários à análise.

Após inserir na área de tratamento da plataforma Fala.BR a informação técnica com sugestão de encaminhamento à unidade de apuração ou de arquivamento, o(a) servidor(a) do Seto deve atribuir a denúncia ao(à) servidor(a) da Couvid e enviar e-mail à Couvid comunicando o procedimento.

A denúncia passará pela análise da Couvid, que poderá ratificar a sugestão do Seto ou indicar outro encaminhamento. Concluída a análise, a Couvid deve atribuir a denúncia ao(à) Ouvidor(a) na plataforma Fala.BR e informá-lo(a) por e-mail.

Em seguida, o(a) Ouvidor(a) realiza a análise final e, se houver encaminhamento à unidade de apuração, efetua a tramitação na plataforma Fala.BR e informa a Couvid e o Seto.

Seto, Couvid e Ouvidor(a) terão o prazo máximo de três dias, cada um, para realizar a análise e o encaminhamento que lhes competem. Ou seja, a análise prévia de denúncia na Ouvidoria, com o encaminhamento à unidade de apuração, não deverá ultrapassar o prazo de nove dias.

O Seto deve aguardar a recepção da denúncia pela unidade de apuração na plataforma Fala.BR e somente então inserir a resposta conclusiva. Nessa etapa, o Seto deve verificar se o(a) denunciado(a) ocupa cargo CCE ou FCE nível 13 ou superior; em caso positivo, deve informar a CGU, marcando o campo específico no Fala.BR.

Quando a unidade de apuração informar a Ouvidoria sobre os resultados da denúncia encaminhada, a manifestação deve ser reaberta na plataforma Fala.BR para inclusão dessas informações, pela Couvid.

Caso a unidade apuratória solicite dados pseudonimizados, anonimizados e/ou extraídos durante a análise prévia, o Seto deve enviar, pela plataforma Fala.BR, o extrato da manifestação original, incluindo anexos que tenham sido retirados ou omitidos.



ATENÇÃO: Deve ser verificado o anexo deste POP com o check-list para mensuração de elementos mínimos.

13.2 COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADES

As comunicações de irregularidades devem receber o mesmo tratamento das denúncias, com uma única exceção: por serem anônimas, não é possível solicitar complementação. Assim, na ausência de informações suficientes, o encaminhamento adequado é o arquivamento.

13.3 RECLAMAÇÃO CONTRA AGENTE PÚBLICO TERCEIRIZADO

As reclamações, via de regra, são tratadas no SEI. No entanto, quando se referirem a agente público terceirizado(a), por se tratar de público em maior vulnerabilidade, devem ser registradas e tratadas na Plataforma Fala.BR, com encaminhamento à Dages ou às unidades descentralizadas onde o contrato de prestação de mão de obra foi firmado e o serviço está sendo executado.

MODELO DA PLANILHA DE CONTROLE DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS:

EIXO A – IDENTIFICAÇÃO E CONTEXTO					EIXO B – TRIAGEM E ADMISSIBILIDADE					
DIMENSÃO A1 – IDENTIFICAÇÃO E CADASTRO				DIMENSÃO A2 – FORMA E CLASSIFICAÇÃO INICIAL	DIMENSÃO B1 - ELEMENTOS MÍNIMOS			DIMENSÃO B2 - DECISÃO DE ADMISSIBILIDADE		
NUP_FA-LABR	ANO_REGISTRO	DATA_CADASTRO_FA-LABR	CANAL_ORIGEM	FORMA DE IDENT	ELEM_FATO	ELEM_AUTOR	ELEM_MATERIA	DEN_ADMISS	DATA_DECISAO	Fundamentação

A tabela acima está incompleta e em constante atualização. O objetivo é apenas mostrar uma possibilidade de estrutura.

13.4 MANIFESTAÇÃO SOBRE DESINFORMAÇÃO PREJUDICIAL ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

Em casos de manifestações de ouvidoria que tratem de casos de desinformação prejudicial às políticas públicas da Funai, o tratamento deve observar o **Fluxo de enfrentamento à desinformação para ouvidores**, em anexo a este POP, com o encaminhamento à Procuradoria Federal Especializada junto à Funai e à Coordenação de Comunicação Social.

14. CRITÉRIOS COMPLEMENTARES PARA ANÁLISES DAS MANIFESTAÇÕES

Seguem critérios complementares, específicos, organizados por área, tema ou finalidade:

I- Reclamação contra servidor (a): é necessário verificar se a reclamação tem relação com o exercício da função pública do(a) servidor(a) e se indica ato específico, de modo a permitir que o setor reclamado apresente resposta objetiva sobre o caso. Recomenda-se evitar o encaminhamento de reclamações genéricas; nesses casos, deve-se solicitar complementação, com perguntas objetivas sobre os fatos narrados.

II - Solicitação de providências em relação a processo parado: verificar se foi informado o número SEI do processo; se foi identificada a terra indígena ou comunidade relacionada ao processo; e, caso o demandante se identifique como cacique, se informou qual aldeia, etnia, terra indígena ou comunidade que representa e em qual município/Estado.

III - Solicitação de providências em relação a política pública acompanhada pela Funai: avaliar se a demanda pode ser solucionada pela Funai; se a área técnica pode contribuir com informações para a resposta da Ouvidoria; e quais informações são necessárias para que a Ouvidoria responda de forma satisfatória ao(à) demandante.

ANEXOS

ESTUDO E CHECKLIST DE ADMISSIBILIDADE DE DENÚNCIAS

PARTE 1 – NÚCLEO FÁTICO E DELIMITAÇÃO DO FATO

1. Finalidade desta etapa (Parte 1)

Esta primeira parte do checklist tem por objetivo responder a uma pergunta essencial:

Existe um fato administrativo minimamente delimitado que possa ser analisado pela Administração, sem gerar apuração genérica ou desproporcional?

Aqui não se avalia:

- veracidade,
- gravidade definitiva,
- intenção do denunciante,
- responsabilidade final.

Avalia-se apenas se **há um fato** — e não uma abstração.

2. Conceito técnico de “núcleo fático”

2.1. O que é núcleo fático

É o conjunto mínimo de informações que permite compreender:

- o que teria ocorrido,
- em que contexto,
- de modo suficientemente concreto para permitir análise administrativa.

Núcleo fático **não exige prova**, mas exige **inteligibilidade e individualização mínima**.

3. Checklist 1 – Existência de núcleo fático

3.1 O relato descreve um fato concreto?

- Há descrição de uma conduta, evento ou situação?
- Ou o texto se limita a impressões, juízos de valor ou desabafos?

Mínimo exigido para admissibilidade: Descrição de algo que teria acontecido, ainda que resumidamente.

Exemplo insuficiente: *"Há irregularidades nesse setor."*

Exemplo suficiente: *"Veículo oficial foi utilizado para fins particulares em dia e local determinados."*

3.2 O fato é compreensível para um terceiro neutro?

- Um servidor que não conhece o contexto consegue entender o que é narrado?
- A linguagem, ainda que leiga, permite compreensão objetiva?

Mínimo exigido: Clareza mínima, mesmo sem termos técnicos.

4. Checklist 2 – Delimitação mínima do fato

4.1 Há delimitação temporal mínima?

Verifique se o relato indica:

- data específica, ou
- período aproximado, ou
- referência temporal objetiva (*"na semana passada"*, *"em março de 2024"*).

Mínimo exigido: Alguma referência temporal que situe o fato.

"Há anos" ou *"sempre acontece"*: **insuficiente**, salvo raras exceções.

4.2 Há delimitação espacial ou institucional mínima?

Verifique se há:

- local físico (endereço, prédio, unidade), ou
- local institucional (setor, unidade, órgão), ou
- bem público identificado (ex.: veículo, sistema, processo).

Mínimo exigido: Alguma referência que permita situar o fato no âmbito da Administração.

Em órgãos de grande porte, este item é **essencial**.

5. Checklist 3 – Verificabilidade em tese

5.1 O fato narrado é verificável em tese?

Pergunta-chave: **Em tese, seria possível confirmar ou afastar o fato por meios administrativos?**

Não se pergunta se será confirmado, mas **se poderia ser verificado**.

Exemplos verificáveis em tese:

- uso de veículo oficial,
- conduta funcional em local público,
- ato administrativo específico.

Exemplos não verificáveis:

- boatos genéricos,
- acusações metafísicas ("*todo mundo sabe*"),
- impressões subjetivas sem lastro.

Mínimo exigido: Possibilidade teórica de verificação.

6. Resultado da PARTE 1 – Juízo parcial

Ao final da Parte 1, o departamento deve conseguir classificar o caso em uma das três situações:

Situação A – Núcleo fático suficiente

- Fato descrito
- Delimitação mínima presente
- Verificável em tese

Prosseguir para Parte 2 (Autoria e Vinculação Funcional)

Situação B – Núcleo fático frágil, mas existente

- Fato descrito de forma genérica
- Delimitação incompleta
- Verificabilidade limitada

Avaliar:

- possibilidade de complementação (se não for anônimo);
- ou análise restritiva nas próximas etapas.

Situação C – Ausência de núcleo fático

- Relato abstrato
- Sem fato delimitado
- Não verificável

Inadmissível, com fundamentação técnica, **sem instaurar procedimento**.

7. Nota metodológica importante (para POP)

A ausência de núcleo fático ou de delimitação mínima **não desqualifica o denunciante**, mas **impede a atuação administrativa**, sob pena de apuração genérica, violação da proporcionalidade e risco institucional.

PARTE 2 – AUTORIA, IDENTIFICABILIDADE E VINCULAÇÃO FUNCIONAL

1. Finalidade desta etapa (Parte 2)

Esta etapa responde à pergunta:

É possível identificar, direta ou indiretamente, quem poderia ser o responsável funcional pelo fato narrado, de modo a permitir atuação administrativa concreta?

Aqui **não se exige certeza**, nem nome completo, nem prova. Exige-se **identificabilidade administrativa mínima**.

2. Conceito técnico de autoria na admissibilidade

2.1. Autoria ≠ responsabilização

Na admissibilidade:

- **autoria** = possibilidade de direcionar a apuração
- **não** = imputação definitiva
- **não** = juízo de culpa

A pergunta correta não é “*quem fez?*”, mas: **é possível descobrir quem fez, em tese, sem devassa?**

3. Tipos de autoria admitidos na fase de admissibilidade

3.1. Autoria direta (mais forte)

- Nome do servidor
- Cargo/função claramente identificados
- Chefia ou posto específico

Sempre suficiente para prosseguimento (se Parte 1 estiver ok).

3.2. Autoria indireta (plenamente válida)

Muito comum e **aceita como suficiente**, especialmente em denúncias de:

- uso indevido de bens públicos
- irregularidades administrativas operacionais Exemplos:
- veículo oficial identificado por placa/patrimônio
- processo administrativo identificado
- sistema institucional específico
- posto de trabalho determinado

Suficiente para admissibilidade, pois permite rastreamento interno.

3.3. Autoria funcional difusa (aceitável com cautela)

- *"Servidor do setor X"*
- *"Equipe da unidade Y"*
- *"Plantão da área Z"*

Aceitável **apenas se**:

- setor/unidade estiver claramente delimitado;
- número de potenciais envolvidos não inviabilizar a apuração.

3.4. Ausência de autoria (inaceitável)

- "Alguém"
- "Pessoas do órgão"
- "Todo mundo sabe quem é"

Não atende ao mínimo de admissibilidade, salvo exceções raríssimas.

4. Checklist 4 – Existência de autoria mínima

4.1 Há identificação direta de pessoa?

- Nome, cargo ou função? Se sim, critério atendido.

4.2 Se não, há identificação indireta suficiente?

Verifique se o relato indica:

- bem público identificável (veículo, patrimônio, sistema);
- processo, contrato ou expediente;
- posto, escala, turno ou registro funcional rastreável.

Se sim, critério atendido.

4.3 A identificação permite rastreamento administrativo sem devassa?

Pergunta-chave: **Um setor técnico conseguiria chegar ao responsável usando registros normais?**

Se sim: **admissível**.

Se exigiria investigação ampla e indiscriminada: **problema grave**.

5. Checklist 5 – Vinculação funcional

5.1 O possível autor é agente público ou equiparado?

- servidor efetivo, comissionado, temporário;
- terceirizado a serviço do órgão;
- colaborador no exercício de função pública.

Deve haver **vínculo funcional**.

5.2 A conduta narrada guarda relação com a função ou o serviço?

- ocorreu em horário de trabalho?
- utilizou meio institucional?
- envolveu bem público?
- decorreu da posição funcional?

Conduta **puramente privada**, sem vínculo, tende à inadmissibilidade.

6. Checklist 6 – Número de possíveis envolvidos

6.1 O universo de possíveis autores é delimitável?

- 1 pessoa
- pequeno grupo
- equipe específica

Admissível.

6.2 O universo é amplo e indeterminado?

- *"todos do prédio"*
- *"a gestão"*
- *"vários setores"*

Risco de apuração genérica. Pode comprometer a admissibilidade se não houver outros elementos fortes.

7. Situações típicas e orientação técnica

Situação A – Autoria suficiente

- Nome OU bem/processo identificado

Prosseguir para Parte 3

Situação B – Autoria indireta frágil

- Setor genérico
- Pouca delimitação

Avaliar:

- possibilidade de complementação;
- robustez do núcleo fático (Parte 1).

Situação C – Ausência de autoria mínima

- Nenhuma forma de identificação

Inadmissível, com não conhecimento para fins de apuração.

8. Nota técnica (para POP)

Na fase de admissibilidade, considera-se suficiente a **autoria direta ou indireta**, desde que permita **identificação administrativa objetiva**, sem necessidade de apuração genérica ou desproporcional.

A ausência absoluta de elementos de autoria constitui óbice ao prosseguimento.

PARTE 3 – MATERIALIDADE, INDÍCIOS E ELEMENTOS DE CORROBORAÇÃO

1. Finalidade desta etapa (Parte 3)

Esta etapa responde à pergunta:

Há elementos mínimos que indiquem que o fato narrado pode ter ocorrido, de modo a justificar a atuação administrativa?

Aqui é essencial fixar o princípio central:

Admissibilidade **exige indícios mínimos, não prova**. A ouvidoria **não investiga, não comprova e não julga**.

2. Conceito técnico de materialidade na admissibilidade

2.1. Materialidade ≠ prova plena

Na fase de admissibilidade, **materialidade** significa:

- existência de **elementos objetivos mínimos** que deem verossimilhança ao relato.

Não se exige:

- comprovação definitiva;
- autoria confirmada;
- nexos causal fechado.

Exige-se apenas **lastro fático mínimo**, verificável em tese.

3. Tipos de materialidade admitidos na admissibilidade

3.1. Materialidade documental (forte)

- fotos
- vídeos
- documentos
- registros oficiais
- prints de sistemas institucionais

Sempre suficiente, se relacionada ao fato narrado.

3.2. Materialidade circunstancial (suficiente)

- descrição coerente + contexto plausível;
- detalhamento compatível com a realidade administrativa;
- narrativa consistente no tempo e no espaço.

Pode ser suficiente **mesmo sem anexos**.

3.3. Materialidade indireta (aceitável)

- identificação de bem público (veículo, processo);
- menção a registros que **existem em tese** (diário de bordo, escala, logs);
- referência a normas internas violadas.

Suficiente quando combinada com núcleo fático claro.

3.4. Ausência de materialidade (insuficiente)

- boatos genéricos;
- afirmações categóricas sem lastro;
- *"ouvi dizer", "todo mundo sabe"*.

Não atende ao mínimo.

4. Checklist 7 – Existência de materialidade mínima

4.1 Há anexos ou registros objetivos?

- fotos
- vídeos
- documentos
- links institucionais
- números de processo/veículo/sistema

Se sim, materialidade presente.

4.2 Na ausência de anexos, há descrição circunstanciada?

- fatos coerentes
- contexto verossímil
- compatível com funcionamento do órgão

Se sim, materialidade circunstancial suficiente.

4.3 Os elementos apresentados guardam relação direta com o fato?

Pergunta-chave: **O elemento apresentado ajuda a confirmar que o fato pode ter ocorrido?**

Se sim, válido.

Se irrelevante, desconsiderar.

5. Checklist 8 – Qualidade e suficiência do indício

5.1 O indício é objetivo?

- observável por terceiros
- não depende apenas de percepção subjetiva

Indício objetivo fortalece admissibilidade.

5.2 O indício é contextualizado?

- vinculado a data, local, bem, situação específica

Contexto é mais importante que volume de indícios.

5.3 O indício é minimamente verificável em tese?

- poderia ser confrontado com registros administrativos?
- permitiria diligência simples?

Verificabilidade em tese é essencial.

6. Fotos, vídeos e imagens: critérios específicos

6.1 A imagem retrata o fato alegado?

- não é genérica
- não é ilustrativa
- corresponde ao contexto narrado

6.2 A imagem permite identificar elementos relevantes?

- local
- bem público
- data aproximada (ou coerência temporal)
- situação funcional

Identificação do **bem** é tão relevante quanto da pessoa.

6.3 A imagem exige cautela de tratamento?

- pessoas identificáveis
- placas visíveis
- terceiros não envolvidos

Cautela não impede admissibilidade, apenas condiciona o tratamento.

7. Erros clássicos que NÃO devem ser cometidos

Exigir prova plena: *"Não há prova suficiente"*. Erro na fase de admissibilidade.

Confundir admissibilidade com procedência: *"Não ficou comprovada a irregularidade"*. Erro conceitual.

Arquivar por *"falta de provas"*: Só cabível após apuração, não na ouvidoria.

8. Resultado da PARTE 3 – Juízo parcial

Situação A – Materialidade suficiente

- anexos objetivos ou
- narrativa circunstanciada e verificável

Prosseguir para Parte 4.

Situação B – Materialidade frágil

- poucos indícios
- narrativa ainda plausível

Avaliar em conjunto com Partes 1 e 2.

Situação C – Ausência de materialidade

- nenhum indício
- narrativa abstrata

Inadmissível, com não conhecimento para fins de apuração.

9. Nota técnica (para POP)

Na fase de admissibilidade, a materialidade é aferida pela **existência de indícios mínimos**, e não pela comprovação dos fatos.

A exigência de prova plena nessa etapa caracteriza desvio de função da ouvidoria.

PARTE 4 – RELEVÂNCIA ADMINISTRATIVA, COMPETÊNCIA, ANONIMATO E JUÍZO FINAL

1. Finalidade desta etapa (Parte 4)

Esta etapa responde à pergunta final:

Mesmo havendo fato, autoria e indícios mínimos, o caso deve, do ponto de vista institucional, prosseguir para apuração?

Aqui se faz o **fechamento técnico**, integrando as Partes 1, 2 e 3.

2. Relevância administrativa

2.1. Conceito

Relevância administrativa é a **capacidade do fato narrado de justificar a mobilização da Administração**, considerando:

- interesse público;
- impacto institucional;
- necessidade de correção, prevenção ou responsabilização.

Não se confunde com:

- gravidade penal;
- repercussão midiática;
- interesse pessoal do denunciante.

Checklist 10 – Relevância administrativa

2.2 O fato envolve:

- uso de bem público?
- exercício de função pública?
- dever funcional, ético ou disciplinar?

Se sim, relevância presente.

2.3 O fato, se confirmado, exigiria alguma providência administrativa?

- correção de conduta
- orientação funcional
- responsabilização
- aprimoramento de controles

Se sim, relevância presente.

2.4 O relato não se limita a:

- discordância de política pública?
- crítica genérica à gestão?
- insatisfação pessoal sem reflexo institucional?

Se não se limita, critério atendido.

3. Competência institucional

3.1. Conceito

A denúncia só é admissível se houver **competência administrativa** em tese para:

- conhecer;
- encaminhar;
- ou adotar providências.

Checklist 11 – Competência

3.2 O fato guarda relação com:

- agente público vinculado?
- bem ou serviço do órgão?
- atividade institucional?

Se sim, competência em tese.

3.3 Existe instância adequada para tratar o tema?

- corregedoria
- comissão de ética
- unidade de apuração
- área técnica específica

Se sim, prosseguimento possível.

3.4 A atuação não exigiria providência manifestamente fora da esfera administrativa?

Se sim, critério atendido.

4. Anonimato e impossibilidade de complementação

4.1. Regra técnica

- Anonimato não impede admissibilidade
- Impossibilidade de complementação não impede admissibilidade desde que os elementos mínimos já estejam presentes

Checklist 12 – Anonimato

4.2 O anonimato impede identificar o fato?

Não: prosseguir.

4.3 O anonimato impede identificar autoria indireta?

Não: prosseguir.

4.4 A impossibilidade de complementação torna insuperáveis lacunas essenciais?

Avaliar:

- se **sim**, inadmissível;
- se **não**, prosseguir.

5. Risco de apuração genérica ou desproporcional

Checklist 13 – Proporcionalidade

5.1 A apuração seria direcionada e objetiva?

Sim: admissível.

5.2 A apuração exigiria devassa ampla, indiscriminada ou exploratória?

Sim: inadmissível.

6. CHECKLIST FINAL DE ADMISSIBILIDADE DE DENÚNCIA (Ouvidoria Pública – uso interno)

Responder **SIM** ou **NÃO** a cada bloco:

Nº	Eixo	Pergunta de verificação	Mínimo exigido para admissibilidade	Situação
1	Núcleo fático	O relato descreve fato concreto , compreensível para terceiro neutro?	Descrição inteligível do que teria ocorrido	☐ Sim ☐ Não
2	Delimitação temporal	Há data ou período aproximado que situe o fato no tempo?	Referência temporal mínima	☐ Sim ☐ Não
3	Delimitação espacial/ institucional	O fato está situado no âmbito da Administração (local, unidade, bem, serviço)?	Local ou referência institucional mínima	☐ Sim ☐ Não
4	Verificabilidade em tese	O fato é verificável em tese por meios administrativos?	Possibilidade teórica de verificação	☐ Sim ☐ Não
5	Autoria (direta ou indireta)	É possível identificar o responsável , ainda que indiretamente (bem, processo, registro)?	Autoria direta ou rastreável	☐ Sim ☐ Não
6	Vinculação funcional	A conduta guarda relação com função pública , bem ou meio institucional?	Vínculo funcional em tese	☐ Sim ☐ Não
7	Materialidade / indícios	Há indícios mínimos (documentos, fotos, narrativa circunstanciada)?	Lastro mínimo (não prova plena)	☐ Sim ☐ Não
8	Relevância administrativa	O fato, se confirmado, exigiria providência administrativa ?	Interesse público identificado	☐ Sim ☐ Não
9	Competência	O órgão possui competência em tese para conhecer ou encaminhar o caso?	Competência administrativa possível	☐ Sim ☐ Não
10	Proporcionalidade	A apuração seria direcionada , sem risco de devassa genérica?	Apuração viável e proporcional	☐ Sim ☐ Não
11	Anonimato / complementação	O anonimato não impede a análise porque os elementos mínimos já estão presentes?	Lacunas não essenciais	☐ Sim ☐ Não
12	Impedimento jurídico	Não há vedação jurídica evidente ao conhecimento do relato?	Ausência de óbice legal	☐ Sim ☐ Não

7. Regra objetiva de admissibilidade (para POP)

A denúncia será considerada admissível quando houver **resposta positiva a todos os blocos essenciais**, ainda que de forma indireta ou indiciária, sendo vedada a exigência de prova plena ou identificação nominal do autor.

REGRA DE DECISÃO (para uso objetivo)

- **Admissível:**

Todos os itens essenciais (1 a 10) marcados como **SIM**
(itens 11 e 12 funcionam como critérios de cautela)

- **Inadmissível:**

Qualquer resposta **NÃO** nos itens 1, 3, 5, 7 ou 10

8. Fórmulas técnicas de conclusão (padronizadas)

Admissibilidade: "A denúncia reúne os elementos mínimos de admissibilidade, consistentes em núcleo fático delimitado, identificabilidade funcional em tese, indícios suficientes e relevância administrativa, razão pela qual deve ser conhecida para fins de apuração/encaminhamento."

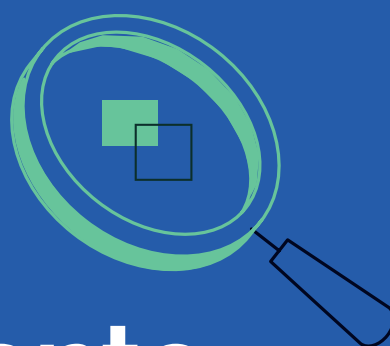
Inadmissibilidade: "A denúncia não reúne os elementos mínimos necessários à admissibilidade administrativa, em especial pela inviabilidade objetiva de apuração direcionada, razão pela qual não deve ser conhecida para fins de apuração, com arquivamento do registro, sem instauração de procedimento."

9. Nota final (fundamental para a Ouvidoria)

Admissibilidade é juízo de viabilidade administrativa, não de verdade, culpa ou procedência.

Exigir mais do que o mínimo nessa fase desloca indevidamente a função da ouvidoria.

Este checklist visa assegurar decisões técnicas, proporcionais e defensáveis, não substituindo a análise contextual do caso concreto, nem implicando juízo de mérito ou procedência.



Fluxo de enfrentamento à desinformação para ouvidores



Súmano

03

Contexto

04

1. Desinformação, golpes e fraudes

08

2. Triagem: Autoria, Materialidade e Compreensão

11

3. Fluxo de encaminhamento da denúncia pela ouvidoria

12

4. Considerações finais



Contexto

A desinformação tem se tornado um desafio crescente para a administração pública, impactando diretamente a implementação e a credibilidade das políticas públicas e o acesso a direitos. Quando informações falsas ou distorcidas se disseminam, há riscos reais para a tomada de decisão da sociedade, afetando desde campanhas de saúde e segurança até programas de assistência social e desenvolvimento econômico.

Diversos entes de governo, como a Secretaria de Políticas Digitais (SPDIGI) e a Procuradoria Nacional de Defesa da Democracia (PNDD) da Advocacia Geral da União (AGU) atuam de forma estratégica, promovendo a articulação entre órgãos governamentais e fortalecendo mecanismos para identificação, análise e resposta comunicacional, judicial e extrajudicial a conteúdos desinformativos. Neste contexto, foram realizadas rodadas de capacitação para Consultorias Jurídicas - CONJURs e Assessorias de Comunicação - ASCOMs dos ministérios, com objetivo de estabelecer compreensão sobre o impacto da desinformação e sobre a adoção de práticas eficazes para mitigar seus efeitos.

O Papel Estratégico dos Ouvidores

As ouvidorias públicas ocupam uma posição privilegiada e estratégica no enfrentamento à desinformação. Como canal direto de comunicação entre a sociedade e a administração pública, as ouvidorias recebem denúncias e relatos de cidadãos que foram expostos a informações falsas ou enganosas sobre políticas públicas, programas governamentais e serviços do Estado.

Este posicionamento singular confere às unidades três responsabilidades fundamentais no combate à desinformação:

- 1. Detecção precoce:** identificar, antes de outros setores, quando narrativas falsas estão circulando e causando impacto negativo na população;
- 2. Triage qualificada:** avaliar se os conteúdos denunciados realmente caracterizam desinformação prejudicial às políticas públicas e se há elementos suficientes para encaminhamento; e
- 3. Articulação institucional:** encaminhar a denúncia aos setores competentes (CONJUR e ASCOM) para análise técnica e possível responsabilização.

O fluxo aqui apresentado inclui as ouvidorias como categoria essencial para o enfrentamento à desinformação. Dessa forma, ao receberem denúncias de potenciais desinformações, poderão avaliar se o conteúdo do relato contém indícios de informações falsas ou distorcidas que dificultam o acesso a políticas públicas e encaminhá-las às **CONJURs e ASCOMs** para avaliação das medidas cabíveis.

1. Desinformação, golpes e fraudes

Desinformação é a disseminação deliberada de informações falsas ou distorcidas com o objetivo de enganar, manipular ou causar danos.

A **desinformação** representa um desafio crescente para a administração pública, gerando consequências graves:

- **Redução da adesão:** diminuição da participação em programas de saúde, educação e assistência social;
- **Erosão da confiança:** enfraquecimento da credibilidade institucional e dos processos democráticos;
- **Danos à reputação:** prejuízo à imagem de agentes públicos e instituições governamentais;
- **Impacto financeiro:** custos adicionais com combate à desinformação e reparação de danos;
- **Ataque a políticas:** interferência na formulação e implementação de políticas públicas;
- **Polarização social:** amplificação de conflitos e fragmentação do debate público.

A desinformação também é utilizada por criminosos para aplicar golpes na população, utilizando o nome de políticas públicas, logomarcas de governo e a manipulação da imagem de agentes públicos.

1.1 Tipos de Golpes

Os golpes que utilizam políticas públicas são um problema crescente que ameaçam a credibilidade das ações governamentais. Alguns exemplos de golpes deste tipo é a inscrição falsa em concursos, a promessa de retorno financeiro, venda de medicamentos falsos e outros. Abaixo algumas tipologias dos golpes aplicados:

Falsos benefícios sociais

- Mensagens falsas oferecendo valores adicionais de programas como Bolsa Família ou Benefício de Prestação Continuada (BPC)
- Solicitação de dados pessoais, senhas ou pagamento de taxas inexistentes para ganhos ou auxílios sociais
- Links falsos imitando sites governamentais para inscrição em benefícios sociais

Falsas oportunidades de emprego

- Anúncios fraudulentos de concursos ou vagas em órgãos públicos
- Cobrança de taxas de inscrição em processos seletivos falsos
- Promessas de garantia de aprovação mediante pagamento

Fraudes em nome de órgãos e entidades públicas

(Phishing Institucional)

- E-mails ou mensagens falsas em nome de instituições governamentais
- Solicitação de atualização cadastral com roubo de dados
- Falsas notificações de pendências ou irregularidades

Venda fraudulenta de serviços públicos

- Cobrança por serviços que são gratuitos (emissão de documentos, certidões)
- Intermediários falsos oferecendo acesso privilegiado a benefícios
- Falsas consultorias para obtenção de direitos

1.2 Atuação da Secretaria de Políticas Digitais

A atuação da SPDIGI concentra-se na identificação estratégica da desinformação, na análise de risco informacional e na coordenação de respostas interinstitucionais voltadas à proteção de políticas públicas. A secretaria atua de forma transversal, articulando órgãos do governo federal e acompanhando narrativas que possam gerar danos coletivos ou comprometimento da integridade de serviços públicos. Entre as principais frentes de atuação, destacam-se:

- Identificação, análise e encaminhamento de conteúdos de potencial desinformação sobre políticas públicas para a **Procuradoria Nacional da União de Defesa da Democracia (PNDD/AGU)**, incluindo casos ligados a fraudes e golpes digitais, ataques à integridade de serviços públicos e narrativas que possam gerar danos coletivos;
- Estabelecimento de forças tarefas específicas para acompanhamento de eventos sensíveis ou lançamento de políticas públicas, com acompanhamento do debate digital e identificação de riscos de desinformação, fraudes e golpes;
- Interlocução com plataformas digitais;
- Interlocução interinstitucional e protocolo de resposta, a partir de trabalho coordenado com ministérios, AGU, Casa Civil e outros órgãos para apresentar respostas rápidas em situação de crise informacional;
- Capitação de equipes de assessorias jurídicas e de comunicação para o enfrentamento à desinformação sobre políticas públicas.



1.3 Atuação da Procuradoria Nacional de Defesa da Democracia

A PNDD/AGU atua de forma estratégica no enfrentamento à desinformação através de:

Atuação Judicial

- Celebração de acordos judiciais
- Termos de ajustamento de conduta
- Ações de reparação de dano
- Ações de obrigação de fazer e não fazer
- Ações de direito de resposta
- Ações inibitórias
- Tutelas de urgência e evidência
- Ações civis públicas

Atuação Extrajudicial

- Notificações extrajudiciais
- Representações penais
- Requerimentos de informações
- Elaboração de orientações gerais
- Articulação institucional
- Celebração de acordos e termos de cooperação

2. Triagem: Autoria, Materialidade e Compreensão

O processo de triagem é fundamental para identificar denúncias que merecem encaminhamento para análise aprofundada. As ouvidorias devem avaliar três dimensões principais: autoria, materialidade e compreensão (Portaria Normativa CGU n. 116/2024).

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:

- **Competência do órgão ou entidade:** finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;
- **Autoria:** qualidade ou condição de autor, imputação de um comportamento a uma pessoa;
- **Materialidade:** qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e
- **Compreensão:** faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

2.1 Autoria

A identificação da autoria é essencial para possibilitar eventual responsabilização. A manifestação deve conter elementos de identificação, como, por exemplo:

- **Autor do conteúdo:** perfil, página ou veículo que publicou originalmente
- **Eventuais Disseminadores:** perfis ou canais que amplificaram o conteúdo
- **Dados técnicos:** URLs, informações de data e hora, capturas de tela
- **Publicidade:** se o conteúdo foi patrocinado

2.2 Materialidade

A materialidade refere-se aos elementos mínimos necessários para comprovar a existência e o conteúdo da potencial desinformação:

Tipo de Plataforma	Elementos Necessários
Redes Sociais	URL da postagem Captura de tela completa Métricas de engajamento (curtidas, compartilhamentos, comentários)
Sites e Blogs	URL completa Prints do conteúdo
Apps de Mensagem	Link de acesso (se público) Capturas de tela Contexto de recebimento
Videos	URL ou arquivo do vídeo Minutagem precisa dos trechos com potencial desinformação Métricas de visualização

2.3 Compreensão

As ouvidorias devem avaliar se, a partir do relato contido na manifestação, é possível compreender o relato da denúncia. Devem ser observados:

- Qual é, em linhas gerais, o conteúdo ou a narrativa considerada potencialmente desinformativa;
- Qual é o fato ou situação concreta que teria sido afetada por esse conteúdo (por exemplo: campanha de vacinação, programa de benefício social, política educacional, serviço específico etc.);
- De que maneira esse conteúdo estaria prejudicando o acesso da população a políticas públicas ou a serviços do órgão ou entidade.

Quando o relato for excessivamente vago, confuso ou incompleto, de modo que não seja possível entender o que está sendo alegado, a ouvidoria deverá, sempre que possível, solicitar complementação de informações ao manifestante, antes de decidir pelo prosseguimento ou pelo arquivamento da denúncia.

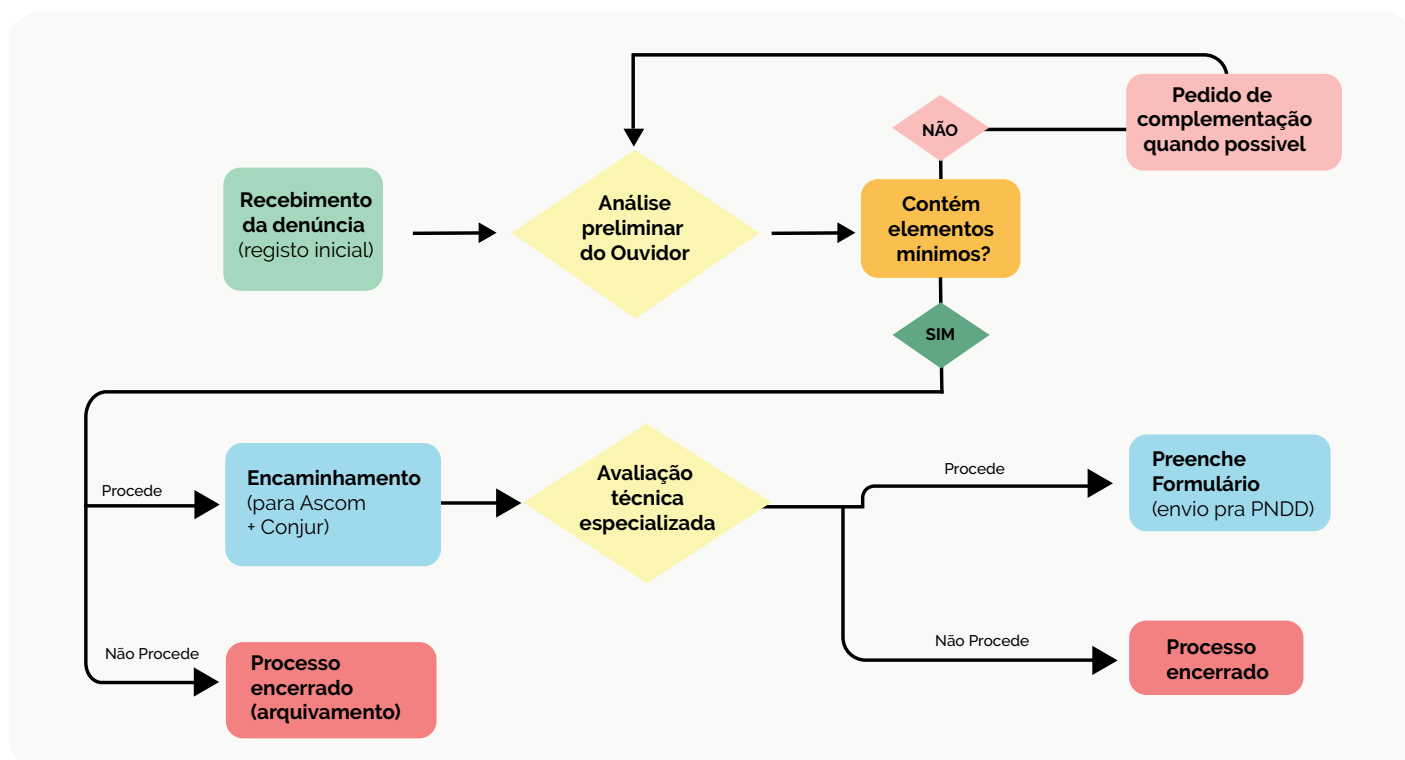
2.4 O que não deve ser considerado/encaminhado

Desinformação, fraudes e golpes que não estão relacionadas a políticas públicas e/ou acesso a direitos não precisam ser encaminhadas para as medidas cabíveis. São elas:

- Críticas
- Opinião
- Humor
- Difamação
- Conteúdos que não se relacionam com políticas públicas e/ou acesso a direitos.

3. Fluxo de encaminhamento da denúncia pela ouvidoria

O fluxo de encaminhamento garante que denúncias sejam processadas de forma adequada e eficiente



1. Recebimento da Denúncia

O órgão recebe denúncia através dos canais de Ouvidoria (Plataforma Fala.BR, presencial, telefone, e-mail, formulário online, etc.).

2. Análise Preliminar

A ouvidoria avalia se trata de potencial desinformação que prejudica políticas públicas, aplicando os critérios de autoria, materialidade e compreensão. Caso o relato não contenha os elementos mínimos, deverá ser solicitada a complementação das informações ao manifestante, quando possível.

3. Encaminhamento às unidades de apuração

A manifestação é encaminhada simultaneamente para a Consultoria Jurídica (CONJUR) e Assessoria de Comunicação (ASCOM) do órgão.

4. Avaliação Técnica Especializada

CONJUR e ASCOM analisam o caso conjuntamente e decidem se há mérito para encaminhamento à PNDD/AGU e para a SPDIGI/SECOM, para ciência.

5. Possível Atuação da PNDD

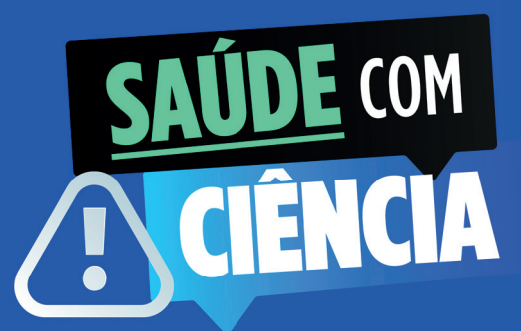
Se procedente, a PNDD analisa o caso e define as medidas cabíveis (judiciais ou extrajudiciais).

4. Considerações finais

O papel das ouvidorias no enfrentamento à desinformação sobre políticas públicas é estratégico e essencial. Como porta de entrada das denúncias, as equipes das ouvidorias são as primeiras a identificar quando conteúdos potencialmente falsos ou enganosos estão prejudicando o acesso da população a políticas públicas.

Ao dominar os conceitos apresentados neste material e aplicar adequadamente a triagem, as unidades contribuem diretamente para proteger a credibilidade das instituições públicas, para garantir que a população tenha acesso a informações corretas e para fortalecer a democracia.





GOVERNO DO
BRASIL
DO LADO DO POVO BRASILEIRO