



**Controladoria-Geral da União**  
Ouvidoria-Geral da União

**INSTRUÇÃO NORMATIVA N° 01 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA  
CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

*Manual para Ouvidores Federais*

Controladoria-Geral da União  
Ouvidoria-Geral da União

**Brasília, março de 2015**

Apresentação.....	3
Regulamentação.....	4
Princípios .....	4
Diretrizes.....	7
Plano de Trabalho.....	7
Carta de Serviços .....	7
Conciliação e Mediação.....	8
Processamento de Informações.....	8
Sistema Informatizado e Sítio Eletrônico .....	10
Manifestações .....	14
SUGESTÃO .....	14
ELOGIO.....	16
SOLICITAÇÃO .....	17
RECLAMAÇÃO .....	18
DENÚNCIA .....	19
Prazos .....	22
Glossário .....	22
LINGUAGEM CIDADÃ.....	22
RESPOSTA CONCLUSIVA .....	23
RESPOSTA INTERMEDIÁRIA .....	23

## Apresentação

A Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria-Geral da União da Controladoria-Geral da União, de 05 de novembro de 2014, é um instrumento que a Administração Pública Federal dispõe para organizar e orientar a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal, com a finalidade e aprimorar a prestação dos serviços públicos e o atendimento ao cidadão.

Através da leitura dos arts. 30 e 31 do Decreto-lei nº 200/1967; dos arts. 18 a 20 da Lei nº 10.683/2003 e do art. 13 do Decreto nº 8.243/2014, nos termos do art. 14 do Anexo ao Decreto nº. 8.109/13, cabe à Ouvidoria-Geral da União, a competência de “realizar a coordenação técnica das atividades de ouvidoria no Poder Executivo federal, e sugerir a expedição de atos normativos e de orientações”.

Ademais, por meio regimento interno da CGU, editado pela Portaria nº. 570, de 11 de maio de 2007, o Ministro Chefe da Controladoria-Geral da União, em seu artigo 42, delega a competência prevista em leis e decretos à Ouvidoria-Geral da União de “orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal”.

Nesse sentido, editar normas regulamentadoras das atividades de ouvidorias é atividade que se insere no âmbito normativo dos dispositivos mencionados. Uma das principais formas de nortear as atividades das ouvidorias é, justamente, a edição de normas abstratas – ainda que haja outras formas igualmente importantes de promover essa orientação, tal como eventos de capacitação ou produção de material didático.

Com este Manual, a Ouvidoria-Geral da União pretende orientar os gestores e servidores públicos federais envolvidos diretamente com os trabalhos de ouvidoria, considerando suas características, seus pressupostos de operacionalização e elementos outros que possam direcionar as ações destes agentes, com o objetivo maior de fortalecimento, uniformização e integração das ouvidorias federais.

## Regulamentação

O poder regulamentador é a prerrogativa atribuída à Administração de editar normas gerais que permitam a efetivação de dispositivos legais. Trata-se de poder intrínseco aos órgãos públicos, que têm, dentro de suas esferas de competência, incumbências de gerenciar interesses públicos e de editar atos normativos que visem à consecução de suas funções legais. Assim, sendo a regulamentação a forma por excelência de expedir orientações, conclui-se que cabe à OGU expedir instruções direcionadas às demais ouvidorias do Poder Executivo Federal.

Por meio do poder regulamentar, a Ouvidoria-Geral da União não pode criar obrigações ou atribuir prerrogativas estranhas àquelas já previstas em diploma legal de hierarquia superior, porém pode criar obrigações subsidiárias, isto é, obrigações que decorrem daquelas já previstas. É o que fazem as Instruções Normativas editadas pela OGU: especificam e delimitam o alcance das obrigações legais das ouvidorias.

Tais normativos têm abrangência federal, e portanto é aplicável a todos os órgãos e entidades da União no desempenho de suas atividades de ouvidoria.

## Princípios

Os princípios são fundamentos que são utilizados para a interpretação das demais normas jurídicas e apontam os caminhos a serem seguidos pelos aplicadores da Lei. Tem o objetivo de eliminar lacunas, trazendo coerência e harmonia ao ordenamento jurídico.

Em regra, toda a Administração Pública, tanto a direta como a indireta, de qualquer dos poderes da União, bem como os Estados, Municípios e o Distrito Federal, estão sujeitos aos princípios. Desta forma, estando as ouvidorias federais incluídas neste contexto, devem as mesmas atuar em conformidade com os princípios.

Alguns princípios estão elencados no artigo 37 da Constituição Federal, mas a lista não é exaustiva. Seguem alguns exemplos de princípios a serem observados:

### **LEGALIDADE**

O princípio da legalidade surge diretamente vinculado ao Estado de Direito preconizando que “a administração deve atuar segundo a lei e nunca contra ou além da lei” (LENZA, 2011, p. 1160). Nas palavras de Meirelles (1993, p. 82), “o administrador público está, em toda a sua atividade funcional, sujeito aos mandamentos da lei às exigências do bem comum, e deles não se pode afastar ou desviar (...”).

## **IMPESOALIDADE**

O princípio da impessoalidade determina que “todos são iguais perante a lei”, sendo dever da Administração “atuar sem favoritismo ou perseguição, tratando a todos de modo igual ou, quando necessário, fazendo a discriminação necessária para se chegar à igualdade real ou material” (LENZA, 2011, p. 1161). Para Di Pietro (2013, p. 68), “a finalidade pública que deve nortear toda a atividade administrativa”.

## **FINALIDADE**

O interesse público deve ser sempre o “objetivo certo e **inafastável** de qualquer ato administrativo (...). Todo ato que se apartar desse objetivo sujeitar-se-á a invalidação por desvio de finalidade” (MEIRELLES, 1993, P. 86). Para o autor, o desvio de finalidade de um agente público (ou seja, “a prática de ato administrativo sem interesse público ou conveniência para a Administração Pública”) é visto como uma modalidade de abuso de poder.

## **MOTIVAÇÃO**

Pelo princípio da motivação, a administração pública é obrigada a indicar os fundamentos de fato e de direito de suas decisões. Para Di Pietro (2013, p. 82), “a sua obrigatoriedade se justifica em qualquer tipo de ato, porque se trata de formalidade necessária para permitir o controle de legalidade dos atos administrativos”.

## **RAZOABILIDADE**

Decisões razoáveis na Administração Pública são aquelas que são fundamentadas de fato e de direito, levam em conta fatos públicos e notórios, guardem proporção adequada entre os meios empregados e o fim que se pretende alcançar. Também se relaciona ao prazo de tramitação de processos judiciais ou administrativos. Conforme o inciso LXXVIII do artigo 5º da CF/1988, é assegurado a todos “a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

## **PROPORCIONALIDADE**

O princípio de proporcionalidade pode ser visto como um dos aspectos do princípio de razoabilidade. Sua importância, porém, demanda análise mais aprofundada. Por ele, determina-se que os meios de que a Administração Pública se utiliza devem ser proporcionais aos fins que ela pretende alcançar.

## **MORALIDADE ADMINISTRATIVA**

Conforme o princípio da moralidade, as ações de todas as servidoras e os servidores públicos devem se basear na boa-fé, na probidade, na ética, na sinceridade, na lhança e na lealdade. É importante frisar que “mesmo os comportamentos ofensivos da moral comum implicam ofensa ao princípio da moralidade administrativa”. Também é importante o fato de que mesmo comportamentos em consonância com a lei, podem vir ofender a moralidade administrativa (Di Pietro, 2013, p. 79). Conforme o inciso IV, parágrafo único da Lei nº 9.784/99, moralidade administrativa é a “atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé”.

## **PUBLICIDADE**

A transparência dos atos e das contas públicas se relaciona diretamente com o princípio da publicidade. Constata Meirelles (1993, p. 87) que “a publicidade, como princípio da administração pública, abrange toda atuação estatal, não só sob o aspecto de divulgação oficial de seus atos como, também, de propiciação de conhecimento da conduta interna de seus agentes”. Para Di Pietro (2013, p. 72), o princípio de publicidade “exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei”

## **SOLUÇÃO PACÍFICA DOS CONFLITOS**

Princípio adotado do Direito Internacional, a solução pacífica de controvérsias preconiza que é dever do Estado buscar soluções pacíficas entre litígios, evitando a utilização de métodos coercitivos. É válido para dar fim a conflitos de interesses, prevenindo maiores consequências em situações conflituosas. São meios pacíficos de solução de conflitos: as negociações diretas, os sistemas consultivos, as mediações, as conciliações, as comissões de inquérito, as soluções arbitrais e judiciais, dentre outros.

## **PREVALÊNCIA DOS DIREITOS HUMANOS**

Previsto no artigo 4º da CF/1988 e visto como um princípio regulador das relações internacionais, assim como o princípio de solução pacífica de controvérsias, o princípio determina que os direitos humanos devem prevalecer sobre qualquer situação. Desta forma, normas protetivas da pessoa humana deverão sempre estar acima de questões formalistas, indicando que os conteúdos da administração pública devem ser, sob qualquer hipótese, compatíveis com a proteção da pessoa humana.

## **Diretrizes**

Além dos princípios, a IN OGU 01/2014, em seu art. 2º, informa as linhas gerais que apontam o caminho a ser seguido. Estas instruções devem ser seguidas em seu planejamento e na elaboração de seu Plano de Trabalho e na execução de suas atividades:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - consolidar a participação social como método de governo; e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

## **Plano de Trabalho**

O Plano de Trabalho consiste no planejamento de ações a serem desenvolvidas ao longo do ano. É um documento elaborado com o intuito de sistematizar as atividades necessárias à concretização destas ações e deve refletir o que será realizado pela equipe de ouvidoria. Envolve a descrição dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários à consecução das ações.

Deve conter, no mínimo, a definição de objetivos, de ações, de projetos, de metas e de resultados.

Além de servir como instrumento de controle gerencial, o plano deverá, sempre que possível, ser elaborado de forma participativa e validado por parte da direção do órgão e das pessoas-chave para que as ações tenham legitimidade e, de fato, possam ser implementadas.

Deve contemplar as ações necessárias para se obter o resultado final, com referências aos prazos estimados para a sua execução, por isso, deve ser estabelecido um cronograma contendo responsáveis, metas e objetivos.

## **Carta de Serviços**

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado com o objetivo de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessá-los e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Tem como objetivo tornar as organizações públicas cada vez mais preocupadas com a sociedade, facilitando o acesso do cidadão aos serviços ofertados. Por meio dessa ferramenta, os serviços e canais de atendimento ganham mais visibilidade e transparência.

Constitui importante instrumento de gestão com vistas a promover a implementação de políticas administrativas destinadas a aperfeiçoar as atividades desenvolvidas e os serviços prestados ao cidadão.

## Conciliação e Mediação

Os conflitos existem em razão da diversidade de opiniões e percepções próprias da natureza humana e muitos destes conflitos surgem do relacionamento entre as instituições públicas e os usuários dos serviços por ela prestados.

Na maioria dos casos, o usuário deste serviço deseja ver seu caso resolvido e cabe à instituição criar um canal de atendimento e solução destes impasses.

A Ouvidoria, como canal direto de comunicação entre o cidadão e as organizações, deve atuar como o mediador natural, possibilitando um diálogo pacífico em busca de uma solução satisfatória para o conflito.

Desta forma a ouvidoria funciona como uma ponte entre as instituições e a sociedade visando a prestação de um serviço público de qualidade e que atenda ao cidadão.

## Processamento de Informações

Uma das funções centrais das ouvidorias públicas é colaborar para a avaliação das políticas e dos serviços públicos. Isso é possível a partir das informações obtidas com a análise das manifestações, com a escuta dos cidadãos, mediante a realização de pesquisas de satisfação e do levantamento de expectativas e necessidades, entre outros instrumentos de controle e participação social.

A compilação e síntese dessas informações em relatórios gerenciais periódicos permitem o acompanhamento do processo de trabalho e a prestação de contas da ouvidoria. Além disso, trazem

insumos para a tomada de decisões e para o planejamento de novas ações, objetivando sempre os melhores resultados. Por isso, os relatórios gerenciais são documentos estratégicos de grande valia. Eles podem tanto ser utilizados por usuários externos, como cidadãos, pesquisadores e órgãos fiscalizadores, como pelos usuários internos à organização, a exemplo dos gestores públicos e técnicos governamentais. Devem conter, no mínimo, registros quantitativos e qualitativos das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios recebidos, analisados e respondidos.

Para elaborar os relatórios gerenciais é necessário observar alguns requisitos.

- É interessante que o texto faça constar, em poucas linhas, o que pode se esperar dele como documento, qual é o seu objetivo.
- Depois, é preciso selecionar e apresentar informações com potencial de serem efetivamente analisadas. O relatório não deve estar lotado de dados. Deve-se buscar o essencial, as reais necessidades de análise e pesquisa. O importante é a qualidade e não a quantidade de conteúdo.
- O formato do relatório gerencial deve ser o mais prático possível, para que a comunicação seja fácil e fluida. Uma boa solução é estruturá-lo em tópicos curtos. Outra dica é fazer uso de gráficos, planilhas, tabelas e outros recursos visuais.
- Mas, para que um relatório gerencial seja realmente útil e acessível, é preciso ir além da mera apresentação de estatísticas. É preciso analisá-las a partir do plano de trabalho estabelecido e dos compromissos firmados na Carta de Serviços, produzindo reflexões e recomendações válidas para o público em geral e para a própria organização. Isso agrupa valor e qualidade ao relatório, contribuindo para a transparência das ações públicas.
- Um detalhe importante. Não deixe de publicar os relatórios no site da ouvidoria. Não adianta produzir um belo documento, mas que é de acesso restrito.

## Sistema Informatizado e Sítio Eletrônico

Dando cumprimento ao §3º do art. 3º da IN OGU 01/2014, a Controladoria-Geral da União disponibilizou o sistema e-Ouv desenvolvido com o objetivo de se tornar um canal integrado para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além disto, o sistema possibilita a geração e disseminação de informações sobre as ouvidorias federais.

A CGU desenvolveu o sistema, sendo também responsável pela manutenção de toda a estrutura necessária em termos de equipamentos e sistemas. Cabe à OGU a gestão da base de dados dos cadastros e dos administradores de cada ouvidoria, sem qualquer custo para as mesmas.

Importante observar que o sistema foi desenvolvido conforme preconiza a IN OGU 01/2014, ou seja, atende aos tipos de manifestações nela inseridos, respeitando os prazos nela determinados. Prevê, ainda, a possibilidade de envio de respostas intermediárias caso o prazo legal não possa ser cumprido.

O sistema funciona inteiramente em ambiente online, e por isso não é preciso instalá-lo em computadores. Basta que o servidor da ouvidoria tenha o cadastro e a senha para utilizar o sistema, acessando o portal Ouvidorias.gov, disponível em [www.ouvidorias.gov.br](http://www.ouvidorias.gov.br).

As principais contribuições do produto apresentado são:

- Fornecer um sistema para recepção, tratamento e gerenciamento de manifestações para ouvidorias que não possuem procedimento padronizado e informatizado;
- Permitir a obtenção de informações sobre as ouvidorias, facilitando a geração de relatórios e subsidiando as decisões e ações da OGU;
- Oferecer um mecanismo que mantém registro das manifestações, arquivos, prazos e acessos, auxiliando as atividades de controle interno do órgão cadastrado no sistema.

A adesão é realizada a partir da manifestação do interesse por parte da ouvidoria interessada, informando à CGU quem será o administrador local do sistema na sua ouvidoria. Por enquanto, a adesão pode ser formalizada mediante envio de ofício, cujo modelo se encontra disponível em <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/orientacoes/modelo-de-oficio.pdf/view>.

O administrador local é o responsável por cadastrar os demais usuários no sistema.

Após a adesão, deve ser incluído o endereço do e-Ouv na página da ouvidoria cadastrada, direcionando para o sistema.

O sistema pode ser acessado diretamente pelo endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

Versão 1.0.1

sexta-feira, 13/03/2015  
Ambiente Oficial

O Sistema de Ouvidorias foi criado para facilitar o contato do cidadão com as ouvidorias do Poder Executivo Federal. Através deste canal, é possível registrar uma manifestação, consultar o andamento e verificar a resposta.

**REGISTRAR MANIFESTAÇÃO**  
REGISTRE A SUA SOLICITAÇÃO, RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA, SUGESTÃO, OU ELOGIO.

**CONSULTAR MANIFESTAÇÃO**

**JÁ SOU CADASTRADO**

Usuário   
Senha  [recuperar senha](#)  
Código de Verificação    
084842

**AINDA NÃO SOU CADASTRADO**

[Cadastre-se](#)

**Faça um Pedido de Informação Pública**  
Consulte o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

**Manual do Sistema**  
Acesse o manual e conheça os procedimentos para fazer sua manifestação de ouvidoria

O cidadão pode realizar manifestação anônima ou identificada. Neste último caso, ao final do registro da manifestação, será gerado um número de protocolo, com o qual o cidadão poderá consultar o andamento do pedido posteriormente. Caso seja uma manifestação anônima, não há um número de protocolo, e não será possível realizar o acompanhamento. O cidadão que se cadastrá no sistema cria um perfil e tem acesso ao histórico de suas manifestações.

Ao registrar sua manifestação, além do tipo da mesma, o cidadão escolhe o órgão e o assunto de seu interesse.

BRASIL Acesso à Informação Partepe Serviços Legislação Canais

Versão 1.0.1

Olá, Vivian Yicira de Souza terça-feira, 30/12/2014 Ambiente Oficial - SAIR

**e-OUV**  
Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

[Início](#) | [Tratar Manifestações](#) | [Gerenciar Usuários](#) | [Gerenciar Sistemas](#)

**Registrar Manifestação**

Seleção de Órgão > Dados da Manifestação > Dados do Manifestante > Finalizar

Informe o **Órgão** ou **Assunto** para o qual deseja registrar manifestação:

Nome do Órgão:

Caso não saiba qual o órgão/entidade competente, você pode utilizar a busca pelo assunto de seu interesse

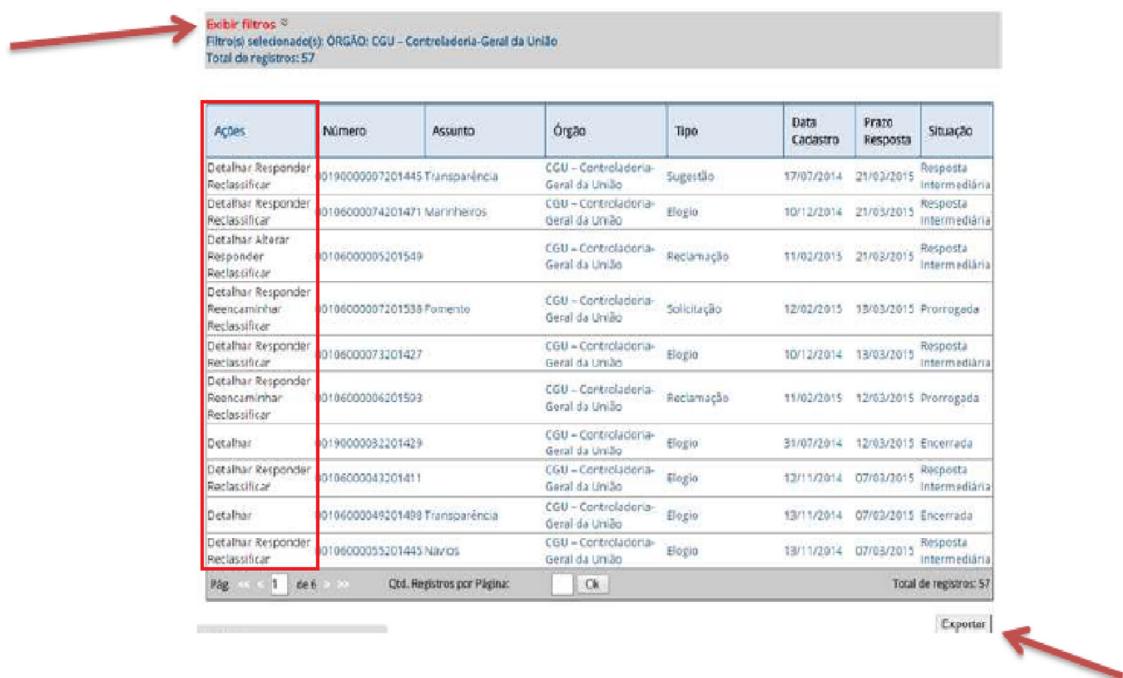
Assunto:

Qual tipo de manifestação você deseja registrar?

Sugestão  Elogio  Solicitação  Reclamação  Denúncia

A Ouvidoria cadastrada no sistema, ao receber a manifestação, poderá dar os seguintes tratamentos às mesmas: responder; reencaminhar; prorrogar; reclassificar e detalhar.

## Tratar Manifestações



Exibir filtros 

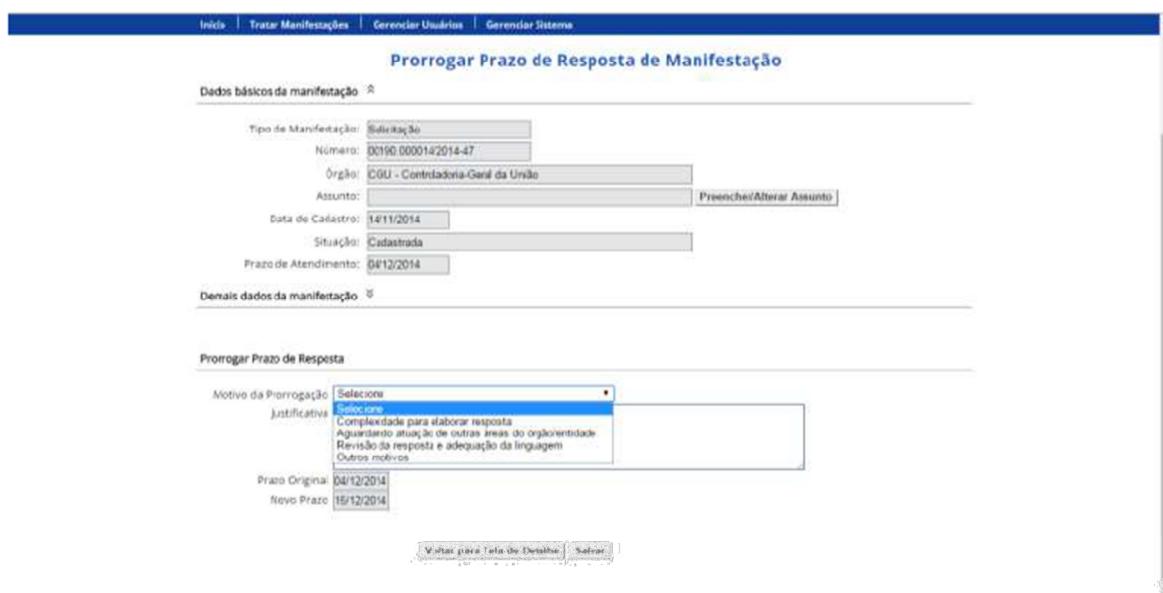
Filtros(s) selecionado(s): ÓRGÃO: CGU - Controle Geral da União  
Total de registros: 57

Ações	Número	Assunto	Órgão	Tipo	Data Cadastro	Prazo Resposta	Situação
Detalhar/Responder/Reclassificar	0190000007201445	Transparéncia	CGU - Controle Geral da União	Sugestão	17/07/2014	21/02/2015	Resposta intermediária
Detalhar/Responder/Reclassificar	01060000074201471	Marinheiros	CGU - Controle Geral da União	Elojio	10/12/2014	21/03/2015	Resposta intermediária
Detalhar/Alterar/Responder/Reclassificar	0106000005201549		CGU - Controle Geral da União	Reclamação	11/02/2015	21/03/2015	Resposta intermediária
Detalhar/Responder/Reencaminhar/Reclassificar	0106000007201538	Poimento	CGU - Controle Geral da União	Solicitação	12/02/2015	13/03/2015	Prorrogada
Detalhar/Responder/Reclassificar	01060000073201427		CGU - Controle Geral da União	Elojio	10/12/2014	13/03/2015	Resposta intermediária
Detalhar/Responder/Reencaminhar/Reclassificar	0106000006201503		CGU - Controle Geral da União	Reclamação	11/02/2015	12/03/2015	Prorrogada
Detalhar	01900000032201429		CGU - Controle Geral da União	Elojio	31/07/2014	12/03/2015	Encerrada
Detalhar/Responder/Reclassificar	01060000041201411		CGU - Controle Geral da União	Elojio	12/11/2014	07/03/2015	Resposta intermediária
Detalhar	0190000049201409	Transparéncia	CGU - Controle Geral da União	Elojio	13/11/2014	07/03/2015	Encerrada
Detalhar/Responder/Reclassificar	0106000005201445	Navios	CGU - Controle Geral da União	Elojio	13/11/2014	07/03/2015	Resposta intermediária

Pág. << < 1 > >> de 6 >>> Ctd. Registros por Página:  Ok Total de registros: 57

Além disto, ao tratar as manifestações, a Ouvidoria pode filtrar as manifestações por um determinado tipo, ou, até mesmo, exportar estes dados em formato .doc ou .xls para manipulação futura, ou simplesmente gerar um relatório em formato .pdf.

Conforme previsto na IN OGU 01/2014, o sistema está preparado tanto para a prorrogação do prazo como para a emissão de respostas intermediárias e conclusivas.



Início | Tratar Manifestações | Gerenciar Usuários | Gerenciar Sistemas

### Prorrogar Prazo de Resposta de Manifestação

Dados básicos da manifestação 

Tipo de Manifestação:

Número:

Órgão:

Assunto:  Prorrogar/Alterar Assunto

Data de Cadastro:

Situação:

Prazo de Atendimento:

Detalhes dados da manifestação 

Prorrogar Prazo de Resposta

Motivo da Prorrogação:

Justificativa:

Complexidade para elaborar resposta

Aguardando atuação de outras áreas do órgão/entidade

Revisão da resposta e adequação da linguagem

Outros motivos

Prazo Original:

Novo Prazo:

Outra importante funcionalidade do sistema é o encaminhamento de manifestações entre as ouvidorias, agilizando o fluxo de tramitação de solicitações que se destinam a outro órgão.

O sistema se encontra disponível no sítio eletrônico <http://www.ouvidorias.gov.br/>, um ambiente virtual também criado pela CGU, que contém informações de interesse das ouvidorias. Na página específica do sistema se encontra disponível o Manual do Sistema, contendo informações detalhadas sobre a utilização do mesmo pelas ouvidorias.

## Manifestações

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, demandar, enfim, é ato que expressa o exercício de três direitos fundamentais: o de livre manifestação do pensamento (art. 5º, IV), o de petição (art. 5º, XXXIV) e o de participação na administração pública (art. 37, §3º). É a forma de o cidadão expressar à Ouvidoria seus anseios, dúvidas e opiniões.

A manifestação é gênero do qual são espécies a sugestão, o elogio, a reclamação, a solicitação diversa, e a denúncia.

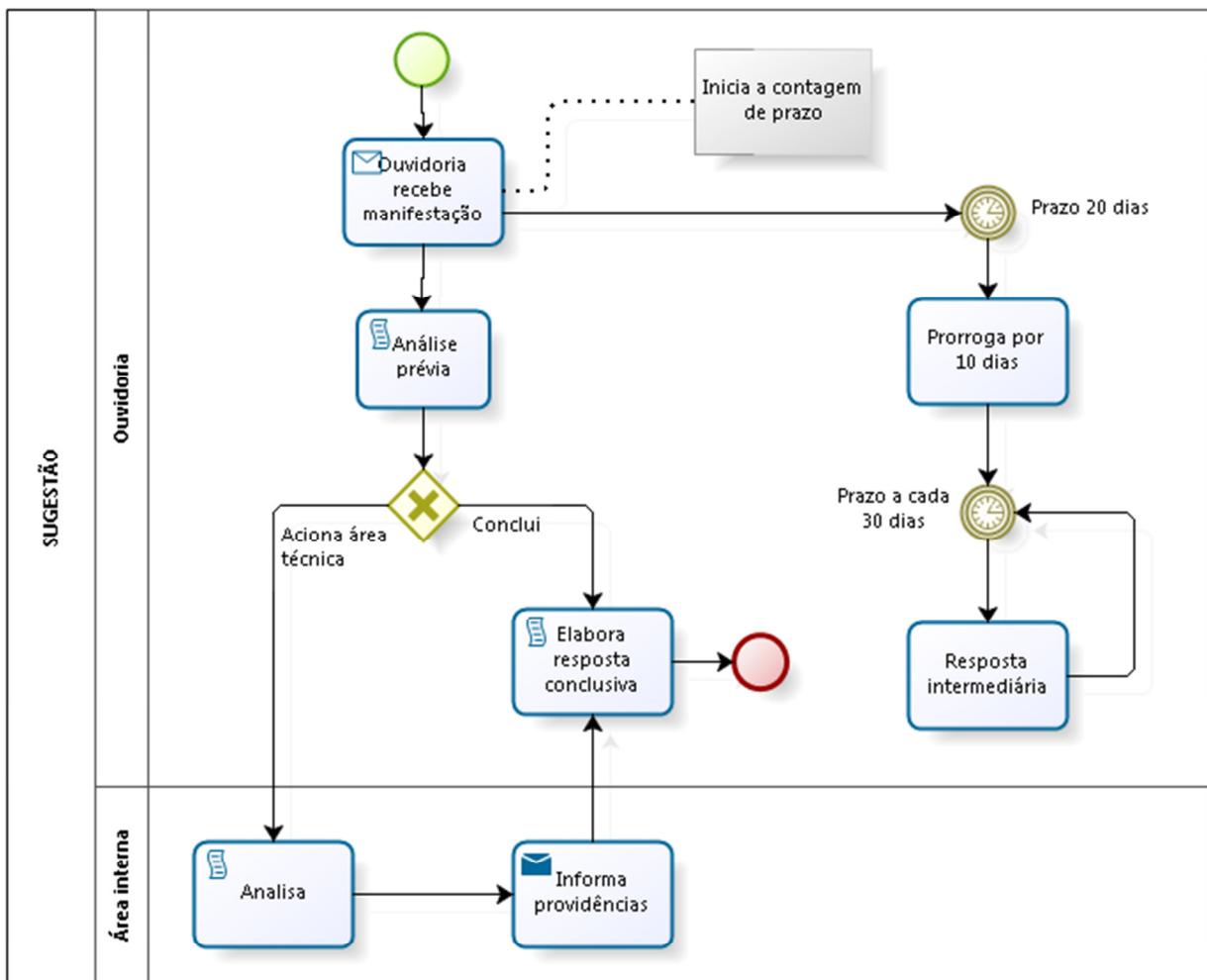
## SUGESTÃO

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública, ainda que associada a uma reclamação específica. Contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento da política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade do Poder Executivo Federal ou serviço público prestado.

A sugestão é a forma de manifestação que mais intensamente permite a participação do cidadão na gestão da Administração Pública. É que, por meio da sugestão, uma ideia ou preferência nascida autenticamente do seio da sociedade pode efetivamente se transformar em uma política pública em caráter permanente, alterando rotinas e fluxos do Estado.

Devido à sua relevância, a sugestão é a modalidade de manifestação que requer maior atenção por parte da ouvidoria. Por isso é que, ao receber uma sugestão, a ouvidoria deve se debruçar sobre ela, realizando análise prévia de sua viabilidade antes de encaminhá-la ao gestor recomendando a adoção de providências para a sua implementação, se for o caso.

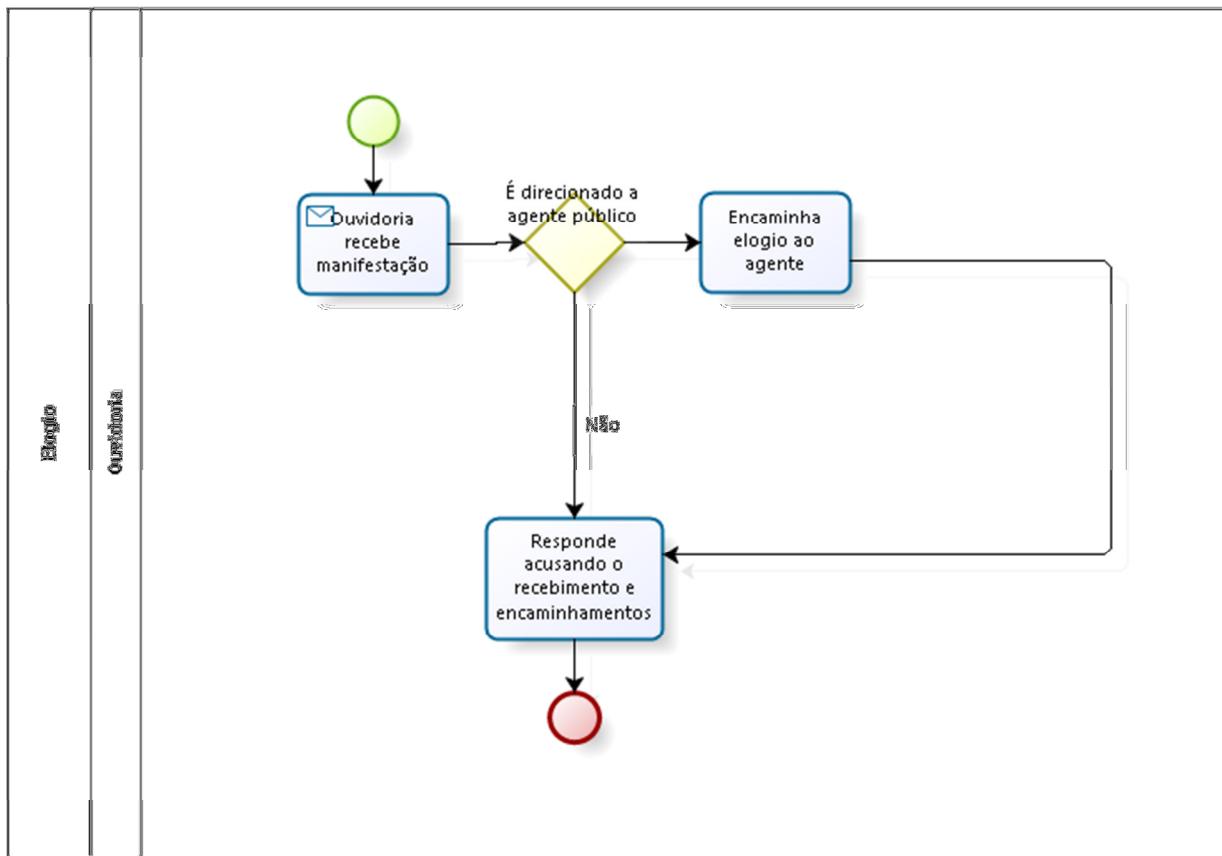
No caso das sugestões, a resposta conclusiva é aquela que oferece a análise prévia realizada, informando ao cidadão as medidas requeridas aos órgãos gestores, ou apresentando justificativa para impossibilidade de implementação da sugestão.



Powered by  
**bizagi**  
 Modeler

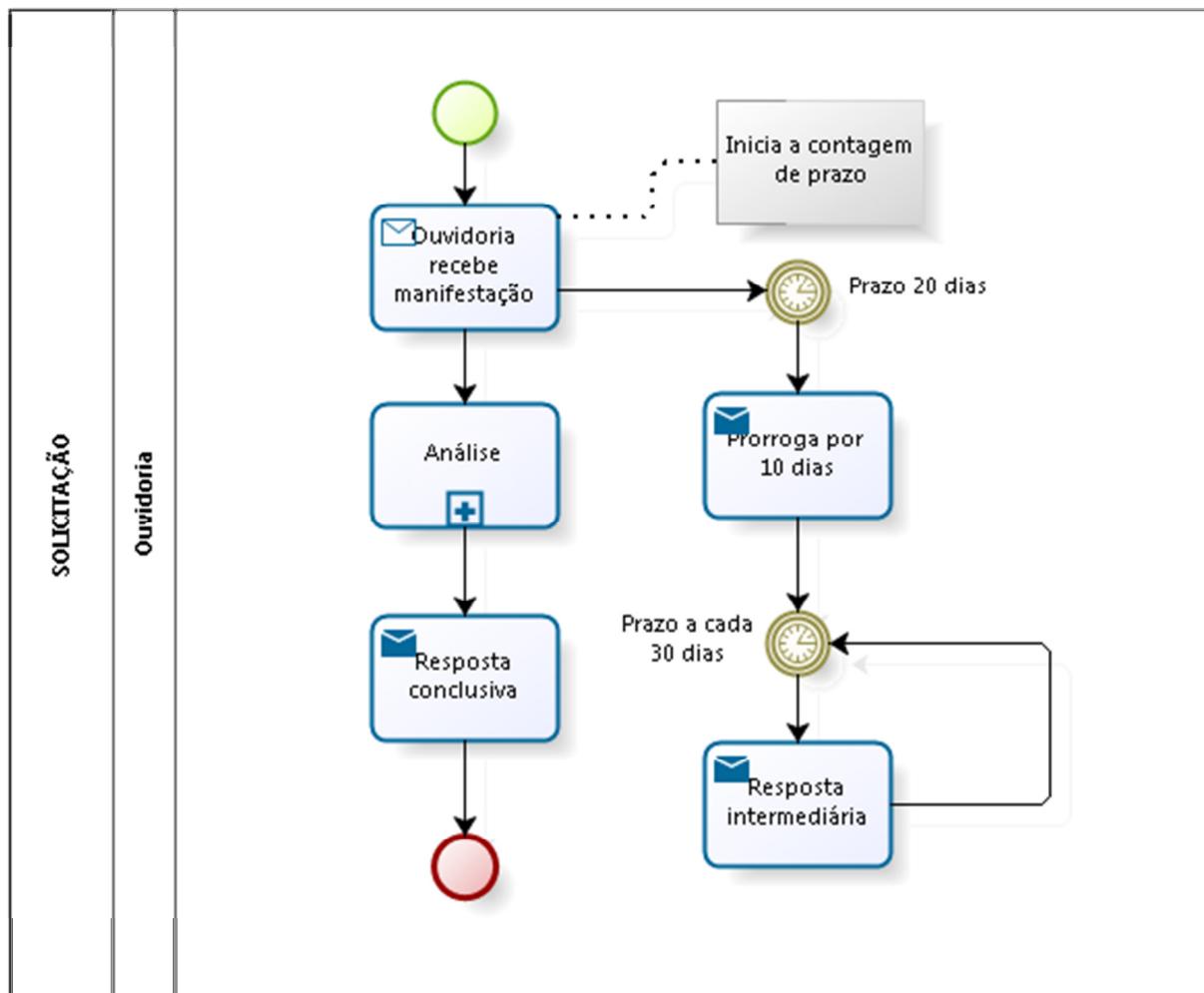
## ELOGIO

Elogio é a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.



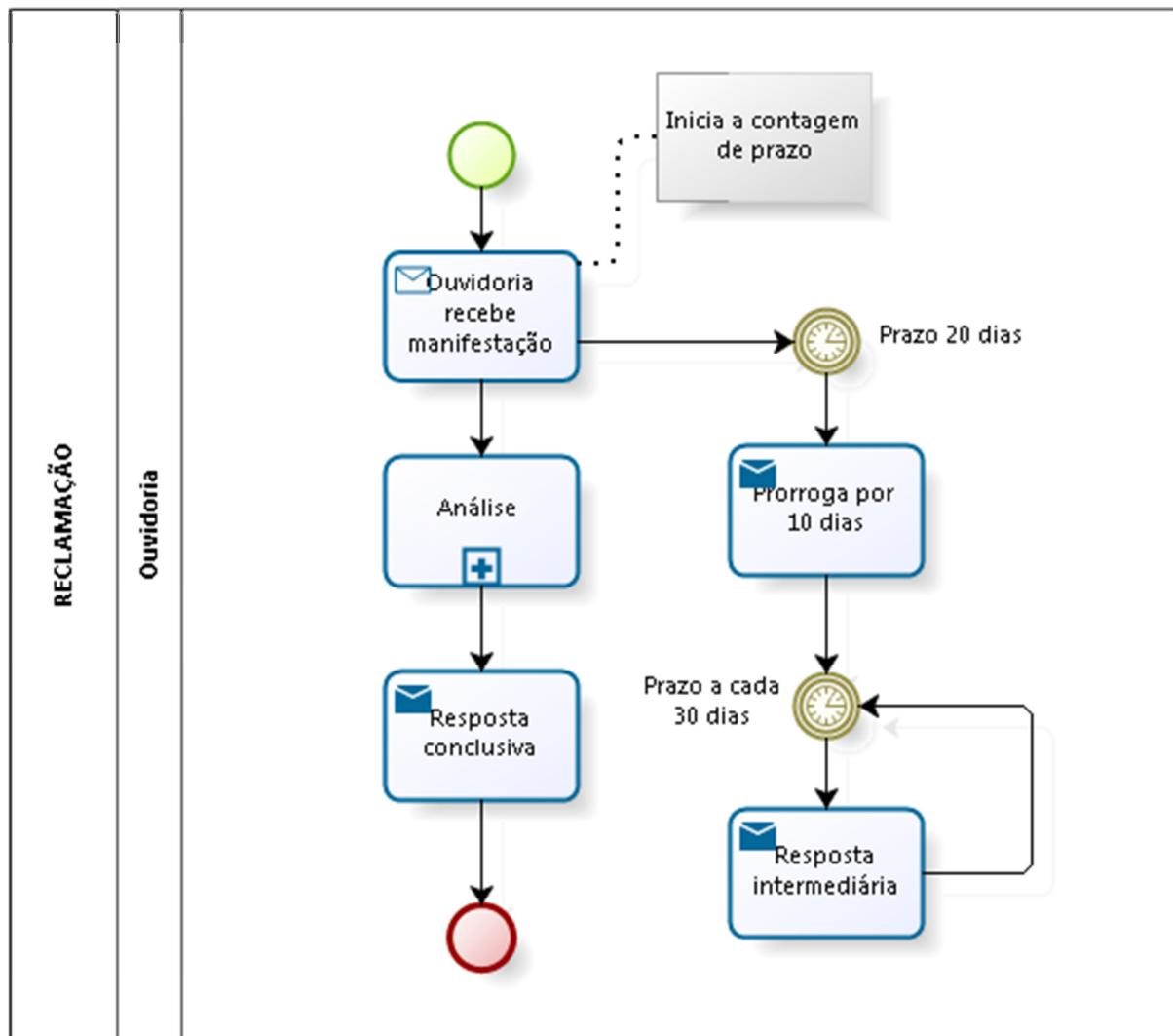
## SOLICITAÇÃO

Manifestação em que o objeto e o sujeito são claramente definidos, também podendo indicar insatisfação; deve conter, necessariamente, um requerimento de atendimento ou serviço a ser prestado pela Administração. Pode se referir também a uma solicitação material ou não (por exemplo: material de divulgação; pedido de reajuste salarial; ou, no caso da saúde, pedido de medicamento, ou intervenção do órgão em uma determinada situação). Remete a uma adoção de providências por parte da Administração.



## RECLAMAÇÃO

Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Para efeito de padronização, também serão consideradas nessa categoria as críticas, tais como opiniões desfavoráveis, crítica a atos da Administração, de concessionárias de serviço público ou de servidores.



## DENÚNCIA

É a comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções. É também comunicação de infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação. Devem ser acatadas desde que haja elementos suficientes à verificação dos fatos descritos e tratadas como suposições até que sejam apuradas.

São comunicações de práticas de atos ilícitos praticados por agentes públicos e demandam a atuação dos órgãos de controle interno ou externo e da corregedoria. Os impactos dessa conceituação serão explicados adiante.

Existe, ainda, a possibilidade de ocorrência de denúncia anônima ou apócrifa, que é aquela que chega aos órgãos públicos sem identificação. Ou seja, nem mesmo a ouvidoria possui conhecimento acerca do autor ou autora da denúncia.

Caso uma denúncia anônima esteja aparentemente sendo utilizada para difamar, caluniar, ou injuriar alguém, o ouvidor pode enviar a demanda ao Ministério Público para que sua autoria seja investigada.

É importante ressaltar que a prática de receber e dar tratamento a denúncias anônimas é aceita até mesmo pelo Supremo Tribunal Federal, que também reconhece que o Estado não pode iniciar processo punitivo (tanto no âmbito administrativo quanto no âmbito criminal) somente com fundamento em denúncia não identificada.

De acordo com a Instrução Normativa Conjunta nº 01 CRG/OGU (<http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/instrucoes-normativas/in-crg-ogu-01-2014.pdf>), o denunciante pode querer se identificar, mas, ao mesmo tempo, solicitar que sua identidade permaneça restrita aos agentes estatais encarregados de dar tratamento e investigar a denúncia. Nestes casos, diz-se que houve pedido de reserva de identidade.

O pedido de reserva de identidade deve ser aceito por todas as ouvidorias, já que encontra fundamento no art. 31 da Lei n. 12.527/11, que protege as informações pessoais sensíveis pelo prazo de 100 (cem) anos. Ou seja, sempre que houver solicitação, ou sempre que o ouvidor temer que a revelação da identidade poderá trazer consequências negativas ao denunciante, poderá ser decretada a reserva de identidade.

Tanto nas denúncias identificadas quanto nas denúncias anônimas ou com pedidos de reserva de identidade, a ouvidoria somente deverá proceder ao encaminhamento caso haja elementos mínimos que permitam a sua apuração. Um cuidado importante que as ouvidorias devem ter é que, nas denúncias com pedido de reserva de identidade, o nome do denunciante somente deve ser encaminhado aos órgãos apuratórios se isto for estritamente necessário à apuração dos fatos.

Importante observar que nem todas as denúncias recebidas podem ser classificadas como tal. Muitas vezes refletem uma solicitação de providências por parte da Administração. E a ouvidoria, ao buscar a solução adequada para atender ao cidadão, segue o princípio da eficiência, melhora a qualidade do serviço prestado e mostra agilidade.

É o caso, por exemplo, de uma denúncia envolvendo o corte irregular de árvores em uma determinada região da Amazônia. Neste caso, o que o manifestante na verdade deseja é que a Administração providencie uma fiscalização no local de modo a impedir que as árvores continuem a ser cortadas indevidamente. Temos então uma solicitação e não uma denúncia propriamente dita.

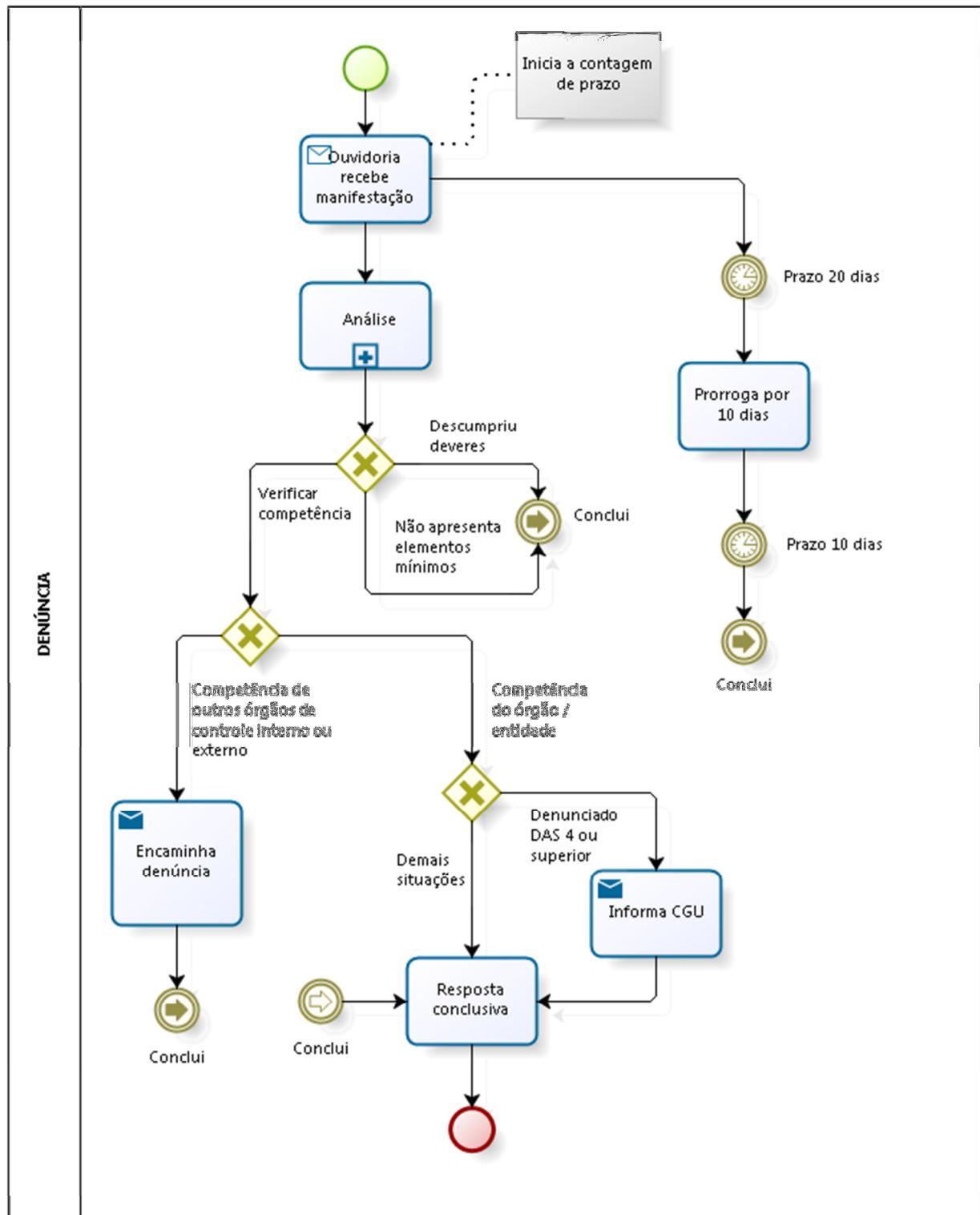
Pense-se também em suposta “denúncia”, direcionada ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), em que conste que está ocorrendo, em uma determinada região, distribuição de alimentos fora do prazo de validade. Ora, na verdade não se trata de uma denúncia, mas sim de uma solicitação de providências: o que o cidadão-manifestante deseja, no caso, não é a punição de algum agente público, mas, antes, que o Poder Público tome as providências necessárias para sanar uma situação de suposta irregularidade.

O mesmo ocorre quando uma pessoa denuncia a falta de remédios em uma determinada farmácia popular que distribui remédios à população. O que o manifestante deseja é que Administração providencie para que não faltem mais remédios na farmácia em questão.

Uma denúncia propriamente dita envolve irregularidades ou delitos praticados por um servidor público.

Situação típica de denúncia é a utilização de veículos oficiais para uso particular, como por exemplo, para levar as crianças de um dirigente para a escola.

Outra situação seria aquela em que um servidor se utiliza de recursos pessoais ou materiais da repartição para exercer atividades particulares.



## Prazos

Para todos os tipos de manifestações, o prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

caso não seja possível o atendimento dentro deste prazo, a ouvidoria deverá fornecer uma resposta intermediária, a cada 30 dias, informando acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para a resposta conclusiva da sua manifestação, ou solicitando informações adicionais.

Os prazos citados acima deverão ser monitorados pela ouvidoria, de modo a observar seu devido cumprimento.

Em caso de descumprimento de prazo para oferecimento das respostas intermediária ou conclusiva, o cidadão pode apresentar representação à Ouvidoria-Geral da União, que tomará as providências cabíveis. Essa representação tem fundamento no art. 17 do Decreto n. 6.932/09, que diz que cabe à Controladoria-Geral da União adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições contidas no Decreto, que trata das regras gerais sobre atendimento ao público.

## Glossário

### LINGUAGEM CIDADÃ

É aquela clara, concisa, objetiva, desburocratizada. Mais do que isso, é aquela que atenta para o contexto sociocultural da pessoa a que é dirigida, adaptando-se às suas necessidades. Assim, se mostra inadmissível, em tese, utilizar-se de linguagem técnica ou que requeira estudos ou investigações posteriores para sua correta compreensão. No entanto, se o cidadão a que se destina a resposta da ouvidoria seja reconhecidamente um especialista em uma área específica, não haverá problemas em utilizar linguagem mais técnica.

Pode-se dizer, em linhas gerais, que as respostas aos cidadãos devem obedecer aos princípios estabelecidos no art. 11 da Lei Complementar n. 95/98, quais sejam: clareza, precisão e observância à ordem lógica.

### DICAS PARA A UTILIZAÇÃO DE LINGUAGEM CIDADÃ

- ✓ Evitar o uso de siglas, abreviações e estrangeirismos.
- ✓ Evitar o jargão legal ou técnico
- ✓ Sendo imprescindível a utilização de termos jurídicos ou técnicos, deve ser provida uma explicação simples do conceito.
- ✓ As informações disponibilizadas pelas ouvidorias devem ser compreensíveis e o

público alvo deve poder utilizá-las.

- ✓ Contar na equipe da ouvidoria com técnicos que incluam vários tipos de profissionais como psicólogos e juristas, que darão uma resposta mais especializada e pertinente ao usuário.

## RESPOSTA CONCLUSIVA

É aquela que põe fim ao fluxo de atendimento da manifestação do cidadão. A resposta conclusiva não necessariamente atende ao que foi solicitado pelo cidadão, mas lhe dá uma resposta definitiva, final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.

Caso não atenda à expectativa do cidadão, a resposta conclusiva deve orientar-lhe adequadamente, indicando quais procedimentos podem ser adotados para que ele ou ela satisfaça sua pretensão.

Especificamente no caso das denúncias, a resposta conclusiva é aquela que encaminha a manifestação do cidadão, informando-lhe das etapas a serem posteriormente desenvolvidas. Ou seja, uma vez encaminhada a denúncia aos órgãos apuratórios (que podem ser unidades de auditoria, corregedoria, ou outros), a ouvidoria encerra a sua participação naquela manifestação específica, não lhe cabendo participar do processo de investigação ou de responsabilização em face ao suposto ato ilícito.

Importante ressaltar que, apesar de a resposta conclusiva encerrar o fluxo de tratamento da manifestação, o ouvidor pode voltar a emitir respostas mesmo depois da resposta conclusiva, caso venha a surgir alguma informação relevante no futuro. O que ocorre é que, após a resposta conclusiva, a ouvidoria já não tem a obrigação de entrar em contato com o cidadão, porém não perde a faculdade de fazê-lo.

## RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

É aquela que, oferecida dentro do prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, informa o cidadão acerca dos encaminhamentos realizados a partir de sua demanda e lhe informa os prazos e etapas previstos até o encerramento de sua manifestação.

É oferecida sempre que não seja possível encerrar o procedimento, dando resposta final ao cidadão, dentro do prazo de trinta dias citado acima. Serve para prestar satisfação ao cidadão quanto aos encaminhamentos realizados com a sua demanda ou para solicitar-lhe esclarecimentos adicionais necessários para a correta tramitação da demanda.

Caso se trate de manifestação que demande longo tempo de apuração, a ouvidoria poderá emitir quantas respostas intermediárias forem necessárias. Porém, deve sempre respeitar o prazo

máximo de 20 dias prorrogáveis por mais 10 para fazê-lo. Ou seja, deve entrar em contato com o cidadão mensalmente, no mínimo.

Esta funcionalidade tem o objetivo de manter o cidadão informado e, também, de aumentar a interlocução entre Estado e sociedade.