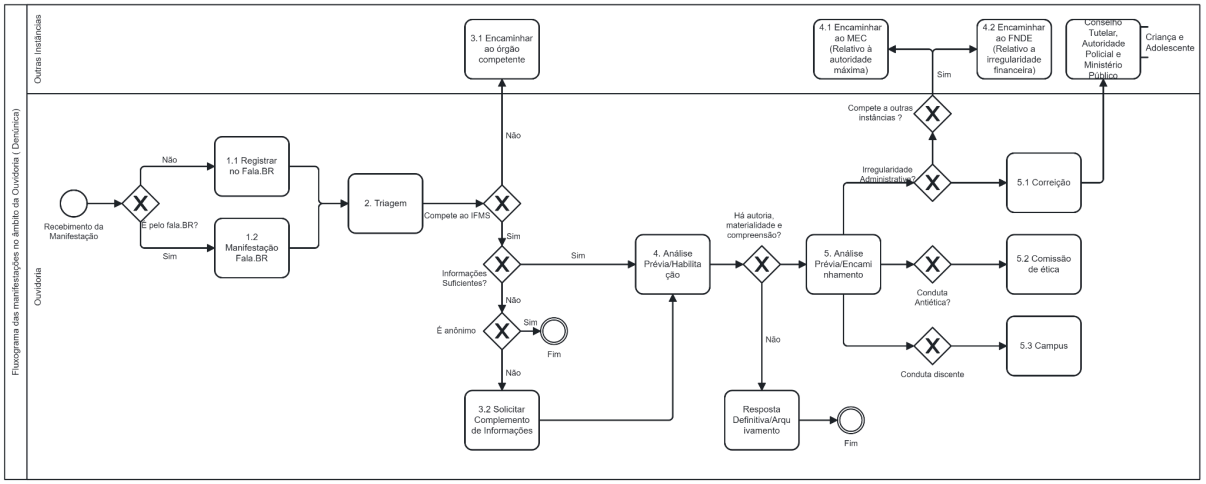
FLUXO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS NA OUVIDORIA



Observações sobre o fluxo de tratamento das denúncias na Ouvidoria

1. Recebimento

1.1 Receber a manifestação por outros meios: e-mail, telefone, carta, ou atendimento presencial.

1.2 Registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR, caso tenha sido originada por e-mail, telefone, carta, presencial.

> A Lei nº 13.460/2017 prevê, em seu artigo 10 (§ 7º), que a identidade do manifestante deve ser preservada nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011): "Art. 10
>
> [...]
> § 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

2. Triagem

2.1 Ação: O(a) servidor(a) da Ouvidoria realiza a leitura e análise inicial da manifestação para:

2.1.1 Verificar a competência do IFMS para tratar o assunto.

2.1.2 Verificar a existência de informações suficientes para o tratamento em manifestações

O Decreto nº 9.492/2018 (art. 18 § 2º) prevê a possibilidade de a unidade de ouvidoria solicitar ao manifestante informações complementares, caso as informações apresentadas sejam insuficientes para a análise da manifestação.(Exceto para denúncias não identificadas - Art 33, § 2º)

> Art. 18.
>
> [...]

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

[...]

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

2.1.3 Identificar se o usuário é anônimo

Portaria Normativa CGU nº 116/2024: "Art. 31. São condições para arquivamento das manifestações:

I - teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

II - falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

III - falta de urbanidade;

IV - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas;

questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública; ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

V - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

VI - perda de objeto."

3. Encaminhamentos prévios

3.1 Encaminhar ao órgão competente, quando o item 2.1.1 for negativo.

3.2 Solicitar complementação de informação, se o item 2.1.2 e 2.1.3 forem negativos.

3.2.1 Informar o prazo de 20 dias para complementação, e possibilidade de arquivamento, caso não seja complementada.

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (art. 25) também prevê essa possiblidade de solicitação de informações complementares ao manifestante, que deve ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento da manifestação:

"Art. 25. As unidades setoriais do SisOuv devem verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso."

Nota Técnica 989 (3569055) SEI 00190.103127/2025-56 / pg. 8

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

[...]

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

4. Habilitação

4.1 Verificar se há autoria, relevância e materialidade

Habilitação da Denúncia: Verificação dos requisitos mínimos para sua apuração da denúncia, tais como autoria, materialidade e relevância, conforme previsto no Decreto 10.153/2019 (art. 3º, IV).

Art. 3º Para fins deste Decreto, considera-se:

[...]

IV - habilitação - procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração;

A Portaria Normativa CGU nº 116/2024 define esses elementos mínimos descritivos da irregularidade, conforme disposto em seu artigo 33 (§ 1º).

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:

I) competência do órgão ou entidade: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada; Nota Técnica 989 (3569055) SEI 00190.103127/2025-56 / pg. 6

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

III) materialidade: qualidade daquilo que é material, palpável, conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato; e IV) compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

5. Análise Prévia

5.1.Verificar se é conduta discente

5.2 Verificar se é conduta ética

5.3 Verificar se é irregularidade administrativa

5.4 Verificar se compete a outras instâncias

Encaminhamento das manifestações à CGU em determinadas situações:

a) da inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade de origem;

b) da complexidade e relevância da matéria;

c) do envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade;

d) receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos do IFMS

2.1.1.2 Decreto nº 3.669/2000 (art. Nota Técnica 989 (3569055) SEI 00190.103127/2025-56 / pg. 10 1º).

Art. 1o Fica delegada competência ao Ministro de Estado da Educação, vedada a subdelegação, sem prejuízo do disposto no Decreto nº 3.035, de 27 de abril de 1999, para:

I - constituir comissão de sindicância ou de processo administrativo disciplinar, destinada a apurar irregularidades relativas a atos de dirigentes máximos de fundação ou de autarquia vinculadas ao Ministério da Educação, inclusive de outros servidores dessas entidades quando conexos com aqueles;

Se a Denúncia de atos praticados pelo Reitor(a): Os atos praticados pelos respectivos reitores serão encaminhadas ao Ministério da Educação, conforme delegação constante do Decreto nº 3.669/2000 (art. Nota Técnica 989 (3569055) SEI 00190.103127/2025-56 / pg. 10 1º).

Art. 1 o Fica delegada competência ao Ministro de Estado da Educação, vedada a subdelegação, sem prejuízo do disposto no Decreto nº 3.035, de 27 de abril de 1999, para:

I - constituir comissão de sindicância ou de processo administrativo disciplinar, destinada a apurar irregularidades relativas a atos de dirigentes máximos de fundação ou de autarquia vinculadas ao Ministério da Educação, inclusive de outros servidores dessas entidades quando conexos com aqueles;

II - julgar os processos administrativos em que sejam indiciados os servidores a que se refere o inciso anterior e aplicar as penalidades de demissão, cassação de aposentadoria, disponibilidade de servidores, destituição ou conversão da exoneração em destituição de cargo em comissão, observadas as demais disposições legais e regulamentares, especialmente a prévia e indispensável manifestação da Consultoria Jurídica.

Irregularidades na aplicação de seus recursos financeiros, serão encaminhados ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE, conforme consta do Decreto nº 11.196/2022 (art. 9, 10).

Art. 9º À Auditoria Interna compete:

I - proceder ao controle interno, fiscalizar e examinar os resultados quanto à economicidade, à eficácia e à eficiência da gestão orçamentária, financeira, contábil, patrimonial, de pessoal e dos demais sistemas administrativos e operacionais do FNDE;

Art. 10. À Corregedoria compete: [...]

II - requisitar ou instaurar, de ofício ou a partir de representações e de denúncias, sindicâncias, incluídas as patrimoniais, processos administrativos disciplinares e demais procedimentos correcionais para apurar responsabilidade por irregularidades praticadas no âmbito do FNDE;

Denúncias que envolvam violência praticada contra criança ou adolescente, conforme estabelecido na Lei nº 13.431/2017 (art. 15).

Art. 15. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios poderão criar serviços de atendimento, de ouvidoria ou de resposta, pelos meios de comunicação disponíveis, integrados às redes de proteção, para receber denúncias de violações de direitos de crianças e adolescentes.

Parágrafo único. As denúncias recebidas serão encaminhadas:

I - à autoridade policial do local dos fatos, para apuração;

II - ao conselho tutelar, para aplicação de medidas de proteção; e

III - ao Ministério Público, nos casos que forem de sua atribuição específica.

6. Encaminhamentos Internos

6.1 Encaminhar ao Núcleo de Correição, se irregularidade administrativa

6.2 Encaminhar à Comissão de Ética, se conduta antiética

6.3 Encaminhar ao Campus responsável, se conduta discente

7. Arquivamento

7.1 O encaminhamento da respostas conclusiva encerra automaticamente a manifestação na Plataforma Fala.BR

7.2 A resposta conclusiva da Ouvidoria, deverá conter o encaminhamento dado e justificativa se não habilitada.

A elaboração da resposta conclusiva ao manifestante, obrigação que deve ser cumprida no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável por uma única vez, por igual período, desde que mediante justificativa, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 (art. 16).

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

7.3 O manifestante pode reabrir a manifestação em até 30 dias se considerar a resposta insatisfatória ou se houver novos fatos relevantes.

7.4 Em todas as etapas, a Ouvidoria deve garantir a confidencialidade das informações pessoais do manifestante e o sigilo de denúncias, quando solicitado ou cabível.