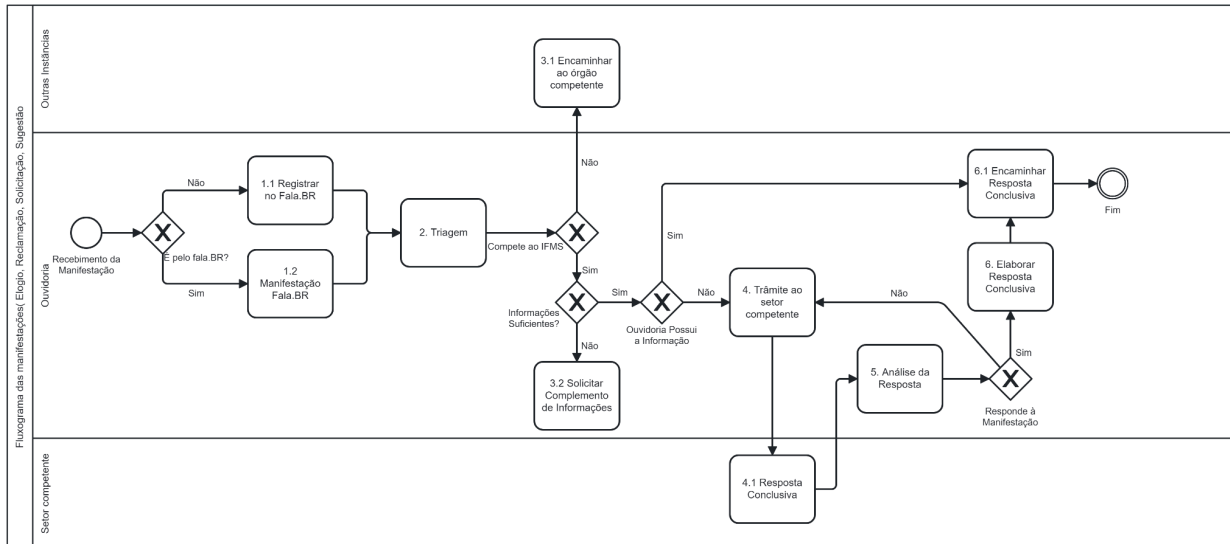


FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA (Exceto denúncias)



Observações sobre o fluxo de tratamento das manifestações na Ouvidoria: Reclamação, Sugestão, Solicitação, e Elogio* (atualizado pela ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 1/2026/CGOUV/DOUV/OGU)

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

2.1.3 Identificar a natureza da manifestação (denúncia, reclamação, etc.), assunto e assunto e alterá-la quando necessário.

2.1.4 Identificar o(s) setor(es) responsável(is) pela demanda.

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.”

ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 1/2026/CGOUV/DOUV/OGU

(...) o elogio deve ser compreendido como manifestação do cidadão dirigida à Administração, não se prestando a funcionar como mecanismo de avaliação interna de desempenho, como registro formal de chefias sobre subordinados, nem como espaço para autoelogios de servidores ou gestores. Situações dessa natureza devem ser tratadas por instrumentos próprios de gestão de pessoas (por exemplo, avaliação de desempenho, feedback institucional e sistemas internos de reconhecimento), e não por meio da ouvidoria.

3. Encaminhamentos prévios

3.1 Encaminhar ao órgão competente quando o item 2.1.1 for negativo, ou ao setor responsável (para arquivamento e orientação, em conformidade a ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 1/2026/CGOUV/DOUV/OGU.

3.2 Solicitar complementação de informação, caso as informações sejam insuficientes para análise prévia.

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 possibilidade 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.”

3.2.2 Encaminhar Resposta conclusiva se a Ouvidoria possuir a informação.

4. Trâmite ao setor Competente

4.1. Tramitar ao setor competente, quando o item 3.2.2 for negativo.

4.1.1 Informar o prazo para resposta objetiva (até 20 dias).

5. Análise

5.1 Análise da resposta objetiva e verificar se a resposta está clara, objetiva, conclusiva e se atende ao questionamento do manifestante.

6. Conclusão

6.1 Solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao setor demandado, se o item 5.1 for negativo

6.2 Elaborar Resposta Conclusiva e encaminhar ao manifestante, se o item 5.1 for positivo, e registrar resolubilidade da demanda.

Artigo 18 do Decreto nº 9.492/2018: “ Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa