

OUVIDORIA-GERAL DA UFU

REGRAS para TRATAMENTO de MANIFESTAÇÕES



campus Santa Mônica
Bloco 1A - Sala 133



UFU

Universidade
Federal de
Uberlândia

REGRAS de TRATAMENTO

de Demandas Recebidas pela Ouvidoria-Geral da UFU

>>>>> [1] RECEBIMENTO >>>>>

Assim que a **Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia** recebe uma manifestação (elogio, solicitação, sugestão, simplifique, reclamação ou denúncia), verifica se foi cadastrada na **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR**, do Governo Federal. Em caso negativo, solicita que a pessoa manifestante faça o registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, podendo a Ouvidoria-Geral fazê-lo. Citam-se os seguintes dispositivos:

>>> **Lei nº 13.460/2017 (Arts. 9º, 10 e 11)**

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente. [...]

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. [...]

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

>>> **Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 23)**

Art. 23. Os órgãos e entidades deverão adotar medidas administrativas que assegurem o recebimento de manifestações dos usuários dos serviços por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º Nos termos do § 1º do art. 4º do Decreto nº 10.153, de 2019, os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades setoriais do SisOuv.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade setorial do SisOuv e forem instados pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à unidade setorial do SisOuv vinculada ao seu órgão ou entidade.

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Arts. 16, 18, 19 e 20)

Art. 16. As unidades setoriais deverão disponibilizar os meios para que o usuário dos serviços públicos registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em local reservado, com ou sem o auxílio de um servidor da ouvidoria. [...]

Art. 18. As unidades setoriais do SisOuv que utilizarem o atendimento telefônico como canal para recebimento de manifestações deverão contar com instalações especializadas adequadas que assegurem ao manifestante a segurança da informação, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações: [...]

§ 2º As manifestações recebidas por esse canal deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR. [...]

Art. 19. As manifestações recebidas por meio de carta serão digitalizadas pela unidade setorial do SisOuv, que realizará a conferência de sua integridade e a inserção imediata na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo. [...]

Art. 20. As manifestações recebidas por correspondência eletrônica serão registradas na Plataforma Fala.BR pela unidade setorial do SisOuv. [...]

>>>>> [2] TRIAGEM >>>>>

Em seguida, é iniciada a triagem, tomando-se o cuidado para reclassificar a tipologia e/ou o assunto da manifestação inserida na Plataforma Fala.BR, caso necessário. Em se tratando de denúncia, observa-se:

>>> Decreto nº 10.153/2019 (Art. 6º)

Art. 6º [...] § 5º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal informará o denunciante.

Na triagem, a Ouvidoria-Geral da UFU identifica o teor da manifestação e analisa se há materialidade e coesão suficientes para que a demanda siga o fluxo, e em caso negativo, há dois caminhos: solicitar complementação de informações à pessoa manifestante, ou arquivar, no caso de denúncias não identificadas. Ressalta-se que caso não haja registro de complementação no prazo estabelecido, a demanda é arquivada sem resposta conclusiva.

Destacam-se:

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 31)

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.

>>> Decreto nº 9.492/2018 (Art. 18)

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.

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Arts. 25 e 33)

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.

§ 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.

Art. 33 [...] § 2º Caso as informações contidas na manifestação não se revelem suficientes para a análise prévia, as unidades setoriais do SisOuv deverão solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias não identificadas.

Em se tratando de DENÚNCIAS, há a etapa da HABILITAÇÃO, que consiste na verificação dos requisitos mínimos para a sua apuração, nos seguintes termos:

>>> Decreto nº 10.153/2019 (Art. 3º)

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; [...]

(destaque nosso)

Salienta-se que a etapa de habilitação deve acontecer mesmo em casos de **denúncias anônimas**, conforme:

>>> Decreto nº 9.492/2018 (Art. 23)

Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades. [...]

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Os elementos mínimos descritivos da irregularidade estão dispostos em:

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 33)

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;
- 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.

Na triagem, a Ouvidoria-Geral da UFU verifica se o tratamento da manifestação é de responsabilidade ou competência da UFU e, caso não seja, procederá com o encaminhamento da demanda ao órgão responsável, conforme apresentado a seguir.

>>>>> [3] ENCAMINHAMENTO >>>>>

Quando a manifestação tratar de assunto alheio às competências do órgão ou entidade que a recebeu ela deve ser encaminhada à outra unidade do SISOUV, à luz do Decreto nº 9.492/2018:

>>> Decreto nº 9.492/2018 (Art. 16)

Art. 16. [...] § 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência a encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, exceto quando se tratar de denúncia.

§ 4º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudominização pela unidade encaminhadora.

Ressalta-se que o encaminhamento dessas manifestações deve ocorrer imediatamente após a triagem para que não ocorra prejuízo no prazo de atendimento.

Competências da CGU (enquanto unidade responsável):

Destaca-se que a Controladoria-Geral da União (CGU) é responsável por investigar infrações administrativas em situações específicas, conforme:

>>> Decreto nº 5.480/2005 (Art. 4º)

Art. 4º Compete ao Órgão Central do Sistema: [...]

VIII - instaurar sindicâncias, procedimentos e processos administrativos disciplinares, em razão:

- a) da inexistência de condições objetivas para sua realização no órgão ou entidade de origem;
- b) da complexidade e relevância da matéria;
- c) da autoridade envolvida; ou
- d) do envolvimento de servidores de mais de um órgão ou entidade; [...]

Ainda sobre a competência da Controladoria-Geral da União como órgão julgador, o Decreto nº 11.123/2022 lhe confere a competência para julgar processos disciplinares contra ocupantes de cargos em comissão ou funções de confiança de nível igual ou superior a CCE-17, nos seguintes termos:

>>> Decreto nº 11.123/2022 (Art. 4º)

Art. 4º Fica delegada a competência ao Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União para julgar os procedimentos disciplinares e aplicar as penalidades cabíveis no caso de atos praticados, no exercício da função, pelos ocupantes de cargo em comissão ou função de confiança de nível equivalente a CCE-17 ou superior.

Parágrafo único. O Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União poderá subdelegar a competência de que trata o caput apenas a ocupante de cargo em comissão ou de função de confiança de nível equivalente a CCE-17 ou superior.

Também faz parte das competências da Controladoria-Geral da União receber e apurar as denúncias contra os agentes públicos que praticarem **retaliação contra denunciantes**, conforme o Decreto 10.153/2019:

>>> Decreto nº 10.153/2019 (Art. 10)

Art. 10. Compete à Controladoria-Geral da União: [...]

III - receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos dos órgãos e das entidades a que se refere o art. 2º e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações; [...]

>>>>> [4] TRATAMENTO >>>>>

Após a triagem, inicia-se o tratamento das demandas que competem à Universidade Federal de Uberlândia. A Ouvidoria-Geral da UFU verifica se é capaz de oferecer a resposta conclusiva sem intermédio dos setores internos da UFU e, em caso positivo, prepara a resposta. Em caso contrário, a demanda é encaminhada para o(s) setor(es) institucional(is) responsável(is) pelo tratamento da manifestação. Nesse contexto, evocam-se os seguintes dispositivos legais:

>>> Lei nº 13.460/2017 (Art. 16)

Art. 16. [...] Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

>>> Decreto nº 9.492/2018 (Art. 18)

Art. 18. § 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias. [...]

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública federal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 27)

Art. 27. As unidades setoriais do SisOuv poderão solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

Enfatiza-se que, quando uma ouvidoria recebe determinada manifestação é necessária a elaboração de resposta final à pessoa usuária, em até 30 (trinta) dias. Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez por mais 30 (trinta) dias, desde que haja uma justificativa, em cumprimento à:

>>> 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. [...]

Observa-se que a ouvidoria deve comunicar à pessoa manifestante a decisão administrativa de prorrogação dentro do prazo de respostas, conforme previsão legal estabelecida em:

>>> Decreto nº 9.492/2018 (Art. 18)

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. [...]

A prorrogação, no entanto, não é válida quando a manifestação é encaminhada para outro órgão ou entidade, devendo ser respeitado o prazo 30 (trinta) dias corridos desde o recebimento da manifestação.

Ao enviar a resposta final, a unidade responsável também deve registrar sobre a **RESOLUTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO**, ou seja, se a questão foi resolvida ou não, o que é importante para acompanhar o andamento do caso e a tomada de providências pendentes, em consonância à Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 29)

Art. 29 [...] Parágrafo único. No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o *caput*, a unidade setorial do SisOuv registrará informação sobre a **resolutividade da manifestação**, observando-se que:

- I) a manifestação será considerada "**não resolvida**" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- II) a manifestação será considerada "**resolvida**" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

(destaques nossos)

É importante consignar que, mesmo após enviar a resposta, se a manifestação ainda estiver na condição de "**não resolvida**", a Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Uberlândia deverá acompanhar as providências tomadas pelo órgão ou entidade e atualizar essa informação sempre que necessário. Tal atualização pode ser feita a qualquer momento, especialmente se surgirem novas informações ou providências relacionadas ao caso, com fulcro na Portaria Normativa CGU nº 116/2024:

>>> Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (Art. 29)

Art. 30. A informação sobre a resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade setorial do SisOuv, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à unidade setorial do SisOuv avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.



Recebe, analisa e repassa aos setores competentes TODOS os Tipos de Manifestações dos Usuários da UFU internos ou externos

(Elogio, Sugestão, Solicitação, Simplifique, Reclamação, Denúncia)

Dúvidas? Fale conosco!

ACESSE O SITE da OUVIDORIA-GERAL DA UFU:

<https://ufu.br/ouvidoria-geral>

E-Mail: ouvidoria@reito.ufu.br

WhatsApp: 34 3239 4074 (agendamentos, orientações, informações)

Horário Expediente: 07h30 - 12h30 e 13h30 - 17h (2ª a 6ª feira)

campus Santa Mônica - Bloco 1A - Sala 133