



## CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

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

#### 1. ASSUNTO

1.1. A presente orientação técnica estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações de ouvidoria classificadas como elogio, com o objetivo de esclarecer os limites de atuação da unidade setorial de ouvidoria nesses casos, assegurar o direito do cidadão ao registro e à comunicação de sua satisfação e evitar o uso indevido do elogio como instrumento de gestão de pessoas (por chefias, pares ou autoelogios), em desacordo com a finalidade institucional da ouvidoria.

#### 2. REFERÊNCIAS

2.1. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

2.2. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o SisOuv.

2.3. Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024: Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv.

2.4. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD): Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

#### 3. EMENTA

3.1. Estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações do tipo elogio no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). Define a natureza não deliberativa do elogio. Veda a análise de mérito, a filtragem subjetiva e o arquivamento indevido por parte das unidades de ouvidoria. Orienta sobre a distinção entre elogio de usuário e instrumentos de gestão de pessoas (autoelogio e registros de chefia).

#### 4. TEXTO DA ORIENTAÇÃO

4.1. O elogio, no âmbito das ouvidorias do SisOuv, consiste em manifestação de satisfação do usuário em relação a serviço público prestado e decorre de percepção subjetiva do cidadão. Sua finalidade é valorizar a atuação do agente ou setor elogiado, evidenciar boas práticas de atendimento e prestação de serviços e contribuir para o reconhecimento e a motivação no serviço público a partir da perspectiva do usuário.

4.2. Por essa razão, 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.

4.3. À luz da regulamentação vigente (Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024), a atuação da ouvidoria no tratamento de elogios possui natureza essencialmente procedimental. Assim, não compete à unidade setorial realizar análise de mérito sobre o conteúdo do elogio, nem deliberar, filtrar ou validar valorativamente a manifestação, uma vez que não há etapa decisória de concordância ou discordância quanto ao juízo do cidadão.

4.4. Ressalta-se que à unidade setorial de ouvidoria também não cabe arquivar, desclassificar ou

recusar o encaminhamento do elogio com base em juízo de valor (“não concordo com o elogio”, “não acho que o servidor mereça”, entre outros). Além disso, a manifestação do tipo elogio não deve ser utilizada para registrar manifestações originadas internamente (chefias, pares ou autoelogios), por não se caracterizarem como manifestações de usuário de serviço público.

4.5. A comunicação interna decorrente do elogio deve ser impessoal e centrada no ato, serviço ou atendimento elogiado, omitindo-se dados de identificação do manifestante, em observância aos princípios de proteção de dados pessoais, à ética administrativa e à finalidade institucional da ouvidoria. Deve-se, ainda, manter a neutralidade institucional, sem reforçar ou desconstituir o juízo subjetivo do cidadão.

4.6. O tratamento do elogio, no fluxo da ouvidoria, resume-se ao seu encaminhamento ao agente público elogiado ou à unidade responsável pelo serviço, bem como à ciência da chefia imediata ou da instância responsável pela prestação do serviço. Quando houver, pode-se registrar a ciência do agente/chefia no próprio processo ou sistema.

4.7. Em relação ao uso de codinomes e/ou apelidos, esclarece-se que a Plataforma Fala.BR permite que o cidadão utilize, em seu perfil, formas de identificação como apelido, nome social ou outras variações, sem que isso, por si só, invalide a manifestação. É importante distinguir a identificação exigida para acesso ao sistema da forma como o nome aparece para a ouvidoria. Para registrar um elogio, o usuário realiza login (Gov.br ou cadastro), de modo que a manifestação somente é registrada após o sistema aceitar a autenticação; portanto, não cabe à ouvidoria recusar ou arquivar elogios sob a justificativa de “identificação civil incompleta” (por exemplo, ausência de nome civil completo), nem inferir automaticamente má-fé pelo fato de o nome exibido aparentar ser um apelido.

4.8. Ressalte-se, ainda, que o anonimato (isto é, ausência de identificação por login) é restrito às comunicações de irregularidade no âmbito do Fala.BR. Os demais tipos de manifestação exigem identificação do usuário para registro, ainda que o perfil apresente ao atendente/ouvidoria um nome social, abreviação ou apelido configurado pelo próprio cidadão.

## 5. CONCLUSÃO

5.1. Conclui-se que o tratamento das manifestações do tipo elogio deve limitar-se ao registro e ao encaminhamento ao agente público elogiado e à sua chefia, sem análise de mérito ou verificação de veracidade do conteúdo pela ouvidoria. A unidade de ouvidoria não pode arquivar, recusar ou filtrar elogios com base em discordância quanto ao conteúdo, nem pelo uso de codinomes ou apelidos quando o registro atende às regras da plataforma.

5.2. Elogios são manifestações de cidadãos/usuários de serviços públicos e não devem ser utilizados como mecanismo de gestão de pessoas, o que deve ser feito por instrumentos internos apropriados. Deve-se preservar o direito do cidadão ao registro e à comunicação de sua satisfação, em consonância com os princípios da participação social e da transparência, cabendo à ouvidoria viabilizar a comunicação entre cidadão e Administração dentro dos limites legais.

5.3. Para assegurar uniformidade e conformidade no tratamento de elogios, bem como aprimorar controles internos, sugere-se que as unidades instituem fluxo específico para o tratamento de elogios, sem etapas de análise ou validação prévia de mérito; promovam capacitação da equipe para compreender a natureza não deliberativa do elogio e evitar filtragem indevida ou reclassificação por juízo de valor; orientem chefias e setores elogiados quanto à distinção entre elogios de ouvidoria e instrumentos formais de avaliação de desempenho; e adotem procedimento orientativo para situações em que se tente utilizar o tipo “elogio” como mecanismo de gestão interna de pessoas (sem registrar como elogio, indicando canais adequados). Recomenda-se, ainda, incluir nos relatórios anuais de ouvidoria dados quantitativos e qualitativos sobre elogios recebidos, a fim de evidenciar percepções positivas dos usuários e subsidiar a melhoria dos serviços públicos.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELLE FERNANDES CERQUEIRA**, **Coordenador-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 23/01/2026, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **KEYNE TANIGUCHI SANTOS, Diretor de Articulação, Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 23/01/2026, às 17:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

---



Documento assinado eletronicamente por **VALDIRENE PAES DE MEDEIROS, Ouvidora-Geral da União**, em 23/01/2026, às 17:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3929549 e o código CRC DDD0E0BC