

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 05/05/2021 | Edição: 83 | Seção: 1 | Página: 119

Órgão: Controladoria-Geral da União/Secretaria Executiva

## PORTARIA Nº 1.037, DE 3 DE MAIO DE 2021

Dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União.

O SECRETÁRIO-EXECUTIVO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, no exercício das atribuições previstas no art. 28 do Anexo I do Decreto nº 9.681, de 03 de janeiro de 2019, e considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 10.153 de 3 de dezembro de 2019, bem como na Portaria CGU nº 581, de 9 de março de 2021, resolve:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos, para o tratamento de manifestações de ouvidoria de que trata o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e de relatos de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito da Controladoria-Geral da União - CGU.

Art. 2º A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º Para os fins desta Portaria, considera-se como manifestante:

I - o usuário de serviços públicos que realiza manifestação nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018; e

II - a pessoa que oferece relato de irregularidades de que trata a Lei nº 13.608, de 2018.

§ 2º A proteção de que trata o caput se estende à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem:

I - dados cadastrais;

II - atributos genéticos;

III - atributos biométricos; e

IV - dados biográficos.

§ 3º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527, de 2011, e demais normas aplicáveis.

### CAPÍTULO II

#### DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 3º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR, ou por sistema a esta integrado.

§ 1º As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas na Plataforma Fala.BR pela Coordenação-Geral de Atendimento ao Cidadão - CGCid, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida Plataforma.

§ 2º A inserção da manifestação na Plataforma Fala.BR será precedida de autorização prévia do manifestante, inclusive quanto à criação de seu cadastro em referida Plataforma.

§ 3º Para os fins dispostos no § 1º, manifestações que eventualmente tenham sido recebidas por qualquer outra unidade da CGU deverão ser imediatamente encaminhadas à CGCid.

§ 4º Os encaminhamentos de que trata o § 3º deverão ser realizados:

I - por meio do endereço eletrônico "ogu.atendimento@cgu.gov.br", quando a manifestação for recebida originalmente por correio eletrônico; ou

II - por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, em nível de acesso "Restrito - Unidade", para a unidade TRIAGEM CGCID, nas demais hipóteses.

Art. 4º Serão registradas na Plataforma Fala.BR como comunicações de irregularidade as manifestações que não contiverem identificação do manifestante, sendo dado o tratamento de denúncia, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa o registro dos encaminhamentos no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, observados, no que couber, os fluxos definidos para tratamento das manifestações do tipo denúncia.

Art. 5º O acesso à Plataforma Fala.BR ficará disponível em todos os Portais desenvolvidos e sustentados pela CGU, bem como na IntraCGU.

Art. 6º O atendimento presencial para coleta de manifestações de ouvidoria será realizado:

I - no órgão central, pela CGCid; e

II - nas Controladorias Regionais da União nos Estados, por integrantes do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção - NAOP, ou, excepcionalmente, conforme definido pelo respectivo Superintendente.

Parágrafo único. As Controladorias Regionais da União nos Estados poderão estabelecer a necessidade de agendamento prévio para a realização do atendimento de que trata o caput.

Art. 7º Sempre que o manifestante desejar apresentar manifestação de forma verbal, os responsáveis pelo atendimento presencial poderão adotar um dos seguintes procedimentos:

I - orientar que seja realizado o registro na Plataforma Fala.BR, de forma direta ou por meio dos aplicativos móveis ou sistemas habilitados, preferencialmente;

II - orientar que seja realizado o registro em meio físico ou eletrônico e que este seja disponibilizado à CGU;

III - proceder à gravação da manifestação de ouvidoria em arquivo de áudio ou de vídeo, desde que haja recurso técnico institucional disponível; ou

IV - reduzir a termo a manifestação apresentada verbalmente e solicitar a firma do manifestante, caso este deseje se identificar.

Parágrafo único. A gravação da manifestação de ouvidoria de que trata o inciso III do caput:

I - somente ocorrerá mediante consentimento prévio do manifestante, que deverá constar do registro de áudio ou de vídeo; e

II - será reduzida a termo pela CGCid, desde que haja recurso técnico institucional disponível, a fim de que o texto correspondente seja incluído na Plataforma Fala.BR.

### CAPÍTULO III

#### DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

##### Seção I

##### Das competências e das atividades

Art. 8º Compete exclusivamente à CGCid as atividades relacionadas a:

I - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR;

II - triagem;

III - encaminhamento de manifestações para outra unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, quando couber;

IV - análise preliminar da manifestação;

V - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VI - trâmite à unidade ou unidades organizacionais responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;

VII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade organizacional demandada;

VIII - reabertura da manifestação na Plataforma Fala.BR para fins de apresentação de informação relevante subsequente à conclusão da manifestação, quando cabível; e

IX - arquivamento do registro na Plataforma Fala.BR.

§ 1º Na análise preliminar, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia, do assunto, subassuntos e demais indexadores relacionados à manifestação.

§ 2º Na análise preliminar será considerada a pontuação apresentada pela Ferramenta de Análise de Risco em Ouvidoria - FARO, observados os fluxos definidos para o tratamento de manifestações do tipo denúncia.

§ 3º A CGCid poderá arquivar a manifestação recebida ainda na análise preliminar quando esta:

I - tiver perdido o objeto;

II - contiver texto repetido, confuso, impróprio ou com elementos que destoam da urbanidade;

ou

III - tiver sido encaminhada para diversos órgãos ou entidades apenas para conhecimento.

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o inciso VII do caput, a CGCid registrará informação sobre a resolutividade da manifestação na Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade organizacional responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada na Plataforma Fala.BR poderá ser alterada a qualquer momento pela CGCid em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade organizacional responsável, cabendo à CGCid avaliar sobre a sua relevância para os fins de que trata o inciso VIII do caput.

Art. 9º O trâmite de manifestações entre a CGCid e unidades organizacionais será realizado por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 10. A CGCid poderá, em comum acordo com as demais unidades organizacionais da CGU, elaborar modelos de respostas a fim de que estas sejam publicadas sem a necessidade de realização de trâmites internos.

Parágrafo único. A CGCid manterá repositório dos modelos de respostas a que se refere o caput e realizará interlocuções periódicas com as unidades organizacionais envolvidas, a fim de mantê-los atualizados.

Art. 11. A CGCid encaminhará para tratamento no âmbito de outras unidades de ouvidoria do SisOuv as manifestações que envolverem matérias de competência de órgãos e entidades do Poder Executivo federal e cujo conteúdo:

I - seja alheio às competências da CGU; ou

II - no caso de denúncias, não se enquadre em critérios de criticidade e relevância definidos pelas unidades de apuração da CGU.

Parágrafo único. O encaminhamento de que trata o caput:

I - observará as respectivas competências dos órgãos e entidades;

II - será realizado por meio da Plataforma Fala.BR, sempre que possível; e

III - não impedirá que a CGCid informe a outras áreas da CGU o conteúdo da manifestação de ouvidoria encaminhada.

Art. 12. As manifestações que envolverem matéria alheia aos órgãos e entidades integrantes do SisOuv:

I - serão encaminhadas pela CGCid, por meio da Plataforma Fala.BR, às unidades de ouvidoria que possuem cadastro ativo na Plataforma, conforme respectivas competências para tratamento; ou

II - serão concluídas com respostas que orientem os manifestantes acerca do órgão ou entidade da administração pública ao qual o assunto deve ser por eles direcionado, sempre que possível.

Parágrafo único. A CGCid poderá encaminhar por meio de correspondência eletrônica as manifestações que se relacionarem a relevante interesse público e que contiverem indícios mínimos de autoria e de materialidade às unidades de ouvidoria responsáveis pela matéria que não possuam cadastro ativo na Plataforma Fala.BR, registrando o procedimento adotado na Plataforma Fala.BR.

Art. 13. Os encaminhamentos de que tratam os artigos 11 e 12:

I - não implicam a perda da natureza restrita da manifestação, sobretudo com relação aos elementos de identificação do manifestante;

II - serão precedidos de solicitação de consentimento ao manifestante, quando a manifestação for do tipo denúncia;

III - poderão ser precedidos de solicitação de autorização ao manifestante, nos casos em que houver risco de exposição indesejada frente ao órgão, à entidade ou ao ente federativo responsável pelas providências requeridas, quando a manifestação for do tipo reclamação; e

IV - somente ocorrerão por meio dos endereços eletrônicos oficiais das unidades de ouvidoria destinatárias, nas hipóteses de correspondência eletrônica.

§ 1º Na solicitação de consentimento de que trata o inciso II e na autorização de que trata o inciso III do caput, será concedido o prazo de vinte dias para que o manifestante registre sua resposta na Plataforma Fala.BR.

§ 2º Na ausência de consentimento expresso de que trata o inciso II do caput, a CGCid:

I - somente poderá reencaminhar a denúncia após sua pseudonimização; ou

II - quando sua pseudonimização descaracterizar o fato relatado, inviabilizando eventual apuração, circunstância que deverá ser devidamente justificada e registrada na Plataforma Fala.BR para o encerramento da denúncia e envio da resposta conclusiva ao manifestante.

Subseção I

Elogio

Art. 14. No tratamento das manifestações do tipo elogio, será realizado o trâmite do seu conteúdo, sem necessidade de resposta à CGCid:

I - ao agente público ou colaborador terceirizado da CGU elogiado, à sua chefia imediata e aos responsáveis pela área; ou

II - aos gestores da CGU responsáveis pela ação elogiada, quando não houver indicação de agente público ou colaborador da CGU na manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação acerca da ciência dada aos agentes ou gestores nos termos deste artigo.

Subseção II

Reclamação

Art. 15. No tratamento das manifestações do tipo reclamação, será realizado o trâmite ou encaminhamento do seu conteúdo:

I - ao responsável pela unidade organizacional da CGU prestadora do serviço público mencionado;

II - à Secretaria-Executiva, quando versar sobre conduta de agente público em exercício na CGU, de colaborador terceirizado ou de servidor da CGU em exercício fora do órgão; ou

III - à unidade setorial do SisOuv, quando se referir ao desempenho das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade a que estiver vinculada.

Parágrafo único. As unidades a que se referem os incisos I e II encaminharão à CGCid informação objetiva acerca do fato relatado e, quando couber, as ações adotadas para tratamento de tal fato.

Art. 16. No tratamento das manifestações do tipo reclamação oriundas de ouvidoria interna, a CGCid poderá restringir o acesso aos elementos de identificação do manifestante, desde que não resulte em comprometimento à necessidade de conhecer dos agentes responsáveis.

#### Subseção III

##### Sugestão e Solicitação

Art. 17. No tratamento das manifestações do tipo sugestão ou solicitação, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional da CGU prestadora do serviço público objeto da manifestação.

Art. 18. A unidade organizacional da CGU prestadora do serviço público objeto da manifestação, encaminhará à CGCid proposta de resposta contendo informação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada, a qual deverá conter:

I - as razões da impossibilidade de adoção da medida sugerida ou solicitada;

II - a indicação das ações realizadas, caso haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata; e

III - as seguintes informações, caso não haja a possibilidade de adoção da medida de forma imediata:

a) prazo previsto para a adoção da medida; e

b) formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a adoção da medida.

Parágrafo único. Para os fins de que trata o § 4º do art. 8º desta Portaria, será considerada resolvida a manifestação cuja proposta de resposta atenda aos requisitos definidos nos incisos I e II do caput, sem prejuízo da prestação de novas informações.

#### Subseção IV

##### Denúncia

Art. 19. As denúncias que contiverem requisitos mínimos de relevância, autoria e materialidade serão consideradas habilitadas e enviadas às unidades de apuração da CGU.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência regimental para a apuração de denúncias.

§ 2º A Controladoria Regional da União nos Estados que receber denúncia nos termos do § 3º do art. 3º desta Portaria e dispuser de informações relevantes para a realização da análise preliminar deverá juntá-las ao processo criado para o seu trâmite à CGCid no sistema SEI, podendo manifestar-se previamente nos autos quanto à sua habilitação.

Art. 20. A CGCid realizará a pseudonimização dos elementos de identificação do denunciante, nos termos da Portaria CGU nº 581, de 2021, previamente ao trâmite às unidades de apuração.

§ 1º As unidades de apuração poderão requerer à CGCid os elementos de identificação do denunciante que forem indispensáveis à apuração dos fatos, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 2º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às unidades de apuração com indicação de que os documentos originais estão sob a guarda da CGCid e que se encontram disponíveis mediante requisição formal da unidade, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

§ 3º Os requerimentos de que tratam os parágrafos 1º e 2º serão registrados por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

Art. 21. As denúncias habilitadas serão tramitadas pela CGCid às unidades de apuração da CGU conforme competência regimental, por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 1º Sem prejuízo de outras hipóteses, será tramitada à Corregedoria-Geral da União a denúncia que envolver:

- I - agente público em exercício na CGU;
- II - servidor da CGU aposentado; ou
- III - servidor da CGU em exercício fora do órgão.

§ 2º Sem prejuízo de outras hipóteses, será tramitada à Secretaria-Executiva a denúncia que envolver:

- I - servidor lotado na CGU que ocupe cargo em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS ou Função Comissionada do Poder Executivo - FCPE, de nível 5 ou superior;
- II - Superintendente de Controladoria Regional da União nos Estados; ou
- III - colaborador terceirizado da CGU.

§ 3º À exceção do que dispõe os parágrafos 1º e 2º, as denúncias que não forem consideradas habilitadas serão concluídas e não serão tramitadas às unidades de apuração da CGU.

Art. 22. A CGCid dará ciência à Secretaria-Executiva acerca das denúncias a que se refere o § 1º do art. 21 por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, observado o disposto no art. 20 desta Portaria.

Art. 23. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação ao manifestante:

- I - sobre o seu encaminhamento à unidade de apuração competente e sobre os procedimentos a serem adotados na CGU; ou
- II - sobre a sua conclusão no âmbito da CGCid, na hipótese de a denúncia não ter sido habilitada.

Art. 24. As unidades de apuração deverão inserir no Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR informação sobre o arquivamento, encaminhamento para órgão ou entidade externa ou a conclusão de apuração da denúncia.

§ 1º Para os fins do registro de resolutividade de que tratam os parágrafos 4º e 5º do art. 8º, será considerada "resolvida", no âmbito da CGU, a denúncia tramitada que tenha sido arquivada, encaminhada para órgão ou entidade externa ou cuja apuração tenha sido concluída pela unidade competente no âmbito da CGU.

§ 2º A CGCid realizará a atualização quanto à resolutividade da demanda na Plataforma Fala.BR e avaliará, em conjunto com a área de apuração, a conveniência de prestar novas informações ao manifestante, nos termos do inciso VIII do art. 8º, observado o disposto na Lei nº 12.527, de 2011.

Art. 25. Ao relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos desta Portaria.

#### Subseção V

#### Solicitação de Simplificação

Art. 26. No tratamento das manifestações do tipo solicitação de simplificação - Simplifique!, será realizado o trâmite do seu conteúdo à unidade organizacional da CGU responsável pelo respectivo serviço, a qual se manifestará sobre a possibilidade de adoção das ações solicitadas.

§ 1º Quando acatada a solicitação de simplificação, a unidade organizacional deverá informar à CGCid:

I - a descrição da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

§ 2º O titular da unidade organizacional poderá submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do Comitê de Governança Interna - CGI da CGU, instituído pela Portaria CGU nº 162, de 17 de janeiro de 2020, caso em que:

I - a unidade organizacional responsável deverá promover o encaminhamento do respectivo processo à Secretaria-Executiva da CGU, contendo as informações previstas no § 1º, bem como outras que considere pertinentes; e

II - a Secretaria-Executiva da CGU providenciará a submissão do assunto ao CGI e o posterior envio da decisão à área responsável pelo serviço, para ciência e providências que se fizerem necessárias, bem como à CGCid, para resposta ao manifestante.

## Seção II

### Dos Prazos de Atendimento

Art. 27. Para fins de atendimento à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão observados os seguintes prazos:

I - trinta dias, contados do registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, para que seja registrada resposta conclusiva à manifestação;

II - vinte dias, contados da data do envio pela CGCid, para que as unidades organizacionais responsáveis da CGU acionadas nos termos do inciso VI do caput do art. 8º enviem informações ou propostas de resposta; e

III - cinco dias, contados da data do envio pela CGCid, para que as unidades organizacionais da CGU acionadas nos termos do inciso VI do caput do art. 8º complementem informações eventualmente consideradas incompletas ou insuficientes por parte da CGCid.

§ 1º Os prazos de que trata o caput podem ser prorrogados, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Quando houver a necessidade de prorrogar o prazo previsto no inciso I do caput, a CGCid comunicará ao manifestante por meio da Plataforma Fala.BR.

§ 3º Excepcionalmente, a depender da criticidade, urgência ou oportunidade da situação apresentada na manifestação, a CGCid poderá indicar à área responsável a necessidade de apresentação de resposta em prazo inferior ao disposto nos incisos II e III do caput.

## CAPÍTULO IV

### DO ACOMPANHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### Seção I

##### Do Acompanhamento Específico

Art. 28. A CGCid fará o acompanhamento das providências adotadas pelas áreas da CGU em decorrência das manifestações de ouvidoria, para os fins de cumprimento do disposto nos parágrafos 4º e 5º do art. 8º desta Portaria

#### Seção II

##### Do Acompanhamento Gerencial

Art. 29. A CGCid encaminhará ao Gabinete do Ministro e às Secretarias da CGU informações consolidadas relativas a manifestações afetas à ouvidoria interna, serviços, áreas e atividades da CGU, incluindo análises gerenciais acerca do tratamento de tais manifestações junto às respectivas áreas.

§ 1º As informações de que trata o caput serão igualmente direcionadas à Secretaria-Executiva e conterão, ainda, dados específicos acerca de denúncias, reclamações e comunicações de irregularidade contra:

- I - agente público em exercício na CGU;
- II - colaborador terceirizado da CGU;
- III - servidor da CGU aposentado; e
- IV - servidor da CGU em exercício fora do órgão.

§ 2º As informações a que se referem o caput serão enviadas às Secretarias e ao Gabinete do Ministro com frequência mínima quadrimestral, sem prejuízo da prestação, a qualquer momento, de informações gerenciais específicas.

## CAPÍTULO V

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. Os casos omissos serão resolvidos pelo Ouvidor-Geral da União.

Art. 31. Fica revogado o Memorando-Circular nº 44/2014/CGU-PR, de 12 de setembro de 2014.

Art. 32. Esta Portaria entra em vigor no dia 10 de maio de 2021.

**JOSE MARCELO CASTRO DE CARVALHO**

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada.