

FLUXO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA – OUVIDORIA DA UFCG

Conforme a Nota Técnicaº 989/2025/CGOUV/DOUV/OGU o fluxo de tratamento das manifestações de ouvidoria deve prever o recebimento da manifestação, que requer a identificação do manifestante e pode ser realizado por meio eletrônico, por meio de correspondência ou verbalmente, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 (art. 9º e 10), que dispõe sobre participação e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

A Ouvidoria da UFCG recebe as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação via FalaBr, e-mail institucional (ouvidoria@ufcg.edu.br) ou em atendimento presencial na sala localizada no prédio anexo à Biblioteca Central da UFCG. É possível nos enviar manifestações via correspondência em papel, mas raramente acontece. As demandas que chegam por vias diferentes do FalaBr são inseridas neste sistema.

A Lei nº 13.460/2017 estabelece em seu artigo 11 que o recebimento da manifestação não poderá ser recusado em nenhuma hipótese. Nesse sentido, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 reforça a obrigatoriedade do recebimento da manifestação, mesmo que seja apresentada a agente público que não desempenhe funções na unidade de ouvidoria. Nesse caso, a manifestação deve ser encaminhada à respectiva ouvidoria, conforme disposto no art. 23 (§ 2º) do referido normativo. Na UFCG, a Resolução 01/2023 do Colegiado Pleno, que disciplina a Ouvidoria do órgão, apresenta seu fluxo geral de manifestações:

Art. 12. O tratamento de manifestações da Ouvidoria compreende:

- I – recebimento da manifestação;
- II – registro da manifestação na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) ou em sistema a ela integrado;
- III – triagem;
- IV – encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- V – análise preliminar da manifestação;
- VI – solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII – trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação, e
- VIII – consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

Este fluxo geral mostrado no art. 12 da Resolução 01/2023 terá pontuais modificações de acordo com o tipo de manifestação, conforme mostraremos nas figuras abaixo, com respectivos fluxogramas processuais.

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria serão enviadas diretamente pelo sistema FalaBr, ou, caso não tenha sido utilizado este canal, a demanda será nele inserida. Ao chegar na Ouvidoria, haverá triagem para qualquer tipo de manifestação, podendo ser de pronto arquivada, caso não apresente requisitos legais para prosseguimento, tais como autoria e indícios suficientes de materialidade (no caso das denúncias). A triagem também pode reclassificar determinada demanda, por exemplo, constatando-se que não se trata de pedido de acesso à informação pública, mas sim uma solicitação. Também pode haver encaminhamento a outro órgão no caso da Ouvidoria verificar que a UFCG não é competente para tratar daquele processo.

Parte importante na explicação de nossos fluxos processuais é a questão da preservação da identidade do manifestante. A lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública (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). Ou seja, tanto as manifestações de ouvidoria (denúncia, reclamação, sugestão, elogio ou solicitação) tratadas na Lei de Participação do Usuário, quanto os pedidos de acesso à informação tratados pela Lei de Acesso à Informação, terão a identificação do manifestante preservada. Então, mesmo as manifestações com identificação terão esta informação preservada ao serem encaminhadas pela Ouvidoria aos setores competentes para tratamento.

Um dos mecanismos automáticos de preservação da identidade, além do anonimato, é a pseudoanonimização, em que a UFCG não toma conhecimento de quem deu entrada no processo via FalaBr, mas a OGU/CGU toma conhecimento. Além desta, outro mecanismo automático do FalaBr para preservar a identidade é apresentar o processo com o nome “Cidadão” ao invés do nome do usuário. Alguns processos necessitam de tarjamento de dados que possam causar identificação.

A Lei nº 13.460/2017 estabelece em seu artigo 11 que o recebimento da manifestação não poderá ser recusado em nenhuma hipótese. Nesse sentido, a Portaria Normativa CGU nº 116/2024 reforça a obrigatoriedade do recebimento da manifestação, mesmo que seja apresentada a agente público que não desempenhe funções na unidade de ouvidoria. Nesse caso, a manifestação deve ser encaminhada à respectiva ouvidoria, conforme disposto no art. 23 (§ 2º) do referido normativo.

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.

A Ouvidoria poderá pedir complementação das manifestações de ouvidoria se estas não forem anônimas. Além destas, os pedidos de acesso à informação não podem ser complementados. O usuário do serviço poderá complementar em até 20 dias. A necessidade de complementação é importante não só para cumprir os requisitos para recebimento e encaminhamento, mas para que o setor competente possa entender melhor a demanda apresentada.

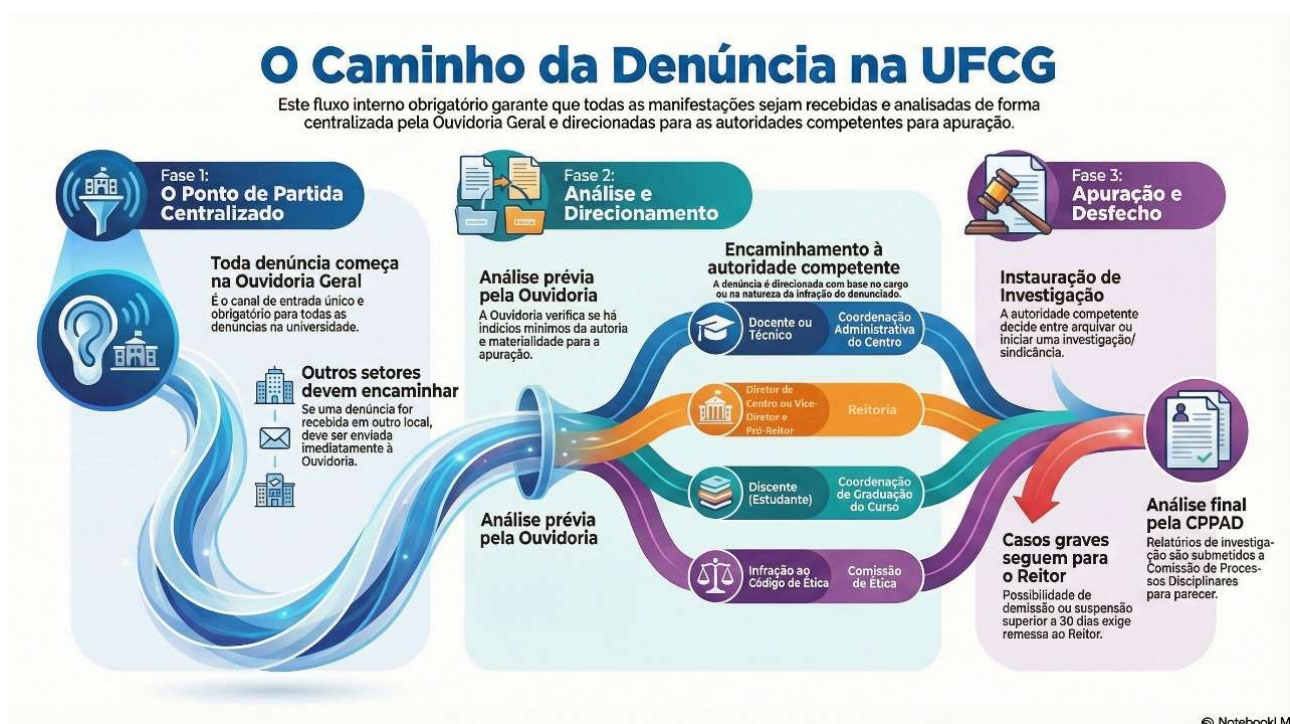
A manifestação ou pedido, estando aptos, serão encaminhados à unidade técnica responsável (ou setor de apuração). Com a resposta conclusiva em mãos, a Ouvidoria da UFCG a encaminha via FalaBr encerrando o fluxo, que recomeçará em caso de recurso. Este será encaminhado ao órgão competente de acordo com a hierarquia. Receberão recursos em primeira instância as Diretorias de Centro para respostas das Coordenações, as Pró-Reitorias para respostas de setores subalternos e a Reitoria para respostas de Diretores e Pró-Reitores. Denúncias (e comunicações de irregularidade) relativas aos atos praticados pelos reitores serão encaminhadas ao Ministério da Educação, conforme delegação constante do Decreto nº 3.669/2000.

Apresentamos abaixo os fluxogramas para cada tipo de manifestação, começando por um panorama geral (Figura 1) e depois pela denúncia (Figura 2), que teve seu fluxo estabelecido e publicado em 2023 em acordo com a Comissão de Processos Administrativos Disciplinares da UFCG. A Figura 3 mostrará o fluxo de três tipos de demandas semelhantes, quais sejam - solicitação, elogio e sugestão. A Figura 4 mostrará o fluxo das reclamações, tipo de manifestação recorrentemente confundida com denúncia. Por fim pormenorizaremos o caminho procedimental interno para os pedidos de acesso à informação (Figura 5).

Figura 1 – Fluxograma Geral de Demandas na UFCG.



Figura 2 – Fluxograma de Denúncias na UFCG



É possível apresentar denúncia ou reclamação anônima, seja no FalaBR ou por outras vias de comunicação. No FalaBr a denúncia anônima se chama “Comunicação”, mas ao ser encaminhada ao setor de apuração a identificamos por seu nome original quando do despacho de encaminhamento, para que fique clara sua natureza. A escolha pelo encaminhamento de denúncias pelo sistema próprio de ouvidorias traz a vantagem, dentre outras, da apresentação de mensagens

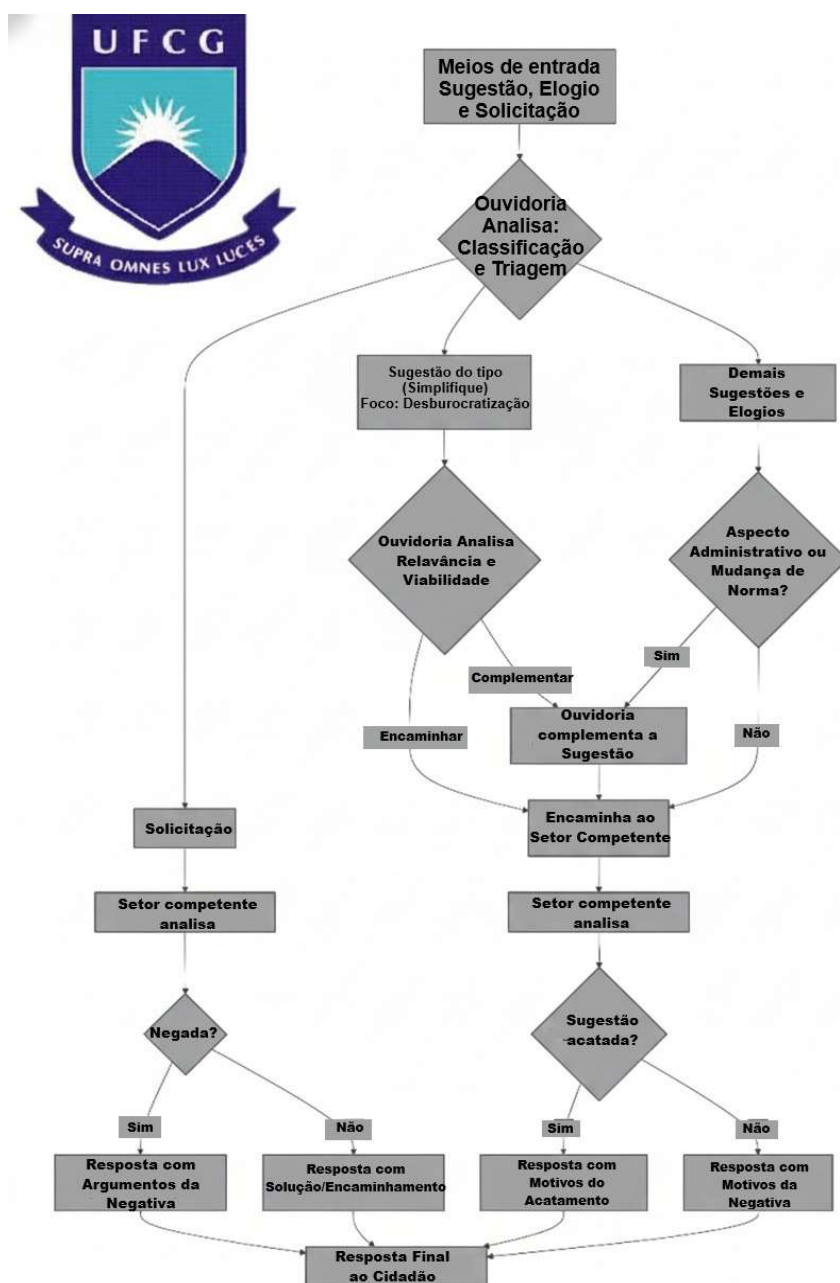
aos usuários antes que os mesmos finalizem seu processo de abertura, anônima ou não, para que entendam requisitos deste tipo de manifestação.

A Ouvidoria da UFCG analisará preliminarmente, para todas as denúncias, anônimas ou não, autoria, materialidade e relevância como elementos mínimos de para procedibilidade do processo (dados suficientes para iniciá-lo). Em caso de ausência de elementos mínimos a Ouvidoria pode arquivar a denúncia.

Uma denúncia em particular deve ser encaminhada ao Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE: as manifestações que tratem de irregularidades na aplicação de seus recursos financeiros. O fundo conta com uma estrutura administrativa própria, incluindo órgãos de auditoria interna, de corregedoria e de tomada e prestação de contas, conforme consta do Decreto nº 11.196/2022 (art. 9, 10 e 13).

Trataremos no fluxo abaixo de demandas semelhantes que podem ser juntadas num mesmo fluxo sem prejuízo do entendimento.

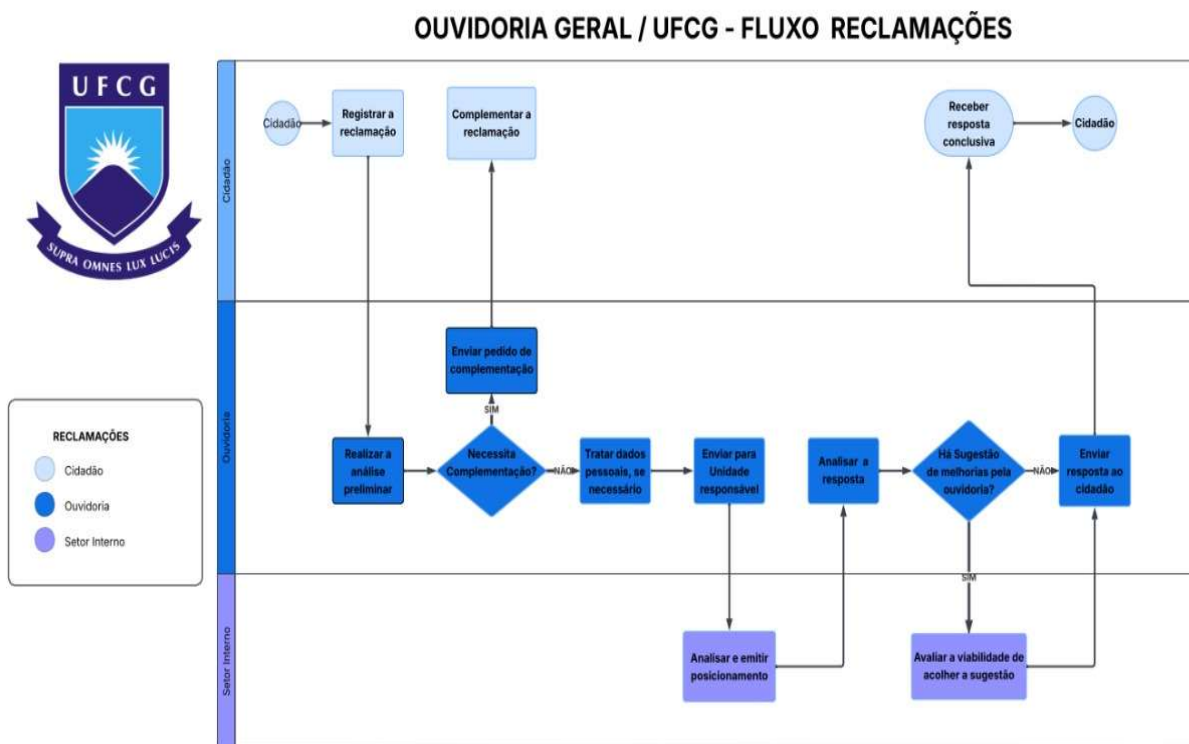
Figura 3 – Fluxo para sugestão, elogio e solicitação.



A Figura 3 acima apresenta três tipos de manifestações: solicitações, sugestões e elogios. Esta última é a mais simples e apenas endereçada para conhecimento do setor onde está lotado o servidor elogiado. A solicitação e a sugestão, provindos dos diversos meios de entrada, serão encaminhados para resposta dos setores competentes. Na triagem da sugestão, a Ouvidoria pode complementá-la, caso diga respeito a aspecto administrativo ou mudança nas normas internas da universidade. O “simplifique” é um tipo específico de sugestão para desburocratização do serviço público. A resposta da sugestão apresentará motivos para seu acatamento ou negativa deste. A resposta da solicitação também deve trazer argumentos para negativa. Alguns pedidos de acesso à informação são reclassificados como solicitação ou vice-versa, a depender do cumprimento ou não de alguns requisitos da Lei de Acesso à Informação. Essa reclassificação da tipologia pode acontecer com qualquer das manifestações, abrindo-se prazo para que o usuário do serviço aceite ou negue essa reclassificação, tendo em vista a repercussão nos prazos processuais dos diferentes tipos.

A Figura 4 abaixo trata do trâmite das reclamações, que são bastante confundidas com denúncias. A reclamação é uma insatisfação sobre um serviço ou servidor público, visando a resolução de um problema individual. Já a denúncia é a comunicação de uma irregularidade ou ato ilícito que pode ser punido, com o foco em apurar e punir o responsável, e não em resolver um problema pessoal.

Figura 4 – Fluxo de reclamações.



Muitas “Comunicações” que nos são apresentadas são, na verdade, reclamações anônimas sobre problemas pessoais entre comunidade acadêmica e administração da universidade, que serão encaminhados aos setores com a classificação de reclamações.

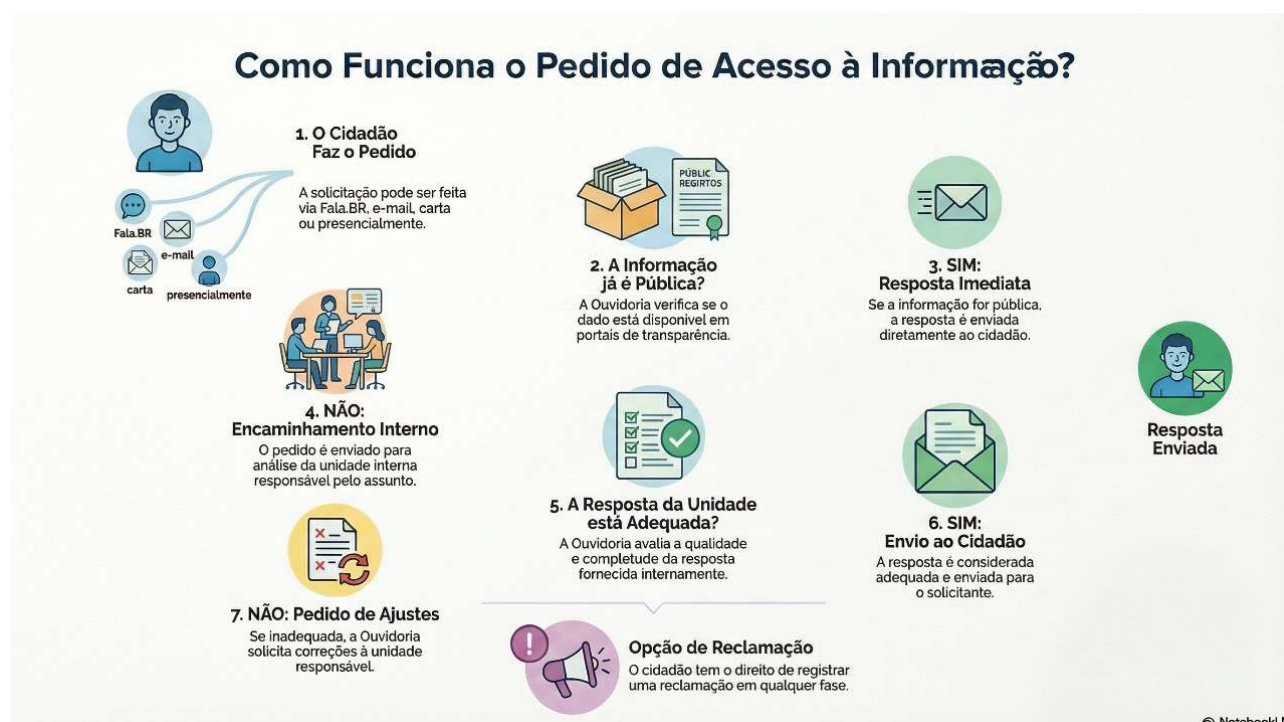
Acontece em alguns casos, principalmente entre denúncias e reclamações, a oferta de respostas parciais no FalaBr antes da finalização do processo, sendo estas classificadas como “não resolvidas” no sistema. Além disso, é bastante comum que estas demandas, notadamente as denúncias que necessitam de apuração preliminar e porventura processo disciplinar, sejam

finalizadas com a resposta da abertura de procedimento e depois serem reabertas para inserção de resposta conclusiva, tendo com isto a resolutividade alterada pela ouvidoria.

Abaixo tratamos do último dos tipos processuais, mas o mais recorrente. Os pedidos de acesso à informação tem trâmite e prazos diferentes das manifestações de ouvidoria. Importante destacarmos que todas as demandas encaminhadas pela Ouvidoria aos demais órgãos da UFCG responsáveis pelas respostas informarão o prazo de 5 dias úteis para tanto, conforme Resolução 01/2023 do Colegiado Pleno da UFCG.

Alguns pedidos são de pronto respondidos pela própria Ouvidoria da UFCG caso a informação seja facilmente encontrada no site da universidade. Outros, são prontamente negados pela Ouvidoria caso fique notório não se tratar de informação pública.

Figura 5 – Fluxo de pedidos de acesso à informação pública.



Se os mecanismos de transparência ativa estiverem bem administrados, mais pedidos de acesso podem ser respondidos pela própria Ouvidoria, pois já estarão em portais de transparência ou no site da UFCG. Apesar de estarmos cumprindo recorrentemente os requisitos de transparência ativa, este serviço é constante e sempre revisado.

Para os pedidos de acesso à informação não há arquivamento, o que é feito é a negativa (parcial ou total) do acesso à informação concedida ou a resposta de que aquela manifestação não se trata de pedido de acesso à informação, podendo ser reclassificado.

Para todas as manifestações e pedidos de acesso é possível solicitação por parte do responsável pela resposta conclusiva de prazo de prorrogação, o qual será de 30 dias (manifestações de ouvidoria) ou 10 dias (pedidos de acesso à informação).

É muito comum que a Ouvidoria da UFCG encaminhe algumas demandas para outra unidade do SISOUV – Ouvidorias dos Hospitais Universitários: Alcides Carneiro (HUAC) e Júlio Bandeira (HUJB). Isso acontece quando a manifestação ou o pedido de acesso extrapola a responsabilidade da UFCG e fica circunscrita à responsabilidade dos respectivos hospitais.

Este documento tentou mostrar de forma sucinta e inteligível todos os fluxos processuais para as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação pública, estando a Ouvidoria da UFCG aposta par qualquer dúvida em relação aos mesmos.