



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 3/2026/CGOUV/DOUV/OGU

1. ASSUNTO

1.1. A presente orientação técnica estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações de ouvidoria registradas em duplicidade ou multiplicidade no âmbito da Plataforma Fala.BR. O objetivo é orientar as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) sobre o dever legal de recebimento, os critérios para caracterização de duplicidade e os procedimentos adequados para triagem e arquivamento fundamentado.

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.

3. EMENTA

3.1. Estabelece diretrizes para o tratamento de manifestações de ouvidoria registradas em duplicidade (ou multiplicidade) no âmbito da plataforma Fala.BR. Aborda o dever legal de recebimento das manifestações, delimita o conceito de manifestação duplicada, distingue a repetição indevida da complementação legítima de informações e orienta quanto aos procedimentos de triagem e arquivamento fundamentado.

4. TEXTO DA ORIENTAÇÃO

4.1. Para fins de tratamento no âmbito do SisOuv, a manifestação duplicada (ou repetida) caracteriza-se quando um mesmo usuário reproduz, em novo protocolo, substancialmente os mesmos fatos, no mesmo contexto fático-temporal, com o mesmo objeto e sem apresentação de elementos novos relevantes, documentos adicionais pertinentes ou modificação do pedido ou da situação narrada em relato anterior.

4.2. Ressalte-se que, para a configuração da duplicidade, não se exige que o teor das manifestações seja idêntico. A identidade de autoria aliada à reprodução substancial dos fatos da manifestação anterior, desde que ausentes elementos novos relevantes para o tratamento do caso, é suficiente para que a ouvidoria reconheça a repetição e proceda ao tratamento adequado.

4.3. Por outro lado, não se caracteriza duplicidade quando o novo registro, ainda que relacionado ao mesmo tema geral, contiver ao menos um dos seguintes elementos:

- fato novo ou superveniente;
- documento ou anexo novo pertinente;
- indicação de agravamento da situação;
- alteração do contexto temporal, material ou subjetivo dos fatos;
- alegação de omissão, insuficiência ou erro material no tratamento da manifestação originária;

4.4. De modo diverso, ressalta-se que, ainda que um número indeterminado de manifestantes

apresente manifestações idênticas, palavra por palavra, não é possível o arquivamento com base em duplicidade, uma vez que o critério normativo exige que os registros sejam provenientes de um mesmo manifestante. Nessa hipótese, admite-se a adoção de resposta conclusiva padronizada para todos os usuários, após a devida análise dos fatos.

O dever de recebimento e o princípio da eficiência

4.5. A identificação de manifestações duplicadas ocorre no contexto do dever legal de recebimento, expresso no art. 11 da Lei nº 13.460/2017, que veda a recusa de manifestações formuladas nos termos da lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

4.6. Todavia, o cumprimento desse dever deve ser harmonizado com os princípios da eficiência e da celeridade (Art. 12 da Lei nº 13.460/2017), que orientam a Administração Pública a buscar a resolução efetiva das demandas sob o menor custo operacional possível, evitando o processamento redundante de protocolos que não agreguem valor à gestão.

4.7. Importante ressaltar que o arquivamento por duplicidade não se confunde com recusa de recebimento. A manifestação deve ser regularmente recebida pelo canal competente e submetida à triagem inicial, cabendo à unidade de ouvidoria, após análise motivada, definir o fluxo adequado de tratamento, inclusive o eventual arquivamento, quando estritamente configurada hipótese normativa para tanto.

4.8. Assim, as ouvidorias devem realizar a análise de cada relato registrado por meio de procedimentos de triagem. Essa etapa de verificação de admissibilidade é essencial para definir o fluxo de tratamento adequado, subsidiando a decisão pelo prosseguimento da demanda ou pelo seu arquivamento fundamentado.

A triagem e o tratamento

4.9. As hipóteses que autorizam o arquivamento sumário de manifestações estão previstas no art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, destacando-se a situação de relatos com “teor duplicado de um mesmo manifestante” (inciso I):

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.

4.10. Da leitura dos dispositivos normativos acima, depreende-se que somente o exame do inteiro teor de cada relato permite verificar a ocorrência das hipóteses de arquivamento. Sem a análise individualizada em sede de triagem, não é possível concluir, com razoável segurança, se há efetiva duplicidade, se existem elementos novos relevantes, se houve complementação legítima do relato ou se estão presentes outras hipóteses normativas de arquivamento.

4.11. A análise técnica inicial é, portanto, condição indispensável para a adequada tomada de decisão, garantindo que o arquivamento seja sempre motivado, proporcional e vinculado ao protocolo originário que permaneça em tratamento ou que já tenha sido concluído de forma adequada. Reforça-se que uma manifestação não deverá ser arquivada por duplicidade quando houver indício de que o protocolo original tenha sido concluído após um tratamento incorreto.

4.12. Ao concluir o tratamento de uma manifestação por duplicidade, a unidade de ouvidoria deve registrar resposta conclusiva fundamentada no art. 31, inciso I, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. É indispensável informar ao manifestante o número do protocolo original que está sendo processado ou que já foi finalizado, assegurando a transparência e informando que o mérito da questão será (ou já foi) tratado naquele registro específico.

5. CONCLUSÃO

5.1. Conclui-se que o tratamento de manifestações duplicadas exige a análise individualizada de cada protocolo para a correta subsunção ao art. 31, inciso I, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. O arquivamento deve ser sempre fundamentado e vinculado ao protocolo original que permanece em tratamento ou que já tenha sido concluído adequadamente, não sendo cabível quando houver fato novo, documento novo pertinente, agravamento da situação, alegação de omissão relevante ou indício de falha no tratamento anterior.

5.2. Sugere-se, de acordo com as possibilidades, que as unidades do SisOuv instituem instâncias ou equipes de triagem centralizadas para a análise inicial e identificação de padrões antes da distribuição interna das demandas. Tal medida evita o retrabalho e a distribuição simultânea de manifestações repetidas a diferentes analistas, o que comprometeria a eficiência da unidade.

5.3. Sugere-se, como boa prática de gestão, que manifestações de mesma autoria sejam distribuídas a um único examinador. Essa organização facilita a percepção de reiterações e permite que o arquivamento das duplicidades ocorra de forma célere, preservando a capacidade operacional da equipe para o tratamento dos relatos que tragam elementos novos ou temas distintos.

5.4. Por fim, nas hipóteses em que múltiplos usuários apresentem manifestações idênticas ou substancialmente semelhantes, recomenda-se avaliação quanto à eventual existência de problema coletivo, falha sistêmica ou tema de relevância gerencial, sem prejuízo da adoção de respostas padronizadas individualmente encaminhadas, quando cabível.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELLE FERNANDES CERQUEIRA, Coordenadora-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 30/03/2026, às 16:49, 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 30/03/2026, às 16:57, 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 30/03/2026, às 17:37, 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 3949883 e o código CRC 48F2A69C