



Coleção **Ouvidoria na Prática**

VOLUME 3

**Complementação de
informações**

Controladoria-Geral da União

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 5, Bloco A
Ed. Multibrasil, Brasília/DF - CEP: 70.070-050
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO

Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ALVARES DA ROCHA

Corregedora-Geral da União

VALDIRENE PAES DE MEDEIROS

Ouvidora-Geral da União

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

PATRÍCIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA

Secretária de Integridade Pública

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA

Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação

ELABORAÇÃO

Giane Gomes Nascimento Nakano

REVISÃO:

Gabrielle Fernandes Cerqueira

Keyne Taniguchi Santos

Herold Ahrens

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.
Copyright © 2026 Controladoria-Geral da União

VAMOS CONVERSAR SOBRE COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES?

Nem toda manifestação chega pronta para ser tratada pela Ouvidoria.

Às vezes, o cidadão relata um problema, mas não informa onde ocorreu. Em outros casos, menciona uma situação, mas não indica a data, a unidade, o serviço, o agente envolvido ou a providência esperada. Também pode acontecer de o relato estar confuso, genérico ou sem elementos suficientes para que a ouvidoria, a área técnica ou a área apuratória consigam agir.

Nesses casos, a complementação de informações pode ser o caminho adequado.

A complementação permite que o cidadão acrescente informações necessárias ao tratamento da manifestação. Ela não deve ser vista como barreira, exigência excessiva ou transferência de responsabilidade ao usuário.

Quando bem utilizada, a complementação ajuda a manifestação a alcançar o objetivo do manifestante.

Quando mal utilizada, pode frustrar o cidadão, atrasar o tratamento, gerar retrabalho e até levar ao arquivamento de manifestações que poderiam ter sido esclarecidas com uma pergunta simples e objetiva.

Por isso, esta etapa exige cuidado.

A pergunta que orienta este volume é:

As informações existentes na manifestação são suficientes para a compreensão da demanda ou para a atuação da unidade técnica ou apuratória?

PARA QUEM É ESTA CARTILHA E O QUE ELA ABORDA?

Esta cartilha é destinada às equipes das unidades de ouvidoria responsáveis pela triagem, análise prévia e solicitação de complementação de informações aos manifestantes, incluindo a avaliação de elementos mínimos em denúncias.

Seu objetivo é apoiar titulares, servidores e colaboradores na avaliação da suficiência das informações apresentadas, bem como na elaboração de pedidos de complementação claros, úteis, proporcionais e tecnicamente adequados.

O material também funciona como apoio à capacitação de novos integrantes das equipes de ouvidorias, contribuindo para a padronização do tratamento das manifestações.

Ao final, espera-se que a equipe de ouvidoria consiga responder com mais segurança:

- as informações apresentadas são suficientes para seguir?
- a área técnica conseguirá atuar com os dados disponíveis?
- a área apuratória terá elementos mínimos para análise?
- é necessário pedir complementação?
- o pedido de complementação está claro?
- o cidadão saberá exatamente o que precisa informar e em qual prazo?
- a complementação está sendo usada para a finalidade correta?

AS INFORMAÇÕES NÃO SÃO SUFICIENTES. E AGORA?

Imagine que você recebeu uma manifestação, verificou que o assunto é de competência da sua unidade e confirmou que o tipo está adequado às definições previstas nos normativos¹.

Agora vêm perguntas importantes:

- Com as informações disponíveis, a ouvidoria consegue dar andamento?
- A área técnica conseguirá analisar o caso?
- A área apuratória terá elementos mínimos para sua atuação?
- O cidadão explicou o suficiente para que alguém possa agir?

Se a resposta for sim, a manifestação deve seguir.

Se a resposta for não a alguma delas, verifique se a informação faltante pode ser obtida pela Administração por meios próprios. Caso não possa, solicite a complementação ao cidadão.

A complementação não é uma etapa automática, pois depende da análise do caso concreto. Mas quando as informações forem insuficientes para a atuação das unidades técnicas, o pedido é obrigatório e constitui condição prévia ao arquivamento da manifestação.

¹ Conforme art. 3º, incisos I a V, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

FIQUE DE OLHO

Manifestação incompleta não deve ser arquivada automaticamente. Antes de arquivar por insuficiência de informações, a unidade de ouvidoria deve solicitar complementação ao cidadão.

No primeiro pedido, o arquivamento por falta de informações somente é cabível após o transcurso do prazo de 20 dias sem retorno do manifestante. Exceção: nas comunicações anônimas, não há possibilidade de pedido de complementação, razão pela qual a qualidade do relato inicial é determinante para o seu encaminhamento ou arquivamento.

QUANDO PEDIR COMPLEMENTAÇÃO?

A complementação deve ser solicitada quando as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação.²

Não se trata de pedir tudo o que seria útil ou interessante. Trata-se de pedir aquilo que é indispensável para seguir em frente.

2 Nos termos do art. 25 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, combinado com o art. 18, §2º, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

NA PRÁTICA

Antes de pedir complementação, avalie se a informação faltante é realmente indispensável para o tratamento da manifestação, se o cidadão tem condições razoáveis de fornecê-la e se a Administração não consegue obtê-la por meios próprios. Se alguma dessas condições não for atendida, reavalie se o pedido é necessário.

A complementação somente é cabível quando a manifestação for de competência do órgão ou entidade. Apenas o órgão competente tem condições de avaliar se as informações são suficientes para o tratamento, definir os elementos mínimos necessários para cada tipo de demanda e, no caso de denúncias, realizar a análise prévia. Manifestações que não forem de competência do órgão devem ser encaminhadas antes que qualquer pedido de complementação seja feito.

O QUE E COMO PEDIR AO CIDADÃO?

Peça apenas o que for necessário para o tratamento da manifestação.

O pedido de complementação deve ser claro, específico e diretamente relacionado ao que falta na manifestação. Ele deve ser feito com intenção real de permitir o tratamento, não para cumprir uma formalidade.

Evite escrever: *“Favor apresentar mais informações.”*

Esse tipo de pedido não orienta o cidadão. Ele não explica o que falta, por que falta ou como a complementação deve ser feita.

Prefira orientar: *“Para analisarmos sua manifestação, precisamos que você informe o local onde o fato ocorreu, a data aproximada e qual providência espera do órgão.”*

A diferença é clara: no primeiro caso, o cidadão não sabe exatamente o que fazer. No segundo, ele entende quais informações são necessárias para que a manifestação possa seguir.

Um pedido inadequado é aquele que apenas repete fórmulas genéricas, como: “favor esclarecer”; “favor detalhar melhor”; ou “apresente mais elementos”. Essas frases podem ser insuficientes quando não explicam o que, concretamente, precisa ser complementado.

NA PRÁTICA

Troque orientações genéricas por orientações específicas.

Em vez de: *“Favor complementar sua manifestação.”*

Prefira: *“Para dar andamento à sua manifestação, precisamos que você informe o número do protocolo anterior, a data do atendimento e a unidade em que o serviço foi solicitado.”*

ALINHE COM AS ÁREAS TÉCNICAS

Antes de pedir complementação, vale conversar com as áreas que receberão as manifestações.

Esse alinhamento prévio ajuda a identificar quais são os elementos mínimos necessários para o tratamento dos principais tipos de demanda e evita pedidos excessivos, pedidos incompletos e retrabalho.

Com esse entendimento compartilhado, a ouvidoria consegue avaliar com mais segurança se o relato já está pronto para ser encaminhado às áreas responsáveis ou se precisa de complemento.

FIQUE DE OLHO

Os elementos mínimos podem variar conforme o serviço, a política pública ou a área envolvida.

Em uma manifestação sobre atendimento presencial, pode ser essencial saber o local, a data e a unidade.

Em uma manifestação sobre sistema eletrônico, pode ser necessário informar número de protocolo, tela de erro, serviço acessado ou data da tentativa.

ATENÇÃO ESPECIAL ÀS DENÚNCIAS

A denúncia será conhecida quando contiver elementos mínimos que descrevam irregularidade ou quando houver indícios que permitam à administração pública federal chegar a tais elementos³.

Nesses casos, a complementação pode estar relacionada à existência desses elementos mínimos, como autoria, materialidade e compreensão do fato, por exemplo:

- descrição compreensível do fato;
- local ou unidade onde o fato ocorreu;
- data ou período aproximado;
- identificação ou possibilidade de identificação dos envolvidos.

Mas é preciso cuidado. A ouvidoria não deve transformar o pedido de complementação em exigência excessiva ou desproporcional, nem exigir provas que o cidadão não tenha obrigação ou condições de produzir. O objetivo é obter elementos mínimos para permitir a análise adequada.

³ Conforme art. 33 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, e art. 22 do Decreto nº 9.492, de 2018.

FIQUE DE OLHO

Quando a denúncia é registrada de forma anônima, como comunicação de irregularidade, não há possibilidade de solicitar complementação ao manifestante nem obrigação de apresentar resposta conclusiva⁴.

Por isso, nas denúncias anônimas, a qualidade do relato inicial é ainda mais importante. Se houver elementos mínimos que descrevam a ilegalidade ou irregularidade, ou indícios que permitam a administração pública federal chegar a tais elementos, o relato poderá ser encaminhado à unidade competente. Se não houver elementos descritivos suficientes, poderá ser arquivado.

⁴ Nos termos do art. 23, §1º, do Decreto nº 9.492, de 2018.

O QUE NÃO DEVE SER FEITO POR COMPLEMENTAÇÃO?

A complementação deve ser usada para solicitar informações necessárias à análise da manifestação.

Evite utilizar o pedido de complementação para finalidades diferentes, como:

- solicitar consentimento para encaminhamento de denúncia;
- enviar resposta conclusiva sob a forma de pedido de complementação;
- transferir ao cidadão uma obrigação que é da Administração;
- pedir dados que o órgão pode obter internamente;
- solicitar informações, documentos ou provas além do estritamente necessário para o tratamento da manifestação.

FIQUE DE OLHO

Há manifestações que não devem prosseguir no fluxo de tratamento mesmo sem um pedido de complementação.⁵ Quando o problema não for a ausência de informações, mas a natureza do conteúdo registrado, o caminho pode ser o arquivamento direto, sem pedido de complementação. Esse tema será aprofundado no volume da coleção dedicado ao arquivamento de manifestações.

⁵ Conforme itens 4.7 e 4.8 da Orientação Técnica nº 5/2026/CGOUV/DOUV/OGU.

PEDIDOS SUCESSIVOS DE COMPLEMENTAÇÃO

Não são admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto quando referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas pelo cidadão⁶.

Por isso, a ouvidoria deve ter atenção ao formular o primeiro pedido. O pedido sucessivo não deve ser usado para corrigir falhas do pedido anterior. Ele somente se justifica quando a resposta do cidadão trazer nova situação que exija esclarecimento adicional. Um pedido sucessivo realizado fora dessas hipóteses pode ser considerado irregular e comprometer a validade do tratamento da manifestação, além de prejudicar a relação com o cidadão.

Exemplo: a ouvidoria solicita ao cidadão a data e o local do atendimento. O cidadão responde com essas informações e, ao fazê-lo, menciona que há um documento que comprova o ocorrido. Nesse caso, um novo pedido solicitando o envio desse documento pode se justificar, pois decorre de elemento novo trazido pela própria resposta do cidadão.

⁶ Conforme art. 18, §3º, do Decreto nº 9.492, de 2018, e art. 25, §2º, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

FIQUE DE OLHO

O primeiro pedido de complementação deve ser bem planejado. Antes de enviá-lo, revise se todas as informações indispensáveis foram solicitadas de forma clara.

PRAZO E EFEITO NO TRATAMENTO

O cidadão tem 20 dias para responder ao pedido de complementação⁷. Por isso, ao solicitar complementação, explique:

- o que está faltando;
- porque a informação é necessária;
- como ela será usada no tratamento;
- qual é o prazo para resposta;
- o que acontece se não houver resposta.

Oriente também o cidadão sobre como complementar: ao receber a notificação por e-mail, ele deve acessar o Fala.BR pelo link disponível na mensagem e localizar a opção Complementar associada ao seu protocolo.

⁷ Conforme art. 18, §2º, do Decreto nº 9.492, de 2018.

FIQUE DE OLHO

O prazo de resposta da manifestação fica suspenso durante o pedido de complementação e é retomado a partir da data de resposta do cidadão, ainda que parcial⁸.

Se não houver resposta no prazo do primeiro pedido, o arquivamento é automático pela Plataforma Fala.BR⁹. Nos demais casos, quando o cidadão responder, ainda que parcialmente, a ouvidoria deve avaliar se as informações são suficientes para o tratamento. Se forem, a manifestação deve seguir. Se não forem, avalie se há situação nova que justifique um novo pedido, observadas as condições para pedidos sucessivos.

Se não houver situação nova e as informações ainda forem insuficientes, o arquivamento exige registro manual e justificativa clara ao cidadão sobre o que faltou e como retornar com uma nova manifestação.

⁸ Conforme art. 18, §4º, do Decreto nº 9.492, de 2018.

⁹ Conforme art. 18, §5º, do Decreto nº 9.492, de 2018, e art. 25, §1º, da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

EXEMPLO DE PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

O texto abaixo é um modelo ilustrativo. As informações solicitadas devem ser adaptadas a cada manifestação, listando apenas o que for indispensável para o tratamento do caso concreto.

Olá!

Para que possamos analisar sua manifestação, precisamos de algumas informações adicionais.

Pedimos que informe:

- 1. o local onde o fato ocorreu;*
- 2. a data ou o período aproximado;*
- 3. o serviço, processo, unidade ou área envolvida;*
- 4. qual providência você espera do órgão.*

Essas informações são necessárias para que a manifestação seja encaminhada corretamente à área responsável.

O prazo para resposta é de 20 dias, contado do recebimento deste pedido. Durante esse período, o tratamento da sua manifestação ficará aguardando as informações solicitadas.

Para complementar as informações, acesse o Fala.BR e localize a opção Complementar associada ao seu protocolo. Caso esteja visualizando esta mensagem por e-mail, clique no link disponível na notificação para ser direcionado diretamente.

Caso não haja complementação dentro desse prazo, a manifestação será arquivada por ausência de complementação.

Atenciosamente,

Ouvidoria

EXEMPLO DE REGISTRO DE ARQUIVAMENTO POR INSUFICIÊNCIA DE INFORMAÇÕES

O texto abaixo é um modelo ilustrativo para situações em que, após o pedido de complementação, as informações fornecidas pelo cidadão ainda não foram suficientes para permitir o tratamento da manifestação. A redação deve ser adaptada a cada caso, deixando claro o que faltou e como o cidadão pode retornar com as informações necessárias.

Olá!

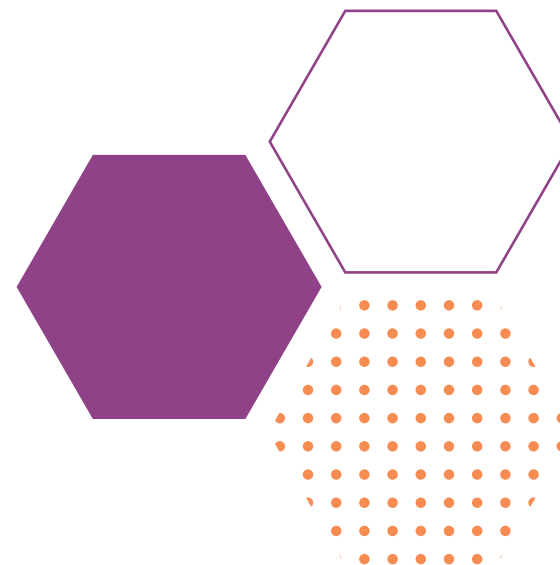
Informamos que sua manifestação foi arquivada por insuficiência de informações.

Solicitamos anteriormente os seguintes dados: [descrever o que foi solicitado]. As informações recebidas, no entanto, não foram suficientes para permitir o tratamento adequado da demanda, pois [explicar o que ainda falta].

Caso queira que sua demanda seja analisada, você pode registrar uma nova manifestação informando [descrever o que é necessário]. Estamos à disposição para atendê-lo.

Atenciosamente,

Ouvidoria



VAMOS REVISAR?

Antes de pedir complementação:

Verifique:

- ✓ A manifestação realmente não tem informações suficientes?
- ✓ A informação solicitada é indispensável?
- ✓ A Administração consegue obter a informação por meios próprios?
- ✓ A área técnica ou apuratória precisa dessa informação para atuar?
- ✓ O pedido está claro?
- ✓ O texto explica por que a informação é necessária?
- ✓ O cidadão saberá exatamente o que enviar e como complementar no Fala.BR?
- ✓ O prazo de 20 dias foi informado?
- ✓ A consequência da não complementação foi explicada?
- ✓ O pedido foi registrado corretamente no Fala.BR?
- ✓ O pedido está sendo usado para a finalidade correta?

Evite estes erros na complementação:

- ✗ Pedir complementação antes de verificar se a manifestação é de competência do órgão.
- ✗ Pedir “mais detalhes” sem dizer quais.
- ✗ Fazer pedidos excessivos que desestimulem o cidadão.
- ✗ Pedir dados que a Administração pode obter internamente.
- ✗ Usar linguagem técnica, fria ou confusa.
- ✗ Não explicar a consequência da falta de resposta.
- ✗ Arquivar de imediato sem avaliar se cabe complementação.
- ✗ Usar complementação para pedir consentimento.
- ✗ Fazer pedidos sucessivos sem que tenha surgido situação nova.

CONCLUSÃO

A complementação é uma ferramenta de continuidade.

Ela existe para ajudar a manifestação a seguir, não para dificultar o tratamento nem afastar o cidadão.

Quando a ouvidoria pede a informação certa e de forma clara, ela aumenta a chance de que a manifestação seja compreendida, encaminhada e respondida adequadamente.

Complementar bem exige clareza, objetividade e respeito.

A equipe de ouvidoria deve lembrar que, muitas vezes, a pessoa que registra uma manifestação não conhece a estrutura do órgão, os fluxos internos ou os elementos técnicos necessários para análise. Cabe à ouvidoria orientar o manifestante sobre esse caminho.

Uma boa complementação transforma um relato insuficiente em uma manifestação tratável. E uma manifestação tratável tem mais chance de gerar resposta útil, providência concreta e melhoria do serviço público, contribuindo para que o SisOuv cumpra seu papel de escuta e resposta ao cidadão¹⁰.

¹⁰ As orientações desta cartilha observam a Lei nº 13.460, de 2017, o Decreto nº 9.492, de 2018, a Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, e a Orientação Técnica nº 5/2026/CGOUV/DOUV/OGU.