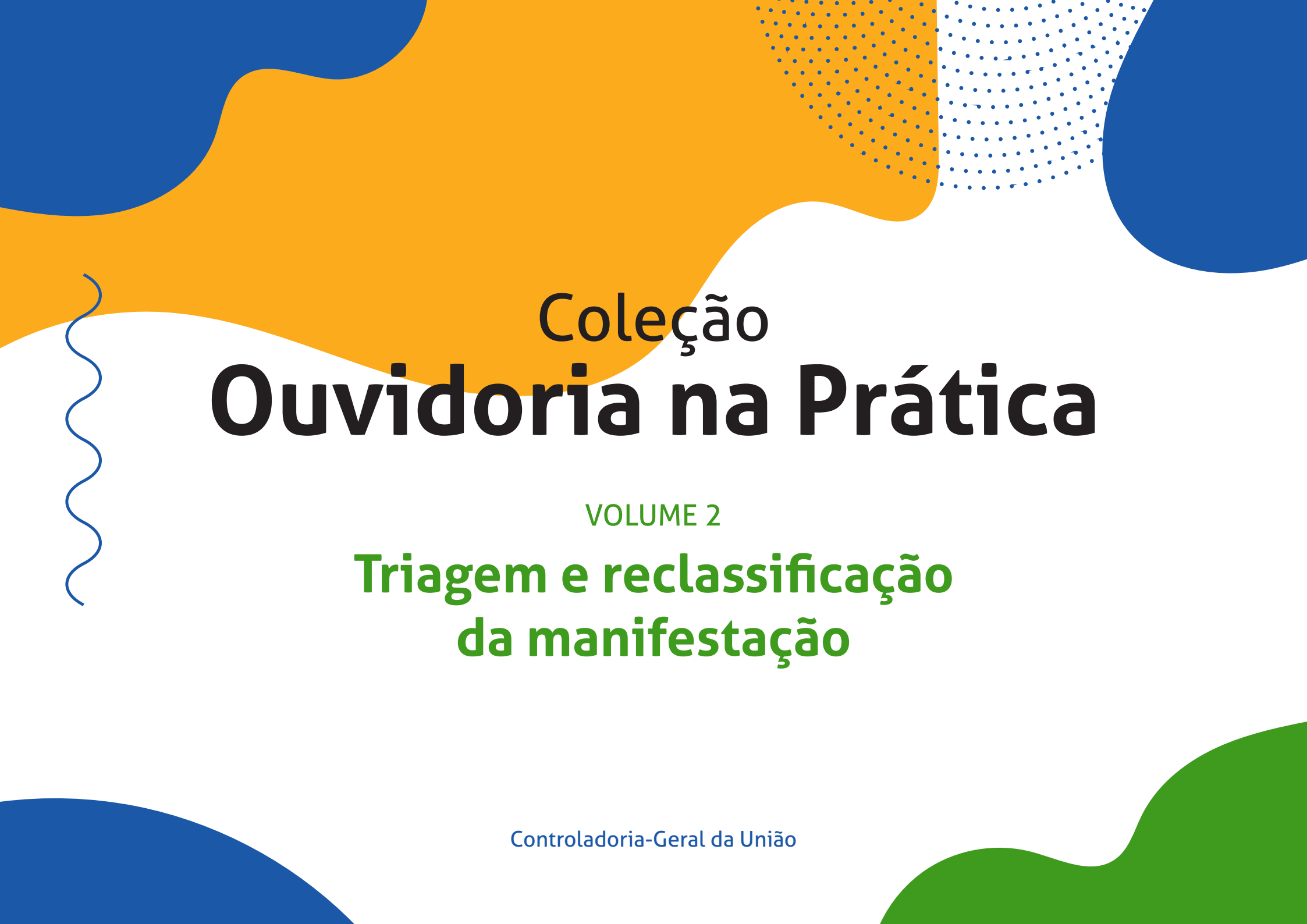




Coleção

Ouvidoria na Prática

VOLUME 2

**Triagem e reclassificação
da manifestação**

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

Herold Ahrens

Keyne Taniguchi Santos

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 O TIPO DA MANIFESTAÇÃO?

Toda manifestação chega à ouvidoria com uma história. Às vezes, essa história vem organizada e bem classificada. Em outras ocasiões, chega com assuntos diversos em uma mesma manifestação, termos imprecisos ou uma classificação que não corresponde exatamente ao conteúdo do relato.

Quando a ouvidoria confirma ou ajusta corretamente o tipo da manifestação, ela ajuda a garantir que cada demanda siga o fluxo adequado, seja analisada pelas áreas com maior capacidade de atender à demanda do manifestante satisfatoriamente e receba uma resposta compatível com aquilo que foi efetivamente apresentado pelo cidadão.

Por isso, a classificação do tipo da manifestação¹ não deve ser tratada como uma etapa meramente formal. Ela é uma decisão técnica que orienta todo o tratamento posterior.

Classificar bem é cuidar do caminho da manifestação.

Se a classificação da manifestação não for ajustada quando necessário, todo o tratamento pode ser comprometido: uma reclamação pode ser tratada como denúncia, uma solicitação pode ficar sem providência, um elogio pode não chegar ao agente público que prestou um bom serviço, e uma sugestão pode não ser encaminhada ao agente público com competência para efetuar o aprimoramento sugerido.

A pergunta que orienta esta etapa é simples:
O tipo escolhido corresponde ao conteúdo do relato?

¹ Os tipos de manifestação são definidos no art. 3º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

PARA QUEM É ESTA CARTILHA E O QUE ELA ABORDA?

Esta cartilha é destinada às equipes das unidades de ouvidoria responsáveis pela triagem, análise inicial e reclassificação das manifestações recebidas.

Seu objetivo é apoiar titulares, servidores e colaboradores na identificação correta dos tipos de manifestação, com foco na análise do conteúdo real do relato apresentado pelo cidadão.

O material também serve como apoio para capacitação de novas equipes e para padronização de entendimentos internos sobre os tipos mais comuns de manifestação: reclamação, denúncia, elogio, sugestão e solicitação de providências.

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

- o cidadão está expressando insatisfação?
- está solicitando uma providência?
- está relatando possível irregularidade?
- está reconhecendo uma boa prática?
- está apresentando uma proposta de melhoria?
- está buscando uma informação que deveria seguir outro fluxo?



O TIPO ESCOLHIDO PELO CIDADÃO CORRESPONDE AO CONTEÚDO?

Muitas vezes, o cidadão escolhe um tipo de manifestação com base em sua própria percepção sobre o problema.

Isso é natural. O cidadão não tem obrigação de conhecer tecnicamente os conceitos utilizados pela Administração Pública.

Cabe à ouvidoria ler o conteúdo com atenção e verificar se o tipo selecionado corresponde ao relato.

Antes de confirmar a classificação, pergunte:

O que o cidadão está trazendo aqui?

- Uma insatisfação?
- Uma solicitação de providência?
- Uma possível irregularidade?
- Uma ideia de melhoria?
- Um reconhecimento positivo?
- Um pedido de informação?

A resposta orienta o tratamento.

Durante a triagem², observe:

- o tipo de manifestação indicado pelo cidadão;
- o assunto selecionado;
- o subassunto;
- o serviço envolvido;
- o conteúdo do relato;
- a existência de pedido, insatisfação, irregularidade, elogio ou sugestão;
- a necessidade de reclassificação.

No Fala.BR, há funcionalidade para alterar o tipo da manifestação, com registro de justificativa. A classificação automática pode ajudar, mas a decisão técnica final continua sendo da ouvidoria.

FIQUE DE OLHO

A classificação automática do Fala.BR é uma ferramenta de apoio. Ela ajuda a reduzir erros no registro, mas não substitui a leitura qualificada da equipe de ouvidoria.

A decisão final sobre o tipo da manifestação deve considerar o conteúdo do relato, e não apenas o título, as palavras usadas pelo cidadão ou a classificação sugerida pelo Sistema.

RECLAMAÇÃO

A reclamação é a manifestação de insatisfação relacionada à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na prestação ou fiscalização desse serviço.

Em geral, a reclamação responde à ideia: “O serviço público não foi prestado adequadamente.”

A reclamação pode envolver, por exemplo:

- demora no atendimento;
- falha na prestação de serviço;
- mau atendimento;
- dificuldade de acesso a serviço público;
- descumprimento de prazo;
- problema operacional;
- falta de cordialidade de agente público;
- distração por uso de celular no atendimento.

A reclamação não exige, necessariamente, apuração disciplinar. Ela busca esclarecer o ocorrido, corrigir falhas, orientar o cidadão e contribuir para a melhoria do serviço.

DENÚNCIA

A denúncia relata possível ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes como, por exemplo, corregedorias, podendo estar a cargo de outras unidades administrativas ou autoridades competentes designadas formalmente para apurar tais casos.

Esse tipo de manifestação pode sinalizar irregularidades ou ilícitos ou na prestação de serviços públicos; na conduta de agentes públicos responsáveis por sua prestação ou fiscalização; crimes contra a administração pública, ilícitos administrativos e ações ou omissões que sejam lesivas ao interesse público, entre outros.

Em geral, a denúncia responde à ideia: “Há indício de algo irregular ou ilícito que precisa ser apurado.”

Mas atenção: nem toda manifestação chamada de “denúncia” pelo cidadão é tecnicamente uma denúncia.

Às vezes, o relato expressa insatisfação com demora, fila, estrutura ruim, atendimento inadequado ou falha na prestação de serviço. Nesses casos, pode ser mais adequado reclassificar a manifestação como reclamação.

ATENÇÃO ESPECIAL ÀS DENÚNCIAS

Denúncias exigem cuidado específico. A equipe deve observar se a manifestação contém elementos mínimos³ descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração chegar a tais elementos por meio de apuração para que a denúncia seja aceita para análise e encaminhada à área de apuração competente.

Quando a denúncia for anônima, registrada como comunicação, alguns tratamentos ficam limitados. Nesses casos, não há possibilidade de pedido de complementação, resposta ao manifestante⁴ ou reclassificação da manifestação.

³ Conforme art. 22 do Decreto nº 9.492, de 2018, a denúncia será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública federal chegar a tais elementos.

⁴ Nos termos do art. 23, §§ 1º e 2º, do Decreto nº 9.492, de 2018, as manifestações anônimas não obrigam resposta conclusiva.

ELOGIO

O elogio é o reconhecimento ou a satisfação em relação a um serviço público, atendimento recebido, unidade administrativa, equipe ou agente público.

Em geral, o elogio responde à ideia: "Fui bem atendido ou reconheço uma boa prática na prestação de serviço público."

Reconhecer boas práticas também é função da ouvidoria.

SUGESTÃO

A sugestão é a apresentação de uma ideia ou proposta para melhorar um serviço público, procedimento, canal de atendimento, fluxo, sistema ou política pública.

Em geral, a sugestão responde à ideia: "Tenho uma proposta de melhoria."

A sugestão deve ser analisada pela área competente, que poderá avaliar sua viabilidade, pertinência, oportunidade e eventual possibilidade de implementação.

Mesmo quando a sugestão não puder ser adotada, a resposta deve informar que ela foi analisada e, sempre que possível, explicar o motivo da inviabilidade.

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

A solicitação é o pedido para que o órgão ou entidade adote determinada providência.

Em geral, a solicitação responde à ideia: "Preciso que o órgão faça algo ou adote uma medida."

A solicitação pode envolver pedidos de atendimento, regularização, correção, providência administrativa, acesso a serviço, orientação operacional ou adoção de medida relacionada à competência do órgão.

Nesse tipo de manifestação, o cidadão espera saber se a providência é possível, como será atendida e quais passos deve seguir.



SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO?

Uma manifestação pode usar a palavra “solicito”, mas, na prática, expressar insatisfação.

Pergunte:

- o cidadão está pedindo uma providência?
- ou está reclamando de uma falha, demora, mau atendimento ou serviço inadequado?

Se o foco for uma falha na prestação do serviço, o tipo mais adequado pode ser reclamação.

Se o foco for uma providência a ser adotada pelo órgão, sem necessariamente haver insatisfação anterior, pode ser solicitação.

Exemplo

“Solicito providências porque estou há 60 dias aguardando resposta e ninguém resolve meu problema.”

Apesar da palavra “solicito”, o conteúdo revela insatisfação com demora ou falha no atendimento. Neste caso, pode se tratar de uma reclamação.

DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO?

Nem toda frase iniciada com “denuncio” é denúncia.

Note que o escopo da denúncia é bem mais amplo que a reclamação. Na reclamação, o objeto em regra está restrito à prestação de serviços públicos, enquanto na denúncia pode envolver crimes contra a administração pública, irregularidades, ilícitos administrativos e ações ou omissões que sejam lesivas ao interesse público.

Antes de classificar como denúncia, observe se há indicação de irregularidade ou ilícito que dependa de apuração.

Se o relato trata de atraso, estrutura ruim, atendimento inadequado, dificuldade de acesso ou falha na prestação de serviço, pode ser reclamação.

Exemplo

“Denuncio que o atendimento demorou mais de duas horas e os servidores não explicaram o motivo.”

O conteúdo pode revelar uma reclamação sobre atendimento, e não necessariamente uma denúncia.

SOLICITAÇÃO OU ACESSO À INFORMAÇÃO?

Alguns pedidos buscam informações, documentos, registros, dados sobre programas, auditorias, inspeções, contratos, decisões ou ações governamentais.

Nesses casos, avalie se o conteúdo deve ser tratado como manifestação de ouvidoria ou como pedido de acesso à informação⁵.

Quando o objetivo principal for obter informação pública, documento ou dado produzido ou custodiado pela Administração, oriente o cidadão, por meio de uma resposta conclusiva, a utilizar o Informa. BR, plataforma de transparência e acesso à informação do Poder Executivo federal, disponível em: <https://informabr.cgu.gov.br/>

NA PRÁTICA

Pergunte: o cidadão quer que o órgão faça algo ou quer receber uma informação? Se quer providência, pode ser solicitação. Se quer acesso a documento, dado ou informação pública, responda conclusivamente indicando o fluxo de acesso à informação.

⁵ O acesso à informação no âmbito do Poder Executivo federal é regulado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

RESUMO

TIPO	IDEIA CENTRAL
Reclamação	O serviço não foi prestado de forma adequada.
Denúncia	Há indício de algo irregular ou ilícito que precisa ser apurado.
Elogio	Fui bem atendido ou reconheço uma boa prática.
Sugestão	Tenho uma proposta de melhoria.
Solicitação	Preciso que o órgão adote uma providência.

VAMOS REVISAR?

Antes de confirmar ou alterar o tipo da manifestação:

Verifique:

- ✓ O relato foi lido integralmente?
- ✓ O tipo escolhido pelo cidadão corresponde ao conteúdo?
- ✓ Há insatisfação com serviço público?
- ✓ Há pedido de providência?
- ✓ Há indicação de irregularidade ou ilícito?
- ✓ Há pedido de informação?
- ✓ A alteração de tipo, se feita, foi justificada no sistema?
- ✓ A justificativa está clara e objetiva?

Evite estes erros:

- ✗ Classificar apenas pelo título da manifestação.
- ✗ Manter o tipo escolhido pelo cidadão sem ler o relato.
- ✗ Transformar toda insatisfação em denúncia.
- ✗ Tratar pedido de informação como solicitação sem avaliar o conteúdo.
- ✗ Alterar o tipo sem registrar justificativa clara.
- ✗ Usar a classificação automática como decisão final.

A análise correta do tipo da manifestação é uma etapa decisiva para a qualidade do tratamento.

Quando a ouvidoria identifica corretamente se está diante de uma reclamação, denúncia, elogio, sugestão ou solicitação, ela protege o fluxo da manifestação, reduz retrabalho e aumenta a chance de uma resposta útil ao cidadão.

Classificar não é apenas escolher uma categoria na Plataforma Fala.BR. É interpretar o relato, compreender a necessidade apresentada e dar à manifestação o caminho adequado.

Uma boa classificação demonstra que a ouvidoria leu, compreendeu e assumiu a responsabilidade de tratar a demanda com cuidado técnico.

No SisOuv, cada tipo de manifestação tem uma finalidade. Respeitar essa finalidade é essencial para que a ouvidoria exerça seu papel de escuta, orientação, resposta e melhoria dos serviços públicos⁶.

6

As orientações desta cartilha observam a Lei nº 13.460, de 2017, o Decreto nº 9.492, de 2018, e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

