



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

ORIENTAÇÃO TÉCNICA Nº 5/2026/CGOUV/DOUV/OGU

1. ASSUNTO

1.1. A presente orientação técnica trata da obrigatoriedade do pedido de complementação de informações ao manifestante como condição prévia ao arquivamento de manifestações por falta de clareza ou insuficiência de dados, no âmbito das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). O objetivo é orientar as unidades setoriais quanto ao rito procedimental exigido, à forma adequada de elaboração do pedido e à correta distinção entre essa hipótese e outras causas de arquivamento.

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 sobre o dever de solicitar complementação de informações ao manifestante antes do arquivamento de manifestações por falta de clareza ou insuficiência de dados. Define o rito legal aplicável, o prazo para resposta do usuário e os critérios de qualidade do pedido de complementação. Orienta ainda sobre a correta distinção entre essa hipótese e outras causas de arquivamento previstas na Plataforma Fala.BR.

4. TEXTO DA ORIENTAÇÃO

4.1. Nem toda manifestação registrada nas ouvidorias do SisOuv chega com todos os elementos necessários ao seu tratamento. É comum que faltem dados como endereço, data do ocorrido ou uma descrição mais precisa do problema relatado. Essa incompletude, por si só, não significa que a manifestação não reúne elementos suficientes para tratamento: trata-se de situação prevista em lei, com rito próprio a ser observado pela unidade setorial antes de qualquer arquivamento.

4.2. O pedido de complementação de informações constitui etapa obrigatória e não discricionária no tratamento de manifestações que apresentarem informações insuficientes para a atuação das unidades técnicas. Não se trata de faculdade da unidade setorial, mas de rito legal cuja observância é condição prévia e necessária ao arquivamento, nos termos do art. 18, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, e do art. 25 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Essa hipótese está prevista no art. 31, inciso II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024 (falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda), e exige que a unidade setorial verifique se as informações disponíveis são suficientes para o tratamento pela área técnica responsável e, caso não sejam, solicite a complementação ao manifestante.

4.3. O arquivamento sem resposta conclusiva somente é cabível após o transcurso do prazo de 20 (vinte) dias sem retorno do cidadão, nos termos do art. 25, § 1º, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Nesse caso específico, o encerramento da manifestação ocorre de forma automática pela Plataforma Fala.BR.

4.4. O fundamento desse rito é simples: uma manifestação incompleta não é necessariamente

uma manifestação sem sentido. O cidadão pode não saber exatamente quais informações o órgão ou entidade precisa para tratar sua demanda, e um contato direto muitas vezes é suficiente para esclarecer o que falta. Arquivar sem esse contato equivale a encerrar uma conversa que ainda não começou, com o risco de descartar demandas que poderiam ter sido efetivamente resolvidas.

4.5. A qualidade do pedido de complementação é determinante para o seu êxito. Um pedido vago, que não explica ao cidadão o que está faltando ou por que a informação é necessária, dificilmente resultará em resposta útil. O pedido deve deixar claro qual informação está sendo solicitada, por que essa informação é indispensável para o tratamento da manifestação e o que ocorre caso não haja resposta no prazo legal. Um pedido bem elaborado aumenta a probabilidade de retorno do cidadão e demonstra que a ouvidoria está genuinamente interessada em tratar a manifestação.

4.6. É necessário atenção para não confundir a falta de clareza ou insuficiência de dados com outras hipóteses de arquivamento previstas no art. 31 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. Arquivar com a hipótese equivocada não resolve a situação do cidadão; apenas distorce o registro nos dados da ouvidoria.

4.7. Um exemplo frequente de dúvida ocorre entre a hipótese de falta de precisão ou insuficiência de dados (inciso II) e a de manifestação imprópria ou inadequada (inciso IV). A primeira se aplica a manifestações que se enquadram em um tipo previsto no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, mas carecem de informações suficientes para análise, hipótese em que o pedido de complementação é obrigatório antes do arquivamento. A segunda aplica-se a manifestações cujo conteúdo é inadequado em sentido qualitativo, como afirmações preconceituosas, questionamentos vazios ou ataques à honra de agentes públicos.

4.8. O inciso IV tem sido utilizado, por aproximação, também para o arquivamento de manifestações cujo conteúdo não corresponde a nenhum dos tipos de manifestação de ouvidoria previstos no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, como pedidos de natureza estritamente pessoal ou conteúdos sem objeto identificável. Essa aplicação é admissível, desde que a justificativa do arquivamento explique ao cidadão, de forma clara, que o conteúdo apresentado não se enquadra nos tipos de manifestação aceitos pelas ouvidorias públicas e o oriente sobre como registrar adequadamente sua demanda, quando aplicável.

4.9. Quando a manifestação, mesmo após a realização do pedido de complementação, não reunir elementos suficientes para tratamento, o arquivamento deverá ser fundamentado no art. 31, inciso II, da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, e o cuidado com a redação permanece essencial: a comunicação ao cidadão deve deixar claro o que faltou e, quando aplicável, como ele pode retornar com as informações necessárias, mantendo a porta aberta para uma nova manifestação.

4.10. Esse procedimento não se aplica às manifestações do tipo comunicação, uma vez que, por se tratarem de denúncias anônimas, não é possível endereçar pedido de complementação ao manifestante.

4.11. O descumprimento do rito de complementação, com o arquivamento direto de manifestações por falta de clareza ou insuficiência de dados, viola o direito do usuário de ter sua demanda efetivamente analisada e respondida, assegurado pelo art. 12 da Lei nº 13.460/2017.

4.12. Recomenda-se, portanto, que as unidades setoriais do SisOuv:

- a) verifiquem, antes de qualquer arquivamento por falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda, se o pedido de complementação foi realizado;
- b) elaborem pedidos de complementação claros, explicativos e respeitosos, indicando a informação faltante, sua necessidade e a consequência da ausência de resposta;
- c) aguardem o transcurso do prazo de 20 (vinte) dias antes de considerar o arquivamento por ausência de resposta do pedido de complementação;
- d) distingam corretamente as hipóteses de arquivamento; e
- e) justifiquem que o conteúdo apresentado não se enquadra nos tipos de manifestação aceitos pelas ouvidorias públicas quando o arquivamento ocorrer pela hipótese de manifestação imprópria ou inadequada.

5. CONCLUSÃO

5.1. Conclui-se que o pedido de complementação de informações constitui etapa obrigatória e

não discricionária antes do arquivamento de manifestações por falta de clareza ou insuficiência de dados, nos termos do art. 18, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, e do art. 25 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024. O arquivamento direto, sem esse contato prévio com o manifestante, viola o direito do usuário de ter sua demanda efetivamente analisada, previsto no art. 12 da Lei nº 13.460/2017.

5.2. A efetividade do pedido depende de sua qualidade e do correto enquadramento da hipótese de arquivamento. Pedidos claros, que expliquem a informação faltante e a consequência da ausência de resposta, aumentam a chance de retorno do cidadão. O uso da hipótese incorreta de arquivamento, por sua vez, compromete a transparência do tratamento e pode mascarar arquivamentos indevidos.



Documento assinado eletronicamente por **GABRIELLE FERNANDES CERQUEIRA, Coordenadora-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias**, em 30/07/2026, às 17:58, 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 31/07/2026, às 11:16, 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 31/07/2026, às 11:19, 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://sei.cgu.gov.br/conferir> informando o código verificador 3949892 e o código CRC 885A3610