



Coleção

Ouvidoria na Prática

VOLUME 1

**Análise de competência
e encaminhamentos**

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 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 A ANÁLISE DE COMPETÊNCIA EM MANIFESTAÇÕES?

A análise de competência é o momento em que a ouvidoria identifica, com precisão, quem detém o poder e a responsabilidade para decidir sobre o que foi relatado. É o ato que garante que a manifestação chegue ao responsável, evitando o ciclo de encaminhamentos equivocados, atrasos desnecessários e respostas genéricas que apenas frustram o cidadão.

Quando essa etapa é realizada com rigor técnico e sensibilidade, o tratamento da manifestação ganha eficácia e legitimidade: as decisões tornam-se mais céleres, as apurações mais precisas e o retrabalho é drasticamente reduzido.

Em última instância, a definição adequada de competência protege o usuário, preserva a confiança na instituição e no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal (SisOuv)¹ e, acima de tudo, aumenta a probabilidade de uma solução real para o problema apresentado, transformando o registro em um resultado concreto.

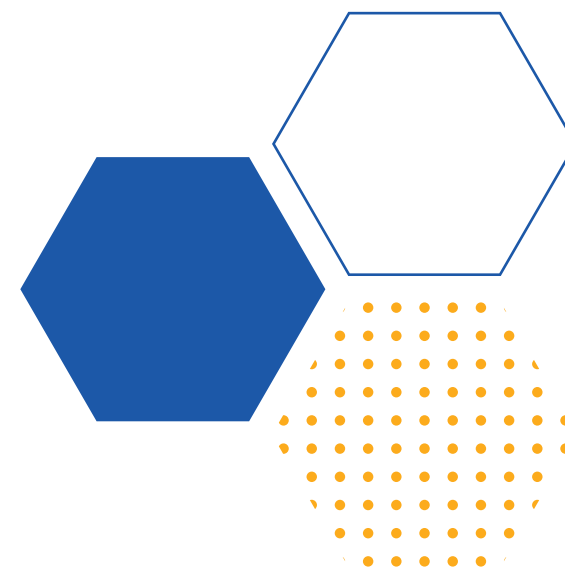
1

Instituído pelo 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 e pela definição de competência das manifestações recebidas. Seu objetivo é orientar titulares, servidores e colaboradores na identificação da área ou do órgão responsável pelo tratamento de cada demanda.

O material também funciona como apoio à capacitação de novos integrantes, contribuindo para a continuidade das atividades diante da rotatividade de equipes e para a preservação do conhecimento institucional. Ao oferecer orientações claras e acessíveis, busca fortalecer a qualidade da análise inicial das manifestações, promovendo decisões mais seguras, consistentes e alinhadas às normas vigentes.



ANTES DE TUDO: ESSE ASSUNTO É DO NOSSO ÓRGÃO?

A análise de competência é uma das primeiras decisões no tratamento da manifestação².

Antes de encaminhar a demanda para uma área interna, pedir complementação ou elaborar resposta, a equipe de ouvidoria precisa verificar se o assunto pertence ao órgão ou entidade ao qual está vinculada.

Esta pergunta parece simples, mas evita muitos problemas: **Este assunto é de competência do meu órgão ou entidade?**

Se a resposta for sim, a manifestação deve seguir para tratamento interno. Se a resposta for não, o caminho mais adequado pode ser o encaminhamento para o órgão competente ou a orientação ao cidadão sobre o canal correto.

² A análise inicial da manifestação e a definição do fluxo adequado de tratamento integram as atribuições das unidades de ouvidoria, nos termos da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024.

O QUE CONSIDERAR NA ANÁLISE DE COMPETÊNCIA?

Para analisar competência, você precisa conhecer o seu órgão ou entidade. Mas não apenas isso.

Também é útil compreender o papel de órgãos relacionados, entidades vinculadas e outras instituições que atuam sobre temas próximos. Afinal, sua ouvidoria não trabalha isolada. Ela faz parte de um sistema.

Quando a equipe de ouvidoria conhece apenas o seu próprio escopo, pode até resolver uma parte das demandas. Mas, quando olha o sistema como um todo, consegue orientar melhor o cidadão e encaminhar a manifestação com mais segurança.

ONDE BUSCAR INFORMAÇÕES SOBRE COMPETÊNCIA?

Para verificar se um determinado assunto é de competência do seu órgão ou entidade, a equipe que atua na unidade de ouvidoria pode consultar, entre outras fontes de informação:

- Leis de criação do órgão ou entidade;
- Decreto que regulamentam responsabilidades;
- Regimento interno;
- Página institucional;
- Portal de Serviços (<https://www.gov.br/pt-br>);
- Lei Orçamentária Anual;
- Plano Plurianual;
- Leis de créditos adicionais.

Essas fontes ajudam a identificar a atribuição legal do órgão, sua competência material e os limites de sua atuação.



QUANDO O ASSUNTO NÃO FOR DE COMPETÊNCIA DA UNIDADE

Se a manifestação tratar de assunto alheio às competências do seu órgão ou entidade, ela deve ser direcionada à unidade de ouvidoria responsável pelo tema, no prazo máximo de trinta dias³.

É fundamental compreender que, no âmbito do SisOuv, a nossa atuação e a funcionalidade de encaminhamento direto são limitadas ao Poder Executivo federal. Na prática, isso significa que você frequentemente receberá demandas que fogem a esse escopo e que exigirão uma orientação diferenciada ao cidadão. Veja alguns exemplos comuns em que não há atuação administrativa do Executivo federal:

- Outros poderes: Manifestações sobre a atuação de deputados, senadores (Poder Legislativo), juízes, tribunais (Poder Judiciário) ou promotores e procuradores (Ministério Público).
- Outros níveis de governo: Demandas que envolvam serviços de competência dos estados ou do Distrito Federal (como segurança pública/Polícia Militar, escolas estaduais) ou dos municípios (como coleta de lixo, postos de saúde de atenção básica, transporte coletivo municipal).
- Outras esferas de responsabilização: Casos que tratam estritamente de crimes ou conflitos de interesse privado, cujas soluções ocorrem nas esferas penal ou civil (Judiciário), e não na via administrativa do Executivo.

No Fala.BR, há funcionalidade para encaminhar manifestações diretamente a outros órgãos que integram o sistema. Ao usar essa opção, registre uma justificativa clara no sistema e informe ao cidadão sobre o motivo do encaminhamento. A ideia é simples: o cidadão não deve ficar perdido. Se a manifestação não é da sua unidade, ajude a demanda a chegar ao lugar certo.

³ Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, art. 26.

COMO ORIENTAR O CIDADÃO QUANDO HOVER ENCAMINHAMENTO?

Quando for necessário encaminhar uma manifestação a outro órgão pelo Fala.BR, a ouvidoria deve ser transparente e cuidadosa na comunicação com o usuário. É fundamental informar, de forma clara, o motivo pelo qual a demanda está sendo enviada a outra instituição e identificar qual órgão passará a ser responsável pelo caso. Além disso, assegure ao cidadão que o atendimento terá continuidade e esclareça que o número de protocolo permanece o mesmo para acompanhamento, o que facilita o controle por parte do manifestante.

Exemplo de texto para o cidadão:

“Olá! Após analisarmos a sua manifestação, verificamos que o assunto apresentado é de responsabilidade do [Nome do Órgão Destinatário]. Por esse motivo, para que sua demanda receba o tratamento adequado, encaminhamos sua manifestação àquele órgão.

Não se preocupe: o atendimento terá continuidade e você poderá acompanhar o andamento da manifestação utilizando o mesmo número de protocolo original, diretamente no sistema Fala.BR.”

E QUANDO O ÓRGÃO DESTINATÁRIO NÃO USA O FALA.BR?

Nesses casos, o sistema permite realizar encaminhamento externo.

Mas atenção: o encaminhamento externo não encerra automaticamente a manifestação na sua unidade. A ouvidoria deve registrar uma resposta conclusiva, explicando que o conteúdo foi encaminhado ao órgão competente.

Sempre que possível, informe ao cidadão uma forma de contato com o órgão responsável.

FIQUE DE OLHO

- Ao encaminhar uma manifestação para outro órgão no Fala.BR, a contagem do prazo de resposta reinicia.
- A ouvidoria que encaminhou deixa de ter acesso ao conteúdo da manifestação encaminhada.
- O encaminhamento externo não encerra automaticamente a manifestação.

Atenção especial às denúncias!

PRESERVAÇÃO DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

Caso a denúncia recebida não seja de competência do seu órgão e precise ser encaminhada a outro, a identidade do denunciante deve ser preservada. Solicite o consentimento dele para compartilhar seus dados pessoais. Se o consentimento for negado ou não houver resposta, você deve obrigatoriamente pseudonimizar qualquer dado que possa identificá-lo antes do envio.⁴

Para realizar essa proteção, utilize a ferramenta de tarjamento disponível no Fala.BR ou elabore um extrato da denúncia contendo apenas os fatos a serem apurados. Lembre-se: a ausência de consentimento não impede o tratamento da denúncia!

⁴ O compartilhamento de dados do denunciante deve observar as regras de proteção previstas no Decreto nº 10.153, de 2019, e na legislação de proteção de dados pessoais.



DENÚNCIAS DE RETALIAÇÃO

As denúncias que envolvem possíveis práticas de retaliação contra denunciante exigem um tratamento específico no âmbito do SisOuv.

Nesses casos, a análise de competência deve observar que a apuração dessas situações é atribuição exclusiva da Controladoria-Geral da União (CGU)⁵.

Isso significa que, ao identificar indícios de retaliação, como prejuízos funcionais, perseguições, ameaças, isolamento profissional ou outras formas de represália relacionadas ao ato de denunciar, a unidade de ouvidoria não deve realizar apuração local nem encaminhar a outras áreas internas, devendo proceder ao encaminhamento imediato à CGU.

Essa definição de competência é fundamental para garantir a imparcialidade na apuração, a proteção do denunciante e a adequada responsabilização administrativa, quando cabível.

Além disso, é importante destacar que esse encaminhamento não impede que o órgão ou entidade mantenha ou desenvolva políticas internas de prevenção à retaliação, como ações educativas, canais de orientação e medidas de proteção institucional.

Por fim, caso solicitado pela CGU, as unidades setoriais devem prestar as informações necessárias à instrução da apuração, observando os prazos estabelecidos.

⁵ Nos termos do art. 47 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União receber e apurar denúncias relativas a práticas de retaliação contra denunciante.

DENÚNCIAS ENVOLVENDO TITULARES DE UNIDADES DE CONTROLE E INTEGRIDADE

A análise de competência exige atenção redobrada quando o relato envolve ocupantes ou ex-ocupantes de cargos de titular das unidades de corregedoria, ouvidoria, auditoria interna ou integridade pública.

Devido à natureza dessas funções e à necessidade de assegurar total isenção e independência na análise, tais manifestações devem ser encaminhadas diretamente à Controladoria-Geral da União (CGU).

Na prática, ao realizar a triagem e identificar que o denunciado ocupa ou ocupou uma dessas posições de liderança no sistema de controle, a unidade de ouvidoria não deve promover apurações internas. A conduta correta é o encaminhamento imediato para o órgão central, que detém a competência para a condução desses casos⁶.

Essa medida resguarda a imparcialidade do processo, evita conflitos de interesse e garante que o tratamento da demanda ocorra com o distanciamento necessário, fortalecendo a credibilidade do sistema de integridade pública.

⁶ Conforme entendimento consolidado na Nota Técnica nº 3091/2022/CGUNE/CRG, a apuração disciplinar que envolva titulares de unidades de corregedoria, ouvidoria, auditoria interna e integridade pública deve ser conduzida pela CGU, em razão da inexistência de condições objetivas para apuração no órgão de origem.

VAMOS REVISAR?

Antes de encaminhar uma manifestação:

Verifique:

- ✓ O assunto foi lido com atenção?
- ✓ O tema é realmente alheio à competência do seu órgão ou entidade?
- ✓ O órgão ou entidade responsável foi identificado?
- ✓ A justificativa do encaminhamento está clara?
- ✓ O cidadão será informado sobre o motivo do encaminhamento?
- ✓ Há anexos que exigem orientação adicional?
- ✓ Foram observadas as regras de proteção do denunciante?

Evite estes erros na análise de competência:

- ✗ Encaminhar sem ler o conteúdo completo.
- ✗ Escolher o órgão destinatário apenas pelo nome parecido.
- ✗ Enviar para a área técnica quando o assunto é claramente de outro órgão.
- ✗ Dar resposta genérica dizendo apenas que “não compete a esta unidade”.
- ✗ Deixar o cidadão sem orientação sobre o canal adequado.

CONCLUSÃO

A análise de competência é a garantia de que a voz do cidadão não se perderá. Quando a ouvidoria identifica com precisão a unidade responsável, ela assegura a fluidez do SisOuv, elimina o desperdício de força de trabalho e encurta a distância entre a demanda e a sua solução real.

As diretrizes apresentadas nesta cartilha buscam transformar a análise de competência em um processo de decisão seguro e qualificado. Espera-se que este material sirva de baliza constante para que as equipes de ouvidoria atuem com clareza técnica e sensibilidade, honrando o compromisso de oferecer respostas úteis e oportunas.

Definir corretamente a competência é exercer a função de ouvidoria em sua plenitude: o SisOuv foi concebido para que nenhuma demanda fique sem destino, mas isso só funciona quando cada unidade conhece seu papel e sabe para onde encaminhar o que não lhe compete. Orientar o cidadão sobre o caminho correto é, portanto, um ato de cuidado com o sistema como um todo e a expressão mais concreta de uma ouvidoria que acolhe, orienta e conecta o cidadão a uma administração pública mais eficiente e responsiva⁷.

⁷ As orientações desta cartilha observam a Lei nº 13.460, de 2017, o Decreto nº 9.492, de 2018, o Decreto nº 10.153, de 2019, e a Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.