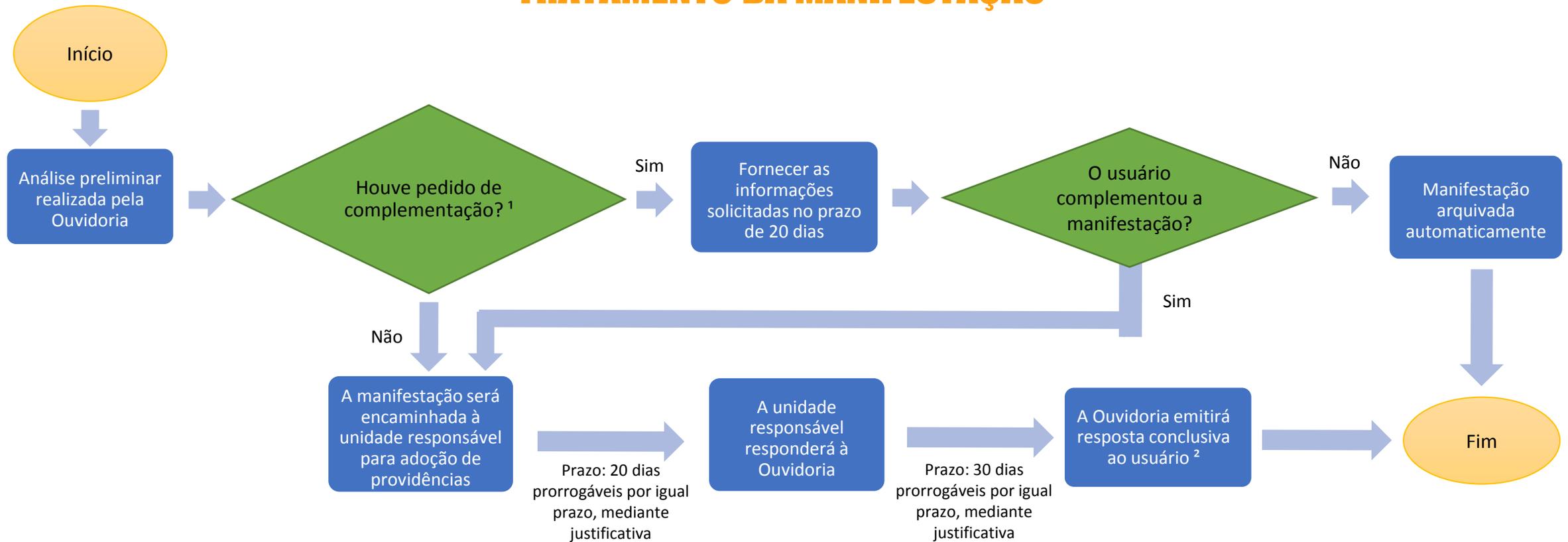


# TRATAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



<sup>1</sup>Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, as unidades de ouvidoria deverão solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018

<sup>2</sup>Considera-se resposta conclusiva: do elogio, a informação sobre o seu encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata; da reclamação, a informação objetiva acerca da análise do fato apontado; da solicitação, a informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; da sugestão, a manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; da denúncia, a informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou sobre o seu arquivamento; da comunicação, a informação sobre o encaminhamento ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. (Portaria OGU 581/2021, Art. 19).

“A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de: I - expor os fatos conforme a verdade; II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; III - não agir de modo temerário; ou IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos” (IN/OGU nº 05/2018, Art. 11, §7º).