

## **MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

### **GABINETE DO MINISTRO**

#### **PORTARIA Nº 2.141, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2019**

*Estabelece os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação - MEC.*

**O MINISTRO DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso II da Constituição Federal, e considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, resolve:

**Art. 1º** Estabelecer, nos termos desta Portaria, os procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviço público no âmbito do Ministério da Educação.

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** Para os fins desta Portaria, consideram-se:

- I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida ou regulada por órgão ou entidade da administração pública;

**III** - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

**IV** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**V** - unidades setoriais de ouvidoria: ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal e, na inexistência destas, unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria, nos termos do inciso II do art. 6º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;

**VI** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**VII** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

**VIII** - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**IX** - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**X** - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

**XI** - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;

**XII** - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

**XIII** - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

**XIV** - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

**XV** - ponto focal: profissionais alocados nas unidades do Ministério da Educação que se responsabilizam pelas demandas das unidades de atendimento ao usuário; e

**XVI** - órgãos de controle interno e externo: Ministério Público, Polícia Federal, Polícia Civil, Tribunal de Contas da União e Controladoria-Geral da União.

**Parágrafo único.** As manifestações de ouvidoria regulamentadas por esta Portaria incluem aquelas que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, ainda que de forma indireta, tais como a prática de assédio moral, conflito de interesses, prática antiética e transgressão disciplinar.

## **CAPÍTULO II**

### **DO RECEBIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**

Manifestações do usuário do serviço público e do agente público

**Art. 3º** Todos têm o direito fundamental de petição aos poderes públicos em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder, nos termos do art. 5º, inciso XXXIV, alínea "a", da Constituição da República Federativa do Brasil.

**§ 1º** A manifestação do usuário de serviços públicos e dos agentes públicos no âmbito do Ministério da Educação será dirigida à Ouvidoria do Ministério da Educação.

**§ 2º** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria do Ministério da Educação.

**§ 3º** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Portaria, sob pena de responsabilidade do agente público.

**§ 4º** Os procedimentos de que trata esta Portaria são gratuitos, vedada a cobrança de qualquer importância ao usuário de serviços públicos.

Recebimento das manifestações dos usuários de serviços públicos pela Ouvidoria

**Art. 4º** A Ouvidoria constitui canal único para o recebimento das manifestações dos usuários perante o Ministério da Educação.

**Art. 5º** As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

**§ 1º** O acesso ao Fala.BR ficará disponível na página principal do portal do Ministério da Educação, em local de destaque.

**§ 2º** Sempre que a manifestação for recebida em meio físico ou digital diferente do Fala.BR, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no Fala.BR.

**§ 3º** Sempre que a manifestação for recebida verbalmente, a unidade de ouvidoria deverá orientar o cidadão a cadastrá-la no Fala.BR; em caso de impossibilidade, deverá promover a sua redução a termo e, antes de registrá-la no Fala.BR, procederá à leitura do texto para que o manifestante indique se concorda com o seu teor ou se deseja que seja feita alguma alteração.

Recebimento das manifestações por unidade diversa da Ouvidoria

**Art. 6º** As unidades do Ministério da Educação que eventualmente recebam manifestações de usuários deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria, que promoverá sua inserção no Fala.BR.

**Parágrafo único.** Se a manifestação recebida nos termos do caput tiver sido verbal, a unidade deverá orientar o cidadão a cadastrá-la no Fala.BR; em caso de impossibilidade, a demanda deverá ser reduzida a termo, procedendo-se antes do encaminhamento para a Ouvidoria, à leitura do arrazoado para o manifestante, o qual indicará se concorda com o seu teor ou se deseja que seja feita alguma alteração.

## Integração da base de dados

**Art. 7º** Os serviços externos para recebimento de manifestação deverão ter sua base de dados integrada com o Fala.BR.

**§ 1º** Entende-se por serviço externo de recebimento de manifestações todo serviço contratado junto a pessoa jurídica de direito privado que contemple um ou mais dos seguintes objetos:

- I - disponibilização e gestão de canal virtual, presencial ou telefônico para recebimento de manifestações;
- II - atendimento ao usuário denunciante ou recebimento da manifestação; e
- III - habilitação, triagem e qualificação da manifestação.

**§ 2º** As manifestações de ouvidoria recebidas pelos serviços externos deverão seguir o procedimento de atendimento previsto nos instrumentos contratuais.

**§ 3º** Na hipótese de as demandas de ouvidoria não serem solucionadas de acordo com o previsto no parágrafo anterior, a empresa contratada deverá registrar a demanda no Fala.BR com vistas à análise da Ouvidoria.

**§ 4º** Sempre que a manifestação for recebida verbalmente e não for prontamente atendida, deverá ser reduzida a termo, procedendo-se antes do registro no Fala.Br, à leitura do texto para o manifestante, o qual indicará se concorda com o seu teor ou se deseja que seja feita alguma alteração.

**§ 5º** O registro citado no parágrafo anterior deverá ser acompanhado do arquivo de áudio referente à manifestação, o qual será inserido no Fala.Br juntamente com o texto enviado.

**§ 6º** Todos os indivíduos que atuarem no serviço externo de recebimento de manifestações deverão assinar termo de compromisso específico, elaborado pelo Ministério da Educação, que englobará as obrigações de confidencialidade a serem observadas.

## Proteção da Identidade

**Art. 8º** A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

**§ 1º** Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, seguindo o procedimento previsto no art. 19 e seguintes desta Portaria, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

**§ 2º** A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

**§ 3º** Todos os indivíduos que exercerem suas atividades no âmbito da Ouvidoria deverão assinar termo de compromisso específico, elaborado pelo Ministério da Educação, que englobará as obrigações de confidencialidade a serem observadas.

## CAPÍTULO III

### DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS NO ÂMBITO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

#### Princípios aplicáveis à análise das manifestações

**Art. 9º** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Atribuições da Ouvidoria no processo de análise das manifestações

**Art. 10.** Competem à Ouvidoria a análise e encaminhamento às autoridades competentes, o acompanhamento do tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Ministério da Educação.

Resposta conclusiva ao usuário

**Art. 11.** A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º As manifestações serão respondidas em linguagem cidadã, clara, objetiva, simples e compreensível.

§ 2º 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 - agir de forma diligente e não temerária; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Procedimento de análise prévia da manifestação

**Art. 12.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá a sua análise prévia na plataforma eletrônica integrada, para:

I - verificar se as informações apresentadas pelo usuário são suficientes para o exame da manifestação;

II - identificar o tipo de manifestação de Ouvidoria;

III - atribuir assunto, subassunto e tag à manifestação, caso não tenha sido identificado;

**IV** - verificar se o teor da manifestação está de acordo com o assunto indicado pelo usuário e, caso não esteja, promover a sua adequação;

**V** - relacionar a manifestação ao serviço prestado pelo Ministério da Educação, se for o caso; e

**VI** - indicar o órgão ou ente a que a manifestação se relaciona.

**Parágrafo único.** Sempre que a Ouvidoria do Ministério da Educação receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas, observada a regra prevista no art. 22 desta Portaria, comunicando o encaminhamento ao usuário.

#### Complementação das Informações

**Art. 13.** Sempre que, após análise prévia, for identificado que as informações apresentadas são insuficientes para o exame da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário a complementação das informações, o que deverá ser atendido no prazo de trinta dias, contado da data do seu recebimento.

**§ 1º** Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

**§ 2º** O pedido de complementação das informações suspende o prazo previsto no artigo 11 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

**§ 3º** A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

#### Encaminhamento das Manifestações

**Art. 14.** Após análise prévia, constatado que as informações apresentadas pelo usuário são suficientes para o exame da manifestação, a Ouvidoria:

**I** - nos casos de elogio ou de denúncia, encaminhará a manifestação às áreas responsáveis pela adoção das providências cabíveis, comunicando o usuário sobre este encaminhamento, de forma conclusiva;

**II** - no caso das demais manifestações, responderá diretamente à manifestação ou, se houver necessidade, encaminhará pedido de informações às áreas responsáveis pela tomada de providências.

**§ 1º** A solicitação de informações citada no inciso II do caput deverá ser respondida pela área responsável pela tomada de providências no prazo máximo de vinte dias, contado do recebimento do pedido no setor competente, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§ 2º** Os encaminhamentos previstos nos incisos I e II do caput serão feitos por meio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, devendo o processo criado observar as mesmas regras de sigilo aplicáveis ao processo no Fala.BR.

Dos pontos focais

**Art. 15.** Todos os órgãos do Ministério da Educação indicarão representantes para, na condição de pontos focais, ficarem responsáveis por:

**I** - receber os encaminhamentos previstos no artigo anterior;

**II** - analisar e adotar as providências necessárias para o atendimento da demanda;

**III** - elaborar resposta conclusiva sobre a manifestação, a qual deverá ser encaminhada para a Ouvidoria, que promoverá seu encaminhamento ao cidadão;

**IV** - controlar os prazos de resposta;

**V** - analisar as respostas recebidas, orientando as unidades internas quanto à necessária qualidade das respostas.

**§ 1º** Os órgãos deverão indicar, no mínimo, dois servidores representantes, sendo um titular e um suplente, para atuarem como pontos focais.

**§ 2º** Respeitadas as especificidades dos órgãos, o servidor indicado para atuar como ponto focal deverá, via de regra:

I - desempenhar funções que lhes possibilitem o acesso ao dirigente máximo da respectiva unidade;

II - possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional e das atribuições das áreas técnicas da unidade em que atua;

III - apresentar facilidade de comunicação e integração com as áreas técnicas da respectiva unidade; e

IV - deter habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional.

§ 3º Caso o órgão não tenha indicado ponto focal, a atribuição será exercida pelo chefe de gabinete, como titular, e por seu substituto, como suplente.

§ 4º Quando a manifestação recebida envolver matéria alheia às suas competências institucionais, os pontos focais deverão restituir a demanda à Ouvidoria em até 48 horas, contadas a partir do seu recebimento na unidade.

§ 5º Caso a Ouvidoria detecte que a resposta enviada pela área precisa de complementação ou reavaliação, deverá retornar o processo ao ponto focal, para que, em 48 horas ou no prazo expressamente estipulado, apresente as informações complementares.

## Elogio

**Art. 16.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

## Reclamação

**Art. 17.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Sugestão

**Art. 18.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Denúncia

**Art. 19.** Ao receber a denúncia, a Ouvidoria deverá verificar, preliminarmente, a existência de elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública federal a identificação de tais elementos.

**Parágrafo único.** Considera-se que a denúncia contém os elementos mínimos quando possuir:

I - redação clara e inteligível;

II - descrição compreensível da conduta e/ou do fato narrado; e

III - indicação de informações objetivas sobre a conduta ou o fato possivelmente irregular, com a indicação da suposta autoria, local, data ou outra circunstância que permita a busca de maiores elementos pelo órgão de apuração.

**Art. 20.** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 3º do art. 13 desta Portaria.

**Art. 21.** Compete ao Ministério da Educação a apuração:

**I** - de denúncias envolvendo atos praticados por dirigentes máximos de fundação ou de autarquia vinculadas ao Ministério da Educação, inclusive de outros servidores dessas entidades quando conexos com aqueles;

**II** - de denúncias envolvendo atos praticados por agentes públicos em exercício no Ministério da Educação;

**III** - de denúncias envolvendo instituições de educação superior e cursos de graduação e sequenciais, presenciais e a distância, referentes ao cumprimento da legislação educacional e à indução de melhorias dos padrões de qualidade da educação superior; e

**IV** - de denúncias envolvendo irregularidades em atividades cuja competência de avaliação, coordenação, execução ou supervisão seja do Ministério da Educação.

**§ 1º** As denúncias listadas nos incisos I e II do caput que contiverem os elementos mínimos serão encaminhadas à Corregedoria do Ministério da Educação, nos termos da competência prevista no artigo 10, incisos I e III, do Anexo I do Decreto nº 9.665, de 2 de janeiro de 2019.

**§ 2º** As denúncias listadas no inciso III do caput que contiverem os elementos mínimos serão encaminhadas à Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior, nos termos da competência prevista no art. 25, inciso IV, do Anexo I do Decreto nº 9.665, de 2019.

**§ 3º** As denúncias listadas no inciso IV do caput que contiverem os elementos mínimos serão encaminhadas à unidade responsável pela avaliação, coordenação, execução ou supervisão da atividade onde tenha se dado a suposta irregularidade, observando as competências previstas no Anexo I do Decreto nº 9.665, de 2019.

**Art. 22.** Nos casos em que a denúncia seja relativa a outros órgãos ou às entidades vinculadas ao Ministério da Educação, será promovido seu encaminhamento à unidade de ouvidoria correspondente.

**§ 1º** Antes do envio previsto no caput, a Ouvidoria do Ministério da Educação contatará o manifestante, dando-lhe prazo de cinco dias úteis para que autorize o citado encaminhamento juntamente com seus dados pessoais.

**§ 2º** Caso o denunciante não autorize o encaminhamento à unidade setorial de ouvidoria competente, a denúncia original será arquivada e será registrada uma nova denúncia anônima, pela Ouvidoria do Ministério da Educação, que, então, promoverá o envio.

**§ 3º** No caso do § 1º deste artigo, o silêncio do manifestante será interpretado como discordância com o envio da manifestação juntamente com seus dados pessoais para a unidade de ouvidoria competente, devendo, neste caso, ser observada a regra prevista no § 2º.

**Art. 23.** Fica criado o Comitê de Tratamento de Denúncias - CTD, com objetivo de:

- I - analisar fatos graves denunciados e propor o respectivo encaminhamento;
- II - decidir sobre os encaminhamentos a serem dados nos casos que suscitem dúvidas sobre a competência interna para apuração e no caso de denúncias que envolvam mais de uma área com competência investigativa;
- III - propor que a Ouvidoria adote providências com vistas à prévia solução amigável de conflitos, antes de iniciado o processo administrativo sancionador.

**§ 1º** O CTD será formado pelo Ouvidor, pelo Corregedor, pelo Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno e pelo Presidente da Comissão de Ética do Ministério da Educação, sendo presidido pelo primeiro.

**§ 2º** O CTD deliberará por maioria de membros, sendo que, em caso de empate, a questão será decidida nos termos do voto do seu presidente.

**§ 3º** O CTD se reunirá mensalmente, podendo, a pedido de qualquer dos membros, se reunir extraordinariamente.

**§ 4º** Para a análise dos fatos objeto da denúncia, o CTD poderá propor a coleta de elementos prévios indicativos da existência de indícios de prática de ato irregular.

**§ 5º** Consideram-se graves os casos que contenham um dos seguintes elementos:

- I - envolvimento de dirigentes máximos dos órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Educação bem como de servidores que lhes sejam direta e imediatamente subordinados;

- II - envolvimento de servidores em exercício no Ministério da Educação;

**III** - objeto de apuração que envolva bem, direito ou dever com valor superior a quinhentos mil reais;

**IV** - objeto de apuração que envolva irregularidade que já esteja sendo apurada por órgãos de controle externo;

**V** - objeto de apuração com significativa repercussão em mídia;

**VI** - objeto de apuração que envolva prática irregular relevante e amplamente difundida no Ministério da Educação ou em suas fundações ou autarquias vinculadas;

**VII** - objeto de apuração que envolva indícios de prática de crimes praticados por funcionário público contra a Administração, previstos no capítulo I do Título XI do Decreto-Lei nº 2.848, de 1940;

**VIII** - objeto de apuração referente a cerceamento dos direitos fundamentais previstos no art. 5º, caput, incisos IV, VI, VIII e IX, da Constituição Federal;

**IX** - apuração que envolva a maioria dos servidores de unidade do Ministério da Educação ou de suas fundações ou autarquias vinculadas; e

**X** - comunicação referente a suposta omissão do Poder Público em apurar denúncias de irregularidades na área da Educação.

**§ 6º** Sem prejuízo do disposto no § 4º desta Portaria, o Ministro de Estado da Educação e o Ouvidor do Ministério da Educação, considerando a natureza e potenciais prejuízos da denúncia, poderão propor aos membros do CTD, a sua classificação como grave para que seja submetida ao procedimento previsto neste artigo.

**§ 7º** A partir da análise dos elementos objeto da denúncia, o CTD poderá propor os seguintes encaminhamentos, considerando as competências previstas no art. 21 desta Portaria:

**I** - à Corregedoria do Ministério da Educação;

**II** - à Comissão de Ética do Ministério da Educação;

**III** - às unidades administrativas do Ministério da Educação;

**IV** - às unidades setoriais de ouvidoria competentes;

**V** - aos órgãos de controle interno e externo; e

**VI** - o arquivamento do processo.

§ 8º As regras previstas neste artigo não excluem a possibilidade de o Ouvidor ou o Ministro da Educação determinarem diretamente o encaminhamento da notícia dos fatos aos órgãos de controle interno ou externo, considerando a gravidade dos fatos narrados ou a urgência que o tratamento do caso requeira.

**Art. 24.** A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo federal; ou
  - II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, mesmo após a solicitação de complementação de informações de que trata o art. 13 desta Portaria.
- Do monitoramento das denúncias encaminhadas

**Art. 25.** As denúncias encaminhadas para as unidades setoriais de ouvidoria dos órgãos e entidades vinculados ao Ministério da Educação serão objeto de monitoramento pela Ouvidoria do Ministério da Educação, nos termos do art. 7º, parte final, do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 1º A Ouvidoria do Ministério da Educação realizará monitoramento bimestral, a partir dos dados do Fala.BR, sobre o tratamento que foi dado pelas unidades setoriais de ouvidoria às denúncias que lhes foram encaminhadas no bimestre anterior.

§ 2º Caso a denúncia conste sem tratamento por três levantamentos consecutivos, a Ouvidoria do Ministério da Educação contatará a ouvidoria setorial competente, dando-lhe prazo de dez dias úteis para que justifique a paralisação do feito e lhe dê o andamento pertinente.

§ 3º Ultrapassado o prazo previsto no parágrafo anterior sem a manifestação da unidade setorial de ouvidoria ou a conclusão do tratamento do processo na Ouvidoria, o fato será comunicado à Corregedoria do Ministério da Educação e à Ouvidoria-Geral da União para apuração da possível omissão irregular.

§ 4º Aplica-se o previsto no parágrafo anterior também para os casos em que a manifestação da unidade setorial de ouvidoria não contenha fundamentos que justifiquem a mora no tratamento da demanda.

**CAPÍTULO IV**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 26.** Os casos omissos e dúvidas surgidas na aplicação das disposições desta Portaria serão dirimidas pela Ouvidoria do Ministério da Educação, a qual poderá expedir normativos complementares, manuais, modelos e outros instrumentos necessários ao cumprimento de suas disposições.

**Art. 27.** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**ABRAHAM WEINTRAUB**

**Publicada no DOU nº 241, de 13 de dezembro de 2019, seção 1, páginas 74 e 75.**