

# A OUVIDORIA EM NÚMEROS

O OLHAR DA OUVIDORIA DA ENAP SOBRE OS CURSOS DE  
FORMAÇÃO DO CPNU, A PARTIR DAS DEMANDAS  
RECEBIDAS

## Sumário

1. Introdução .....	2
1.1. Panorama Geral das Demandas.....	2
1.2. Análise Quantitativa das Demandas .....	3
1.3. Distribuição das Demandas por Unidade Responsável .....	4
1.4. Distribuição das Demandas por Categoria Temática.....	5
1.5. Manifestação de Ouvidoria – Solicitações, reclamações, sugestões e elogios.....	6
1.6. Pedidos de acesso à informação pela LAI .....	7
1.7. Recursos em LAI.....	8
1.8. Denúncias.....	9
1.9. Demandas “Fora de competência”.....	10
2. As Boas Práticas Adotadas.....	11
2.1. Estruturação do canal primário “Fale Conosco” .....	11
2.2. Elaboração de respostas-padrão .....	11
2.3. Articulação entre as Ouvidorias da Enap e do MGI .....	12
2.4. Reuniões de ponto de controle .....	12
2.5. Apoio operacional.....	12
2.6. Atuação de supervisores e coordenadores de curso.....	13
2.7. Baixo índice de recursos na LAI.....	13
3. Propostas e Sugestões.....	13
3.1. Centralização das informações de interesse público.....	14
3.2. Fluxo para recebimento e tratamento de denúncias .....	14
3.3. Clareza na matriz de responsabilidades institucionais .....	15
3.4. Atendimento a pessoas com deficiência .....	15
3.5. Manutenção do Canal Primário de atendimento ao Candidato - Fale Conosco	16
4. Considerações Finais .....	16
ANEXO 1 - Detalhamento das manifestações recebidas.....	18

## 1. Introdução

O presente relatório tem por finalidade apresentar as manifestações encaminhadas à Ouvidoria referentes à primeira edição do Concurso Público Nacional Unificado (CPNU 1), relativas aos anos de 2024 e 2025.

A análise crítica das manifestações recebidas, realizada *a posteriori*, constitui insumo relevante para o aprimoramento dos processos institucionais e representa importante instrumento de efetivação da cidadania.

O documento contempla a sistematização das demandas recebidas, com abordagem quantitativa e qualitativa, especialmente no que se refere às etapas pós-edital e aos Cursos de Formação.

As boas práticas adotadas, que impactaram positivamente o tratamento das demandas, bem como os aspectos que, sob a ótica da Ouvidoria, podem ser aperfeiçoados, estão elencados neste relatório como sugestões de melhoria para as próximas etapas do CPNU.

### 1.1. Panorama Geral das Demandas

As demandas recebidas foram classificadas conforme o tipo de solicitação, abrangendo:

- **Manifestações de Ouvidoria:** solicitações, sugestões, reclamações e elogios.
- **Pedidos de Acesso à Informação (LAI):** solicitações formais de acesso a dados públicos, nos termos da Lei de Acesso à Informação.
- **Recursos da LAI:** pedidos de revisão de respostas previamente fornecidas.
- **Denúncias:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

As demandas também foram organizadas em **oito categorias temáticas**. As categorias foram definidas com base no conteúdo predominante das manifestações, agrupando temas de natureza semelhante para facilitar a análise qualitativa e subsidiar ações de melhoria contínua:

- **Aspectos Pedagógicos, Avaliação e Docência** – inclui solicitações sobre projetos pedagógicos dos cursos; critérios de avaliação e nota final; titulação e aproveitamento acadêmico; seleção e conduta de docentes; adaptações para gestantes/lactantes; frequência e exigências acadêmicas; material didático e bibliografia.
- **Denúncias e Reclamações** – contempla manifestações sobre conduta de servidores, docentes e discentes; discriminação (especialmente contra pessoas com deficiência); morosidade no atendimento administrativo; e possíveis irregularidades em processos ou comportamentos.
- **Demandas Fora de Competência** – contempla solicitações que não são de responsabilidade da Enap, como questões relacionadas ao MGI, à Cesgranrio ou a outros órgãos; editais e convocações específicas; taxas de inscrição e alegações de fraudes em provas.
- **Datas, Calendários e Turmas** – trata de pedidos sobre início e término dos cursos de formação; cronogramas detalhados; organização de turmas e sobreposições entre cursos.
- **Logística, Infraestrutura e Acessibilidade** – abrange manifestações sobre condições físicas, operacionais e de acessibilidade dos cursos de formação, incluindo infraestrutura, transporte, alojamento e hospedagem, bem como adaptações para gestantes e lactantes.
- **Outros** - categoria residual que agrupa demandas de natureza diversa.

## 1.2. Análise Quantitativa das Demandas

A análise das manifestações permite identificar os principais pontos de atenção e de interesse dos participantes, bem como os desafios enfrentados pela Enap na condução do processo formativo.

Até o encerramento dos Cursos de Formação, foram recebidas e processadas **241 demandas**, consolidadas conforme segue:

- **Manifestação de Ouvidoria:** 119 registros.
- **Pedidos de Acesso à Informação (LAI):** 99 registros.

- **Recursos de LAI:** 4 registros — sendo 3 recursos de 1ª instância e 1 de 2ª instância.
- **Denúncias:** 19 registros.

Ressalta-se que, entre essas manifestações, **26 estavam fora da competência da Enap.**

Do ponto de vista temporal, observou-se, em 2025, a ocorrência de picos de recebimento de manifestações coincidentes com duas etapas críticas dos Cursos de Formação: **a publicação das listas de convocação e o período de matrícula.**

Foram registradas:

- **89 demandas** no período posterior à divulgação das listas de convocação (janeiro e fevereiro de 2025);
- **48 demandas** durante o período de matrículas (março de 2025).

### 1.3. Distribuição das Demandas por Unidade Responsável

A tabela a seguir apresenta a consolidação das manifestações de Ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação, de acordo com as unidades destinatárias:

Unidade	Denúncia	Pedido de LAI	Manifestação de ouvidoria	Recurso da LAI	Total Geral
<b>DEX</b>	-	56	84	2	140
<b>DEX/Comissão Disciplinar</b>	10	-	-	-	10
<b>DGC</b>	1	26	24	1	52
<b>Fora de Competência</b>	3	12	7	-	22
<b>Gabinete</b>	-	-	-	1	1

Unidade	Denúncia	Pedido de LAI	Manifestação de ouvidoria	Recurso da LAI	Total Geral
<b>Ouvidoria</b>		5	4		9
<b>Corregedoria</b>	5	-	-	-	5
<b>Total Geral</b>	<b>19</b>	<b>99</b>	<b>119</b>	<b>4</b>	<b>241</b>

#### 1.4. Distribuição das Demandas por Categoria Temática

A distribuição das manifestações por categoria temática possibilita identificar os principais assuntos demandados pelos participantes e reconhecer os pontos de maior concentração de dúvidas, críticas e sugestões. Essa sistematização permite uma visão integrada das áreas mais sensíveis do processo e orienta a adoção de medidas de aprimoramento contínuo nas próximas edições dos Cursos de Formação.

Categoria	Quantidade	Percentual
Matrícula e Documentação Exigida	46	19%
Vagas, Convocações e Manifestação de Interesse	40	17%
Aspectos Pedagógicos, Avaliação e Docência	38	16%
Denúncias e Reclamações	28	12%
Demandas Fora de Competência	26	11%
Datas, Calendários e Turmas	25	10%
Outros	21	9%
Logística, Infraestrutura e Acessibilidade	17	7%

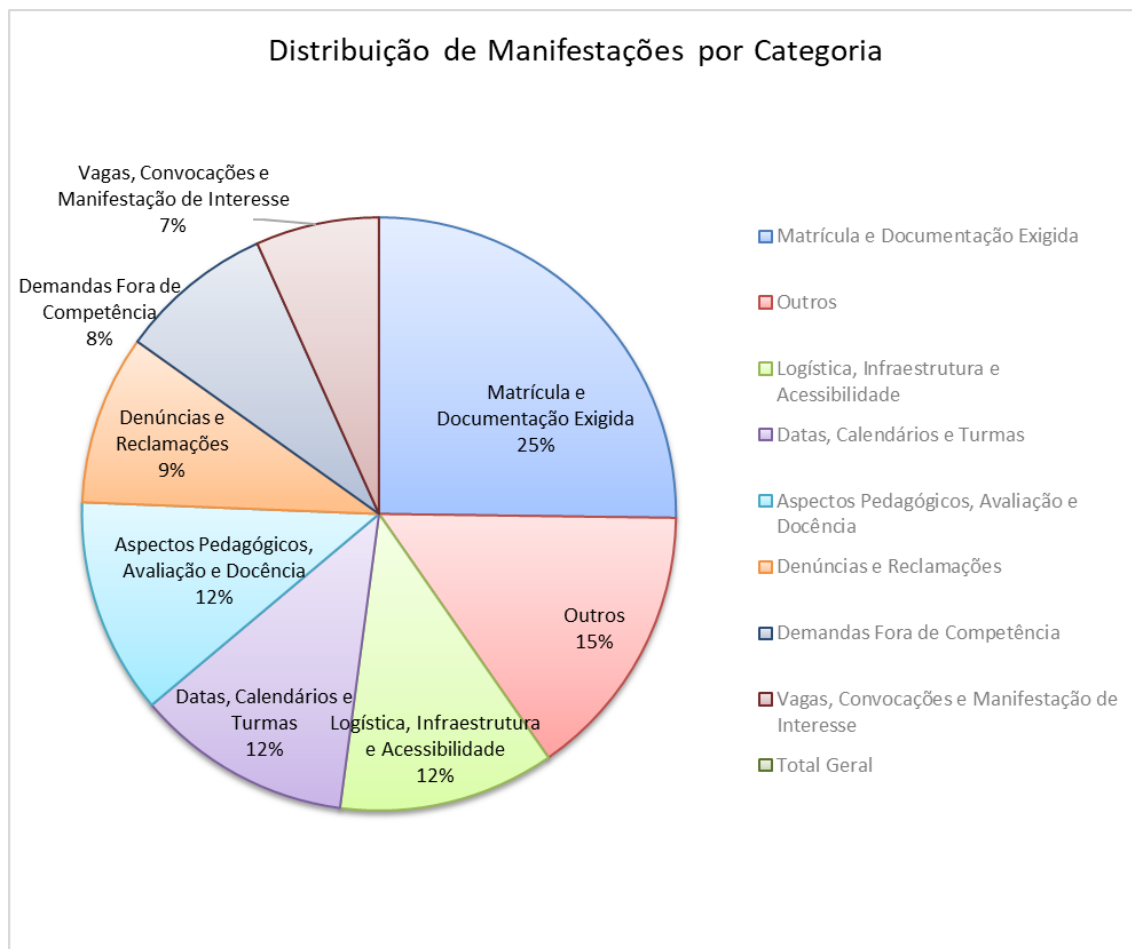
Categoria	Quantidade	Percentual
Total Geral	241	100%

As três categorias com maior incidência de manifestações foram **Matrícula e Documentação Exigida, Vagas, Convocações e Manifestação de Interesse e Aspectos Pedagógicos, Avaliação e Docência**. Em conjunto, elas representam os temas mais recorrentes entre os participantes, abrangendo desde dúvidas sobre requisitos administrativos para matrícula e comprovação de vínculo funcional, até solicitações relacionadas ao quantitativo de matriculados e à divulgação de listas de convocação, bem como questionamentos sobre aspectos acadêmicos, critérios de avaliação e condução pedagógica dos Cursos de Formação.

#### **1.5. Manifestação de Ouvidoria – Solicitações, reclamações, sugestões e elogios**

Foram registradas na plataforma **Fala.BR** um total de **119 manifestações de Ouvidoria**, incluídas aquelas encaminhadas ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das manifestações conforme a categoria da demanda.

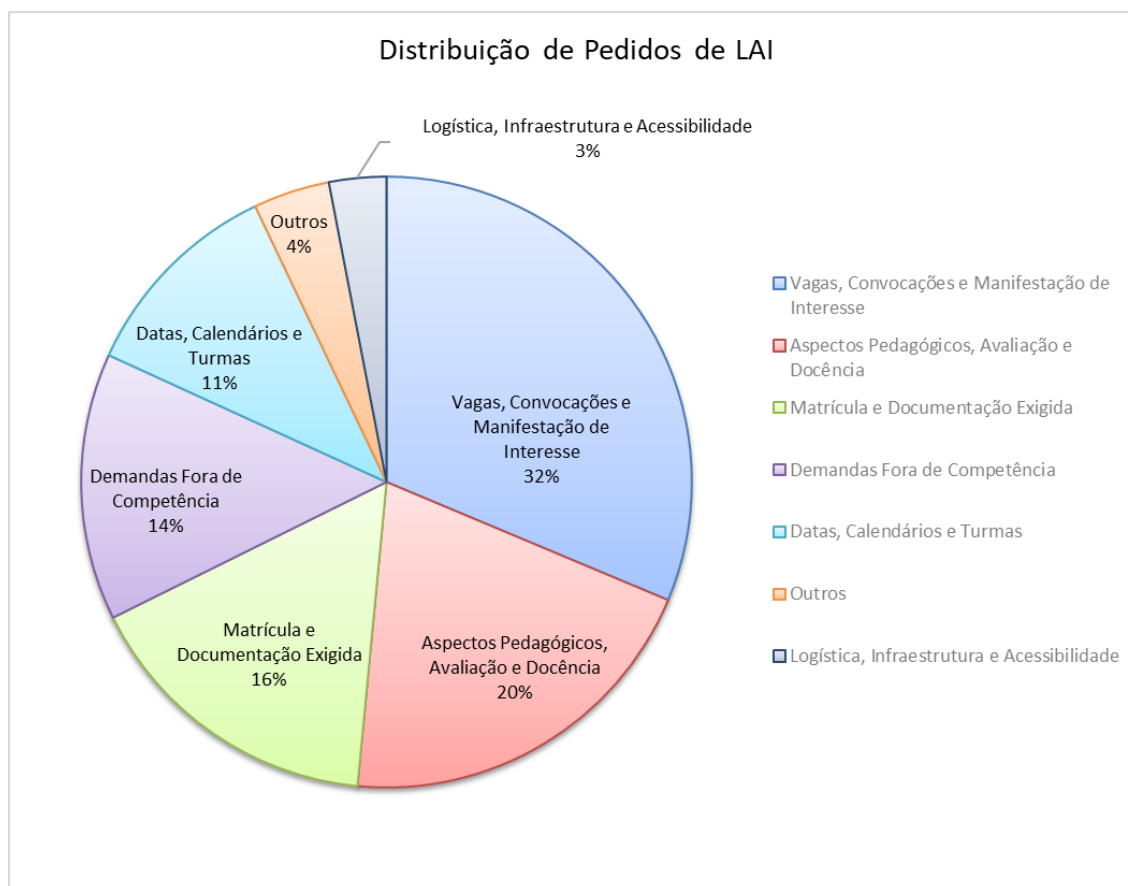


As ocorrências de maior incidência referem-se a questionamentos sobre **calendários e cronogramas dos cursos** (11 registros), **informações sobre matrícula e documentação exigida** (10 registros) e **dúvidas quanto à necessidade de licença ou afastamento do vínculo empregatício** (9 registros). Essas solicitações concentraram-se nos períodos de convocação e matrícula e serviram como subsídio para a elaboração das perguntas frequentes (FAQ) publicadas no site dos Cursos de Formação.

Foram também **registrados dois elogios**, sendo um relativo à conduta de servidor e outro referente a aspectos pedagógicos do curso.

### **1.6. Pedidos de acesso à informação pela LAI**

Foram recebidas 99 manifestações de acesso à informação, conforme discriminado no gráfico a seguir.



A demanda de maior incidência esteve relacionada a pedidos de dados quantitativos sobre os candidatos matriculados. Diante da recorrência desse tema, a Ouvidoria articulou-se com a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) para viabilizar a disponibilização dessas informações em transparência ativa. Como resultado, foi criada a página **CPNU em Números**, no site dos Cursos de Formação, consolidando dados relevantes e contribuindo para o fortalecimento da transparência e da eficiência no atendimento ao cidadão.

### 1.7. Recursos em LAI

Foram registrados três recursos em primeira instância e um recurso em segunda instância, correspondendo a menos de 3% do total de pedidos de acesso à informação.

As demandas trataram, principalmente, dos **critérios de seleção de professores** (dois recursos) e de **link indisponível para acesso ao quantitativo de vagas remanescentes** (um recurso). O recurso de 2ª instância também se referiu à

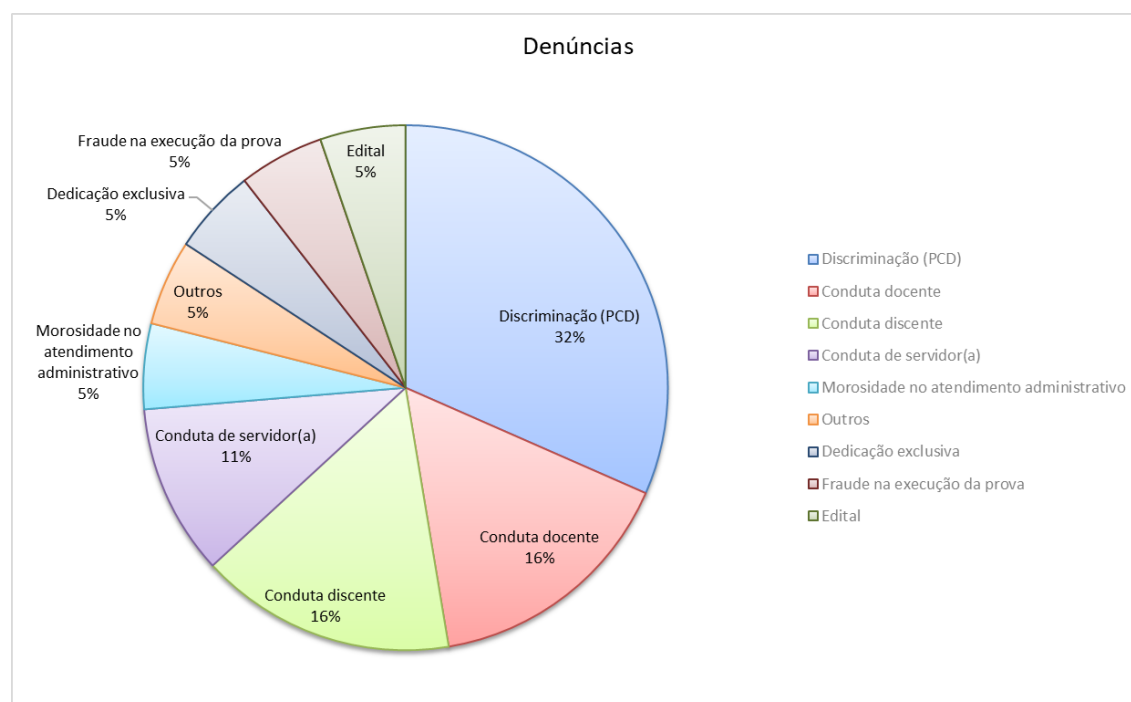
indisponibilidade do link, tendo sido solucionado diretamente pela Ouvidoria, por meio de correção formal da resposta, **sem necessidade de acionamento da Presidência**.

A Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) pauta-se pela publicidade como regra e pelo sigilo como exceção, garantindo ao cidadão o direito de recorrer sempre que considerar insuficiente ou inadequada a resposta recebida.

Quantitativamente, observa-se que menos de 3% dos pedidos de acesso à informação tiveram recurso associado e, entre estas, nenhum foi dirigido à terceira instância recursal, a Controladoria Geral da União – CGU, tendo **todos os recursos sendo resolvidos no âmbito interno**.

## 1.8. Denúncias

No que se refere às denúncias recebidas pela Ouvidoria, foram registrados relatos que abrangem temas relacionados à conduta de servidores(as), docentes e discentes, bem como situações envolvendo discriminação contra pessoas com deficiência, morosidade no atendimento administrativo e descumprimento de regime de dedicação exclusiva. O gráfico a seguir apresenta a distribuição das denúncias de acordo com a natureza das situações reportadas.



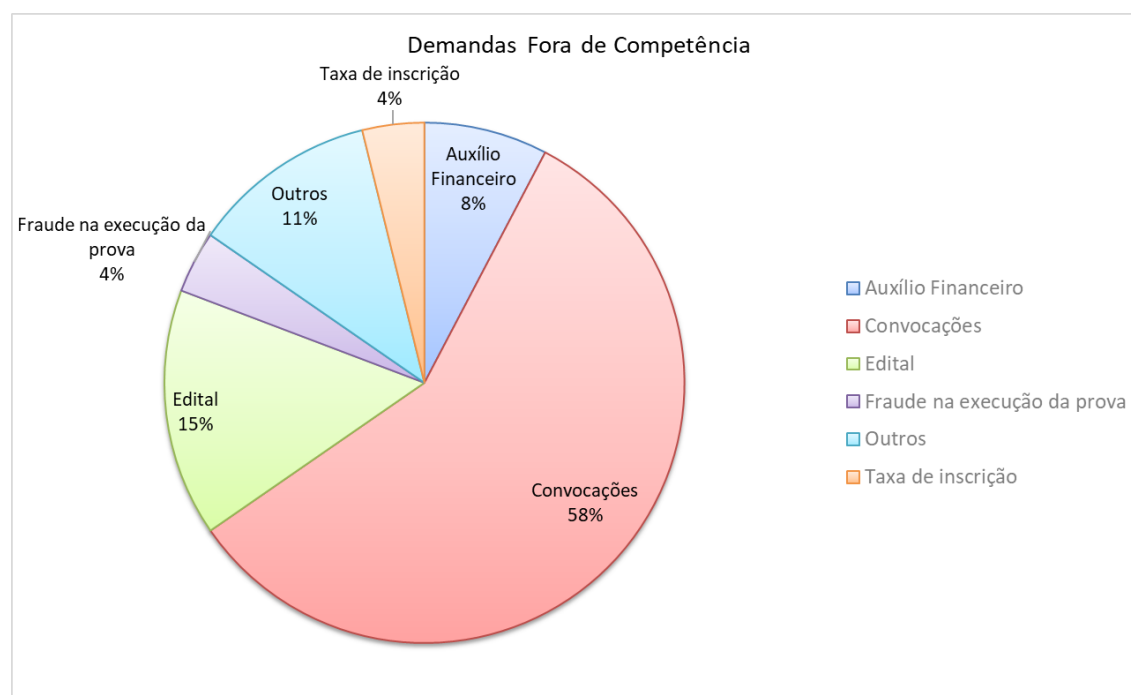
## 1.9. Demandas “Fora de competência”:

Consideram-se “fora de competência” as manifestações cujos temas não apresentaram relação direta com as atribuições da Enap, no âmbito dos Cursos de Formação. Nesses casos, a análise preliminar identificou que o assunto tratado pertencia à esfera de atuação de outros órgãos ou entidades públicas, o que motivou o devido encaminhamento ou a orientação ao cidadão para contato com a instância competente.

Foram registradas 26 demandas classificadas como fora de competência, distribuídas da seguinte forma:

- a) **Denúncias** - 2
- b) **Manifestações de Ouvidoria** - 10;
- c) **Pedidos de acesso à informação (LAI)** - 14

O gráfico a seguir apresenta a distribuição das demandas classificadas como fora de competência, de acordo com o tema abordado, evidenciando os principais focos das demandas registradas no período.



A articulação entre as Ouvidorias da Enap e do MGI foi essencial para evitar reencaminhamentos sucessivos entre órgãos e assegurar tratamento célere e adequado às manifestações dos cidadãos.

## **2. As Boas Práticas Adotadas**

Alguns destaques quanto às boas práticas adotadas, no que diz respeito à dinâmica de articulação e construção das respostas que, muitas vezes, envolveram a Enap e o MGI, além da colaboração entre diferentes Coordenações-Gerais e Diretorias.

### **2.1. Estruturação do canal primário “Fale Conosco”**

A estruturação do canal primário de atendimento “Fale Conosco” contribuiu para reduzir o volume de manifestações direcionadas à Ouvidoria, especialmente naquelas situações passíveis de solução imediata e eficaz pelas áreas técnicas diretamente responsáveis. Do ponto de vista da Ouvidoria, a manutenção e o fortalecimento desse canal mostram-se fundamentais, sobretudo em períodos de alta demanda e prazos reduzidos de resposta, como durante o processo de matrícula.

### **2.2. Elaboração de respostas-padrão**

Foram elaboradas respostas-padrão para os temas mais recorrentes, com a colaboração de diversas áreas da Enap, com destaque para a equipe da Comunicação. Essa medida garantiu uniformidade nas informações institucionais prestadas aos interessados, independentemente do canal de atendimento — seja por e-mail, redes sociais, Ouvidoria ou Fale Conosco.

As respostas-padrão também propiciaram que a Ouvidoria passasse a responder automaticamente determinadas solicitações, sem necessidade de acionar as áreas técnicas. Quando a questão não se enquadrava integralmente nas respostas previamente formuladas, a Ouvidoria pôde elaborar propostas de resposta com base nos insumos já consolidados, submetendo-as às áreas competentes para validação ou eventuais ajustes no texto apresentado.

### **2.3. Articulação entre as Ouvidorias da Enap e do MGI**

A articulação constante entre as Ouvidorias da Enap e do MGI proporcionou importantes ganhos institucionais, entre eles:

- a iniciativa de revisão e retificação célere das respostas previamente registradas pelos dois órgãos, referente ao tratamento de grávidas e puérperas – assunto sensível que demandou a construção de solução que atendesse às diretrizes constitucionais de proteção à maternidade, sem comprometimento das características dos cursos de formação como última etapa do concurso público.
- o alinhamento prévio ao encaminhamento de manifestações e pedidos de acesso à informação pela plataforma Fala.BR, com vistas à definição de responsabilidades institucionais em casos de “conflito negativo de competência”, quando as áreas inicialmente acionadas entendiam não ter atribuição para responder à demanda.

### **2.4. Reuniões de ponto de controle**

A importância das reuniões periódicas de ponto de controle, com a presença das diversas unidades envolvidas no CPNU 1, incluindo toda a logística operacional, o que proporcionou coordenação, coesão e agilidade nas respostas formuladas. Tal medida mantém-se necessária, segundo o entendimento da Ouvidoria, para as próximas turmas.

### **2.5. Apoio operacional**

A disponibilização pela DEX/CGFOCAR de servidores voltados ao recebimento e à apreciação célere das demandas, em constante interação com a equipe da Ouvidoria, mostrou-se uma medida eficaz e igualmente necessária para os ciclos seguintes.

## **2.6. Atuação de supervisores e coordenadores de curso**

O bom trabalho realizado pelos supervisores de sala e coordenadores de curso contribuiu para que grande parte das insatisfações e conflitos fossem resolvidos no âmbito da própria sala de aula.

É preciso ressaltar, no entanto, que, na hipótese de uma pessoa candidata ou qualquer outra pessoa — independentemente do vínculo que mantenha com a Enap — desejar registrar uma denúncia, deve ser orientada a procurar a Ouvidoria, presencialmente ou por meio da plataforma Fala.BR.

## **2.7. Baixo índice de recursos na LAI**

Por fim, merece destaque o baixíssimo índice de recursos em pedidos de acesso à informação - três em 1ª instância e um em 2ª instância.

Esse número ilustra o bom papel de articulação entre a Ouvidoria e as áreas técnicas para o provimento de informação ao cidadão.

Sugere também êxito da Administração da Enap quanto às respostas fornecidas, ainda que, eventualmente, o teor das respostas tenha sido contrário à expectativa ou à intenção manifestadas.

## **3. Propostas e Sugestões**

O art. 13 da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, estabelece como atribuição precípua das ouvidorias o acompanhamento da prestação dos serviços públicos, bem como a proposição de aperfeiçoamentos na prestação desses serviços.

Por exercer a função de ponte entre o cidadão e a Administração, a Ouvidoria possui uma visão transversal e multidisciplinar sobre o processo como um todo.

A partir das manifestações recebidas, a Ouvidoria atuou de forma **reativa**, ao responder às demandas encaminhadas, e **proativa**, ao adotar medidas internas voltadas à mitigação de futuras reclamações, ao aprimoramento dos processos e, sempre que possível, à correção de incongruências já identificadas.

Assim, a partir da perspectiva da Ouvidoria, algumas questões merecem ser observadas, para a próxima etapa que se aproxima.

### **3.1. Centralização das informações de interesse público**

Disponibilização de informações que envolvam recursos públicos, seleção de candidatos e professores, matriz de responsabilidade, assim como outras decisões de interesse geral, em um só *site*, de modo que todos os canais de comunicação com o usuário sejam remetidos a um local inequívoco que concentre todas as informações.

Isso é medida de transparência ativa, prescrita na Lei de Acesso à Informação e cobrada insistentemente pela Controladoria Geral da União – CGU, por meio da Secretaria Nacional de Acesso à Informação e pela Ouvidoria Geral da União.

### **3.2. Fluxo para recebimento e tratamento de denúncias**

Em conformidade à legislação específica - Lei nº13.608, de 2018, Decreto nº 9.492, de 2018, Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, deve constar do canal de comunicação com o cidadão – página no *site*, manual ou o que faça as vezes de canal único de comunicação institucional - o fluxo estabelecido para o recebimento de denúncias pela Escola. Ressalte-se que denúncia é o relato que “indique a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios”.

Ressalta-se que, conforme a Instrução Normativa Enap nº 05/2023, somente a Ouvidoria detém competência legal e institucional para receber, avaliar preliminarmente o mérito e encaminhar as denúncias às unidades apuratórias.

Nesse contexto, recomenda-se a revisão do fluxo de interação entre a Ouvidoria e a Comissão Disciplinar do CNU, com vistas a aprimorar:

- o recebimento das denúncias;
- a definição das competências de apuração e de aplicação de eventuais penalidades;
- a instância recursal aplicável; e
- o retorno formal à Ouvidoria sobre o desfecho de cada caso, de modo a viabilizar o encerramento do procedimento na plataforma Fala.BR, conforme exigência legal.

### **3.3. Clareza na matriz de responsabilidades institucionais**

Cerca de 10% das demandas não eram de competência institucional da Enap. Isso pode indicar a necessidade de mais clareza quanto à comunicação da matriz de responsabilidade da Enap e de seus colaboradores, esclarecendo os limites de atuação de cada unidade e de cada instituição parceira.

Na prática, observou-se que a articulação constante entre as áreas técnicas da Enap e do MGI — mediada pelas respectivas Ouvidorias — demandou esforço considerável de coordenação, o que reforça a importância de protocolos mais claros de encaminhamento e resposta.

### **3.4. Atendimento a pessoas com deficiência**

Foram registradas reclamações e denúncias de pessoas candidatas com deficiência relativas à ausência de condições adequadas de acessibilidade durante os cursos de formação.

Destacam-se, ainda, as manifestações de pessoas candidatas neurodivergentes, que apontaram a necessidade de adequações pedagógicas voltadas ao atendimento de suas especificidades.

Ao longo da realização dos cursos, verificamos que foi disponibilizado atendimento especializado destinado a atender às necessidades individuais das pessoas

candidatas com deficiência, medida que se mostrou essencial e cuja continuidade é recomendada para as próximas edições.

### **3.5. Manutenção do Canal Primário de atendimento ao Candidato - Fale Conosco**

Conforme Súmula nº 01, de 2015, da Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI, da CGU, o órgão público pode utilizar-se de canal primário, para que o interessado receba a informação solicitada de forma efetiva e célere, desde que esse canal esteja divulgado adequadamente e desde que sejam atendidos os prazos máximos previstos para a LAI e para as manifestações de Ouvidoria.

A Ouvidoria recomenda que os canais de atendimento estejam expressamente indicados no regulamento do curso, na página eletrônica dos cursos de formação e no ambiente virtual de aprendizagem (Moodle), de modo a assegurar clareza e previsibilidade na comunicação com as pessoas candidatas.

Dessa forma, recomenda-se a manutenção e a correta orientação do candidato para os casos de utilização do canal **Fale Conosco**, quando se tratar de uma dúvida ou orientação mais imediata, permanecendo a Ouvidoria como segunda linha no atendimento ao candidato ou interessado.

## **4. Considerações Finais**

Em síntese, esta é a contribuição da Ouvidoria da Enap no contexto do CPNU 1, referente aos Cursos de Formação no primeiro semestre de 2025.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a melhoria contínua da gestão pública e dos serviços prestados pela Enap, por meio de uma escuta qualificada e do atendimento responsável ao cidadão — seja ele candidato ou qualquer pessoa interessada no processo.

Sendo essas as avaliações e as contribuições para a segunda edição dos Cursos de Formação do CPNU 1, toda a equipe toda da Ouvidoria fica à disposição da Administração para a preparação e execução da nova etapa.

Brasília, 07 de novembro de 2025.

**Adriana Sobral Barbosa Mandarinio**

**Ouvidora**

**Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação**

## ANEXO 1 - Detalhamento das manifestações recebidas\*

Categoria	Subcategoria	Total
<b>Matrícula e Documentação Exigida</b>	Licenças e Afastamentos	12
	Documentos Necessários	11
	Vínculo e Situação Funcional	9
	Dedicação exclusiva	6
	Auxílio Financeiro	3
	Declarações	3
	Problemas no procedimento de matrícula	2
	<b>Matrícula e Documentação Exigida Total</b>	
<b>Vagas, Convocações e Manifestação de Interesse</b>	Dados quantitativos dos matriculados	35
	Manifestação de interesse	4
	Cotas	1
<b>Vagas, Convocações e Manifestação de Interesse Total</b>		<b>40</b>
<b>Aspectos Pedagógicos, Avaliação e Docência</b>	Projeto Pedagógico do Curso	9
	Seleção de docentes	7
	Gestante/Lactante	5
	Titulação	4
	Frequência	4
	Outros	4
	Material didático e bibliografia	2
	Avaliação e nota final	2
	PDI	1
	<b>Aspectos Pedagógicos, Avaliação e Docência Total</b>	
<b>Denúncias e Reclamações</b>	Conduta de servidor(a)	10
	Discriminação (PCD)	6
	Conduta docente	4
	Morosidade no atendimento administrativo	4
	Conduta discente	3
	Dedicação exclusiva	1
	<b>Denúncias e Reclamações Total</b>	
<b>Demandas Fora de Competência</b>	Convocações	15
	Edital	4
	Outros	3
	Auxílio Financeiro	2
	Taxa de inscrição	1
	Fraude na execução da prova	1

<b>Categoria</b>	<b>Subcategoria</b>	<b>Total</b>
<b>Demandas Fora de Competência Total</b>		<b>26</b>
<b>Datas, Calendários e Turmas</b>	Calendários e Cronogramas	22
	Turmas e Sobreposição	3
<b>Datas, Calendários e Turmas Total</b>		<b>25</b>
<b>Outros</b>	Portarias e Normativos	4
	Passe estudantil	3
	Auxílio Financeiro	3
	Comissão CNU	2
	Publicações e Normativos	2
	Declarações	2
	Dados cadastrais	1
	Plataforma moodle	1
	Outros	1
	Custos da Formação	1
	Desligamento	1
<b>Outros Total</b>		<b>21</b>
<b>Logística, Infraestrutura e Acessibilidade</b>	ANP	5
	Infraestrutura e Transporte	5
	Alojamento e Hospedagem	3
	Neurodivergentes	2
	Infraestrutura da Enap	1
	Gestante/Lactante	1
<b>Logística, Infraestrutura e Acessibilidade Total</b>		<b>17</b>
<b>Total Geral</b>		<b>241</b>

\* A Ouvidoria dispõe do detalhamento de todas as manifestações registradas, o qual poderá ser disponibilizado, caso haja interesse, **ressalvadas as denúncias**, cujo sigilo quanto à identidade do denunciante é assegurado por legislação específica, com o objetivo de evitar qualquer forma de retaliação ou exposição indevida.