



## CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM

Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84  
Regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15/10/85

---

### INSTRUÇÃO NORMATIVA COFEM Nº 02/2022 de 05 de abril de 2022

#### *Orientações para Implantação e Gestão de Ouvidorias do Sistema COFEM/COREMs.*

O Conselho Federal de Museologia – COFEM, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei Nº 7.287, de 18 de dezembro de 1984 e regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15 de outubro de 1985 e pelo Regimento Interno do COFEM aprovado pela Resolução COFEM Nº 20/2018,

CONSIDERANDO que o Art.6º, § 1º do Decreto nº 91.775, estabelece que os Conselhos Federal e Regionais de Museologia constituem autarquia federal, com personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira;

CONSIDERANDO o Decreto Nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 que no Art.1º institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e, em seu Art. 2º, inciso I determina que este Decreto de aplica aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, em atendimento à legislação,

#### **RESOLVE:**

**Art.1º** - Orientar a implantação e Gestão da Ouvidoria para o Sistema COFEM/ COREMs.

**Art.2º** - As Ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os(as) usuários(as), com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços (¹).

**§1º.** A Ouvidoria deve ser independente e atuante incrementando os esforços pela transparência e facilitar o trabalho das áreas de controle.

**§2º.** A Ouvidoria corresponde ao canal de escuta e de orientação para atendimento ao(à) cidadão(ã), buscando respostas satisfatórias com agilidade, respeito, transparência, ética e cidadania.

**§3º.** A Ouvidoria deverá funcionar no horário de expediente do Conselho, em dias úteis, de preferência, ininterruptamente, por meio dos canais de atendimento disponíveis;

**Art.3º** - O(a) Ouvidor(a) do COFEM e de cada um dos COREMs, deverá ser nomeado(a) por Portaria, sendo subordinado(a) diretamente à Presidência.

**§1º.** A função de Ouvidor(a) deverá ser desempenhada por profissional de nível superior, conhecedor(a) da missão, objetivos, funções e legislação do Conselho, com empatia no atendimento ao público e postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória; podendo ser Conselheiro(a), porém não da Diretoria, empregado(a) ou profissional externo(a).

**§2º** Deveres do(a) Ouvidor(a):

**I.** Guardar sigilo da fonte (quando necessário);

---

¹ Manual de Ouvidoria Pública da Controladoria-Geral da União (novembro de 2019) <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf>



## CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM

Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84  
Regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15/10/85

- 
- II. Apurar críticas, denúncias e reclamações sem privilegiar ou excluir quem quer que esteja envolvido ou que a encaminhe;
  - III. Não adiar soluções ou encaminhamentos, dando ciência das providências ao(à) interessado(a);
  - IV. A função do(a) Ouvidor(a) é baseada nos princípios constitucionais, art. 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência;
  - V. Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;
  - VI. Exercer outras atribuições que lhe forem delegadas pela Presidência.

**§3º** O(a) Ouvidor(a) deverá ter apoio e acesso à Diretoria, às Comissões, Conselheiros(as) e funcionários(as) para poder dar andamento e atendimento às solicitações recebidas através da Ouvidoria.

**§4º** O(a) Ouvidor(a) poderá contar, ainda, com um(a) Assistente auxiliar ou equipe, com as seguintes atribuições:

- I. Receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do(a) Ouvidor(a);
- II. Encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo(a) Ouvidor(a);
- III. Acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- IV. Encaminhar resposta aos(às) usuários(as), depois de revisada pelo(a) Ouvidor(a);
- V. elaborar, sob a supervisão do(a) Ouvidor(a), os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da Ouvidoria;
- VI. Contribuir para o alcance das metas estabelecidas no plano anual de trabalho;
- VII. Substituir o(a) Ouvidor(a) no período de férias e nos casos de faltas ou impedimentos;
- VIII. Organizar e manter atualizado o acervo documental relativo às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações.

2/4

**Art.4º** - As manifestações junto à Ouvidoria (Anexo Formulário básico), no âmbito da administração pública federal, de acordo com o Decreto n. 9.094/2017, são de seis tipos:

**I. Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética, controladorias, tribunais de contas, órgãos policiais e Ministério Público.

**II. Elogio:** Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido. Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.

**III. Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses. O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.

**IV. Solicitação de Providências:** Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.



## CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM

Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84  
Regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15/10/85

**V. Solicitação de Simplificação (Simplifique):** Solicitações relativas à simplificação de serviços públicos. Forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos. Há rito específico para esse tipo de manifestação estabelecido pela Instrução Normativa conjunta CGU/ MP nº 1, de 12 de janeiro de 2018.

**VI. Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou Entidade ou serviço público prestado.

**Parágrafo único:** Destaca-se que o Direito Administrativo prevê que toda autoridade que tiver ciência de irregularidade no serviço público está obrigada a promover a sua apuração. Assim, deve ser dada especial importância ao tratamento das denúncias anônimas, com foco na observação do fato relatado e não na autoria da denúncia. Ao tomar conhecimento de alguma irregularidade, a Ouvidoria deve informar os fatos à área competente.

**Art.5º** - O fluxo de atendimento nas Ouvidorias deve respeitar os seguintes prazos, pedido de complementação e resposta conclusiva:

**I.** A Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa;

**II.** A Ouvidoria solicitará ao(a) usuário(a) complementação de informações, quando os elementos apresentados por ele(a) forem insuficientes para a análise da manifestação;

**III.** O pedido de complementação de informações suspende a contagem original, abrindo prazo de 20 dias para que o(a) usuário(a) apresente as informações solicitadas. Se não houver retorno nesse período a manifestação poderá ser arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva;

**IV.** Se o(a) usuário(a) complementar a manifestação, inicia-se um novo prazo de 30 dias para que a Ouvidoria ofereça a resposta. Esse prazo pode ainda ser prorrogado por mais 30 dias;

**V.** As áreas responsáveis deverão responder aos pedidos de informações formulados pela Ouvidoria no prazo de até 20 dias. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa;

**VI.** Considerando as prorrogações, a Ouvidoria poderá ter um prazo total de 60 dias para resposta [salvo no caso de pedido de complementação de informações ao(a) usuário(a), que, conforme explicado promoverá a suspensão do prazo de resposta da Ouvidoria], sendo que a área responsável pelo assunto poderá ter até 40 dias para prestar as informações necessárias à resposta;

**VII.** A resposta ao(a) usuário(a) deverá ser sempre revisada por mais de um membro da equipe.

**Art.6º** - A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual o Conselho se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade:

**I.** Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o(a) usuário(a) acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração. Em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento da ocorrência de um ato ilícito ou irregular cuja apuração é obrigatória. Por outro lado, a denúncia que não apresenta elementos mínimos para ser apurada não deve prosseguir. Caso o(a) denunciante solicite anonimato, deve-se promover sua proteção. As informações pessoais do(a) denunciante devem ter acesso restrito, ou seja, devem ser limitadas apenas aos agentes

3/4



## CONSELHO FEDERAL DE MUSEOLOGIA – COFEM

Criado pela Lei nº 7.287, de 18/12/84  
Regulamentado pelo Decreto nº 91.775, de 15/10/85

---

públicos responsáveis pela análise preliminar da denúncia e pelos(as) responsáveis pelo processo apuratório. Essa proteção consiste em um direito básico, garantido pela Lei n. 13.460/2017, com amparo na Lei de Acesso à Informação.

**II.** No elogio, a resposta conclusiva é a que informa sobre o seu encaminhamento e ciência ao(á) agente público(a), e à sua chefia imediata, ou ao(à) responsável pelo serviço prestado para o qual o elogio foi direcionado.

**III.** Na reclamação ou solicitação de providência deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo(a) usuário(a), da sua solução ou atendimento ou da sua impossibilidade.

**IV.** Na sugestão, a resposta conclusiva será aquela que informa o(a) usuário(a) sobre a possibilidade, ou não, de sua adoção. Caso seja possível, deve-se informar como e quando ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o(a) usuário(a) poderá acompanhar o andamento. Se não for possível acatar a sugestão, deve-se justificar o fato ao(à) cidadão(ã).

**V.** Na Irregularidade, não há resposta conclusiva na comunicação de irregularidade, uma vez que esse tipo de manifestação não apresenta a identificação do usuário.

**VI.** Na solicitação de simplificação (Simplifique!), o procedimento possui algumas diferenças em relação àquele dos demais tipos de manifestações de Ouvidoria.

**Parágrafo Único:** A Ouvidoria (ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade) deverá fornecer a resposta (conclusiva) à solicitação de simplificação no prazo de 30 dias (prorrogáveis por igual período, uma única vez). Também pode haver pedido de complementação de informações ao(à) solicitante, nos moldes das demais modalidades de manifestações de Ouvidoria. Se a proposta não for acatada, será fornecida resposta conclusiva informando tal fato ao(à) usuário(a). Caso a proposta de simplificação tenha sido acatada, será informado ao(à) solicitante um prazo para implementação da mudança sugerida.

4/4

**Art.7º** - Nas manifestações para a Ouvidoria COFEM relacionadas com questões envolvendo os COREMs deverá ser informada ao interessado que o mesmo deverá direcioná-las para o respectivo COREM, sendo que o COFEM, no caso, só é acionado se não houver atendimento pelo COREM. Nestes casos o COFEM funciona como agente recursal.

**Parágrafo Único:** Cada Conselho Regional deverá dispor de estrutura de atendimento capaz de proporcionar respostas e soluções às reclamações e sugestões que lhe forem dirigidas. Assim, em primeiro lugar, o(a) usuário(a) deverá procurar diretamente o próprio Regional por meio de sua Ouvidoria.

**Art.8º** - Esta IN, aprovada pela Diretoria do COFEM, entra em vigor na data de sua publicação, *ad referendum* do Plenário,

**Rio de Janeiro, 05 de abril de 2022.**

**Rita de Cassia de Mattos**  
Museóloga COREM 2R 0064-I  
Presidente COFEM

**O original encontra-se assinado no COFEM**