



Portaria nº 57/2019

Programas de Integridade

Tratamento de denúncias

Brasília, 30 de janeiro de 2019

SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, **institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal [...]**.

- Finalidade: coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica:

I - aos órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;

II - às empresas estatais que recebam recursos do Tesouro Nacional para o custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral; e

III - às empresas estatais que prestem serviços públicos, ainda que não recebam recursos do Tesouro Nacional para custeio total ou parcial de despesas de pessoal ou para o custeio em geral.

SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL

Art. 6º Integram o **Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal**:

I - como órgão central, o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública federal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.



Art. 10. Compete às **unidades setoriais** do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no [art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017](#);

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados [...]; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS



Simplificação de atendimento a usuários de serviços públicos



A ferramenta, promovida pelos ministérios da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), é a maneira pela qual qualquer usuário de serviços públicos pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, fiscalizando os padrões de atendimento definidos pelo [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017](#).



Simplifique!

A FERRAMENTA QUE AJUDA A **SIMPLIFICAR**
O **SERVIÇO PÚBLICO** NO BRASIL

ACESSE ►



O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Lei nº

13.460/2017

(Código de Proteção e Defesa dos
Usuários de Serviços Públicos)

Definiu a atuação das
ouvidorias;

Aplica-se a todos os
entes e Poderes.

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;



O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Decreto nº 9.492/2018

Art. 5º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública federal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017, de acordo com os procedimentos adotados pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.



O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Decreto nº

9.094/2017

(Decreto da Desburocratização)

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços;

USO OBRIGATÓRIO DO E-OUV

Art. 16. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, **por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv, de uso obrigatório** pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal a que se refere o art. 2º.



e-Ouv
OUVIDORIA

FAÇA SUA MANIFESTAÇÃO

	DENÚNCIA		SUGESTÃO
	RECLAMAÇÃO		SOLICITAÇÃO
	ELOGIO		SIMPLIFIQUE



e-OUV

Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

Entrar com Brasil Cidadão

quarta-feira, 23/01/2019

[Início](#) [Cadastre-se](#) [Municípios](#) [Ouvidorias.gov](#) [Ajuda](#) ▾

Usuário



.....



✓ Entrar



Tipo de manifestação

Destinatário

Identificação e descrição

Revisão

Conclusão

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

AJUDA



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



SIMPLIFIQUE



CONSULTE SUA
MANIFESTAÇÃO



PERGUNTAS
FREQUENTES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Denúncia	Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.
Solicitação de providências	Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal



DENÚNCIAS

O papel das ouvidorias de controle social pode e deve ser exercido de várias formas, e uma das mais importantes é a **denúncia**.

POR QUE?



DENÚNCIAS

Entendimento sobre o que é denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja **solução dependa** da atuação de **órgão de controle interno ou externo**.

Por meio da **DENÚNCIA**, o cidadão que tem conhecimento sobre irregularidades pode informá-las aos órgãos de controle, atuando de forma direta no **combate à corrupção**, bem como no aprimoramento da atuação da Administração Pública.

Exemplos
DENÚNCIA

- Fraudes;
- Desvios;
- Superfaturamentos;
- Conflito de interesse;
- Corrupção;
- Assédio moral e sexual;





NORMAS APLICÁVEIS

DECRETO Nº 9.492/2018

*Art. 22. A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será conhecida na hipótese de conter **elementos mínimos** descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública federal a chegar a tais elementos.*

*Parágrafo único. 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 § 5º do art. 19.*



NORMAS APLICÁVEIS

**INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU/CGU nº
05/2018, DECRETO 9.492/2018**

PRAZOS

30 dias, prorrogáveis
por mais 30,
mediante justificativa.

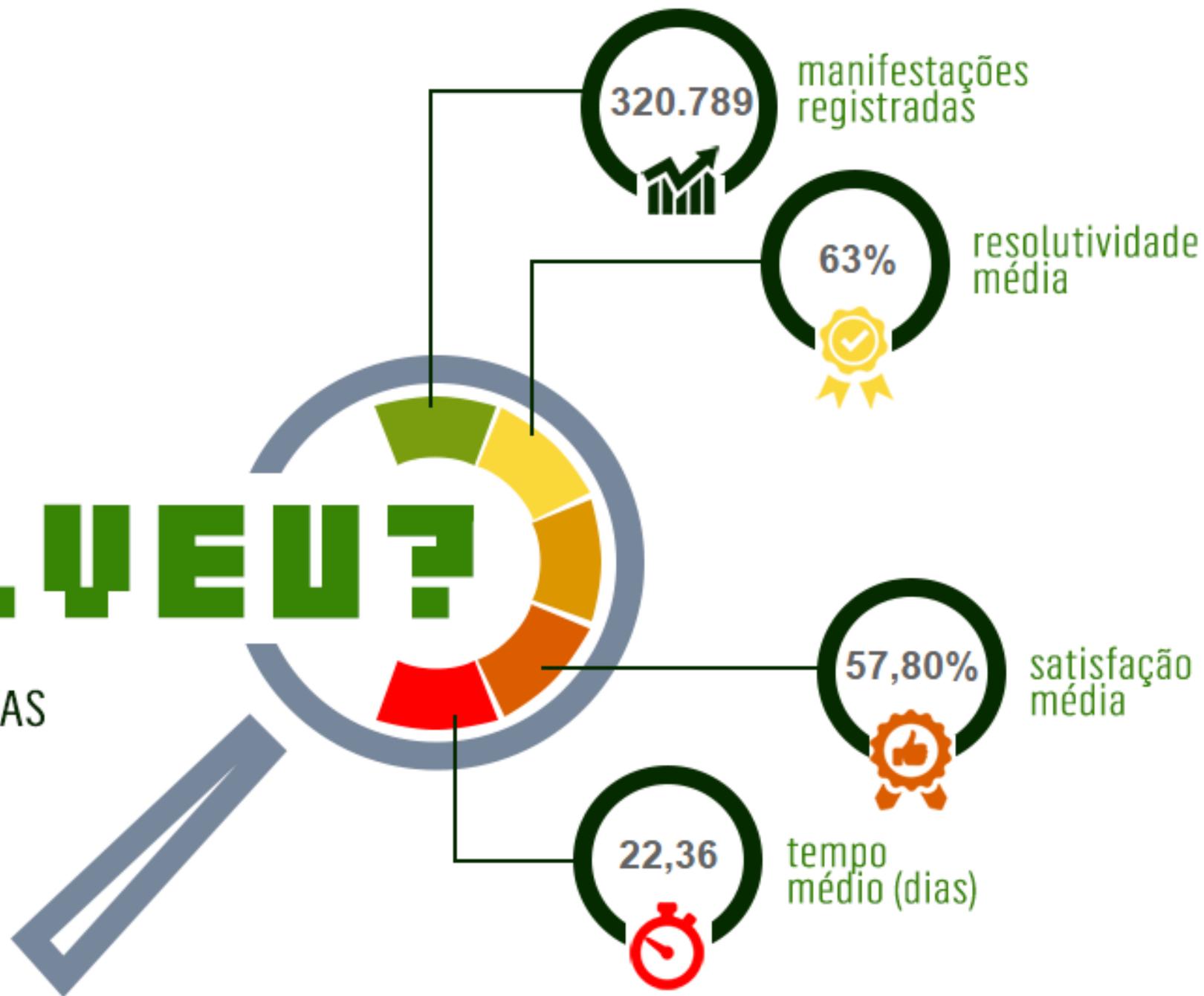
**RESPOSTA
CONCLUSIVA**

Informa o encaminhamento,
ou não, ao órgão de controle
interno ou externo
responsável pela apuração.

painel RESOLVEU?

QUER SABER COMO ANDAM AS
OUVIDORIAS?

**BORA VER
QUEM RESOLVEU ;)**



OUVIDORIA X UNIDADE DE APURAÇÃO

OUVIDORIA



Análise preliminar da denúncia.

Coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração.

UNIDADE DE APURAÇÃO

Procedimentos de **juízo de admissibilidade ou investigação preliminar**, diferente da análise preliminar da ouvidoria.





RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

A **proteção do denunciante** deve ser encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS INTERNACIONAIS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

- Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção, Art. 33
- Convenção da Organização dos Estados Americanos contra a Corrupção, Art. III
- Compromisso do G20

IMPORTANTE: normativos protegem denunciante de boa-fé



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS BRASILEIRAS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Lei nº 13.460/2017, art. 16 & **Decreto nº 9.242/2018**, art. 24 – a proteção das informações pessoais é um direito básico protegido com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Lei nº 12.527/2011 - LAI, expressamente protege o cidadão por meio da reserva de identidade durante 100 anos, conforme expresso no art. 31 inciso I, salvo exceções previstas no mesmo artigo.

Instrução Normativa OGU-CRG nº 01/2014 – estabeleceu diretrizes para **assegurar o sigilo da identidade do denunciante**, bem como o recebimento de denúncias anônimas no âmbito da Administração Pública Federal.

RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

EXCEÇÃO

Prevista no §3º do Art. 3º da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU nº 01/2014, nas hipóteses de denúncia caluniosa ou flagrante má-fé do denunciante.

Caso seja determinado em decisões judiciais e em requisições do Ministério Público e de Comissões Parlamentares de Inquérito, a identidade do denunciante deverá ser informada.





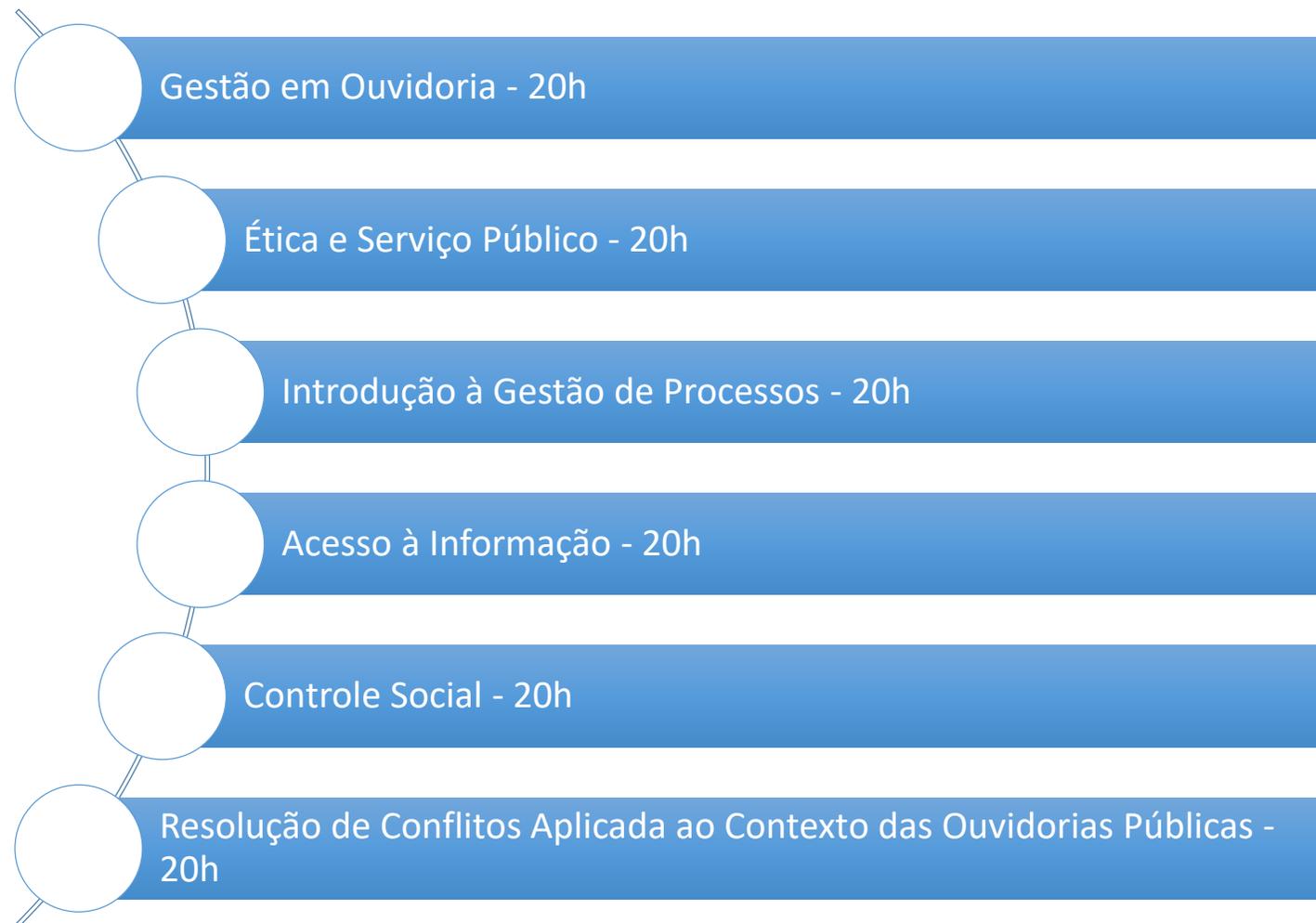
Política de Formação Continuada em Ouvidorias

*Cursos gratuitos à
distância e presenciais
desenvolvidos pela
Ouvidoria-Geral da
União, unidade da
CGU, para capacitar
trabalhadores em
ouvidorias públicas.*

Curso – Tratamento de denúncias em Ouvidoria – 20h



**PROGRAMA DE
CERTIFICAÇÃO
EM OUVIDORIA**
(Parceria OGU/Enap)



Inscrições: www.enap.gov.br



Fluxo para tratamento de denúncias

- Observar prazos legais
- Considerar prazos internos



Contatos OGU

<http://www.cgu.gov.br/sobre/institucional/quem-e-quem/ouvidoria-geral-da-uniao-ogu>
<http://ouvidorias.gov.br/>