



DENÚNCIAS EM OUVIDORIA





CONHEÇA A CGU





OUVIDORIAS PÚBLICAS E DENÚNCIAS



OUVIDORIAS PÚBLICAS E PRIVADAS

- **Ouvidorias privadas** - reclamações relativas à prestação de serviços de empresa;
- **Ouvidorias públicas** - espaços de participação e controle social, com o objetivo de aprimorar a gestão Pública e melhorar os serviços oferecidos. Atua no combate à corrupção, especialmente por meio das denúncias.

O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS





O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

Lei 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

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;”



**O PAPEL DAS OUVIDORIAS
PÚBLICAS**

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?**



O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS

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.



Tipos de manifestação

DENÚNCIA

Informações de origem anônima ou não que comunicam irregularidades com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Comunicação de prática de ato ilícito cuja **solução dependa** da atuação de **órgão de controle interno ou externo**.



Exemplos
DENÚNCIA

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



ENTIDADES OBRIGADAS A INSTITUIR CANAIS DE DENÚNCIA



**ENTIDADES OBRIGADAS A INSTITUIR
CANAIS DE DENÚNCIA**

Programa de Fomento à
Integridade Pública

Tem o objetivo de incentivar e capacitar os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal a implementarem programas de integridade. Uma das principais diretrizes é a criação de canais para denúncias e outros tipos de manifestação.

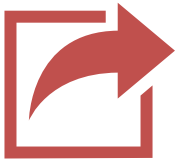
ENTIDADES OBRIGADAS A INSTITUIR CANAIS DE DENÚNCIA

Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção ou Lei da Empresa Limpa.

Determina que na aplicação de sanções às empresas envolvidas em atos ilícitos, devem ser levados em consideração diversos aspectos, entre eles a existência de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e a aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta no âmbito da pessoa jurídica.



**ENTIDADES OBRIGADAS A
INSTITUIR CANAIS DE DENÚNCIA**



Portaria Interministerial nº. 424/2016 – estabelece normas a respeito das transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse.

Determina que, para que haja o repasse voluntário de recursos federais à órgãos ou entidades públicas ou entidades privadas sem fins lucrativos, estes devem manter canais que possibilitem o recebimento de manifestações de ouvidoria, em especial as denúncias, que permitirão o exercício do controle social sobre a aplicação desses recursos.



Entidades obrigadas a instituir canais de denúncia



Lei nº 13.303/2016 – dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias.

Determina que empresas estatais devem adotar regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno específicos, entre elas a instituição de canais para receber denúncias.

**ENTIDADES OBRIGADAS A
INSTITUIR CANAIS DE DENÚNCIA**

Resolução nº 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional; Resolução nº 279/2013, do Conselho Nacional de Seguros Privados e Resolução nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.



Determinam a obrigatoriedade que instituições financeiras, seguradoras e planos de saúde criem ouvidorias e recebam denúncias.



NORMAS APLICÁVEIS



NORMAS APLICÁVEIS

INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU/CGU nº 05/2018

Norma básica a respeito das atividades desenvolvidas no âmbito das ouvidorias federais

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§2º 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.

**NORMAS APLICÁVEIS**

INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU/CGU nº 05/2018

PRAZOS

30 dias, prorrogáveis
por mais 30,
mediante justificativa.

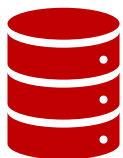
RESPOSTA CONCLUSIVA

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



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.



OUVIDORIA X UNIDADE DE APURAÇÃO

Na **análise preliminar** não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da **existência de elementos de convicção** sobre a aptidão da denúncia para apuração.

A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo cidadão, é possível dar início ao procedimento de apuração.



UNIDADES INTERNAS

AUDITORIA INTERNA - atividade independente e objetiva de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização.

CORREGEDORIA - atua nas atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades praticadas por servidores públicos, por meio instauração e condução de procedimentos correccionais.

COMISSÃO DE ÉTICA - encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.



UNIDADES EXTERNAS

TRIBUNAIS DE CONTA - órgãos auxiliares ao Poder Legislativo. Possuem como função essencial realizar a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos entes federativos, da Administração Pública direta e indireta.

MINISTÉRIO PÚBLICO - faz a defesa dos direitos sociais e individuais indisponíveis, a defesa da ordem jurídica e a defesa do regime democrático. É composto pelos Ministérios Públicos nos estados e pelo Ministério Público da União.

O Ministério Público da União possui quatro ramos:

Ministério Público Federal (MPF);

Ministério Público do Trabalho (MPT);

Ministério Público Militar (MPM); e

Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT).



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:

“Proteção aos denunciantes - Cada Estado Parte considerará a possibilidade de incorporar em seu ordenamento jurídico interno medidas apropriadas para proporcionar proteção contra todo trato injusto às pessoas que denunciem ante as autoridades competentes, de boa-fé e com motivos razoáveis, quaisquer feitos relacionados com os delitos qualificados de acordo com a presente Convenção”.



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS INTERNACIONAIS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

- Convenção da Organização dos Estados Americanos contra a Corrupção, Art. III:

“Medidas preventivas

Para os fins estabelecidos no artigo II desta Convenção, os Estados Partes convêm em considerar a aplicabilidade de medidas, em seus próprios sistemas institucionais destinadas a criar, manter e fortalecer:

8. Sistemas para proteger funcionários públicos e cidadãos particulares que denunciarem de boa-fé atos de corrupção, inclusive a proteção de sua identidade, sem prejuízo da Constituição do Estado e dos princípios fundamentais de seu ordenamento jurídico interno.”



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS INTERNACIONAIS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

No G-20, grupo formado pelas maiores economias do mundo mais a União Europeia, do qual o Brasil é membro, foi firmado o compromisso para adoção e aplicação de regras ao denunciante:

“Os países do G20 que ainda não têm proteções ao denunciante irá adotar e aplicar regras de proteção ao denunciante, baseando-se nos princípios desenvolvidos no Grupo de Trabalho, para o qual os líderes expressaram seu apoio em Cannes e também tomar medidas específicas, adequadas à jurisdição, para garantir que os relatórios sobre a corrupção, incluindo jornalistas, possam exercer a sua função, sem medo de qualquer tipo de assédio ou ameaça de ação legal ou privada ou do governo para relatar 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 – a proteção das informações pessoais é um direito básico protegido com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

“Art. 6º São direitos básicos do usuário:

*IV - **proteção de suas informações pessoais**, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;*

Art. 10º A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

*§ 7º A **identificação do requerente** é informação pessoal **protegida com restrição de acesso** nos termos da Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011.”*



**RESTRIÇÃO DE ACESSO E
PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE**

NORMAS BRASILEIRAS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

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.

“Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem;”



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS BRASILEIRAS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Lei nº 13.303/2016, que dispõe sobre o estatuto jurídico das empresas estatais, determina a criação de mecanismo de proteção ao denunciante.

“Art. 9º A empresa pública e a sociedade de economia mista adotarão regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno que abranjam:

§ 1º Deverá ser elaborado e divulgado Código de Conduta e Integridade, que disponha sobre:

IV - Mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a pessoa que utilize o canal de denúncias.”



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

NORMAS BRASILEIRAS QUE PREVEEM A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

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.

“Art. 3º. Sempre que solicitado, a ouvidoria deve garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas.

§ 1º A ouvidoria, de ofício ou mediante solicitação de reserva de identidade, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante, hipótese em que o tratamento da denúncia será o previsto no art. 2º deste normativo;

§ 2º. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante à terceiros.”



**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.



RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício do cargo, emprego ou função pública.”

Lei 8112/90, com base na Lei de Acesso à Informação



**RESTRIÇÃO DE ACESSO E
PROTEÇÃO 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.





Serviços

Simplifique!

Participe

Acesso à informação

Legislação

Canais



e-OUV

segunda-feira, 29/01/2018

Sistema de Ouvidorias de João Pessoa/PB

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

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

Usuário



.....



Entrar



Tipo de manifestação

Destinatário

Identificação e descrição

Conclusão

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

AJUDA ?



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



CONSULTE SUA
MANIFESTAÇÃO



PERGUNTAS
FREQUENTES



Acesso à
Informação





PROFOCO

Política de Formação Continuada em Ouvidorias

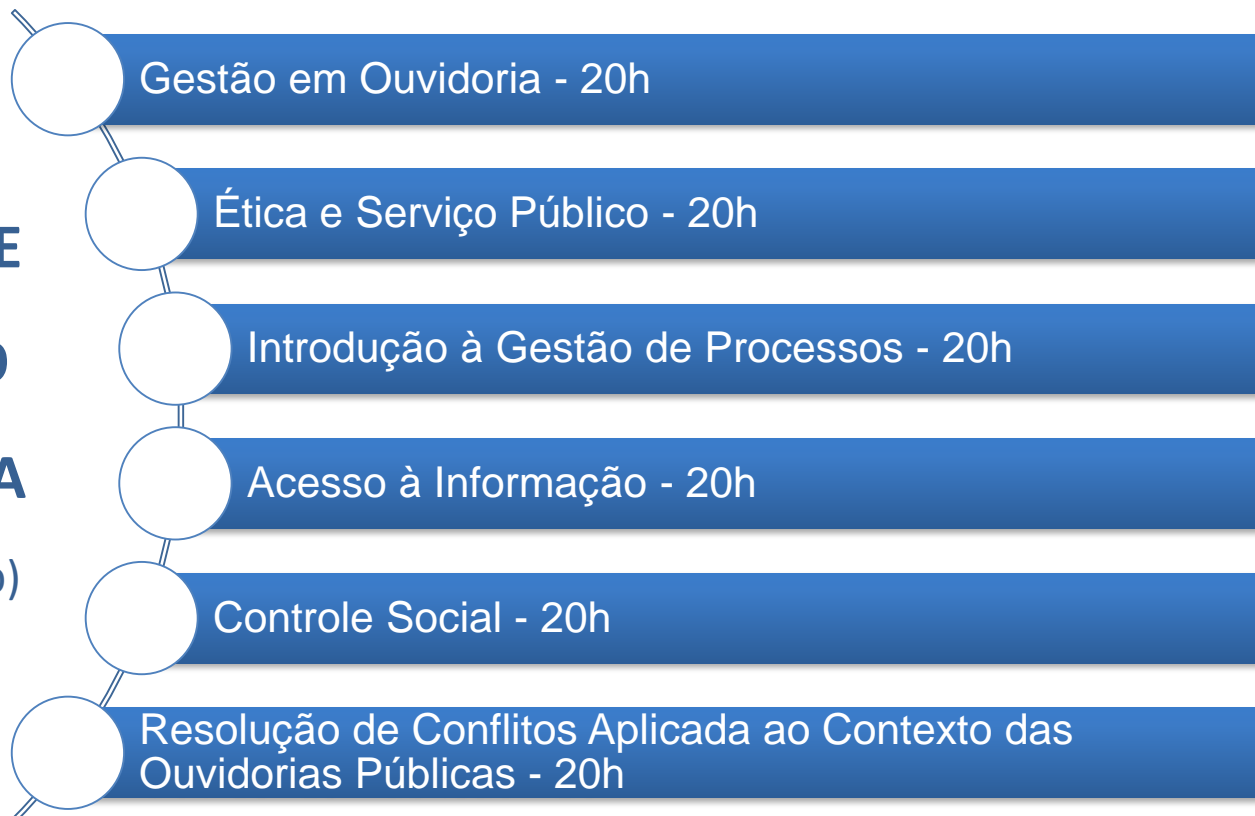


Cursos gratuitos à distância e presenciais desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da União, unidade da CGU, para capacitar trabalhadores em ouvidorias públicas.



**PROGRAMA DE
CERTIFICAÇÃO
EM OUVIDORIA**

(Parceria OGU/Enap)



Inscrições: www.enap.gov.br



Obrigado!

Débora Queiroz Afonso
debora.afonso@cgu.gov.br

Ouvidoria-Geral da União