



## 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.**

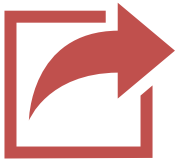
## ENTIDADES OBRIGADAS A INSTITUIR CANAIS DE DENÚNCIA

**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.*



## Características das denúncias

As denúncias podem apresentar diversas características as quais podem se apresentar em separado ou em conjunto:

- Quanto à autoria;
- Quanto à materialidade;
- Quanto à compreensão;
- Quanto ao objeto de apuração;
- Quanto à competência.

**NORMAS APLICÁVEIS**

# INSTRUÇÃO NORMATIVA OGU/CGU nº 05/2018

## PRAZOS

30 dias, prorrogáveis  
por mais 30,  
mediante justificativa.

## RESPOSTA CONCLUSIVA

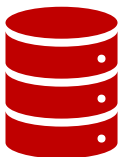
Informa o encaminhamento,  
ou não, ao órgão de controle  
interno ou externo  
responsável pela apuração.

## 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 conterà 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.





# e-OUV

## Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Entrar com Brasil Cidadão

domingo, 12/08/2018

Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

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

Usuário     

**Tipo de manifestação** Destinatário Identificação e descrição Revisão Conclusão

[AJUDA](#) 

Qual tipo de manifestação você quer fazer?

 <b>DENÚNCIA</b>	 <b>RECLAMAÇÃO</b>	 <b>SOLICITAÇÃO</b>	 <b>SUGESTÃO</b>	 <b>ELOGIO</b>	 <b>SIMPLIFIQUE</b>
---	---	--	---	---	--

	<b>CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO</b>		<b>PERGUNTAS FREQUENTES</b>
---	----------------------------------	--	-----------------------------



TIPO	CONCEITO
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal.
Solicitação	Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.
Solicitação de simplificação	Reclamações, denúncias e solicitações relativas à simplificação de serviços públicos.
Comunicação	<b>São informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.</b>



Selecione

## Órgão/Empresa

Incluir envolvido

Lista de Envolvidos Incluídos

## Identificação

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade. Caso queira se identificar, para iniciar sua manifestação escolha uma das opções de identificação abaixo. Em caso de dúvida, consulte o item **ajuda**.

- Quero me identificar sem restrição  
Permito acesso aos meus dados pessoais
- Quero me identificar com restrição  
Não permito acesso aos meus dados pessoais
- Não quero me identificar

### Aviso

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e **não é possível o seu acompanhamento**. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

« Voltar

» Avançar



Acesso à  
Informação



# PROFOCO

## Política de Formação Continuada em Ouvidorias

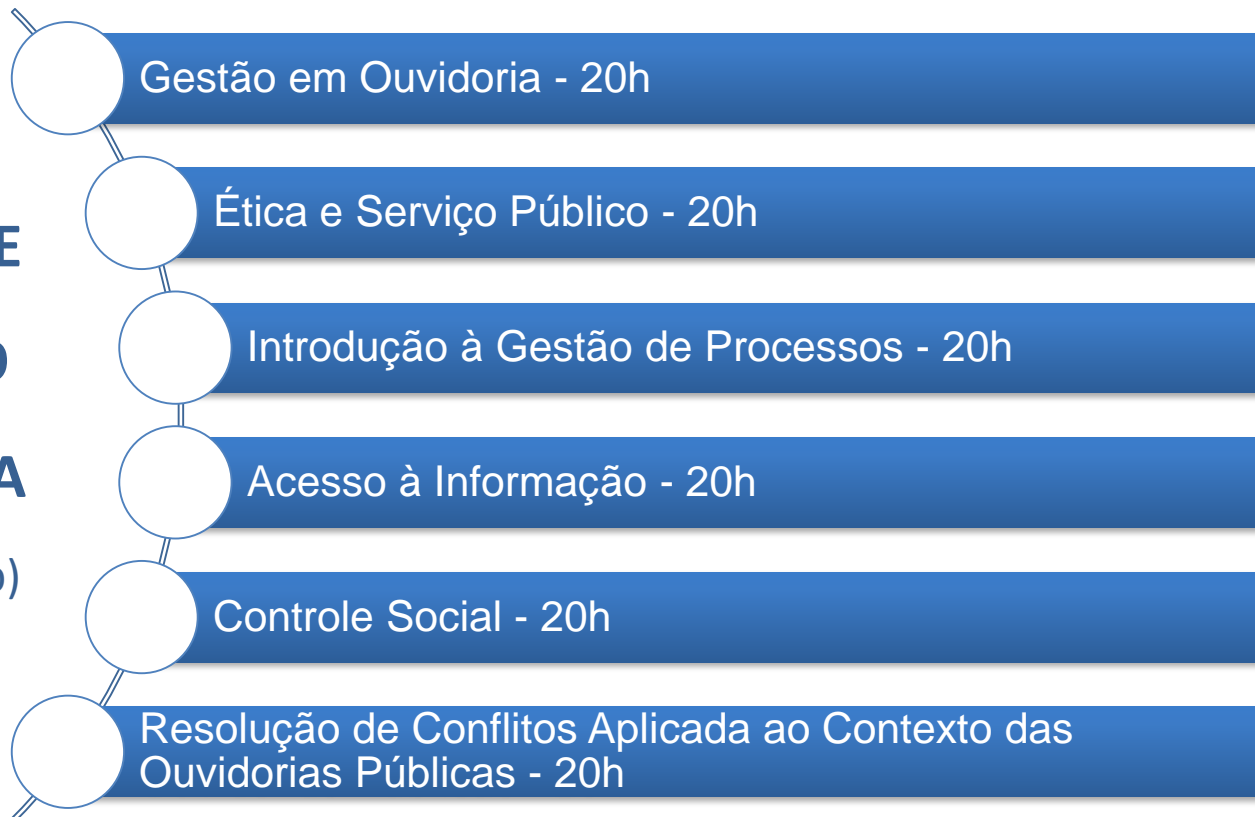




*Cursos gratuitos à distância e presenciais desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral da União, unidade da CGU, para capacitar trabalhadores em ouvidorias públicas.*



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





## TEMÁTICAS

Dados, Informação e Conhecimento

Educação e Docência

Ética e Cidadania

Gestão de Pessoas

Gestão de Políticas Públicas

Gestão Estratégica

**Governança e Gestão de Riscos**

Logística e Compras Públicas

Orçamento e Finanças

Tecnologia da Informação

Transferências Voluntárias

## CURSOS

### TRATAMENTO DE DENÚNCIAS EM OUVIDORIA

O curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria foi desenvolvido com o objetivo de estimular a construção de competências relacionadas ao recebimento e tratamento das denúncias pelas ouvidorias públicas, contribuindo para a qualificação dos agentes públicos que trabalham no combate à corrupção, bem como para o aprimoramento da Administração Pública

**INSCREVA-SE**



Certificador:  
ENAP

Conteudista:  
OGU/CGU

Carga Horária:  
20h

### DEFESA DO USUÁRIO E SIMPLIFICAÇÃO

O curso Defesa do Usuário e Simplificação foi desenvolvido com o objetivo de abordar a nova sistemática e os procedimentos para o atendimento aos usuários trazidos pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e pelo Decreto nº 9.094/2017 (Decreto Federal sobre Simplificação) que devem ser seguidos pelas Ouvidorias Públicas e demais setores do Poder Público.

**INSCREVA-SE**



Certificador:  
ENAP

Conteudista:  
OGU/CGU

Carga Horária:  
20h



<http://www.lecnews.com.br/blog/infografico-canal-de-denuncias-estatisticas-das-operacoes-da-icts-em-10-anos/>

# Obrigada!

Carla Arêde

[Carla.aredede@cgu.gov.br](mailto:Carla.aredede@cgu.gov.br)

(21) 98711-0817

**CGU – Ministério da Transparência e  
Controladoria Geral da União**



# ANEXO



## Denúncia sem autoria do fato

“Servidor do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística jamais comparece ao serviço. O denunciante está há 08 meses na instituição e somente esteve com o denunciado em dois ou três dias de trabalho. A coordenação do denunciante justificava que o denunciado encontrava-se de licença. Ocorre que tal fato não consta no portal da transparência, que indica situação ativa normal do servidor.”



## Denúncia sem materialidade

“excesso de diárias sem fazer viagens, secretários envolvidos e funcionários que recebem sem fazer viagens ou qualquer atividade que configure. funcionários concursados que recebem e não trabalha, com isso fazem contratação para preencher as vagas dos concursados. secretários e veriadores com ficando rico com ilícito. por favor é só procurar onde ta o dinheiro.”



## Denúncia sem materialidade

“licitações duvidosas”

“...na minha cidade todo mundo rouba...”





## Denúncia com compreensão

“A Superintendência Federal do xxxxx (Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento), lançou um aviso de licitação superfaturado. Pregão eletrônico número xx/20xx- uasg xxxxxx. O pregão visava a contratação de recepcionista, com um salário 2 vezes maior que o piso da categoria. O edital estipulava um valor mínimo a ser pago às recepcionistas (valor duas vezes maior que o piso da categoria), vale salientar que o valor de 1800 reais é duas vezes maior que o pago por todos os órgãos pesquisados. O edital dizia que as empresas só poderiam oferecer lances a partir de 1800 reais. Totalmente ilegal.”



## Denúncia sem compreensão

“Fui ao Bacen em 25/09/201X e retirei a resposta de um SISBACEN nº XXXXXXX o qual é indigno de licitude de fatos e lógica. Diz que tem que ser aberto ouvidoria e não processo interno ou externo. O advogado da ação trabalhista é demitido a bem do serviço público e ameaça parte para compra de imóveis. O auditor Antonio XXXXXX roubou chave da casa de Gisele ... além de roubar processos no judiciário como parte interessada. A gerente atinga da agência XXXXX, Marcia XXXXXXX roubou e copiou chaves da casa de Gisele para invasão de domicílio ... Funcionária presidenciável não consegue atuar como devido a humilhação e ligação de ameaça a outros com difamação, calúnia e injúria de Gisele por Cristina XXXXXX e companhia. Geraldo XXXXXX e Francisco XXXXXX fingem ser médicos do trabalho e entregam pareceres de interdição e internação de empregada aposentada por invalidez a sequestradores.”



## Denúncia a ser apurada pela **CORREGEDORIA**

“Alguma providência precisa ser tomada na Superintendência de Tecnologia da Informação no que tange a pessoa do gestor XXXXXX. O comportamento deste cidadão perante as mulheres é simplesmente deplorável. Sempre fazendo comentários indiscretos, solicitando reuniões a porta fechadas sempre com mulheres, forçando cumprimentos de forma mais próxima, sendo indiscreto nos comentários. É muito desrespeito numa Superintendência que já possui tanto trabalho a ser feito ainda termos, nós mulheres, que passar por um constrangimento deste e uma conduta imprópria caracterizada por investidas insistentes a cada mulher da STI. Alguma providência precisa ser tomada em relação a esse senhor desqualificado e assediador de mulheres na Superintendência de Tecnologia da Informação e provavelmente deve manter o mesmo comportamento com outras mulheres da instituição.”



## Denúncia a ser apurada pela Comissão de ÉTICA

“Quero denunciar o servidor xxxx, lotado na yyyyy, que fica toda hora pedindo dinheiro emprestado para os colegas. Pior, ele não paga os empréstimos. E ainda por cima temos que ficar atendendo um monte de ligações de pessoas cobrando dívidas dele. Chegou ao ponto dele ter desligado o telefone para não receber mais ligações, pode? Esta situação está atrapalhando o bom andamento do serviço. Peço providências.”



## Denúncia sem competência da CGU para apuração

“estava parado num ponto proximo ao cemiterio do picanço quando veio um veiculo da placa nwa59XX veio e colidio com meu carro e saiu como se nao tivesse acontecido nada mas fiquei com um grande prejuiso e o carro se esvadiu do local quando cheguei ja estava com o prejuízo”