

Descomplicando o tratamento
de **denúncias**

profoco

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria

**PROFOCO
EM CASA**

profoco

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria

**OUVIDORIA
EM CASA**

Descomplicando o tratamento
de **denúncias**



DESCOMPLICANDO O TRATAMENTO DE DENÚNCIAS



Descomplicando o tratamento
de **denúncias**

profoco

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria

OUVIDORIAS PÚBLICAS E DENÚNCIAS

Harmonizando conceitos e entendimentos

1º Link da apresentação “Presi”, do Dias...

Manual de Uso da Marca do Governo Federal em Obras (SECOM-PR, atualmente na estrutura do recém-criado Ministério das Comunicações)

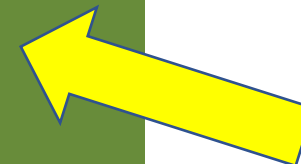
Determina a divulgação de contato com a ouvidoria nas placas de obras financiadas pelo governo federal, para que a população possa realizar manifestações sobre a construção.

Área do nome da obra

Valor Total da Obra: xxxxxxxxxxxx
Comunidade: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Município: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Objeto: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Agentes Participantes: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Início da Obra: xxxxxxxx
Término da Obra: xxxxxxxx

Denúncias,
reclamações,
e elogios:
ouvidoria.gov.br



Descomplicando o tratamento
de **denúncias**

HARMONIZANDO CONCEITOS E ENTENDIMENTOS



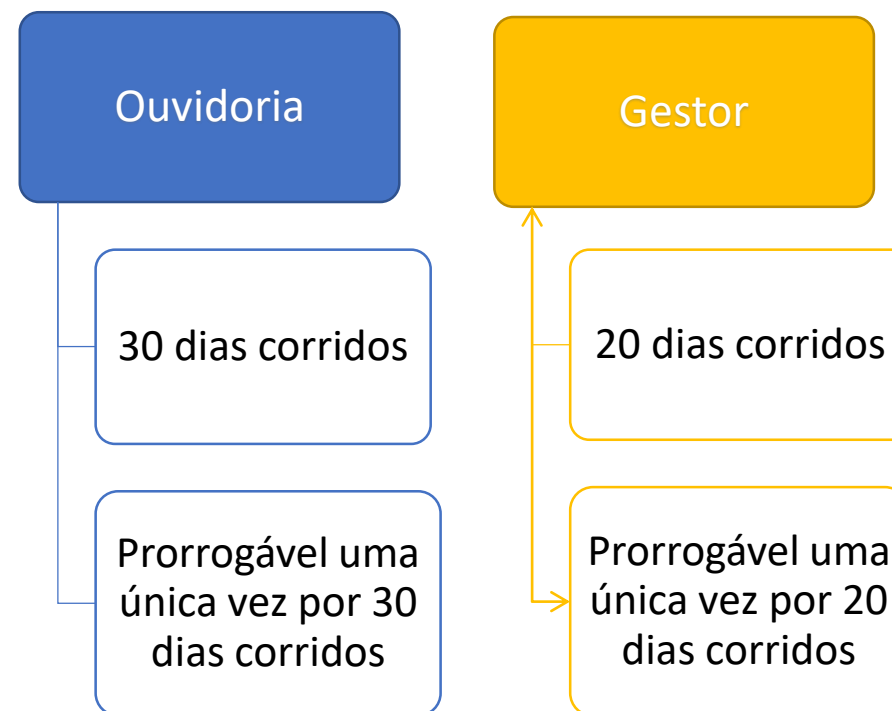
PRAZOS
APLICÁVEIS

PRAZOS DE ATENDIMENTO – Lei nº 13.460/2017

PRAZOS DA OUVIDORIA

30 dias, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa.

Prazos diferenciados: poderão ser menores, de acordo com normativos específicos.



DENÚNCIA: PRAZOS

Decreto nº 9.492/2018

- ✓ Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito federal.
- ✓ É a norma que traz o conceito do termo “denúncia”

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.**

Define, para a denúncia, o que é

RESPOSTA CONCLUSIVA:

Informa o encaminhamento, ou não, ao órgão ou unidade responsável pela apuração.

Parágrafo único do art. 22

DENÚNCIA: NORMAS APLICÁVEIS

Decreto nº 9.492/2018

PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO

Reúne todas as exigências e pendências.

Não são admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas

Enviado em até 30 dias do recebimento da manifestação.

Importante orientar o usuário, informando como deve ser feita a complementação.

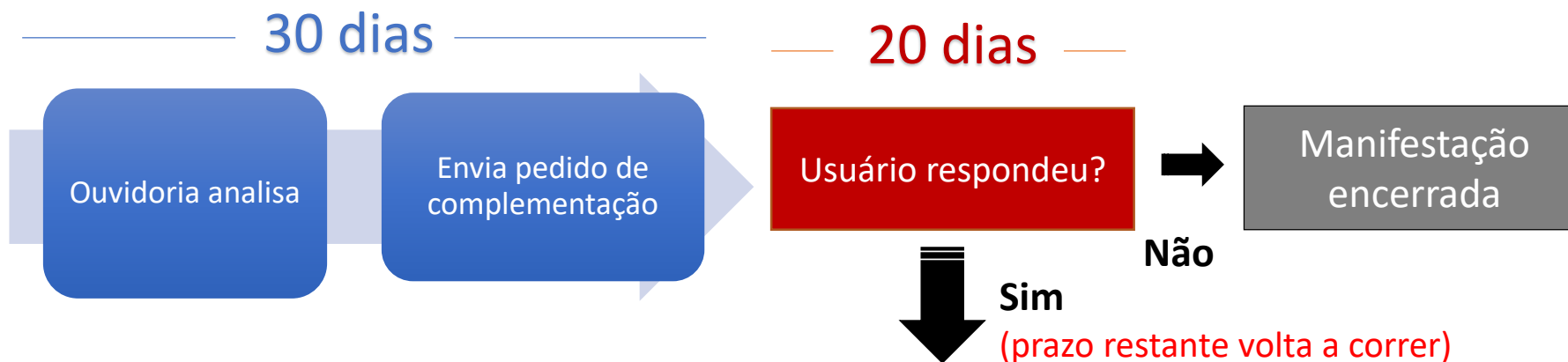
SUSPENDE
O PRAZO DE CONTAGEM

Abre-se o prazo de 20 dias para o usuário fornecer as informações.

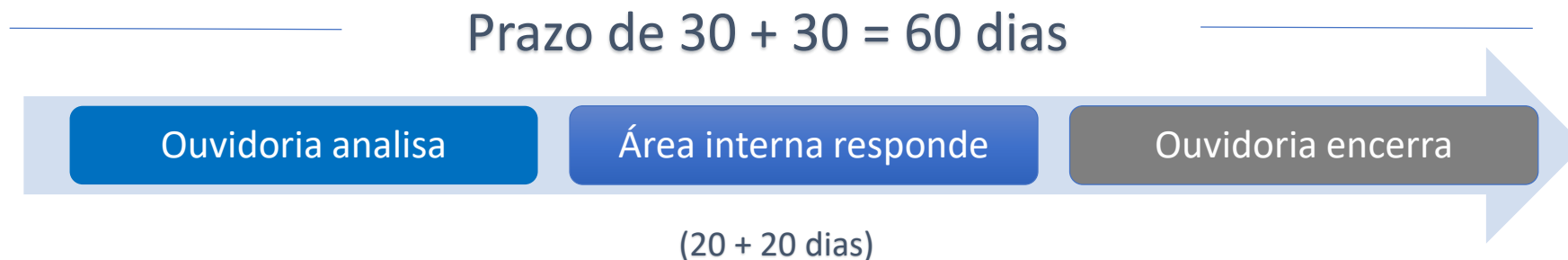


**DENÚNCIA:
PRAZOS**

a) FLUXO DE TRATAMENTO COM PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO



b) FLUXO DE TRATAMENTO PADRÃO



Decreto nº 10.153/2019

SOLICITAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Enviado nas hipóteses do art. 8º e parágrafo único do referido Decreto.

NÃO SUSPENDE
O PRAZO DE CONTAGEM

Abre-se o prazo de 20 dias para o usuário fornecer as informações.

Observação:

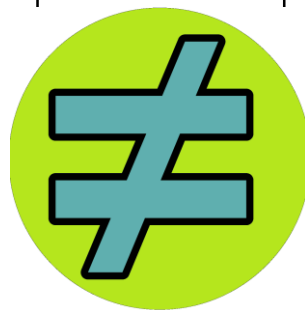
SOLICITAÇÃO DE CONSENTIMENTO

PSEUDONIMIZAR:

- se houver negativa do autor;
- se houver decurso de prazo;
- de ofício, quando for para a área de apuração do próprio órgão (nesse caso, não necessita de pedido de consentimento).

OUVIDORIA versus UNIDADE DE APURAÇÃO

OUVIDORIA



UNIDADE DE
APURAÇÃO

OUVIDORIA X UNIDADE DE APURAÇÃO

OUVIDORIA



Elo (mediação) entre o usuário e a Administração Pública;

Decifrar e canalizar as aspirações, por meio de uma **análise empática**.

UNIDADE DE APURAÇÃO

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



OUVIDORIA

Análise preliminar da denúncia.

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



NA UNIDADE DE OUVIDORIA É REALIZADA A ANÁLISE PRELIMINAR

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 usuário, **é possível dar início ao procedimento de apuração.**

UNIDADE DE APURAÇÃO

Lembrando...

- ✓ O ilícito pode ser nas esferas: **administrativa**; **cível**; **penal** ou **ética**.
- ✓ São esferas independentes e todas podem ser acionadas ao mesmo tempo.

O encaminhamento vai depender da 'natureza do objeto' da denúncia

- ✓ Em regra, no Executivo, a denúncia é encaminhada para unidades internas de apuração, que em sentido amplo são: **auditoria**, **comissão de ética** e **corregedoria**.



Em regra...

- ✓ **Administrativa** – auditoria ou corregedoria.
- ✓ **Cível** – auditoria, corregedoria [consultoria jurídica (demanda Judiciário)].
- ✓ **Penal** – corregedoria, polícias judiciárias, Ministério Público [consultoria jurídica (demanda Ministério Público ou até Judiciário)].
- ✓ **Ética** – comissão de ética (institucional ou Comissão de Ética da Presidência da República).

UNIDADE 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. Realiza o exame independente e objetivo de uma situação ou condição, em confronto com um critério ou padrão preestabelecido, para que se possa opinar ou comentar a respeito para um destinatário predeterminado.

CORREGEDORIA - atua nas atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades praticadas por servidores públicos, por meio da 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

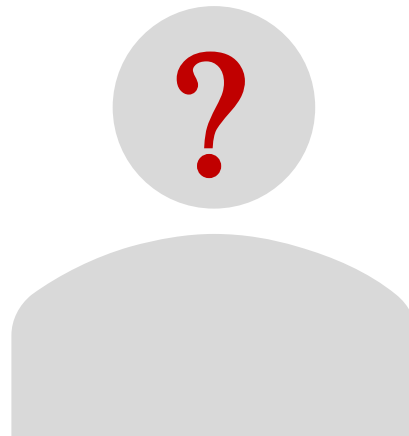
TRIBUNAIS DE CONTAS - órgãos auxiliares ao Poder Legislativo. Possuem como função essencial realizar a fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos entes federativos, da Administração Pública direta e indireta.

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).

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE (ANÔNIMA)



COMUNICAÇÃO ANÔNIMA

As ouvidorias públicas **podem e devem receber comunicações de origem anônima**, tratá-las e dar-lhes encaminhamento, desde que existam elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, conforme disposto no art. 23, §2º, do **Decreto nº 9.492/2018**:

“§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.”

PROCEDIMENTOS A SEREM REALIZADOS NA OUVIDORIA

- Verificar se a comunicação apresenta elementos mínimos de veracidade, por meio da realização de **análise preliminar**.
- Em caso positivo, deverá proceder ao encaminhamento da denúncia para a unidade de apuração.

PROCEDIMENTOS A SEREM REALIZADOS NA UNIDADE DE APURAÇÃO

Após o juízo de admissibilidade prévio da comunicação de irregularidade (“denúncia”), caso haja materialidade, esta poderá ensejar procedimento investigativo não punitivo.

“§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.”

§§ 3º e 4º do art. 16 da Instrução Normativa OGU nº 05/2018

Atenção!

- No caso de dúvida sobre a veracidade das informações oriundas de denunciante anônimo sobre as quais teve ciência, a Ouvidoria deverá optar pelo encaminhamento para apuração.
- Afinal, a unidade de apuração poderá abrir um procedimento de investigação preliminar, para levantar mais informações.

*“Deste modo, não é condição indispensável para iniciar a averiguação a devida qualificação do denunciante, porquanto **o que realmente importa é o conteúdo da denúncia (relevância e plausibilidade), que deve conter elementos capazes de justificar o início das investigações por parte da Administração Pública.** Nesse contexto, somente se admite sua recusa quando se tratar de denúncia descabida, vazia, vaga, com total ausência de indícios de materialidade e autoria”.*

Conforme previsto no art. 23, §1º, do Decreto nº 9.492/2018:

- a comunicação anônima (do tipo denúncia) não é passível de acompanhamento pelo denunciante; e,
- a comunicação, em geral, não acarreta obrigação de produção de resposta conclusiva.

COMUNICAÇÃO ANÔNIMA

- O art. 10 da Lei nº 13.460/2017, assevera que a manifestação dirigida à ouvidoria deverá conter a **identificação do requerente**.
- Em não havendo a identificação do requerente, o “requerimento” recebido (em meio físico ou eletrônico) não será tratado como manifestação de ouvidoria.
- Entretanto, isso não significa que tal “requerimento” deixará de receber algum tipo de tratamento no âmbito da ouvidoria, porquanto, o fato de ser “requerimento” anônimo (comunicação) não inviabiliza sua análise preliminar, inclusive, com a possível investigação na unidade de apuração.

Perguntas & Respostas

Who? How?
Why?
Where? What?
When?



AVANÇOS NA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE NO BRASIL



2º Link da apresentação “Presi”, do Dias...

A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

Vamos falar da **proteção ao denunciante** por meio da adoção de procedimentos de

restrição de acesso

à sua

‘identidade’

ou aos

‘elementos de identificação’.

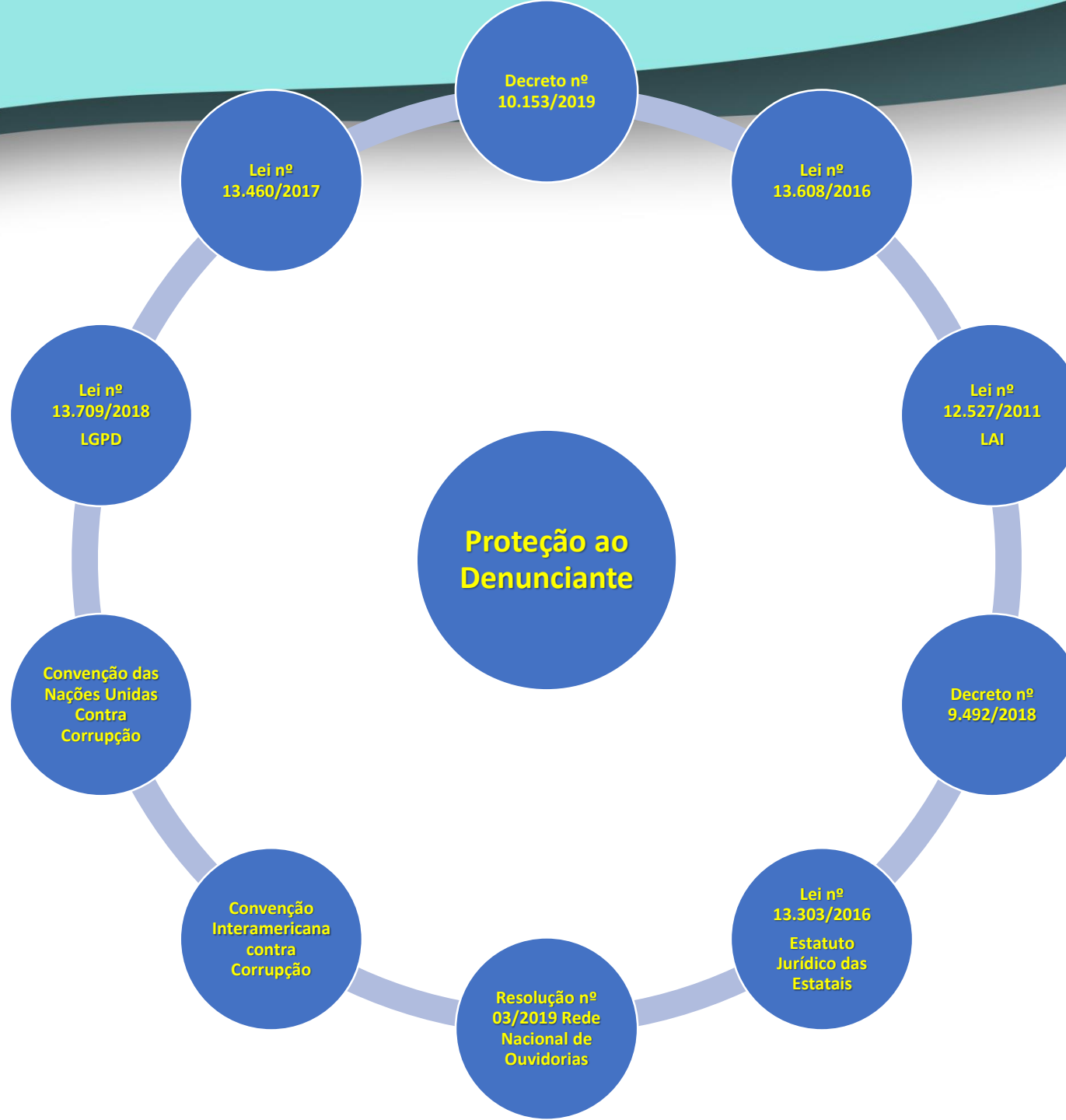
A **proteção do denunciante** deve ser encarada como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

- ✓ A proteção à identidade do denunciante se ampara em normas que devem ser interpretadas sistemicamente (“**sistema jurídico**”).
- ✓ É um dos **fundamentos** do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:
 - *Assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, etc).*
- ✓ Tal fundamento se ampara em normas, diretrizes e princípios.

Descomplicando o tratamento de denúncias

A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

SISTEMA JURÍDICO: COM FOCO NAS OUVIDORIAS



A PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

SISTEMA JURÍDICO: COM FOCO NAS OUVIDORIAS

NORMAS INTERNACIONAIS
Convenção Interamericana contra a Corrupção (Decreto Presidencial nº 4.410/2002*)
Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Decreto Presidencial nº 5.687/2006**)



Proteção ao Denunciante



NORMAS NACIONAIS
Decreto Presidencial nº 4.410/2002*
Decreto Presidencial nº 5.687/2006**
Lei nº 12.527/2011 – LAI
Lei nº 13.460/2017
Decreto nº 9.492/2018
Lei nº 13.608/2018
Lei nº 13.709/2018
Decreto nº 10.153/2019
Lei nº 13.694/2019 (altera Lei nº 13.608)
Resolução nº 3/2019 – Rede Nacional de Ouvidorias
Estatuto Jurídico das Estatais – Lei nº 13.303/2016

DIFERENÇA ENTRE 'INFORMAÇÃO SIGILOSA' E 'INFORMAÇÃO PESSOAL'

- O art. 4º, inciso III, da Lei nº 12.527/2011 - LAI conceitua os termos **informação sigilosa** como *aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.*
- Classificada em ultrassecreta, secreta ou reservada.
- A proteção das **informações pessoais** está prevista no art. 31 da Lei nº 12.527/2011 - LAI e são **protegidas por no máximo 100 anos** a contar de sua data de produção, independentemente de serem informações classificadas como sigilosas ou não.
- Poderão ser divulgadas ou acessadas por terceiros nos casos de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

ATENÇÃO PARA AS DIFERENÇAS NO PRAZO

✓ Informação Pessoal

- Prazo: no máximo até 100 anos (LAI)
- Para denunciante: 'É' por 100 anos (Dec. nº 10.153/2019)

✓ Informação Sigilosa

- Prazos da LAI: 5, 15 e 25 anos
- Outros prazos conforme lei específica
 - fiscal, bancário, empresarial...

NORMAS INTERNACIONAIS

- **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”.

Decreto Presidencial nº 5.687/2006

NORMAS INTERNACIONAIS

- **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.”

Decreto Presidencial nº 4.410/2002

NORMAS BRASILEIRAS

Lei nº 13.460/2017, art. 6º, IV – 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. 10. 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.*

NORMAS BRASILEIRAS

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;”

NORMAS BRASILEIRAS

Lei nº 12.527/2011 - LAI, art. 31, § 2º e art. 32, inciso IV - proteção do cidadão por meio da **penalização** daquele que divulgar informações que deveriam permanecer restritas.

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.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

*Art. 32 **Constituem condutas ilícitas** que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:*

IV – divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

NORMAS BRASILEIRAS

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.”

NORMAS BRASILEIRAS

Lei nº 13.608/2018, com alterações da Lei nº 13.964/2019, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e dá outras providências.

*“Art. 3º O informante que se identificar terá assegurado, pelo órgão que receber a denúncia, o **sigilo*** de seus dados. (***ao ler “sigilo” leia-se “restrição de acesso”**)*

Art. 4-A. ...

*Parágrafo único. Considerando razoável o relato pela unidade de ouvidoria ou correição e procedido o encaminhamento para apuração, **ao informante serão asseguradas proteção** integral contra retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se o informante tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas.”*

NORMAS BRASILEIRAS

Lei nº 13.608/2018, continuação...

*“Art. 4-B. **O informante terá direito à preservação de sua identidade**, a qual apenas será revelada em caso de relevante interesse público ou interesse concreto para a apuração dos fatos.*

Parágrafo único. A revelação da identidade somente será efetivada mediante comunicação prévia ao informante e com sua concordância formal.”

*“Art. 4-C. Além das medidas de proteção previstas na Lei nº 9.807, de 13 de julho de 1999, será assegurada ao informante **proteção contra ações e omissões praticadas em retaliação ao exercício do direito de relatar**, tais como demissão arbitrária, alteração injustificada de funções ou atribuições, imposição de sanções, de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie, retirada de benefícios, diretos ou indiretos, ou negativa de fornecimento de referências profissionais positivas”.*

NORMAS BRASILEIRAS

Decreto nº 10.153, dispõe sobre as **salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes** de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º **A restrição de acesso** aos elementos de identificação do denunciante **será mantida pela unidade de ouvidoria** responsável pelo tratamento da denúncia pelo **prazo de cem anos**, conforme o disposto no inciso I do § 1º do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do **sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante**.

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

NORMAS BRASILEIRAS

Decreto nº 10.153, dispõe sobre as **salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes** de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

...

§ 4º A unidade de **ouvidoria** responsável pelo tratamento da denúncia **providenciará** a sua **pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes**, observado o disposto no § 2º.

§ 5º **Na hipótese de reclassificação da denúncia** com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem os incisos I, III, IV e V do caput do art. 3º do Decreto nº 9.492, de 2018, a unidade do Sistema de **Ouvidoria** do Poder Executivo federal **informará o denunciante**.

RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO
DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

NORMAS BRASILEIRAS

Decreto nº 10.153, dispõe sobre as **salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes** de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 7º O **órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos** relatados na denúncia.

Parágrafo único. O **compartilhamento de elementos de identificação** do denunciante com outros órgãos **não implica a perda de sua natureza restrita**.

Art. 8º O **encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante** entre unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **será precedido de solicitação de consentimento do denunciante**, que se manifestará no prazo de vinte dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria encaminhadora.

Parágrafo único. Na **hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput**, a unidade de ouvidoria que tenha recebido originalmente a denúncia **somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização**.

NORMAS BRASILEIRAS

Decreto nº 10.153, dispõe sobre as **salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes** de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 9º **As unidades do Sistema de Ouvidoria** do Poder Executivo federal **implantarão medidas necessárias** para o recebimento, a triagem e o encaminhamento das denúncias e **para a proteção das informações recebidas**.

Parágrafo único. As unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal disporão de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

PSEUDONIMIZAÇÃO x ANONIMIZAÇÃO

Lei nº 13.709/2018

Art. 5º Para os fins desta Lei, considera-se:



XI - **anonimização**: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

Art. 13

...

§ 4º Para os efeitos deste artigo, a **pseudonimização** é o tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

NORMAS BRASILEIRAS

Decreto nº 10.153, dispõe sobre as **salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes** de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 10. **Compete ao órgão central** do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal **monitorar o cumprimento do disposto neste Decreto**.

Art. 11. Na hipótese de descumprimento do disposto neste Decreto, o denunciante poderá comunicar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, de que trata o Decreto nº 9.492, de 2018.

...

Art. 13. Este Decreto entra em **vigor em 3 de março de 2020**.

NORMAS BRASILEIRAS

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

Resolução nº 03/2019 – estabelece a Norma Modelo sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes e o Mecanismo Permanente de Mensuração de Salvaguarda à Identidade do Denunciante.

*Art. 5º. Nos termos do art. 10, §7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, desde o recebimento da denúncia, **todo denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso** pelo prazo de que trata o art. 31, §1º, I, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.*

*§1º A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que **ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria** responsável pelo tratamento.*

NORMAS BRASILEIRAS

Instrução Normativa OGU nº 05/2018 – estabeleceu diretrizes para **assegurar a proteção da identidade do denunciante:**

“Art. 17. As unidades de ouvidoria assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º 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 a terceiros.”

NORMAS BRASILEIRAS

- Especificamente em relação aos **servidores públicos**, na Administração Pública federal, conforme art. 116, inciso VI e XII da Lei nº 8.112/1990, é **dever destes representarem contra suposta irregularidade**, seja cometida por qualquer outro servidor ou não, de que tiver ciência em razão do cargo, bem como contra ato ilegal, omissivo ou abusivo cometido por autoridade.
- A representação, neste caso, é uma espécie de denúncia.

NORMAS BRASILEIRAS

“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 nº 8.112/1990, com base na Lei de Acesso à Informação

RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO
DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

Denúncias realizadas por servidores públicos diretamente aos órgãos de controle e não no órgão do cometimento do fato, fora da via hierárquica, são passíveis de proteção quanto a qualquer prejuízo ao denunciante, salvo em caso de indícios de má-fé.

Entendimento da Comissão de Coordenação de Correição, por meio do seguinte enunciado: “Inexistência de infração disciplinar decorrente de realização de denúncia por servidor público diretamente ao órgão central de correição”.

EXCEÇÕES

Nas hipóteses de **denúncia caluniosa** ou flagrante **má-fé** do denunciante.

- Parágrafo único do art. 4º-A da **Lei nº 13.608/2018**;
- Parágrafo único do art. 7º da Resolução nº 03/2019 da Rede de Ouvidorias;
- §3º do art. 3º da Instrução Normativa Conjunta CRG-OGU nº 01/2014;
- §2º do art. 17 da Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

De uma forma não expressa, os textos das normas dos tratados internacionais citados nos parágrafos acima deixam claro que na eventualidade da má-fé, não caberá a proteção à identidade do denunciante.

**RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO
DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE**

Caso seja determinado em:

- ✓ decisões judiciais;
- ✓ requisições do Ministério Público; e
- ✓ Comissões Parlamentares de Inquérito,

.....a identidade do denunciante deverá ser informada.



COMO AS OUVIDORIAS PODEM PROMOVER A PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE, AO TRATAR AS DENÚNCIAS?

**RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO
DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE**

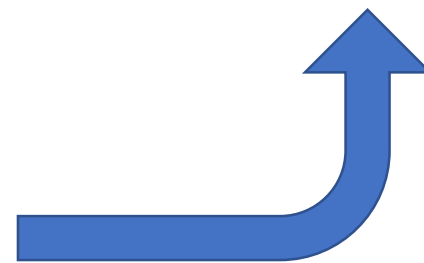
- **Tramitação** interna (física ou eletrônica), das ouvidorias para as unidades de apuração do órgão, **diferenciada** da tramitação dos demais documentos não restritos.

DOCUMENTO FÍSICO



- ✓ Preservar a denúncia em um envelope lacrado a ser entregue ao chefe da unidade de apuração competente, com o devido registro do recebimento.

- ✓ Deverá ser encaminhado sem a identificação do denunciante, a qual deverá ser tarjada, juntamente com qualquer informação no corpo da manifestação que possa identificar o signatário.



**RESTRIÇÃO DE ACESSO E PROTEÇÃO
DA IDENTIDADE DO DENUNCIANTE**

No âmbito de ouvidorias que tenham sistema eletrônico, denúncia realizada em modo físico deverá ser convertida em modo eletrônico, visando inclusive maior segurança no trâmite interno, conforme disposto no art. 9º, §2º da **Instrução Normativa OGU nº 05/2018.**



COMO AS OUVIDORIAS PODEM PROMOVER A PROTEÇÃO AO TRATAR AS DENÚNCIAS

- **Documentos eletrônicos:** recomenda-se que os sistemas utilizados já prevejam o encaminhamento das denúncias para as unidades de apuração sem a identificação do denunciante, bem como a **possibilidade de tarjar informações**, caso necessário;
- O **acesso ao sistema eletrônico deverá ser restrito** somente aos servidores que tenham **necessidade de conhecer** o teor da denúncia com o objetivo de promover a efetiva investigação preliminar.

COMO AS OUVIDORIAS PODEM PROMOVER A PROTEÇÃO AO TRATAR AS DENÚNCIAS

- **Documentos eletrônicos:** importante que o sistema eletrônico registre todos os acessos realizados à denúncia, visando inclusive a responsabilização funcional do servidor que der causa a vazamentos de identidade do denunciante.
- A Plataforma **Fala.BR** já possui esse tipo de registro.

COMO AS OUVIDORIAS PODEM PROMOVER A PROTEÇÃO AO TRATAR AS DENÚNCIAS

- Caso seja imprescindível para a apuração dos fatos a ciência de todas as informações constantes na denúncia, então o teor completo da denúncia deverá ser encaminhado à unidade de apuração, inclusive para que esta área possa, se for o caso, solicitar maiores esclarecimentos ao denunciante no decorrer da investigação preliminar a ser realizada.
- Neste caso, **a unidade de apuração tem a obrigação de manter o sigilo da identidade do denunciante.**

Observação:

- A Lei nº 12.527/2011 – LAI, traz dispositivos de **proteção estritamente para pessoa física**.
- Desta forma, denunciante pessoa jurídica atualmente não são passíveis de proteção.

Perguntas & Respostas

Who? How?
Why?
Where? What?
When?



TRATANDO DENÚNCIAS NA PRÁTICA



ELEMENTOS DAS DENÚNCIAS

OBJETO DE APURAÇÃO



AUTORIA DO FATO

COMPREENSÃO



COMPETÊNCIA



MATERIALIDADE



As denúncias podem ter diversos elementos, os quais podem se apresentar em separado ou em conjunto.

AUTORIA DO FATO

- O ideal é que as denúncias apresentem autoria do(s) fato(s);
- Por vezes o denunciante tem conhecimento do fato irregular, mas não tem ciência de quem realizou ou permitiu a impropriedade. Por conseguinte, a denúncia vem relatando o fato sem afirmar quem é o responsável;
- **A ausência de autoria não impede que a denúncia seja aceita,** tendo em vista que a análise preliminar na ouvidoria ou a investigação na unidade de apuração pode identificar a autoria.

DENÚNCIA COM AUTORIA

ELEMENTOS DAS DENÚNCIAS

“Gostaria de informar irregularidades (vide anexos): uma Servidora Federal, do XXXXXXXX, chamada “TTTTT”, com sériíssimos problemas de saúde, foi induzida pelo diretor geral da XXXXXXXX – Sr. YYYY, pelo diretor de XXX – Sr. ZZZZ, e outros interessados – o Sr. WWW, seu ex-chefe, a pedir exoneração. O fato é que a mesma estava sendo assediada moralmente por seu ex-chefe HHHHH. Ela reclamou, denunciou, pediu respeito e, sem êxito, por isso, começou a ter depressão e outros problemas de saúde. Reclamou a ambos os diretores, que preferiram não por a mão no problema. E tudo isso ela tem documentado em papel/e-mail. Assim, começou a faltar do serviço e sem atestado, mas tentou se restabelecer. Dessa forma, qdo a mesma começou a se defender do assédio, ambos os diretores e chefe, abriram processo administrativo disciplinar para assustá-la, pois a mesma tava em estágio probatório. Fizeram de tudo com ela, trancaram-na em sala fechada e torturam ela dizendo que se o processo seguisse, ela poderia ser exonerada a bem do serv. público e não mais ser servidora pública em nenhum lugar. Acabaram com nossa colega, e mais, ao fazer isso tudo, ainda obrigaram ela a pedir exoneração e, a presidente da comissão de sindicância do processo administrativo – Sra. MMMM, também responsável e a mando dos mesmos senhores e do Sr. LLLLLL, professor lotado na zzzzzzz, aceitou pedido de exoneração, contrariando a lei, que proíbe pedido de demissão durante processo admin^o disciplinar, até sua conclusão. A QQQQQQQQ só aceitou, pq a TTTTTT pediu apurar suas denúncias de assédio e isso envolveria gente grande, e para isso não acontecer e tudo ser arquivado, resolveram dar cabo da TTTTTT, q agora está muito ruim de saúde e, sem o emprego federal. E outra coisa, a QQQQQQQQ foi eleita recentemente p/ representar os servidores administrativos na XXXXX, uma Comissão, e nunca poderia fazer isso com uma colega. Falem c a TTTTTT. CGU, pedimos justiça, pois no órgão XXXXXXXX, tem muita coisa errada mesmo.”

DENÚNCIA SEM AUTORIA

“Boa tarde, gostaria de fazer uma denuncia de um Servidor Público Federal, ele trabalha no setor de recursos humanos, e faz o cadastro para ter acesso ao contracheque, mas nunca se encontra no lugar do trabalho, saí cedo para o almoço e só volta às 3 da tarde. Mas outra pessoa fez o cadastro pra mim. Mas como fica esse funcionário? Porque ganha bem e não trabalha”

MATERIALIDADE

- A percepção da gravidade do fato pelo denunciante muitas vezes não corresponde à realidade fática do órgão.
- Em algumas situações o usuário entende que uma situação é grave e merece apuração e aplicação de penalidade, entretanto, muitas vezes um simples esclarecimento administrativo elucida a questão, não caracterizando uma irregularidade.
- Por outro lado, a denúncia pode relatar fatos gravosos, com a existência de detalhes específicos dos fatos, o que caracteriza a materialidade dos fatos.
- Denúncias que apresentam requisitos para apuração, ou sejam, são passíveis de serem apuradas.

DENÚNCIA COM MATERIALIDADE

ELEMENTOS DAS DENÚNCIAS

“O Governo Federal, através do órgão XXXX, disponibilizou por empréstimo recursos do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC-2) no valor de R\$ 250 milhões ao município de XXXXXX (XX) para combater as consequências das frequentes enchentes que vêm assolando a cidade nos últimos anos, trazendo graves danos à população. Segundo informações, o pagamento deste empréstimo concedido ao município de XXXX pelo Governo Federal foi assumido pelo Estado, que ainda acrescentou uma contrapartida de R\$ 50 milhões, resultando numa verba total a ser disponibilizada em R\$ 300 milhões. Para realizar os estudos necessários para alocar estes recursos foram contratadas empresas públicas e privadas: DEPARTAMENTO WWWWW DO ESTADO WWWWW, YYYYYYY e ZZZZZZ. Na segunda audiência pública, realizada no dia 10.03.11, em XXXX, declarações feitas por uma técnica da YYYYYYY deram conta que o valor pago pela Administração Pública de XXXXXX pelo pré-projeto tinha chegado a R\$ 7,5 milhões. Conforme foi apontado, também pelo representante do Ministério Público na primeira audiência pública, houve inclusive o uso de ‘control C e control V’, recurso no computador do recorta e cola, de um EIA realizado no Rio A e Rio B, tendo indícios de que o elaborador do EIA do Sistema do Rio XXX apenas trocou os nomes dos rios (para C e D) no texto. Ou seja, o EIA caríssimo foi feito sem estudos ambientais adequados. É evidente a falta informações à população, obrigatória por lei, por parte dos órgãos públicos. Neste sentido peço a ajuda da CGU, na fiscalização do uso do dinheiro público (250 milhões de reais do Governo Federal) e determinação de que a Administração Pública de XXXXXX pratique o mínimo de transparência exigida por lei. Agradeço desde já a atenção.”

DENÚNCIA SEM MATERIALIDADE

“Diversos servidores não comparecem para trabalhar por longo período ou apenas passam alguns minutos durante o dia e muitos funcionários terceirizados faltam constantemente e não cumprem horário, tudo com consentimento do superintendente. Seguraram a implantação do ponto por muitos meses e quando funcionar será apenas para os servidores e os terceirizados, principalmente os administrados, não serão controlados, ficando largados e liberados para continuarem faltando e sem compromisso de horário.”

DENÚNCIA SEM MATERIALIDADE

“licitações duvidosas”

COMPREENSÃO

- Como qualquer manifestação de ouvidoria, a denúncia pode se apresentar de forma clara, concisa e com boa ortografia.
- Todavia, em alguns casos, o usuário não consegue se expressar adequadamente, mesmo tendo boa ortografia, o que impede a compreensão dos termos da denúncia, inviabilizando a análise preliminar na ouvidoria.
- Em outros casos, mesmo a ortografia sendo precária, consegue-se entender os termos da denúncia.

DENÚNCIA COM COMPREENSÃO

“A Superintendência Federal do xxxxx (Ministério XXXXXXXXXXXXXXX), lançou uma aviso de licitação superfaturado. Pregão eletrônico numero xx/20xx- uasg xxxxxx. O pregão visava a contratação de ZZZZZZZ, com um salário 2 vezes maior que o piso da categoria. O edital estipulava um valor mínimo a ser pago as ZZZZZZZZ (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 so poderiam oferecer lances a partir de 1800 reais. Totalmente ilegal.”

DENÚNCIA SEM COMPREENSÃO

“Fui ao órgão WWW em 25/09/201X e retirei a resposta de um pedido de ação administrativa nº XXXXXX 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 XXXXXX roubou chave da casa da ZZZZZZZ e a estupro alérm de roubar processos no judiciário como parte interessada. A gerente atinga da agência XXXXX, XXXXXXX roubou e copiou chaves da casa da ZZZZZZZZ para invasão de domicílio. ZZZZZ se encontra sequestrada e em carcere privado em domicílio. Foi estuprada na unidade de trabalho e no departamento de recursos humanos durante falso PRO por XXXXXX e XXXXXX. Funcionária presidenciavel não consegue atuar como devido a humilhação e ligação de ameaça a outros com difamação, calúnia e injúria de ZZZZZZ por XXXXXX e companhia. XXXXXX e XXXXXX fingem ser médicos do trabalho e entregam pareceres de interdição e internação de empregada aposentada por invalidez a sequestradores.”

OBJETO DE APURAÇÃO

- Denúncias apresentam vários assuntos.
- Em geral, a maioria das denúncias possui objeto passível de ser apurado por unidades de apuração específicas de **auditoria** ou de **correição** ou de **ética**.

APURAÇÃO PELA AUDITORIA

“Desvio do recurso do XXXXXX pela Secretaria da SSSSSS e primeira dama XXXXXX foram vários entre 2013 e 2016, por último um saque no mês de novembro de 2016 um saque de 42 mil sem que houvesse despesas que justificases para esse período, roubo antes de sair da administração, contabilizados todos esses anos com notas frias adquiridas em XXXXXX e com fornecedor local, XXXXXX, os projetos para gastos feitos pela funcionária XXXXXX e as falsas prestações de contas pela XXXXXX. essa é a segunda vez que faço essa denúncia! Houve desvios em outros convênios, serviços fantasmas e notas frias em todos!”

APURAÇÃO PELA CORREGEDORIA

“Alguma providência precisa ser tomada na Superintendência YYYYYYY no que tange a pessoa do gestor XXXXX. 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 WWWWW. Alguma providência precisa ser tomada em relação a esse senhor desqualificado e assediador de mulheres na Superintendência YYYYYYY e provavelmente deve manter o mesmo comportamento com outras mulheres da instituição.”

APURAÇÃO 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.”

COMPETÊNCIA

- Por desconhecimento do usuário, algumas vezes denúncias são encaminhadas para órgão que não tem competência para apurar os fatos.
- Nesse caso, a ouvidoria deverá fazer o encaminhamento para o órgão competente, conforme o Decreto nº 9.492/2018, art. 16, §§ 3º e 4º e Instrução Normativa OGU nº 05/2018, art. 9º, §3º.
- No Poder Executivo federal, por meio da Plataforma **Fala.BR**, é possível encaminhar automaticamente a manifestação para o órgão que detém a competência de apuração.

APURAÇÃO PELA CGU

Prezados, venho por me deste denunciar eventual flagrante delito que está ocorrendo no XXXXXX, na avenida XXXX, 950. Recebi a informação, e por isso faço a seguinte denúncia/representação: estão sendo trocados pisos de laboratórios e demais locais do órgão XXXX que estão em perfeito estado de uso somente para gastar os recursos que já foram empenhados de licitação do ano passado. Pelo que parece trata-se da seguinte licitação:

<http://comprasnet.gov.br/livre/pregao/AtaEletronico.asp?co no uasg=XXXXXX&& uasg=YYYYY&numprp=ZZZZ&Seq=1&f IstSrp=T&f Uf=SC&f numPrp=0&f coduas g=TTTTTTT&f tpPregao=E&f IstICMS=T&f dtAberturaIni=&f dtAberturaFim=>

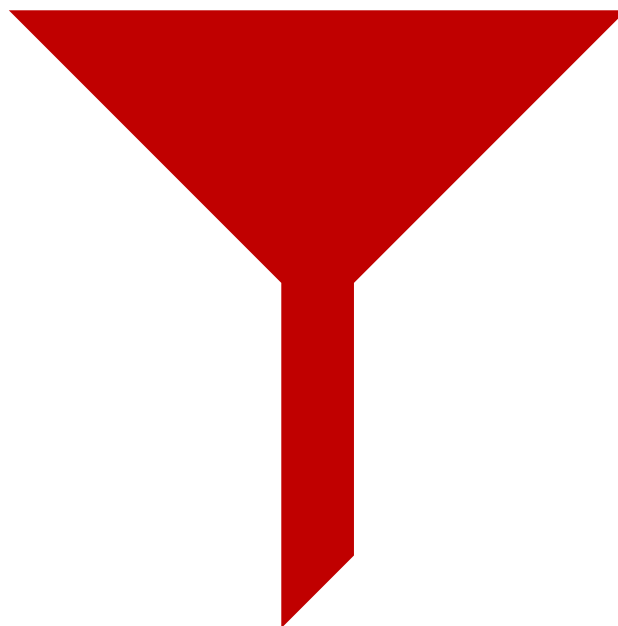
Anexas estão algumas fotos.

Solicito o sigilo dos dados do denunciante.

AUSÊNCIA DE COMPETÊNCIA DA CGU

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

ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS



**ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS**



OBJETIVO: avaliar a existência de informações que indiquem irregularidades e que possam amparar apuração no órgão. Estes requisitos podem se apresentar em conjunto ou separados.

- Primeiramente, verificar se realmente se trata de denúncia.
- Em caso negativo, reclassificar.

LEMBRAR: denúncia é a comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



Lei 13.460/2017, art. 2º

Solicitação
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com um serviço público

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos

Denúncia
Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública

Comunicação
(Dec. 9.492/2017, art. 23)

Lei 12.527/2011

Acesso à Informação
Solicite acesso a informações públicas

Decreto 9.094/2017, art. 13
(regulamenta a Lei 13.460/2017)

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

O usuário escolhe o tipo, mas cabe a Ouvidoria
validar ou readequar o tipo de manifestação, de
modo a melhor atender à demanda
(buscar o foco do cidadão)

O TIPO DE MANIFESTAÇÃO INDICARÁ O TRATAMENTO A SER DADO A OUVIDORIA É RESPONSÁVEL PELA ADEQUADA CLASSIFICAÇÃO

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



DENÚNCIA



Responsabilizar
Penalizar



RECLAMAÇÃO



Corrigir
Retratar-se
Esclarecer

DENÚNCIA

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



Levantar
informações sem
que ninguém
saiba que há uma
denúncia.



RECLAMAÇÃO



Entender o que ocorreu;
coletar justificativas;
buscar soluções conjuntas;
fomentar as melhorias.

ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS



PASSOS INICIAIS DA OUVIDORIA PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

1. Analise a manifestação (**busque o foco do manifestante**);
2. Analise qual o tratamento mais adequado para atender a demanda e promover a melhoria do serviço público;
3. Valide o tipo da manifestação, ou reclassifique para o tipo mais adequado;
4. Se for preciso, segregue a manifestação em mais de um tipo.

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



Exemplos de manifestações registradas como denúncia:

- José denuncia ausência de medicamento no Posto de Saúde de seu bairro;
RECLAMAÇÃO/SOLICITAÇÃO
- Maria denuncia que há uma escola em construção na sua rua, que está paralizada e atrasada, sem limpeza, com mato alto e água parando;
DENÚNCIA/SOLICITAÇÃO

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



Exemplos de manifestações registradas como denúncia:

“Quero denunciar que o servidor xxxxxx está cobrando uma “taxa extra” para emitir a certidão para a minha empresa. Ele diz que é para ajudar a acelerar o processo mas sei que se eu não passar o valor que ele quer minha certidão não vai sair nunca. Conversei com outros empresários que estão em situação igual a minha e ele está fazendo a mesma coisa com todos. [...]. É só chamar todos os que pediram a certidão que eles vão confirmar. Não posso me identificar pois com certeza ele vai me retaliar e aí que nunca vou ter a certidão”.

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



- Não devem ser admitidas denúncias vazias, superficiais ou confusas.
- **As denúncias vazias e superficiais são aquelas que não oferecem elementos que apontem para irregularidades** que possam servir de fundamento para a apuração realizada pela área competente.
- Neste caso, a denúncia não se apresentará apta para ser apurada.



REQUISITOS

- Referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte.
- Ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível.
- Conter informações, autoria e circunstâncias do fato.
- Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.



- A ouvidoria não tem a função de demandar junto ao denunciado informações acerca do fato, procedimento este que será exercido pela unidade de apuração.
- Os fatos denunciados devem ser considerados como **supostas irregularidades**, tendo em vista que no momento da análise preliminar, haja vista não ser um procedimento administrativo aprofundado e definitivo, não tem como se afirmar a ocorrência da impropriedade, o que somente será possível ser confirmado após a completa apuração dos fatos pela unidade de apuração.



Para identificar indícios de veracidade da questão denunciada:

- A ouvidoria deverá realizar pesquisas junto aos sistemas internos do órgão, bem como às fontes de consulta externas pertinentes (pesquisas diversas e dinâmicas);
- A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula. (Parágrafo único do Art. 16 da Lei 13.460/2017)



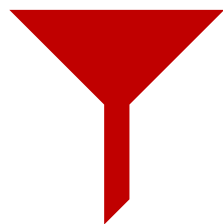
Rol exemplificativo, não exaustivo, de pesquisas que podem ser realizadas:

- Se o fato denunciado tem relação com o órgão ou entidade que recebeu a denúncia;
- Se a pessoa denunciada realmente é agente público;
- Se a pessoa denunciada realmente ocupa o cargo público que é citado na denúncia;
- Se a pessoa denunciada trabalha no órgão onde ocorreu o suposto fato irregular;
- Se o contrato citado na denúncia existe;
- Se o processo administrativo citado na denúncia existe;
- Se o certame licitatório denunciado existe;
- Se o objeto do contrato denunciado já foi cumprido;
- Se o pagamento do contrato denunciado já foi realizado.

Atuar na mediação e conciliação entre o usuário e o ente público
(Lei 13.460/2017, Art. 13 inciso VII)

Ao interagir com outros setores da administração, se necessário, a ouvidoria poderá reescrever o texto da manifestação, dando mais clareza e objetividade, eliminando expressões que podem criar ruídos e barreiras para o alcance do melhor atendimento à demanda.

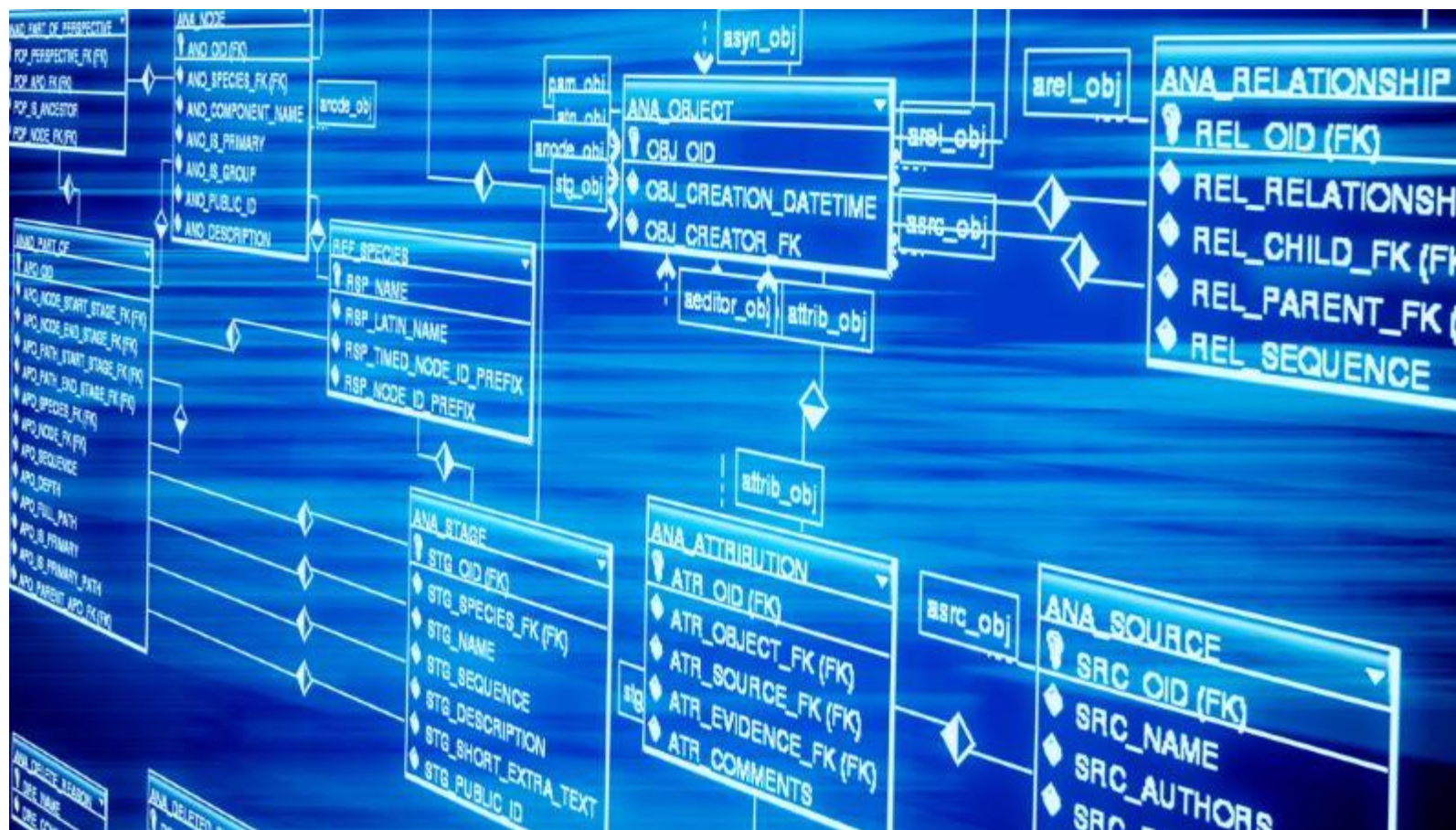
**ANÁLISE PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS**



**Levantar
informações sem
que ninguém
saiba que há uma
denúncia.**



FONTES DE CONSULTA PARA A ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS





FONTES DE CONSULTA

- Página do Tesouro Nacional (<http://www.tesouro.fazenda.gov.br/>);
- Portal da Transparência (<http://www.portaltransparencia.gov.br/>);
- Sistema de convênios – SICONV (<http://plataformamaisbrasil.gov.br/acesso-livre>);
- SIURB-CEF (<https://webp.caixa.gov.br/siurb/ao/pag/index.asp>);
- Sistema Integrado de Monitoramento de Convênios da FUNASA – SISMOC (<http://sis2.funasa.gov.br/sigob/transparenciapublica/>);
- Portal do FNDE (<https://www.fnde.gov.br/>);
- Sistema de acompanhamento de obras do FNDE - SIMEC (<http://simec.mec.gov.br/login.php>);
- Sistemas DATAPREV (<https://portal.dataprev.gov.br/sistemas-de-concessao-e-pagamento-beneficios-previdenciarios>);



FONTES DE CONSULTA

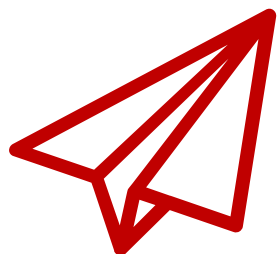
- SIAFI;
- SIAPE;
- Comprasnet (<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/>);
- CNESWEB (<http://cnes.datasus.gov.br/>);
- Página do Fundo Nacional de Saúde (<https://consultafns.saude.gov.br/#/repassa-dia>);
- Página do Fundo Nacional de Assistência Social (<http://blog.mds.gov.br/redesuas/sistemas/consultas-publicas/>);
- Página dos tribunais de contas estaduais;
- Páginas de transparências municipais;
- Sistema de Informações Orçamentárias do Senado Federal - SIGA Brasil;
- Sistema do Senado Federal – GEOSIGA (<http://legis.senado.leg.br/geosenado/>).
- dentre outras...

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



É desejável que a ouvidoria possua instrumentos de classificação de denúncias que apresentem caráter de urgência, tais como atentado à vida, à integridade física, cometimento de crimes e similares.

ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS



- Após a análise preliminar, atendidos os requisitos de aceitação, a denúncia será encaminhada à unidade responsável pela apuração, seja...

...a **auditoria; corregedoria; comissão de ética** ou outra unidade administrativa ou autoridade investida.

- Poderá ser encaminhada também para o Ministério Público ou Tribunal de Contas.

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



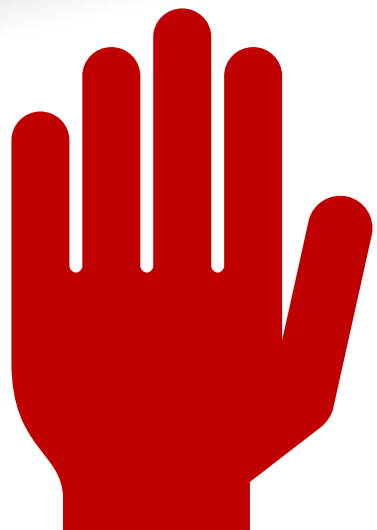
A denúncia que adentrar ao órgão por intermédio da ouvidoria, caso seja considerada procedente, passará por dois filtros de verificação:

- i) a **análise preliminar** realizada na **ouvidoria**; e
- ii) o **exame de admissibilidade** realizado pela **unidade de apuração**.



- Após o encaminhamento ou não para a unidade de apuração, deverá ser fornecida uma resposta conclusiva da ouvidoria ao usuário.
- A **resposta conclusiva** ao usuário sobre a denúncia **informa seu encaminhamento, ou não, aos órgãos de apuração.**

Parágrafo único do art. 22 do Decreto nº 9.492/2018



HIPÓTESES DE ENCERRAMENTO DE DENÚNCIA



- Na análise preliminar realizada pela ouvidoria, **a denúncia poderá ser encerrada e arquivada por não apresentar requisitos suficientes de aceitação**, ressalvado o que dispõem os §§2º ao 5º do art. 18, do Dec. nº 9.492/2018, sobre solicitação de complementação de informações.
- O mesmo também poderá ocorrer na unidade de apuração caso esta não verifique a existência suficiente de elementos para ensejar uma investigação ou, se após a realização da investigação, os termos da denúncia não forem comprovados.



HIPÓTESES DE ENCERRAMENTO DE DENÚNCIA

Instrução Normativa OGU nº 05/2018, §2º do art. 15:

§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.

(ressalvado o disposto no art. 18, §§2º ao 5º, do Decreto nº 9.492/2018)



HIPÓTESES DE ENCERRAMENTO DE DENÚNCIA

Instrução Normativa OGU nº 05/2018, §7º do art. 11 :

“§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

I - expor os fatos conforme a verdade;

II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - não agir de modo temerário; ou

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.”

Perguntas & Respostas

Who? How?
Why?
Where? What?
When?





Abordagens específicas

DENÚNCIA CONTRA AUTORIDADE



As ouvidorias devem informar à OGU/CGU quando receberem denúncias envolvendo agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

DENÚNCIA CONTRA AUTORIDADE

- Essa informação **não enseja juízo de valor**, ou seja, o fato de a ouvidoria federal informar à OGU a existência da denúncia não influencia a apuração no próprio órgão onde ocorreu o fato, e **nem significa que o ouvidor ou o responsável pela análise esteja declarando que os fatos narrados realmente ocorreram**, ou que o denunciado tenha responsabilidade;
- O papel da ouvidoria federal é informar acerca de quaisquer denúncias contra esses agentes, e o papel da CGU é acompanhar ou proceder diretamente, caso julgue necessário, à correta apuração dos fatos.

DENÚNCIA CONTRA AUTORIDADE

- Sobre autoridades ocupantes de cargos nas empresas públicas e sociedades de economia mista:
 - deve ser feita a correlação destes cargos com aqueles expressos na Instrução Normativa OGU nº 05/2018, §3º do art. 15, para estabelecer quais denúncias desses órgãos da administração indireta devem ser encaminhadas para a OGU.

- ✓ A Portaria nº 121, de 27 de março de 2019, do Ministério da Economia, disciplina a correlação dos cargos comissionados DAS e FGs do Poder Executivo federal com os cargos e funções integrantes da Administração Federal direta e indireta dos Estados, do DF e dos municípios.

(<https://legis.sigepe.planejamento.gov.br/legis/detalhar/15189>)

DENÚNCIA CONTRA AUTORIDADE

- Em relação às denúncias contra autoridades realizadas junto às ouvidorias estaduais, distritais e municipais, cabe a elaboração de normativos que definam procedimentos específicos de atuação;
- Nos estados e municípios que possuem controladorias-gerais, entendemos pertinente que essas denúncias sejam objeto de ciência e possível apuração desses órgãos;
- Tribunais de contas estaduais e municipais também se apresentam como órgãos de apuração.

DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL

*“Assédio Moral no trabalho é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua **repetição ou sistematização**, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.”*

DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL

- Prática de comportamentos humilhantes, constrangedores, torturantes, vexatórios, **por um lapso temporal demorado**, que causam degradação das condições de trabalho;
- Apresenta um viés discriminatório e perseguidor, com o objetivo de eliminar a pessoa do local de trabalho, causando distúrbios emocionais, físicos, psicológicos e ruína da autoestima;
- Mais comum entre chefe e subordinado, mas pode ocorrer entre colegas de serviço ou um subordinado em relação ao chefe.

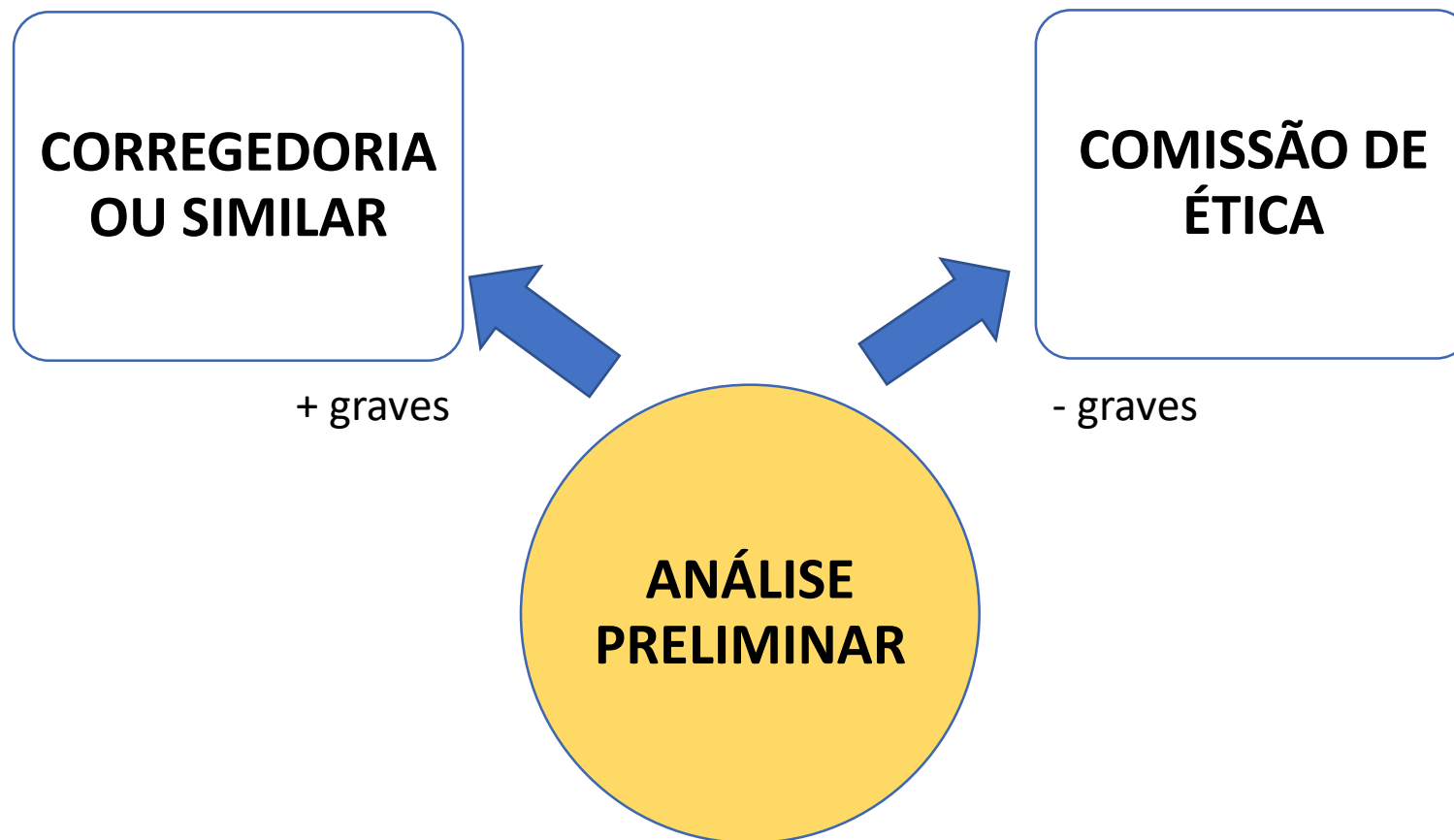
COMPORTAMENTOS MAIS RECORRENTES

- Dar instruções confusas e imprecisas;
- Bloquear o andamento do trabalho;
- Atribuir erros imaginários;
- Ignorar a presença de funcionário na frente de outros;
- Pedir trabalhos urgentes sem necessidade;
- Pedir a execução de tarefas sem interesse;
- Fazer críticas em público;
- Sobrecarregar o funcionário de trabalho;
- Não cumprimentar e não dirigir a palavra ao empregado;
- Impor horários injustificados;
- Fazer circular boatos maldosos e calúnias sobre a pessoa;
- Insinuar que o funcionário tem problemas mentais ou familiares;

COMPORTAMENTOS MAIS RECORRENTES

- Transferir o empregado de setor ou de horário, para isolá-lo;
- Não lhe atribuir tarefas;
- Agredir preferencialmente quando está a sós com o assediado;
- Fazer gestos de desprezo, tais como suspiros e olhares;
- Marcação sobre o número de vezes e tempo que vai ou fica no banheiro;
- Vigilância constante sobre o trabalho que está sendo feito;
- Exigir tarefas impossíveis de serem executadas ou realização de atividades complexas em tempo demasiado curto;
- Ridicularizar as convicções religiosas e ou políticas do trabalhador;
- Exigir que cumpra tarefas fora da jornada de trabalho;
- Não permitir ao trabalhador que se submeta a treinamentos;
- Marcar reuniões sem avisar o empregado e cobrar sua ausência na frente dos colegas.

DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL



Atenção!

Assédio Moral **não pode ser confundido com o poder-dever que os superiores hierárquicos possuem** para organizar, gerenciar, coordenar e controlar os serviços de seus subordinados, inclusive promovendo as correções necessárias, visando ao bom cumprimento da atividade pública.

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

Sexualidade, sexo, ato sexual são temas complexos e importantes na vida de todos os seres humanos. Acontecimentos em torno desses temas afetam a vida e as relações entre os seres humanos de forma intensa.

**A denúncia de
cunho sexual
merece uma
atenção especial!**

Pode enquadrar-se como:

- Assédio Sexual
- Inoportunação Sexual
- Outros (Possível descumprimento de normas regulamentares)

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

EFEITOS DANOSOS PARA A PESSOA ASSEDIADA

- **privação da autonomia;**
- **integridade física e psicológica afetada, decorrente da desestabilização emocional causada pelo assédio, do sentimento de vergonha, do autoisolamento e da introjeção da culpa mediante questionamento da própria conduta;**
- **significativa redução da autoestima;**
- **diminuição da produtividade;**
- **afastamentos por doenças**
- **desligamentos;**
- **aumento das doenças profissionais, do absenteísmo, dos acidentes de trabalho;**
- **comprometimento permanente da saúde físico-psíquica em função da pressão psicológica sofrida.**

EFEITOS DANOSOS PARA A INSTITUIÇÃO

- **Prejuízo à imagem da Instituição perante à sociedade;**
- **Degradação das condições de trabalho com redução da produtividade e do nível de criatividade de agentes públicos;**
- **Aumento das doenças profissionais, dos acidentes de trabalho e dos danos aos equipamentos;**
- **Alteração constante de lotação ou posto de trabalho**

DENÚNCIA
DE
ASSÉDIO SEXUAL

Assédio Sexual é conduta criminosa.

É tipificada no art. 216-A do Código Penal

*“Constranger alguém com o intuito de **obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função.***

Pena – detenção, de 01 (um) a 2 (dois) anos.”

NÃO CONFUNDA OS CRIMES!!!

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

✓ **Assédio Sexual (art. 216-A)**

“Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego cargo ou função”

ATENÇÃO!!!

é conduta criminosa DIFERENTE de

✓ **Importunação Sexual (art. 215-A)**

“Praticar contra alguém e sem a sua anuência ato libidinoso com o objetivo de satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro.”

ELEMENTOS ESSENCIAIS DO ASSÉDIO SEXUAL

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

- Existência de constrangimento (constranger: tolher liberdade, dominar, subjugar, sujeitar, forçar, coagir, compelir, deixar alguém embaraçado, envergonhar, importunar, incomodar)
- Objetivo de alcançar vantagem ou favorecimento de **cunho sexual**;
- **Utilização da condição de chefe/autoridade para obter o favorecimento** ou vantagem sexual.

- Constrangimento pode ser:
 - Ostensivo – verbalmente, em público;
 - Discreto – gesto, escrito, gravações, vídeos, não público.

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

O assédio sexual pode ser praticado com ameaça ou com recompensa:

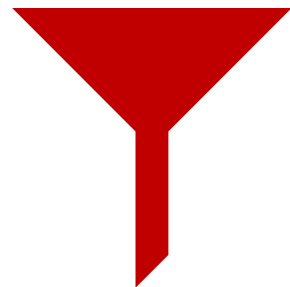
- Ameaça de transferência para horário de trabalho desfavorável para o servidor, caso não ceda às investidas;

- Promessa de benefício, caso o subordinado aceite a proposta de cunho sexual.

A ameaça ou recompensa devem estar ligadas ao exercício do emprego, cargo ou função, sempre vinculada à relação hierárquica ou de ascendência.

OBS: Pode ocorrer entre agente público que possua condições de contrato superior ao assediado (**desigualdade de status entre trabalhadores com estabilidade e aqueles contratados indiretamente - terceirizados**).

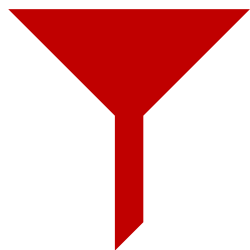
ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS



**Levantar
informações sem
que ninguém
saiba que há uma
denúncia.**

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

**ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS**



A proteção da identidade do manifestante é **direito** do usuário

Inciso IV do Art. 6º da Lei 13.460/2017

Proteger a identidade
(informações pessoais) do
manifestante/solicitante é
dever da ouvidoria e dos
responsáveis pelo SIC

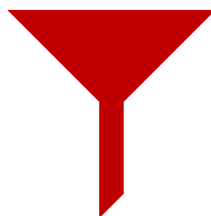
Art. 31 da Lei 12.527/2011



Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público “divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

Art. 32 da Lei 12.527/2011

**ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS**



- Caso o denunciante informe possuir comprovação documental do assédio, solicitar para anexar à denúncia;

As seguintes pesquisas podem ser realizadas:

- i) o local de lotação do denunciante/assediado à época dos fatos;
- ii) se existia relação de hierarquia entre o agente denunciado e o servidor assediado à época dos fatos;
- iii) a relação profissional entre as pessoas citadas na denúncia.

**Indicação
de
assédio
sexual:**

Dimensões	Indicadores
Insinuações sexuais	Piadas ou comentários sobre o seu aspeto que o tenham ofendido; Piadas ou comentários ofensivos sobre o seu corpo; Piadas ou comentários ofensivos de carácter sexual.
Atenção sexual não desejada	Contactos físicos não desejados (tocar, mexer, agarrar, apalpar, beijar ou tentar beijar); Agressão ou tentativa de agressão sexual.
Contacto físico e agressão sexual	Contactos físicos não desejados (tocar, mexer, agarrar, apalpar, beijar ou tentar beijar); Agressão ou tentativa de agressão sexual.
Aliciamento	Pedidos de favores sexuais associados a promessas de obtenção de emprego ou melhoria das condições de trabalho.

Meios de Prova

O assédio sexual costuma ocorrer quando estão presentes somente a pessoa que assedia e aquela que é assediada, o que dificulta a obtenção de provas. Por isso, a jurisprudência tem admitido a utilização de PROVAS INDIRETAS ou CIRCUNSTANCIAIS (presunções e indícios)

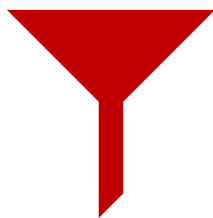
Também tem sido aceitas pelos tribunais, em razão dos disposto no art. 373 do Código de Processo Civil, a utilização de **gravações ambientais efetuadas pela vítima** como prova da prática da violência, **aliviando o rigor do ônus da prova.**

Meios de Prova

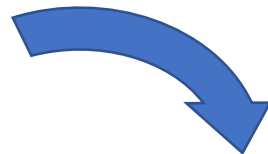
Ementa Assédio Sexual – Prova – Exigir-se a prova cabal e ocular para vislumbrar o assédio sexual é simplesmente impossibilitar a prova em Juízo, e assim contribuir para que ilicitude de tanta gravidade continue ocorrendo.” 10ª Turma, RO 20000383150, AC 20010503530, Juíza Rel. Vera Marta Publio Dias

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



ASSÉDIO SEXUAL



Caso seja **considerada apta**,
necessariamente encaminhar:

- para a **Corregedoria ou setor similar**,
tendo em vista a gravidade da conduta;



DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

ANÁLISE
PRELIMINAR
DE DENÚNCIAS



Caso seja

considerada apta:



NÃO SE ENQUADRA COMO ASSÉDIO SEXUAL, MAS INDICA POSSÍVEL
DESCUMPRIMENTO DE NORMAS REGULAMENTARES.

Conforme a
gravidade da
conduta:



- **Corregedoria ou setor similar,**

- **Conissão de Ética ou setor similar**

DENÚNCIA ANÔNIMA



DENÚNCIA ANÔNIMA = COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE!

A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA TEM O PODER-DEVER DE APURAR AS
IRREGULARIDADES QUE LHE CHEGUEM AO CONHECIMENTO!

Arquivada: Considerar as HIPÓTESES DE ENCERRAMENTO DE DENÚNCIA

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL

ATENÇÃO!



- Superior é gente como a gente.
- Pode haver sentimentos amorosos em relação ao subordinado, com intenção de uma relação afetiva estável, ausente o objetivo de obtenção de vantagem ou favorecimento sexual.

DENÚNCIA DE ASSÉDIO SEXUAL



Muita gente pensa que lutar contra o assédio sexual acabaria inibindo as paqueras no local de trabalho.

Não é disso que estamos falando!

Sabemos que muitos colegas se apaixonam e alguns se casam e ficam juntos pelo resto de suas vidas. A isso damos o nome de atração sexual recíproca e, às vezes, de amor.

A assédio sexual, ao contrário, nunca é recíproco. Ele sempre tem o desejo e o poder de um lado só. É um comportamento de teor sexual, considerado **desagradável, ofensivo e impertinente.**

É uma violência que não pode ser aceita, nem pelo assediado, nem por aqueles que tomam conhecimento!



Assédio sexual prejudica o ambiente de trabalho e gera constrangimento a todos

GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Derrotar o assédio sexual no ambiente de trabalho é parte importante da luta pela igualdade de direitos e oportunidades entre todos.

Ninguém deve aceitar o inaceitável!

Muito Obrigado!

prof@o

Programa de Formação
Continuada em Ouvidoria

Controladoria-Geral da União (CGU)
Ouvidoria-Geral da União (OGU)

cguouvidor@cgu.gov.br (Gabinete OGU)