



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante

Ministério da Defesa

Agosto de 2024

CONTEXTO

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO



- É responsável pela defesa do patrimônio público e pelo incremento da transparência na gestão, por meio de ações de controle interno, correição, ouvidoria e prevenção e combate à corrupção.
- Exerce, como órgão central, a supervisão técnica dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição (Siscor), o Sistema de Ouvidoria (SisOuv) e o Sistema de Integridade, Transparência e Acesso à Informação (Sitai) do Poder Executivo federal.



OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

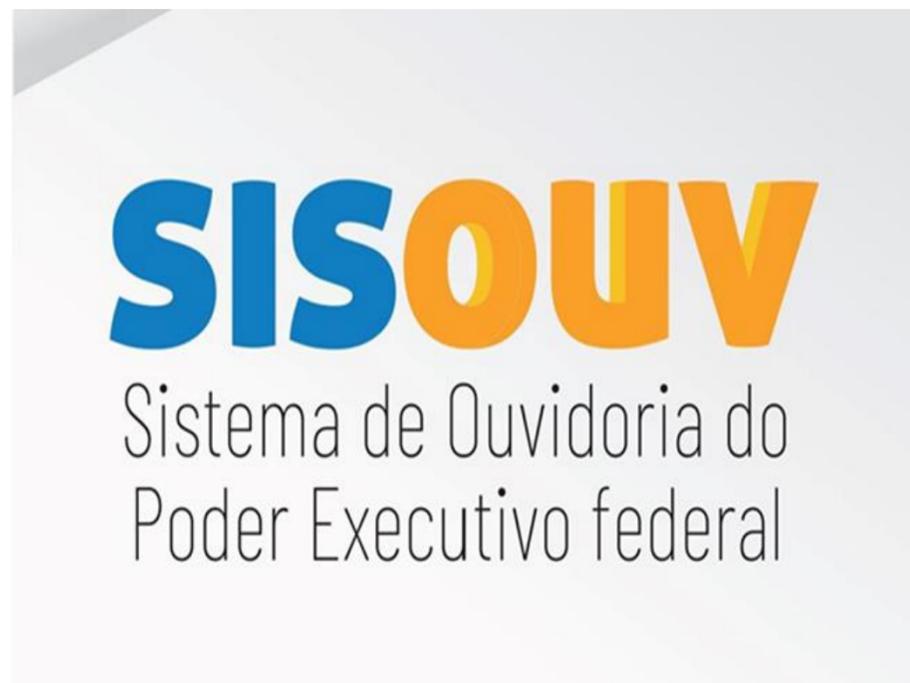
- **Órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv)**
- **É responsável por supervisionar e monitorar as unidades setoriais de ouvidoria**
- **Realiza estudos e disseminação de conhecimento nos temas de ouvidoria pública**
- **Coordena a Rede Nacional de Ouvidorias – Renouv, promovendo a articulação entre órgãos, entidades, organismos nacionais e internacionais**



OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO

- **Promove a mediação na resolução de conflitos entre cidadãos e órgãos, e fortalece a participação social**
- **Promove e participa de eventos com ouvidorias e sociedade civil**
- **Realiza atividades de capacitação**
- **Disponibiliza atendimento virtual e presencial aos cidadãos**
- **Elabora normativos, entre outras atividades**

Redes das Ouvidorias Públicas



319 ouvidorias



ReNOuv

+ 2.700 ouvidorias

OUVIDORIAS PÚBLICAS

Papel da Ouvidoria Pública



**Participação
social**



**Qualificação do
serviço público**



**Acesso à
informação
pública**



**Controle
social**

FUNÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA

-  **Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeito de direitos**
-  **Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações**
-  **Promover a participação do usuário na administração pública**
-  **Dar tratamento adequado às manifestações**

MANIFESTAÇÕES

O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

É uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido.

Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

•SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgão ou entidade da Administração Pública federal;

•ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

•SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal;



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **RECLAMAÇÃO**

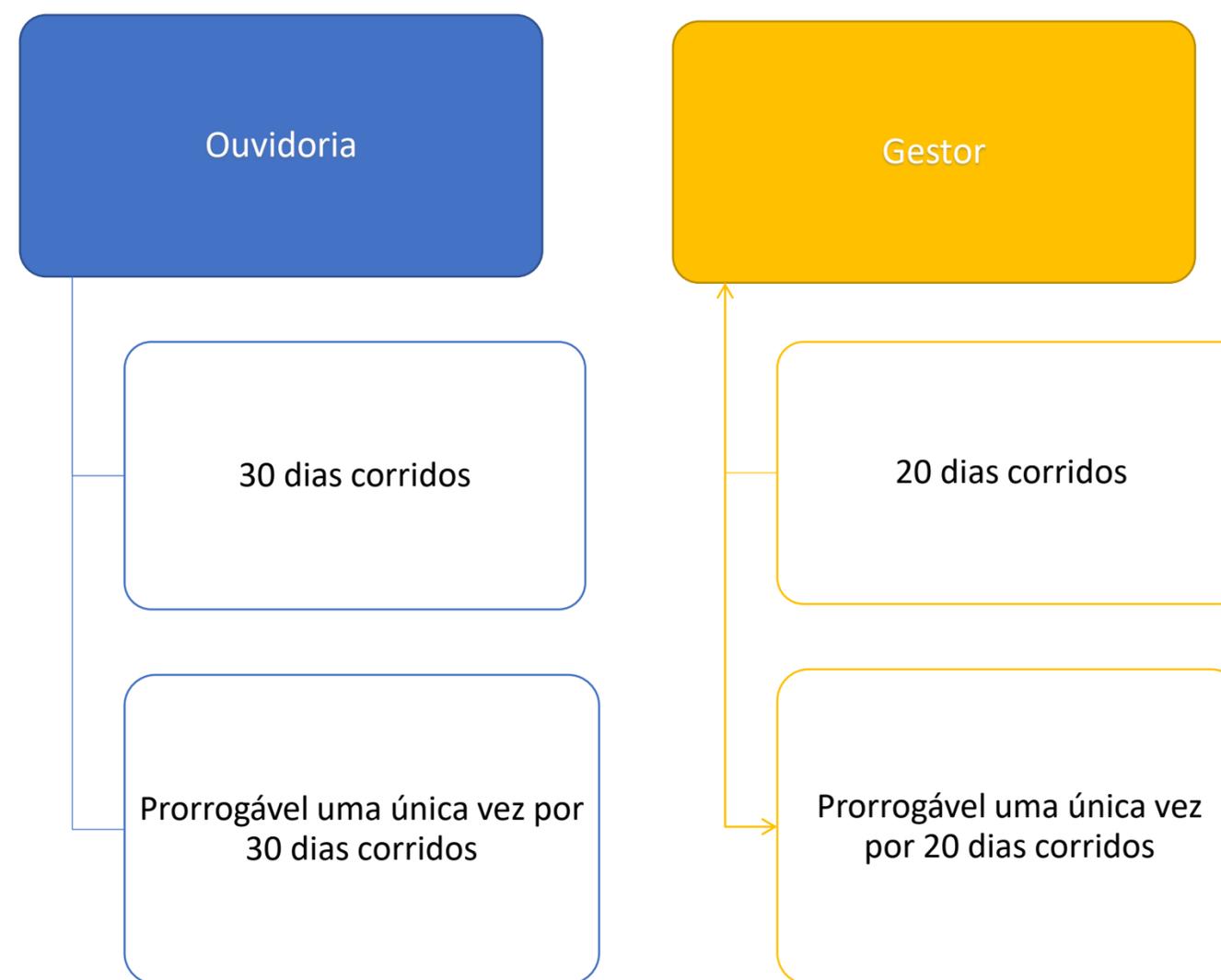
Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

- **DENÚNCIA**

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.



PRAZOS

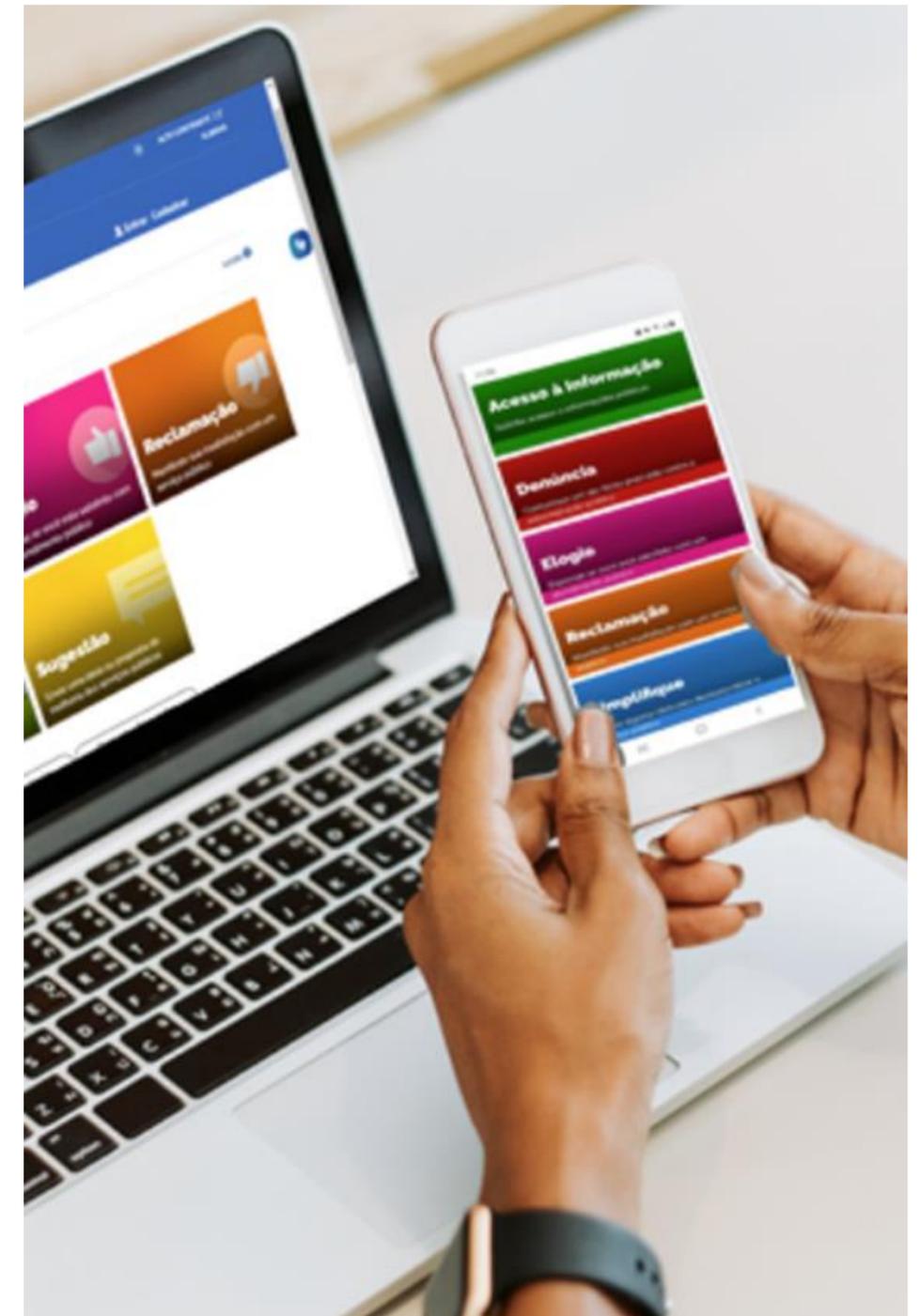


TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

COMO E ONDE DENUNCIAR

A Ouvidoria é a unidade responsável pelo acolhimento do denunciante; por assegurar a sua proteção; por enviar as denúncias às unidades de apuração com um conjunto mínimo de informações necessárias para a instauração de um procedimento, seja investigativo ou de responsabilização

A Plataforma Fala.Br é o canal integrado para registro e encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público.



Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode fazer um pedido de acesso à informação, fazer denúncias, elogios, reclamações, solicitações ou enviar sugestões.



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação



Ouvidoria Interna

Selecione esta opção se você é um colaborador de um órgão do executivo federal e deseja registrar uma manifestação a ser tratada pela ouvidoria interna.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes



CGU



Por determinação legal, a Ouvidoria deve realizar a **análise preliminar de denúncia**, buscando essencialmente a **qualificação do relato**, bem como a **proteção dos dados do denunciante**.

Também é possível realizar **denúncias anônimas**, as quais são tratadas sem que se possa, entretanto, acompanhar os **desdobramentos**.



Quando a ouvidoria verifica que na denúncia que existem informações suficientes, ela é encaminhada para a área responsável pela apuração dos fatos.

Além disso, em alguns casos, a ouvidoria pode pedir ao cidadão que traga mais algumas informações, complementando a sua denúncia.



O denunciante não é obrigado a saber de tudo para fornecer a denúncia, mas deverá **fornecer o máximo de informações que tenha conhecimento, inclusive eventuais provas do ilícito ou irregularidade, para ajudar na compreensão da situação por quem for fazer a análise preliminar e a sua apuração posterior.**



CGU



Procedimentos de juízo de admissibilidade ou investigação preliminar, diferente da análise preliminar da ouvidoria, será feito na unidade de apuração.

DENÚNCIAS



Esfera Federal



132.166
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

330
ÓRGÃOS



EM ANÁLISE
5.906

90%

10%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



11,79
Tempo Médio
(dias)

HABILITADAS ⓘ
86.223

94%

6%

DENTRO DO PRAZO

FORA DO PRAZO



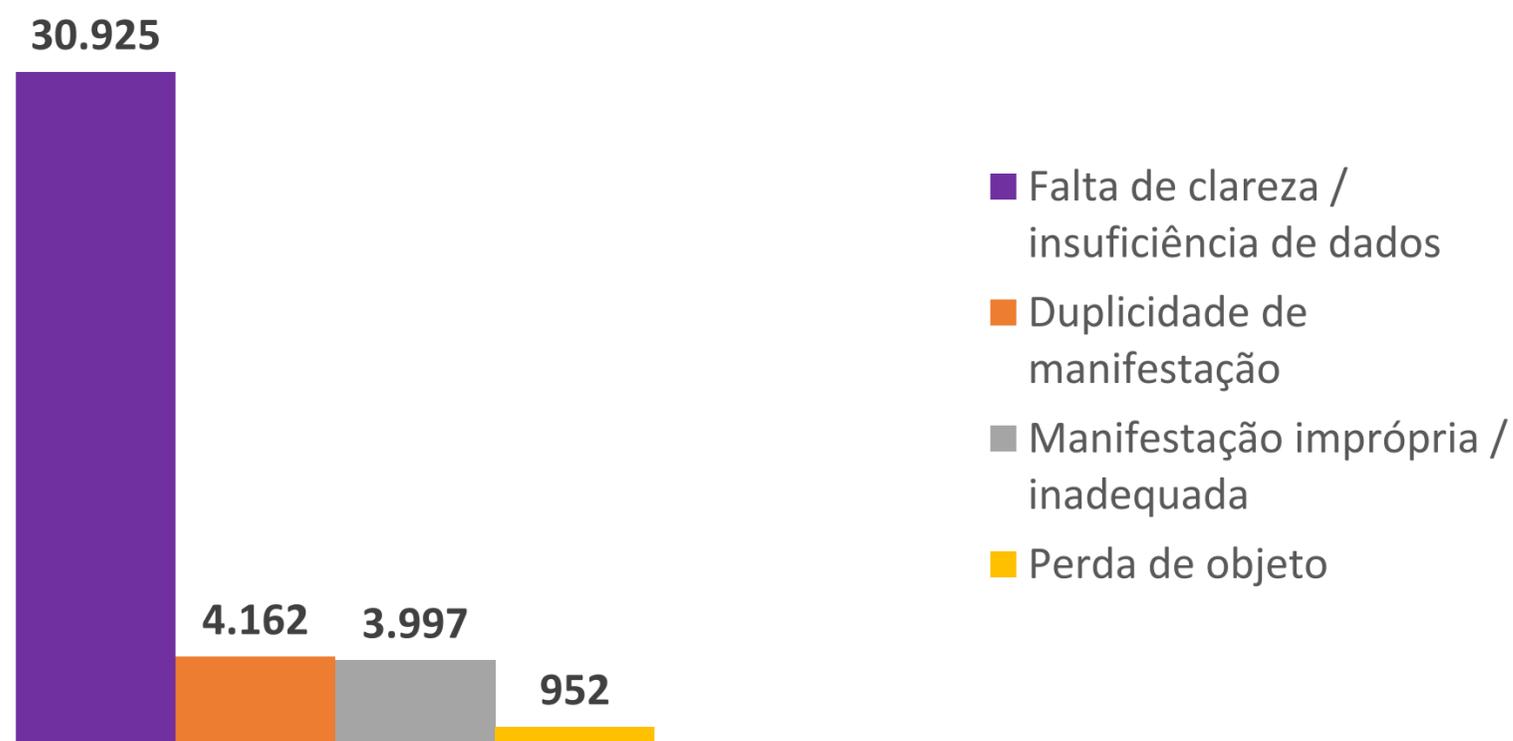
NÃO HABILITADAS ⓘ
40.037

ENCAMINHADAS PARA OUTROS ÓRGÃOS

13.003

* Dados Fala BR, de janeiro a 12 de agosto de 2024

Denúncias Não Habilitadas por motivo



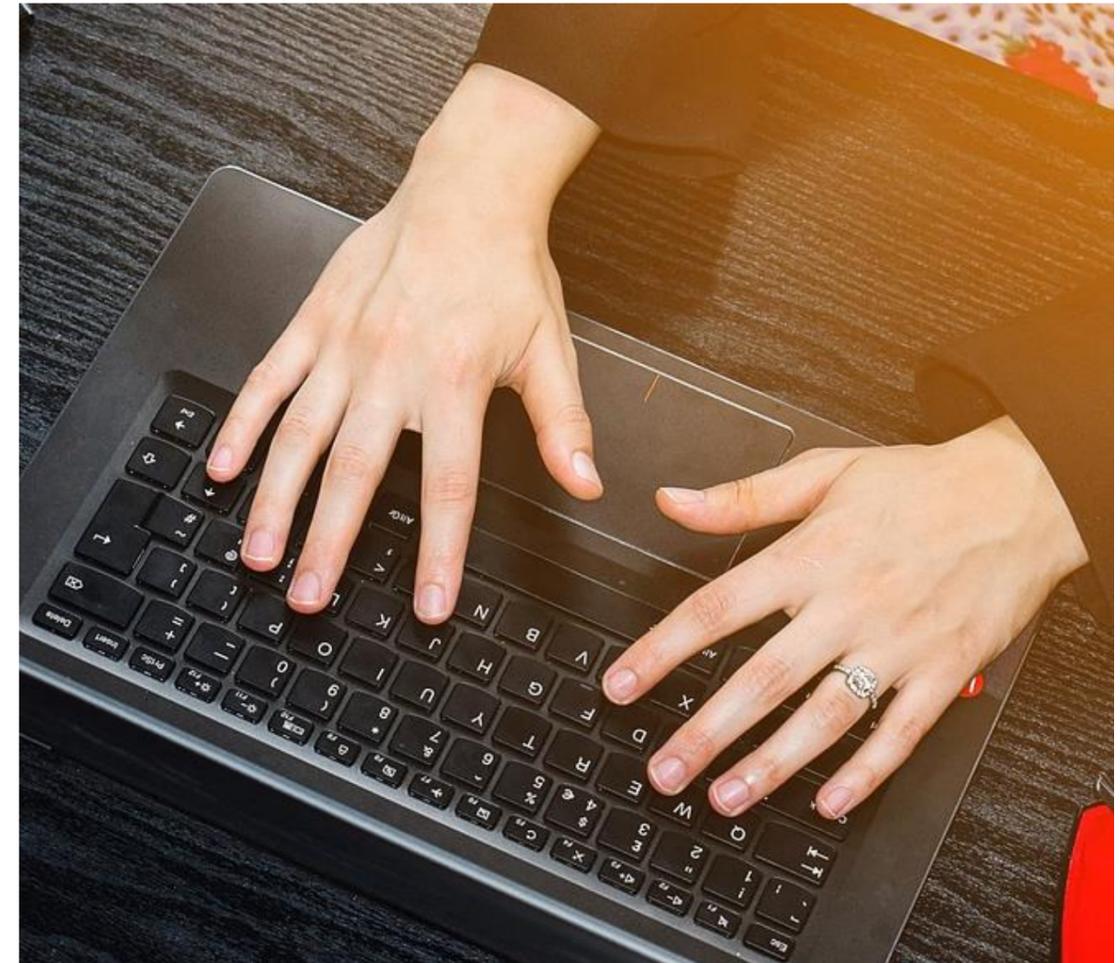
PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE



A Organização que estimula a participação e o controle social, implementando canais adequados de comunicação e de recebimento de denúncias deve estar igualmente comprometida em oferecer a máxima proteção possível para os públicos que se dispõem a relatar preocupações e irregularidades que impactam a sua boa governança, suas operações, seus interesses e a sua reputação.



A DENÚNCIA   um importante instrumento da democracia, pois permite que qualquer pessoa relate ao Estado ato ilícito e práticas inadequadas, ilegais e antiéticas de que tem conhecimento



O ato de denunciar demonstra a **CONFIANÇA DO CIDADÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**, pois esse cidadão espera que o ato ilícito ou a prática inadequada, ilegal ou antiética que está sendo denunciada seja devidamente investigada e punida





CGU

O Estado precisa oferecer mecanismos efetivos de **PROTE O AO DENUNCIANTE**, para que haja a participa o popular





CGU

QUE MECANISMOS SÃO ESSES?

- **Normativos** que visem a proteção de informações de titulares de dados, como os usuários que apresentam denúncias às Ouvidorias
- **Sistemas adequados**

QUE MECANISMOS SÃO ESSES?

- **Pseudominização dos denunciantes**
- **Políticas de não retaliação e canais eficazes para receber denúncias**
- **Direito de serem ouvidos/ouvidas em ambiente que ofereça privacidade e confidencialidade**

Os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que a pessoa autorize expressamente o acesso a estas informações

Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação)

Lei 13.460/2017 (Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos)

Os normativos garantem que todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pela ouvidoria.

Além disso, as ouvidorias do Poder Executivo Federal só podem tramitar uma denúncia para outra ouvidoria se tiverem a **autorização expressa do próprio denunciante.**

Quando a ouvidoria precisar se comunicar com outras áreas do órgão ou entidade, essas comunicações deverão ser feitas **retirando-se qualquer informação que possa levar à identificação do autor da denúncia.**



As ouvidorias têm o dever de manter a identidade do denunciante em sigilo. A denúncia também pode ser feita de forma anônima.

A CGU não capta nem o IP da pessoa que denunciou

Antes do encaminhamento para a unidade de apuração, é realizada a pseudonimização da denúncia e de seus anexos, de forma a retirar informações que possam identificar o denunciante

SISTEMA ANTIRRETALIAÇÃO

Cabe exclusivamente à CGU o recebimento, o tratamento e a apuração de denúncias de retaliação no âmbito do Poder Executivo Federal, sem prejuízo de medidas adotadas no âmbito das próprias organizações.

Na apuração da retaliação, a CGU pode:

- **instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações;**
- **adotar ou determinar, de ofício, as medidas de proteção previstas no caput do art. 4º-C da Lei nº 13.608, de 2018;**
- **suspender atos administrativos praticados em retaliação ao direito de relatar.**

As regras são rigorosas para garantir a segurança daqueles que demonstraram sua confiança no Estado.

Essas pessoas devem ser respeitadas e protegidas, e as regras claras hoje em vigor são capazes de garantir essa proteção.

NORMATIVOS

Lei nº. 12.527, de 2011

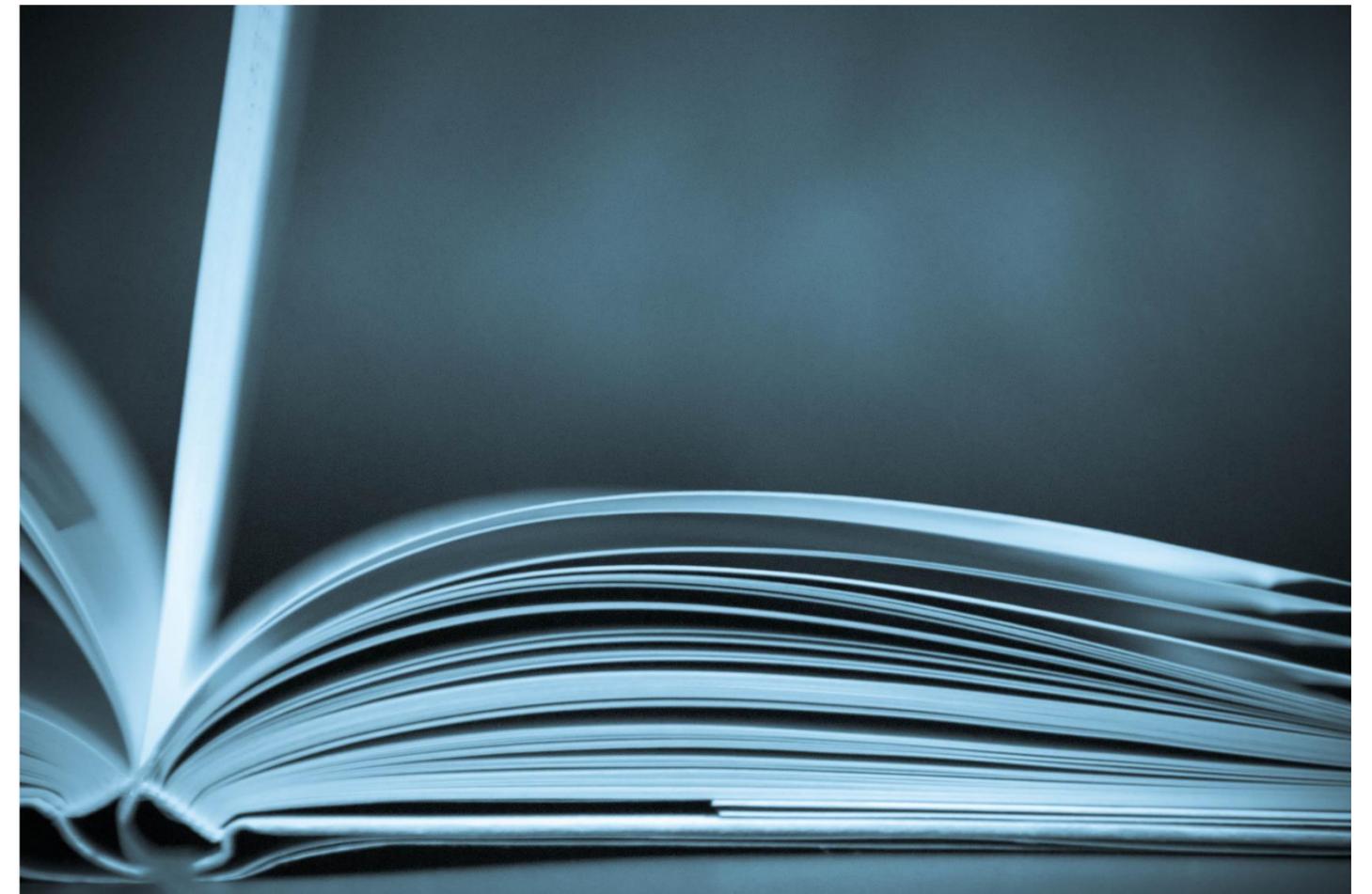
Lei de Acesso à Informação

Lei nº 13.460, de 2017

Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

Lei nº 13.709, de 2018

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais



Obrigada!

Simone Gama Andrade
Diretora de Articulação, Monitoramento e
Supervisão do Sistema de Ouvidoria

Ouvidoria Geral da União – OGU/CGU
+55 (61) 2020-7259

cgouv@cgu.gov.br

CGU

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

www.gov.br/cgu |

