



**Ouvidoria – Canal de Denúncia**

**Universidade Federal do Pampa  
UNIPAMPA**



# Ouvidoria Pública

- ☺ Auxilia o cidadão em suas relações com a Instituição.
- ☺ Instrumento de controle e participação social.
- ☺ Melhoria dos serviços públicos prestados.
- ☺ Aprimoramento da Gestão Pública.

- ☺ Funciona como um agente promotor de mudanças.
- ☺ Favorece uma gestão flexível.
- ☺ Comprometimento com a satisfação das necessidades do cidadão.
- ☺ Estimula a prestação de serviços públicos de qualidade.
- ☺ Capaz de garantir os direitos dos cidadãos.
- ☺ Instrumento a serviço da democracia participativa.

# Normativas relacionadas



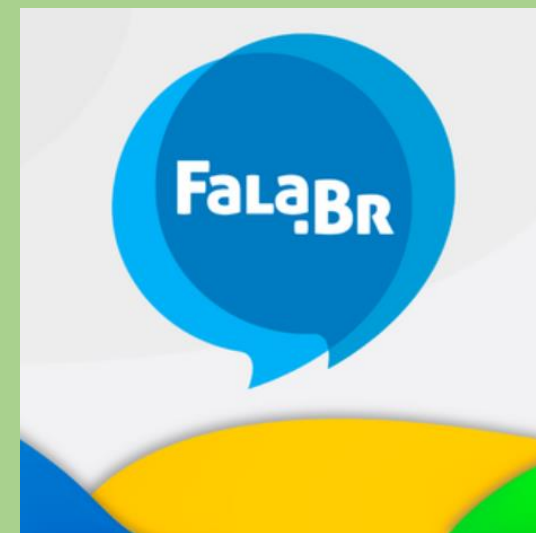
- ☺ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Lei traz capítulo específico sobre as ouvidorias, com atribuições e deveres.
- ☺ Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, de que trata a Lei nº 13.460/2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao (à) manifestante e conclui a manifestação.

Onde registrar?

**Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação**

<https://falabr.cgu.gov.br>

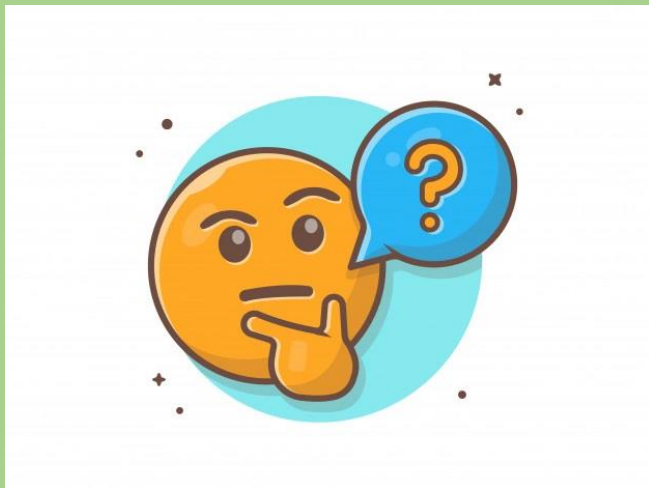


Qual o prazo para receber a resposta? O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa (Art. 16 da Lei nº 13.460/2017).



## O que você quer fazer?

[AJUDA ?](#)**Acesso à  
Informação**Solicite acesso a informações  
públicas**Denúncia**Comunique um ato ilícito praticado  
contra a administração pública**Elogio**Expresse se você está satisfeito com  
um atendimento público**Reclamação**Manifeste sua insatisfação com um  
serviço público**Simplifique**Sugira alguma ideia para  
desburocratizar o serviço público**Solicitação**Peça um atendimento ou uma  
prestação de serviço**Sugestão**Envie uma ideia ou proposta de  
melhoria dos serviços públicos[Consulte sua manifestação](#)[Perguntas frequentes](#)



# Denúncia

- ☹️ Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.



# Características das Denúncias



As denúncias podem conter diversas características que podem se apresentar em separado ou em conjunto.

● **quanto à autoria do fato** - o ideal é que denúncias apresentem autoria. Às vezes, o denunciante tem conhecimento do fato irregular, mas não tem ciência de quem realizou ou permitiu a improbidade. Assim, a denúncia vem relatando o fato sem afirmar quem é o responsável. A ausência de autoria não impede que a denúncia seja aceita, pois a realização de uma investigação, ou até mesmo uma análise pode identificar a autoria;





☉ **quanto ao objeto** - denúncias apresentam vários assuntos. Em geral, a maioria das denúncias possuem objeto passível de ser apurado;

☉ **quanto à materialidade** - a percepção da gravidade do caso pelo denunciante muitas vezes não corresponde à realidade do fato no órgão. Em algumas situações o cidadão entende que uma situação é grave e merece uma apuração e aplicação de penalidade, mas, muitas vezes um simples esclarecimento administrativo elucidada 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;



🕒 **quanto à competência** – por desconhecimento, algumas vezes denúncias são encaminhadas para órgão que não tem competência para apurar os fatos. Neste caso, a ouvidoria poderá encaminhar para o órgão competente. No Poder Executivo Federal, por meio do Fala.BR, é possível encaminhar a manifestação para o órgão que detém a competência de apuração.

🕒 **quanto à compreensão** - como qualquer manifestação de ouvidoria, a denúncia pode se apresentar de forma clara, concisa e com boa ortografia. Mas, em alguns casos, o cidadão não consegue se expressar adequadamente, mesmo tendo boa ortografia, o que impede a compreensão da denúncia, inviabilizando a análise. Em outros casos, mesmo a ortografia sendo precária, consegue-se entender a denúncia;

## Exemplo de Denúncia:

Venho por meio desta denunciar o que está acontecendo a respeito do convênio firmado entre o Governo Federal e a prefeitura do município de XX. O mesmo tinha e tem como objetivo a readequação da estrada que dá acesso a região X, o que não aconteceu em sua totalidade, pois a obra está inacabada. Não aguentamos mais ver o dinheiro público indo pelo ralo, há partes da estrada que nem foi tocada (areia). Encaminho as fotos que tirei das irregularidades apontadas. Observa-se, que os repasses foram feitos conforme o portal da transparência comprova:

Número do Convênio SIAFI: XX; Situação: Em Execução; Nº Original: XX/XX;  
Objeto do Convênio: Adequação de estradas vicinais no município X; Valor Convênio: XXX; Valor Liberado\*: XXX

# Normativas relacionadas



- ☺ Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 – Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- ☺ A Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24 de junho de 2014, traz normas a respeito do recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.

# Restrição de Acesso



- ☺ O denunciante tem papel fundamental na exposição de casos de corrupção, sonegação, fraude, má administração e outras irregularidades que podem ameaçar o interesse social e a ordem pública.
- ☹ Ao denunciar, o cidadão poderá se sentir exposto a riscos pessoais, como ameaças, demissão, processos judiciais, ou mesmo riscos à sua integridade física.
- ☹ A Administração, deve promover a proteção da identidade do denunciante. Isso deve ser encarado pelos agentes públicos como uma estratégia de combate à corrupção e à prática de outros ilícitos.

- ☹️ A proteção das informações pessoais está prevista no Art. 31 da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação. As informações pessoais devem ter acesso restrito (Art. 10, § 7º, da Lei nº 13460/2017).



## Proteção ao Denunciante



- ☹️ Pelo Princípio da Proteção ao Denunciante, indivíduos que levam aos órgãos de controle, de regulação ou de execução, informações sobre atos ilegais ou prejudiciais ao interesse público devem receber proteção contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, ou de autoridades públicas.



- ☺ O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita (Art. 7º do Decreto nº 10.153/2019).
- ☺ Há a necessidade de comunicação da identidade do denunciante pelas ouvidorias, caso seja determinado em decisões judiciais e em requisições do Ministério Público e de Comissões Parlamentares de Inquérito.

- ☺ Servidores públicos da Administração Pública Federal tem dever de representarem contra suposta irregularidade, seja cometida por servidor ou não, de que tiver ciência em razão do cargo, bem como contra ato ilegal, omissivo ou abusivo cometido por autoridade.

## **Comunicação de Irregularidade (anônima)**



- ☺ O cidadão omite seu nome, por temer que ao se identificar possa sofrer represálias, ou no caso de denunciante servidor público, mesmo com as salvaguardas legais de proteção, teme ser prejudicado em sua vida profissional. Assim, ao invés de realizar a denúncia por meio de “Representação”, prevista na Lei nº 8.112/90, o servidor prefere realizar de forma anônima, como qualquer cidadão.

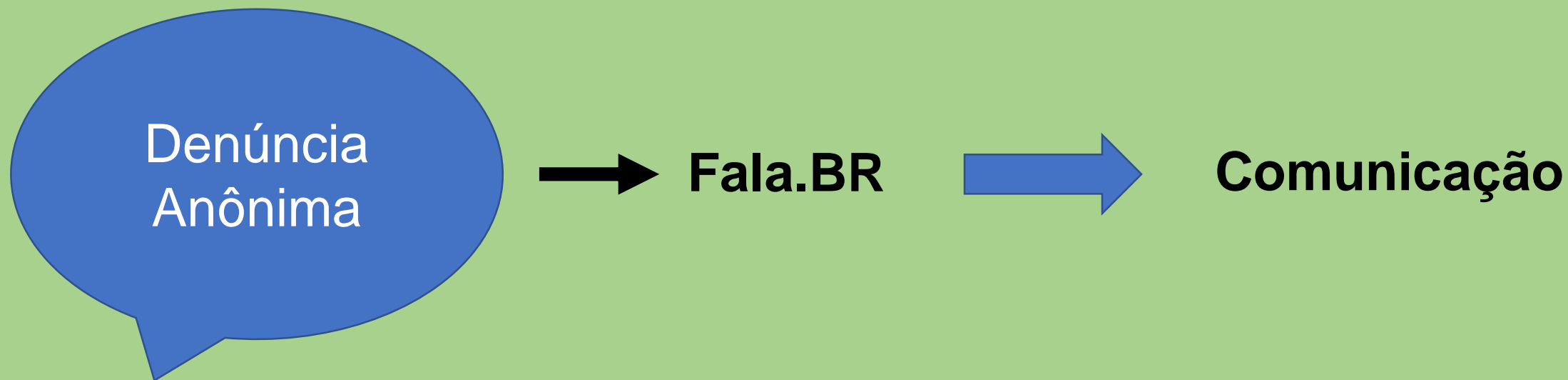




- ☹ Apesar da Constituição Federal proibir o anonimato (Art. 5º, inciso IV), os procedimentos da comunicação de irregularidade guardam amparo em jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) e do Superior Tribunal de Justiça (STJ). Resta pacificado nestes tribunais que a Administração Pública tem o dever de apurar as irregularidades que lhe cheguem ao conhecimento, independente de terem sido conhecidas por denúncias identificadas ou anônimas.

# Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

## Comunicação de Irregularidade





## O que você quer fazer?

[AJUDA ?](#)**Acesso à  
Informação**Solicite acesso a informações  
públicas**Denúncia**Comunique um ato ilícito praticado  
contra a administração pública**Elogio**Expresse se você está satisfeito com  
um atendimento público**Reclamação**Manifeste sua insatisfação com um  
serviço público**Simplifique**Sugira alguma ideia para  
desburocratizar o serviço público**Solicitação**Peça um atendimento ou uma  
prestação de serviço**Sugestão**Envie uma ideia ou proposta de  
melhoria dos serviços públicos[Consulte sua manifestação](#)[Perguntas frequentes](#)



## Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

### Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

**Entrar**

### Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

**Entrar com gov.br**

### Não identificado

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.

**Continuar sem me identificar**

# Comunicação de Irregularidade



- ☹ São informações de origem anônima que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, conforme Art. 23, § 2º, do Decreto Federal nº 9.492/2018.
- ☹ As comunicações de irregularidade não são passíveis de acompanhamento pelo seu autor, uma vez que ele optou por não se identificar. Servem para auxiliar a detecção e a correção de irregularidades.
- ☹ Havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, as comunicações devem ser recebidas, tratadas e dadas os encaminhamentos necessários.

# Exemplo de Comunicação de Irregularidade:

Quero denunciar que o servidor xxx 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. A gente já paga tanto imposto e pra ter um serviço público ainda temos que ficar pagando por fora. 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.

Fonte: Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria / Escola Nacional de Administração Pública – Enap / Escola Virtual.Gov – EV.G

**Fonte:** Curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria / Escola Nacional de Administração Pública – Enap / Escola Virtual.Gov – EV.G


**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

<https://falabr.cgu.gov.br>

**Normativas**

<https://sites.unipampa.edu.br/ouvidoria/legislacao/>

**E-mail:** [ouvidoria@unipampa.edu.br](mailto:ouvidoria@unipampa.edu.br)

 **Obrigada!**