



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão do Sistema de Ouvidorias
SIG, Quadra 02, Lotes 530 a 560, Ed. Soheste, - Bairro SIG, Brasília/DF, CEP 70.610-420
Telefone: 612020-6849 - - www.cgu.gov.br

OFÍCIO CIRCULAR Nº 177/2023/CGOUV/DOUV/OGU-CGU

Brasília, na data da assinatura digital.

Às Senhoras e aos Senhores

Titulares das Unidades Setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

Assunto: Tratamento de denúncias pela unidade setorial de Ouvidoria do Sisouv – aspectos gerais.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00190.112119/2023-39.

Senhor(a) Titular de Ouvidoria,

1. Cumprimentando-o(a) cordialmente, vimos trazer orientações afetas ao tratamento de denúncias no âmbito das unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

2. A Controladoria-Geral da União - CGU, unidade que exerce as atribuições de Órgão Central do SisOuv, por meio da Ouvidoria-Geral da União, possui, dentre outras, a competência de estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, nos termos do inciso I, art. 11 do Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018.

3. Nesse sentido, considerando-se dúvidas trazidas e inconformidades identificadas, apresentam-se orientações quanto aos procedimentos a serem observados em relação aos seguintes temas, em face das normas positivadas:

4. **Canal de recebimento de denúncias:** nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e dá outras providências, temos:

Art. 4º A denúncia será dirigida à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade responsável, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º Os órgãos e entidades adotarão medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio de suas unidades de ouvidoria. (Grifamos)

5. Mais ainda, o § 3º do art. 4º reforça essa exclusividade de forma taxativa:

§ 3º Os agentes públicos que não desempenhem funções na unidade ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal vinculada ao seu órgão ou entidade e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante. (Grifamos)

6. Assim, as unidades setoriais do SisOuv deverão se certificar de que no respectivo órgão ou entidade seja formalizado fluxo de recebimento de denúncias que observe fielmente as determinações

contidas no Decreto nº 10.153, de 2019, ou providenciar a adequação dos fluxos existentes, caso eventualmente se encontrem em divergência ao estabelecido no referido Decreto.

7. **Restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante** – é obrigação das unidades de ouvidoria garantir o sigilo das informações pessoais de denunciante, nos seguintes termos:

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, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021)

§ 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.

§ 4º A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º. (Redação dada pelo Decreto nº 10.890, de 2021) (Grifamos)

8. Destaque-se que, ainda nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019, considera-se “unidade de apuração - unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia.”

9. Em circunstâncias excepcionais, o art. 7º do Decreto nº 10.153, de 2019, estabelece que “a unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.”

10. **Análise Preliminar de denúncias** – O § 1º do art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 2017, estabelece:

Art. 18. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias. (Grifei)

11. Ainda acerca da análise prévia da ouvidoria, o Decreto nº 10.153, de 2019, se posiciona nos seguintes termos:

Art. 6º-A Compete às unidades de ouvidoria a realização dos procedimentos de análise prévia da denúncia, observados os prazos e os procedimentos previstos no art. 18 do Decreto nº 9.492, de 2018. (Grifei)

12. Depreende-se, portanto, dos comandos normativos transcritos anteriormente, que a realização da análise prévia ou preliminar é uma obrigação objetiva, explícita na norma.

13. Importante salientar, neste ponto, que não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia, tampouco a submissão pretérita da matéria a nenhuma autoridade ou unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a unidade de apuração competente.

14. As denúncias que se referirem a ilícitos supostamente praticados por agentes públicos deverão ser encaminhadas obrigatoriamente para a unidade setorial de Corregedoria do respectivo órgão ou entidade, não cabendo a submissão pretérita da matéria a qualquer unidade diretiva ou técnica, que possa influenciar na decisão de encaminhar ou não a manifestação para a área de correição.

15. Além disso, sempre cabe alertar, como cautela, que a divulgação de informações que direta ou indiretamente expuser a identidade do denunciante ensejará a responsabilização do agente público que der causa, nos termos do §1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019, c/c o inciso IV do art. 32 da Lei nº

12.527, de 2011.

16. **Denúncias que envolvam dirigentes do órgão ou entidade nos fatos denunciados** – As unidades setoriais do SisOuv devem informar ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 2021, ou que exerça atividade diretiva equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

17. São considerados agentes públicos com atividade diretiva superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

18. Cabe destacar que o registro da informação na Plataforma Fala.BR não desonera a unidade setorial de ouvidoria do órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e encaminhamento para apuração dos fatos relatados.

19. **Denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante** – Conforme estabelecido no art. 10 do Decreto nº 10.153, de 2019, compete à Controladoria-Geral da União:

(...)

III - receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e das entidades a que se refere o art. 2º e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações;

IV - adotar ou determinar, de ofício, as medidas de proteção previstas no caput do art. 4º-C da Lei nº 13.608, de 2018;

V - suspender atos administrativos praticados em retaliação ao direito de relatar; e

VI - editar atos administrativos com vistas à proteção do denunciante. (Grifei)

20. Portanto, as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante recebidas pelas unidades setoriais do SisOuv deverão ser repassadas à CGU.

21. **Denunciante de má-fé informações ou provas falsas** – Serão asseguradas ao denunciante 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, nos termos do parágrafo único do art. 4º-A do Decreto n. 10.153, de 2019.

22. Quanto a esse aspecto, cabe repisar que não cabe à ouvidoria a realização de qualquer tipo de juízo de valor acerca dos fatos narrados na denúncia ou sobre a veracidade de documentos eventualmente fornecidos pelo denunciante.

23. A unidade apuradora, ao verificar a falsidade das informações ou dos documentos eventualmente fornecidos pelo denunciante, adotará as medidas administrativas cabíveis para a responsabilização do denunciante de má-fé.

24. Sendo essas as orientações neste momento, informo que a equipe da Ouvidoria-Geral da União permanece à disposição para eventuais esclarecimentos sobre o assunto por meio do e-mail cgouv@cgu.gov.br e do telefone (61) 2020-6844.

Atenciosamente,

ARIANA FRANCES

Ouvidora-Geral da União



Documento assinado eletronicamente por **ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA**, Ouvidora-Geral da União, em 30/11/2023, às 20:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://super.cgu.gov.br/conferir> informando o

