

Fluxo do Canal de Denúncias

Obrigatoriedade do Canal de Denúncias

A Lei nº 13.303/2016 dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Segundo o inciso III do parágrafo 1º do artigo 9º dessa lei, as empresas estatais devem adotar regras de estruturas e práticas de gestão de riscos e controle interno específicos, entre elas a instituição de canais para receber denúncias.

“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 abrangem:

I - ação dos administradores e empregados, por meio da implementação cotidiana de práticas de controle interno;

II - área responsável pela verificação de cumprimento de obrigações e de gestão de riscos;

III - auditoria interna e Comitê de Auditoria Estatutário.

§ 1º Deverá ser elaborado e divulgado Código de Conduta e Integridade, que disponha sobre:

[...] III - canal de denúncias que possibilite o recebimento de denúncias internas e externas relativas ao descumprimento do Código de Conduta e Integridade e das demais normas internas de ética e obrigacionais;

IV - mecanismos de proteção que impeçam qualquer espécie de retaliação a pessoa que utilize o canal de denúncias;”

A Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, foi regulamentada pelo Decreto nº 9.492/2018, que conceitua cinco tipos de manifestação dos usuários: reclamação, **denúncia**, elogio, sugestão e solicitação de providências. Assim, a Legislação vigente atribui à Ouvidoria a função de Canal de Denúncias.

A Ouvidoria da CPRM

Como a Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais - CPRM é uma empresa pública, sua Ouvidoria faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União - CGU. Assim, a Ouvidoria da CPRM adota seus procedimentos com base na legislação a seguir.

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.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019 - 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 altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Decreto 10.890, de 9 de dezembro de 2021 - Altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, para dispor sobre a proteção ao denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.

Portaria CGU nº 116, de 18 de março de 2024 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Fluxo do Canal de Denúncias

Para visualizar o caminho de uma denúncia até a sua resposta final, foi criado o Fluxo do Canal de Denúncias, que segue as ações definidas na Seção IV da Portaria CGU nº 116 (artigos 33 a 37), e inclui:

Recebimento com imediata proteção dos elementos de identificação do denunciante (Decreto nº 10.153, artigo 6º, parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º);

Cadastro na plataforma Fala.Br (Portaria CGU nº 116, artigos 8º, 9º e 10);

Análise prévia para identificação de indícios mínimos de materialidade, autoria e relevância (Portaria CGU nº 116, art. 33);

Solicitação de complementação se necessário (Decreto nº 9.492, art. 18, § 2º);

Solicitação de consentimento do denunciante para encaminhamento da denúncia para outra ouvidoria (Decreto nº 10.153, art. 8º);

Reclassificação da denúncia, se for o caso, com comunicação ao denunciante sobre a alteração realizada (Decreto nº 10.153, art. 6º, § 5º);

Encaminhamento às áreas competentes via SEI;

Avisos sobre a observação do prazo de 20 dias para devolução da manifestação, com a devida resposta, à Ouvidoria (Decreto nº 9.492, art. 18, § 6º);

Recebimento, tratamento e encaminhamento da resposta final ao usuário.

O prazo de resposta ao usuário é de 30 dias, prorrogável pelo mesmo período (Decreto nº 9.492, art. 18). Mas, se a denúncia for encaminhada para algum órgão apuratório (Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria Interna), a manifestação é encerrada na Ouvidoria (Decreto nº 9.492, art. 22, parágrafo único), por causa dos prazos próprios desses órgãos, e reaberta quando houver posicionamento de algum deles.

Proteção do Denunciante

As constantes melhorias da Plataforma Fala.Br possibilitaram que o sistema ofereça hoje vários mecanismos de proteção da identificação do denunciante, tais como edição de extrato do teor da manifestação, para retirar do texto qualquer “pista” sobre a identidade do denunciante, e pseudonimização automática, ou seja, a eliminação ou exclusão dos dados pessoais do denunciante na folha da manifestação a ser encaminhada aos órgãos apuratórios, conforme exigido no Decreto nº 10.153, art. 6º.

De fato, mesmo que a Ouvidoria registre uma denúncia a partir de um e-mail recebido, ao finalizar o cadastro, os dados pessoais do denunciante não mais aparecerão no campo específico. E, se mesmo o agente de Ouvidoria quiser ter acesso a tais dados, ele deverá justificar o pedido e terá nome, ação, data e horário registrados no histórico da manifestação.

Igualmente, o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, utilizado internamente para o trâmite de manifestações, fornece um satisfatório sistema de classificação de nível de acesso em cada processo criado. Por exemplo, o nível “Restrito” é sempre usado para as manifestações de denúncia, pois limita o acesso apenas ao órgão para o qual o processo foi encaminhado.

É possível que uma denúncia seja encaminhada diretamente à Corregedoria ou à Comissão de Ética, mas os parágrafos 1º, 2º, 3º e 4º do artigo 4º do Decreto nº 10.153/2019, confirmam a exclusividade das Ouvidorias no recebimento das denúncias. Isso é importante porque a Ouvidoria registra, em um campo específico da Plataforma Fala.Br, os casos envolvendo atos cometidos por agentes públicos que exerçam atividade de direção, de chefia ou de assessoramento (Portaria CGU nº 116, artigo 36). Essa informação fica registrada em um banco de dados da CGU. Isso é importante para prevenir represálias da parte do denunciado que tenha algum tipo de poder sobre o denunciante.

Na CPRM, por exemplo, a Corregedoria informa à Ouvidoria sobre o recebimento de denúncia e fornece os dados necessários para o seu devido cadastro na Plataforma Fala.Br, enquanto realiza o procedimento apuratório que lhe é próprio.