

CARTILHA

OUVIDORIA UFPB

Orientações sobre denúncias



UNIVERSIDADE FEDERAL
DA PARAÍBA

Apresentação

A Ouvidoria da UFPB é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com o cidadão, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos pela Universidade.

Mas não apenas isso!

É também um instrumento fundamental para promover a integridade na UFPB, pois é de sua competência o recebimento e tratamento de manifestações, como reclamações, sugestões, elogios e denúncias que possam causar danos à Instituição, aos seus servidores, discentes e à comunidade acadêmica em geral.

Esta cartilha traz informações essenciais sobre como cadastrar denúncias, pois são estas que geram mais dúvidas e questionamentos. Por este motivo abordaremos os canais de denúncias, procedimentos adotados, garantias legais e demais orientações pertinentes.

Boa leitura!

Equipe da Ouvidoria

Hermann Atila Hrdlicka
Ouvidor-Geral

Felipe Leonardo Assis Ramelli
Assistente em Administração

João Cleber Lima Soares
Assistente em Administração

Sumário

- 01 — O que é uma denúncia?**
- 02 — Onde devo cadastrar a denúncia?**
- 03 — A identificação do denunciante é obrigatória?**
- 04 — Como deve ser o relato da denúncia?**
- 05 — Como a Ouvidoria atua no tratamento da denúncia?**
- 06 — Quanto tempo a Ouvidoria leva para responder?**
- 07 — Existe algum procedimento para evitar retaliações?**
- 08 — Qual é a legislação que rege a Ouvidoria?**
- 09 — Outros tipos de manifestação de Ouvidoria**

1 O que é uma denúncia?

É um ato que indica a **prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação apuradora dos órgãos competentes** (Decreto 9.492, de 5 de setembro de 2018).

São exemplos de situações que podem gerar uma denúncia: assédio (moral ou sexual), fraudes em licitações, acumulação ilícita de cargo público, falta de assiduidade de servidor, discurso de ódio, recebimento indevido de benefício etc.

Uma denúncia é diferente de uma reclamação!

Reclamar significa demonstrar insatisfação relativa à prestação de um serviço, sem que haja necessariamente a prática de um ato irregular. São exemplos de situações que podem gerar uma reclamação: falhas no atendimento, má conservação de espaços físicos, demora na prestação de um serviço, dificuldade em obter informação, e outros.

2 Onde devo cadastrar a denúncia?

O FalaBR (falabr.cgu.gov.br) é a plataforma desenvolvida especialmente para o recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria. É nela que as denúncias são cadastradas, pois seus dados pessoais estarão resguardados e os órgãos de controle acompanharão a tramitação e a atuação dos servidores responsáveis pela análise.

O FalaBr é interativo e de fácil manuseio, mas caso precise de uma orientação prévia ou tirar alguma dúvida, a Ouvidoria da UFPB pode te ajudar, com cuidadosa discrição, por meio do telefone (83) 3216-7998 ou do e-mail ouvidoria@reitoria.ufpb.br.

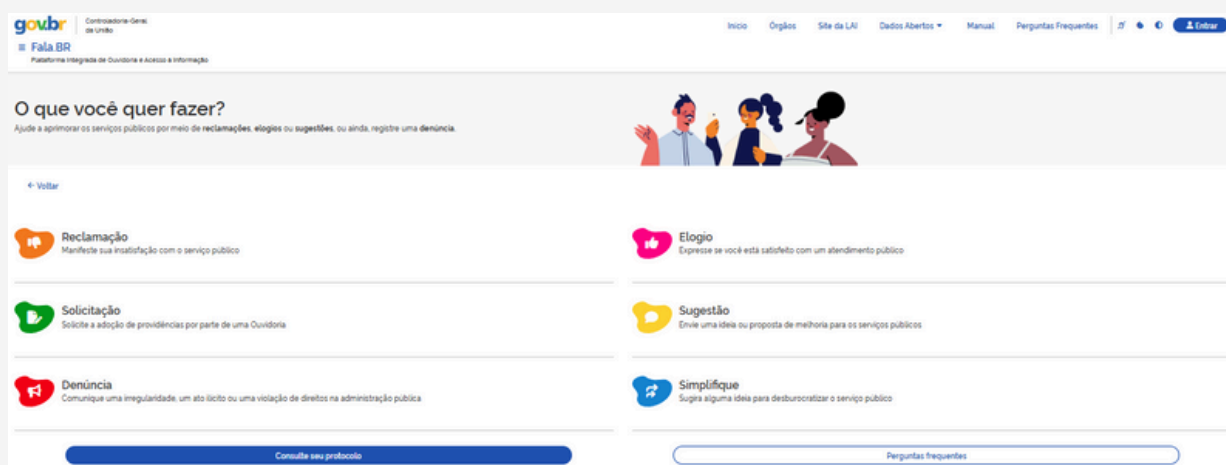


Imagem 1: Página inicial do FalaBR




**Leia o QR Code para
acessar o FalaBR**

3

A identificação do denunciante é obrigatória?

NÃO. Você pode fazer uma denúncia anônima no campo **“Denúncias Anônimas”** (imagem 2). Porém, dessa forma você não receberá um número de protocolo ou comunicações sobre o andamento da manifestação. O anonimato também impede a solicitação de informações complementares pela Ouvidoria, levando ao arquivamento direto da manifestação em caso de insuficiência de elementos. Quando registrada sem identificação, a manifestação será classificada como “comunicação de irregularidade”.



A imagem mostra a interface de login do sistema Fala BR. No topo, há o logotipo do gov.br e o Fala BR, com o subtítulo 'Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Abaixo, há um menu de navegação com links para Início, Órgãos, Site da LUI, Dados Abertos, Manual, Perguntas Frequentes e Entrar. O conteúdo principal apresenta o título 'Para continuar, escolha uma identificação' e o aviso 'Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017'. Abaixo disso, há a seção 'Escolha um tipo de login:' com três opções: 'Login Pessoa Física' (com o botão 'Entrar com gov.br'), 'Login Pessoa Jurídica' (com o botão 'Entrar com gov.br') e 'Denúncias Anônimas' (com o botão 'Registrar Denúncia').

Imagem 2: Cadastro de denúncia anônima

Caso você escolha se identificar, poderá acompanhar os desdobramentos da denúncia no FalaBR e receberá informações por e-mail. **Todos os seus dados pessoais serão protegidos, nos termos da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 10.153/2019.**

Não se preocupe! Mesmo que se faça a denúncia por meio do login FalaBR ou GOV.BR, os seus dados serão omitidos automaticamente pelo sistema. Caso seja imprescindível para o tratamento da denúncia, apenas o servidor da Ouvidoria terá acesso à identidade do denunciante e, ainda assim, o sistema registrará a identificação do servidor, a data e o horário do acesso!

4

Como deve ser o relato da denúncia?

A denúncia deve apresentar o **máximo de informações possíveis, com linguagem clara e objetiva**, para que a Ouvidoria possa dar prosseguimento à análise preliminar. Sugerimos a seguir algumas informações que podem ser fundamentais:

- Nomes dos envolvidos
- Data e local onde ocorreram os fatos
- Documentos que possam comprovar os fatos relatados (fotos, vídeos, e-mails etc)
- Caso não possua arquivos, indicar a existência de testemunhas que possam auxiliar em uma investigação futura.

A denúncia que não apresentar essas informações poderá ser considerada não apta para ser apurada, o que caracteriza as denúncias vazias e superficiais por não oferecerem elementos que apontem para irregularidades ou nexos necessários à apuração pela área competente.

Se informações forem insuficientes para se prosseguir com a análise da denúncia, a Ouvidoria poderá solicitar a **complementação** ao cidadão pelo FalaBR, que **deve ser respondida em até 20 dias**.

Note bem: caso a complementação não seja enviada nesse prazo, a manifestação será arquivada automaticamente!

5

Como a Ouvidoria atua no tratamento da denúncia?

Após o recebimento da denúncia, o primeiro passo realizado pela Ouvidoria é a **análise preliminar** para verificar se há elementos suficientes para que seja dado início à apuração dos fatos narrados.

Os **principais requisitos** a serem verificados numa análise preliminar de ouvidoria são:

I- referir-se a matéria de competência da instituição da qual a ouvidoria faz parte;

II- ser redigida com suficiente clareza, de maneira inteligível;

III- conter informações sobre:

a) o fato;

b) a autoria do fato;

c) as circunstâncias;

d) os valores envolvidos (quando houver);

IV – se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público ou estudante.

Após a realização da análise preliminar, na hipótese de requisitos de conhecimento da denúncia estarem presentes, ela será encaminhada à **unidade responsável pela apuração**, seja a Auditoria, Corregedoria, Comissão de Ética Pública, outra unidade administrativa ou ainda órgãos de controle externo, como o Ministério Público, quando for o caso.

IMPORTANTE LEMBRAR!



A Ouvidoria não realiza investigações. Ela faz a análise preliminar das denúncias para verificar se está apta para apuração posterior pelas unidades competentes. Também não aplica penalidades, que seguem o que está disposto no Título VIII (Regime Disciplinar) do Regimento Geral da UFPB.

6

Quanto tempo a Ouvidoria leva para responder?

A Lei nº 13.460/2017 diz que “a ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período”.

É importante ressaltar que a apuração pode continuar mesmo após o envio da resposta conclusiva, pois sindicâncias e processos administrativos disciplinares, por exemplo, demandam mais tempo para serem concluídos. Nestes casos, a Ouvidoria pode reabrir a manifestação para informar o denunciante sobre o surgimento de fatos novos.

30 DIAS

Para a Ouvidoria enviar a resposta final

20 DIAS

Para complementação, se necessário

7

Existe algum procedimento para evitar retaliações?

Sim. O Artigo 10, do Decreto nº 10.153/2019 prevê que compete à Controladoria-Geral da União (CGU) receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos e instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativas resultantes dessas apurações.

8

Qual a legislação que orienta a Ouvidoria?

Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal

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 e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

Portaria nº 581, de 9 de março de 2021

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, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal

Resolução Consuni nº 06/2020

Regimento da Ouvidoria-Geral da UFPB

9

Outros tipos de manifestação de Ouvidoria

Além das denúncias, a Ouvidoria recebe outros tipos de manifestações que também podem ser enviadas na Plataforma FalaBR. São elas:

Reclamação

É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Elogio

Trata de demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Sugestão

É a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

Solicitação

Trata de pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

Simplifique

Permite que cidadãos sugiram melhorias, identifiquem falhas e questionem a exigência de documentos em repartições.

Acesso à informação

Permite que o cidadão tenha acesso a informações de interesse público mantidas pelos órgãos.

OUVIDORIA-GERAL

ENDEREÇO

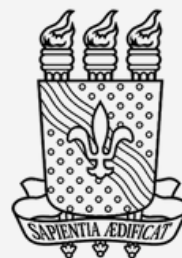
**1º ANDAR DA REITORIA, NO
CAMPUS I, EM JOÃO PESSOA/PB.**

ATENDIMENTO PRESENCIAL

**SEGUNDA A SEXTA-FEIRA
DAS 8H ÀS 12H E 13H ÀS 17H**

MAIS INFORMAÇÕES

**UFPB.BR/OUVIDORIA
OUVIDORIA@REITORIA.UFPB.BR
(83) 3216-7998**



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DA PARAÍBA**