

COMO FAZER UMA DENÚNCIA NA OUVIDORIA



APRESENTAÇÃO

A publicação "Como Fazer uma Denúncia na Ouvidoria" foi elaborada com o objetivo de orientar toda a comunidade universitária da UFAPE quanto aos procedimentos corretos para o registro de denúncias junto à Ouvidoria. Por meio de uma linguagem clara e acessível, o material explica o que caracteriza uma denúncia, quem pode apresentá-la, quais informações são essenciais para sua admissibilidade e como utilizar a plataforma FalaBR para formalizá-la.

A iniciativa integra as ações desenvolvidas pela Ouvidoria com o propósito de fortalecer seu papel como canal de escuta, acolhimento e mediação, contribuindo para a prevenção de irregularidades e para o aprimoramento da gestão pública.

Ouvidoria da UFAPE



OUVIDORIA
UFAPE

O QUE É UMA DENÚNCIA ?

A denúncia é o relato de atos ilícitos ou irregularidades praticadas contra a Administração Pública, cuja resolução dependa da atuação de um órgão responsável pela apuração. Ela pode envolver situações como corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, discriminação, uso indevido de bens públicos, descumprimento de normas, entre outras infrações.



QUEM PODE DENUNCIAR ?

Qualquer pessoa, seja física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, tem o direito de registrar uma denúncia. Na UFAPE, esse direito é garantido a toda a comunidade universitária, incluindo discentes, docentes, técnicos administrativos e trabalhadores terceirizados.



O QUE DEVE CONTER NA MINHA DENÚNCIA ?

Para registrar uma Denúncia, é fundamental fornecer o máximo de informações possível. Essas informações são cruciais para a análise inicial do caso. As denúncias devem responder às seguintes perguntas essenciais:



QUEM ?

Sujeito ou grupo responsável pela ação.



O QUE ?

Ação ou situação em foco.



COMO ?

Forma ou meio pelo qual a ação aconteceu.



ONDE ?

Local onde a ação acontece.



QUANDO ?

Tempo ou período em que ocorrem a ação.

OUTRAS INFORMAÇÕES TAMBÉM PODEM CONTRIBUIR PARA A APURAÇÃO DA DENÚNCIA, TAIS COMO:



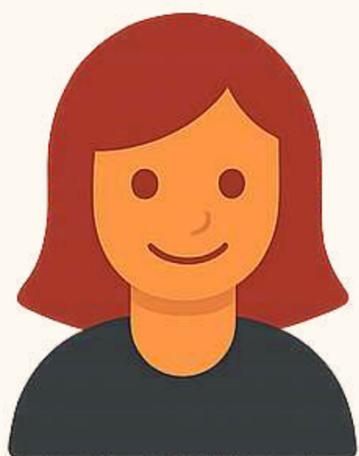
Nomes de pessoas e empresas envolvidas.



Data ou período em que se deu o fato e se ainda ocorre.



Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado.



Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto.



Se você presenciou a situação que está denunciando ou apenas ouviu falar.

IMPORTANTE !

Descreva sua manifestação, na plataforma FalaBR, de forma clara e objetiva, com o máximo de detalhes e evidências possíveis, quando houver. Assim, a Ouvidoria entende melhor sua manifestação, oferecendo o melhor tratamento possível.



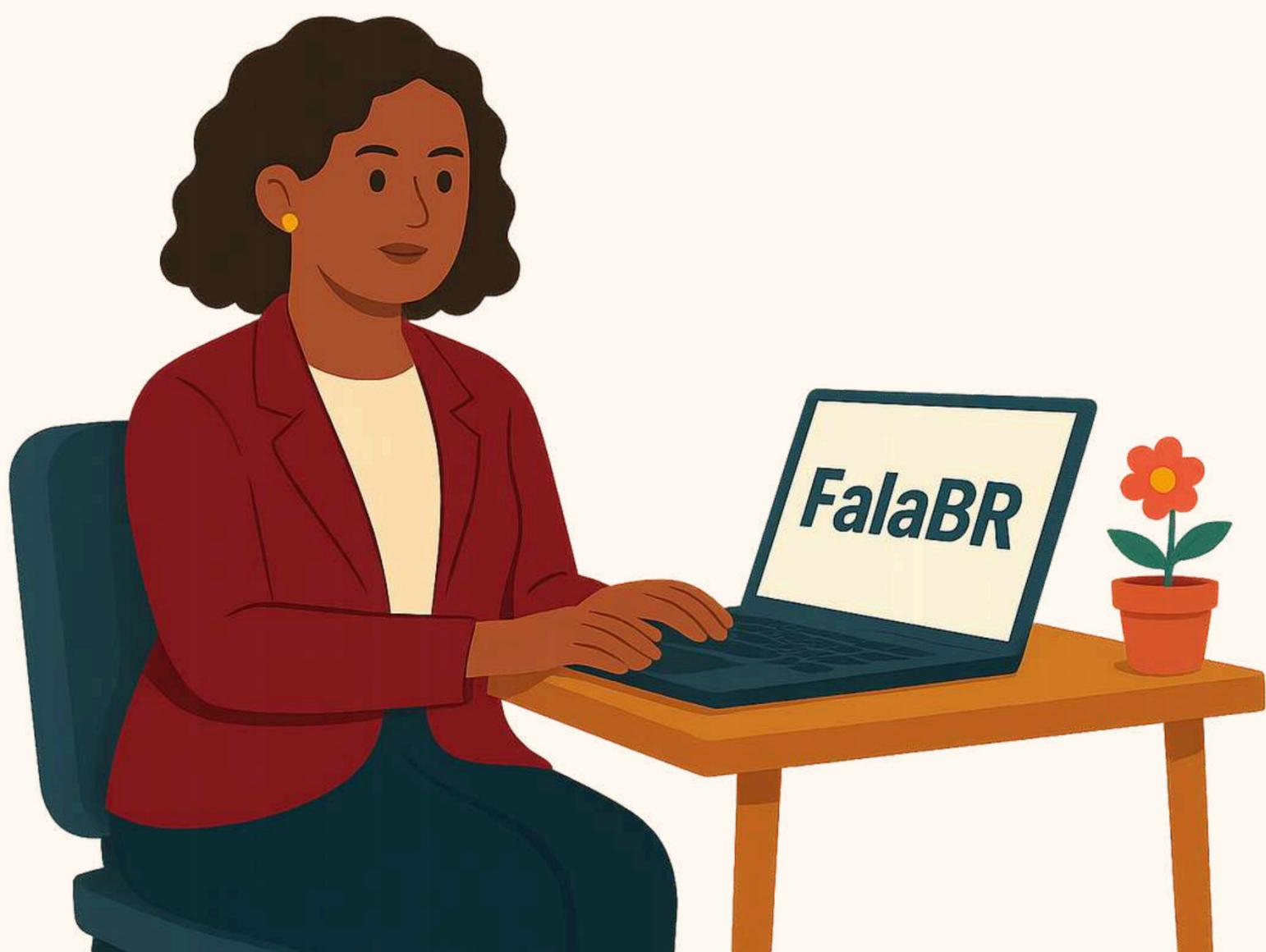


**A DENÚNCIA DEVERÁ
SER REALIZADA
PREFERENCIALMENTE
POR MEIO DA
PLATAFORMA FALA.BR**

DISPONÍVEL NO ENDEREÇO:

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

**ACESSE A OPÇÃO:
“OUVIDORIA
INTERNA”
“DENÚNCIA”**



DÚVIDAS FREQUENTES E FALHAS NO MOMENTO DA DENÚNCIA



QUAL A DIFERENÇA DE DENÚNCIA E RECLAMAÇÃO ?



RECLAMAÇÃO

Comunicação de prática de ato ilícito, irregularidade administrativa ou violação de normas legais ou éticas cometida por agente público, órgão ou entidade da administração. Envolve: Suspeita de corrupção, assédio moral/sexual, discriminação, fraudes, nepotismo, improbidade, etc.



DENÚNCIA

Manifestação de insatisfação com um serviço prestado ou com a atuação administrativa de um órgão ou servidor. Envolve: atendimentos inadequados, demora no serviço público, mau funcionamento de sistemas, descumprimento de prazos, etc.

POSSO FAZER UMA DENÚNCIA ANÔNIMA?

Sim. Informações de origem anônima que relatam irregularidades ou ilícitos e apresentam indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade são classificadas como COMUNICAÇÃO.

Entretanto, nas denúncias anônimas não é registrada nenhuma informação de nome, e-mail, celular ou outro dado cadastral do denunciante. No entanto, nesses casos o denunciante não terá acesso às informações sobre o andamento e os desdobramentos do processo.



Ao fazer uma denúncia identificada, minha identidade será divulgada ?

Não. A identidade do denunciante é protegida por lei. O Decreto nº 10.153/2019 garante medidas de proteção, como a pseudonimização, que consiste em ocultar qualquer informação que possa identificá-lo ao encaminhar a denúncia para apuração. Isso evita retaliações, perseguições ou discriminação.



POSSO ANEXAR DOCUMENTOS, FOTOS, ÁUDIOS E VÍDEOS À DENÚNCIA?

Sim. É desejável que as denúncias apresentem elementos mínimos de materialidade, ou seja, evidências que sustentem a veracidade do fato relatado. Sempre que possível, recomenda-se que sejam anexados documentos, fotos, áudios, vídeos, capturas de tela ou qualquer outro tipo de registro que contribua para a apuração dos fatos. Esses materiais fortalecem a denúncia e possibilitam uma análise mais eficiente e precisa por parte dos órgãos de apuração.



EM QUAIS CASOS A OUVIDORIA ARQUIVA UMA DENÚNCIA ?



Ausência de indícios mínimos de autoria e materialidade: ocorre quando não é possível identificar quem teria cometido o suposto fato (autoria) nem qual fato de fato ocorreu (materialidade).



Fato notoriamente inverídico: quando a denúncia apresenta conteúdo fantasioso, incoerente ou manifestamente falso.



Falta de competência do órgão para apurar o fato: ocorre quando a denúncia é direcionada a um órgão ou entidade que não possui atribuição legal para apurá-la (por exemplo, uma denúncia contra empresa privada enviada a um órgão público).

OUTROS CASOS QUE A OUVIDORIA ARQUIVA UMA DENÚNCIA ?



Fato fora do prazo de apuração ou prescrito: denúncias relativas a fatos antigos, cuja responsabilização já não é mais possível devido ao decurso de prazo legal.



Falta de precisão: quando o texto da denúncia é confuso, sem sentido ou não especifica claramente a demanda ou o problema a ser apurado.



Manifestação imprópria ou inadequada: inclui manifestações com conteúdo ofensivo, preconceituoso, questionamentos vazios, ataques à honra ou conduta de agentes públicos, ou outras alegações sem apresentação de elementos concretos sobre atos ilícitos supostamente praticados.



Na Ouvidoria da UFAPE, uma das principais causas de arquivamento de manifestações é a ausência de autoria.

EXEMPLOS:

MANIFESTAÇÃO ARQUIVADA POR FALTA DE AUTORIA



“O servidor para o carro próximo à guarita para acessar a rede de internet, registra o ponto e retorna para casa.”

MANIFESTAÇÃO COM ADMISSIBILIDADE RECONHECIDA PELA OUVIDORIA



“Bentinho para o carro perto da guarita, acessa a internet, bate o ponto e retorna pra casa.”

POR QUE A OUVIDORIA DEMORA TANTO PARA APURAR AS DENÚNCIAS?

Atendidos os requisitos necessários da denúncia, o servidor da Ouvidoria realiza o seu encerramento, enviando uma resposta conclusiva à pessoa denunciante e encaminhando a manifestação para a Unidade de Apuração.

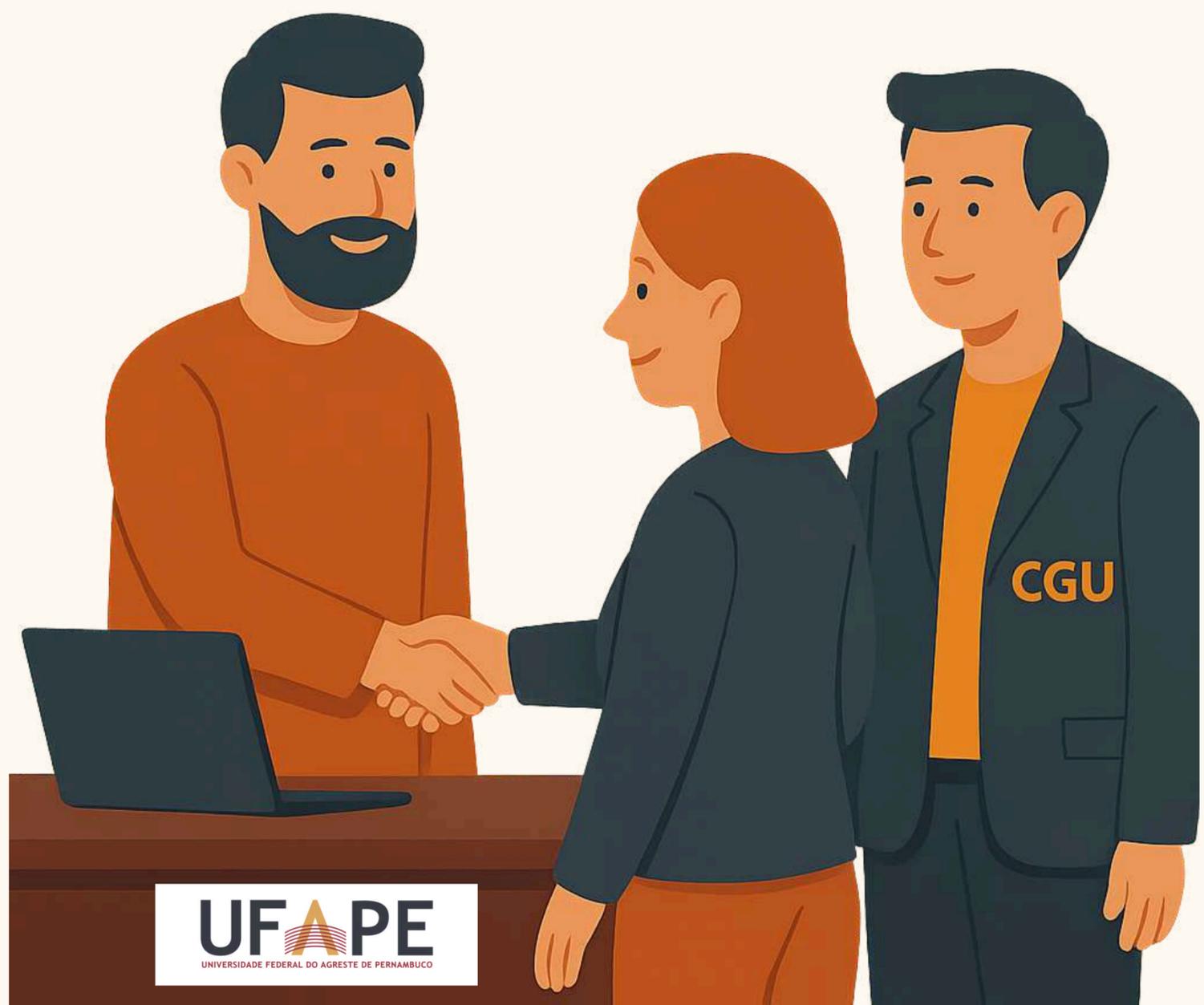
A Ouvidoria atua como canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Dessa forma, não é responsável pela apuração das manifestações, cabendo essa atribuição aos órgãos ou unidades competentes.



QUEM FISCALIZA A OUVIDORIA ?

As atividades da Ouvidoria da UFAPE são acompanhadas continuamente pela Controladoria-Geral da União (CGU). A Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, estabelece as diretrizes para o exercício das atividades de ouvidoria desenvolvidas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), conforme previsto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo Federal.

OUVIDORIA



Acompanhe, em tempo real, os dados da Ouvidoria da UFAPE



Número de manifestações recebidas



Manifestações em tratamento e respondidas



Tempo médio de resposta



Número de manifestações arquivadas



Índice de resolutividade



Nível de satisfação dos usuários



<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

TEM MAIS ALGUMA DÚVIDA?

Estamos aqui para ajudar!

Procure a Ouvidoria.

**Será um prazer recebê-lo para uma
conversa e esclarecer suas dúvidas.**

Ouvidor: Epaminondas L. Borges Filho

Secretário da Ouvidoria: Paulo César Silva

OUVIDORIA





OUVIDORIA
UFAPE