



GUIA DO TRATAMENTO INTEGRADO DE DENÚNCIAS NA UFF

**OUVIDORIA X
CORREGEDORIA
SETORIAL**

SUMÁRIO

3	INTRODUÇÃO
5	CONCEITOS BÁSICOS
9	REGISTROS DE DENÚNCIAS NA OUVIDORIA
10	FLUXOS DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES NA UFF
12	ETAPAS DO FLUXO DE TRATAMENTO
13	PRAZOS DO TRATAMENTO
14	BENEFÍCIOS DA INTEGRAÇÃO



INTRODUÇÃO

O tratamento de denúncias da Universidade Federal Fluminense – UFF é realizado por meio de procedimentos normatizados pela legislação federal e pela Controladoria Geral da União – CGU, cujas orientações são de observância obrigatória pela Ouvidoria Geral e pela Corregedoria Setorial da UFF.

A Ouvidoria representa um instrumento de fortalecimento da cidadania, na medida em que proporciona a participação ativa da sociedade na gestão pública, por meio de canais de comunicação direta, possibilitando-lhe a formulação e comunicação de irregularidades no âmbito da Administração Pública, e também de reclamações, sugestões, elogios, solicitações, pedidos de acesso à informação e simplificação dos serviços prestados pela Universidade. Nesse sentido, o contato direto e desburocratizado dos cidadãos com a instituição, estimula e impulsiona a efetivação do controle social, que se operacionaliza mediante a interação da sociedade com a administração, na fiscalização dos serviços prestados, com evidente contribuição para a adequação e eficiência da atuação administrativa.

A Corregedoria Setorial integra o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal, como Unidade Setorial, compreendendo atividades de prevenção e apuração de irregularidades por meio de instauração e condução de procedimentos correccionais. Assim, tem por objetivo buscar conferir eficiência e efetividade à apuração de denúncia envolvendo desvios de conduta de servidores e discentes da Universidade.

A atuação desses setores ocorre em parceria com a Comissão de Ética, a Auditoria Interna e a Procuradoria Geral junto à UFF, tendo como pressuposto o princípio da cooperação.

A Ouvidoria recebe denúncias de desvios de conduta, ilicitudes e corrupção e iniciar o seu tratamento. A Corregedoria apura e investiga irregularidades praticadas por servidores públicos, bem como desvios de conduta dos discentes frente aos regulamentos da Universidade.

A integração dos fluxos de tratamento entre Ouvidoria e Corregedoria é fundamental para garantir a qualidade dos serviços públicos, a transparência, a segurança e preservação dos dados de acesso não autorizado, uso indevido, alteração, destruição ou divulgação não consentida, bem como para possibilitar a análise e apuração mantendo o sigilo necessário para o caso.



CONCEITOS BÁSICOS

PLATAFORMA FALABR

A Plataforma FalaBR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, é um sistema de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades vinculadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV, desenvolvido, disponibilizado e monitorado pela Controladoria Geral da União / CGU, conforme previsto na Portaria CGU nº 116/2024, e no Decreto nº 9.492/2018.



EPAD

O ePAD (Processo Administrativo Digital) é um sistema eletrônico utilizado para gerenciar e controlar procedimentos administrativos correcionais e disciplinares, especialmente no âmbito do poder executivo federal. Ele permite a organização das informações dos processos de forma digital, desde a instauração até a decisão final, facilitando o trabalho das corregedorias e promovendo maior celeridade e segurança nos processos sancionatórios.

O ePAD foi criado pela Corregedoria-Geral da União (CGU) para auxiliar as corregedorias no gerenciamento dos processos administrativos correcionais. Seu uso é obrigatório para o gerenciamento das informações correcionais no âmbito do Poder Executivo federal.



DENÚNCIA

É o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes. Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos. A investigação e repressão a esses atos ilícitos ou irregulares depende da atuação dos órgãos de apuração, a exemplo das auditorias, corregedorias, comissões de ética.

COMUNICAÇÃO

É a apresentação de relato de irregularidade ou ilícito sem que o denunciante precise se identificar. A plataforma FalaBR permite que o usuário faça denúncias anônimas, quando o denunciante não se sente confortável em se identificar. A denúncia anônima protege o denunciante de possíveis represálias. Contudo, tem o inconveniente de não permitir o acompanhamento do tratamento por parte do denunciante.



ANÁLISE PRELIMINAR

Quando uma Denúncia ou Comunicação de ilicitudes é registrada na Plataforma FalaBR, cabe à Ouvidoria realizar a análise preliminar, que significa coletar a maior quantidade possível de elementos de convicção para, primeiramente, formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração. Desta forma, na hipótese de a denúncia ser considerada apta, esta será encaminhada para unidade técnica de apuração com mais elementos de materialidade.

Na análise preliminar não se faz juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração. A análise preliminar serve para verificar se, diante das informações apresentadas pelo usuário, será possível dar início ao procedimento de apuração. Devem ser identificados, minimamente, autoria, compreensão da manifestação, materialidade e competência de tratamento pela instituição que recebeu a manifestação.



Nesta análise, não devem ser admitidas denúncias vazias, superficiais ou confusas, ou seja, que não oferecem elementos que apontam irregularidades que possam servir de fundamento para a apuração realizada pela área competente. Nessas situações, caberá à equipe da Ouvidoria entrar em contato com o denunciante (caso este tenha se identificado), solicitando esclarecimentos ou informações adicionais que sejam necessárias, se for o caso. Este pedido de complementação não caracteriza processo de apuração, apenas coleta de dados para possível continuação do tratamento nas esferas correccionais.

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Trata-se de ferramenta que visa assegurar que a apuração disciplinar seja iniciada com base em elementos probatórios mínimos, evitando processos desnecessários e desperdício de recursos públicos, isto é, dando maior eficiência e celeridade às apurações. Este exame preliminar decorre de determinação da CGU, através da Portaria Normativa nº 27 de 11 de outubro de 2022.

Neste sentido, o exame de admissibilidade tem por fim subsidiar a decisão da autoridade competente para a instauração do processo correcional porventura cabível. Na análise das informações apresentadas, é possível que a Corregedoria Setorial verifique a necessidade de obtenção de outros elementos comprobatórios, que demandem diligências diversas, como solicitação de complementação da denúncia, obtenção de documentos nos setores da Universidade, solicitação de esclarecimentos que contribuam para recomendar à autoridade instauradora a adoção de providências cabíveis a cada caso.



UNIDADES INTERNAS CORRECIONAIS

Auditoria Interna – atividade de avaliação e de consultoria, desenhada para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Avalia a aplicação de recursos públicos, a execução de programas de governo e a gestão dos administradores públicos, com o objetivo de identificar oportunidades de melhoria e garantir a eficiência e a transparência na gestão pública.

Corregedoria – atua nas atividades relacionadas à prevenção e apuração de irregularidades praticadas por servidores públicos, por meio instauração e condução de procedimentos correcionais.

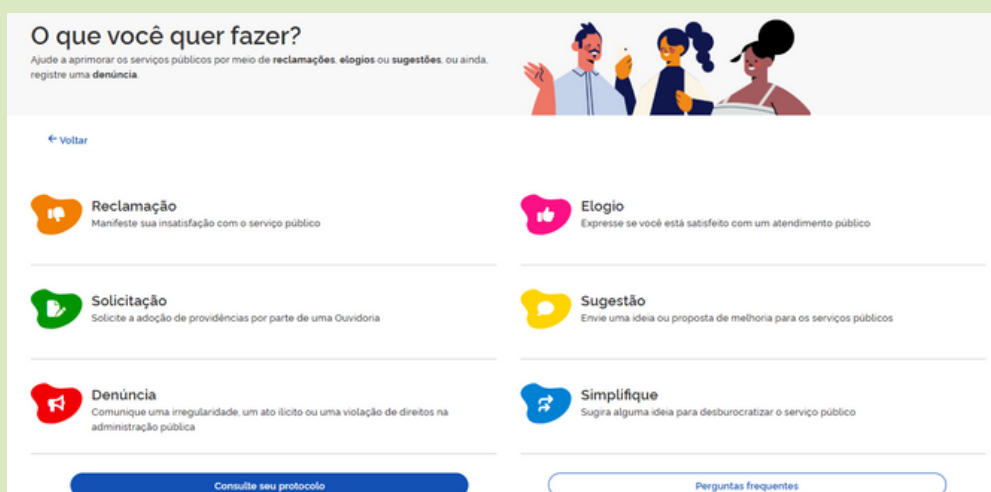
Comissão de Ética – encarregada de orientar e aconselhar sobre a ética profissional do servidor, no tratamento com as pessoas e com o patrimônio público, competindo-lhe conhecer concretamente de imputação ou de procedimento susceptível de censura.

REGISTRO DE DENÚNCIAS NA OUVIDORIA

O registro de manifestações na Ouvidoria da UFF deve ser realizado pelo cadastro na Plataforma FalaBR, em <https://falabr.cgu.gov.br>. Ao acessar o sistema, as telas que vão aparecer ao usuário, inicialmente, são:



Ao escolher realizar uma denúncia, será orientado para um dos possíveis tipos de irregularidades e suas orientações específicas. Após o registro, o usuário receberá um número de protocolo com o qual poderá acompanhar o andamento e receber informes enviados pelo sistema, para o e-mail pessoal cadastrado.



FLUXOS DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES NA UFF

A Ouvidoria da UFF adota o tratamento de todas as demandas recebidas, registradas por meio de funcionalidades do sistema da Plataforma FalaBR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades vinculadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SISOUV, sistema disponibilizado e monitorado pela Controladoria Geral da União – CGU, conforme é previsto na Portaria CGU nº 116/2024, e no Decreto nº 9.492/2018.

Recebida a denúncia através das Plataformas digitais mencionadas, quando preencher os critérios de admissibilidade, analisados pela Ouvidoria, será encaminhada à Corregedoria Setorial, igualmente por meios digitais, mediante integração entre a Plataforma FalaBR e o Sistema ePAD.

Na Corregedoria Setorial, o prosseguimento da demanda ocorrerá através de processos eletrônicos no SEI.

A integração do FalaBR com o ePAD oferece diversas vantagens para a gestão de processos, tornando-o mais seguro, eficiente e transparente. As principais vantagens de segurança são:

Acesso Restrito e Seguro: Os sistemas garantem acesso restrito aos documentos e informações das manifestações, com controle de acesso baseado em funções e permissões, evitando vazamentos de dados e fraudes.

Integração com o Sistema de Autenticação Digital (e-CPF): A utilização do e-CPF para login e autenticação nos sistemas garantem a identificação precisa dos usuários e evita que pessoas não autorizadas acessem as informações das manifestações.

Registro e Monitoramento

Detalhado: Os sistemas registram todas as ações realizadas pelos usuários, incluindo o acesso, a edição e a tramitação dos documentos, permitindo um monitoramento completo da tramitação das manifestações e a identificação de eventuais irregularidades.

Armazenamento Seguro e

Confidencial: Os documentos e informações das manifestações são armazenados em servidores seguros, com mecanismos de proteção contra os ataques cibernéticos e a perda de dados.

Garantia de Integridade dos

Dados: Os sistemas utilizam mecanismos de validação e proteção dos dados para garantir que eles não sejam alterados ou corrompidos durante a tramitação, preservando a integridade das informações.

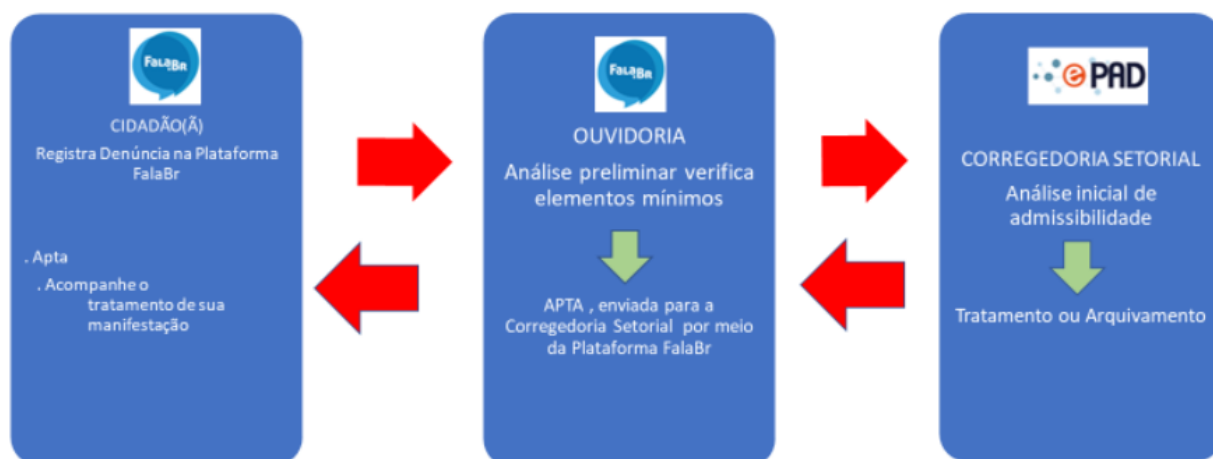
Proteção de Dados Pessoais: A plataforma e o ePAD respeitam as leis de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a proteção das informações pessoais dos cidadãos que realizam manifestações.

Transparência e Controle:

A integração do FalaBR com o ePAD permite que os cidadãos acompanhem o andamento de suas manifestações e possam exercer o controle social sobre as ações do governo.

Em resumo, a integração do FalaBR com o ePAD garante uma tramitação segura, transparente e confiável das manifestações, protegendo os dados dos cidadãos e permitindo um controle social mais efetivo sobre as ações do governo.

Apresentamos a seguir uma figura ilustrativa das etapas e funcionalidades dos sistemas FalaBR e ePAD, disponibilizadas a partir da integração.



ETAPAS DO FLUXO DE TRATAMENTO

01

REGISTRO E RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO PELA OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe Denúncias ou Comunicações registradas pelos Cidadãos(ãs) preferencialmente pela Plataforma FalaBR. O sistema é usado em todos os tipos de demandas, no procedimento de tramitação da manifestação. São acolhidas também manifestações com reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação.

02

TRIAGEM PELA OUVIDORIA E ENCAMINHAMENTO PARA ÁREA RESPONSÁVEL POR APURAÇÃO E TRATAMENTO

As manifestações são classificadas pela Ouvidoria, de acordo com o seu tipo (reclamação, denúncia, etc.) e encaminhadas para a área responsável. No caso de registro de Denúncias ou Comunicações de ilicitudes, será feita análise preliminar no âmbito da Ouvidoria sobre a existência de elementos mínimos de autoria e materialidade que permitam a continuidade do tratamento. Como, por exemplo, se a descrição dos fatos é compreensível e se existem evidências que possam corroborar com o relato (indicação de testemunhas, fotos, prints de telas de conversas...).

Caso a Ouvidoria considere as manifestações aptas nesta análise, serão encaminhadas à Corregedoria Setorial, por meio da integração das funcionalidades dos sistemas FalaBR e ePAD. As denúncias podem ser consideradas inaptas se forem detectadas falta de urbanidade, manifestações impróprias, denúncia em duplicidade, dentre outras hipóteses legais.

Nesta etapa, manifestações que não contenham elementos mínimos para posterior apuração e tratamento, poderão ser objeto de pedido de complementação, desde que não sejam anônimas, caso em que poderão ser arquivadas pela Ouvidoria.

03 ANÁLISE E APURAÇÃO DA DENÚNCIA PELA CORREGEDORIA SETORIAL

A apuração tem início com o exame de admissibilidade realizado pela Corregedoria Setorial segundo o qual pode indicar as seguintes providências:

- se a denúncia for considerada admissível, contendo indícios de autoria e materialidade suficientes – instauração de Sindicância Investigativa, Sindicância Acusatória ou Procedimento Administrativo Disciplinar, a depender do caso concreto, da documentação e do enquadramento de cada conduta denunciada;
 - se a denúncia não contiver indícios suficientes ou existir fator que impeça o seu prosseguimento (processo já instaurado para apurar os mesmos fatos, prescrição, por exemplo), a Corregedoria Setorial decidirá pelo arquivamento do processo.
-

04 RETORNO SOBRE DECISÃO À OUVIDORIA E RESPOSTA AO CIDADÃO

A Ouvidoria acompanha o andamento do processo, recebe notícia da decisão da Corregedoria Setorial e finaliza a demanda na Plataforma FalaBR, com uma resposta conclusiva, que informa aos cidadãos(ãs) sobre o registro no Sistema ePAD, e sobre a admissibilidade ou arquivamento da denúncia. Posteriormente, ao final do processo investigativo realizado pela Corregedoria Setorial, poderá complementar a informação conclusiva registrada na Plataforma FalaBR, com o resultado da manifestação.

PRAZOS DO TRATAMENTO

Prazo de análise das demandas no tratamento na Plataforma FalaBR

O prazo de tratamento das manifestações na Plataforma FalaBR é determinado nos arts. 22, § 1º, e 27, da Portaria CGU nº 116/2024. Assim, a Ouvidoria tem 30 dias corridos para apresentar sua resposta conclusiva e a Corregedoria tem 20 dias corridos para apresentar à Ouvidoria a sua definição das providências cabíveis. Caso necessário usar os períodos de prorrogação, deverão ser registradas justificativas no sistema, para conhecimento dos usuários.



Prazo para apuração dos processos disciplinares

Cada modalidade de apuração disciplinar – sindicância investigativa, sindicância acusatória, processo administrativo disciplinar sumário ou ordinário, processo administrativo de apuração de conduta de discente – tem prazos definidos em legislações pertinentes, que podem ser prorrogados e até reconduzidos, quando as circunstâncias o exigirem.

BENEFÍCIOS DA INTEGRAÇÃO



MAIOR CELERIDADE NA ATUALIZAÇÃO DA RESPOSTA AOS CIDADÃOS(ÃS)

O fluxo integrado aumenta a eficiência do serviço, pois permite que as informações sejam compartilhadas pelas áreas responsáveis mais rapidamente.



GARANTIA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A integração dos sistemas contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela instituição. O extrato das denúncias recebidas e os documentos anexados podem ser transferidos automaticamente ao sistema ePAD. Garante-se a confidencialidade e a rastreabilidade das ações, tanto no contexto da Ouvidoria como da Corregedoria Setorial.



TRANSPARÊNCIA

O tratamento e o acompanhamento das manifestações com o uso dos sistemas integrados, oferece segurança, confidencialidade de dados, transparência no processo de apuração e uniformidade nas respostas aos cidadãos(ãs).



PREVENÇÃO DE IRREGULARIDADES

O monitoramento do tratamento das denúncias e comunicações e dos resultados das apurações de ilicitudes, pode orientar procedimentos e campanhas voltadas à prevenção e mitigação da ocorrência de novas irregularidades.

