



FLUXO DO CANAL DE DENÚNCIAS

SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL (SGB/CPRM)



Sumário

Introdução ao Fluxo do Tratamento de Denúncias.....	3
Fluxograma do Canal de Denúncias.....	4
Descrição das Atividades.....	5
Proteção ao Denunciante.....	8
Obrigatoriedade do Canal de Denúncias.....	9
Base Legal	10
Conclusão.....	11

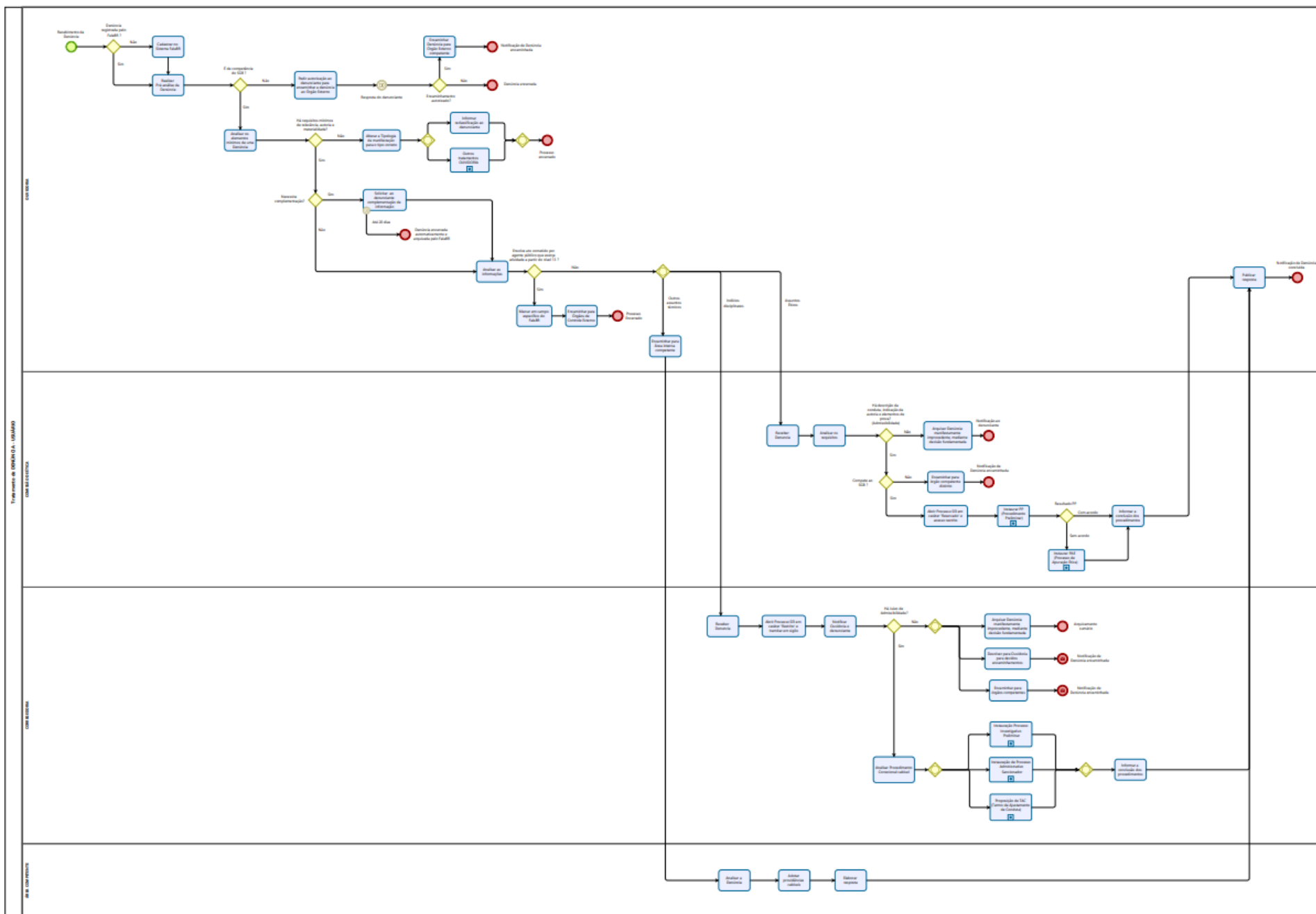
Introdução ao Fluxo do Tratamento de Denúncias

O objetivo deste documento é demonstrar, de forma clara e estruturada, o fluxo de tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria do SGB-CPRM. Para isso, o conteúdo está organizado em três partes: inicialmente, apresenta-se o fluxograma com as etapas do processo; em seguida, uma descrição sucinta das atividades realizadas pela Ouvidoria no âmbito de sua competência — considerando que o fluxo envolve também outras unidades da instituição, cujas rotinas internas não serão detalhadas neste documento; e, por fim, são apresentadas as bases legais que orientam a condução das denúncias.

O fluxograma a seguir ilustra, de forma visual e ordenada, as etapas que estruturam o tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria. O fluxo foi elaborado pela Comissão de Integridade do SGB-CPRM, composta pela Comissão de Ética, Corregedoria, Ouvidoria, Auditoria Interna e área de Governança, garantindo uma abordagem integrada, técnica e alinhada aos princípios da integridade pública. Dada a natureza sensível e, muitas vezes, complexa desse tipo de manifestação, o fluxo adotado é diferenciado, com foco na proteção da identidade do denunciante, na mitigação de riscos institucionais e na condução técnica e responsável de todo o processo. Ressalta-se que o fluxograma foi elaborado pela equipe da Superintendência de Planejamento Estratégico – SUPLAN.

O percurso contemplado abrange desde o recebimento da denúncia — seja ela identificada, sigilosa ou anônima — até a análise preliminar pela Ouvidoria, a verificação de elementos mínimos e o encaminhamento à instância apuradora competente (como a Corregedoria, Comissão de Ética ou Auditoria Interna), o acompanhamento das providências adotadas e, quando aplicável, o retorno ao denunciante e o encerramento formal.

Ao tornar público o fluxo do canal de denúncias, este documento busca fortalecer a confiança do cidadão no processo institucional. A clareza das etapas e a transparência quanto aos procedimentos adotados demonstram o compromisso do SGB-CPRM com a escuta qualificada, a integridade e a responsabilização. Assim, o denunciante pode compreender o caminho percorrido por sua manifestação, sentir-se seguro quanto à proteção de sua identidade e mais encorajado a exercer seu direito de denunciar.



Descrição das Atividades

A Ouvidoria do Serviço Geológico do Brasil – CPRM (SGB-CPRM) exerce um papel essencial no acolhimento e no tratamento de denúncias relativas à atuação da Instituição, oriundas tanto de públicos internos quanto externos, como cidadãos, agentes públicos e autoridades. Por se tratar de uma manifestação sensível, com potencial impacto na integridade institucional, todo o processo é conduzido com máximo rigor, zelo e responsabilidade.

Este tópico apresenta uma descrição sucinta das etapas sob responsabilidade da Ouvidoria, considerando que o fluxo de tratamento de denúncias abrange também outras instâncias – como Corregedoria, Comissão de Ética e Auditoria Interna – cujas atividades específicas não serão detalhadas neste documento.

As denúncias podem ser registradas por meio de diversos canais oficiais e acessíveis, que asseguram confidencialidade, anonimato, proteção de dados pessoais e segurança das informações. Independentemente da forma de envio, todas as denúncias são cadastradas na Plataforma Fala.BR, e o denunciante, quando identificado, recebe automaticamente por *e-mail* um número de protocolo que permite o acompanhamento do andamento da manifestação:

- Plataforma Fala.BR (Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal): <https://falabr.cgu.gov.br>
- Atendimento presencial ou por correspondência: Avenida Pasteur, nº 404 – Urca Rio de Janeiro – RJ – CEP 22290-255
- Telefone: (21) 2546-0370
- *E-mail*: ouvidoria@sgb.gov.br
- *WhatsApp*: (21) 99981-3508

Conforme estabelece a Portaria CGU nº 116/2024, artigo 39, e o Decreto nº 10.153/2019, artigo 6º, toda denúncia registrada na Ouvidoria é tratada com absoluto sigilo, desde o momento de seu recebimento até o encaminhamento às instâncias competentes. O processo é conduzido por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com nível de acesso “RESTRITO”, garantindo que apenas pessoas autorizadas tenham acesso ao conteúdo.

Após análise preliminar de admissibilidade, a denúncia é encaminhada, conforme a natureza dos fatos relatados, à Corregedoria, à Comissão de Ética ou à Auditoria Interna, para apuração e manifestação técnica. A instância competente tem o prazo legal de até 30 dias corridos, prorrogável por igual período, para apresentar um posicionamento à Ouvidoria quanto às providências adotadas ou às conclusões preliminares sobre os fatos denunciados.

As manifestações podem ser realizadas de forma anônima ou identificada. Em ambos os casos, a identidade do denunciante é preservada, e os dados pessoais são protegidos por mecanismos legais e técnicos. As informações são armazenadas em ambiente seguro, com controle de acesso, garantindo a confidencialidade e a integridade dos dados e da pessoa que se manifesta.

Com o avanço das funcionalidades da Plataforma Fala.BR, o sistema passou a oferecer mecanismos adicionais de preservação da identidade do denunciante, como a edição do extrato da manifestação e a pseudonimização automática, que consiste na supressão dos dados pessoais do denunciante na folha impressa da denúncia que é encaminhada aos órgãos responsáveis pela apuração, conforme previsto no § 4º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

Mesmo quando a denúncia é registrada pela Ouvidoria a partir de um *e-mail* recebido, ao finalizar o cadastro no Fala.BR os dados pessoais não permanecem visíveis no campo de identificação do manifestante. Caso um agente de Ouvidoria deseje consultar tais dados, será necessário justificar formalmente o acesso, que ficará registrado no histórico da manifestação, incluindo nome do agente, ação realizada, data e horário, assegurando total rastreabilidade e controle.

Adicionalmente, o sistema SEI, utilizado internamente para a tramitação de manifestações, dispõe de um robusto sistema de classificação de nível de acesso para cada processo criado. No caso específico de denúncias, o nível “Restrito” é utilizado como padrão, o que limita o acesso exclusivamente à unidade destinatária do processo, reforçando a segurança da informação e a proteção da identidade do denunciante.

Concluído o prazo de resposta por parte da instância responsável — que é de 30 dias corridos, prorrogáveis por igual período —, a Ouvidoria realiza uma revisão técnica e editorial do conteúdo, a fim de garantir que a resposta esteja adequada ao objeto da denúncia, livre de termos ambíguos, ofensivos ou técnicos indevidos, e redigida em linguagem clara, respeitosa e acessível. Essa etapa reforça o papel da Ouvidoria como ponte entre o cidadão e a administração pública, promovendo um tratamento humanizado e qualificado das manifestações.

Quando a apuração for finalizada pela instância competente e o resultado for comunicado à Ouvidoria, esta reabre a manifestação no sistema Fala.BR, registra a resposta final de forma clara e acessível, e formaliza o retorno ao denunciante, sempre que possível. Por fim, a manifestação é encerrada no sistema, com a preservação de todos os registros para fins de controle interno, auditoria, transparência e prestação de contas, reafirmando o compromisso do SGB-CPRM com a ética, a integridade e a melhoria contínua da gestão pública.

Proteção ao 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.

Embora denúncias possam, em alguns casos, ser direcionadas diretamente à Corregedoria ou à Comissão de Ética, o Decreto nº 10.153/2019, em seu artigo 4º, §§ 1º a 4º, estabelece que o recebimento formal é competência exclusiva das Ouvidorias. Essa prerrogativa é essencial porque garante o correto registro, na Plataforma Fala.Br, dos casos que envolvem agentes públicos em funções de direção, chefia ou assessoramento, conforme determina a Portaria CGU nº 116, art. 36. O registro alimenta banco de dados da CGU e contribui para prevenir possíveis represálias de denunciados que detenham posição hierárquica sobre o denunciante. Nesse sentido, no âmbito do SGB-CPRM, a Corregedoria informa à Ouvidoria o recebimento das denúncias e repassa os dados necessários para o devido cadastro na Plataforma Fala.Br, ao mesmo tempo em que conduz os procedimentos apuratórios de sua responsabilidade.

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 abranjam:

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.

Base Legal

Como o SGB-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 do SGB-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 denunciante 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; e
- 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.

Conclusão

A consolidação do presente fluxo do Canal de Denúncias representa um marco de compromisso do SGB-CPRM com a ética, a integridade e a transparência na gestão pública. Estruturado em alinhamento às orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), este instrumento fortalece a *accountability* institucional ao estabelecer regras claras, responsabilidades definidas e mecanismos de controle capazes de assegurar a rastreabilidade de cada etapa. Mais do que um cumprimento às exigências legais, o fluxo evidencia uma postura proativa da instituição no combate a irregularidades e na promoção de uma cultura organizacional baseada em responsabilidade e integridade.

Um dos pilares centrais desse processo é o compromisso inegociável com o sigilo e a proteção da identidade do denunciante. Ao garantir confidencialidade e segurança da informação, o fluxo não apenas resguarda o cidadão de eventuais retaliações, como também promove um ambiente de confiança que estimula a participação social. Paralelamente, o apoio ao denunciante se traduz na escuta qualificada, na clareza das respostas e na postura de acolhimento adotada pela Ouvidoria, reafirmando seu papel de ponte entre a sociedade e a administração pública.

Assim, ao tornar público e acessível o caminho que uma denúncia percorre, o SGB-CPRM fortalece a credibilidade institucional, assegura transparência nas suas ações e oferece à sociedade um canal seguro, confiável e humanizado. Dessa forma, reafirma-se o compromisso da instituição em apoiar o cidadão, proteger o denunciante e contribuir para a construção de uma gestão pública mais íntegra, eficiente e comprometida com o interesse coletivo.

Ouvidoria do SGB-CPRM

Avenida Pasteur, 404
4º andar – Sala 1414
Urca – Rio de Janeiro /RJ.
CEP.: 22290-255

(21) 3044-0558

ouvidoria@sgb.gov.br