

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS PELA OUVIDORIA	PROCEDIMENTO N° POG-OUV-001	
		VERSÃO	APROVADO EM
		02	27/12/2024

Procedimento para tratamento das denúncias pela Ouvidoria

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 1 de 11
OUV/EPE	DCA 03/284ª de 27/12/2024	

Sumário

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES	5
SEÇÃO I - OBJETO	5
SEÇÃO II - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	5
SEÇÃO III - DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	5
CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS	6
SEÇÃO I - PROCEDIMENTO	6
SEÇÃO II - RECEBIMENTO DA DENÚNCIA NA OUVIDORIA.....	6
SEÇÃO III - ANÁLISE PRELIMINAR DA DENÚNCIA	7
SEÇÃO IV - TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS CONTRA OS DIREITOS DAS MULHERES.....	8
SEÇÃO V - DA GARANTIA AO ANONIMATO	9
SEÇÃO VI - DA VEDAÇÃO À RETALIAÇÃO	9
CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS	10
ANEXO	11

Histórico das Revisões

Versão	Data	Responsável	Observações
01	17/04/2020	OUV	Versão Inicial aprovada pela DCA 188 ^a , de 17/04/2020
02	27/12/2024	OUV	Versão atualizada e aprovada pela DCA 03/284 ^a , de 27/12/2024

Informações adicionais: revisão do procedimento para incluir nova periodicidade dos relatórios da Ouvidoria e atualizações dos documentos de referência, melhorias no texto redigido, medidas de acolhimento à vítima em caso de denúncias contra os direitos das mulheres e medidas de tratamento da ocorrência de retaliações.

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I - Objeto

Art. 1º Este procedimento visa a descrever as etapas que deverão ser seguidas para tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria da Empresa de Pesquisa Energética (EPE).

Seção II - Âmbito de Aplicação

Art. 2º Aplica-se a área da Ouvidoria da EPE.

Seção III - Documentos de referência

Art. 3º São documentos de referência desta norma:

I - Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

II - 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, 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;

III - Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro 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;

IV - Resolução CGPAR nº 48, de 06 de setembro de 2023: estabelece diretrizes e parâmetros de governança para as áreas de auditoria interna, corregedoria, ouvidoria, gestão de riscos internos das empresas estatais federais;

V - Instrução Normativa CGU nº 5, de 18 de junho de 2018: estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidoria do poder executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 5 de 11
OUV/EPE	DCA 03/284 ^a , de 27/12/2024	

VI - Instrução Normativa CGU nº 18, de 3 de dezembro de 2018: estabelece a adoção do sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala Br, como plataforma única de recebimento de manifestações de Ouvidoria, nos termos do art.16 do Decreto nº 9492, de 2018;

VII - 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;

VIII - Portaria Normativa SE/CGU nº 58, de 7 de março de 2023, que institui o Guia Lilás: orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal;

IX - Regulamento Disciplinar da EPE (REG-COA-002), aprovado pela DCA nº 02/225ª, de 12 de agosto de 2022, estabelece as regras para o processo disciplinar na Empresa de Pesquisa Energética – EPE; e

X - Resolução de Diretoria da EPE nº 3/778ª, que aprova a tabela de equivalência entre os Cargos em Comissão e as Funções Gratificadas da EPE com o Grupo Direção e Assessoramento Superiores (DAS) do Poder Executivo Federal.

CAPÍTULO II - DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I - Procedimento

Art. 4º As denúncias recebidas pela Ouvidoria da EPE deverão obedecer ao procedimento descrito abaixo e sintetizado no fluxograma anexo.

Seção II - Recebimento da Denúncia na Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria da EPE é o canal de denúncias oficial da EPE.

Art. 6º A denúncia pode chegar à Ouvidoria da EPE pelo Sistema Fala.BR, por e-mail, por telefone, por carta ou pessoalmente.

§ 1º A Ouvidoria deve assegurar que toda denúncia seja inserida no Sistema Fala.BR.

§ 2º As demandas mencionadas no **caput**, quando recebidas ou levadas a conhecimento de outra unidade, deverão ser encaminhadas à Ouvidoria para a adoção de providências.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 6 de 11
OUV/EPE	DCA 03/284ª, de 27/12/2024	

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS PELA OUVIDORIA		PROCEDIMENTO N° POG-001-OUV
			VERSÃO APROVADO EM
			02 27/12/2024

§ 3º As denúncias registradas de maneira anônima serão consideradas “Comunicações” e também serão submetidas ao fluxo descrito neste Procedimento.

Seção III - Análise Preliminar da Denúncia

Art. 7º A Ouvidoria realizará a Análise Preliminar da Denúncia verificando se há elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam aos responsáveis pela apuração dos fatos chegar a tais elementos.

Parágrafo único. Caso a Ouvidoria avalie a necessidade de mais informações, poderá ser solicitada a complementação de informação no prazo de até 20 (vinte) dias na plataforma Fala.BR, sob o risco de arquivamento da Denúncia, ressalvadas as hipóteses de manifestações registradas como “Comunicações”.

Art. 8º Na ausência de elementos mínimos descritivos da irregularidade, a denúncia poderá ser encerrada ou reclassificada como outro tipo de manifestação, de acordo com as suas características.

Art. 9º Havendo elementos mínimos descritivos da irregularidade, a denúncia ou comunicação será encaminhada para as áreas de apuração competentes para realização do juízo de admissibilidade, para que sejam observadas a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 1º Os órgãos responsáveis pelo juízo de admissibilidade das denúncias e comunicações são a Auditoria Interna (AIN), e a Comissão de Ética (CE), que atuarão conforme suas competências.

§ 2º As denúncias serão encaminhadas concomitantemente pela Ouvidoria às duas unidades acima mencionadas, ou seja, não integra a Análise Preliminar da Denúncia a avaliação da competência para apuração do caso, o que compete a cada órgão.

Art.10. A análise conclusiva da denúncia efetuada pela Ouvidoria conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art.11. A Ouvidoria da EPE deverá informar à Ouvidoria Geral da União, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo de Direção e Assessoramento Superiores (DAS) a partir do nível 4 ou equivalente, obedecendo à correlação disposta na tabela abaixo:

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 7 de 11
OUV/EPE	DCA 03/284ª, de 27/12/2024	

**PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS
DENÚNCIAS PELA OUVIDORIA**

PROCEDIMENTO N°
POG-001-OUV

VERSÃO

APROVADO EM

02

27/12/2024

Cargos do Poder Executivo Federal (anterior)	Cargos do Poder Executivo Federal (atual)	Cargos das Empresas Públicas e das Sociedades de Economia Mista Federais	Cargos da EPE equivalentes
NE	CCE 1.18	Autoridade máxima da Empresa Pública Federal, Sociedade de Economia Mista	Presidente
DAS - 6	CCE/FCE 1.17	2º nível - Direção	Diretor
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Superintendente
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Chefe de Gabinete
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Consultor Jurídico
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Secretário-Geral
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Assessor de Comunicação Social
DAS - 101.5	CCE/FCE 1.15 e 1.16	3º nível - Direção	Auditor Interno
DAS - 102.5	CCE/FCE 2.15 e 2.16	3º nível - Assessoramento	Assessor da Presidência / Diretoria
DAS - 102.4	CCE/FCE 2.13 e 2.14	4º nível – Assessoramento	Superintendente Adjunto
DAS - 102.4	CCE/FCE 2.13 e 2.14	4º nível - Assessoramento	Gestor de Conformidade e Riscos
DAS - 102.4	CCE/FCE 2.13 e 2.14	4º nível - Assessoramento	Ouvidor
DAS - 102.4	CCE/FCE 2.13 e 2.14	4º nível - Assessoramento	CT I, CT II e CT III

Seção IV - Tratamento das denúncias contra os direitos das mulheres

Art.12. Sem prejuízo do encaminhamento às unidades competentes para atuar no caso, as denúncias que envolvam condutas praticadas contra os direitos das mulheres (cis ou transgênero), a Ouvidoria deverá providenciar o acolhimento da vítima e o atendimento médico e/ou psicológico especializado, quando necessário.

§ 1º O atendimento às demandas mencionadas no **caput** deverá ser pautado no acolhimento à vítima, observando linguagem não violenta e com o estabelecimento de uma relação de confiança e empatia, na garantia de sua privacidade, no sigilo das informações prestadas e na disponibilização do tempo necessário à escuta ativa e registro da manifestação, que deverá ser realizado, preferencialmente, na presença de uma ou mais pessoas.

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS PELA OUVIDORIA		PROCEDIMENTO N° POG-001-OUV
			VERSÃO APROVADO EM
			02 27/12/2024

§ 2º O acolhimento à vítima será realizado presencialmente, em sala destinada a essa função, ou em ambiente virtual, preferencialmente por pessoa capacitada do mesmo gênero e raça, devendo a Ouvidoria providenciar a capacitação de, no mínimo, duas pessoas para a realização dessa atividade

Seção V - Da garantia ao anonimato

Art.13. A identidade do denunciante deve ser resguardada.

Parágrafo único. Nos casos em que a denúncia não for admitida após o juízo de admissibilidade e quando configurar denúncia caluniosa ou em flagrante má-fé do denunciante, o anonimato não será garantido em lei e, a depender da gravidade da acusação, o denunciado poderá ser informado sobre o denunciante.

Seção VI - Da vedação à retaliação

Art.14. A Ouvidoria, no âmbito de sua participação na proteção ao denunciante, possui compromisso com a prevenção de retaliações e, portanto, deverá registrar no Fala.BR, fazendo menção à denúncia anterior, e encaminhar à apuração, notícias, denúncias ou fatos de que tenha tomado ciência que comportem eventuais retaliações contra a vítima de condutas, contra denunciantes, testemunhas ou auxiliares em investigações, comunicando a Corregedoria Geral da União acerca do ocorrido.

Parágrafo único. Constituem exemplos de atos de retaliação:

- I - demissão arbitrária;
- II - alteração injustificada de funções, atribuições ou local de trabalho;
- III - imposição de sanções;
- IV - imposição de prejuízos remuneratórios ou materiais de qualquer espécie; e
- V - retirada de benefícios, diretos ou indiretos, entre outros.

Art.15. A Ouvidoria, após juízo de admissibilidade ou apuração das denúncias, poderá, com base nos resultados deles, fazer recomendações que serão inseridas nos relatórios anuais e trimestrais apresentados aos órgãos estatutários.

ELABORADO POR	DOCUMENTO DE APROVAÇÃO	Página 9 de 11
OUV/EPE	DCA 03/284ª, de 27/12/2024	

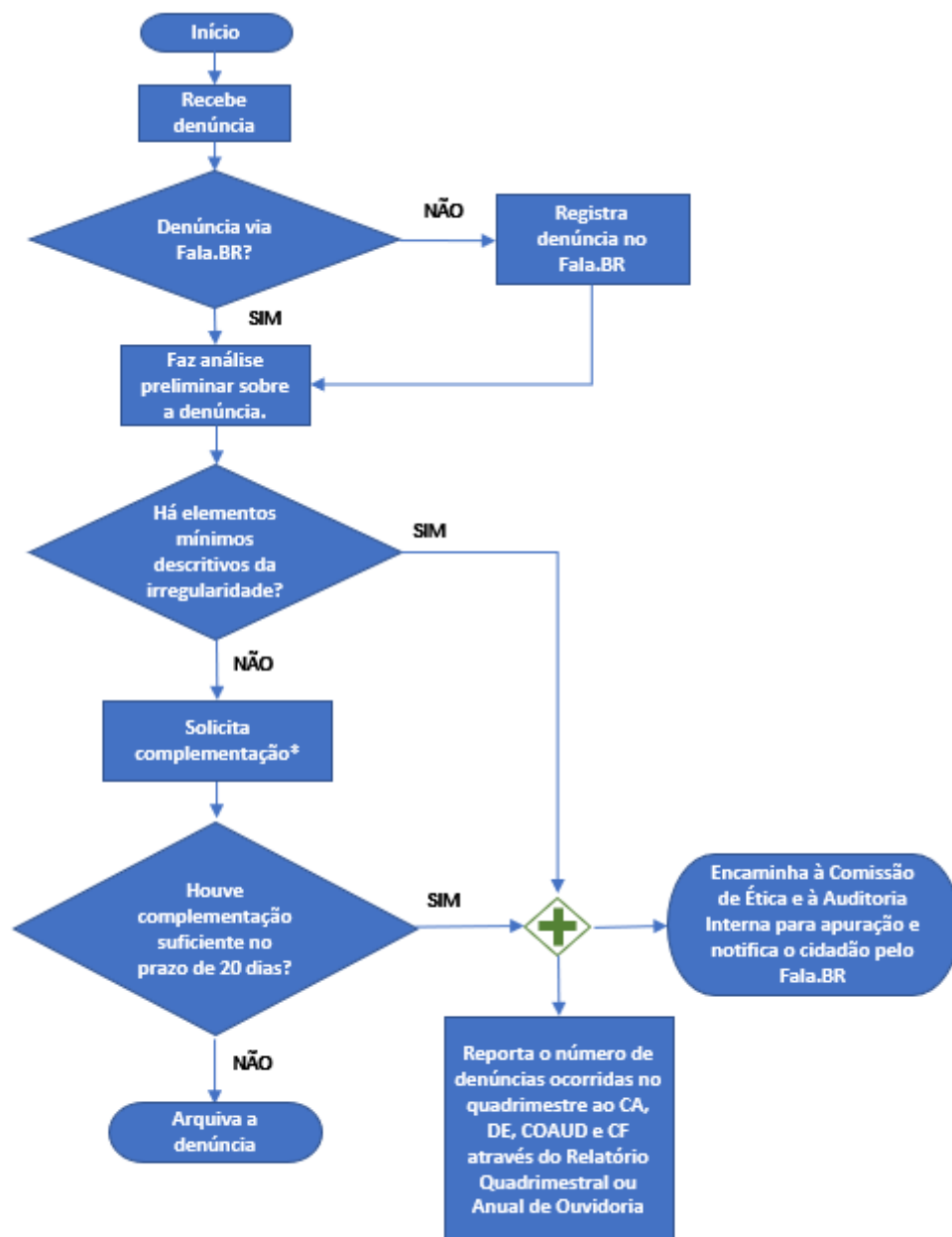
CAPÍTULO III - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.16. O resultado do juízo de admissibilidade efetuado pela Comissão de Ética e pela Auditoria Interna será comunicado à Ouvidoria.

Art.17. Na apresentação dos relatórios anual e quadrimestral de Ouvidoria aos órgãos estatutários serão informados do número de denúncias recebidas no período e o tratamento realizado.

Art.18. Casos omissos ou excepcionais referentes a este procedimento são submetidos à aprovação do CA.

ANEXO



* Somente quando possível a identificação do autor da denúncia, isto é, no caso de denúncias que não sejam anônimas (que serão tratadas como “Comunicações”).