



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS

N/PO/020/00

**Nota da versão:**

Versão 00 – Regulamentação do processo Gestão de Manifestações de Denúncias.



SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 APLICAÇÃO
- 3 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA
- 4 CONCEITUAÇÃO
  - 4.1 Alta Administração
  - 4.2 Agente privado
  - 4.3 Agente público
  - 4.4 Canal de Denúncia
  - 4.5 Denúncia
    - 4.5.1 Denúncia anônima ou comunicação de irregularidade
  - 4.6 Denunciante
  - 4.7 Denunciado
  - 4.8 Fala.BR
  - 4.9 Ouvidoria
  - 4.10 Pseudonimização
  - 4.11 Reclamação
  - 4.12 Reduzir a termo
  - 4.13 Unidade apuradora
- 5 DIRETRIZES BÁSICAS
  - 5.1 Recebimento da denúncia
    - 5.1.1 Denúncia recebida pelo Comitê de Auditoria Estatutário
  - 5.2 Análise preliminar da denúncia
    - 5.2.1 Arquivamento da denúncia
    - 5.2.2 Envio da denúncia para apuração
  - 5.3 Acompanhamento da denúncia em apuração
  - 5.4 Recebimento e análise das conclusões da apuração
  - 5.5 Comunicação ao denunciante sobre o resultado da apuração



- 5.6 Relatórios gerenciais periódicos
- 5.7 Disposições finais
  - 5.7.1 Obrigação de Sigilo
  - 5.7.2 Comunicações Escritas entre os órgãos da Dataprev
- 6 VIGÊNCIA

Elementos Complementares:

- Anexo I Modelo do Termo de Análise Preliminar da Denúncia
- Anexo II Termo de Confidencialidade
- Anexo III Instrumentos de vinculação



## PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

### GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS

N/PO/020/00

#### 1 OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos para recebimento e tratamento de denúncias direcionadas à Dataprev, emitidas por pessoas físicas, definindo critérios, responsabilidades, prazos e relatórios necessários para os encaminhamentos adequados.

#### 2 APLICAÇÃO

Aplica-se aos agentes públicos e privados direta ou indiretamente vinculados à Empresa.

#### 3 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

Sigla	Função principal
N/A	Conselho de Administração
N/A	Conselho Fiscal
N/A	Diretoria Executiva
N/A	Comitê de Auditoria Estatutário
CGIC	Órgão responsável pela gestão da integridade corporativa
SUAU	Órgão responsável pela auditoria interna
CORG	Órgão responsável pela corregedoria
OUVI	Órgão responsável pela ouvidoria
N/A	Comissão de Ética da Dataprev

#### 4 CONCEITUAÇÃO

##### 4.1 Alta Administração

Conjunto composto pelos membros do Conselho de Administração e membros da Diretoria Executiva.

##### 4.2 Agente privado

Entende-se por agente privado: empregados de empresas contratadas e prestadores de serviços, e todo aquele que, por força de lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico, preste serviço de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, direta ou indiretamente vinculado à Dataprev, e que não se enquadre no conceito de agente público.



#### 4.3 Agente público

Entende-se por agente público quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, a exemplo dos conselheiros, presidente, diretores, empregados públicos efetivos, demissíveis ad nutum, requisitados/cedidos ou colaboradores, quais sejam, prepostos, estagiários, aprendizes e dirigentes da Dataprev.

#### 4.4 Canal de Denúncia

É o instrumento que a Empresa utiliza para receber relato de eventuais irregularidades, tais como: falhas de controle, fraudes internas e externas, atos ilícitos e descumprimento a princípios éticos e políticas internas. Permite que os relatos possam ser enviados a qualquer tempo por funcionários, fornecedores, clientes ou pela sociedade em geral.

O Canal de Denúncia centraliza o recebimento das denúncias, registra todas as denúncias em acervo único, inclusive as anônimas, com regras de confidencialidade para proteger aqueles que, apesar de se identificarem à Empresa, não queiram se identificar publicamente, assim como previsão de medidas de proteção ao denunciante e combate à retaliação.

É utilizada a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR, como Canal de Denúncia oficial e único para recepção de denúncias no âmbito da Dataprev.

#### 4.5 Denúncia

Manifestação que aponte suposta violação de norma interna ou externa à Dataprev, praticados por pessoa jurídica ou atribuída a agentes público ou privado, na condução de suas atividades laborais, podendo ser decorrentes do exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções.

##### 4.5.1 Denúncia anônima ou comunicação de irregularidade

Comunicação de suposta violação de norma interna ou externa à Dataprev que chega ao conhecimento da Empresa sem identificação da identidade da pessoa denunciante.

#### 4.6 Denunciante

Pessoa física ou jurídica, identificada ou anônima, que registra uma denúncia no Canal de Denúncia. A Dataprev aceita o anonimato como mecanismo de proteção contra retaliação ao denunciante de boa-fé.

#### 4.7 Denunciado

Gestor, empregado da Dataprev, empresa fornecedora ou prestadora de serviços ou ainda profissional contratado por empresa que presta serviços para a Dataprev apontado como responsável pela desconformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da Dataprev.

#### 4.8 Fala.BR

Sistema de informática disponível como Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, que reúne funcionalidades do Sistema Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do





## PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

### GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS

N/PO/020/00

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal.

A plataforma é mantida e gerenciada pela Controladoria-Geral da União (CGU) e acessível na internet por meio do site eletrônico [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br). Adicionalmente, o mesmo endereço de acesso é disponibilizado no Portal da Dataprev na internet, especificamente, na página: <http://portal.dataprev.gov.br/etica/ouvidoria>.

#### 4.9 Ouvidoria

Órgão subordinado à Presidência e vinculado ao Conselho de Administração, nos termos do Manual de Organização da Dataprev, aberto à sociedade para receber e tratar manifestações (sugestões, elogios, denúncias, reclamações, entre outras) quanto aos serviços prestados pela Empresa e seus atos de gestão.

#### 4.10 Pseudonimização

Tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantido separadamente em ambiente seguro e controlado.

#### 4.11 Reclamação

Registro de insatisfação ou opinião desfavorável – protesto, queixa, ou crítica – em relação ao serviço prestado, ação realizada ou à informação prestada pela Dataprev ao manifestante.

#### 4.12 Reduzir a termo

Ato de registrar por escrito a manifestação que foi comunicada de forma oral.

#### 4.13 Unidade apuradora

Órgão responsável pelo juízo de admissibilidade, apuração dos fatos, deliberação e arquivamento da denúncia. Na Dataprev, exercem a função de unidade apuradora: a Comissão de Ética da Dataprev, a Auditoria Interna e a Corregedoria.

## 5 DIRETRIZES BÁSICAS

O processo Gestão de Manifestações de Denúncias consiste em receber, analisar preliminarmente, enviar para apuração, acompanhar, receber e analisar as conclusões e comunicar ao denunciante o resultado, além de, quando for o caso, sugerir melhorias nos processos, procedimentos ou políticas da Empresa.

### 5.1 Recebimento da denúncia

Todas as denúncias devem ser registradas no Canal de Denúncia. Tratando-se de denúncia encaminhada por outros canais (e-mail, carta, vídeos ou outro), o órgão responsável pela ouvidoria deverá comunicar ao denunciante que este deve acessar o Canal de Denúncia para fazer o registro eletrônico. Caso o denunciante não o faça, o órgão responsável pela ouvidoria deverá providenciar o registro da denúncia no Canal de Denúncia, em nome do denunciante.



- A denúncia prestada oralmente perante o órgão responsável pela ouvidoria deve ser reduzida a termo e registrada no Canal de Denúncia, com o registro da anuência do manifestante quanto ao relato feito.
- A denúncia recebida por qualquer unidade organizacional da Dataprev, inclusive pela Alta Administração, Comitê de Auditoria Estatutário e Conselho Fiscal, deverá ser encaminhada o mais rápido possível, obrigatória e impreterivelmente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias corridos, ao órgão responsável pela ouvidoria, para inserção no Canal de Denúncia.
- Notícia jornalística, exceto artigo de opinião, de conhecimento do órgão responsável pela ouvidoria, que relate ilicitude relacionada com tema de competência da Dataprev e apresente elementos mínimos para apuração da irregularidade, deve ser avaliada pelo Ouvidor, que deve decidir por sua inclusão de ofício no Canal de Denúncia.

Quando a denúncia for encaminhada por correspondência eletrônica (e-mail) a mais de um destinatário devem ser adotadas as seguintes providências:

- quando a caixa postal [ouvidoria@dataprev.gov.br](mailto:ouvidoria@dataprev.gov.br) estiver em cópia, o órgão responsável pela ouvidoria responderá ao manifestante oferecendo as considerações pertinentes, com cópia oculta para todos os demais destinatários;
- quando a caixa postal [ouvidoria@dataprev.gov.br](mailto:ouvidoria@dataprev.gov.br) não estiver em cópia, um dos copiados deverá encaminhar a manifestação para o órgão responsável pela ouvidoria, sem copiar os demais. A partir deste momento, o órgão responsável pela ouvidoria oferecerá as considerações pertinentes ao manifestante, com cópia para todos os copiados originalmente.

Caso o órgão responsável pela ouvidoria verifique que o teor da denúncia não é da competência da Dataprev, deve dar o encaminhamento apropriado ao órgão da Administração Pública que julgue competente, e, sendo impossível sua identificação, deve orientar o denunciante sobre o procedimento adequado para que sua manifestação seja atendida, e arquivá-la. O órgão responsável pela ouvidoria deve tratar a denúncia quando houver dúvida sobre qual é o órgão da Administração Pública competente para o tratamento da denúncia.

Quando se tratar de denúncia abrangendo exclusivamente pessoa jurídica ou agentes privados, o teor da denúncia deve estar relacionado às atividades empresariais da Dataprev.

A denúncia de caráter urgente deve ser comunicada imediatamente à Presidência da Dataprev antes de se prosseguir com a análise preliminar. São considerados urgentes os casos em que a manifestação comunique risco de desastre, de morte ou de grave dano à vida, de comprometimento da integridade e da confidencialidade das informações sob guarda da Dataprev ou à sua estrutura predial e requeira intervenção imediata.

Toda denúncia obedece ao fluxo normal descrito nesta norma, respeitando as seguintes particularidades:

- quando o denunciado for agente público ou privado que atue diretamente no órgão responsável pela ouvidoria a denúncia deve ser encaminhada imediatamente, sem qualquer tratamento preliminar, para o órgão responsável pela corregedoria, que deve deliberar sobre o encaminhamento adequado;



- quando o denunciado for agente público ou privado que atue diretamente no órgão responsável pela corregedoria a denúncia deve ser encaminhada imediatamente, sem qualquer tratamento preliminar, para o órgão responsável pela auditoria interna, que deve deliberar sobre o encaminhamento adequado;
- quando o denunciado for membro da Alta Administração, a denúncia deve ser comunicada à Comissão de Ética da Dataprev, para o devido encaminhamento à Comissão de Ética Pública (CEP) assim que recebida.

### 5.1.1 Denúncia recebida pelo Comitê de Auditoria Estatutário

O Comitê de Auditoria Estatutário pode receber denúncia, inclusive sigilosa, interna e externa à Empresa, em matéria relacionada ao escopo de suas atividades. A denúncia dessa natureza deve ser enviada para o endereço eletrônico [denuncia.coaud@dataprev.gov.br](mailto:denuncia.coaud@dataprev.gov.br).

É facultado ao Comitê de Auditoria Estatutário autorizar o acesso ao respectivo endereço eletrônico ao órgão responsável pela ouvidoria, neste caso, fica implícito o encaminhamento da denúncia ao órgão responsável pela ouvidoria.

### 5.2 Análise preliminar da denúncia

Ao receber a denúncia, o órgão responsável pela ouvidoria deve verificar se a manifestação deve seguir sendo tratada como denúncia ou se deve ser reclassificada como outro tipo de manifestação, por exemplo, como reclamação. Em se tratando de reclassificação, o órgão responsável pela ouvidoria providenciará mensagem ao manifestante para informar sobre a reclassificação de sua manifestação, bem como para esclarecer sobre seu acompanhamento. O Ouvidor deve ser consultado antes de qualquer reclassificação, que somente ocorrerá com a sua autorização.

A Ouvidoria deve informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia cujo ato tenha sido cometido por agente público no exercício de função de confiança do terceiro nível hierárquico (gerente de departamento) ou superior.

É necessário verificar se o relato permite a apuração do fato, reunindo elementos mínimos de materialidade e/ou de autoria. Isto é, para que uma denúncia seja admitida e possa deflagrar procedimento específico de apuração deve, no mínimo, apontar indício da prática do ilícito.

A denúncia anônima sobre questões comportamentais, que aponta suposta violência física ou psicológica no trabalho, a exemplo de casos de assédio moral e sexual, será aceita se contiver a identificação precisa do denunciado ou de eventuais testemunhas, sendo necessária ainda, nesses casos de anonimato, apresentar indícios mínimos que possam subsidiar a apuração, tais como: a) unidade organizacional da Dataprev em que está ocorrendo o problema, b) fatos que caracterizem o desvio comportamental, com as respectivas datas das ocorrências.

A denúncia poderá ser encerrada e arquivada, sem apresentar resposta conclusiva, quando seu autor faltar com a verdade, agir de modo temerário, não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos, não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé, ou ainda, quando não contiver informações suficientes para a sua análise.

O órgão responsável pela ouvidoria adotará medidas de verificação, com prudência e discricionariedade, destinadas a conferir a plausibilidade dos fatos denunciados:



- **Verificação dos elementos mínimos:** identificação dos elementos que apontam para irregularidades que possam servir de fundamento para a apuração ou indícios que permitam à unidade apuradora chegar a tais elementos, verificar a existência de precedentes direta ou indiretamente relacionados ao objeto da denúncia e qualificação do denunciante e do denunciado.
- **Organização dos elementos informativos:** análise de conteúdo contemplando coerência e coesão do relato – compreensão da área ou do processo em que a denúncia se insere - verificação da relevância e da urgência da denúncia.
- **Levantamento de informações:** obtenção de informações adicionais para verificação de indícios de veracidade da questão denunciada, incluindo informações internas e, quando públicas e ostensiva, externas.

O órgão responsável pela ouvidoria pode solicitar informações adicionais a qualquer órgão interno, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias corridos, contado do recebimento, prorrogável uma vez por igual período e mediante justificativa expressa.

Pode-se incluir informações pessoais de acesso restrito. Dada a ampla possibilidade de temas que podem vir a ser objeto de denúncia, o levantamento se apresenta diverso e dinâmico. Exemplos não exaustivos de informações que podem ser levantadas:

- se o denunciado realmente é agente público ou privado vinculado à Dataprev e é identificado conforme relatado;
- se os documentos citados na denúncia existem;
- se o pagamento do contrato denunciado já foi realizado;
- se o objeto do contrato denunciado já foi cumprido.

O órgão responsável pela ouvidoria não deve demandar ao denunciado informações adicionais acerca do fato, procedimento este que será exercido pela unidade de apuração.

- **Solicitação de informações adicionais ao denunciante:** se as informações adicionais não forem imprescindíveis para o tratamento da denúncia, mas apenas complementares, a denúncia deve ser enviada imediatamente para apuração, com a transcrição das perguntas que foram feitas ao denunciante. Nesse caso, a informação complementar deverá ser enviada para a unidade de apuração assim que o denunciante responder ao órgão responsável pela ouvidoria.

Se o denunciante não responder às perguntas no prazo máximo de 20 dias corridos e as informações forem imprescindíveis, o órgão responsável pela ouvidoria deverá arquivar a denúncia, esclarecendo ao denunciante que se ainda houver interesse na apuração dos fatos deverá ser realizado um novo registro.

Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original para concluir a etapa de análise preliminar. Se o denunciante complementar a denúncia, o



prazo para o órgão responsável pela ouvidoria concluir a análise preliminar retorna a ser contado a partir de onde parou.

- **Elaboração do documento de ouvidoria:** o órgão responsável pela ouvidoria deve preencher o Termo de Análise Preliminar da Denúncia, anexo I, para a finalização da análise preliminar por meio de um ato formal, adequado ao nível de complexidade do caso e da profundidade da análise realizada, devendo conter:
  - opinião sobre a aptidão da denúncia em deflagrar procedimento de apuração;
  - a definição de recomendações, com especial destaque para medidas de proteção ao denunciante e, excepcionalmente, do denunciado;
  - anuência do ouvidor sobre os resultados da análise preliminar.

A qualquer tempo, o Ouvidor pode expedir recomendações e solicitar providências visando à proteção do denunciante e do próprio processo de tratamento da denúncia (evitando obstruções), inclusive providências para o afastamento do denunciante, de forma preventiva e temporária, de suas atividades e/ou processos pelos quais seja responsável, relacionados com os fatos em apuração.

Alterações na identificação do assunto e subassunto previamente utilizados pelo denunciante, relacionados com o teor da denúncia, também podem ocorrer, com o objetivo de adequar tais informações ao registro do fato descrito pelo denunciante. O órgão responsável pela ouvidoria deve conferir a identificação de assunto e subassunto da denúncia ao definir de forma precisa o fato relatado.

Os assuntos são categorizados em: a) ação criminosa; b) violência laboral e conduta antiética; c) conflito de interesse; d) corrupção e fraude; e) improbidade administrativa; f) outros.

O prazo para realização da etapa de análise preliminar é de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data do recebimento da denúncia, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. O órgão responsável pela ouvidoria deve procurar agilizar ao máximo a etapa de análise preliminar, pois quanto mais rapidamente uma denúncia for encaminhada à unidade apuradora, maior será a probabilidade de sucesso nessa tarefa.

### 5.2.1 Arquivamento da denúncia

O arquivamento ocorre quando a denúncia não contém elementos informativos idôneos e suficientes que permitam o seu tratamento e a respectiva apuração dos fatos relatados.

O órgão responsável pela ouvidoria poderá solicitar informações adicionais ao denunciante antes de opinar pelo arquivamento. Persistindo a ausência de elementos mínimos que ofereçam informações idôneas e suficientes, o órgão responsável pela ouvidoria prosseguirá com a indicação de arquivamento.

Motivações para o arquivamento da denúncia:

- quando não apresentar os elementos mínimos de autoria e/ou materialidade;
- quando os fatos descritos ou a matéria abordada já estiverem sob a apreciação ou que já tenham sido decididas pelo Poder Judiciário;



- quando os fatos descritos ou a matéria abordada já tiverem sido objeto de apuração no âmbito da Dataprev;
- quando a autoria, os fatos descritos ou a matéria abordada forem objeto de outra denúncia protocolada pelo mesmo denunciante;
- quando o objeto da denúncia por qualquer motivo for perdido;
- quando o conteúdo da denúncia for incompreensível ou as informações se contradisserem.

O denunciante deve ser comunicado sobre o arquivamento e orientado a enviar nova denúncia com o conteúdo mínimo para o seu tratamento.

Ao constatar a necessidade de arquivamento da denúncia, a equipe do órgão responsável pela ouvidoria deve comunicar ao Ouvidor e solicitar a ratificação do seu entendimento.

### 5.2.2 Envio da denúncia para apuração

Ao encaminhar a denúncia, o órgão responsável pela ouvidoria deve preservar o sigilo da identidade do denunciante.

O órgão responsável pela ouvidoria deverá providenciar a pseudonimização da denúncia recebida para envio à unidade apuradora.

Caso indispensável à apuração dos fatos, mediante justificativa formal, os elementos de identificação do denunciante devem ser encaminhados para a unidade apuradora da denúncia, que tem o dever de garantir a preservação da identidade do denunciante, adotando todos os procedimentos necessários para esse fim.

Presentes os elementos, o órgão responsável pela ouvidoria acionará a unidade de apuração adequada para a análise da denúncia, adotando os seguintes critérios:

- **Órgão responsável pela corregedoria:** denúncia de irregularidade disciplinar praticada por agente público ou privado vinculado à Dataprev, que deve ser apurada por meio de procedimentos correccionais.
- **Comissão de Ética da Dataprev:** denúncia de infração ética imputada ao agente público ou privado vinculado à Dataprev. Considera-se infração ética a ação, omissão ou conivência que implique em desobediência e/ou inobservância às disposições do Código de Conduta Ética e Integridade da Dataprev.
- **Órgão responsável pela auditoria interna:** denúncia que descreve fraude em licitação, execução de contrato ou qualquer outra falha nos controles internos que não aponte o responsável pela fraude. Nesse caso, a denúncia deve ser enviada, concomitantemente, para o órgão responsável pela corregedoria.

Quando identificada a competência de apuração concorrente ou a necessidade de conhecimento da denúncia por mais de uma unidade apuradora, em razão dos critérios identificados no fato ou ato comunicado, a denúncia será encaminhada, concomitantemente, às respectivas unidades apuradoras.

Em caso de dúvida, o órgão responsável pela ouvidoria recorrerá ao órgão responsável pela corregedoria para dirimir eventuais dúvidas quanto ao encaminhamento da denúncia.



O encaminhamento para apuração da denúncia por qualquer das unidades apuradoras será instruído e formalizado mediante procedimento administrativo próprio, referenciando a identificação da denúncia recebida.

Ao final da etapa de análise preliminar, o órgão responsável pela ouvidoria deve informar ao denunciante sobre a habilitação, o encaminhamento da denúncia à unidade apuradora, identificando para qual unidade foi enviada e o número do processo administrativo gerado, ou sobre o seu arquivamento. Denúncia anônima não obriga o envio de resposta ao denunciante.

### 5.3 Acompanhamento da denúncia em apuração

O prazo para apuração de qualquer denúncia é de até 60 (sessenta dias corridos), contados a partir da data do envio para unidade apuradora. A unidade apuradora, ao receber a denúncia, em até 05 (cinco) dias corridos, poderá declarar a inviabilidade de atender o prazo proposto e estabelecer novo prazo, informando ao órgão responsável pela ouvidoria.

Encerrado o prazo concedido/negociado sem resposta por parte da área de apuração, o órgão responsável pela ouvidoria deve cobrá-la imediatamente, conferindo prazo de 07 (sete) dias corridos para retorno.

Cabe ao órgão responsável pela ouvidoria a comunicação da situação da denúncia às partes interessadas. A denúncia, se anônima, é classificada como “Comunicação” e inviabiliza o acompanhamento da manifestação pelo denunciante.

### 5.4 Recebimento e análise das conclusões da apuração

Ao fim da apuração, as unidades apuradoras devem informar, de forma objetiva e conclusiva, ao órgão responsável pela ouvidoria: a) a forma de apuração; b) o seu resultado, discriminando a confirmação ou não de todos os itens avaliados; e, nos casos de confirmação, c) as suas consequências.

Confirmada a denúncia, é fundamental que a unidade apuradora informe as providências adotadas. No caso de não ser confirmada, a unidade apuradora deve expor as razões que a levaram a esse resultado.

Sempre que necessário, o Ouvidor deve solicitar às unidades apuradoras que a resposta seja complementada, considerando:

- análise das fragilidades identificadas na apuração;
- observância das recomendações;
- envolvimento de áreas da empresa para definição de planos de ação.

A denúncia cuja apuração seja concluída como procedente, ainda que parcialmente, deve receber acompanhamento das medidas corretivas ou planos de ação apresentados pelas unidades apuradoras, até sua total implementação.

Cabe ao órgão responsável pela ouvidoria a elaboração e publicação da ementa relativa ao processo de apuração da denúncia, ao final da apuração, realizada pela unidade apuradora.





### 5.5 Comunicação ao denunciante sobre o resultado da apuração

O denunciante deve ser comunicado, por meio do Canal de Denúncia, em até 02 (dois) dias úteis, contados do recebimento da resposta das unidades apuradoras. Em atenção à confidencialidade, nenhum nome ou elemento que identifique os profissionais que apuraram a denúncia devem ser encaminhados ao denunciante. O protocolo deve ser reaberto e encerrado imediatamente após o envio da comunicação do resultado da apuração ao denunciante.

Caso o denunciante questione ou refute o resultado da apuração enviado, fornecendo dados complementares, antes desconhecidos, o Ouvidor deve ser consultado para decidir pela abertura ou não de novo protocolo ou pelo reencaminhamento à unidade apuradora. Caso não haja informações supervenientes, o protocolo, em regra, permanecerá encerrado, o que deverá ser comunicado ao denunciante.

### 5.6 Relatórios gerenciais periódicos

Cabe ao órgão responsável pela ouvidoria elaborar, mensalmente, relatório gerencial à Alta Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário da Dataprev, ao órgão responsável pela auditoria interna e ao órgão responsável pela gestão da integridade corporativa, informando as denúncias aptas e inaptas, acompanhadas das respectivas motivações, e o tratamento realizado pelo órgão responsável pela ouvidoria.

Cabe ao órgão responsável pela ouvidoria a elaboração de boletim semestral de denúncias, com informações consolidadas para publicação na internet como forma de transparência ativa.

Cabe ao órgão responsável pela ouvidoria a elaboração do relatório de gestão anual de denúncias, que deverá indicar, ao menos: a) o número de denúncias recebidas no ano anterior; b) os motivos das denúncias; c) a análise dos pontos recorrentes; e d) as providências adotadas pela Dataprev. O relatório de gestão anual de denúncias será encaminhado à Alta Administração, Conselho Fiscal, e ao Comitê de Auditoria Estatutário da Dataprev.

### 5.7 Disposições finais

Todo denunciante é encorajado a identificar-se quando da apresentação de uma denúncia, entretanto, também serão aceitas denúncias feitas anonimamente que comunicam irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Nenhuma denúncia deve resultar em qualquer ameaça ou retaliação contra o denunciante, independentemente da conclusão da apuração.

Gestores e empregados não devem penalizar, oprimir, rebaixar, suspender, ameaçar, assediar, redirecionar para tarefa ou localização indesejáveis ou de outra forma discriminar qualquer denunciante em resultado de atos lícitos praticados na prestação de informações às autoridades da Empresa, aos agentes externos ou qualquer outro agente oficial.

Havendo constatação de ato de retaliação ao denunciante, esse deve ser tratado como violação dos normativos internos, sujeitando o infrator às sanções do regime disciplinar ou em abertura de processo correccional.





Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal. A má-fé, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de proteção da identidade do denunciante.

#### 5.7.1 Obrigação de Sigilo

O sigilo é obrigatório em todas as fases do processo até o seu término, quando as informações poderão se tornar públicas, a depender da natureza da informação, conforme a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação e a Lei nº 13.303/2016, Lei das Estatais.

A participação direta no processo de denúncia requer, pelos integrantes dos órgãos responsáveis pelo tratamento e gerenciamento de denúncias de que trata esta Norma, a assinatura de Termo de Confidencialidade (Anexo II).

Desde o recebimento da denúncia, todo denunciante terá sua identidade preservada, que deverá ser mantida com restrição de acesso pelo prazo de 100 (cem) anos a contar da data de registro da denúncia.

A preservação da identidade dar-se-á com a proteção do nome, endereço e quaisquer elementos de identificação do denunciante, que ficarão com acesso restrito e sob a guarda exclusiva do órgão responsável pela ouvidoria.

O encaminhamento de denúncias com elementos de identificação entre a Ouvidoria da Dataprev e outras Ouvidorias Públicas deverá ser precedido do consentimento do denunciante. Na negativa de consentimento ou na ausência deste, a Ouvidoria da Dataprev somente poderá encaminhá-la após a sua pseudonimização.

Os sistemas informatizados de tratamento e apuração de denúncias deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação exata dos agentes públicos que as obtenham, com as respectivas datas e horários de acesso.

#### 5.7.2 Comunicações escritas entre os órgãos da Dataprev

No trâmite do processo, as comunicações escritas entre os órgãos, tais como relatórios, pareceres e memorandos, deverão estar de acordo com a Norma N/PO/001, que padroniza os instrumentos de comunicação escrita na Dataprev, a Norma N/PO/006, que estabelece as diretrizes e procedimentos para a recepção, expedição e controle da tramitação de documentos e encomendas entre os órgãos da Empresa, e destes para terceiros, a Norma N/PO/005, que estabelece as diretrizes básicas e procedimentos para a autuação, protocolização, movimentação e encerramento de processos administrativos, além de seguir a classificação de informações, constante da N/PO/018, que estabelece as diretrizes básicas para a classificação da informação produzida e recebida pela Dataprev.



6 VIGÊNCIA

Esta norma entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Brasília, 31 de março de 2020.



**MAURÍCIO DE CASTRO OLIVEIRA**  
OUVIDOR  
Responsável pela elaboração



**RAFAEL DE MORAES MOTA**  
CONSULTOR JURÍDICO  
Responsável pela chancela



**GUSTAVO CANUTO**  
PRESIDENTE  
Responsável pela aprovação



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS

N/PO/020/00

ANEXO I  
MODELO DO TERMO DE ANÁLISE PRELIMINAR DA DENÚNCIA

ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIA – Nº XXX/AAAA

DATA: DD/MM/AAAA

Número Protocolo no Fala.BR:

Data de Recebimento da Denúncia:

Assunto:

Subassunto:

Dados da Denúncia:	
Origem:	
Teor da denúncia:	

Análise Preliminar						
Denúncia Apta:	Sim ( ) Não ( )					
Encaminhamento:	Comissão de Ética	Corregedoria	Auditoria Interna	Arquivamento	Reclassificação	Órgão externo
Recomendação de proteção:						
Análise preliminar da Ouvidoria						

Informações Adicionais:	
Há envolvimento de gestor empresa:	Sim ( ) Não ( ) 1º Nível ( ) 2º Nível ( ) 3º Nível ( ) 4º Nível ( ) 5º Nível ( )
Denunciante identificado:	Sim ( ) Não ( )
Público:	Interno ( ) Externo ( )

Assinatura, nome e cargo do profissional lotado no órgão responsável pela ouvidoria que realizou a análise preliminar.

Assinatura e nome do Ouvidor com a chancela da análise preliminar realizada.

OBS: A análise preliminar da denúncia deve ser numerada em sequência, seguindo o padrão de três dígitos/ano, e reiniciada a cada novo ano.





PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES DE DENÚNCIAS

N/PO/020/00

**ANEXO II**  
**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

Eu, \_\_\_\_\_, matrícula \_\_\_\_\_, empregado (a) da Dataprev, concordo em tomar todas as precauções para assegurar a Confidencialidade, Integridade e não Disponibilidade de qualquer informação sigilosa, seja ela interna ou externa, que tenha sido confiada a mim pela Empresa em virtude da minha participação no processo Gestão de Manifestações de Denúncias.

Desse modo, assumo, pessoalmente, irrevogável e irretroatavelmente, a obrigação de não as revelar, reproduzir, repassar, expor, divulgar nem discutir perante terceiros sob qualquer meio, pretexto, fundamento ou justificativa, bem como a não permitir que qualquer empregado, envolvido direta ou indiretamente no processo Gestão de Manifestação de Denúncias, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do seu propósito de apuração e fundamento para deliberações subsequentes.

Eu concordo que não estou autorizado a utilizar tais informações para propósitos particulares. Da mesma forma eu não tenho liberdade para repassar esta informação a terceiros sem o consentimento expresso e por escrito do responsável pela informação.

Declaro-me, ainda, ciente de que na hipótese de violação do sigilo a que ora me obrigo a manter, estarei sujeito aos efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores, assumindo as respectivas responsabilidades e tendo assegurado a mim o direito ao contraditório e ampla defesa, nos termos do Acordo Coletivo de Trabalho vigente, nos casos de suspeita de violação do sigilo das informações prevista neste Termo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura e por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela Dataprev, mesmo após o término do Contrato de Trabalho com o empregado até que as informações se tornem públicas.

Local, DD de MM de AAAA.

**Nome do empregado:**

**Matrícula:**

Assinatura do empregado



**ANEXO III  
INSTRUMENTOS DE VINCULAÇÃO**

- Lei 13.709, de 14/08/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Lei 13.460, de 26/06/2017 - Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei 13.303, de 30/06/2016 – 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. (Lei das Estatais)
- Lei 12.846, de 01/08/2013 – Lei Anticorrupção - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.
- Lei 12.527, de 18/11/2011 - 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.
- Decreto 10.153, de 03/12/2019 - Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta.
- Decreto 9.492, de 05/09/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- Decreto 8.420, de 18/03/2015 - Regulamenta a Lei 12.846, estabelece no Capítulo IV as características do Programa de Integridade.
- Resolução CGPAR 10/2016, de 10/05/2016 – Estabelece que as empresas estatais federais deverão observar o Programa de Integridade de que trata o Decreto nº 8.420, de 18/03/2015.
- Resolução CGPAR 05/2015, de 29/09/2015 - Estabelece a obrigatoriedade para as empresas estatais federais de divulgar em seus respectivos sítios eletrônicos as informações que menciona e de manter canal de atendimento e recebimento de denúncias.
- Instrução Normativa OGU nº 7, de 08/05/2019 - Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- Instrução Normativa OGU nº 17, 03/12/2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.



- Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, de 24/06/2014 - Estabelece normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelece diretrizes para a reserva de identidade do denunciante.
- Resolução do Conselho RC CADM 007/2019 - Institui a Política Anticorrupção da Dataprev.
- Resolução do Conselho RC CADM 004/2019 - Aprova o Código de Conduta Ética e Integridade da Dataprev.
- Resolução do Conselho RC CADM 002/2016 - Instituir a Política de Integridade Corporativa da Dataprev
- Manual de Ouvidoria Pública 2018, emitido pela Controladoria-Geral da União.
- RS/3784/2019 – Resolução que estabelece o mecanismo de proteção à identidade do denunciante.
- RS/3751/2019 – Resolução que cria a função de ouvidor e estabelece suas atribuições.
- CS/PR/068/2019 – Comunicação de Serviço que define as atribuições da Ouvidoria da Dataprev.