



MEDIDAS DE PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE NO ÂMBITO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

Controladoria-Geral da União
Brasília, outubro de 2026

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAUS, Quadra 5, Bloco A, Lotes 9 e 10
Edifício Multi Brasil Corporate - Brasília/DF - CEP 70070-030
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

EVELINE MARTINS BRITO

Secretária-Executiva

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

FERNANDA ALVARES DA ROCHA

Corregedora-Geral da União

VALDIRENE PAES MEDEIROS

Ouvidora-Geral da União

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

PATRÍCIA ALVARES DE AZEVEDO OLIVEIRA

Secretária de Integridade Pública

LIVIA OLIVEIRA SOBOTA

Secretária Nacional de Transparência e Acesso à Informação

ELABORAÇÃO

Natália Rezende de Almeida Santos

REVISÃO

João Victor da Silva Sousa
Keyne Taniguchi Santos
Raquel Aparecida Pereira

CONTEÚDO

1. INTRODUÇÃO	4
2. BASE NORMATIVA	5
3. MEDIDAS ADOTADAS PELA CGU PARA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE	6
3.1. Fortalecimento da Ouvidoria como canal institucional	6
3.2. Utilização obrigatória da Plataforma Fala.BR	7
3.3. Proteção à identidade do denunciante	7
3.4. Realização de análise prévia das denúncias	8
3.5. Observância de prazos e procedimentos normativos	8
3.6. Promoção de ambiente seguro para o reporte de irregularidades	9
3.7. Capacitação de servidores e gestores	9
3.8. Plano de Integridade da CGU	9
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1. INTRODUÇÃO

A proteção ao denunciante constitui elemento essencial para a efetividade dos mecanismos de prevenção e combate à corrupção, para a promoção da integridade pública e para o fortalecimento do controle social. O ordenamento jurídico brasileiro tem avançado no estabelecimento de garantias voltadas à salvaguarda da identidade, da integridade e da boa-fé daqueles que comunicam irregularidades à Administração Pública.

Nesse contexto, a Controladoria-Geral da União (CGU) incluiu, em seu 3º Plano de Integridade (2023–2025), a iniciativa de elaborar plano de ação de proteção ao denunciante, com o objetivo de identificar e implementar medidas destinadas a assegurar o sigilo, a segurança e a proteção contra retaliações a agentes públicos e cidadãos que reportem irregularidades, atos de corrupção, violações éticas ou outras condutas ilícitas no âmbito da CGU.

No processo de implementação do referido plano, verificou-se que a CGU já dispõe de um conjunto estruturado de medidas normativas e operacionais voltadas à proteção ao denunciante, em consonância com a legislação vigente e com boas práticas nacionais e internacionais. Verificou-se, ainda, que eventuais necessidades de revisão, aprimoramento ou instituição de novas medidas são tratadas no âmbito dos próprios Planos de Integridade, instrumento que consolida e orienta, de forma contínua e integrada, as ações de promoção da integridade no órgão.

Como forma de dar continuidade ao tratamento da temática, o novo Plano de Integridade da CGU (2026–2027) estabeleceu ação específica para sistematizar as iniciativas de proteção ao denunciante já adotadas pela instituição. Dessa forma, o presente documento tem por finalidade registrar as medidas existentes e demonstrar o atendimento à ação prevista no 3º Plano de Integridade, sem prejuízo do contínuo aperfeiçoamento das práticas de proteção ao denunciante no âmbito da CGU.

2. BASE NORMATIVA

A atuação da CGU na proteção ao denunciante fundamenta-se nos seguintes dispositivos:

- **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), especialmente no que se refere à proteção de informações pessoais;
- **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- **Lei nº 13.608**, de 10 de janeiro de 2018, que dispõe sobre o serviço telefônico de recebimento de denúncias e estabelece mecanismos de recompensa e proteção ao denunciante;
- **Decreto nº 9.492**, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e dispõe sobre o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal;
- **Decreto nº 10.153**, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e irregularidades praticados contra a administração pública federal;
- **Lei nº 14.230**, de 25 de outubro de 2021, que altera a Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992, que dispõe sobre improbidade administrativa;
- **Decreto nº 10.890**, de 9 de dezembro de 2021, que 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;
- **Portaria nº 1.037**, de 03 de maio de 2021, que dispõe sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria no âmbito da Controladoria-Geral da União;
- **Portaria Normativa nº 116**, de 18 de março de 2024, que 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;
- **Portaria Normativa CGU nº 239**, de 8 de dezembro de 2025, que institui o Programa de Integridade da Controladoria-Geral da União - CGU+ Integridade;
- **Recomendações da OCDE sobre Proteção de Denunciadores no Setor Público.**

3. MEDIDAS ADOTADAS PELA CGU PARA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

No âmbito de suas atribuições, a CGU implementa as seguintes medidas para assegurar a proteção ao denunciante:

3.1. FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA COMO CANAL INSTITUCIONAL

A Ouvidoria Setorial da CGU, que exerce a função de Ouvidoria Interna da instituição e está vinculada à Ouvidoria-Geral da União (OGU), atua como canal oficial e estruturado para o recebimento de denúncias, garantindo tratamento adequado, padronizado e seguro às manifestações, nos termos da legislação vigente.

Ações de caráter continuado são realizadas no intuito de fortalecer o canal. Nesse contexto, em 2026, **a OGU iniciou campanha** para aumento da confiança e credibilidade da ouvidoria interna e esclarecimento sobre seu papel e funcionamento. As ações e peças incluem campanha visual, pílulas informativas e vídeos curtos, que podem ser acessados na página da intranet da CGU relativa à campanha.



Figura 1: Página da intranet com as ações e peças da campanha da Ouvidoria Interna.

3.2. UTILIZAÇÃO OBRIGATÓRIA DA PLATAFORMA FALA.BR

As manifestações de ouvidoria são registradas e tratadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), ambiente eletrônico que assegura:

- a rastreabilidade das manifestações;
- o controle de prazos;
- a proteção de dados do denunciante;
- a padronização dos procedimentos.

As denúncias recebidas por outros meios são, obrigatoriamente, inseridas no sistema pela equipe responsável, garantindo sua formalização e adequado tratamento.

3.3. PROTEÇÃO À IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

Em conformidade com o Decreto nº 10.153/2019, a CGU adota medidas para resguardar a identidade do denunciante, incluindo:

- restrição de acesso aos dados pessoais;
- classificação da informação como de acesso restrito, quando aplicável;
- controle de perfis de acesso nos sistemas informatizados;
- rastreabilidade dos acessos.

Nesse sentido, a CGU utiliza o **Módulo de Triagem e Tratamento das manifestações** da Plataforma Fala.Br, que possibilita o encaminhamento interno de manifestações dentro do próprio sistema, assegurando que todas as etapas operacionais sejam executadas exclusivamente dentro desse ambiente, visando mitigar os riscos relacionados ao vazamento de dados e garantir os direitos dos cidadãos.

Para o tratamento de denúncias, o módulo possui recursos rígidos de **proteção ao denunciante** que ocultam dados pessoais e garantem o sigilo exigido por lei durante toda a tramitação. Como exemplo, destacam-se a **restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante**, mantidos sob salvaguarda da unidade de ouvidoria; **a pseudonimização da denúncia** para seu encaminhamento às unidades de apuração, ressalvadas as hipóteses em que o acesso à identidade seja indispensável à análise dos fatos; **a exigência de consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação** com outra unidade de ouvidoria, quando houver o encaminhamento; e o **registro dos acessos aos dados de identificação**, com a declaração da necessidade de conhecer quando o acesso for indispensável à atividade apuratória.

Dados do denunciante protegidos, acessados mediante justificativa, somente por servidores com permissão para acessar.

^
Usuário

Visualizar dados do cidadão?
☐

Tipo de identificação

Pseudonimizada

País

-

Número documento

-

Município

-

Número

-

Bairro

-

Nível Gov.Br

Bronze

Tipo de pessoa

-

Doc. de identificação

-

Cep

-

Logradouro

-

Complemento

-

Figura 2: Imagem do Fala.Br com a pseudonimização dos dados do denunciante.

3.4. REALIZAÇÃO DE ANÁLISE PRÉVIA DAS DENÚNCIAS

A Ouvidoria da CGU realiza análise prévia das denúncias recebidas, observando critérios de admissibilidade, consistência mínima de informações e presença de indícios de irregularidade, conforme normativos vigentes.

Esse procedimento visa:

- evitar exposição desnecessária do denunciante;
- qualificar o encaminhamento às áreas competentes; e
- racionalizar a atuação administrativa.

Para tanto, a CGU mantém o aprimoramento contínuo da ferramenta **Matriz de Efetividade para Análise de Denúncias**, que contribui para a melhoria da qualidade da análise das denúncias e para o adequado direcionamento das apurações.

3.5. OBSERVÂNCIA DE PRAZOS E PROCEDIMENTOS NORMATIVOS

O tratamento das denúncias observa os prazos e fluxos estabelecidos na legislação e nos normativos internos, garantindo previsibilidade, transparência e segurança jurídica ao processo.

O prazo para resposta de manifestações de ouvidoria no Poder Executivo Federal é de 30 dias, contados a partir da data de registro na Plataforma Fala.Br. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa.

Em consulta ao painel resolveu em 13/08/2026, observa-se que as denúncias recebidas em 2026 foram respondidas pela CGU em um tempo médio de 26,5 dias, sendo que 99,7% observaram o prazo normativo. Esse desempenho é bem superior ao das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), em que 93,5% das denúncias foram respondidas no prazo.

3.6. PROMOÇÃO DE AMBIENTE SEGURO PARA O REPORTE DE IRREGULARIDADES

Por meio de suas práticas institucionais, a CGU busca fomentar a confiança dos cidadãos e agentes públicos nos canais de denúncia, assegurando que as manifestações recebidas não resultem em retaliações ou prejuízos indevidos aos denunciantes.

Dentre elas, podemos citar a campanha da ouvidoria setorial e ações continuadas e regulares de capacitação, conforme descrito no item abaixo.

3.7. CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES E GESTORES

A CGU oferece campanhas de sensibilização e capacitação continuada sobre funcionamento do canal de ouvidoria e proteção ao denunciante de forma a orientar os servidores e manter a liderança engajada no tema, bem como promover uma cultura de integridade. Como exemplo, podemos citar as seguintes iniciativas realizadas em 2026:

- Webinar “Proteção, prova e responsabilização: padrões de atuação em assédio e discriminação”, realizado nos dias 03 e 05 de março;
- Webinar “Do relato à apuração segura: um fluxo integrado de proteção ao denunciante”, realizado no dia 26 de março;
- Webinar “Proteção ao denunciante: do relato à apuração segura”, realizado no dia 29 de abril;
- Apresentação sobre “Tratamento de denúncias na CGU: o papel da Ouvidoria Setorial e sua articulação com o trabalho das demais secretarias”, realizada no dia 30/07;
- Treinamento “Tratamento de Denúncias”, realizado nos dias 05 e 06 de agosto.

3.8. PLANO DE INTEGRIDADE DA CGU

As oportunidades de revisão, aprimoramento ou implementação de novas medidas voltadas à proteção ao denunciante são periodicamente avaliadas e, quando pertinentes, incorporadas ao Plano de Integridade da CGU, instrumento que consolida e orienta, de forma contínua e integrada, as ações de promoção da integridade no órgão.

Para o biênio 2026-2027, foram pactuadas as seguintes iniciativas que contribuem diretamente para o fortalecimento dos mecanismos de recebimento, tratamento e acompanhamento de denúncias, bem como para a ampliação da conscientização sobre os canais institucionais disponíveis de forma a aprimorar as salvaguardas institucionais destinadas à proteção de denunciante:

- Revisão da matriz de efetividade e dos fluxos de recepção e de tratamento de denúncias e de representações para análise de denúncias;
- Atualização do normativo sobre os fluxos internos de tratamento de manifestações de ouvidoria, qual seja a Portaria nº 1.037/2021;
- Realização de campanha sobre Ouvidoria Interna, com orientações sobre canais, procedimentos e fluxos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As medidas adotadas pela Controladoria-Geral da União evidenciam o compromisso institucional com a proteção ao denunciante, elemento fundamental para o fortalecimento da integridade pública e da participação social.

A contínua evolução normativa e o aprimoramento dos processos internos reforçam o papel da CGU como órgão central na promoção de um ambiente seguro e confiável para o relato de irregularidades no âmbito da Administração Pública Federal.

Verifica-se, ainda, que eventuais necessidades de revisão, aprimoramento ou instituição de novas medidas para proteção ao denunciante são tratadas no âmbito dos Planos de Integridade, instrumento que consolida e orienta, de forma contínua e integrada, as ações de promoção da integridade no órgão.