

GUIA DESCOMPLICADO sobre TRATAMENTO de denúncias

Um guia humanizado e institucional sobre como o MDS recebe, analisa e encaminha denúncias com segurança, transparência e proteção total a denunciante.

 Ouvidoria-Geral
do MDS



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

Objetivo do Guia

Garantir um ambiente seguro e transparente, promovendo acolhimento e apoio às denúncias

- Compromisso com a **segurança e confidencialidade**
- Apoio contínuo ao **denunciante**
- Acesso a **informações claras e precisas**
- Criação de um **clima de confiança**

Base Legal

Principais leis que garantem proteção e direitos ao denunciante

- Lei de Proteção ao Denunciante
- Direitos de confidencialidade e segurança
- Garantias contra retaliação
- Acesso à informação sobre o processo



LGPD

Lei nº 13.709/2018

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais é o alicerce para garantir a privacidade e a proteção dos dados de denunciantes e denunciados.

ESTABELECE REGRAS CLARAS PARA:

- Coleta de dados
- Tratamento de informações
- Armazenamento seguro

DIREITOS E TRANSPARÊNCIA

Lei nº 13.460/2017

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Garante que o cidadão tenha voz e suas manifestações sejam tratadas com seriedade.

Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527/2011

Regula o acesso a informações públicas, assegurando a transparência e o controle social, respeitando sempre os limites legais de sigilo.



O que é uma Denúncia?

É o ato formal que indica a prática de uma irregularidade ou ilícito que demanda a intervenção e apuração pelos órgãos competentes do Ministério.

O QUE PODE SER DENUNCIADO?

- Assédio Moral e Sexual: Condutas abusivas contra a dignidade.
- Discriminação: Violações de direitos humanos (raça, gênero, etc.).
- Infrações Administrativas: Descumprimento de deveres.
- Corrupção/Improbidade: Atos lesivos ao patrimônio público.

Por que Denunciar?

A denúncia fortalece a integridade institucional e a cidadania.

IMPACTOS POSITIVOS:

- Promove a transparência na gestão.
- Garante a proteção institucional.
- Contribui para a melhoria dos serviços.
- Cria um ambiente de trabalho mais seguro e ético.



Tipos de Denúncia

DENÚNCIA IDENTIFICADA

Você se identifica. Permite contato para pedir mais informações.

DENÚNCIA SIGILOSA

Dados fornecidos, mas protegidos por lei (acesso restrito).

DENÚNCIA ANÔNIMA - COMUNICAÇÃO

Sem identificação. Só é apurada se tiver provas robustas (materialidade).

PROTEÇÃO E CONFIDENCIALIDADE

A proteção da identidade é um pilar da Ouvidoria.

GARANTIAS (DECRETO N° 10.153):

ACESSO RESTRITO:

Apenas agentes essenciais veem seus dados.

INDEPENDÊNCIA:

Proteção independente do teor da denúncia.

PRAZO DE 100 ANOS:

Restrição de acesso à identidade por um século.



A Jornada da Denúncia

O fluxo para garantir uma apuração justa.

RECEPÇÃO:

Ouvidoria como o **CANAL ÚNICO** para o recebimento. GERAÇÃO DE PROTOCOLO (em casos de denúncias identificadas).

PLATAFORMA FALA.BR

Principal ferramenta e meio mais seguro para o cidadão formalizar sua denúncia.

DIQUE SOCIAL 121

Denúncias por meio de atendimento telefônico.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Presencialmente na Esplanada dos Ministérios.

ANÁLISE PRELIMINAR:

Após o recebimento, inicia-se a fase de **avaliação inicial rigorosa**.

Verificação de admissibilidade, há indícios de:

AUTORIA

Indicação de quem supostamente cometeu o ato?

MATERIALIDADE

Descrição da conduta, fato e apresentação de elementos de prova?

Esta etapa é fundamental para evitar apurações infundadas.



O Que Incluir na Denúncia?

Uma denúncia completa agiliza a apuração.

CHECKLIST ESSENCIAL:

- **Quem?** (Nome, cargo, setor, CPF, RG, NIS).
- **O quê?** (Descrição do fato).
- **Onde?** (Local físico, endereço ou sistema).
- **Quando?** (Datas e horários).
- **Como?** (Detalhes da prática).

ARQUIVAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O arquivamento pode ocorrer em diversas situações:

FALTA DE REQUISITOS:

Denúncias que não apresentam indícios mínimos de autoria e materialidade, ou aquelas identificadas que não foram complementadas no prazo estabelecido, podem ser arquivadas.

DUPLICIDADE:

Manifestações que replicam denúncias já existentes e em processo de tratamento serão arquivadas por duplicidade, para evitar a sobrecarga do sistema e a repetição de esforços.

OUTROS CASOS:

Incluem denúncias sem dados suficientes (no caso de anônimas), denúncias que não se enquadram nas competências do MDS (sendo encaminhadas ao órgão correto, se possível), ou que já foram objeto de apuração e conclusão, sem novos elementos que justifiquem uma reanálise.

PEDIDO DE COMPLEMENTAÇÃO:

DENÚNCIA IDENTIFICADA

Se faltarem requisitos mínimos, a Ouvidoria solicita complementação.

Prazo para resposta: 20 dias.

DENÚNCIA ANÔNIMA

Não é possível solicitar complementação.

Se não apresentar indícios mínimos, poderá ser arquivada.

Para Onde Vai Sua Denúncia?

O destino depende da natureza da infração.

ÉTICA:

Denúncias éticas são tratadas com especial atenção, focando em comportamentos que comprometem a integridade e a reputação do MDS, garantindo um ambiente de trabalho moralmente correto.

DISCIPLINAR:

As denúncias disciplinares abordam comportamentos inadequados de servidores, assegurando que haja consequências justas e adequadas, respeitando sempre os princípios de transparência e justiça no processo.

PROGRAMAS SOCIAIS:

Denúncias relacionadas a programas sociais visam assegurar que os recursos sejam utilizados de forma responsável e justa, promovendo o direito coletivo e a proteção dos beneficiários.

E os prazos?

É importante que o denunciante esteja ciente dos prazos estabelecidos, pois isso garante a agilidade no tratamento da denúncia e a efetividade do processo.

30 DIAS
PRAZO LEGAL PARA O TRATAMENTO
INICIAL DA DENÚNCIA.

PRORROGÁVEL POR MAIS
30 DIAS
MEDIANTE JUSTIFICATIVA
LEGAL



O ciclo da denúncia só se encerra com a **comunicação da decisão final ao cidadão**. Transparência e prestação de contas são essenciais para a confiança no sistema.

ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO

Durante a apuração, a Ouvidoria monitora o andamento do caso junto às áreas competentes (Corregedoria, Comissão de Ética, etc.).

Você pode acompanhar o status pelo Fala.BR usando seu número de protocolo (exceto para denúncias anônimas).

A DECISÃO FINAL

Uma vez concluída a investigação, a área responsável emite um parecer ou decisão administrativa.

Isso pode resultar em Aplicações de Penalidades, Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), Arquivamento ou Recomendações de Melhorias.

E a CONCLUSÃO da Denúncia?

COMUNICAÇÃO AO DENUNCIANTE

A Ouvidoria informa a decisão administrativa final ao denunciante (identificado ou sigiloso). A resposta deve ser:

CLARA E OBJETIVA:

Explicando o resultado da apuração.

FUNDAMENTADA:

Apresentando as razões da decisão.

CONFIDENCIAL:

Respeitando o sigilo de informações sensíveis de terceiros, se houver.

COMUNICAÇÃO CLARA

Respostas empáticas e acolhedoras em todo o processo de denúncia.

- Respostas personalizadas para cada situação.
- Compromisso com a transparência e a confiança.

COMPROMISSO INSTITUCIONAL

Reforçando nosso compromisso com um ambiente ético e seguro para todos.

- Promover a transparência nas comunicações.
- Garantir apoio contínuo ao denunciante.
- Fomentar um espaço de trabalho respeitoso e inclusivo.
- Encorajar diálogo e confiança entre todos os colaboradores.



DISQUE SOCIAL 121 OUVIDORIA

O serviço é gratuito e a ligação deve ser realizada por meio de um telefone fixo ou celular.

Horário de atendimento:

Atendimento Humano: De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Atendimento Eletrônico: Todos os dias, 24h.



Whatspp

(61) 4042-1552*

*Essa opção conta também, com o atendimento em Libras.



@ouvidoria_mds_bot



Carta

Envie sua carta para:

Esplanada dos
Ministérios, Bloco A,
Ouvidoria do MDS
CEP: 70.054-906 -
Brasília/DF.



Atendimento Presencial

Esplanada dos
Ministérios,
Bloco A, Térreo sala T-23
CEP: 70.054-906 -
Brasília/DF.

Segunda a sexta-feira,
das 8h30 às 17h30.

MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
E ASSISTÊNCIA SOCIAL,
FAMÍLIA E COMBATE À FOME

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO