

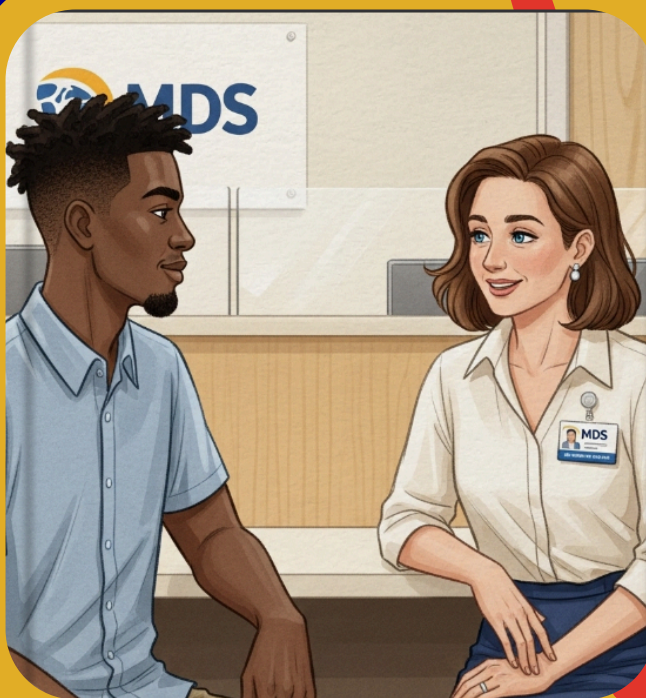
20  
25

# GUIA DESCOMPLICADO sobre TRATAMENTO de denúncias no MDS

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



Ouvidoria-Geral  
do MDS



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

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

# Mensagem da Ouvidora-Geral:



Servir bem ao cidadão não é apenas uma diretriz — é um compromisso que dá sentido ao trabalho público. No MDS, o tratamento de denúncias segue princípios de respeito, seriedade e proteção integral.

Cada relato é acolhido com cuidado, avaliado com rigor técnico e encaminhado com responsabilidade. Esta cartilha apresenta, de forma clara e acessível, como funciona o percurso de uma denúncia dentro do Ministério. Aqui você encontrará tanto a dimensão humana quanto a técnica desse processo. Nosso objetivo é fortalecer a confiança do cidadão e oferecer ferramentas para que todos — servidores, colaboradores e gestores — compreendam seu papel nesse fluxo essencial para a integridade pública.

Dr<sup>a</sup>.Eliana Pinto



# 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 denunciante 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.





**Ouvidoria-Geral  
do MDS**

# **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**