

# MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

---

## OUVIDORIA DO MINISTÉRIO DOS TRANSPORTES

### GUIA ORIENTATIVO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS E PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

#### Nota Introdutória

O presente Guia Orientativo tem como objetivo estabelecer, de forma detalhada e normativa, os fluxos e procedimentos para o adequado tratamento das denúncias recebidas no âmbito do Ministério dos Transportes, com fundamento na legislação vigente e nas melhores práticas de governança pública.

Elaborado com base nas normas federais e nas orientações da Controladoria-Geral da União (CGU), bem como nas diretrizes do Guia Lilás (2<sup>a</sup> edição – 2024), o documento assegura:

- A proteção integral ao denunciante de boa-fé;
- A confidencialidade das informações;
- A prevenção de retaliações;
- O fortalecimento da cultura de integridade e de respeito institucional.

Este Guia é destinado aos gestores, servidores, colaboradores e unidades responsáveis pela recepção, análise, apuração e monitoramento das denúncias, servindo como instrumento oficial de orientação interna e de referência pública à sociedade.

#### 1. BASE LEGAL E NORMATIVA

- Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI)
- Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)
- Lei nº 13.608/2018 (Proteção do Denunciante e Canal de Denúncias)
- Decreto nº 10.153/2019 (Proteção ao Denunciante na Administração Pública Federal)
- Decreto nº 10.890/2021 (Programa de Integridade)
- Instrução Normativa CGU nº 13/2022 (Tratamento de denúncias e proteção ao denunciante)

- Portaria CGU nº 116/2024 (Proteção ao Denunciante de Boa-fé)
- Decreto nº 11.529/2023 (Plano de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e Discriminação)

## 2. DEFINIÇÕES

- Denúncia: comunicação de fato irregular ou ilícito, praticado ou de iminente prática, envolvendo agente público, colaborador, pessoa jurídica ou terceiro relacionado ao Ministério dos Transportes.
- Denunciante: pessoa física ou jurídica que apresenta a denúncia, podendo ser identificada ou anônima.
- Proteção ao denunciante: conjunto de medidas institucionais para resguardar o denunciante de boa-fé contra retaliações.
- Retaliação: qualquer ato de punição, intimidação, discriminação ou prejuízo decorrente da apresentação da denúncia.

## 3. PRINCÍPIOS DO TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

O tratamento das denúncias observará os princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade, eficiência, proteção ao denunciante de boa-fé, prevenção de retaliação e preservação do sigilo.

## 4. OBJETIVOS

- Assegurar o efetivo acolhimento das denúncias;
- Promover a apuração adequada e célere dos fatos;
- Garantir proteção e não retaliação aos denunciantes de boa-fé;
- Aperfeiçoar o controle e a integridade institucional.

## 5. DIRETRIZES COMPLEMENTARES – GUIA LILÁS (CGU, 2024)

### 5.1 Compromisso institucional contínuo com mudança cultural e diálogo permanente

- A gestão de denúncias deve estar inserida numa política institucional de promoção de ambiente organizacional saudável, respeitoso, inclusivo e livre de práticas abusivas.

## **5.2 Consideração de aspectos interseccionais**

- O tratamento das denúncias deve considerar agravamentos relacionados a gênero, raça, deficiência, orientação sexual e outras vulnerabilidades.

## **5.3 Garantia de fluxos transparentes e respeitosos no atendimento ao denunciante**

- As etapas devem ser claras, informadas ao denunciante e assegurar tratamento digno e respeitoso durante todo o processo.

## **5.4 Princípios orientadores do tratamento das denúncias**

Universalidade, foco na vítima, prevenção, visibilidade, confidencialidade, compromisso institucional e resolutividade.

# **6. FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS**

## **6.1 Recebimento e Registro**

Independente do canal de recebimento, as denúncias deverão ser registradas na Plataforma Fala.BR, que constitui o canal oficial e obrigatório da Ouvidoria do Ministério dos Transportes para tratamento de manifestações de denúncia.

## **6.2 Análise de admissibilidade**

A Ouvidoria realizará a triagem preliminar de todas as denúncias recebidas com vistas a verificar sua admissibilidade, observando os seguintes critérios:

### **6.2.1 Verificação da competência institucional**

- Identificação se o fato denunciado se refere a atos, condutas ou situações ocorridas no âmbito do Ministério dos Transportes ou de suas entidades vinculadas.
- Havendo indício de que o fato não é de competência do Ministério:
  - A denúncia poderá ser encaminhada, quando cabível, ao órgão ou entidade competente, com ciência ao denunciante identificado.
  - Nos casos em que não for possível identificar órgão competente, a denúncia poderá ser arquivada com justificativa.

### **6.2.2 Existência de elementos mínimos de materialidade e autoria**

- A denúncia deverá apresentar, ainda que de forma inicial:
  - Descrição objetiva dos fatos;
  - Local e data aproximada (ou período) da ocorrência;
  - Indicação de pessoas ou setores envolvidos (quando possível);

- Eventuais documentos, provas, indícios ou testemunhas.
- Denúncias genéricas, sem narrativa de fato, ou baseadas em suposições abstratas, poderão ser consideradas inadmissíveis.

#### **6.2.3 Clareza e suficiência das informações**

- A narrativa dos fatos deve apresentar coesão e permitir o entendimento mínimo para subsidiar eventual apuração.
- Caso necessário, a Ouvidoria poderá entrar em contato com o denunciante identificado para solicitar complementação.

#### **6.2.4 Avaliação de risco ao denunciante**

- A análise deve identificar desde o início eventual exposição do denunciante a riscos de retaliação, constrangimento ou perseguição em razão da denúncia apresentada.
- Nesses casos, as medidas de proteção poderão ser antecipadas e articuladas com a Autoridade de Monitoramento, unidades de gestão de pessoas e autoridades superiores.

#### **6.2.5 Situações de inadmissibilidade**

Serão consideradas inadmissíveis:

- Denúncias manifestamente infundadas, de má-fé ou com conteúdo calunioso;
- Denúncias já objeto de análise anterior e finalizada (reiterativas sem novos elementos);
- Denúncias evidentemente fora do escopo de atuação do Ministério dos Transportes;
- Reclamações sobre matérias de natureza jurídico-consultiva, que não caracterizem denúncia.

### **6.3 Encaminhamento à unidade competente**

As denúncias admissíveis serão tramitadas pela Ouvidoria exclusivamente por meio da Plataforma Fala.BR, que é o sistema oficial e obrigatório para o registro, processamento e acompanhamento das manifestações.

Após análise de admissibilidade, a denúncia será distribuída no Fala.BR à unidade responsável pela apuração, podendo ser:

- Corregedoria;
- Comissão de Ética;
- Áreas Técnicas finalísticas;

- Assessoria Especial de Controle Interno;
- Entidades vinculadas ao Ministério dos Transportes, quando for o caso.

Caso a unidade destinatária deseje instituir um processo administrativo específico no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para organização interna da apuração, essa tramitação ocorrerá exclusivamente no âmbito da unidade apuradora, sem participação ou acesso da Ouvidoria ao respectivo processo SEI.

A Ouvidoria permanece atuando exclusivamente no âmbito do Fala.BR, sendo obrigatório que a resposta conclusiva da apuração seja devolvida pela unidade apuradora dentro do próprio sistema Fala.BR, assegurando:

- Registro formal da resposta ao denunciante;
- Controle dos prazos legais de resposta;
- Preservação do sigilo e da rastreabilidade institucional do tratamento da denúncia.

## **7. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE DE BOA-FÉ**

Serão aplicadas integralmente as disposições da Lei nº 13.608/2018, do Decreto nº 10.153/2019 e da Portaria CGU nº 116/2024.

A apresentação da denúncia presume-se realizada de boa-fé, sendo vedada qualquer forma de retaliação ao denunciante.

É assegurada a confidencialidade da identidade do denunciante identificado, bem como o tratamento sigiloso dos dados pessoais informados.

A violação à confidencialidade, a prática de retaliações ou o uso indevido da informação sujeitarão os responsáveis às sanções cabíveis, nas esferas disciplinar, administrativa, civil e penal.

## **8. RESPONSABILIDADES E VEDAÇÕES**

São responsabilidades das unidades envolvidas no tratamento das denúncias:

- Observar o fluxo estabelecido neste Guia e cumprir rigorosamente os prazos de análise, apuração e resposta.
- Garantir o sigilo e a proteção dos dados pessoais do denunciante.
- Preservar a imparcialidade, a boa-fé e a transparência no tratamento das manifestações.
- Manter a Ouvidoria sempre informada quanto aos andamentos e conclusões das apurações tramitadas no Fala.BR.

É vedado:

- Exigir que o denunciante identifique os motivos da denúncia.
- Praticar qualquer forma de retaliação, constrangimento, perseguição ou prejuízo ao denunciante.
- Compartilhar indevidamente informações sigilosas ou restritas obtidas no curso da apuração.
- Tratar com descaso, desdém ou procrastinação injustificada as denúncias recebidas.

## **9. CANAL DE APOIO AO DENUNCIANTE**

A Ouvidoria do Ministério dos Transportes permanece disponível para oferecer orientações ao denunciante durante o curso da apuração, garantindo a manutenção do sigilo, a transparência procedural e a segurança do manifestante.

As manifestações poderão ser acompanhadas diretamente pelo denunciante por meio da Plataforma Fala.BR.

## **10. DISPOSIÇÕES FINAIS**

As situações omissas ou excepcionais não previstas neste Guia serão resolvidas pela Ouvidoria do Ministério dos Transportes, com base na legislação vigente e em consulta à Controladoria-Geral da União, quando necessário.

Versão oficial publicada em junho/2025.