

Fluxo do Tratamento de Denúncias

Garantias de Proteção, Confidencialidade e Sigilo do Denunciante — Ouvidoria Geral do Município de Timon/MA

- Lei 13.460/2017
- Lei 13.608/2018
- LGPD (Lei 13.709/2018)
- LC Municipal nº 064/2025
- Plataforma Fala.BR

1. Diretrizes Gerais e Âmbito de Aplicação

O presente fluxo estrutura o procedimento operacional padrão para recebimento, triagem, pseudoanonimização, análise e encaminhamento de denúncias no âmbito do Município de Timon/MA, sob responsabilidade da **Ouvidoria Geral do Município (OGM Timon)**, reestruturada com autonomia pela LC nº 064/2025, em articulação com a Controladoria Geral do Município (CGM) e órgãos apuradores.

Princípio Fundamental da Proteção ao Denunciante

Nenhum denunciante poderá sofrer sanções, retaliações, perseguições ou prejuízos funcionais/pessoais em decorrência do registro de boa-fé de denúncia na Administração Pública de Timon.

2. Matriz das Garantias de Proteção, Sigilo e Confidencialidade

Garantia / Pilar	Mecanismo Operacional em Timon	Fundamentação Legal
Sigilo de Identidade	Restrição de acesso aos dados qualificativos do denunciante no Fala.BR. Apenas os ouvidores autorizados possuem chave de acesso aos dados pessoais.	Art. 10, § 7º da Lei 13.460/2017; Art. 4º-B da Lei 13.608/2018.
Pseudonimização Obrigatória	Remoção de qualquer elemento identificador (nomes, cargos, endereços, marcas d'água, dados de e-mail) no relatório encaminhado ao órgão apurador.	LGPD (Lei 13.709/2018, Art. 13); Diretrizes CGU / Fala.BR.
Proteção contra Retaliação	Garantia de imunidade a penalidades administrativas por denunciar irregularidades de boa-fé. Abertura imediata de apuração pela CGM em caso de retaliação.	Art. 4º-A da Lei 13.608/2018; Código de Conduta do Servidor.
Denúncia Anônima (Comunicação)	Aceitação de comunicações de irregularidade sem identificação, desde que acompanhadas de elementos mínimos de autoria e materialidade.	Jurisprudência STF/STJ; Procedimento Operacional OGM Timon.
Acolhimento Sensível	Rede especial de acolhimento e escuta qualificada para denúncias relativas a assédio moral/sexual, discriminação e violência funcional.	Programa Pro Foco / ENAP; Diretrizes Nacionais de Ouvidoria.

3. Detalhamento do Fluxo Operacional (Passo a Passo)

1 Recebimento da Denúncia e Entrada Rastreável

A denúncia entra por meio dos canais oficiais (Plataforma Fala.BR, WhatsApp/Telefone (86) 2222-5055, e-mail institucional ou presencialmente na sede da OGM em sala reservada). A denúncia recebe um número de protocolo único e sigiloso gerado pelo sistema Fala.BR.

Canais em Timon: Fala.BR (100% integrado), WhatsApp/Tel (86) 2222-5055, Presencial (Rua Odilo Costa, 48, Centro).

2 Triagem e Classificação da Manifestação

A equipe técnica verifica se o relato constitui efetivamente uma **Denúncia** (infração disciplinar, improbidade, ilícito, fraude, assédio) ou se trata de Solicitação, Reclamação, Sugestão ou Elogio. Caso seja outra categoria, é redistribuída internamente.

3 Pseudonimização / Descaracterização (Garantia de Sigilo)

Etapas Críticas: Antes de qualquer envio a órgãos externos ou internos de apuração, o Ouvidor executa a descaracterização do documento, tarjando/removendo nomes do denunciante, numerações de CPF, e-mails, endereços, assinaturas ou menções explícitas que possam levar à identificação direta ou indireta.

Segurança: O processo físico/digital descaracterizado é o único que transita para as Secretarias Demandadas e comissões de apuração.

4 Análise de Admissibilidade e Elementos Mínimos

O Ouvidor avalia se a denúncia contém elementos mínimos de verossimilhança (materialidade e autoria):

- **Se APTO:** Segue para instrução e encaminhamento apuratório.
- **Se INSUFICIENTE:** A OGM emite pedido de complementação com prazo de **20 dias** para o cidadão complementar. Caso não responda, o processo é arquivado.

Atenção Especial: Casos de Assédio e Discriminação

Nos casos de assédio e discriminação, o texto de complementação ou a resposta intermediária obrigatoriamente conterá orientações claras sobre a rede municipal de acolhimento e suporte psicológico/jurídico.

5 Encaminhamento para Áreas Apuratórias (CGM e Secretarias)

A denúncia descaracterizada é enviada formalmente à Controladoria Geral do Município (CGM), às Comissões Permanentes de Processo Administrativo Disciplinar (CPPAD) ou ao interlocutor fixo do órgão demandado. O prazo técnico limite estipulado para resposta dos órgãos em Timon é de **20 dias**.

6

Acompanhamento e Elaboração da Resposta Conclusiva

A OGM monitora a apuração sem intervir no mérito técnico-investigativo. Recebido o resultado apuratório, a OGM elabora a resposta conclusiva em linguagem simples e publica na plataforma Fala.BR, notificando o cidadão sobre o resultado (instauração de PAD, arquivamento, providências corretivas).

4. Resumo Sintético das Responsabilidades no Fluxo

Ator / Instância	Responsabilidade Principal no Tratamento da Denúncia
Denunciante	Fornecer relatos verídicos e elementos de prova de boa-fé; responder a pedidos de complementação no prazo de 20 dias.
Ouvidoria Geral (OGM)	Triagem, custódia do sigilo, pseudonimização, mediação do canal de comunicação e garantia de resposta final ao cidadão.
Controladoria Geral (CGM)	Investigação preliminar, auditoria, análise de governança e recomendação de providências correcionais.
Órgãos / Secretarias Demandadas	Análise técnica e apuração do fato no prazo de 20 dias, respeitando a confidencialidade das peças recebidas.