

DECISÃO Nº 121/2026/PRES/AGSUS

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS – AgSUS, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 15, V, do Estatuto da Agência, e o art. 16, I, a, do Regimento Interno da Diretoria Executiva, aprovado pela Resolução CDA nº 3, de 27 de fevereiro de 2024, e alterado pela Resolução CDA nº 40, de 23 de julho de 2026,

DECIDE:

Art. 1º Aprovar o Manual de Orientação para Análise Preliminar de Denúncias no âmbito da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS – AgSUS.

Art. 2º Fica revogada a Decisão nº 20/2025/PRES/AGSUS.

Art. 3º Esta decisão entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO

Diretor-Presidente

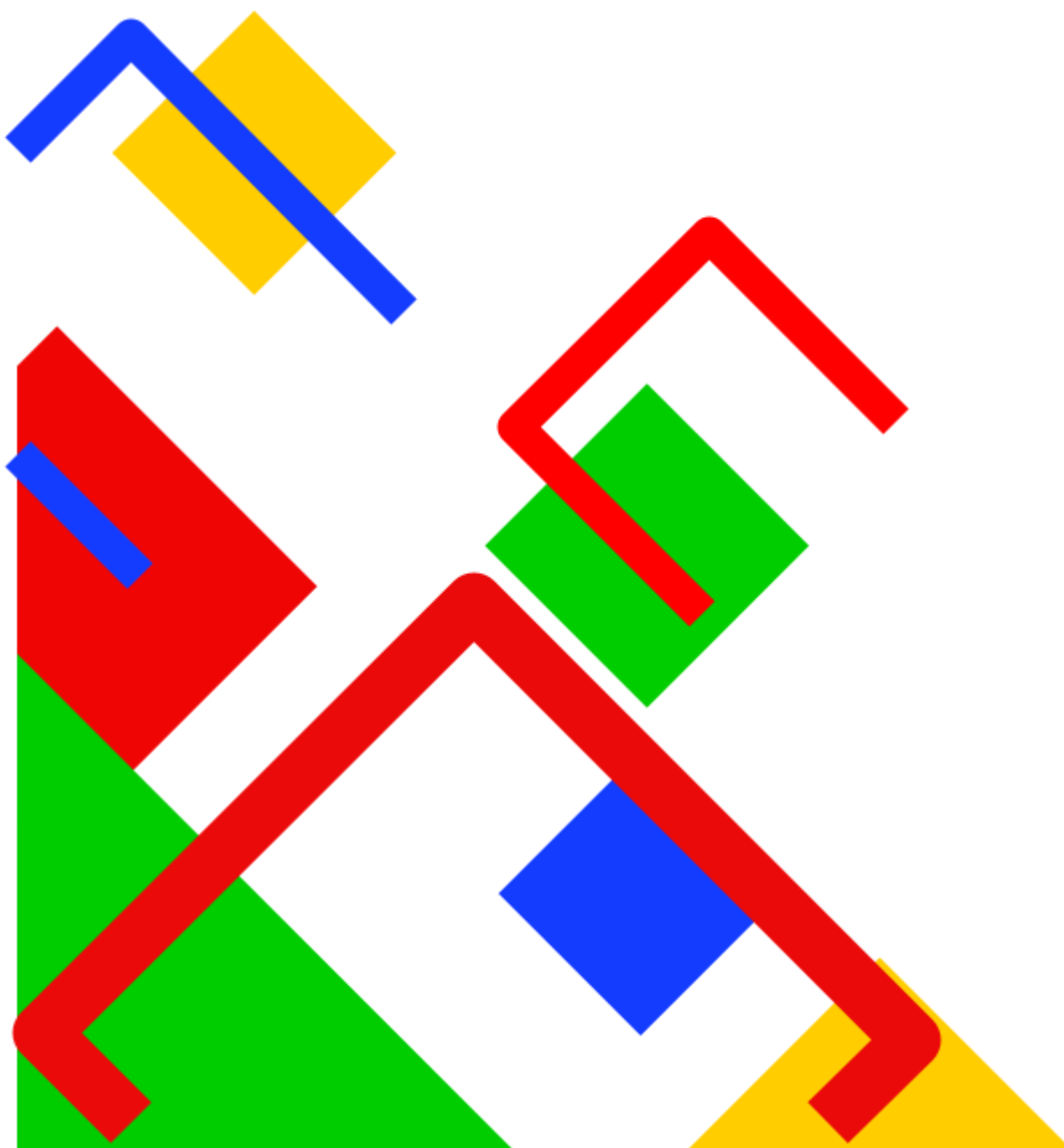


Documento assinado eletronicamente por **Andre Longo Araujo De Melo, Diretor(a) - Presidente**, em 24/09/2026, às 18:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.agenciasus.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0789054** e o código CRC **51774E9B**.

MANUAL DE ORIENTAÇÃO PARA ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIAS



2ª edição



Sumário

Apresentação

1. Tipos de manifestação

2. Objetivo da Análise Preliminar

3. Requisitos Fundamentais da Análise Preliminar

- 3.1. Autoria
- 3.2. Materialidade
- 3.3. Competência

4. Procedimentos para a análise preliminar pela Ouvidoria da AgSUS

- 4.1. Recebimento da Denúncia
- 4.2. Análise da Competência
- 4.3. Análise da Autoria e da Materialidade
- 4.4. Consultas a sistema interno ou Unidades da AgSUS
- 4.5. Encaminhamentos

5. Responsabilidades das setoriais envolvidas

6. Fluxo da análise preliminar

7. Proteção ao Denunciante

- 7.1. Confidencialidade
- 7.2. Governança Jurídica

8. A respeito de notícias sobre crimes

9. Disposições finais e transitórias

Referências

Anexo 1

Anexo 2



Apresentação

A Ouvidoria da AgSUS, vinculada à estrutura da Unidade de Integridade (UINT), constitui espaço dedicado à promoção da transparência e ao aprimoramento constante dos serviços prestados, sendo um canal de interlocução entre o cidadão, os empregados e a gestão.

Nesse sentido, a Ouvidoria desempenha papel fundamental no recebimento e tratamento de manifestações, que incluem denúncias, reclamações, sugestões e elogios, garantindo que sejam analisadas com confidencialidade, imparcialidade, respeito e razoabilidade.

O recebimento e o tratamento das manifestações seguem os princípios e diretrizes estabelecidos no Código de Conduta e Ética da AgSUS¹ e no Programa de Integridade², que reforçam o compromisso da instituição com a ética e o combate à corrupção. Todas as demandas recebidas são tratadas com seriedade, assegurando-se a proteção à identidade do manifestante sempre que necessário.

Diante disso, a análise preliminar é um procedimento essencial para determinar se uma manifestação, especialmente em casos de denúncia, apresenta elementos suficientes (autoria e materialidade) para dar início a uma apuração formal. Essa etapa visa garantir que apenas demandas fundamentadas sigam para as instâncias de apuração, preservando a eficiência e a integridade institucional.

Este manual tem por objetivo orientar cidadãos e empregados da AgSUS quanto aos requisitos e à documentação necessária para o registro de manifestações, bem como detalhar os canais de comunicação disponíveis e o fluxo de tratamento conduzido pela Ouvidoria, garantindo a compreensão acerca da forma como as demandas são recebidas, avaliadas e tratadas pela Agência.

¹ Resolução do Conselho Deliberativo nº 09, de 02 de julho de 2024. Disponível em: <<https://agenciasus.org.br/wp-content/uploads/2025/05/Resolucao-no-092024-de-2-de-julho-de-2024.pdf>>. Acesso em 11 de maio de 2026.

² Resolução do Conselho Deliberativo nº 10, de 02 de julho de 2024. Disponível em: <https://agenciasus.org.br/wp-content/uploads/2024/07/programa_integridade_2024.pdf>. Acesso em 12 de mar. de 2026.

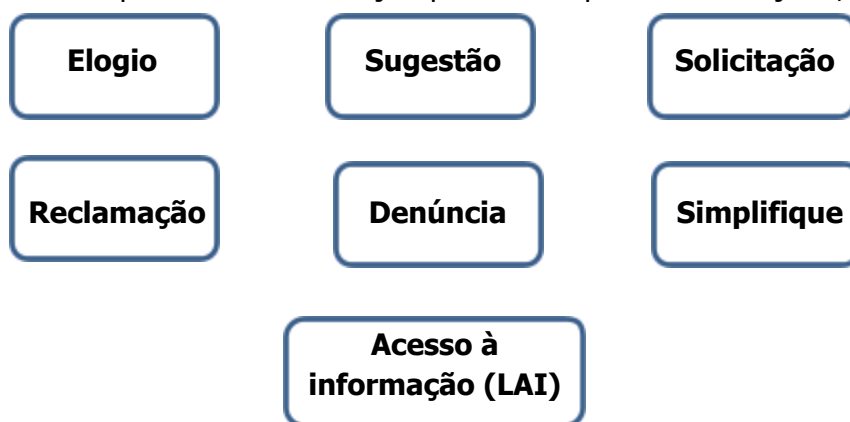
1. Tipos de Manifestações

Antes de detalhar os tipos de demandas, é importante destacar que a AgSUS utiliza como principal ferramenta de interação a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Trata-se de um canal centralizado, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), que permite a qualquer cidadão ou empregado encaminhar suas manifestações de forma segura e transparente.

Além da plataforma digital, a Ouvidoria pode ser acessada pelos canais complementares descritos no site oficial da AgSUS, garantindo amplo acesso a todos os interessados em colaborar com a integridade da instituição.

O Fala.BR disponibiliza sete tipos de manifestações para o usuário utilizar os quais ajudarão a aprimorar os serviços prestados pelas instituições, sendo:



Para uma melhor compreensão sobre cada tipo de manifestação, apresenta-se abaixo uma explicação sucinta, conforme disposto no Manual de Ouvidoria Pública³ da Controladoria-Geral da União:

ELOGIO: Transmite uma opinião favorável, é uma forma de demonstrar satisfação sobre um atendimento ou com a prestação de um serviço público. Uma manifestação de agradecimento é considerada um elogio.

SUGESTÃO: Apresenta-se como tentativa de contribuição individual ou coletiva para o aperfeiçoamento de política, norma, padrão, procedimento, decisão, ato de órgão ou entidade ou serviço público prestado.

SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS: Deve conter um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada para comunicar problemas.

RECLAMAÇÃO: O usuário expressa descontentamento com um serviço prestado, na forma de críticas ou opinião desfavorável.

DENÚNCIA: Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.

³ Manual de Ouvidoria Pública. Disponível em: <<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf/view>>. Acesso em: 17 de mar. 2026.



SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO (Simplifique) Forma pela qual o usuário participa da simplificação e desburocratização dos serviços públicos.

ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI): Pedido de acesso à informação é uma demanda, direcionada aos órgãos e entidades da Administração Pública, sejam sujeitos de direito público ou privado, realizado por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação.

O presente manual foca na análise preliminar das denúncias recebidas no âmbito da AgSUS. Diante disso, destaca-se que existem duas formas de denúncia:

- **Denúncia identificada:** O cidadão se identifica e descreve os fatos que pretende denunciar, por meio do preenchimento dos campos do formulário padrão da Plataforma Fala.BR ou pelos outros canais de denúncia da AgSUS. Para esses casos, destaca-se que o recebimento da denúncia terá um tratamento específico de salvaguardas de proteção à identidade do denunciante dos atos ilícitos e de irregularidades praticadas pelo denunciado.
- **Denúncia anônima:** Esse tipo de denúncia é classificada como comunicação, no âmbito do Fala.BR, na qual o demandante não se identifica (anônimo). Nesse caso, basta conter informações que possibilitem identificar autoria e materialidade dos fatos.

Ademais, informa-se que, caso o cidadão ou empregado necessite de informações sobre como realizar a denúncia ou manifestação na Plataforma Fala.BR, poderá consultar as orientações constantes no ANEXO I.

2. Objetivo da Análise Preliminar

A análise preliminar busca avaliar a existência de requisitos básicos para que uma denúncia seja considerada apta à apuração, a saber:

Autoria

Materialidade

Competência

Ressalta-se que a análise preliminar não substitui o procedimento apuratório, mas apenas verifica se a denúncia possui informações suficientes para justificar um encaminhamento para a apuração.

3. Requisitos Fundamentais da Análise Preliminar

3.1 Autoria

A autoria refere-se à identificação de quem supostamente praticou a irregularidade. Pode ser atribuída a um indivíduo específico ou a um grupo responsável pelo fato denunciado.

Os elementos necessários para a identificação da autoria são o nome parcial/completo do denunciado ou informações sobre o cargo/função. De modo que o requisito de autoria estará preenchido quando houver indicação expressa do responsável pelo ato denunciado.

Exemplo 1: O cidadão informa que “*Fulano de Tal*” está divulgando nas suas redes sociais informações sigilosas da Agência...

> **Autoria:** Fulano de Tal

Exemplo 2: O cidadão informa que o *Gestor Executivo da Unidade X* está divulgando nas suas redes sociais informações sigilosas da Agência...

> **Autoria:** Gestor Executivo da Unidade X...

3.2 Materialidade

A materialidade refere-se à existência de indícios ou provas concretas de que a irregularidade realmente ocorreu, ou seja, é o conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a ocorrência de um ato.

Dessa forma, para que uma denúncia seja encaminhada para apuração, é necessário haver indícios concretos que demonstrem a possibilidade de ocorrência do fato denunciado.

Para isso, é recomendável que acompanhem a denúncia provas documentais, como e-mails, capturas de telas de conversas por aplicativos de mensagens, fotos, laudos, relatórios, indicação de no máximo 3 testemunhas, ou qualquer outro documento que comprove os fatos alegados.

No caso de indicação de testemunhas, deverão ser informados o nome completo e o e-mail para contato.

Exemplo 1: O denunciante informa que 10 computadores adquiridos pela AgSUS para o Escritório Distrital Z não foram entregues, apesar de constarem como recebidos nos registros administrativos. De acordo com a denúncia:

1. A nota fiscal e o recibo de entrega confirmam a suposta recepção dos equipamentos, mas os funcionários do Escritório Distrital Z relatam que os itens nunca chegaram ao local.

2. A empresa fornecedora informou que a entrega foi feita em um endereço diferente do registrado no contrato.

> **Materialidade:** Descrição dos fatos, nota fiscal, recibo de entrega, indicação dos funcionários do Escritório Distrital Z e informação da empresa fornecedora.



Exemplo 2: O denunciante relata que o Gestor da Unidade Y vem submetendo um subordinado a situações humilhantes recorrentes, como gritos em frente à equipe e exclusão deliberada de reuniões estratégicas. De acordo com a denúncia:

1. Foram apresentadas capturas de tela de mensagens que demonstram a exclusão do subordinado das reuniões que participava anteriormente, sem qualquer justificativa formal, com o intuito de prejudicá-lo;
 2. Dois colaboradores da unidade presenciaram os episódios de gritos e aceitaram relatar o ocorrido.
- **Materialidade:** Descrição dos fatos, capturas de conversas em aplicativos de mensagens e indicação de testemunhas que presenciaram os fatos.

3.3 Competência

A competência refere-se à prerrogativa que a instituição tem para analisar e apurar os fatos narrados na denúncia. A esse respeito, destaca-se que o Código de Conduta e Ética da AgSUS estabelece o seguinte:

“Este Código é de observância obrigatória por todos os membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal, da Diretoria Executiva, empregados do quadro de cargos permanentes, temporários e de confiança da Agência, profissionais ou servidores requisitados ou cedidos de outros órgãos públicos, estagiários, profissionais de empresas prestadoras de serviços, pessoas físicas e jurídicas prestadoras de serviços à AgSUS, e todos aqueles que, de forma individual ou coletiva, por força de lei, contrato ou qualquer outro ato jurídico, prestem serviços à Agência, de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira, direta ou indiretamente”.

Dessa forma, para que a manifestação ou denúncia seja considerada de competência da AgSUS, a suposta irregularidade deve se referir a fatos que envolvam empregados ou fornecedores com vínculo com a AgSUS.

Diante disso, é importante ressaltar que denúncias envolvendo, por exemplo, servidores públicos vinculados aos Distritos Sanitários Especiais Indígenas (DSEI) ou gestores municipais de Programas de Provitimento do Ministério da Saúde, não são de competência da AgSUS para apuração.

Assim, no tocante ao requisito competência, deve-se verificar se a AgSUS tem competência para analisar a denúncia. Caso não tenha, a manifestação será encaminhada ao órgão competente.

Exemplo 1: O cidadão informa que o empregado do Escritório Regional está divulgando nas suas redes sociais informações sigilosas da AgSUS.

- **Competência:** A AgSUS tem competência para apurar a conduta de seus empregados, nos termos do Código de Conduta e Ética.



Exemplo 2: O cidadão informa que servidor do DSEI vinculado ao Ministério da Saúde tem feito comentários ofensivos e atribuído apelidos pejorativos a um empregado da AgSUS durante reuniões da equipe, expondo-o ao constrangimento diante dos demais colaboradores.

- > **Competência:** A AgSUS **NÃO** tem competência para analisar essa denúncia. Diante disso, a denúncia será encaminhada à Corregedoria do Ministério da Saúde, órgão competente para a análise e eventual instauração de procedimento apuratório.

4. Procedimentos para a análise preliminar pela Ouvidoria da AgSUS

4.1 Recebimento da Denúncia

A denúncia, no âmbito da Agência, pode ser recebida por meio dos seguintes canais:

- Plataforma Fala.BR - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ouvidoria@agenciasus.org.br
- integridade@agenciasus.org.br
- Verbalmente por meio da comunicação presencial na sede da AgSUS

Destaca-se que, nos casos em que o cidadão/empregado comparecer pessoalmente na sede da AgSUS ou nos Escritórios Regionais Distritais, deve-se seguir as diretrizes do Programa de Integridade, aprovado pela Resolução do Conselho Deliberativo n.º 10, de 02 de julho de 2024, que estabelece:

“No acolhimento das demandas, buscamos receber com atenção e paciência, acolhendo o cidadão com empatia e cordialidade, utilizamos linguagem adequada à realidade do demandante a fim de garantir o entendimento e a boa comunicação. Por fim, no acolhimento da manifestação, busca-se prevenir e mediar conflitos entre as partes envolvidas.”

É importante destacar que o recebimento de denúncias de forma verbal ocorre exclusivamente na sede da AgSUS. Os Escritórios Regionais e Distritais não realizam o registro de denúncias verbais, devendo apenas orientar o interessado sobre a utilização dos canais eletrônicos oficiais para encaminhamento de sua manifestação.

Dessa forma, as denúncias feitas verbalmente pelos cidadãos/empregados, no âmbito da sede da AgSUS, deverão ser reduzidas a termo por meio do modelo para formalização de denúncias, conforme ANEXO II e autuada em processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), juntamente com os documentos comprobatórios eventualmente apresentados pelo denunciante.

Nos casos em que o denunciante comparecer presencialmente ao Escritório Regional ou Distrital, o empregado do escritório responsável pelo atendimento



deverá informar e orientar sobre os canais de comunicação da AgSUS para formulação de denúncias, estabelecidos neste manual.

Caso a denúncia seja encaminhada via e-mail (ouvidoria@agenciasus.org.br ou integridade@agenciasus.org.br), recomenda-se a utilização do formulário constante no ANEXO II para a organização do relato.

Por fim, informa-se que, como regra, não serão admitidas denúncias vazias, superficiais ou confusas, que não ofereçam elementos que apontem irregularidades que possam servir de base para a análise preliminar.

4.2 Análise da Competência

Na análise da competência, deve-se verificar se os fatos relatados na denúncia possuem pertinência com as atribuições da AgSUS e se a pessoa denunciada possui vínculo empregatício com a AgSUS.

Com relação ao vínculo empregatício do denunciado, ressalta-se que é recorrente o recebimento de denúncias envolvendo servidores públicos que, embora atuem em atividades correlacionadas à Agência, mantêm vínculo funcional com o Ministério da Saúde.

Nessas hipóteses, não compete à AgSUS proceder à apuração e, por este motivo, a denúncia é encaminhada à Corregedoria do Ministério da Saúde, órgão competente para a análise e eventual instauração de procedimento apuratório.

Para elucidar melhor como funciona a análise da competência, apresenta-se, a título de exemplo, o quadro abaixo:

Situação envolvendo	Competência
Empregado da AgSUS	AgSUS
Servidor do DSEI	Ministério da Saúde
Gestão municipal	Ministério da Saúde
Servidor municipal/ estadual	Secretaria Municipal/Estadual

Dessa forma, após a verificação da pertinência das atribuições e do vínculo institucional com a AgSUS, confirma-se a competência da Agência para a apuração da denúncia e passa-se, então, à análise da autoria e da materialidade.

4.3 Análise da Autoria e da Materialidade

No que se refere à análise da autoria, a Ouvidoria verificará se a denúncia contém a indicação do nome parcial/completo da pessoa autora dos fatos narrados e/ou a indicação do cargo ocupado pelo suposto denunciado.

Quanto à análise da materialidade, será verificado se há elementos mínimos de comprovação e/ou de evidência dos fatos alegados na denúncia, porque, por exemplo, a indicação de testemunha não comprova, mas sinaliza a possibilidade de trazer evidências.



Caso as informações apresentadas sejam insuficientes para a apuração, poderá ser solicitada complementação ao denunciante. Esse procedimento é adotado quando há necessidade de o denunciante fornecer informações adicionais, geralmente porque os dados enviados estão incompletos, pouco claros ou insuficientes para permitir a adequada análise da autoria e da materialidade.

4.4 Consultas a sistema interno ou Unidades da AgSUS:

Caso seja necessário verificar se o denunciado e/ou envolvidos na denúncia possuem vínculo empregatício com a AgSUS, pode-se realizar consultas ao painel interno da Unidade de Gestão de Pessoas (UGP) ou à própria UGP.

4.5 Encaminhamentos

Após a análise preliminar realizada pela Ouvidoria, a denúncia pode seguir um dos seguintes caminhos:

I - Apuração da denúncia: caso a denúncia contenha indícios suficientes de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada à Coordenação de Prevenção e Disciplina.

II - Solicitação de informações adicionais: poderá ser solicitado mais detalhes ao denunciante, caso se tenha dúvidas sobre a autoria ou materialidade.

III - Arquivamento: caso não sejam encontrados elementos mínimos de autoria ou materialidade, a denúncia é arquivada.

5. Responsabilidades das setoriais envolvidas

Escritórios Regionais e Distritais: acolher o cidadão ou o empregado da Agência e informar sobre os canais de comunicação da AgSUS para realização de manifestação ou de denúncia, bem como orientar sobre os requisitos necessários para o encaminhamento para apuração.

Ouvidoria da AgSUS: receber as manifestações e denúncias pelos canais de comunicação da AgSUS, realizar a análise preliminar e, quando houver os elementos mínimos necessários, encaminhar a denúncia, devidamente instruída à Coordenação de Prevenção e Disciplina.

Coordenação de Prevenção e Disciplina: receber as denúncias que possuem os elementos necessários de autoria e indícios de materialidade para análise prévia, realização do juízo de admissibilidade e demais diligências necessárias para a apuração da denúncia.

Comissão da LGPD e Encarregado de Dados: atuar nos casos em que houver indícios ou ocorrência de incidentes envolvendo dados pessoais no âmbito do processo de denúncia, adotando as providências cabíveis em conformidade com a legislação vigente e os normativos internos da Agência.

6. Fluxo da análise preliminar



I - O cidadão realiza a denúncia pelos canais de comunicação da AgSUS (Fala.BR, e-mail ou verbalmente);

II - A Ouvidoria da AgSUS recebe a demanda e verifica a competência;

III - Em sequência, realiza a análise preliminar, verificando autoria e materialidade dos fatos, sendo o mínimo de informações que consiga identificar os envolvidos e pertinência dos fatos para as tratativas cabíveis;

IV - Caso as informações apresentadas sejam insuficientes para a apuração, poderá ser solicitada complementação ao denunciante;

V - Preenchidos os requisitos necessários, o processo será encaminhado à Coordenação de Prevenção e Disciplina para análise prévia e realização do juízo de admissibilidade;

VI - Caso não sejam encontrados elementos mínimos de autoria ou materialidade, o processo será arquivado.

7. Proteção ao Denunciante

A AgSUS assegura a proteção ao denunciante de boa-fé, como medida essencial à promoção da integridade institucional e à prevenção de irregularidades, em consonância com o Código de Conduta e Ética e o Programa de Integridade.

As salvaguardas previstas neste item observam a legislação aplicável e adotam boas práticas de governança inspiradas em normativos federais sobre proteção ao denunciante, aplicadas por analogia à Agência.

7.1 Confidencialidade

A identidade do denunciante, quando informada, será tratada como informação de acesso sigiloso. O acesso aos dados identificadores ficará limitado às unidades responsáveis pelo recebimento e tratamento da denúncia, observando-se o princípio da necessidade, que visa garantir a segurança e a privacidade do denunciante.

Nos casos em que as denúncias são formalizadas por meio da plataforma Fala.BR, na modalidade anônima, a AgSUS não possui acesso aos dados do denunciante, cabendo à Controladoria-Geral da União (CGU) a guarda e a proteção dessas informações.

Para as denúncias enviadas por e-mail, informa-se que não é obrigatória a utilização de endereço eletrônico pessoal. Com o objetivo de reforçar sua proteção, o denunciante poderá utilizar e-mails criados exclusivamente para essa finalidade (exemplo: querodenunciar@gmail.com).

Tais relatos serão considerados válidos e processados normalmente, desde que apresentem informações suficientes sobre os fatos e os possíveis envolvidos, assim como indícios de materialidade, permitindo o início da análise pela Agência.



7.2 Tarjamento de dados pessoais

Com o objetivo de reforçar a proteção à identidade do denunciante e das testemunhas e em consonância com o princípio da segurança e com as normas de proteção de dados pessoais previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), as informações que possam identificá-los, tais como nome, e-mail, cargo, setor e quaisquer outros dados pessoais constantes nos documentos e comunicações, serão objeto de tarjamento antes de sua disponibilização a partes externas ao processo apuratório.

O tarjamento será realizado pela Coordenação de Prevenção e Disciplina previamente à abertura de prazo de defesa ao denunciado e à notificação de testemunhas, garantindo que os destinatários tenham acesso apenas aos elementos necessários à apuração dos fatos, sem a exposição desnecessária da identidade das partes protegidas.

7.3 Governança Jurídica

A proteção ao denunciante é garantida por meio de mecanismos de governança que asseguram o tratamento técnico, isento e seguro das informações. A governança jurídica da AgSUS compreende:

- Fluxo Processual Seguro: O trâmite da denúncia segue um caminho preestabelecido, passando exclusivamente pelas unidades de integridade e áreas de apuração. Esse fluxo impede que a denúncia circule por setores que não possuem competência para atuar no caso.
- Sigilo das Informações: Todo processo de denúncia é classificado com nível de acesso sigiloso desde o seu recebimento. O conteúdo e os documentos anexados são protegidos contra consultas de terceiros, garantindo a preservação das evidências e da imagem dos envolvidos.
- Controle de Acesso ao SEI: A concessão de credenciais de acesso ao processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) é limitada estritamente às unidades e aos colaboradores que necessitem atuar diretamente na análise preliminar. Esse controle é registrado, garantindo que apenas pessoas autorizadas tenham conhecimento do teor da denúncia e das providências adotadas.

8. A respeito de notícias sobre crimes

No âmbito das atividades institucionais, caso os trabalhadores da AgSUS tenham conhecimento de indícios de crime, recomenda-se que o fato seja comunicado às autoridades competentes, tais como a Polícia Civil, a Polícia Federal ou o Ministério Público, conforme o caso.

É importante registrar que os ilícitos que devem ser denunciados à sede dizem respeito a eventos de natureza ética e/ou de integridade, caso, por exemplo, de assédio moral e/ou negligência na fiscalização de contrato.

A Agência pode dirimir dúvidas a respeito de determinado tema, a exemplo de como elucidar um direcionamento para oficializar uma denúncia ao Ministério Público, mas não está no rol das competências da instituição apurar fatos



considerados como crimes.

Para informações a respeito de como acionar o Ministério Público Federal pode-se acessar o endereço eletrônico do seu canal de ouvidoria: **<https://www.mpf.mp.br/servicos/mpf-servicos-internas/ouvidoria-1/ouvidoria>**.

9. Disposições finais e transitórias

Este manual poderá ser reavaliado e atualizado, sempre que necessário, pela Unidade de Integridade, em função de mudanças em diretrizes ou normas relacionadas.

Referências:

Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS). Conselho Deliberativo. Resolução n. 09, de 02 de jul. de 2024. Aprova o Código de Ética e Conduta da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS. Brasília, 2024. Disponível em: https://agenciasus.org.br/wp-content/uploads/2024/07/codigo_etica_agsus_2024.pdf. Acesso em: 12 mar. 2026.

Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS). Conselho Deliberativo. Resolução n. 10, de 02 de jul. de 2024. Aprova o Programa de Integridade da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS. Brasília, 2024. Disponível em: https://agenciasus.org.br/wp-content/uploads/2024/07/programa_integridade_2024.pdf. Acesso em: 12 mar. 2026.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Manual de Ouvidoria Pública. Brasília: CGU, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/manual-de-ouvidoria-publica-2019.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 22 jun. 2026.

Anexo I

Orientações para acessar a Plataformas FALA.BR

Passo 1 - Acesse o site: agenciasus.org.br. Desça até o final da página e clique em "Acessar" no campo Ouvidoria



Passo 2 - Clique em "Registre sua manifestação"



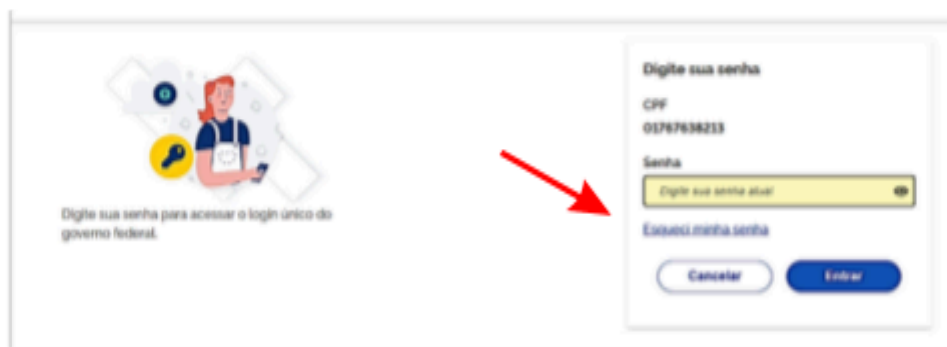
Passo 3 - Clique em "Entrar com gov.br":



Passo 4 - Digite o número do seu CPF:



Passo 5 – Digite a sua senha e, após, clique em entrar:



Digite sua senha para acessar o login único do governo federal.

Digite sua senha

CPF
01767636213

Senha
Digite sua senha atual

[Esqueci minha senha](#)

[Cancelar](#) [Entrar](#)

Passo 6 – Na página da plataforma Fala.BR, clique em “Nova Manifestação”:



gov.br
Controladoria Geral da União

Inicio Acesso à Informação Ouvidoria

Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.490/2017.

Ouvidoria

[Nova Manifestação](#)
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio

Lei de Acesso à Informação - LAI

[Novo Pedido de Acesso à Informação](#)
Registre o seu pedido de acesso à informação

Passo 7 – Em sequência, escolha se você quer fazer reclamações, elogios, sugestões, solicitações ou uma denúncia:



O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda registre uma denúncia.

[Votar](#)

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com o serviço público

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Solicitação
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Denúncia
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Passo 8 – Se a sua opção for fazer uma denúncia para comunicar uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos, clique em “Denúncia”:



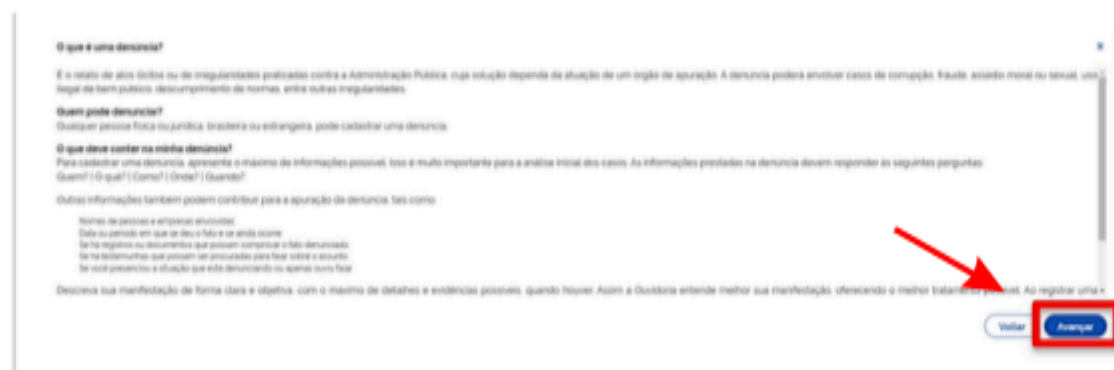
Solicitação
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Denúncia
Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

Simplifique
Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

Passo 9 – Após clicar em “Denúncia” aparecerá um texto explicativo do que deve constar na denúncia, leia atentamente antes de clicar em “Avançar”:



O que é uma denúncia?

É o relato de atos ilícitos ou de irregularidades praticados contra a Administração Pública, cuja solução depende da atuação de um órgão de apuração. A denúncia poderá envolver casos de corrupção, fraude, assédio moral ou sexual, uso ilegal de bem público, descumprimento de normas, entre outras irregularidades.

Quem pode denunciar?

Qualquer pessoa física ou jurídica, brasileira ou estrangeira, pode cadastrar uma denúncia.

O que deve constar na minha denúncia?

Para cadastrar uma denúncia, apresente o máximo de informações possíveis, isso é muito importante para a análise inicial dos casos. As informações prestadas na denúncia devem responder às seguintes perguntas: Quem? (O quê?) (Como?) (Onde?) (Quando?)

Outras informações também podem contribuir para a apuração da denúncia, tais como:

- Nome de pessoas e empresas envolvidas
- Data do período em que se deu o fato e se ainda ocorre
- Se há registros ou documentos que possam comprovar o fato denunciado
- Se há testemunhas que possam ser procuradas para falar sobre o assunto
- Se você presenciou a situação que está denunciando ou quem contou para você

Descreva sua manifestação de forma clara e objetiva, com o máximo de detalhes e evidências possíveis, quando houver. Assim a Ouvidoria entende melhor sua manifestação oferecendo o melhor tratamento possível. Ao registrar clique em:

[Voltar](#) [Avançar](#)

Passo 10 – Em sequência, selecione o assunto da denúncia ou digite no campo “busque por assunto”:



Selecione o tipo de denúncia

Para continuar, selecione o assunto da denúncia que gostaria de registrar.

[Voltar](#)

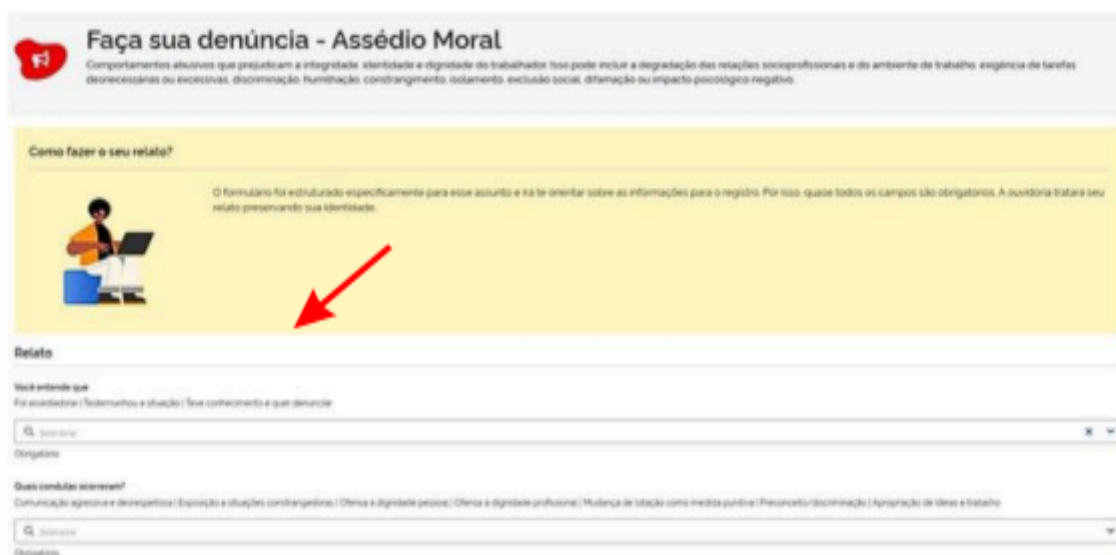
Busque por assunto

OU SELECIONE PELA LETRA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
Assédio moral	Assédio sexual	Discriminação	Assédio moral																						
Atos cívicos	Acesso à informação	Ações afirmativas																							
Adversos	Arbitragem	Apelamentos																							
Agentes Públicos	Agradecimento aos profissionais da Saúde	Agricultura																							
Agentes	Assistência social	Animais																							
Assuntos	Assessoria	Assistência à Criança e ao Adolescente																							

Passo 11 – Após selecionar o assunto da denúncia, você será direcionado para um formulário, o qual deverá ser preenchido, conforme os campos abaixo, para dar seguimento, clique em “Avançar”.

Obs.: Para exemplificar o passo a passo, selecionou-se o assunto assédio moral, porém o assunto da denúncia deverá ser selecionado de acordo com os fatos que serão apresentados na denúncia.



Faça sua denúncia - Assédio Moral

Comportamentos abusivos que prejudicam a integridade, identidade e dignidade do trabalhador têm pode incluir a degradação das relações socioprofissionais e do ambiente de trabalho, exigência de tarefas desnecessárias ou excessivas, discriminação, humilhação, constrangimento, isolamento, exclusão social, difamação ou impacto psicológico negativo.

Como fazer o seu relato?

O formulário foi estruturado especificamente para esse assunto e irá te orientar sobre as informações para o registro. Por isso, quase todos os campos são obrigatórios. A ouvidoria tratará seu relato preservando sua identidade.

Relato

Você entende que:

É assédio moral? (Selecione a situação) Tem conhecimento de quem denunciou?

Obrigatório

Quais condições ocorrem?

Comunicação agressiva e desrespeito; Exposição a situações constrangedoras; Ofensa à dignidade pessoal; Ofensa à dignidade profissional; Mudança de situação como medida punitiva; Perseguição/discriminação; Apropriação de ideias e trabalho

Obrigatório

Descreva o ocorrido

Descreva o conteúdo do fato ocorrido. Inclua dados e informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridos e não se que sejam anexados para a caracterização da manifestação.

Limite máximo de 2000 caracteres

Obrigatório

Evidências

 Adicione arquivos que ajudem a complementar o fato, como capturas de tela de conversas, vídeos, fotos, etc. São aceitos documentos de todo (pdf, doc, docx, txt, imagens (png, jpg, jpeg, bmp), planilhas (xls, xlsx) e multimídia (mp3, mp4).

Indique a relação de trabalho de pessoa denunciada com a vítima

Chefe / Colaborador / Subordinado(a) / Profissional / Aluno(a) / Não sei informar

 Selecionar

Obrigatório

Quanto a frequência do ocorrido

Continua ocorrendo / Ocorreu em um período de tempo / Ocorreu pontualmente / Não ocorre mais / Não sei informar

 Selecionar

Obrigatório

Qual processo ou processo para resolver o quanto anteriormente?

Não / Sim, chefe direto / Sim, colega de trabalho / Sim, setor de recursos humanos / Sim, fiscal da empresa / Sim, fora da instituição / Não sei informar

 Selecionar

Obrigatório

Local do fato

Fato por esfera federal, estadual ou municipal? ☒ F

Esfera

 Selecionar

Instituição

Compre o sigla e nome ou o sigla de instituição para selecionar na lista que será exibida

 Selecionar

Obrigatório

Onde ocorreu a situação?

Nas dependências físicas da instituição / Fora das dependências. Exemplos: viagem a serviço, confabulação, redes sociais, cinema, teatro / Ambiente virtual da instituição. Exemplos: reuniões

 Selecionar

Obrigatório

Destinatário

Quer encaminhar a denúncia para a mesma instituição onde ocorreu o fato? ☒ Sim

 Selecionar

Obrigatório

Quais são os envolvidos no fato?

Nome do Denunciado	Sexo do Denunciado	Orgão/Instituição/Empresa do Denunciado	Função do Denunciado
 Selecionar	 Selecionar	 Selecionar	 Selecionar
Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório

Nome da Vítima	Sexo da Vítima	Orgão/Instituição/Empresa da Vítima	Função da Vítima
 Selecionar	 Selecionar	 Selecionar	 Selecionar
Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório

 Voltar  Avançar

Passo 11 – Por fim, será gerado um número referente à manifestação para fazer o acompanhamento da denúncia na Plataforma Fala.BR.



Anexo II

Formulário para Formalização de Denúncias¹

1 - Cidadão/Denunciante:

Nome: _____
Sigilo

2 - Denunciado:

Nome: _____
Cargo/função: _____

3 - Descrição dos fatos:

4 - Indicação de testemunhas, no máximo 3:

Sim
Não

I - **Nome:** _____
Cargo/Setor: _____
E-mail: _____
Telefone: _____

II - **Nome:** _____
Cargo/Setor: _____
E-mail: _____
Telefone: _____

III - **Nome:** _____
Cargo/Setor: _____
E-mail: _____
Telefone: _____

5 - Evidências:

Não
Sim

Caso tenha evidências, anexe ao formulário arquivos que ajudem a complementar e comprovar os fatos descritos, como e-mails, capturas de telas de conversas, fotos, laudos, relatórios, etc.

¹ Este formulário é utilizado em caso de denúncias realizadas presencialmente na Sede da AgSUS, mas também pode ser utilizado como modelo para aqueles que forem fazer uma denúncia por e-mail.



agenciasus.org.br

SEPN CRN 514, Bloco D -Asa
Norte, Brasília - DF,
CEP:70760-54

