

COMAS-SP

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE SÃO PAULO

PROTOCOLO DE RECEBIMENTO, TRIAGEM, ENCAMINHAMENTO E ACOMPANHAMENTO DE DENÚNCIAS

Documento técnico-institucional

Autoria/elaboração: Otto Stenke Sinigaglia, Secretaria Executiva do COMAS-SP

Análise no âmbito da Comissão de Políticas Públicas (CPP): 17/09/2026

Apreciação/aprovação pelo Plenário do COMAS-SP: 29/09/2026

Versão: 1.0 | Data de elaboração: 13/10/2026

São Paulo – SP

2026

CONTROLE DE VERSÕES E APROVAÇÃO

Campo	Registro
Título	Protocolo de Recebimento, Triagem, Encaminhamento e Acompanhamento de Denúncias – COMAS-SP
Unidade responsável	Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo – COMAS-SP
Elaboração técnica	Otto Stenke Sinigaglia, Analista de Assistência e Desenvolvimento Social , Secretaria Executiva do COMAS-SP
Revisão	Comissão de Políticas Públicas, Legislação, Defesa e Garantia de Direitos
Análise pela CPP	17/09/2026
Apreciação pelo Plenário	29/09/2026
Vigência	Após aprovação formal, conforme deliberação do Plenário
Versão/histórico	Versão 1.0 – minuta para análise e deliberação; alterações posteriores devem ser registradas.

Nota de integridade documental: os campos de autoria, análise e aprovação estão apresentados como espaços para preenchimento. Este documento não presume nem declara aprovação pela CPP ou pelo Plenário sem o correspondente registro formal.

SUMÁRIO

- 1 Finalidade
- 2 Abrangência e princípios de atuação
- 3 Tipos de manifestação recebida
- 4 Fluxo geral de tratamento
- 5 Recebimento e resposta inicial
- 6 Registro e triagem
- 7 Análise de competência e encaminhamento
- 8 Proteção de dados e cuidado com a identidade do denunciante
- 9 Acompanhamento, prazos e monitoramento
- 10 Resposta final e encerramento
- 11 Disposições operacionais
- ANEXO A – Fluxograma textual
- ANEXO B – Formulário de registro e acompanhamento
- ANEXO C – Matriz de classificação de competência
- ANEXO D – Modelos de comunicação

1 FINALIDADE

Estabelecer procedimento padronizado para o recebimento, registro, triagem, análise de competência, encaminhamento e acompanhamento de denúncias, reclamações, relatos de irregularidades e comunicações de possíveis violações relacionadas à política de assistência social no Município de São Paulo recebidas pelo e-mail institucional do COMAS-SP ou por outros canais que venham a ser formalmente definidos.

2 ABRANGÊNCIA E PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O protocolo orienta a organização e a rastreabilidade das providências adotadas pelo COMAS-SP, sem substituir as atribuições dos órgãos responsáveis pela fiscalização, apuração administrativa, responsabilização ou proteção de direitos. Sua aplicação deve observar as competências institucionais do Conselho, as normas aplicáveis, o regimento interno e as deliberações vigentes.

O tratamento das manifestações deverá observar, conforme aplicável, legalidade, impessoalidade, finalidade pública, transparência compatível com o sigilo necessário, proteção de dados pessoais, registro documental, rastreabilidade, isonomia e encaminhamento ao órgão competente.

3 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO RECEBIDA

Na triagem, a manifestação deverá ser classificada, quando possível, em uma ou mais das seguintes categorias:

- irregularidade na execução de serviço socioassistencial;
- organização da sociedade civil (OSC) inscrita no COMAS-SP;
- serviço socioassistencial executado em parceria;
- atendimento, acolhimento ou possível violação de direitos de usuários;
- conduta de trabalhador, gestor ou agente público;
- aplicação de recursos da política de assistência social;
- funcionamento, estrutura física ou condições inadequadas de serviço;
- matéria que demande atuação de outro órgão ou entidade competente.

4 FLUXO GERAL DE TRATAMENTO

O fluxo geral de referência é: recebimento → resposta inicial, quando cabível → registro e atribuição de número de controle → triagem inicial → distribuição à comissão competente (CPP ou CRI, conforme o assunto e as regras internas) → análise de competência → deliberação sobre providências → encaminhamento formal → acompanhamento e monitoramento → análise da resposta recebida → comunicação ao manifestante, quando possível → encerramento e arquivamento.

Recomenda-se atribuir número de controle interno a cada manifestação, ainda que não haja autuação imediata em processo SEI. O controle interno não substitui a autuação formal quando esta for necessária.

5 RECEBIMENTO E RESPOSTA INICIAL

No recebimento, registrar a data, o canal de entrada e os documentos recebidos. Quando houver endereço eletrônico ou outro meio de contato, poderá ser enviada resposta inicial padronizada, confirmando o recebimento e esclarecendo que a manifestação será examinada conforme as competências do COMAS-SP. A confirmação de recebimento não equivale ao reconhecimento da procedência dos fatos nem garante a instauração de apuração pelo Conselho.

6 REGISTRO E TRIAGEM

6.1 Identificação e contato

- nome do manifestante, se informado;
- e-mail ou telefone, se informado;
- possibilidade de contato posterior;
- registro de manifestação identificada ou anônima, conforme os dados efetivamente recebidos.

6.2 Objeto e elementos disponíveis

- pessoa, serviço, unidade ou OSC mencionada;
- região e, quando disponível, Supervisão de Assistência Social (SAS) relacionada;
- data ou período dos fatos;

- descrição objetiva da ocorrência;
- existência de documentos, fotografias, vídeos ou outros elementos;
- eventual risco atual ou urgência aparente, para priorização e encaminhamento célere, sem substituir a avaliação do órgão competente.

A triagem deve ser descritiva e não conclusiva: o registro de uma denúncia não permite, por si só, afirmar que os fatos ocorreram ou que são procedentes.

7 ANÁLISE DE COMPETÊNCIA E ENCAMINHAMENTO

A análise deverá identificar se a matéria está compreendida nas atribuições do COMAS-SP, se demanda providência da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (SMADS), se envolve possível violação de direitos ou se deve ser encaminhada a outro órgão competente.

7.1 Matéria relacionada às atribuições do COMAS-SP

Conforme o caso e respeitadas as competências e os procedimentos internos, poderão ser consideradas solicitações de informação, encaminhamento à comissão temática pertinente, ciência ao Plenário, providências relacionadas à inscrição ou ao cadastro de entidades e organizações e acompanhamento da política municipal de assistência social.

7.2 Matéria de competência da SMADS ou de outro órgão

Quando a apuração ou a providência administrativa competir à SMADS, a manifestação poderá ser encaminhada formalmente à unidade competente, com síntese objetiva dos fatos e documentos pertinentes. Quando houver possível violação de direitos ou possível ilícito, deverá ser avaliado o encaminhamento ao órgão com atribuição legal para atuar, como Ministério Público, Defensoria Pública, Conselho Tutelar, Ouvidoria ou outros, conforme a natureza da situação.

7.3 Informações insuficientes

Quando faltarem elementos essenciais e houver possibilidade de contato, poderá ser solicitada complementação ao manifestante. A insuficiência de informações deverá ser registrada, assim como as tentativas de contato e a decisão tomada quanto ao prosseguimento.

8 PROTEÇÃO DE DADOS E CUIDADO COM A IDENTIDADE DO DENUNCIANTE

O recebimento da manifestação pelo COMAS-SP não deve ser apresentado como garantia absoluta de anonimato ou de sigilo em qualquer procedimento. O tratamento da identidade e dos dados pessoais deve observar a legislação aplicável, a finalidade do tratamento, a necessidade de acesso e as regras dos canais oficiais.

Quando a pessoa desejar preservar sua identidade, a comunicação poderá indicar canais oficiais que disponham de mecanismos próprios de denúncia anônima ou de preservação da identidade. Entre os canais que podem ser indicados, conforme a natureza do relato, estão a Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, por meio do Portal SP156, e o Disque 100 – Disque Direitos Humanos. Os dados de contato e os links devem ser conferidos antes da publicação ou do envio de respostas.

9 ACOMPANHAMENTO, PRAZOS E MONITORAMENTO

Todo encaminhamento deve ser registrado com data, destinatário, documentos remetidos e, quando aplicável, prazo solicitado para resposta. O documento de origem sugere prazo de referência de 30 dias; sua adoção deverá ser validada pela comissão e/ou pelo Plenário, considerada a competência do destinatário, a legislação aplicável e a natureza da demanda. O prazo indicado não deve ser apresentado como prazo legal universal sem fundamento específico.

O acompanhamento deverá registrar pedidos de informação, respostas recebidas, reiteraões, deliberaões da comissão e providências subsequentes. A ausência de resposta deve ser registrada e submetida à avaliação quanto à necessidade de reiteração ou de outra providência institucional.

10 RESPOSTA FINAL E ENCERRAMENTO

Quando houver meio de contato e for adequado à situação, a resposta ao manifestante deverá informar, em linguagem objetiva, as providências adotadas e os limites de atuação do COMAS-SP, resguardados dados pessoais, informações protegidas e elementos cuja divulgação possa prejudicar procedimentos em curso.

O encerramento deve indicar motivo e data, mantendo-se arquivados os registros e documentos pertinentes. As categorias de encerramento recomendadas são:

1. providência adotada pelo COMAS-SP;

2. encaminhamento ao órgão competente;
3. encaminhamento para apuração;
4. resposta recebida do órgão responsável;
5. ausência de elementos mínimos para providência, após avaliação;
6. matéria fora da competência do COMAS-SP;
7. duplicidade;
8. manifestação não confirmada após retorno da instância responsável, sem prejuízo da descrição do resultado;
9. ausência de retorno do manifestante, quando a complementação for indispensável;
10. outro motivo, devidamente justificado.

11 DISPOSIÇÕES OPERACIONAIS

Recomenda-se que o controle interno tenha acesso restrito às pessoas que necessitem das informações para o desempenho de suas atribuições, com registros suficientes para permitir auditoria e acompanhamento. Os casos com possível risco imediato à integridade ou aos direitos de pessoas devem receber atenção prioritária e encaminhamento célere aos serviços e órgãos competentes.

A aplicação deste protocolo deve ser compatibilizada com o regimento interno do COMAS-SP, as deliberações do Conselho e as normas vigentes. Divergências de competência, necessidade de providências excepcionais ou dúvidas sobre a divulgação de informações deverão ser registradas e submetidas à instância competente.

ANEXO A – FLUXOGRAMA TEXTUAL

Etapas	Procedimento
1. Recebimento	Receber a manifestação por e-mail institucional ou canal formalmente definido.
2. Resposta inicial	Quando houver contato e for adequado, confirmar recebimento sem antecipar conclusão.
3. Registro	Atribuir número de controle e registrar data, canal, síntese e anexos.
4. Triagem	Identificar assunto, envolvidos, localidade, período, elementos disponíveis e eventual urgência.
5. Distribuição interna	Encaminhar à CPP ou à CRI, conforme a matéria e as regras internas.
6. Análise de competência	Definir se há providência no âmbito do COMAS-SP, necessidade de complementação ou encaminhamento externo.
7. Deliberação e encaminhamento	Registrar a decisão e encaminhar formalmente ao órgão competente, quando cabível.
8. Acompanhamento	Controlar prazo, retorno, reiterações e documentos recebidos.
9. Análise do retorno	Submeter a resposta à comissão competente, quando pertinente, para avaliação das providências subsequentes.
10. Comunicação	Informar o manifestante, quando possível e cabível, sobre os encaminhamentos realizados.
11. Encerramento	Registrar o motivo, a data e a situação final.
12. Arquivamento	Organizar e preservar os registros conforme as regras documentais aplicáveis.

Pontos de decisão: (a) se a matéria estiver no âmbito das atribuições do COMAS-SP, prosseguir para análise e deliberação; (b) se for de outro órgão, encaminhar ou orientar ao canal competente, registrando a providência; (c) se faltarem elementos essenciais, solicitar complementação quando possível; (d) se houver risco imediato, priorizar o encaminhamento protetivo pertinente.

ANEXO B – FORMULÁRIO DE REGISTRO E ACOMPANHAMENTO

Campo	Informação a registrar
Número de controle	
Data e canal de recebimento	
Manifestante / contato	Se informado; restringir acesso quando necessário
Manifestação anônima ou identificada	
Pessoa, serviço, unidade ou OSC mencionada	
Região / SAS	
Categoria da manifestação	
Data/período dos fatos	
Síntese objetiva	
Documentos anexos	Sim/Não; identificar os arquivos
Urgência ou risco aparente	Descrição e providência inicial, se houver
Competência preliminar	COMAS-SP / SMADS / outro / a avaliar
Comissão responsável	CPP / CRI / outra, conforme regra interna
Deliberação/providência	
Destinatário do encaminhamento	
Data do encaminhamento	
Prazo solicitado / fundamento	
Retorno recebido e data	
Reiteração ou providência subsequente	
Resposta ao manifestante / data	
Resultado da Apuração	Procedente/ Improcedente/ Inconclusivo
Situação	Aberta / em análise / encaminhada / aguardando retorno / concluída / arquivada
Motivo e data de encerramento	
Responsável pelo registro/atualização	

Resultado de eventual apuração externa: registrar somente a informação formalmente recebida e atribuí-la à respectiva fonte. Evitar classificar a manifestação como procedente ou improcedente se o COMAS-SP não tiver competência ou elementos para realizar essa conclusão.

ANEXO C – MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIA

Natureza da manifestação	Avaliação inicial	Providência possível (a validar no caso concreto)
Execução ou funcionamento de serviço socioassistencial	Verificar atribuição de acompanhamento do Conselho e competência administrativa da SMADS	Análise na comissão; solicitação de informações ou encaminhamento à SMADS/unidade competente
OSC inscrita no COMAS-SP	Verificar relação com inscrição/cadastro e normas aplicáveis	Análise pela comissão competente e providências no âmbito das atribuições do Conselho
Serviço em parceria	Identificar serviço, parceria, fatos e órgão gestor responsável	Encaminhamento à SMADS e acompanhamento do retorno, conforme deliberação
Atendimento, acolhimento ou possível violação de direitos	Avaliar existência de risco e necessidade de proteção imediata	Encaminhamento célere aos serviços e órgãos de proteção competentes
Conduta de trabalhador, gestor ou agente público	Identificar vínculo institucional e instância com atribuição de apuração	Orientação/encaminhamento à Ouvidoria ou à unidade competente
Aplicação de recursos	Identificar recurso, instrumento, período e órgão responsável	Encaminhamento à instância de controle ou apuração competente
Informações insuficientes	Verificar se a lacuna impede a análise e se há contato disponível	Solicitar complementação e registrar tentativas
Matéria externa à competência do COMAS-SP	Identificar órgão ou canal pertinente	Orientar ou encaminhar, registrando a providência

A matriz é instrumento orientador e não substitui a análise da competência no caso concreto, nem cria atribuições novas para o COMAS-SP.

ANEXO D – MODELOS DE COMUNICAÇÃO

D.1 Confirmação de recebimento

Prezada/o,

Agradecemos o contato e o encaminhamento das informações ao Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo – COMAS-SP.

Informamos que a situação apresentada foi recebida e será considerada para os encaminhamentos pertinentes, observadas as competências institucionais deste Conselho e as normativas aplicáveis.

Ressaltamos, contudo, que o COMAS-SP não substitui os canais oficiais de Ouvidoria e de controle da Administração Pública Municipal. Assim, caso os fatos relatados envolvam irregularidades na prestação de serviços públicos municipais, conduta de agentes públicos, eventual descumprimento de obrigações ou outras situações que demandem apuração pelos órgãos de controle, recomendamos também o registro da denúncia junto à Ouvidoria Geral do Município de São Paulo – OGM, órgão integrante da Controladoria Geral do Município.

A Ouvidoria Geral do Município é responsável pelo recebimento e registro de denúncias, bem como pela análise de sua admissibilidade e pelos encaminhamentos aos órgãos competentes. As denúncias podem ser apresentadas de forma anônima pelo canal eletrônico, sendo também possível solicitar a preservação da identidade do denunciante, conforme as condições estabelecidas pelos canais oficiais.

Os principais canais são:

Portal SP156 – Ouvidoria Geral do Município: Registrar denúncia pelo Portal SP156

Telefone: Central SP156 (Disque 156)

E-mail para denúncias não anônimas: denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br. Para denúncias anônimas, a Prefeitura recomenda a utilização do registro eletrônico pelo Portal SP156.

Página da Ouvidoria Geral do Município: Fale com a Ouvidoria Geral do Município

Quando cabível, o registro poderá ser realizado de forma anônima pelos canais disponibilizados pela Ouvidoria, observadas as regras próprias de cada canal.

Disque 100 – Disque Direitos Humanos

Caso a denúncia envolva violação de direitos humanos, especialmente situações que envolvam crianças e adolescentes, pessoas idosas, pessoas com deficiência, população em situação de rua ou outros grupos em situação de vulnerabilidade, também poderá ser utilizado o Disque 100, serviço nacional destinado ao recebimento de denúncias de violações de direitos humanos.

O serviço pode ser acessado pelo telefone 100 ou pelos canais digitais oficiais do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania: Disque 100 – Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

O registro nos canais oficiais contribui para a formalização da denúncia e possibilita seu encaminhamento às instâncias competentes para análise e eventual apuração.

O registro pelos canais oficiais permite a formalização da manifestação e seu encaminhamento às instâncias municipais competentes, conforme a natureza dos fatos apresentados.

Atenciosamente,

Secretaria Executiva Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo –
COMAS-SP

D.2 Orientação sobre canais oficiais

Quando os fatos envolverem irregularidades na prestação de serviços públicos municipais, conduta de agentes públicos ou situação que demande apuração administrativa, poderá ser utilizado o canal oficial da Ouvidoria Geral do Município de São Paulo, por meio do Portal SP156. Para relatos de possível violação de direitos humanos, poderá ser considerado o Disque 100, conforme a natureza dos fatos.

Antes do uso deste modelo, conferir os canais, contatos e links oficiais vigentes e adaptar a orientação ao caso concreto. O COMAS-SP não substitui os canais de ouvidoria, controle ou proteção com atribuição específica.

D.3 Encaminhamento ao órgão competente

À [unidade/órgão destinatário]

Assunto: Encaminhamento de manifestação para análise e providências

Encaminhamos, para conhecimento e avaliação quanto às providências cabíveis no âmbito das atribuições desse órgão, manifestação recebida pelo COMAS-SP, cujo objeto é resumido a seguir: [síntese objetiva, sem juízo antecipado sobre a veracidade dos fatos].

Seguem anexos os documentos pertinentes: [listar]. Solicitamos, se cabível, informação sobre as providências adotadas ou sobre a impossibilidade de atendimento, para fins de registro e acompanhamento institucional pelo Conselho.

Atenciosamente,

[autoridade/unidade competente]

Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo – COMAS-SP

D.4 Comunicação de encerramento ao manifestante

Prezada(o),

Em atenção à manifestação registrada sob o controle nº [número], informamos que o COMAS-SP adotou a seguinte providência: [descrever encaminhamento ou medida efetivamente realizada]. [Quando cabível: indicar órgão destinatário e data do encaminhamento.]

O encerramento do registro no âmbito do COMAS-SP não equivale necessariamente à conclusão de eventual apuração pelo órgão destinatário. Para informações adicionais, poderão ser utilizados os canais oficiais da instância responsável.

Atenciosamente,

Secretaria Executiva

Conselho Municipal de Assistência Social de São Paulo – COMAS-SP