

# 2. ACESSO E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA

Este capítulo orienta a como acessar e utilizar a Plataforma Fala.BR e tratar as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral aos colaboradores.

- [2.1. Acessando a Plataforma Fala.BR](#)
- [2.2. Acessando uma manifestação](#)
- [2.3. Análise preliminar da competência sobre o assunto](#)
- [2.4. Tratando a manifestação](#)
- [2.5 Segurança da Informação e Gestão de Riscos](#)
- [2.6 - Visualizando os dados do usuário](#)
- [2.7 Tratamento de Denúncias](#)

## 2.1. Acessando a Plataforma Fala.BR

Após o cadastro dos servidores colaboradores pela Ouvidoria-Geral, o sistema enviará uma notificação. A partir de 17/04/2023, o acesso de servidores colaboradores ocorrerá exclusivamente por meio do login único Gov.BR.

Assim, recomenda-se que o acesso ocorra, desde já, por meio do login único, por ter maior segurança, principalmente os níveis prata e ouro.

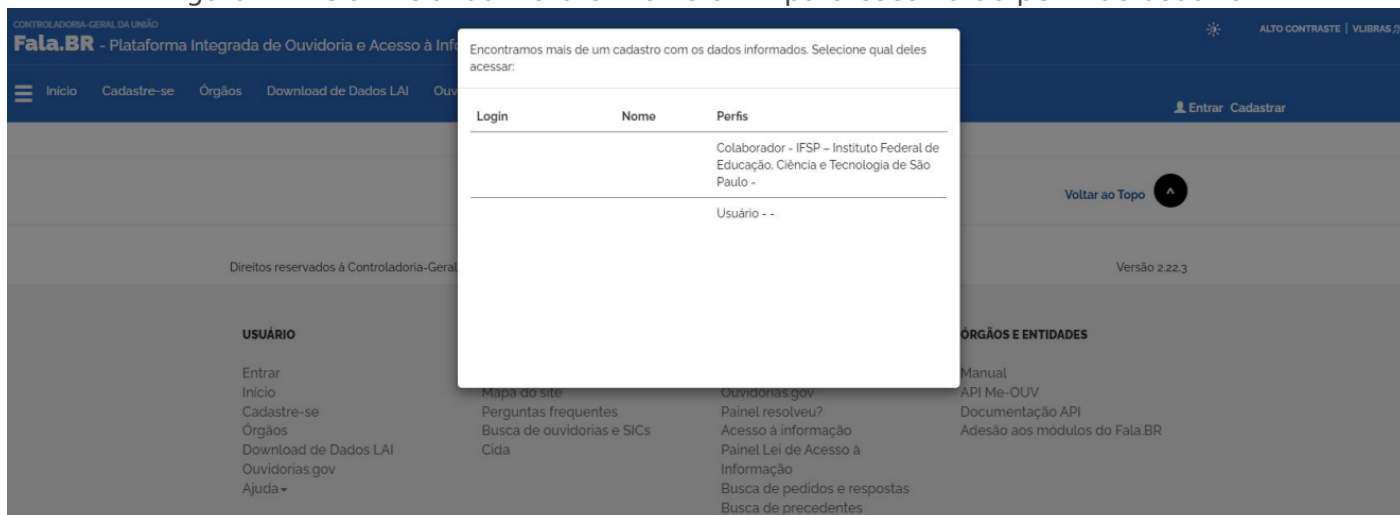
O acesso à plataforma é feito por meio do endereço a seguir:

[Acesso à Plataforma Fala.BR](#)

Importante esclarecer que os colabores serão organizados internamente na plataforma em unidades, que corresponderão à unidade organizacional de origem, otimizando assim o gerenciamento pela Ouvidoria-Geral.

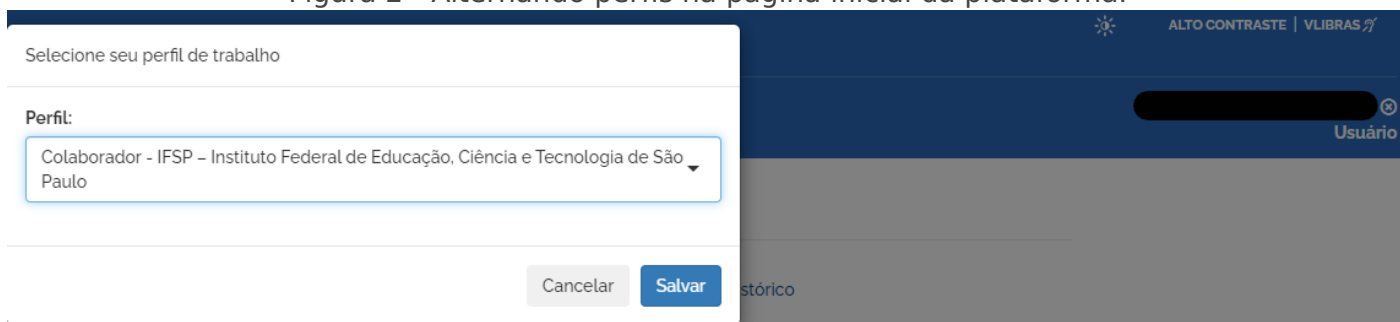
**Passo 1:** Ao acessar o sistema, será exibido uma mensagem para escolher o perfil "Colaborador" [servidor] ou "Usuário" [pessoa física].

Figura 1 - Tela inicial da Plataforma Fala.BR para escolha do perfil do usuário.



Caso escolha por engano o perfil "Usuário", basta clicar no canto superior direito da tela, no tipo de perfil e instituição, onde será exibida a opção para alternar os perfis. Selecione o perfil correto e clique em "Salvar" em seguida, para alternar a tela inicial do sistema.

Figura 2 - Alternando perfis na página inicial da plataforma.



**Passo 2:** A tela inicial do sistema será exibida. O perfil "Colaborador" possui opções limitadas de ações no sistema, tendo em vista sua função, que é contribuir no tratamento das manifestações. O acesso ao módulo de tratamento segue destacado na imagem a seguir.

Figura 3 - Tela inicial da plataforma para o perfil "Colaborador".

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO


Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VÍBRAS 27

InícioTratar (Novo)

Colaborador - IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

  
Meu Usuário

Voltar ao Topo

Direitos reservados à Controladoria-Geral da União - CGU

Versão 2.22.3

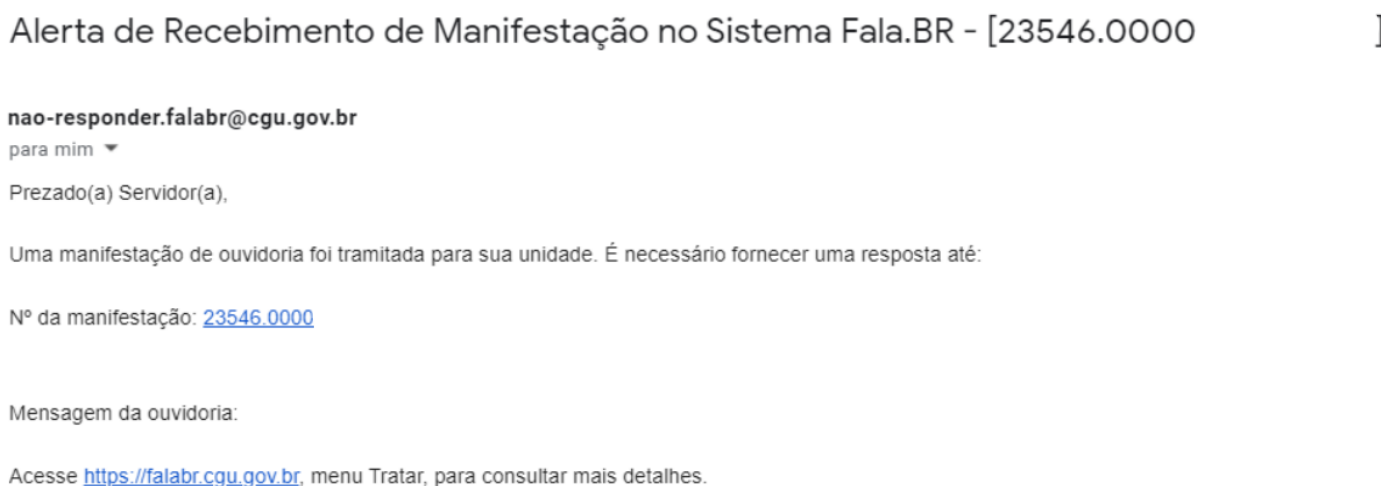
USUÁRIO	AJUDA	INFORMAÇÕES	ÓRGÃOS E ENTIDADES
<div>Início</div> <div>Tratar (Novo)</div> <div>Sair</div>	<div>Acessibilidade</div> <div>Mapa do site</div> <div>Perguntas frequentes</div> <div>Busca de ouvidorias e SICs</div> <div>Cida</div>	<div>Dados Abertos - e-OUV</div> <div>Ouvidorias.gov</div> <div>Painel resolveu?</div> <div>Acesso à informação</div> <div>Painel Lei de Acesso à Informação</div> <div>Busca de pedidos e respostas</div> <div>Busca de precedentes</div>	<div>Manual</div> <div>API Me-OUV</div> <div>Documentação API</div> <div>Adesão aos módulos do Fala.BR</div>

## 2.2. Acessando uma manifestação

Procedida a análise preliminar e triagem realizada pela Ouvidoria-Geral, a manifestação será encaminhada para uma das unidades ou servidores cadastrados no sistema, que será responsável pelo atendimento integral ou parcial da manifestação, tendo em vista que em algumas situações há mais de um assunto associado.

Após o encaminhamento pela Ouvidoria-Geral, a plataforma envia um alerta de recebimento de manifestação automático ao e-mail da unidade cadastrada ou servidor, informando o número único de protocolo (NUP) da manifestação e a prazo de resposta. Também exibe mensagem cadastrada pela ouvidoria com eventuais instruções ou observações. A Figura 1 a seguir ilustra o descrito.

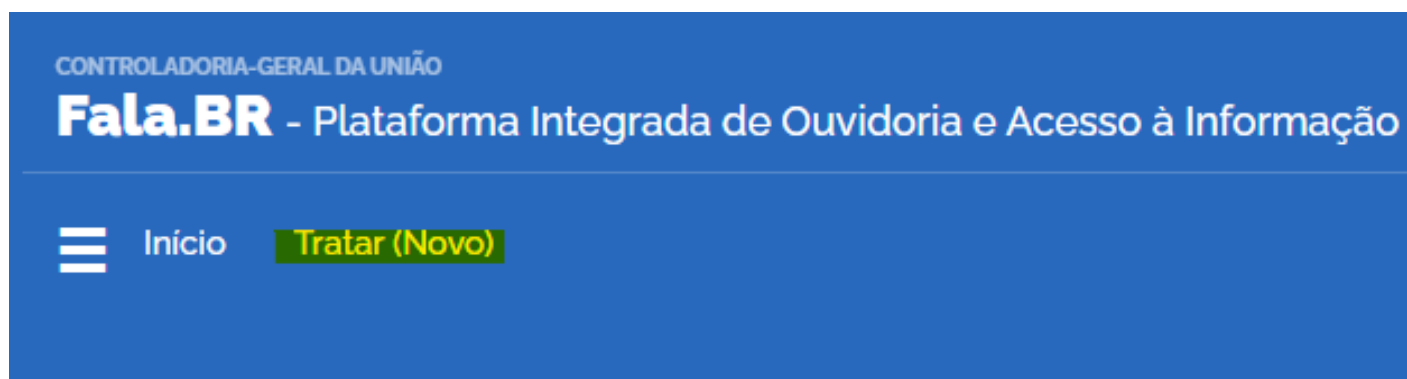
Figura 4 - Alerta de recebimento de manifestação.



Fonte: IFSP (2023), a partir de [UFMS \(2022\)](#).

**Passo 1:** Recebido o alerta da plataforma, o colaborador deverá acessar a plataforma e iniciar o tratamento da manifestação, tendo em vista o prazo informado. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, nos casos em que haja necessidade e mediante justificativa registrada para a Ouvidoria-Geral.

Figura 5 - Destaque para o acesso ao módulo Tratar da plataforma.



**Passo 2:** Ao acessar o módulo, de tratamento, será exibida a relação de manifestações atribuídas ao colaborador. É exibido o número tipo de manifestação, o número de protocolo, data de cadastro do protocolo, o nível de prioridade, que baseia o prazo de resposta informado. Também é exibida uma prévia das reclamações, solicitações de providências, elogios, sugestões e solicitações de simplificação. Não são exibidas as prévias de denúncias e comunicações.

É possível filtrar as manifestações na opção "Ordenar por", disponível no canto superior direito da tela, ou mesmo pesquisar por número de protocolo no campo de pesquisa próximo.

Figura 6 - Tela de gestão de manifestação do módulo de tratamento.

## Tratar (Novo)

Tramitar

Pesquisar por número...

☐

Ordenar por: Mais Recentes

Filtros Aplicados: Situação: Cadastrada Situação: Complementada Situação: Prorrogada Situação: Encaminhada por Outro Órgão Situação: Complementação Solicitada Situação: Concluída Usuario Responsável pela Análise: Rafael Inácio Sousa Martins Com Pendências?: Sim Tramitadas para mim ou para minha unidade

☐ **Reclamação** 23546.001483/2020-50 Responsável Adicionar Tags Exibir texto completo

Alta

Cadastrada

De: -

Cadastro: 10/12/2020

Tratar até: 31/01/2023

Manifestação criada pela API de Serviços Digitais devido Avaliação do serviço prestado ao Usuário. Como foi a sua experiência com o serviço? "Satisfatória"

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Total de Registros: 1 Registros Qtd. Registros por Página: 15

**Passo 3:** Para iniciar o tratamento da manifestação, clique sobre o número da manifestação, que será acessada na mesma aba, ou clique no ícone de uma seta junto ao número de protocolo, abrindo a manifestação em uma nova aba do navegador. Ao acessar a manifestação, serão exibidos os dados de identificação da manifestação, eventuais anexos originais ou complementares, bem como seu teor, seja integral ou pseudonimizado [trechos do texto que possam identificar direta ou indiretamente a parte manifestante são ocultadas].

**Passo 4:** Ao lado dos blocos de identificação da manifestação, será aberto o bloco de tratamento, por meio de uma ferramenta similar a um bate-papo. Por meio desse canal a Ouvidoria-Geral e o colaborador irão registrar as informações necessárias ao tratamento da manifestação, como observações, orientações, dúvidas e a resposta conclusiva, inclusive envio de anexos necessários à complementação da resposta.

Figura 7 - Tela de tratamento da manifestação.

## Tratar Manifestação

Teor

Fale aqui

Manifestação criada pela API de Serviços Digitais devido Avaliação do serviço prestado ao Usuário.

Como foi a sua experiência com o serviço? "Satisfatória"

Por quê?

- Esforço: O esforço para obtenção do serviço foi adequado. "Satisfatória"

Reclamação: "Tive que me esforçar um pouco pra usar o sistema... :("

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Local do Fato

São Paulo SP Reitoria

Alterar

Manifestação

Tipo de manifestação Reclamação

Número 23546.001483/2020-50

Esfera Federal

Órgão destinatário IFSP – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Serviço Matricular-se em curso de E

Alterar

Órgão de Interesse IFSP – Instituto Federal de E

Alterar

Assunto Educação Profissionalizante

Alterar

Subassunto

Alterar

Tags

Alterar

Data de cadastro 10/12/2020

Prazo de atendimento 12/01/2021

Prioridade Alta

Situação Cadastrada

Registrado por Cidadão

Modo de resposta Pelo sistema (com avisos por email)

Canal de entrada Internet

Responsável pela análise

Tratamento (até 31/01/2023)

Considerando a presente reclamação, encaminhamos o teor para análise e esclarecimentos. Caso seja necessária a adoção de ações corretivas ou de aprimoramento do serviço, informe as ações executadas ou, se a execução demandar tempo superior ao prazo de resposta, informar o prazo previsto para conclusão.

- 17/01/2023 17:56

Escreva aqui sua contribuição

Finalizar Tratamento

Definir Prioridade

Exportar PDF

Voltar

Observação do órgão

Anexos

Históricos de ações

## Informações complementares:



O bloco "Observação do órgão" é de preenchimento da Ouvidoria-Geral, utilizado como forma de registro da análise preliminar. As informações registradas nesse campo não são visíveis à parte manifestante. Nesse campo também é possível registrar os envolvidos em manifestações identificados pela Ouvidoria-Geral, ou apontados pelos colaboradores.

O bloco "Anexos" exibe a relação de anexos da manifestação, originais e complementares. Por meio dessa opção é possível realizar o *download* de todos os anexos compilados, otimizando o procedimento.

O bloco "Histórico de ações" exibe o histórico simplificado e completo de todas as ações executadas, inclusive quem acessou a manifestação.

## 2.3. Análise preliminar da competência sobre o assunto

Passo 1: Leitura atenta e completa do teor da manifestação.

Passo 2: Confirmar se a unidade/servidor tem competência para responder parcial, ou integralmente, o que o usuário manifesta. Ao clicar na figura de equipe no canto superior direito da aba de tratamento, é possível visualizar todos os colaboradores responsáveis, inclusive de outras unidades.

Passo 3: Caso se confirme a competência sobre o assunto, prossiga para as orientações sobre tratamento da manifestação na próxima página.

Passo 4: Caso sua unidade não tenha competência sobre o assunto, parcial ou integralmente:

I. Informe no campo "Escreva aqui sua contribuição" o seguinte:

a. se tiver ciência da área responsável:

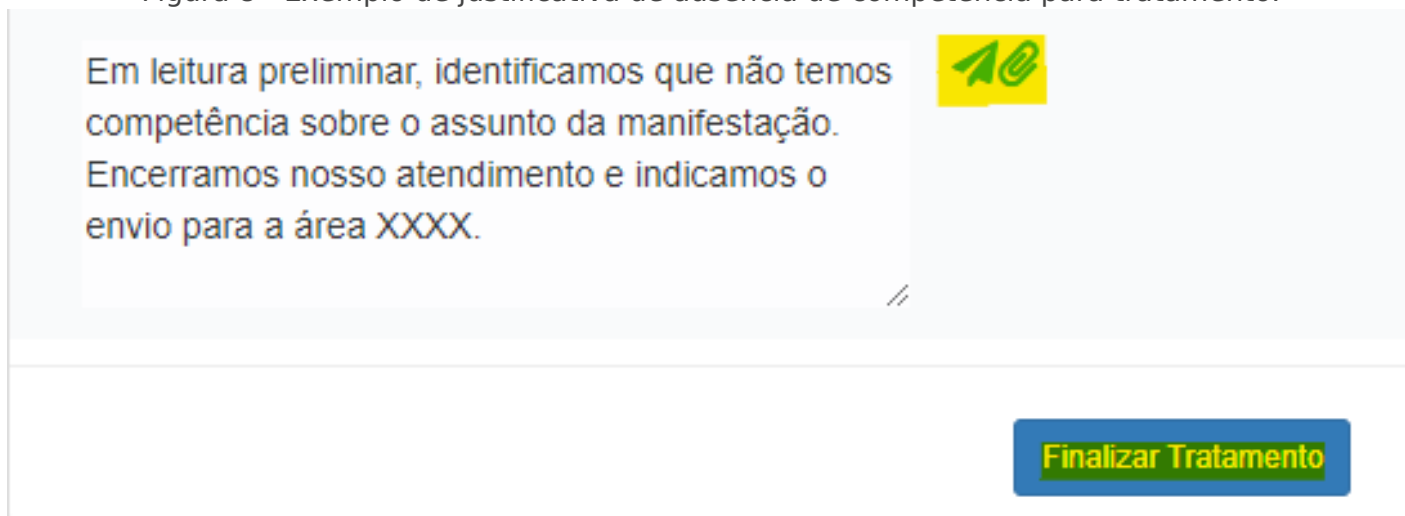
*Em leitura preliminar, identificamos que não temos competência sobre o assunto da manifestação. Encerramos nosso atendimento e indicamos o envio para a área XXXX.*

b. se não tiver ciência da área responsável:

*Em leitura preliminar, identificamos que não temos competência sobre o assunto da manifestação. Encerramos nosso atendimento, porém, desconhecemos a área responsável.*

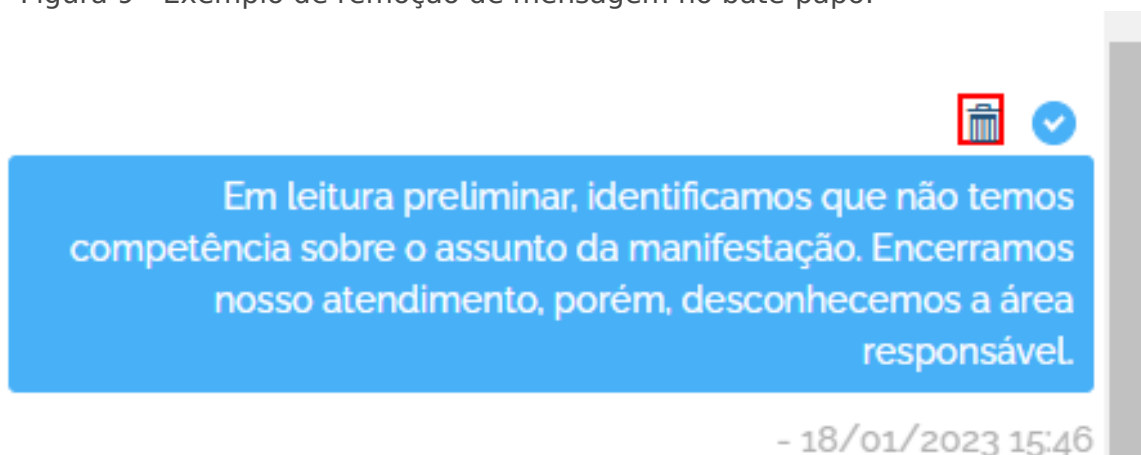
II. Para enviar, clique no ícone de avião de papel e, antes clicar no botão "Finalizar tratamento", confirme se está correto o entendimento.

Figura 8 - Exemplo de justificativa de ausência de competência para tratamento.



III. Após o envio da mensagem, antes de finalizar o tratamento, é possível excluir o comentário. Clique no círculo branco no canto superior direito da mensagem, depois no ícone de lixeira e a mensagem será apagada. O procedimento serve para qualquer outra situação similar.

Figura 9 - Exemplo de remoção de mensagem no bate-papo.



*Esta mensagem foi apagada.*

- 18/01/2023 15:46

IV. Após a finalização, se verificada a necessidade, é possível reabrir o tratamento. Para tanto, clique no botão "Reabrir tratamento". O sistema enviará uma mensagem automática para a equipe responsável.

Figura 10 - Exemplo de finalização e reabertura de tratamento.

Considerando que o teor da manifestação não apresenta a identificação da parte manifestante, por ser dado imprescindível ao tratamento adequado do protocolo, solicito a disponibilização.

- 18/01/2023 16:00

Tratamento finalizado

- 18/01/2023 16:00

Reabrir Tratamento

Figura 11 - Exemplo de alerta de reabertura de tratamento.

## TREINAMENTO-Alerta de tratamento reaberto no Fala.BR - [23546.001483/2020-50]

treinamento.falabr@cgu.gov.br

para mim ▼

Prezado(a) servidor(a),

A manifestação [23546.001483/2020-50](#) teve o tratamento reaberto.

Uma ação sua pode ser necessária.

Acesse <https://falabr.cgu.gov.br>, menu Tratar, para consultar mais detalhes.

Observação: na Figura 11 a notificação se refere ao ambiente de treinamento do sistema, de acesso da Ouvidoria. A mensagem do ambiente de produção terá outro remetente e identificação, porém, com a mesma estrutura principal.

## 2.4. Tratando a manifestação

**Passo 1:** Após a análise preliminar, o tratamento da manifestação deve ocorrer estritamente por meio da plataforma.

Nenhuma parte do teor e, principalmente da identificação do[a] manifestante, deve ser transcrita para outros meios, como e-mail ou Sistema Unificado de Administração Pública (Suap). Após o acesso aos anexos, estes devem ser eliminados do computador.

**Passo 2:** Caso o colaborador da unidade verifique que outra área vinculada, ou servidor da unidade, ou professor por exemplo, seja necessário ao tratamento da manifestação, por não ter acesso pleno a sistemas, processos, procedimentos etc., deverá requerer o acesso para um novo colaborador.

A solicitação deve ser enviada em até um dia após o recebimento da manifestação para a Ouvidoria-Geral por e-mail [[ouvidoria@ifsp.edu.br](mailto:ouvidoria@ifsp.edu.br)], tendo como assunto "Cadastro de colaborador", informando o nome completo do novo colaborador e setor correspondente.

Poderá ser atribuído ao colaborador eventual apenas a função de "observador" na atribuição do tratamento, quando não demandar desse a resposta, mas sim apenas a contribuição com o colega para o adequado tratamento da manifestação.

Após a finalização do tratamento da manifestação, os colaboradores eventuais terão o perfil desativado, sendo reativados quando necessário.

**Passo 3:** O tratamento da manifestação deve se ater ao seu tipo, respondendo de forma objetiva ao usuário. Importante destacar que **toda resposta é sempre direcionada ao usuário** e não à Ouvidoria-Geral ou aos seus servidores.

**Passo 4:** Após a coleta de informações, o colaborador responsável elaborará a resposta, observando o seguinte padrão de qualidade:

- I. resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar;
- II. informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação;
- III. uso de linguagem clara, objetiva e acessível, como termos e expressões compreensíveis, evitando uso de palavras ou expressões em língua estrangeira, ou expressões da língua portuguesa que não sejam de uso corrente;
- IV. desdobramento de siglas, abreviações e acrônimos, sempre que mencionados pela primeira vez no texto;
- V. utilizar anexos apenas quando necessário, como complementos da resposta ou para disponibilização de certidões, declarações, decisões, cópias de processos etc. Quando os documentos tiverem acesso público, como em portais, privilegiar a disponibilização do endereço da publicação junto do conteúdo da resposta.

No Capítulo 3 estão disponíveis os modelos de resposta para manifestações do tipo: reclamação, solicitação, sugestão, denúncia ou comunicação, e simplificação. O tipo elogio é respondido diretamente pela Ouvidoria-Geral, por ter

procedimento específico.

**Passo 5:** Concluída a redação da resposta, esta deverá ser registrada no campo "Escreva aqui sua contribuição", conforme Figura 12 a seguir:

Figura 12 - Campo para envio da resposta.

Caso a resposta documentos complementares, estes deverão ser inseridos como anexos. Para tanto, deve ser acionado o **ícone de clipes** (destacado na Figura 12), por meio do qual será aberta a aba para pesquisa dos arquivos do computador.


Atenção: a plataforma suporta 10 anexos por manifestação, em diversos formatos de texto, imagem, planilha, áudio (MP3) e vídeo (MP4 ou AVI). O tamanho total dos anexos não pode superar 30MB. Os anexos podem ser compactados em formato ZIP.

Depois, clique no **ícone de avião de papel** (destacado na Figura 12) **para enviar**. Somente após a resposta ficar registrada no chat em um balão de fundo azul é que deve acionar o botão "Finalizar tratamento".



Figura 13 - Exemplo de finalização correta do tratamento da manifestação.

Tratamento (até 13/09/2023)



Em atenção à presente manifestação, informamos que foi aberto o processo apuratório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida, os trâmites apuratórios cabíveis.

Após juízo de admissibilidade, se constada a competência apuratória por outra instância, o processo poderá ser remetido para novo juízo de admissibilidade.

- 12/09/2023 14:48

Tratamento finalizado

- 12/09/2023 14:48

Reabrir Tratamento

Observação: finalizado o tratamento, se for necessário enviar uma resposta adicional, ou corrigir a resposta enviada, é possível reabrir o tratamento. Para tanto, clique em "Reabrir Tratamento" e na caixa de seleção que será exibida, escolha a sua unidade ou nome, em seguida, clique em "Reabrir".

Concluída a complementação ou correção, finalize o tratamento  
seguindo o Passo

**Passo 6:** Finalizado o tratamento, a manifestação não será mais exibida na tela inicial da gestão de protocolos encaminhados para sua unidade. Ainda assim, é possível consultá-la utilizando os filtros disponíveis. Para clicar no ícone de funil, disponível no canto superior direito da tela de gestão de protocolos do módulo.

Figura 14 - Aplicação de filtro para consulta de manifestações tratadas.

Tratar (Novo)

Tramitar

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Recentes

Filtros Aplicados: 

Situação: Cadastrada

Situação: Complementada

Situação: Prorrogada

Situação: Encaminhada por Outro Órgão

Situação: Complementação Solicitada

Situação: Concluída

Usuario Responsável pela Análise: Rafael Inácio Sousa Martins

Com Pendências?: Sim

Tramitadas para mim ou para minha unidade

Não foram encontradas manifestações para os filtros informados.

[Primeiro](#) [Anterior](#) [Próximo](#) [Último](#)

Total de Registros: 0 Registros Qtd. Registros por Página: 15

## Com prioridade

☐ Crítica ☐ Alta ☐ Média ☐ Baixa

## Tratamento

☐ Tratamento Reaberto

## Tipo

Selecione ▼

## Prazo de Resposta

a

## Prazo para tratamento informado na tramitação ⓘ

a

## Vencendo em quantos dias? ⓘ

## Atualizadas no período ⓘ

a

Demanda Resolvida? ☐ Sim ☐ Não

☒ Tramitadas para mim

☒ Tramitadas para minha Unidade

[Ocultar demais filtros](#)

## Situações

Cadastrada Complementada Prorrogada Encaminhada por Outro Órgão Complementação Solicitada Concluída

☐ Todas ☐ Sem Pendência ☒ Com Pendência

## Texto da manifestação

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na própria manifestação

## Texto da resposta

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado na resposta da manifestação

## Texto do tratamento

Entre com um trecho do texto a ser pesquisado no tratamento da manifestação

## Período de cadastro

a

## Período do encaminhamento

a

## Formulário

Selecione ▼

## Assunto

Selecione ▼

## Subassunto

Selecione ▼

## Unidade Responsável

Selecione ▼

## Analista Responsável

Rafael Inácio Sousa Martins ▼

Pesquisar

Limpar

Fechar

**Passo 7:** Manifestações que demandem outros procedimentos para sua resolução integral, serão encerradas na plataforma como não resolvidas pela Ouvidoria-Geral.

Assim, caberá ao colaborador, ciente da sua resposta que informa que há outros procedimentos que demandam maior tempo para conclusão, como no caso de processos apuratórios ou implementação de soluções decorrentes de reclamações, sugestões, solicitações e simplificações, reabrir o tratamento e informar à Ouvidoria-Geral a data de conclusão e a síntese dos procedimentos executados.

Dessa forma, é importante que o colaborador mantenha um controle interno da unidade quanto aos protocolos tratados. A unidade de ouvidoria providenciará um modelo de controle a ser disponibilizado para facilitar a gestão de manifestação.

- a. acessar o módulo de tratamento e clique no ícone de funil no canto superior direito da tela, já selecionando no campo "Ordenar por" a opção "Mais antiga";

Figura 15 - Filtrando manifestações sem resolução.

Tratar (Novo)

Tramitar

Pesquisar por número...

Ordenar por: Mais Antigas

Filtros Aplicados: Usuario Responsável pela Análise Demanda Resolvida?: Não

Reclamação

Alta

Concluída

De: -

Cadastro: 10/12/2020

Tratar até: 31/01/2023

Sem resolução há 1 dias

23546.001483/2020-50

Responsável

Adicionar Tags

Exibir texto completo

Manifestação criada pela API de Serviços Digitais devido Avaliação do serviço prestado ao Usuário.

Como foi a sua experiência com o serviço?

"Satisfatória"

- b. será aberta a janela com os filtros, conforme demonstrado na Figura 12. Clique no botão "Limpar" no canto inferior direito da janela e depois selecione no campo "Demanda Resolvida" a opção "Não" e, em seguida, clique no botão "Pesquisar" em azul;

c. caso deseje, poderá utilizar o campo "Pesquisar por número", onde deve inserir o número único de protocolo (NUP), que poderá ser obtido a partir do controle interno da unidade para acompanhamento dos casos ainda sem resolução.

d. depois, clique no ícone de seta ao lado do NUP para abrir o protocolo em uma nova aba;

e. em seguida, clique em "Reabrir Tratamento" e na tela "Selecionar os responsáveis pelo tratamento após abertura", selecione o nome do colaborador que informará a conclusão dos procedimentos.

f. após reaberto o tratamento, digite no campo "Escreva aqui sua contribuição" a data de finalização e a síntese do procedimento, podendo incluir comprovantes na forma de anexo. Exemplo hipotético:

*Foi concluída a emissão do diploma de graduação do egresso em 00/00/0000, tendo o mesmo sido notificado por e-mail na mesma data para realizar a retirada, sem necessidade de agendamento.*

**Observação:** No caso das instâncias apuratórias, poderá ser anexada a decisão da autoridade instauradora, sendo suficiente como comprovante da resolução da demanda.

Após a conclusão da complementação, clique no ícone de avião de papel para enviar a contribuição e depois no botão "Finalizar tratamento".

g. recebida a informação, a Ouvidoria-Geral realizará o registro da resolução da demanda e do resumo das ações nas

observações do protocolo.

## 2.5 Segurança da Informação e Gestão de Riscos

Todas as informações contidas nas manifestações são sigilosas, ou seja, possuem acesso restrito independente da classificação em grau de sigilo, conforme previsto nos artigos 7º, §3º; 22 e 31 da [Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011](#). A restrição de acesso aos elementos de identificação dos usuários será mantida pelo prazo de 100 anos pela unidade de ouvidoria responsável pelo seu tratamento, nos termos do [inc. I, § 1º, art. 31, da Lei n. 12.527, de 2011](#).

Também fundamentam o acesso restrito às informações de uma manifestação, principalmente aos dados de identificação dos usuários manifestantes, a [Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#); a [Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017](#); a [Lei n. 13.608, de 10 de janeiro de 2018](#); o [Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018](#); a [Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018](#); e o [Decreto n. 10.153, de 3 de dezembro de 2019](#).

Portanto, cabe aos colaboradores que irão contribuir para o tratamento de uma manifestação a execução de boas práticas para garantir a segurança das informações e a mitigação de riscos apropriada.

Dessa forma, são boas práticas a serem adotadas no tratamento das manifestações:

I. sempre encerrar o acesso seguro à plataforma, quando finalizar o tratamento de uma manifestação;

II. garantir que as informações sejam acessadas pelos colaboradores designados que tenham necessidade de conhecê-las. Se for necessário que outro colega contribua com o tratamento, a Ouvidoria-Geral deverá ser contatada para cadastrá-lo no sistema e inserir sua participação no tratamento da manifestação;

III. manter a discrição a respeito do conteúdo das informações a que tiver acesso, nunca comentando sobre seu teor com outros agentes públicos, salvo com aqueles que tenham necessidade de conhecer para contribuir no tratamento e exclusivamente no tempo de tratamento da manifestação;

IV. sempre que for necessário discutir a respeito de uma manifestação com outros colaboradores, para formular a resposta, utilize espaços reservados, evitando discutir o assunto em espaços onde se encontrem outras pessoas que não tenham necessidade de conhecer o assunto;

V. quando o acesso aos anexos da manifestação forem necessários a sua compreensão, deverão ser excluídos da máquina após a leitura, garantindo que a segurança dessas informações.

VI. sob nenhuma hipótese deverá ser mantida cópia das manifestações sobre em arquivos do colaborador.

Sempre que a Ouvidoria-Geral considerar que a identidade dos manifestantes deva ser protegida em reclamações, solicitações, sugestões e simplificações, o teor original será pseudonimizado. Serão disponibilizados os dados de identificação nesses casos



somente se requerido de forma justificada pelo colaborador responsável, situação em que a unidade de ouvidoria ponderará os riscos e benefícios associados.

Conforme disposto no art. 7º do Decreto n. 10.153, de 2019 "*a unidade de apuração competente poderá requisitar à unidade de ouvidoria informações sobre a identidade do denunciante, quando for indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.*" (BRASIL, 2019, p.1). Portanto, todo elemento de identificação direta ou indireta dos denunciantes será pseudonimizado antes do envio para as instâncias apuratórias.

Caberá aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação dos denunciantes adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados, conforme previsto no § 2º, art. 7º, do Decreto n. 10.153, de 2019.

Importante destacar que a proteção aos dados das manifestações e dos manifestantes é um dever funcional, tendo em vista estar assegurado na legislação a restrição de acesso. Assim, é imprescindível a leitura da legislação para ciência e a observância das orientações contidas neste guia, garantindo a segurança das informações e a mitigação de riscos aos procedimentos realizados.

Cumprir informar que a Ouvidoria-Geral realizará o mapeamento de processos e de riscos das manifestações junto do Escritório de Processos, cujos resultados serão amplamente divulgados para a comunidade, principalmente para aos agentes públicos que atuem como colaboradores da unidade.

## 2.6 - Visualizando os dados do usuário

Nos casos de manifestações personalíssimas, onde a identificação da parte manifestante seja imprescindível para o adequado tratamento do protocolo, a unidade de ouvidoria habilitará a visualização dos dados do usuário a quem for designada a colaboração no atendimento.

Nos casos em que a manifestação não contenha teor personalíssimo, a identidade da parte manifestante permanecerá pseudonimizada. Isso pode incluir o texto original, quando seu teor apresentar qualquer elemento que possibilite a identificação direta ou indireta da parte manifestante, ocasião em que será criado um extrato da manifestação antes do encaminhamento.

Essa funcionalidade, até o momento, quando habilitada, permitirá a exibição da aba "USUÁRIO", que estará acessível no final do lado esquerdo da área de tratamento da manifestação.

Figura 16 - Visualizando o campo "USUÁRIO" no módulo de tratamento.

Teor

Manifestação

Observação do órgão

Anexos

Históricos de ações

Usuário

Tipo de identificação

Identificado com restrição de conteúdo

Visualizar dados do cidadão?

Os dados estarão pseudonimizados, sendo necessário habilitar a visualização, clicando no botão "NÃO", para que seja alterado para "SIM". Em seguida, digitar na área de justificativa o texto sugerido a seguir, clicando em seguida em "GRAVAR". Os dados de identificação serão exibidos logo após a conclusão do procedimento.

*Declaro a necessidade de conhecer a identidade da parte manifestante, para garantir a adequada colaboração no atendimento deste protocolo, conforme atribuído pela Ouvidoria-Geral do IFSP.*

Figura 17 - Visualizando o campo de justificativa para acesso aos dados.

Usuário

Tipo de identificação

Identificado com restrição de conteúdo

Visualizar dados do cidadão?

Sim

Justificativa

Declaro a necessidade de conhecer a identidade da parte manifestante, para garantir a adequada colaboração no atendimento deste protocolo, conforme atribuído pela Ouvidoria-Geral do IFSP.

Gravar

## 2.7 Tratamento de Denúncias

O tratamento de denúncias envolve algumas particularidades, tendo em vista os dispositivos legais de proteção ao denunciante de boa-fé.

Assim sendo, orientamos aqui como serão encaminhadas denúncias identificadas ou comunicações anônimas, nos casos em que haja necessidade de preservação da identidade de quem as registrou.

1. Sempre que o teor original da manifestação apresentar qualquer elemento que possa levar à identificação direta ou indireta da parte denunciante, estes elementos serão pseudonimizados. Conforme disposto no § 2º, art. 35, da Portaria CGU n. 581, de 2021, a Ouvidoria-Geral pode adotar como procedimentos de pseudonimização: a produção de extrato das informações; a produção de versão tarjada, quando possível; bem como a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem, quando cabível.

2. Em geral, a Ouvidoria-Geral opta pela produção de extrato, por ser o dispositivo que permite maior proteção de informações, por se constituir uma síntese

do fato denunciado, relevante ao entendimento inicial da área apuratória, que poderá decidir pela solicitação de informações de identificação nos termos do [art. 7º do Decreto n. 10.153, de 2019](#).

3. Para uniformizar a comunicação entre as áreas apuratórias e a unidade de ouvidoria, sugerimos a adoção do seguinte padrão para solicitar informações da parte denunciante, quando for imprescindível à apuração:

*Em atenção à presente denúncia, nos termos do art. 7º do Decreto n. 10.153, de 2019, requisitamos à Ouvidoria-Geral do IFSP informações sobre a identidade da parte denunciante e o teor original da manifestação, incluindo eventuais anexos, por se constituírem informações indispensáveis à análise dos fatos relatados.*

Importante que após o envio da requisição, **não seja finalizado o tratamento**. A finalização do tratamento só ocorre após o envio do número do processo apuratório, no caso de denúncias consideradas aptas para pelo setor competente. O padrão de resposta para denúncias e comunicações está disponível no Capítulo

4. Após a análise da requisição, se considerada pertinente pela unidade de ouvidoria, as informações serão sempre disponibilizadas por meio do *chat* de tratamento do protocolo, na forma de anexos PDF, tendo em vista ser a melhor alternativa, para garantir a integridade das informações.

5. Quando a identidade da parte denunciante não puder ser verificada no teor original ou anexos, será disponibilizada também via *chat*, na forma de texto.