

# Manual Fala.BR - Colaborador

Manual de uso da Plataforma Fala.BR para servidores com o perfil Colaborador, responsáveis pelo tratamento de manifestações de Ouvidoria nos setores do IFSP.

- [1. APRESENTAÇÃO](#)
  - [1.1. Histórico e funcionalidades da Plataforma Fala.BR](#)
- [2. ACESSO E UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA](#)
  - [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](#)
- [3. MODELOS DE RESPOSTA](#)
  - [3.1. Modelo de resposta para reclamações](#)
  - [3.2. Modelo de resposta para solicitações](#)
  - [3.3. Modelo de resposta para sugestões](#)
  - [3.4. Modelo de resposta para simplificação](#)
  - [3.5. Modelo de resposta para denúncias e comunicações](#)

# 1. APRESENTAÇÃO

O presente capítulo relata, de forma sucinta, o histórico da Plataforma Fala.BR, sua utilização institucional e funcionalidades.

# 1.1. Histórico e funcionalidades da Plataforma Fala.BR

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) foi lançada em 2019 pela Controladoria-Geral da União (CGU),. Foi constituído a partir da junção de dois sistemas anteriores: o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) e o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). O e-Ouv foi lançado no final de 2014 e sua adesão e utilização, no âmbito do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), é integral desde então. O mesmo se aplica ao e-SIC, que foi utilizado pelo IFSP desde sua criação em 2012.

A plataforma viabiliza o recebimento, gestão e tratamento de manifestações de ouvidoria dos tipos denúncia, elogio, reclamação, simplifique (pedido de simplificação de serviços), solicitação de providências e sugestão; além dos pedidos de acesso à informação.

Com a evolução natural e necessária do sistema, a plataforma passou a integrar funcionalidades que viabilizam o maior controle das atividades de ouvidoria, principalmente. Assim, foi implementado o Módulo Triagem e Tratamento, que permite que todo o fluxo de atendimento de uma manifestação de ouvidoria ocorra integralmente no ambiente da plataforma, a fim de cumprir os requisitos de segurança e rastreabilidade de acesso às informações, como medida de salvaguarda dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como mitigação de riscos à segurança dos dados desses usuários.

Assim, o IFSP passará a adotar a tramitação exclusiva de manifestações por meio do módulo a partir de 2023, com o cadastro gradual das áreas, definido no Plano Anual de Ouvidoria 2023.

O presente manual foi desenvolvido para orientar aos servidores cadastrados com o perfil "Colaborador" na plataforma, responsáveis por contribuir com o tratamento de manifestações, subsidiando sua resposta com informações que a unidade de ouvidoria considerar relevantes ao atendimento dos usuários.

## 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

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.

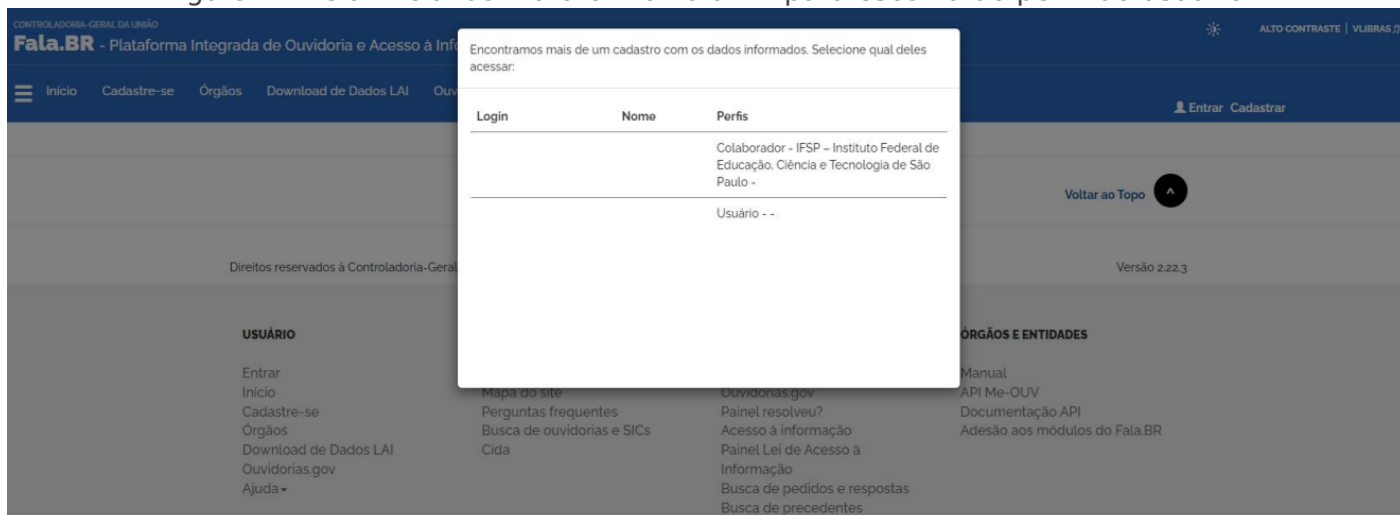
O acesso à plataforma é feito por meio do endereço a seguir:

[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.

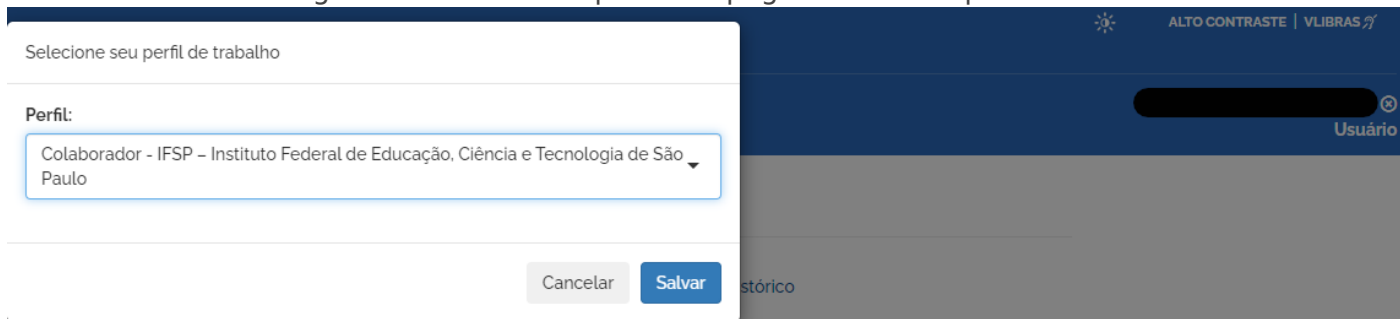
**Passo 1:** Ao acessar o sistema, será exibido uma mensagem para escolher o perfil "Colaborador" [servidor] ou "Usuário" [pessoa física].

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 | VLBRAS 27

Início

Tratar (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.

Alerta de Recebimento de Manifestação no Sistema Fala.BR - [23546.0000 ]

nao-responder.falabr@cgu.gov.br

para mim ▼

Prezado(a) Servidor(a),

Uma manifestação de ouvidoria foi tramitada para sua unidade. É necessário fornecer uma resposta até:

Nº da manifestação: [23546.0000](#)

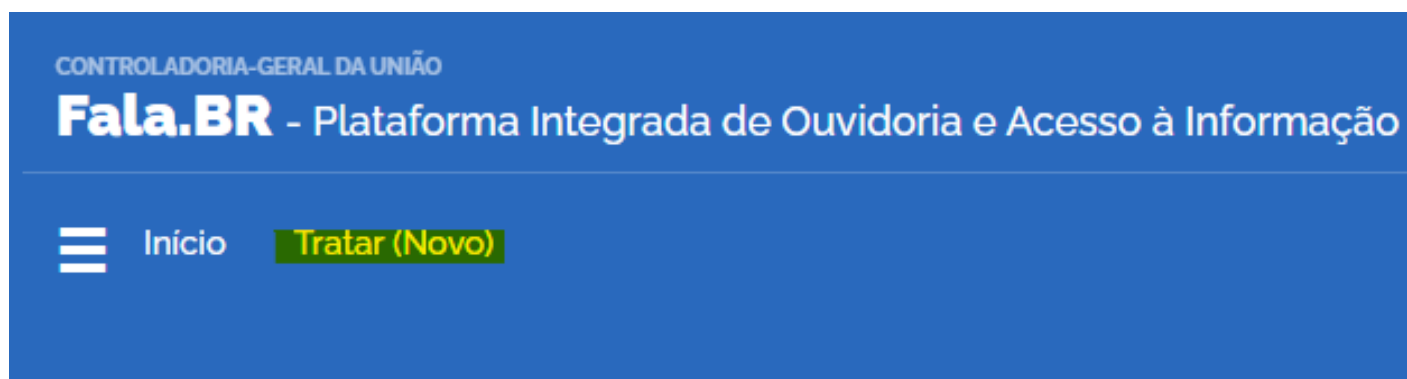
Mensagem da ouvidoria:

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

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

Observação do órgão

Anexos

Históricos de ações

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

## 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:

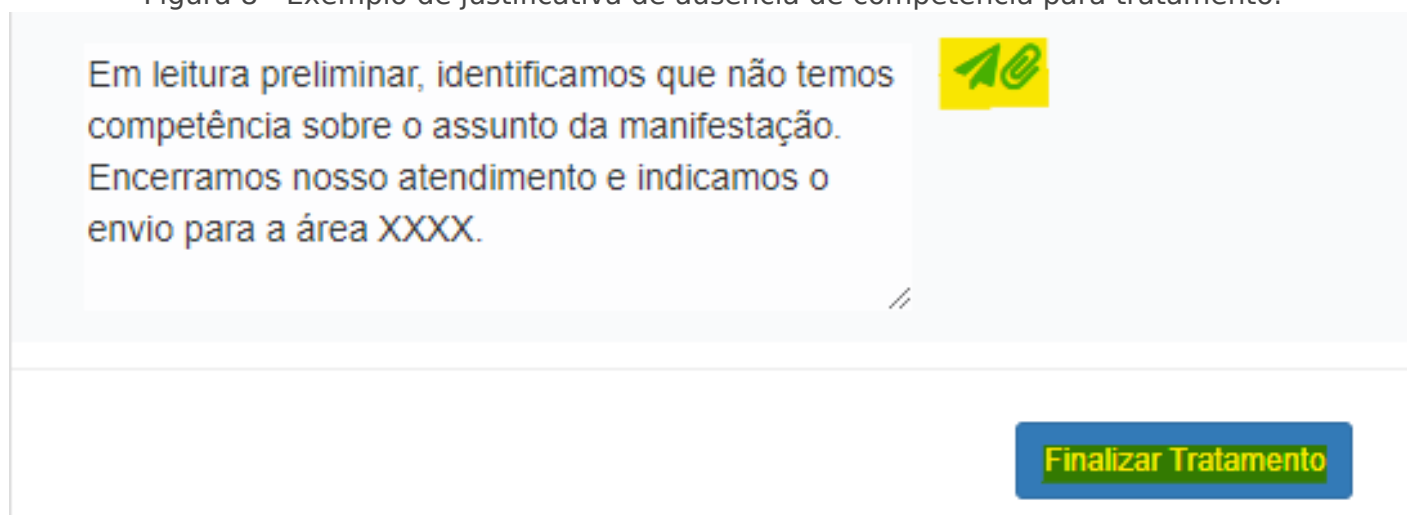
*Em leitura preliminar, identificamos que não temos competência sobre o assunto da manifestação. Encerramos nosso atendimento e indicamos o envio para a área XXXX.*

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.*

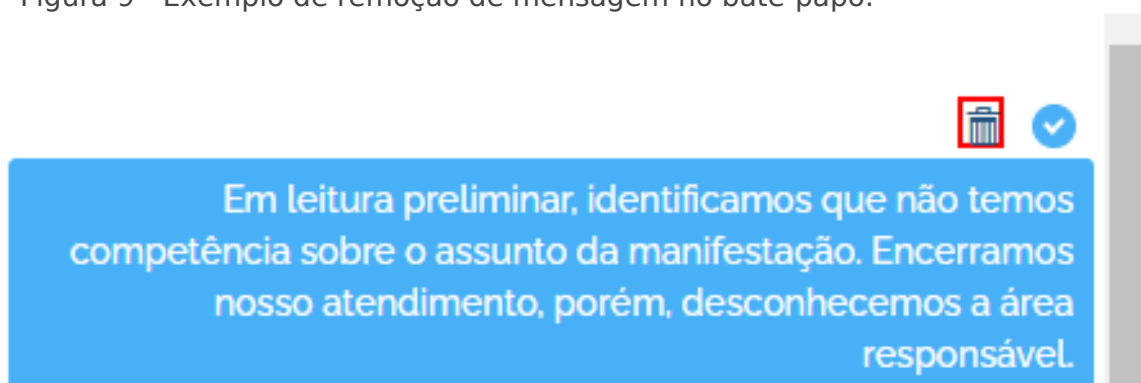
II. Para enviar, clique no ícone de avião de papel e, antes clicar no botão "Finalizar tratamento", confirme se está correto o entendimento.

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:

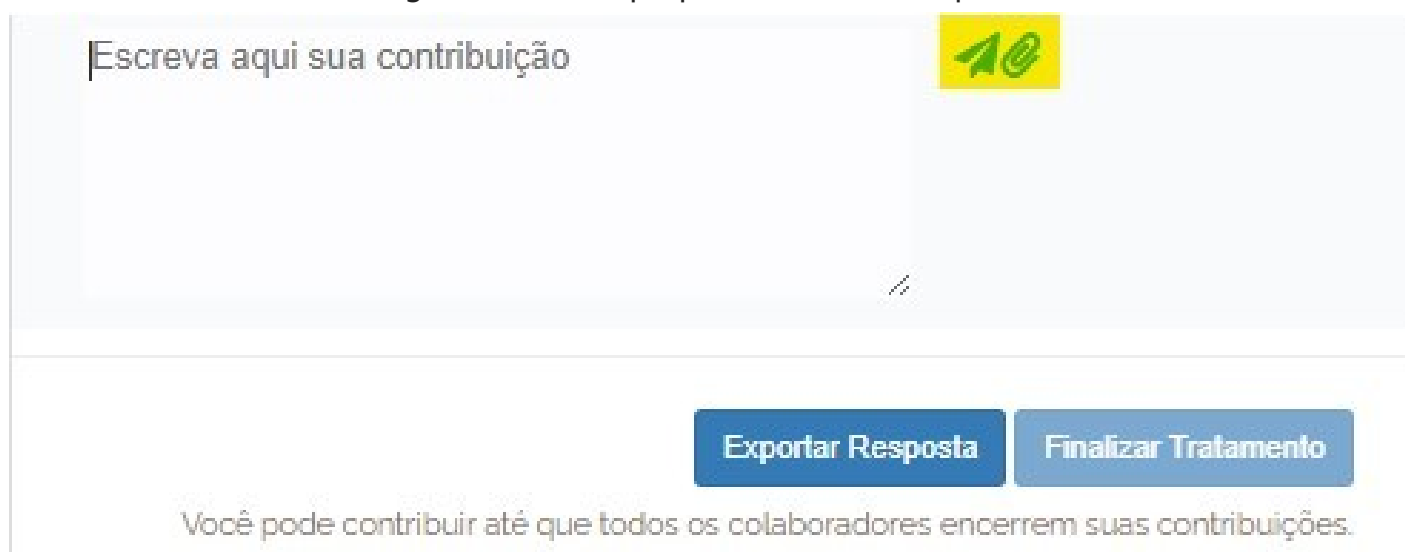
- I. resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar;
- II. informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação;
- III. uso de linguagem clara, objetiva e acessível, como termos e expressões compreensíveis, evitando uso de palavras ou expressões em língua 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.

A imagem mostra uma interface de usuário com um campo de texto grande e branco no topo, contendo o placeholder "Escreva aqui sua contribuição". À direita do campo, há um ícone amarelo de uma folha com uma seta verde, representando o envio de documentos. Abaixo do campo, há dois botões azuis: "Exportar Resposta" e "Finalizar Tratamento". Na base da interface, há uma mensagem de aviso em cinza: "Você pode contribuir até que todos os colaboradores encerrem suas contribuições."


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

☐ 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.

Cumpramos 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 3 deste manual.

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.

# 3. MODELOS DE RESPOSTA

Este capítulo apresenta os modelos de resposta para os diferentes tipos de manifestações. Recomenda-se o uso para ampliar a qualidade das respostas aos usuários.

## 3.1. Modelo de resposta para reclamações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de reclamações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Reclamação Hipotética A:**

*"Solicitei meu diploma do curso licenciatura X em dezembro, já estamos quase na metade de fevereiro e ainda não recebi. Já tentei ligar no câmpus na última terça-feira e não fui atendida e não tive resposta para o último e-mail que enviei ontem."*

I. síntese do motivo da insatisfação: suposta demora na emissão do diploma.

II. síntese do motivo complementar: resposta dos canais de atendimento do setor responsável pelos registros acadêmicos do câmpus.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. a primeira informando que o documento tem um prazo para emissão e que esse se encontra em andamento, apresentando uma previsão de finalização e entrega, ou até mesmo que demanda correção de algum dado pessoal do solicitante; ou

II. o diploma já foi emitido e já se encontra para retirada desde uma determinada data.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Coordenadoria de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus X informa que a reclamante não poderá ser atendida neste momento, pois o certificado ainda se encontra em emissão na Reitoria, estando dentro do prazo institucional de 90 dias para prestação do serviço.*

*O diploma foi solicitado em 27/12, portanto, o prazo máximo para emissão é 27/03. Concluída a emissão e registro do diploma nesse prazo, ou antes,, você receberá uma notificação por e-mail para realizar a retirada. Caso seja uma situação urgente, deverá apresentar comprovante da necessidade pelo e-mail [cra.xxx@ifsp.edu.br](mailto:cra.xxx@ifsp.edu.br), contendo o nome completo, curso e o comprovante em anexo, como nomeação em concursos, por exemplo.*

*A respeito do atendimento pelos meios de comunicação do setor, cumpre esclarecer que na última terça-feira o câmpus se encontrava fechado, tendo em vista ter sido feriado na cidade. Quanto ao e-mail enviado na última quarta-feira, o mesmo já foi respondido, conforme cópia em anexo.*

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente reclamação, a Coordenadoria de Registros Acadêmicos do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus X*

*informa que o diploma já se encontra disponível para retirada desde o dia 15/02, tendo a egressa sido notificada por e-mail na mesma data.*

*A egressa poderá realizar a retirada do documento em dias úteis, das 8h às 20h. Em caso de dúvidas, entre em contato conosco por e-mail [cra.xxx@ifsp.edu.br](mailto:cra.xxx@ifsp.edu.br).*

*A respeito do atendimento pelos meios de comunicação do setor, cumpre esclarecer que na última terça-feira o câmpus se encontrava fechado, tendo em vista ter sido feriado na cidade. Quanto ao e-mail enviado na última quarta-feira, o mesmo já foi respondido, conforme cópia em anexo.*

### **Reclamação Hipotética B:**

*"Estou recebendo um desconto em folha de pagamento sem motivo, referente ao vale transporte. Já procurei a gestão de pessoas do Câmpus Y e não fiquei satisfeito com a explicação, pois não faz sentido. Quero ressarcimento do que foi descontado e punição para quem autorizou esse desconto."*

I. síntese do motivo da insatisfação: suposta desconto em folha imotivado.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. a primeira informando que o desconto foi motivo pelas faltas do servidor que não foram justificadas, tendo a chefia solicitado o



desconto e, portanto, dentro da legalidade;

II. verificação de que os cálculos realizados na última atualização do auxílio foram revistos, tendo sido observado que o servidor estava recebendo a mais do que o devido, necessitando do recolhimento da diferença correspondente aos últimos 12 meses, considerando que não se constituiu erro de interpretação legal, mas apenas do cálculo.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta de Administração do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus Y informa que a reclamação não poderá ser atendida conforme requer o servidor, pois o desconto em folha ocorreu por não ter apresentado justificativa de faltas à chefia, que solicitou o desconto em conformidade com as normas vigentes.*

*Conforme apurado junto à chefia do servidor, este foi notificado por mais de uma vez quanto à necessidade de justificar suas ausências sucessivas nos dias 15/01, 22 e 23/01, 29/01 e 01/02. Em verificação junto à Coordenadoria de Saúde do Servidor, também não foi apresentado atestado médico correspondente aos dias informados.*

*Portanto, não se observa motivo que ampare um ressarcimento dos descontos praticados.*

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta de Administração do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus Y*

*informa que a reclamação não poderá ser atendida conforme requer o servidor, pois o desconto em folha ocorreu devido ao recebimento do auxílio acima do valor real devido. Portanto, se fez o recolhimento da diferença calculada ao erário.*

*Cumpra esclarecer que, a partir do requerimento de atualização do auxílio transporte, a Coordenadoria de Gestão de Pessoas observou que o valor calculado era inferior aquele pago nos últimos 12 meses ao servidor. Assim, realizou-se uma revisão da memória de cálculo e dos dados do processo anterior, tendo sido verificado inconsistência no cálculo executado quanto ao tipo de auxílio devido.*

*Portanto, não se observa motivo que ampare um ressarcimento dos descontos praticados, tendo em vista não ter ocorrido erro de interpretação legal por parte da Administração, mas sim um equívoco no cálculo, passível de ressarcimento direto na folha do servidor.*

---

### **Reclamação Hipotética C:**

*"Gostaria de reclamar da professora M de português. As provas dela têm coisas que não foram dadas, como figuras de linguagem, e as aulas são muito difíceis de entender. Eu e a turma toda vamos reprovar por nota se continuar assim. Além disso, ela é muito brava, não deixa a gente perguntar nada. Já tentamos falar com o coordenador, mas não resolveu."*

- I. síntese do motivo da insatisfação: dificuldade de aprendizagem;
- II. síntese do motivo complementar: relacionamento professor-aluno.

Nessa situação hipotética, apresentaremos dois cenários para resposta:

I. após análise do diário da turma, observou-se que apenas o reclamante e mais um colega tinham notas abaixo da média no últimos dois bimestres. Também verificou-se com a professora que o plano de ensino foi apresentado para a turma e que, na data em que foram ensinadas as figuras de linguagem, o reclamante faltou. Também não se observou solicitação de revisão de notas para os instrumentos avaliativos aplicados, conforme previsão da Organização Didática.

II. após análise do diário da turma, observou-se um quantitativo considerável de estudantes com baixo rendimento. Solicitado o plano de ensino do componente, não se observou a previsão do ensino de figuras de linguagem para o semestre, estando previsto para o próximo. Observou-se a necessidade de acompanhamento psicopedagógico com os estudantes com baixo rendimento, bem como orientação pedagógica para melhoria do processo de elaboração e aplicação do plano de ensino.

Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta Educacional do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus T informa que não há melhoria a ser implementada a partir da reclamação, pois após análise dos dados acadêmicos, a insatisfação é pontual, não havendo elementos que sustentem as alegações de uma situação que envolva toda a turma.*

*Conforme apurado no diário de classe, apenas dois estudantes possuem notas abaixo da média. Também verificou-se com a professora M que o plano de ensino foi disponibilizado no início do semestre letivo. Na data em que o conteúdo Figuras de Linguagem foi abordado, o reclamante não estava presente. Observou-se no registro acadêmico do reclamante que não há requerimento de revisão de notas e faltas para as avaliações dessa disciplina.*

*Em consulta à Coordenação de Curso e à Coordenadoria Sociopedagógica, não foram verificados relatos de dificuldades na relação da professora M com a turma, conforme descrito.*

*Considerando a situação do progresso acadêmico do reclamante, foi realizada a abertura de protocolo de acompanhamento psicopedagógico, para verificar as eventuais dificuldades de aprendizagem e buscar estratégias para seu desenvolvimento adequado na disciplina.*

#### **Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:**

*Em atenção à presente reclamação, a Diretoria Adjunta Educacional do Instituto Federal de São Paulo (IFSP) Câmpus T informa que, frente aos fatos apurados, foram adotadas como melhorias o acompanhamento psicopedagógico dos estudantes em que foi observada a necessidade, inclusive o reclamante. Também foi realizada orientação pedagógica com a docente, para melhorias no planejamento das atividades da disciplina.*

*Conforme apurado de fato o conteúdo Figuras de Linguagem requerido na avaliação do segundo bimestre está previsto para ser ofertado apenas no terceiro bimestre. Assim, a professora M se comprometeu e revisar o conteúdo da prova, anulando a questão e revisando a pontuação atribuída a todos os estudantes, com*

*revisão no boletim eletrônico.*

*O plano de ensino será revisto e divulgado para a turma. A professora M também se comprometeu a aprimorar o diálogo com a turma, para solucionar as eventuais dúvidas sempre que necessário.*

*Tanto o reclamante, quanto os demais estudantes que necessitarem, receberão acompanhamento psicopedagógico, para que alcancem êxito acadêmico ao final do ano.*

## 3.2. Modelo de resposta para solicitações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de solicitações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria solicitar que o preço do almoço no Câmpus P seja reduzido para R\$ 3,00, pois o preço agora é R\$ 5,00 e fica difícil comer todos os dias pra quem é do superior."*

I. síntese do motivo da solicitação: solicita o reajusta do preço da refeição no restaurante universitário.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise da solicitação pela Direção-Geral do Câmpus P junto aos setores relacionados ao fato, bem como junto à empresa contratada, verificou-se que de fato não é possível renegociar os valores, devido à inflação que tem aumentando o preço dos insumos e impactado no preço final repassado ao câmpus. Caso a empresa reduza ainda mais o valor, não conseguirá manter a qualidade das refeições, conforme necessário.

II. após análise da solicitação pela Direção-Geral do Câmpus P junto aos setores relacionados ao fato, bem como junto à empresa contratada, verificou-se a possibilidade de reduzir em R\$ 1,00 o

preço final da refeição para os estudantes dos cursos superiores, a partir do aumento da contrapartida do câmpus. Não é possível voltar ao preço anterior, pois isso o câmpus não possui recursos e a empresa que presta o serviço também não tem como manter a tabela anterior, considerando a inflação que afetou em muito o preço dos insumos utilizados nas refeições. A redução do preço será imediata, a partir da próxima segunda-feira.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente solicitação, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus P, informamos que não será reduzido o preço final da refeição neste momento, conforme requerido.*

*Cumpre esclarecer que o câmpus não dispõe de recursos orçamentários suficientes para ampliar a contrapartida necessária à manutenção do preço anterior da refeição. Além disso, após consulta à empresa que presta o serviço, a mesma informou que também não tem condições de manter o preço final por prato conforme era feito antes, devido ao aumento do preço dos insumos das refeições, reflexo do aumento da inflação nos últimos meses.*

*Futuramente, caso o cenário econômico se estabilize, os preços poderão ser novamente negociados com a empresa prestadora do serviço de alimentação.*

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

*Em atenção à presente solicitação, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus P, informamos que a solicitação poderá ser*

*parcialmente atendida, a partir da redução de R\$ 1,00 no preço da refeição para estudantes dos cursos superiores. A redução entrará em vigor a partir da próxima segunda-feira.*

*Cumpra esclarecer que o câmpus ampliará a contrapartida necessária à redução parcial do preço da refeição. Uma maior redução não será possível, pois a empresa prestadora do serviço esclareceu que não consegue manter o mesmo preço final por refeição como antes, tendo em vista o aumento dos preços dos insumos devido ao aumento da inflação nos últimos meses.*

*Futuramente, caso o cenário econômico se estabilize, os preços das refeições poderão ser novamente negociados com a empresa prestadora do serviço de alimentação.*

### **Solicitação hipotética B:**

*"O processo seletivo para transferência externa do Câmpus Z não tem nenhuma opção de recurso. Solicito a revisão do edital, pois caso minha inscrição não seja deferida, como farei um recurso?"*

I. síntese do motivo da solicitação: adequação do teor do edital de seleção por transferência externa.

**Nessa situação hipotética, há um cenário possível.**

I. na análise preliminar verificou-se que de fato o edital não contempla as fases recursais. Foi recomendado ao câmpus, por meio de sua Diretoria Adjunta Educacional, a retificação do documento. A revisão foi efetivada com a emissão de uma errata.



## Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente solicitação, a Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus Z informa que foi constada a ausência de fases recursais no processo seletivo por transferência externa, tendo sido emitida a Errata n. 1/20XX, que altera o cronograma e os subitens do edital referentes às etapas, garantindo assim as fases recursais.*

*Informamos que, em outras oportunidades, os editais já contarão com as fases recursais necessárias. Agradecemos o apontamento para a melhoria do processo seletivo.*

## Solicitação hipotética C:

*"Preciso do agendamento da minha perícia médica de reconsideração da decisão. Já enviei os documentos do recurso e ainda não agendaram minha perícia, após 15 dias."*

I. síntese do motivo da solicitação: deseja o agendamento do serviço de perícia em sede recursal.

## Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. após envio para Coordenadoria de Saúde do Servidor, o setor esclareceu que não poderá atender imediatamente a solicitação, pois o setor se encontra com apenas dois peritos, devido aos afastamentos por saúde e férias dos outros quatro servidores.

Assim, como a perícia de reconsideração demanda ao menos três peritos, não foi possível agendar uma data para o servidor. Espera-se que a perícia possa ser agendada a partir do dia 30, quando um dos peritos volta de férias, observando a fila de agendamentos por tipo de perícia e ordem de registro dos requerimentos, dentre outros fatores. Após agendamento, o servidor será notificado.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente solicitação, a Coordenadoria de Saúde do Servidor informa que não poderá atender ao requerido de forma imediata, pois se encontra com o quadro de peritos oficiais reduzido e a perícia de reconsideração necessita de três médicos.

Esclarecemos que dos seis peritos médicos, dois se encontram em férias e dois em afastamento por saúde. Assim, as perícias que necessitam de três médicos serão agendadas a partir do dia 30 deste mês, quando um dos peritos retornará de férias. Importante ressaltar que o agendamento obedecerá o tipo de perícia, a ordem de registro das solicitações, dentre outros fatores, como idade e gravidade do caso.

Após o agendamento da data da sua perícia, você será notificado por e-mail. Aguarde nosso contato, por gentileza. Em caso de dúvidas, nos envie um e-mail.

## 3.3. Modelo de resposta para sugestões

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de sugestões e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria sugerir a implantação de uma rádio universitária no Câmpus G. Uma rádio assim poderia contribuir para a disseminação de informações de qualidade na região."*

I. síntese do motivo da sugestão: implantação de uma rádio universitária no câmpus.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise da sugestão pela Direção-Geral do Câmpus G, foi verificado que não é viável a implantação de uma rádio comunitária, pois demandaria recursos financeiros, de pessoal capacitado e de espaço para ser executado o projeto, não tendo o câmpus como arcar com esses custos.

II. após análise da sugestão pela Direção-Geral do Câmpus G verificou-se que a ideia é interessante e que a coordenação do curso Y já havia sugerido algo semelhante. Assim, foi atribuído para a coordenação do curso Y elaborar um projeto apresentando a proposta e estrutura necessária, para posterior discussão no

Conselho de Câmpus (Concam). Espera-se que o projeto seja concluído em até dois meses e que seja apreciado no Concam até o começo do mês subsequente. Se aprovado, passará para elaboração do processo licitatório e de capacitação de servidores e alunos que desejem trabalhar, com expectativa de até um ano para início das atividades, após estruturação.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente sugestão, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus G, informamos que não é possível implantar uma rádio universitária no câmpus neste momento, devido aos custos envolvidos e estrutura física e de pessoal necessária.

Após análise, verificamos que não dispomos de espaço físico no câmpus e pessoal suficiente, bem como capacitado, para estruturar uma rádio universitária. Além disso, neste momento os recursos orçamentários são limitados, o que inviabiliza o planejamento para aquisição dos equipamentos e mobiliário necessários para o funcionamento de uma rádio.

Futuramente, caso se verifique a possibilidade, reavaliaremos a ideia. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

#### Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

Em atenção à presente sugestão, após análise da Direção-Geral do IFSP Câmpus G, informamos que a ideia proposta foi aceita e o processo de implantação da rádio será iniciado até o próximo mês, a partir de estudo a ser realizado pela Coordenação do Curso X.

Após finalização do estudo, que tem previsão para ocorrer entre os meses de março e abril, o projeto será submetido para apreciação

do Conselho de Câmpus (Concam) até o mês subsequente. Se aprovado, o projeto será enviado para elaboração do estudo técnico para uma futura licitação, para aquisição de equipamentos e mobiliário. Será cedida uma sala no segundo piso do prédio e um edital para manifestação de interesse para gestão da rádio e sua grade será publicado, para que a comunidade possa aderir e cursos de capacitação possam ser ofertados.

Espera-se que em até um ano, após aprovação do projeto, a rádio universitária do Câmpus G esteja em funcionamento. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

### **Sugestão hipotética B:**

*"Gostaria de sugerir que o serviço de reprografia do Câmpus K seja próximo ao serviço de protocolo, assim ficará mais fácil realizar cópias de documentos, quando for necessário para protocolar um pedido."*

I. síntese do motivo da sugestão: alterar a localização da prestação de um serviço do câmpus.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível.

I. na análise preliminar a Direção-Geral do Câmpus K verificou que a ideia de fato é viável e contribuiria para evitar que os usuários internos e externos tenham de circular por todo o câmpus para ter acesso aos dois serviços correlacionados. Assim, foi verificada a possibilidade de realocar um espaço que servia de arquivo próximo ao setor de protocolo para o local onde hoje é a reprografia, que passará para a sala desocupada. Espera-se que

em até dois meses a mudança ocorra, pois demanda a transferência de bens e dos arquivos, bem como pintura do espaço para receber o setor.

II. na análise preliminar a Direção-Geral do Câmpus K verificou que a ideia é interessante, porém, não há espaço no câmpus para que o serviço de reprografia fique próximo ao setor de protocolo. Assim, neste momento a ideia não poderá ser implementada.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente sugestão,, a Direção-Geral do IFSP Câmpus K informa que a ideia proposta foi avaliada e será implementada, passando o serviço de reprografia a ser oferecido em sala próxima ao setor de protocolo em até dois meses.*

*Informamos foi verificado que de fato a proximidade do serviço de reprografia com o setor de protocolo irá beneficiar os usuários, que não precisarão mais percorrer o câmpus entre um local e outro. Assim, a sala de arquivo ao lado o setor de protocolo terá seu acervo transferido para a sala da reprografia e, após pintura da sala, o serviço passará a ser executado nesse novo local. Considerando a necessidade de transferência de bens e reforma do espaço, a mudança tem previsão para ser concluída em até dois meses.*

*Agradecemos seu interesse em contribuir pelo aprimoramento dos serviços do Câmpus K.*

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente sugestão,, a Direção-Geral do IFSP Câmpus K informa que a ideia proposta foi avaliada e não poderá ser implementada, tendo em vista que não há espaço físico próximo ao setor de protocolo para transferir o serviço de reprografia, e vice-versa. Caso futuramente*

Futuramente, caso se verifique a possibilidade, reavaliaremos a ideia. Agradecemos seu interesse em nosso câmpus.

## 3.4. Modelo de resposta para simplificação

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de simplificação e os padrões de respostas sugeridos.

### **Solicitação Hipotética A:**

*"Gostaria sugerir a simplificação dos procedimentos de reopção de curso, para não termos de apresentar tantos documentos que já tem no câmpus."*

I. síntese do motivo da solicitação de simplificação: reduzir o número de documentos requeridos para reopção de curso.

Nessa situação hipotética, há dois cenários possíveis:

I. após análise do pedido de simplificação pela Diretoria de Gestão Acadêmica e Processo Seletivo, verificou-se que é possível otimizar o processo de reopção de curso, criando um edital de interesse contínuo e não mais solicitando documentos que podem ser acessados internamente via Suap pelo câmpus onde o curso de interesse é ofertado. O novo formato do serviço será estruturado nos próximos meses, para que a seleção para ingresso via reopção de curso já ocorra no novo formato.

II. após análise do pedido de simplificação pela Diretoria de Gestão Acadêmica e Processo Seletivo, verificou-se que não é possível



otimizar o processo de reopção de curso, conforme requerido, pois todos os documentos solicitados ainda não estão disponíveis para acesso entre câmpus. Assim, a implementação de um novo formato de seleção demandaria a reestruturação do Suap, para que todos os câmpus possam acessar os dados acadêmicos que não sejam de alunos de sua unidade, o que demanda tempo e recursos financeiros e de pessoal. Portanto, no curto prazo não é possível atender a solicitação.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

Em atenção à presente solicitação de simplificação do serviço de reopção de curso do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), após análise verificou-se a possibilidade de implementar um edital de interesse contínuo e a exclusão da exigência da apresentação de documentos que já constam no prontuário dos estudantes. Os documentos poderão ser acessados pela unidade onde o curso de interesse é ofertado por meio do Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), dispensando a exigência de nova apresentação pelo candidato.

O processo de estruturação do novo formato do serviço será iniciado neste mês e tem prazo previsto para conclusão até o próximo mês, com implementação no mês subsequente. Espera-se que os estudantes já possam usufruir do serviço remodelado para reopção de cursos com ingresso no próximo semestre.

O acompanhamento das ações poderá ocorrer por meio da publicação das normas e demais documentos que serão editados a respeito do funcionamento do serviço, a serem publicados em [www.ifsp.edu.br](http://www.ifsp.edu.br). Também será dado amplo conhecimento aos estudantes de todos os câmpus via e-mail institucional e mensagem no Suap.

## Padrão de resposta sugerido para o Cenário II:

Em atenção à presente solicitação de simplificação do serviço de reopção de curso do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), após análise verificou-se que não será possível implementar a alteração do serviço neste momento, pois não dispomos de recursos tecnológicos que dispensem a apresentação dos documentos requeridos atualmente.

No momento, o acesso aos registros do prontuário dos estudantes é feito apenas na unidade onde se encontram matriculados. Assim, para dispensar a apresentação de documentos é necessária uma alteração na programação do Sistema Unificado de Administração Pública (Suap), o que não é viável no momento, pois exige recursos humanos e financeiros.

Agradecemos seu interesse em contribuir para a simplificação de nossos serviços e informamos que, tão logo seja viável revisar os fluxos de prestação do serviço de reopção de curso, toda a comunidade acadêmica tomará ciência por meio dos canais de comunicação institucionais.

## 3.5. Modelo de resposta para denúncias e comunicações

A seguir disponibilizamos exemplos hipotéticos de denúncias e comunicações e os padrões de respostas sugeridos.

### **Denúncia Hipotética A:**

*"Gostaria de denunciar uma possível irregularidade praticada pelo professor X, do Câmpus Y: conforme poderá ser verificado no site da escola Z da cidade N, ele consta como professor da instituição, ainda que não possa fazer isso, por ter dedicação exclusiva no IFSP. Peço que seja apurada essa situação, pois isso não é certo. Link: <https://www.escolaz.com.br/professores>"*

I. síntese do motivo da denúncia: suposto descumprimento do regime de dedicação exclusiva por professor.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação do link informado, constatou-se que, apesar de não informar o nome completo do servidor, a alegação inicial possui fundamento, pois em consulta ao portal da escola foi localizado um professor de mesmo nome e, correlacionando o nome e sobrenome encontrado com os nomes dos professores do câmpus

Y, se refere a um servidor efetivo. Optou-se pelo envio para apuração na Diretoria de Gestão de Pessoas, conforme trâmites da ON SGP n. 5/2013.

### Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente denúncia, a Diretoria de Gestão de Pessoas da Reitoria do Instituto Federal de São Paulo informa que foi aberto o processo apuratório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, os trâmites estabelecidos na ON SGP n. 5, de 2013.*

*No caso em que ocorra o processo apuratório, se constatada possível irregularidade disciplinar, após finalização dos trâmites no âmbito da gestão de pessoas, o processo será remetido para juízo de admissibilidade correccional.*

### Comunicação Hipotética A:

*"A servidora X é coordenadora do setor T do Câmpus L. No mês de agosto a servidora Y passou a integrar o setor, após o retorno de sua licença maternidade e, desde então, a servidora X tem tratado muito mal a servidora Y em relação aos demais subordinados. Ela acumula a servidora de tarefas e dá prazos curtos para execução e, quando a servidora não consegue cumprir, a expõe na frente dos colegas, questionando sua capacidade para executar as atividades propostas. Essa situação tem causado um clima horrível no setor e isso já foi informado ao diretor do câmpus em uma oportunidade, mas nada foi feito. Queremos providências para que essa situação pare, pois está*

*afetando não só a saúde da servidora Y, mas de todos do setor e impactando no cumprimento das demandas. Em anexo, seguem cópias dos e-mails enviados pela servidora X para a servidora Y, copiando todos os colegas para a expor em um prazo não cumprido na semana passada, sendo que outros servidores também não conseguiram cumprir e não foram expostos dessa forma."*

I. síntese do motivo da comunicação: suposto assédio moral vertical descendente.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação dos anexos, observou-se que há sustentação das alegações. Opto-se pelo envio para juízo de admissibilidade correcional, inicialmente e, caso não se observe indícios de irregularidade disciplinar, o setor poderá remeter para juízo de admissibilidade ético.

Padrão de resposta sugerido para o Cenário I:

*Em atenção à presente denúncia, [identificação da instância apuratória] do IFSP informa que foi aberto o processo averiguatório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, 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 na instância competente.*

## Denúncia Hipotética B:

*"Gostaria de denunciar o aluno Y do curso técnico D do Câmpus H. Esse aluno não dá paz na sala de aula para os colegas e professores, além disso, nos últimos dias tem trazido uma faca na mochila e já foi visto oferecendo drogas no canto da quadra aberta, principalmente no horário do intervalo. Os professores já cansaram de pedir para ele sair e que fossem chamados os pais, mas não resolveu. Essa situação está ficando grave e estamos com medo de ficar com ele na sala. Encaminho duas fotos, uma dele mostrando a faca na última quinta e uma dele no canto da quadra, vendendo drogas para outros meninos do superior."*

I. síntese do motivo da denúncia: suposta irregularidade disciplinar discente.

Nessa situação hipotética, há um cenário possível:

I. na análise preliminar da denúncia, verificou-se a existência dos elementos mínimos descritivos de irregularidade [autoria, materialidade, competência, compreensão dos fatos]. Em verificação dos anexos, observou-se que há sustentação das alegações, bem como em consulta ao Suap, observou-se que há registros disciplinares prévios para o estudante. Optou-se pelo envio para juízo de admissibilidade disciplinar discente na Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus H.

Em atenção à presente denúncia, a Diretoria Adjunta Educacional do IFSP Câmpus H informa que foi aberto o processo averiguatório n. 0000.0000.0000-00, por meio do qual ocorrerá o juízo de admissibilidade e, se admitida a denúncia, os trâmites apuratórios cabíveis ao âmbito disciplinar discente.