

## 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.

---

Revision #1

Created 21 March 2023 20:42:20 by Rafael Inácio Sousa Martins

Updated 21 March 2023 21:11:33 by Rafael Inácio Sousa Martins