



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffrs.edu.br, www.uffrs.edu.br

**PORTARIA Nº 3712/GR/UFFS/2024, DE 17 DE OUTUBRO DE 2024**

Estabelece procedimentos para recebimento e fluxo para tratamento de denúncias, identificadas ou não, e demais manifestações de Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul.

O REITOR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL (UFFS), no uso de suas atribuições legais, e considerando a necessidade de padronização do recebimento e tratamento de denúncias, identificadas ou não, e das demais manifestações de Ouvidoria no âmbito da UFFS, e o disposto:

- a) na Decreto nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- b) na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação;
- c) na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de dados;
- d) no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário;
- e) no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e dá outras providências;
- f) no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e dá outras providências;
- g) na Portaria CGU nº 57, de 4 de janeiro de 2019, que estabelece orientações para que os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional adotem procedimentos para a estruturação, a execução e o monitoramento de seus programas de integridade e dá outras providências;
- h) A Portaria MGI nº 6.719, de 13 de setembro de 2024, a qual institui o Plano Federal de Prevenção e Enfrentamento do Assédio e da Discriminação na Administração Pública Federal, Direta e suas Autarquias e Fundações;
- i) na Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal e dá outras providências;
- j) na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o DECRETO Nº 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017 e com redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020; e
- k) na Resolução nº 1/CONSUNI CA/UFFS/2015, alterada pela Resolução nº 4/CONSUNI CAPGP/UFFS/2019, a qual Institui a Ouvidoria e normatiza suas competências no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul,



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

**RESOLVE:**

**Art. 1º** ESTABELECE os procedimentos para recebimento e fluxos para tratamento de denúncias, identificadas ou não e dos demais tipos de manifestações de Ouvidoria no âmbito da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS.

**Seção I**  
**Das Disposições Iniciais e Definições**

**Art. 2º** Para efeito desta Portaria considera-se:

**I** - Agente público: o agente político, o servidor público e todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades referidas no Art. 1º da Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

**II** - Agentes públicos internos: os profissionais que atuem na atividade pública do órgão ou entidade ao qual estão vinculados, abrangendo, nessa acepção, além dos servidores, os empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.

**III** - Análise prévia: verificação se, diante das informações prestadas pelo denunciante, será possível dar início ao procedimento de apuração de uma denúncia pela unidade de apuração. Avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão de uma denúncia para apuração pela unidade de apuração.

**IV** - Autoria: pessoa, física ou jurídica, responsável pela suposta prática irregular ou ilícito relatada em uma denúncia.

**V** - Competência: finalidades e atribuições definidas em lei, regimento ou estatuto, atribuição, alçada;

**VI** - Complementação: solicitação de informações adicionais as manifestações realizadas pelos usuários.

**VII** - Comunicações de irregularidades: informações de origem anônima que comunicam irregularidade ou ato ilícito com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade (Denúncia anônima).

**VIII** - Compreensão: faculdade de entender, de perceber o significado de algo, entendimento.

**IX** - Denúncia: ato que indica a suposta prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação das unidades apuratórias competentes.

**X** - Denunciante: pessoa, física ou jurídica, responsável pela apresentação da denúncia ou relato de atos irregulares e/ou ilícitos

**XI** - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

**XII** - Elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

**XIII** - Fala.Br: canal integrado para encaminhamento de manifestações de ouvidoria (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) e comunicações de irregularidades a órgãos e entidades do poder público.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

**XIV - Habilitação de denúncia:** ato de tornar a denúncia conhecida depois da análise prévia por esta conter os elementos mínimos descritivos da irregularidade ou ato ilícito cometido ou ainda indícios suficientes para permitir à Administração Pública chegar a tais elementos

**XV - Inteligível:** ser redigido com clareza permitido sua compreensão.

**XVI - Manifestações de Ouvidoria:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**XVII - Materialidade:** apresentar os requisitos para apuração, isto é, as informações que tornam uma denúncia passível de ser apurada.

**XVIII - Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro

**XIX - Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço

**XX - Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal

**XXI - Solicitação de simplificação:** Reclamações, denúncias e solicitações relativas especificamente à simplificação de serviços públicos conforme previsto pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017

**XXII - Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

**XXIII - Unidade de apuração:** área técnica da instituição especializada no assunto denunciado

**XXIV - Usuário:** aquele que, por direito de uso, serve-se de algo ou desfruta de suas utilidades.

## Seção II

### Do Recebimento de Manifestações e Comunicações

**Art. 3º** A Ouvidoria da UFFS, como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, é o canal preferencial de recebimento e tratamento das manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidades recebidas pelos setores institucionais respondentes da UFFS.

**Art. 4º** As manifestações de ouvidoria e comunicações de irregularidades serão apresentadas pelos usuários, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

**Parágrafo único.** O recebimento de manifestações e comunicações de irregularidades também poderá ser realizado à Ouvidoria da UFFS de forma presencial, endereço eletrônico (e-mail) e cartas.

**Art. 5º** Para o atendimento presencial, a Ouvidoria da UFFS deverá ter instalações físicas adequadas à prestação de atendimento ao manifestante, observando as questões referentes a acessibilidade, a privacidade e o sigilo no registro das manifestações e comunicações de irregularidades.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

**Parágrafo único.** A UFFS disponibilizará à Ouvidoria os meios para que o usuário dos serviços públicos registre sua manifestação diretamente na Plataforma Fala.BR durante o atendimento presencial, em local reservado, com ou sem o auxílio de um servidor da Ouvidoria

**Art. 6º** A Ouvidoria da UFFS deverá, no processo de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, acolher o manifestante de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

§ 1º O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

§ 2º O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

**Art. 7º** As manifestações e comunicações de irregularidades colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, assinadas pelo manifestante e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.Br em forma de anexo, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

**Parágrafo único.** Na transcrição de manifestações será observado pelo servidor da Ouvidoria o registro completo, fidedigno e integral da manifestação, bem como o desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou setores institucionais distintos.

**Art. 8º** As manifestações e comunicações de irregularidades recebidas por correspondência eletrônica (e-mail) serão imediatamente digitalizadas e registradas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da UFFS.

**Parágrafo único.** Aplicam-se ao atendimento por correspondência eletrônica as mesmas diretrizes do parágrafo único do Art. 7º.

**Art. 9º** As manifestações e comunicações de irregularidades recebidas por meio de carta serão digitalizadas pela Ouvidoria da UFFS, a qual realizará a conferência de sua integridade, e registradas imediatamente na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

§ 1º A Ouvidoria da UFFS poderá, após a digitalização, preferencialmente, devolver a carta imediatamente ao interessado ou mantê-la sob guarda, conforme disposto pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos no âmbito do órgão, nos termos do inciso III do § 3º do Art. 12º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

§ 2º No caso de manutenção da carta sob guarda, observar-se-á a temporalidade definida pelo órgão central do SisOuv, nos seguintes termos:

**I** - as manifestações do tipo reclamação, solicitação, elogio, sugestão e simplifique, devem permanecer no arquivo corrente por cinco (5) anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela equipe de atendimento, e por mais cinco (5) anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior; e

**II** - as manifestações do tipo denúncia, identificadas ou sem identificação, devem permanecer no arquivo corrente por cinco (5) anos, a fim de permitir a ágil recuperação de informação pela



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffrs.edu.br, www.uffrs.edu.br

equipe de atendimento, e por mais quinze (15) anos no arquivo intermediário, para eliminação posterior.

§ 3º Aplicam-se ao atendimento por carta, as mesmas diretrizes dos §1º e § 2º do Art. 6º e do parágrafo único do Art. 7º desta Portaria.

**Art. 10.** As denúncias, identificadas ou não, serão dirigidas a Ouvidoria da UFFS, observado o disposto no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 1º O recebimento de denúncia não será recusado sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou conforme legislação vigente.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria e receberem denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria da UFFS e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante sob pena de responsabilização, nos termos do Art. 34º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 3º Os agentes públicos a que se refere o § 2º orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio da Ouvidoria da UFFS.

### Seção III

#### Do Tratamento de Manifestações e Comunicações de Irregularidades

**Art. 11.** O tratamento de manifestações e comunicações de irregularidades por parte da Ouvidoria da UFFS compreende:

**I** - seu recebimento de acordo com os Arts. 3º, 4º, 6º a 10º desta Portaria;

**II** - triagem, com o objetivo de definir competência, prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outros;

**III** - solicitação de consentimento aos manifestantes, quando couber;

**IV** - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

**V** - encaminhamento para outro órgão ou entidade de manifestações que tratem de matéria alheia a competência da UFFS, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

**VI** - trâmite à unidade ou às unidades técnicas do órgão responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação ou comunicação; e

**VII** - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade ou unidades técnicas da UFFS.

§ 1º A Ouvidoria da UFFS deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento de manifestações no prazo de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.Br, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

§ 2º A Ouvidoria da UFFS poderá solicitar informações às áreas técnicas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do Art. 16º da Lei nº 13.460, de 2017.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffrs.edu.br, www.uffrs.edu.br

**Art. 12.** Durante o procedimento de triagem da manifestação, a Ouvidoria da UFFS deverá observar a tipologia, o assunto e o subassunto ou o serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a manifestação.

**Art. 13.** O encaminhamento para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da UFFS, deverá ser realizado imediatamente após a triagem.

§ 1º Não sendo possível o encaminhamento imediato, a Ouvidoria da UFFS não deverá ultrapassar o prazo de trinta dias para realizar o encaminhamento da manifestação.

§ 2º Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da Ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, a Ouvidoria da UFFS orientará o cidadão sobre os canais corretos para registro da manifestação na Ouvidoria responsável pelo tema, quando possível.

**Art. 14.** A Ouvidoria da UFFS deverá verificar se as informações existentes na manifestação são suficientes para a atuação das suas unidades técnicas, devendo solicitar ao manifestante complementação de informações, se for o caso.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do Art. 18º do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

§ 2º Pedidos de complementação adicionais poderão ser realizados somente se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 1º do art. 11 desta Portaria, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento automático da manifestação pela Plataforma Fala.BR, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 15.** O elogio recebido pela Ouvidoria da UFFS será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como à sua chefia imediata.

**Art. 16.** A reclamação recebida pela Ouvidoria da UFFS será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Art. 17.** A solicitação de providências recebida pela Ouvidoria da UFFS será encaminhada à área responsável pelo serviço público.

**Art. 18.** A sugestão recebida pela Ouvidoria da UFFS será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

§ 1º A unidade responsável deverá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida ou justificar a impossibilidade de seu atendimento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffrs.edu.br, www.uffrs.edu.br

§ 2º Caso seja possível a adoção da medida sugerida, a unidade responsável informará quando e como ocorrerá, bem como os mecanismos pelos quais o manifestante poderá acompanhar o andamento da implantação da sugestão realizada.

**Art. 19.** As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas pela Ouvidoria da UFFS por meio do formulário denominado "Simplifique!" ou outro meio, serão encaminhadas ao gestor do serviço na UFFS, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55 de 20 de julho de 2020.

**Art. 20.** Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o § 2º do Art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 20 de julho de 2020.

**Art. 21.** Na análise prévia, observada a competência da UFFS, a denúncia, identificada ou não, deverá ser conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, tais como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam as unidades de apuração da UFFS inferir tais elementos.

**Parágrafo único.** Caso as informações contidas na denúncia não se revelem suficientes para a análise prévia, a Ouvidoria da UFFS deverá solicitar a complementação de informações de acordo com o Art. 14º desta Portaria, exceto para as comunicações de irregularidades (denúncias anônimas).

**Art. 22.** Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria da UFFS observará o seguinte conteúdo mínimo:

**I** - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata, quando couber;

**II** - no caso de reclamação e solicitação, informação objetiva acerca do fato apontado e, em sendo o caso, apresentar solução ou justificar sua impossibilidade de atendimento;

**III** - no caso de sugestão, de acordo com os §1º e §2º do Art. 18º desta Portaria.

**IV** - no caso de solicitação de simplificação:

a) a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

b) as fases e cronograma de implantação da simplificação;

c) as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação, ou

d) justificativa da impossibilidade de atendimento da solicitação.

**V** - no caso de denúncias, resposta que contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada às unidades apuratórias competentes da instituição, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

**Parágrafo único.** No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a Ouvidoria da UFFS registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

- a) a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- b) a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

**Art. 23.** É vedada a realização, pela Ouvidoria da UFFS, de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

**Art. 24.** A Ouvidoria da UFFS informará ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia, identificada ou não, de ato praticado por agente público no exercício de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE a partir do nível 13, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional abrangidas pelo Decreto nº 10.829, de 5 de outubro de 2021, ou que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior, no âmbito das demais instituições integrantes do SisOuv.

§ 1º O registro da informação a que se refere o caput não desonera o órgão ou entidade da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

§ 2º Para efeito do contido no caput, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior, os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

**Art. 25.** A Ouvidoria da UFFS poderá compartilhar elementos de identificação do denunciante com outros órgãos ou entidades distintas sob as seguintes hipóteses:

- I - mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou
- II - para cumprimento de ordem judicial.

**Art. 26.** Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do SisOuv, a Ouvidoria da UFFS deverá solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo de vinte dias para se manifestar.

§ 1º A ausência de resposta do denunciante ao pedido será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§ 2º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no caput, a Ouvidoria da UFFS somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 3º A denúncia sem identificação em que não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante deverá ser encaminhada imediatamente para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

§ 4º Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a Ouvidoria da UFFS deverá adotar



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

procedimento de pseudonimização antes do encaminhamento para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

**Art. 27.** No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria da UFFS deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida na Plataforma Fala.BR.

**Art. 28.** Constituem elementos de identificação, nos termos do Art. 2º do Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019, no mínimo:

- I - dados cadastrais;
- II - atributos genéticos;
- III - atributos biométricos; e
- IV - dados biográficos.

§ 1º Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deverá se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- I - em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e
- II - na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

§ 2º Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- I - produção de extrato;
- II - produção de versão tarjada; ou
- III - redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

§ 3º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria da UFFS e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

**Art. 29.** A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela Ouvidoria da UFFS as áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, às áreas de apuração, será realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, bem como pela ferramenta de integração da Plataforma Fala.Br com o sistema e-PAD da Corregedoria Geral da União.

**Parágrafo único.** O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações poderão ser responsabilizados, nos termos do inciso IV do art. 32, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 30.** A Ouvidoria da UFFS exigirá a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffrs.edu.br, www.uffrs.edu.br

**Art. 31.** A certificação da identidade ocorrerá:

**I** - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

**II** - presencialmente, por meio de conferência de documento físico com foto apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria da UFFS.

**Parágrafo único.** Excepcionalmente, a Ouvidoria da UFFS poderá adotar recursos alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

**Art. 32.** A Ouvidoria da UFFS encaminhará imediatamente à Controladoria Geral da União denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos da UFFS.

§ 1º As informações solicitadas pela Controladoria Geral da União à UFFS deverão ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§ 2º O disposto neste artigo não impede a manutenção ou desenvolvimento de políticas internas antirretaliação que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes públicos da UFFS, observado o disposto no Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.

**Art. 33.** As manifestações oriundas de agentes públicos internos da UFFS receberão o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

**Parágrafo único.** Aplicam-se aos agentes públicos internos da UFFS as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos

**Art. 34.** As irregularidades de que tiver ciência o servidor, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, e as representações previstas, respectivamente, nos incisos VI e XII do Art. 116º, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, deverão ser preferencialmente acolhidas na Ouvidoria da UFFS.

**Parágrafo único.** As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, de que trata o caput, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recebidas pela Ouvidoria da UFFS, receberão o mesmo tratamento dado às demais manifestações de ouvidoria relacionadas nesta Portaria e legislação vigente.

**Art. 35.** As manifestações e comunicações de irregularidades recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria da UFFS.

**Art. 36.** São condições para arquivamento das manifestações e comunicações de irregularidades recebidas pela Ouvidoria da UFFS:

**I** - teor duplicado de um mesmo manifestante. Nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;

**II** - falta de precisão, texto confuso, sem sentido, não inteligível, ou sem especificação da demanda;

**III** - falta de urbanidade;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
GABINETE DO REITOR

Rodovia SC 484 – Km 02, Fronteira Sul, Chapecó-SC, CEP 89815-899, 49 2049-3700  
gabinete@uffs.edu.br, www.uffs.edu.br

**IV** - manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas, questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela Administração Pública, ataques à honra ou à conduta de agentes públicos e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;

**V** - manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou

**VI** - perda de objeto.

**Seção IV**  
**Das Disposições Finais**

**Art. 37.** Os casos omissos nesta Portaria deverão ser tratados de acordo com a legislação vigente.

**Art. 38.** Esta Portaria entra em vigor no dia 1º de novembro de 2024.

JOÃO ALFREDO BRAIDA  
Reitor