MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
REITORIA

FLUXO DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS ENVOLVENDO PESSOAS EXTERNAS AO IFSERTÃOPE

Etapa	Participante	Procedimento
1. Registro da manifestação	Denunciante /Ouvidoria	Registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR, diretamente pelo denunciante ou por meio da Ouvidoria, quando recebida por outros canais institucionais admitidos.
2. Identificação do denunciante	Denunciante	O denunciante poderá apresentar denúncia ou comunicação anônima de irregularidade. Na manifestação anônima, não será possível acompanhar a tramitação ou receber resposta pelo Fala.BR.
3. Acesso e início do tratamento da manifestação	Ouvidoria	Acessar a manifestação registrada na Plataforma Fala.BR e iniciar seu tratamento, observadas as medidas de proteção dos dados pessoais e da identidade do denunciante, quando existente.
4. Análise do conteúdo e da tipologia	Ouvidoria	Analisar o conteúdo da manifestação para verificar se os fatos relatados caracterizam denúncia ou comunicação de irregularidade. Confirmada essa tipologia, prosseguir para a etapa de análise de competência institucional. Caso a manifestação tenha natureza diversa, alterar sua tipologia e informar ao manifestante, quando possível.
5. Ciência da alteração da tipologia	Denunciante	Tomar ciência, quando possível, da alteração da tipologia da denúncia, comunicada pela Ouvidoria por meio do Fala.BR. A manifestação seguirá os procedimentos de tratamento aplicáveis à nova tipologia, não prosseguindo nas demais etapas deste fluxo.
6. Análise de competência institucional	Ouvidoria	Verificar se os fatos relatados são de competência do IFSertãoPE. Confirmada a competência institucional, prosseguir para a etapa de identificação dos envolvidos. Caso contrário, verificar se o órgão competente está cadastrado na Plataforma Fala.BR. Não estando cadastrado, informar ao manifestante, quando possível, a ausência de competência institucional e encerrar o tratamento da manifestação.

		Estando cadastrado, prosseguir para a etapa de manifestação sobre o compartilhamento de dados pessoais, quando necessária.
7. Ciência da ausência de competência institucional	Denunciante	Quando o órgão competente não estiver cadastrado no Fala.BR, tomar ciência, quando possível, da ausência de competência institucional do IFSertãoPE, conforme informação prestada pela Ouvidoria.
8. Manifestação sobre o compartilhamento de dados pessoais	Denunciante	Quando a manifestação for de competência de outro órgão cadastrado no Fala.BR e contiver dados pessoais que permitam identificar o denunciante, manifestar-se, no prazo de 20 dias, sobre a autorização para compartilhamento desses dados, mediante solicitação da Ouvidoria. Não havendo dados pessoais que permitam identificar o denunciante, prosseguir diretamente para a etapa de encaminhamento por ausência de competência institucional.
9. Encaminhamento por ausência de competência institucional	Ouvidoria	Não havendo autorização para o compartilhamento dos dados pessoais, inclusive por ausência de manifestação do denunciante no prazo estabelecido, realizar a pseudonimização, suprimindo os elementos que permitam identificá-lo. Não havendo dados pessoais ou concluídas as providências de autorização ou pseudonimização, encaminhar a manifestação ao órgão competente, por meio do Fala.BR, e informar o denunciante, quando possível.
10. Definição do fluxo de tratamento aplicável	Ouvidoria	Identificar os envolvidos nos fatos denunciados, a fim de definir o fluxo de tratamento aplicável. Tratando-se de denúncia envolvendo pessoa externa ao IFSertãoPE, incluindo particulares, visitantes, prestadores de serviços sem vínculo de terceirização e representantes de empresas, prosseguir com as etapas seguintes deste fluxo, desde que os fatos guardem relação com as atividades, os serviços ou os interesses institucionais. Caso a denúncia envolva também o(a) Reitor(a), outros agentes públicos, estudantes ou trabalhadores terceirizados, observar, quanto a esses envolvidos, os respectivos fluxos de tratamento.

11. Análise das informações apresentadas	Ouvidoria	Verificar se a manifestação contém informações suficientes para compreender os fatos relatados, incluindo a descrição da suposta irregularidade, as circunstâncias de sua ocorrência e a identificação dos envolvidos, quando possível.
12. Complementação de informações	Ouvidoria	Quando a denúncia apresentar informações insuficientes, solicitar complementação ao denunciante, quando possível. Nas comunicações anônimas, em que não é possível solicitar complementação, avaliar os elementos disponíveis e, caso sejam insuficientes para o prosseguimento do tratamento, encerrar a manifestação, mediante justificativa registrada no Fala.BR.
13. Apresentação de informações complementares	Denunciante	Apresentar, no prazo de 20 dias, as informações complementares solicitadas pela Ouvidoria, por meio da Plataforma Fala.BR.
14. Análise da complementação	Ouvidoria	Verificar se as informações complementares foram apresentadas no prazo estabelecido. Na ausência de complementação, encerrar a manifestação, mediante justificativa registrada no Fala.BR. Havendo complementação, reavaliar as informações apresentadas e prosseguir para a etapa de avaliação dos requisitos mínimos, considerando os elementos disponíveis.
15. Ciência do encerramento por ausência de complementação	Denunciante	Tomar ciência, quando possível, do encerramento da manifestação em razão da ausência de apresentação das informações complementares no prazo estabelecido.
16. Avaliação dos requisitos mínimos	Ouvidoria	Verificar a existência de elementos mínimos de autoria, materialidade e compreensão dos fatos denunciados que permitam o encaminhamento para apuração, sem realizar diligências investigativas ou emitir juízo quanto à responsabilidade dos envolvidos.
17. Avaliação da aptidão da denúncia	Ouvidoria	Avaliar a aptidão da denúncia para encaminhamento à instância competente. Caso seja considerada inapta, registrar no Fala.BR resposta conclusiva quanto à inaptidão e encerrar a manifestação. Caso seja considerada apta, prosseguir para a etapa de encaminhamento para apuração.

18. Ciência da inaptidão da denúncia	Denunciante	Tomar ciência, quando possível, da resposta conclusiva sobre a inaptidão da denúncia.
19. Encaminhamento para apuração	Ouvidoria	Encaminhar a denúncia apta ao órgão externo competente, conforme a natureza dos fatos relatados e as atribuições legais da instância responsável pela apuração, observados os procedimentos legais aplicáveis e as medidas de proteção da identidade do denunciante. Quando os fatos evidenciarem a necessidade de adoção de providências administrativas no âmbito do IFSertãoPE, encaminhar, adicionalmente, recomendações ou informações pertinentes à unidade institucional competente, para avaliação e adoção das medidas preventivas ou corretivas cabíveis.
20. Registro do encaminhamento e resposta conclusiva	Ouvidoria	Registrar no Fala.BR o encaminhamento realizado, prestar resposta conclusiva informando a remessa à instância competente para apuração ou adoção das providências cabíveis e encerrar o tratamento inicial da manifestação, observadas as restrições de sigilo e os prazos legais.
21. Ciência do encaminhamento para apuração	Denunciante	Tomar ciência, quando possível, da resposta conclusiva sobre o encaminhamento da denúncia à instância competente para apuração ou adoção das providências cabíveis.
22. Reabertura da manifestação, registro da resolutividade e comunicação do resultado da apuração	Ouvidoria	Após o recebimento de informações sobre os resultados das providências adotadas pelas unidades ou instâncias competentes, reabrir a manifestação no Fala.BR, atualizar o registro da resolutividade e disponibilizar ao denunciante as informações pertinentes sobre o resultado da apuração ou das medidas adotadas.
23. Ciência do resultado da apuração	Denunciante	Tomar ciência, quando possível, das informações sobre o resultado da apuração ou das providências adotadas, disponibilizadas pela Ouvidoria no Fala.BR.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO SERTÃO PERNAMBUCANO
REITORIA

FUNDAMENTAÇÃO NORMATIVA

Normativa	**Objeto**
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011	Regula o acesso à informação e estabelece disposições sobre a proteção de informações pessoais e sigilosas.
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, incluindo as competências das ouvidorias e os procedimentos de recebimento, tratamento e resposta às manifestações.
Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017	Dispõe sobre as regras e diretrizes para contratação de serviços sob o regime de execução indireta na Administração Pública federal, incluindo as atribuições da gestão e fiscalização contratual, a comunicação com a empresa contratada e a vedação à ingerência na administração de seus empregados.
Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018	Estabelece disposições sobre o recebimento de informações relativas a ilícitos e irregularidades e sobre a proteção da identidade dos informantes.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, incluindo as medidas de segurança e proteção aplicáveis aos dados dos denunciantes e demais envolvidos.
Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018	Regulamenta a Lei nº 13.460/2017 e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv), disciplinando o recebimento, o tratamento e a resposta às manifestações.
Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019	Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, incluindo os procedimentos de pseudonimização e compartilhamento de informações.
Resolução Consup nº 30, de 15 de setembro de 2020	Aprova o Regulamento de Convivência do Estudante do IFSertãoPE, estabelecendo direitos, deveres, vedações, classificação das faltas disciplinares, medidas aplicáveis e competências para análise e condução dos procedimentos disciplinares discentes.
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021	Estabelece normas gerais de licitações e contratos administrativos, incluindo disposições sobre a fiscalização da execução contratual, as obrigações das empresas contratadas e as

	providências administrativas diante de irregularidades.
Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024	Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv, abrangendo a análise prévia, a complementação, o encaminhamento e a resposta conclusiva das denúncias, as hipóteses de comunicação à CGU e o registro da resolutividade.