



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE**

**PORTARIA Nº 1148, DE 25 DE ABRIL DE 2023**

**A REITORA DO INSTITUTO FEDERAL DE SERGIPE**, nomeada pelo Decreto de 03/10/2018, publicado no DOU de 04 subsequente, e reconduzida pelo Decreto de 29/09/2022, publicado no DOU de 30 subsequente, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 11.892/2008, e considerando o disposto na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e na Portaria CGU nº 581/2021 e suas alterações posteriores, bem como o constante no Processo SEI nº 23060.002370/2022-96,

**RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar o fluxo interno de tratamento das manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria no âmbito do Instituto Federal de Sergipe - IFS, em especial das denúncias e das comunicações de irregularidade nos termos desta Portaria.

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pelo IFS;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população exercida pelo IFS;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, ligado ao IFS; e

IV - manifestações: solicitações de providências, solicitação de simplificação ("Simplifique!"), sugestões, elogios, reclamações, denúncias e comunicações de irregularidade, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de serviços públicos prestados pelo IFS.

**- Dos tipos de manifestações**

Art. 3º Para fins do disposto nesta Portaria, considera-se:

I - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte das unidades organizacionais que compõem o IFS;

II - solicitação de simplificação ("Simplifique!"): pedido de simplificação ou de melhoria de um serviço público prestado pelo IFS;

III - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo IFS;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido no âmbito do IFS;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço no âmbito do IFS;

VI - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; e

VII - comunicação de irregularidade: comunicação sobre o cometimento de ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público por parte de agente público ligado ao IFS.

#### **- Do uso da Plataforma Fala.BR**

Art. 4º A Plataforma Fala.BR é de uso obrigatório pela Ouvidoria e pelas unidades do IFS responsáveis pelas providências requeridas pelos usuários através das manifestações apresentadas na referida plataforma.

Art. 5º Compete à Ouvidoria quanto ao uso da Plataforma Fala.BR:

I - designar, junto ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito de sua unidade;

II - registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por carta, telefone e/ou atendimento presencial;

III - efetuar e manter atualizado o cadastro dos membros que compõem a Ouvidoria e as unidades internas responsáveis pelas providências requeridas pelos usuários;

IV - criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;

V - observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;

VI - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes ao IFS, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;

VII - seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações;

VIII - adotar as medidas necessárias a resguardar o acesso às informações registradas na Plataforma Fala.BR; e

IX - orientar os usuários das unidades internas do IFS cadastrados na Plataforma Fala.BR quanto à sua correta utilização.

§1º Para fins do disposto no inciso III, deverão ser cadastradas na Plataforma Fala.BR todas as unidades internas cujos titulares ocupem cargos de direção de nível CD-04 ou superior, além das instâncias apuratórias nas searas ética e disciplinar, bem como o órgão de assessoramento jurídico do IFS.

§2º Caso seja necessário à conclusão satisfatória das manifestações apresentadas à Ouvidoria e visando manter as informações produzidas exclusivamente na Plataforma Fala.BR, a autoridade responsável pelas providências requeridas poderá solicitar o cadastramento das unidades administrativas e/ou servidores que devam atuar na demanda, ainda que temporariamente.

Art. 6º No âmbito do IFS, os agentes públicos serão cadastrados nos perfis gestor, respondente ou colaborador, sendo os dois primeiros restritos aos membros que integram a Ouvidoria e o último destinado aos titulares das unidades internas responsáveis pelo atendimento das demandas dos usuários ou àqueles cadastrados posteriormente, por solicitação dos titulares das unidades internas correspondentes.

§1º O perfil de gestor tem como função essencial o gerenciamento do sistema Fala.BR no âmbito do IFS, compreendendo gerenciar, consultar dados de usuários e consultar pesquisa de satisfação.

§2º O perfil de respondente tem como funções registrar, consultar e tratar manifestações.

§3º O perfil de colaborador tem como função principal o tratamento de manifestações encaminhadas para a respectiva unidade interna, inserindo informações e/ou anexando arquivos durante o tratamento que contribuam para a produção das respostas aos manifestantes.

Art. 7º Inobstante o disposto no art. 5º, IX, compete aos usuários cadastrados se apropriar do conteúdo do manual da Plataforma Fala.BR disponibilizado pelo órgão central do SisOuv.

#### **- Dos procedimentos gerais para tratamento das manifestações**

Art. 8º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Art. 9º O tratamento de manifestações recebidas pela Ouvidoria do IFS compreende:

I - recebimento da manifestação, via Plataforma Fala.BR;

II - registro da manifestação na Plataforma Fala.BR, conforme o caso;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outro órgão ou entidade, quando couber;

V - análise prévia da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e publicação da resposta conclusiva oferecida pela unidade demandada.

§1º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do *caput* no prazo de trinta dias, a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§2º O encaminhamento de manifestações de que trata o inciso IV do *caput* deverá ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

§3º Não será admitida a prorrogação do prazo de que trata o §2º para tratamento da demanda na unidade encaminhadora nos casos de encaminhamento de manifestações a que se refere o §3º.

Art. 10. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que:

I - as manifestações recebidas por carta e/ou outros meios físicos serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR;

II - as manifestações colhidas verbalmente, presencialmente ou por telefone, serão reduzidas a termo e inseridas na plataforma Fala.BR;

III - as manifestações efetuadas por meio de processo eletrônico interno serão imediatamente transpostas para a plataforma Fala.BR, encerrando-se sua tramitação;

IV - não serão admitidas manifestações por correio eletrônico, cabendo à Ouvidoria orientar o usuário a apresentar sua manifestação por meio da Plataforma Fala.BR.

§1º Na transcrição de manifestações a que se refere o inciso II do *caput*, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§2º No ato de registro da manifestação verbal, nos termos do §1º, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e outras informações necessárias para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

§3º Outras unidades do IFS que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

§4º A autorização prévia do usuário é necessária para a criação de cadastro ou para a vinculação de manifestação a cadastro já existente.

§5º Na ausência da autorização a que se refere o §4º, a manifestação deverá ser registrada na Plataforma Fala.BR, utilizando-se a funcionalidade específica para registro de manifestação sem autorização para atribuição de cadastro ao cidadão, conforme orientações operacionais constantes do manual da Plataforma Fala.BR.

Art. 11. Sempre que possível, a unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência deverá encaminhá-la à Ouvidoria que, após análise do conteúdo, dará encaminhamento para a unidade interna responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para tratamento de denúncias.

Art. 12. Na análise prévia, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

Art. 13. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§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. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

§2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto 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 §2º do art. 9º 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 da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 14. A Ouvidoria poderá solicitar informações às unidades internas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. O prazo de que trata o *caput* não se estende às unidades internas instadas a prestar contribuição complementar nos termos do inciso V do art. 17.

Art. 15. A Ouvidoria se comunicará com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

§1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para unidades internas responsáveis pelas providências requeridas e, no caso de denúncias, para as unidades internas de apuração será realizado por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§2º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o *caput*, a Ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§3º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela Ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável pelas providências requeridas, cabendo à Ouvidoria avaliar sobre a sua relevância, para os fins de sua comunicação ao manifestante.

§4º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação:

I - pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153/2019;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes.

#### **- Da ouvidoria interna**

Art. 16. A Ouvidoria classificará como manifestação de ouvidoria interna aquelas realizadas por servidores do próprio IFS sob vínculo de qualquer natureza, referentes a:

I - conduta de servidores do IFS, com ou sem subordinação hierárquica direta;

II - prestação de serviços destinados aos servidores do IFS; e

III - ato administrativo relacionado às atividades-meio do IFS.

Parágrafo único. O disposto neste artigo não se aplica às representações formuladas com fundamento nos incisos VI e XII do art. 116 da Lei nº 8.112/1990.

#### **- Do fluxo interno para tratamento das manifestações**

Art. 17. O fluxo interno para tratamento das manifestações apresentadas à Ouvidoria, a ser executado por meio do módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR, se dá por meio de oito etapas, nos seguintes termos:

I - registro da manifestação: momento em que o cidadão registra na Plataforma Fala.BR uma das manifestações previstas no art. 3º;

II - triagem da manifestação: etapa em a Ouvidoria averigua o conteúdo geral da manifestação, tais como duplicidade de registro, compreensibilidade da demanda, teor não vazio etc.;

III - distribuição da manifestação: etapa em que a manifestação é encaminhada à unidade interna responsável pelas providências requeridas;

IV - análise inicial: etapa em que a unidade interna responsável pelas providências requeridas toma conhecimento do teor da manifestação;

V - contribuição complementar de resposta: etapa facultativa, em que a unidade interna identificada pela Ouvidoria como responsável pelas providências requeridas efetua diligência a outra unidade para complementar com informações a resposta a ser elaborada;

VI - execução de ações acessórias: etapa em que a Ouvidoria executa ações acessórias antes de dar uma resposta ao cidadão, tais como complementar, prorrogar, tramitar, etc.;

VII - elaboração de resposta ao cidadão: etapa em que a Ouvidoria responde ao cidadão de forma não conclusiva, podendo se tratar de resposta intermediária e/ou pedido de complementação;

VIII - finalização da demanda: etapa em que a Ouvidoria encaminha resposta conclusiva ao cidadão, o arquivamento ou o encaminhamento para Ouvidoria de outro órgão ou entidade.

§1º O fluxo para tratamento de manifestações de que trata o *caput* é aplicável às manifestações previstas nos incisos I a V do art. 3º desta Portaria.

§2º As manifestações relacionadas à denúncia ou comunicação de irregularidade, nos termos do inciso VI e VII do art. 3º desta Portaria, terão fluxo específico.

Art. 18. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de solicitação de providências, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

II - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber;

III - 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;

IV - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado; e

V - no caso de solicitação de simplificação ("Simplifique!"), quando acatada:

a) a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

b) as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

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

§1º As solicitações de simplificação de serviços públicos recebidas por meio do formulário denominado "Simplifique!" serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

§2º 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 1/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55/2020.

## **- Da denúncia**

Art. 19. Entende-se por denúncia o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, conforme o artigo 3º, inciso II, do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 20. A Ouvidoria, como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, é o canal de atendimento e tratamento de denúncias no âmbito do Instituto Federal de Sergipe.

§1º As denúncias de que tratam o *caput* serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, utilizando a Plataforma Fala.BR.

§2º Outras unidades do IFS para onde, eventualmente, sejam encaminhadas as denúncias, deverão orientar o manifestante acerca do canal oficial referenciado no §1º deste artigo, e, caso sejam instadas a recebê-las, deverão promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria.

§3º Na análise prévia de denúncias, a Ouvidoria deverá realizar o procedimento de habilitação, por meio do qual a unidade verificará a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância que amparem a apuração da denúncia pela unidade competente.

§4º A denúncia será considerada habilitada quando existirem, cumulativamente, os requisitos a que se refere o §3º.

§5º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos relatados forem de competência de órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção integral do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 21. A denúncia, quando habilitada, será encaminhada pela Ouvidoria para as instâncias competentes.

§1º Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará a complementação, que deverá ser atendida pelo denunciante no prazo de vinte dias, contado da data de seu recebimento, e a sua falta acarretará o arquivamento da mesma sem a produção de resposta conclusiva.

§2º A Ouvidoria poderá solicitar informações aos setores relacionados com a denúncia, sendo vedada a realização de diligências junto aos agentes e às unidades internas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

§3º A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§4º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes ou sobre o seu arquivamento.

Art. 22. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no Decreto nº 10.153/2019 e na Portaria CGU nº 581/2021.

Art. 23. O órgão de apuração poderá requisitar informações sobre a identidade do denunciante, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita.

Art. 24. A Ouvidoria informará ao órgão central, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargos comissionados do Grupo Direção e Assessoramento Superiores - DAS a partir do nível 4 ou equivalente.

Parágrafo único. O envio da informação a que se refere o *caput* não desonera o órgão da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados.

Art. 25. Ao receber denúncia sobre matéria alheia à competência do IFS, a Ouvidoria deverá encaminhá-la à unidade do SisOuv responsável pelas providências requeridas, observados os procedimentos específicos para a proteção da identidade do denunciante, conforme disposto na Seção III da Portaria CGU nº 581/2021.

#### **- Da comunicação de irregularidade**

Art. 26. À comunicação de irregularidade de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, será dado o tratamento de denúncia, nos termos dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Parágrafo único. Entendem-se por irregularidade os ilícitos administrativos ou quaisquer ações ou omissões lesivas ao interesse público praticados por agentes públicos que integram o IFS.

Art. 27. O relato de irregularidade deverá ser dirigido à Ouvidoria do IFS, a qual providenciará o devido tratamento.

Art. 28. Os relatos de irregularidades recebidos pela unidade correcional do IFS deverão ser imediatamente encaminhados à Ouvidoria, sem que seja dada publicidade ao seu conteúdo e a qualquer elemento de identificação do informante.

Parágrafo único. A unidade correcional orientará o informante acerca do canal competente para o recebimento de comunicação de irregularidade, nos termos do que dispõe o art. 4º do Decreto nº 10.153/2019.

Art. 29. O relato de irregularidades deve ser apresentado preferencialmente em meio eletrônico, por meio da opção "denúncia" da Plataforma Fala.BR.

Art. 30. Os casos omissos a respeito da comunicação de irregularidade serão submetidos à apreciação conjunta do Ouvidor-Geral da União e do Corregedor-Geral da União.

#### **- Da proteção ao denunciante**

Art. 31. Compete à Ouvidoria receber as denúncias dirigidas ao IFS, nos termos do art. 4º do Decreto nº 10.153/2019.

Parágrafo único. A Ouvidoria adotará, no âmbito de suas competências, as ações necessárias ao correto cumprimento do art. 4º do Decreto nº 10.153/2019.

Art. 32. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

§1º A proteção à identidade do denunciante se dará por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do §1º do art. 6º do Decreto nº 10.153/2019.

§2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.



§3º A proteção à identidade independe de prévia habilitação da denúncia pela Ouvidoria.

#### **- Do procedimento de pseudonimização**

Art. 33. No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria deverá suprimir os elementos de identificação que permitam a associação, direta ou indireta, da denúncia a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida no sistema a que se refere o art. 4º desta Portaria.

Art. 34. Considera-se elemento de identificação qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada, constituindo-se, para fins desta Portaria, como elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046/2019, no mínimo:

I - dados cadastrais, compreendidos como informações identificadoras perante os cadastros de órgãos públicos, tais como:

a) o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF;

b) o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;

c) o Número de Identificação Social - NIS;

d) o número de inscrição no Programa de Integração Social - PIS;

e) o número de inscrição no Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep;

f) o número do Título de Eleitor;

g) a razão social, o nome fantasia e a data de constituição da pessoa jurídica, o tipo societário, a composição societária atual e histórica e a Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE;

h) outros dados públicos relativos à pessoa jurídica ou à empresa individual.

II - atributos genéticos, compreendidos como as características hereditárias da pessoa natural, obtidas pela análise de ácidos nucleicos ou por outras análises científicas;

III - atributos biométricos, compreendidos como as características biológicas e comportamentais mensuráveis da pessoa natural que podem ser coletadas para reconhecimento automatizado, tais como a palma da mão, as digitais dos dedos, a retina ou a íris dos olhos, o formato da face, a voz e a maneira de andar; e

IV - atributos biográficos, compreendidos como os dados de pessoa natural relativos aos fatos da sua vida, tais como nome civil ou social, data de nascimento, filiação, naturalidade, nacionalidade, sexo, estado civil, grupo familiar, endereço e vínculos empregatícios.

§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 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; e

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 unidades internas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria e que se encontram disponíveis, mediante solicitação formal da respectiva unidade interna de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

#### **- Das denúncias de retaliação**

Art. 35. Compete exclusivamente ao órgão central receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciante praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153/2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

§1º A Ouvidoria encaminhará imediatamente ao órgão central denúncias de que trata o *caput*.

§2º Para fins de análise prévia e instrução processual, o órgão central poderá solicitar informações à Ouvidoria a qualquer momento, as quais deverão ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

§3º 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 da organização, observados o disposto no Decreto nº 10.153/2019.

#### **- Do compartilhamento e do consentimento**

Art. 36. O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas poderá ser realizado sob as seguintes hipóteses:

I - mediante consentimento do titular, nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por Ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação;

II - para cumprimento de ordem judicial; ou

III - mediante requerimento de órgãos de apuração, quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Art. 37. Na hipótese prevista no inciso I do art. 36 desta Portaria, a Ouvidoria que receber a denúncia 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 manifestação do denunciante será considerada negativa de consentimento, para todos os efeitos.

§2º O disposto no *caput* não impede que a unidade de ouvidoria promova o encaminhamento de denúncia pseudonimizada a outra unidade, desde o momento de seu recebimento, quando os elementos de identidade do denunciante não se revelarem essenciais para a caracterização do fato relatado.

#### **- Da entrega de informações pessoais e da certificação de identidade**

Art. 38. A Ouvidoria 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.

Art. 39. 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 apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Art. 40. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios 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.

#### **- Das disposições finais**

Art. 41. A tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria entre as unidades internas do Instituto Federal de Sergipe, que estejam em curso na data de publicação desta portaria, será permitida por até 60 (sessenta) dias.

Art. 42. Esta portaria entra em vigor nesta data.

ALYSSON SANTOS BARRETO  
Reitor Substituto

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira-ICP-Brasil. O documento assinado pode ser baixado através do endereço eletrônico [https://sipac.ifs.edu.br/public/jsp/boletim\\_servico/busca\\_avancada.jsf](https://sipac.ifs.edu.br/public/jsp/boletim_servico/busca_avancada.jsf), através do número e ano da portaria.