



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.017 - Página 1/2	
Título do Documento	<b>TRATANDO MANIFESTAÇÕES FÍSICAS</b>	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

## DEFINIÇÃO

As Demandas Físicas são todas as manifestações recebidas por e-mail, caixas coletoras e cartas.

## 1. OBJETIVO

O objetivo do POP é padronizar o tratamento de todas as manifestações físicas recebidas pela Ouvidoria, garantindo a proteção de Dados Pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº. 13.709/2018).

## 2. MATERIAL

- E-mail Ouvidoria;
- Formulários recolhidos das caixas coletoras;
- Aplicativo iLOVEPDF ou aplicativo disponível.

## 3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

### 3.1 Responsáveis pela execução

Assistente da Ouvidoria e Ouvidor.

### 3.2 Atribuições

Realização de tratamento de manifestações físicas antes de inseri-las ao Falar.BR garantindo a proteção ao demandante de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº. 13.709/2018).

Passo 1: todas as manifestações recebidas por e-mail que forem posteriormente inseridas no Fala.Br deverão conter como anexo o e-mail transformado em arquivo em formato pdf, com o tarjamentos das informações pessoais do demandante.

Passo 2: todas as manifestações recebidas por meio de caixas de coletas ou por cartas deverão ser digitalizadas e inseridas no Fala.Br, com tarjamentos das informações pessoais.

Passo 3: Utilizar o Aplicativo que estiver disponível para a realização dos tarjamentos.  
Ex: Ilovepdf

Passo 4: Após o tratamento e a garantia de proteção ao demandante, inserir no Fala.Br conforme orientação do POP 003.



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO / ROTINA</b>	POP.OUV.017 - Página 2/2	
Título do Documento	<b>TRATANDO MANIFESTAÇÕES FÍSICAS</b>	Emissão: 06/10/2022 Versão: 01	Próxima revisão: 06/10/2024

#### 4. REFERÊNCIAS

BRASIL. **PORTARIA DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO ( CGU) nº 581, de 09 de MARÇO.** Estabelece e orienta ações das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, 2021. Disponível em: [https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65126/6/Portaria\\_581\\_2021.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65126/6/Portaria_581_2021.pdf). Acesso em: 22 Mai.2022.

#### 5. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	06/10/2022	Elaboração inicial do documento

<b>Elaboração</b> Fabricia Delgado Franco Ambrósio <b>Assistente da Ouvidoria</b>	Data: 14/09/2022
<b>Análise</b> Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior <b>Ouvidor</b>	Data: 14/09/2022
<b>Validação</b> Núcleo de Qualidade Hospitalar	Data: 16/09/2022
<b>Aprovação</b> Sebastião Marsicano Ribeiro Júnior <b>Ouvidor</b>	Data: 06/10/2022