

Tratamento de Denúncias

OUVIDORIA
MINISTÉRIO DAS **CIDADES**

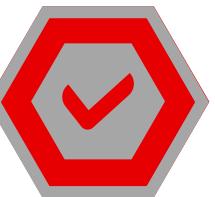
MINISTÉRIO DAS
CIDADES



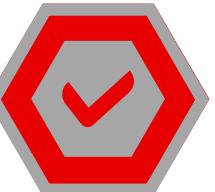
Meios de Entrada



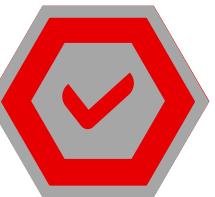
Fala.BR



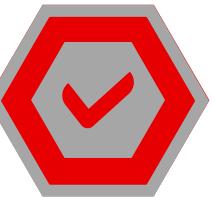
Telefone



Presencial



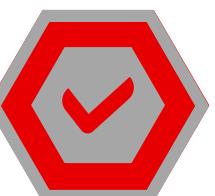
E-mail



Protocolo



WhatsApp



Telefone

- 1) Reduzir a termo (ruídos)**
- 2) Encaminhar para o Fala.BR ou outro meio de entrada**
- 3) Evite interromper o cidadão**
- 4) Faça perguntas para sanar suas dúvidas**
- 5) Proceda a leitura da manifestação**
- 6) Informe os prazos**
- 7) Não armazenar contato fora do Fala.BR**
- 8) Elimine qualquer anotação paralela**



WhatsApp



- 1) Apagar conversas sempre (rotina)**
1.1) LGPD
1.2) Dados do denunciante
1.3) Termo de uso do app
- 2) Não armazenar contato fora do Fala.BR**
- 3) Sempre cadastrar no Fala.BR**
- 4) Atendente treinado(a)**
- 5) Roteiro previamente definido**
- 6) Cuidado com os anexos**
- 7) Anonimato e NUP**

E-mail e Protocolo

- 1) Solicitar autorização para cadastro no Fala.BR**
- 2) Sempre cadastrar no Fala.BR**
- 3) Acesso restrito ao original**
3.1) Comunicação direta com o denunciante
- 4) Cuidado com os anexos**
- 5) Diálogo com o Setor de Protocolo**
- 6) Inevitável, então, capacite a equipe.**





Presencial

- 1) Recomendação: agendamentos**
- 2) Recomendação: atendimento em dupla**
- 3) Sugerir o uso do Fala.BR**
- 4) Ouvidoria Interna: técnica de dois dias**
- 5) Cuidado com promessas. Não faça especulações. Não faça dosimetria.**
- 6) Registro completo, fidedigno e integral da manifestação**
- 7) Elimine as anotações**
- 8) Linguagem corporal**

Resposta Intermediária

- 1) Sempre apresentar resposta intermediária**
- 2) Se for reclassificar a tipologia é o momento de explicar**
- 3) Informar da possibilidade de prorrogação**

“Informamos que sua manifestação está em análise pela Ouvidoria do Ministério das Cidades. Esclarecemos que o prazo para atendimento da manifestação é de trinta dias prorrogáveis por igual período.”





Complementação

- 1) Seja claro no que está faltando**
- 2) Lembre-se: a apuração pode achar a peça faltante**
- 3) Informe que a falta da complementação acarretará o arquivamento**
- 4) Apresente um passo a passo**

NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL.

Para complementar sua manifestação:

- 1) Acesse o <https://falabr.cgu.gov.br/>
- 2) Clique em Complementar disponível para a manifestação em questão.
- 3) Insira o texto complementar com as informações solicitadas.
- 4) Clique no botão Complementar.

Consentimento

- 1) Precisa dos dados do denunciante**
- 2) Os anexos podem revelar o denunciante**
- 3) Se possível, tenha um revisor (espião)**
- 4) Apresente um passo a passo**

NÃO RESPONDA ESTE E-MAIL.

Para complementar sua manifestação:

- 1) Acesse o <https://falabr.cgu.gov.br/>
- 2) Clique na manifestação em questão.
- 3) Clique no botão “Autorizar Acesso a Dados”.
- 4) Na nova página, selecione “Sim” caso autorize o pedido de consentimento ou em “Não” caso não autorize o envio de seus dados pessoais;
- 5) Clique no botão “Autorizar”



Pseudonimização

1) Técnica do Espião

Ao acabar de pseudonimizar, peça para alguém da ouvidoria deduzir quem é o denunciante.

O Espião pode fazer pesquisas no SEI e nos portais de dados, mas não a outros colegas, sites de busca e o Fala.BR.

2) Sem consentimento: encaminhamento apenas após o 20º dia

3) Tenha softwares seguros

4) Se não conseguir ocultar, crie certidão do anexo



Encaminhamento Interno

- 1) Fluxos e riscos mapeados**
- 2) Inicial: sem elementos de identificação do denunciante**
- 3) Técnica do Espião**
- 4) Se a área de apuração solicitar os elementos de identificação do denunciante, informar somente via Fala.BR**
- 5) Informe da possibilidade de prorrogar, pedir complementação e solicitar os elementos de identificação do denunciante**
- 6) Somente no Fala.BR – NUNCA IMPRIMA**





Resposta conclusiva

- 1) Na Ouvidoria, denunciante não é parte no processo**
 - 2) Inicial: apresentar apenas informação do encaminhamento dado**
 - 3) Não informe NUP do processo apuratório**
 - 4) Depois da apuração: somente a conclusão**
 - 5) Tratar comunicação da mesma forma que a denúncia**
 - 6) Sempre peça *feedback***

OUVIDORIA MINISTÉRIO DAS CIDADES

gov.br/cidades

pedro.oliveira@mdr.gov.br

MINISTÉRIO DAS
CIDADES



**A Ouvidoria está ao seu lado
no combate à discriminação
no serviço público.**

Fale com a gente!



MINISTÉRIO DAS
CIDADES



gov.br/cidades