

# Tratamento de Denúncias

OUVIDORIA  
MINISTÉRIO DAS **CIDADES**

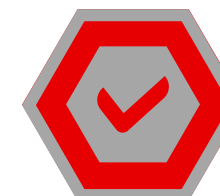
MINISTÉRIO DAS  
**CIDADES**



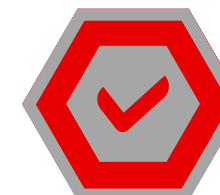


# Meios de Entrada

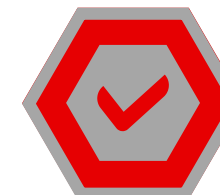
**Fala.BR**



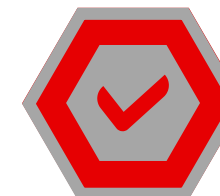
**Telefone**



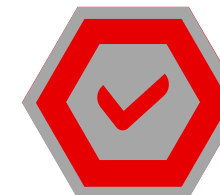
**Presencial**



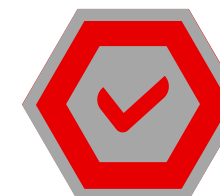
**E-mail**



**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/**idades**

**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!*

**3ª Maratona  
de Defesa**  
DOS DIREITOS  
DOS USUÁRIOS DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS

**RENOUV**

CONTROLADORIA-GERAL  
DA UNIÃO

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO



MINISTÉRIO DAS  
CIDADES

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

gov.br/**idades**