



CARTILHOVI



INSTITUTO
FEDERAL
Paraná

Olá! Esta é a
CARTILHOVI!

A cartilha com
**orientações para
cadastrar uma denúncia**
na Ouvidoria do IFPR!

1ª Edição

**Ouvidoria Geral
Instituto Federal do Paraná
Curitiba – 2023**

Sumário

Informações básicas.....	4
1. O que configura uma denúncia?	4
2. Quem pode denunciar?	4
3. Onde apresento minha denúncia?	4
4. Posso fazer denúncia anônima?	5
5. Se eu me identificar, minha identidade estará protegida? Como ocorre a proteção?	5
Cadastro.....	6
1. O que é preciso informar na denúncia?.....	6
2. Posso incluir anexos na denúncia?.....	7
3. Como posso cadastrar a denúncia?.....	7
4. Como posso cadastrar minha denúncia de forma anônima?	10
5. É possível alterar a denúncia após enviada?	12
Tratamento das manifestações.....	13
1. Mas o que a Ouvidoria faz ao receber a minha denúncia?.....	13
2. Como será realizada a análise prévia da minha denúncia?.....	13
3. Fiz uma denúncia identificada. Posso acompanhar o seu tratamento?.....	14
4. Fiz uma denúncia anônima. Posso acompanhar o seu tratamento?	16
Resposta da Ouvidoria	16
1. O que acontece após a análise da denúncia?	16
2. Qual o prazo para receber resposta da Ouvidoria?	17
3. Fiz uma denúncia identificada. Posso acessar a resposta da Ouvidoria?.....	17
4. Fiz uma denúncia anônima. Posso acessar a resposta da Ouvidoria?	18
Dúvidas e mais informações	18
Ficha técnica.....	19

Informações básicas

1. O que configura uma denúncia?

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Envolve a comunicação de infrações disciplinares, crimes, práticas de atos de corrupção, má utilização dos recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos.

Não confunda denúncia com reclamação. Reclamação consiste na manifestação de insatisfação, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado ou à conduta de agentes públicos(as) na prestação e na fiscalização desse serviço.

2. Quem pode denunciar?

Qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica pode registrar uma manifestação - entre elas a denúncia.

3. Onde apresento minha denúncia?

A Ouvidoria do IFPR é o canal único para recebimento de manifestações desta natureza.

O cadastro da denúncia deve ser registrado na plataforma Fala.BR.

Caso encontre dificuldades de registro da manifestação, entre em contato com a Ouvidoria Geral do IFPR.

4. Posso fazer denúncia anônima?

Sim. A denúncia anônima na plataforma Fala.BR é chamada de "comunicação de irregularidades". No caso de denúncia anônima, você não receberá o número de protocolo e a chave de acesso, portanto não poderá acompanhar as providências que foram tomadas em relação à sua manifestação.

Ademais, a Ouvidoria não poderá entrar em contato para eventualmente solicitar complementação, autorização, tampouco informar o andamento da manifestação.

5. Se eu me identificar, minha identidade estará protegida? Como ocorre a proteção?

Se você optar por se identificar ao cadastrar uma denúncia, todos os seus dados pessoais serão protegidos pela Ouvidoria, nos termos da Lei n. 13.460/2017 e do Decreto n. 10.153/2019.

Para garantir a proteção da sua identidade, a Ouvidoria poderá tarjar ou suprimir trechos da sua manifestação, desconfigurar caracteres ou gerar um extrato do seu relato. Tudo isso para evitar a sua identificação durante o tratamento ou a apuração da denúncia.

A unidade de apuração pode requerer à Ouvidoria a identidade do manifestante, se esta informação for necessária para realizar a apuração. Quando isso ocorrer, a unidade de apuração fará uma solicitação formal.

Cadastro

1. O que é preciso informar na denúncia?

a) O que?

Escrever o que aconteceu de forma clara e objetiva, fornecendo informações que permitam a pesquisa do fato denunciado.

b) Onde?

Informar o local onde acontece ou aconteceu o fato (estado, município, Campus, etc.).

c) Quando?

Se possível, informar a data (dia, mês e ano) e horário aproximado.

d) Quem?

Se souber, informar o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s).

Caso as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da denúncia, a ouvidoria poderá solicitar informações adicionais, a fim de esclarecer e detalhar a situação denunciada e direcionar a apuração do fato. Fique de olho no seu e-mail. Ao escrever a sua denúncia, evite utilizar expressões irônicas, xingamentos ou insultos. Procure utilizar uma linguagem objetiva, sem agredir a pessoa denunciada.

Apresentar denúncia falsa ou caluniosa configura crime previsto em lei.

2. Posso incluir anexos na denúncia?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação, até o limite de 30MB (somados todos juntos).

3. Como posso cadastrar a denúncia?

O cadastro deve ser realizado preferencialmente na plataforma Fala.BR, que é o principal canal de atendimento da Ouvidoria do IFPR.

Então siga os seguintes passos:

• Passo 1:

Acesse a plataforma Fala.BR no link falabr.cgu.gov.br

• Passo 2:

Na página inicial da plataforma, clique em "Denúncia".



• Passo 3:

Escolha fazer login pelo GOV.BR ou Fala.BR

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar. Login <input type="text"/> Senha <input type="password"/> Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha Entrar	Login gov.br (Login único) Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro. Entrar com gov.br	Não identificado As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se. Continuar sem me identificar
--	---	--

Se escolher o "Login Fala.Br" e já tiver uma conta criada, você deve preencher o login e a senha e clicar em "Entrar". Se ainda não tiver uma conta criada, clique em "Criar conta" e preencha as informações necessárias.

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar. Login <input type="text"/> Senha <input type="password"/> Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha Entrar	Login gov.br (Login único) Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro. Entrar com gov.br	Não identificado As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se. Continuar sem me identificar
--	---	--

• Passo 4:

Em “Destinatário”, selecione IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná.

Os demais dados são opcionais, mas é importante apresentar a maior quantidade possível de detalhes e informações.

Após preencher as informações, clique em “Avançar”.

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão ?

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

IFPR – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Não encontrou? Clique aqui

Fale aqui *

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.

[Incluir Anexos](#)

Canal de entrada *

Selecione

Local do Fato ?

UF Município Local

Selecione Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido	Órgão/Empresa	Função do Envolvido
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selecione <input style="float: right;" type="button" value="+"/>

• Passo 5:

Quando clicar em “avançar”, você terá acesso à um quadro com o título “revise e conclua sua denúncia”

É importante que você faça a revisão de todas as informações disponíveis.

Se precisar fazer alguma alteração, clique em “voltar”, porém, se estiver tudo correto, clique em “concluir”.

• Passo 6:

Após você clicar em “concluir”, o sistema gerará automaticamente um número e um código de acesso para sua denúncia.

No mesmo momento a Ouvidoria do IFPR receberá uma notificação de que sua manifestação foi cadastrada na Plataforma.

4. Como posso cadastrar minha denúncia de forma anônima?

Você deve cadastrar a sua denúncia preferencialmente na plataforma Fala.BR, que é o principal canal de recepção da ouvidoria do IFPR.

Então siga os seguintes passos:

• Passo 1:

Acesse a plataforma Fala.BR no link falabr.cgu.gov.br

• Passo 2:

Na página inicial da Plataforma, clique em “Denúncia”.



• Passo 3:

Escolha “Continuar sem me identificar”.

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a senha](#)

Entrar

Login gov.br (Login único)

Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

Entrar com gov.br

Não identificado

As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se.

Continuar sem me identificar

• Passo 4:

Em “Destinatário”, selecione IFPR- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná.

Os demais dados são opcionais, mas é importante apresentar a maior quantidade possível de detalhes e informações.

Após preencher as informações, clique em “Avançar”.

Os campos sinalizados com asterisco * são de preenchimento obrigatório

Manifestação registrada sem autorização para uso do cadastro do cidadão ?

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

IFPR - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Filtre por esfera (federal, estadual ou municipal)

Descrição

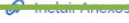
Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Não encontrou? [Clique aqui](#)

Fale aqui *

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo.
Informações pessoais, inclusive identificação, não devem ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação.



Incluir Anexos

Canal de entrada *

Selecione

Local do Fato ?

UF Município Local

Selecione Exemplo: posto de saúde nº 03

Quais são os envolvidos no fato? ?

Nome do Envolvido Órgão/Empresa Função do Envolvido

Selecione +

« Voltar Avançar »

• Passo 5:

Quando clicar em “avançar”, você terá acesso à um quadro com o título “revise e conclua sua denúncia”

É importante que você faça a revisão de todas as informações disponíveis.

Se precisar fazer alguma alteração, clique em “voltar”, porém, se estiver tudo correto, clique em “concluir”.

• Passo 6:

Após você clicar em “concluir no memo momento a Ouvidoria do IFPR receberá uma notificação de que sua manifestação foi cadastrada na Plataforma.

5. É possível alterar a denúncia após enviada?

Não. Contudo, se a denúncia for identificada, tem a possibilidade de complementação se a ouvidoria solicitar.

Tratamento das manifestações

1. Mas o que a Ouvidoria faz ao receber a minha denúncia?

Quando a Ouvidoria recebe sua denúncia (anônima ou identificada), inicia-se a análise do conteúdo da manifestação e dos documentos que você eventualmente tenha cadastrado como anexos. Essa análise será feita de forma técnica, imparcial e empática, buscando verificar se há elementos suficientes para o início da análise prévia.

2. Como será realizada a análise prévia da minha denúncia?

Para a análise prévia da denúncia, é realizado um trabalho detalhado e minucioso da Ouvidoria, que tem como objetivo buscar a maior número possível de elementos de convicção para classificar a denúncia como apta.

Após esse trabalho de análise preliminar, a Ouvidoria buscará responder as seguintes perguntas:

- É possível indicar quem foi responsável pelo fato denunciado?
- A conduta denunciada configura infração a alguma norma?
- Há indícios de que o fato denunciado realmente aconteceu?

Se as respostas a todas essas perguntas forem "Sim", a equipe da Ouvidoria encaminhará sua denúncia aos órgãos de apuração competentes.

Caso não tenha informações suficientes, a Ouvidoria pode pedir complementação

3. Fiz uma denúncia identificada. Posso acompanhar o seu tratamento?

Sim. Para isso, você terá duas opções.

• **Opção 1:**

Se ao cadastrar a sua denúncia você não tiver ativado o seu cadastro, acesse a plataforma Fala.BR e clique em “Consulte sua manifestação”.



Após clicar, você será direcionado(a) para uma outra página. Nela, preencha os campos “Número” e “Código de Acesso” e clique em “Consultar”. Desta forma, o sistema apresenta sua denúncia.

Consultar manifestação

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019, informe o número do protocolo e código de acesso.

Número

Código de Acesso

O código de acesso é enviado por e-mail ao solicitante quando a manifestação é registrada.

[Consultar](#)

Manifestações antigas

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019, informe o número do protocolo e e-mail.

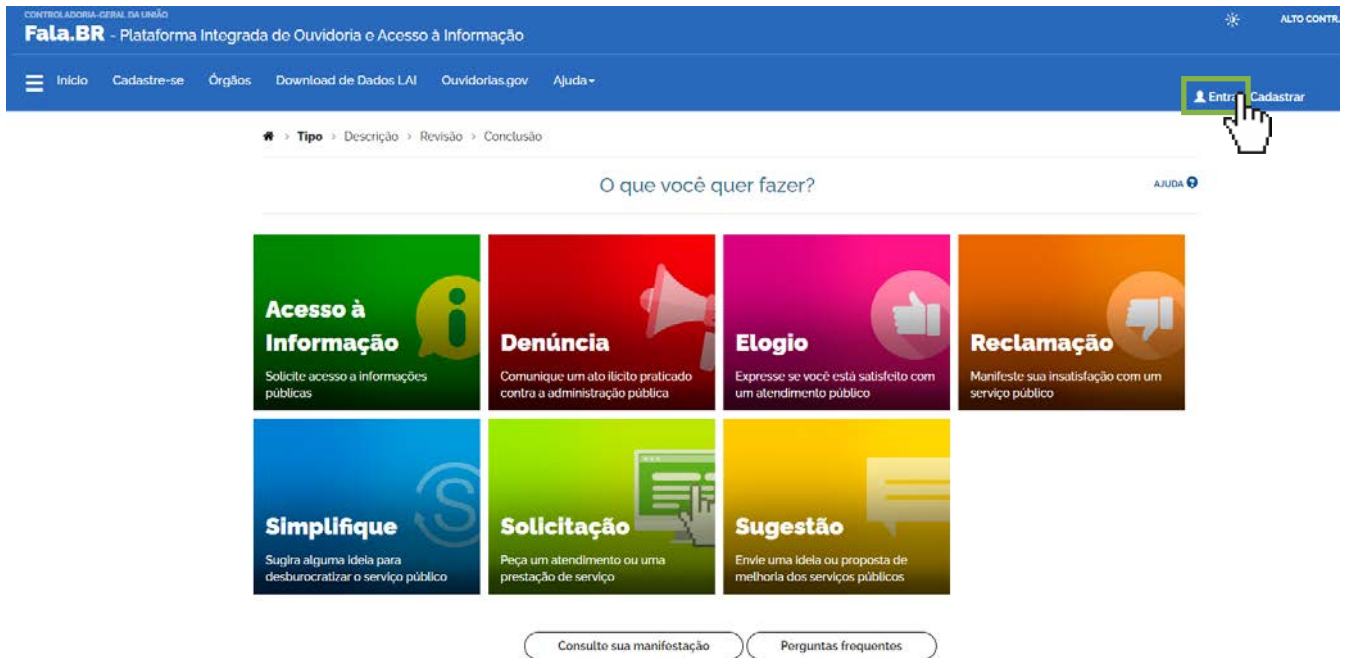
Número

E-mail

[Entrar](#)

• Opção 2:

Se ao cadastrar a sua denúncia você tiver ativado o seu cadastro, acesse a plataforma Fala.BR e clique em “Entrar”.



Após clicar, você será direcionado(a) para uma outra página. Nela, você deve optar por realizar um “Login Fala.Br” ou um “Login gov.br”.

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017.

Login Fala.Br Identificação com restrição de acesso. Insira seus dados de login e senha para continuar. Login <input type="text"/> Senha <input type="password"/> Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha Entrar	Login gov.br (Login único) Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro. Entrar com gov.br
--	---

Ao escolher o “Login Fala.Br”, preencha o login e a senha e clique em “Entrar”.

Ao escolher o “Login gov.br”, clique em “Entrar com gov.br” e preencha os dados solicitados.

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em "Detalhar" para visualizar o andamento da denúncia que deseja acompanhar.

4. Fiz uma denúncia anônima. Posso acompanhar o seu tratamento?

Não. Se a denúncia for anônima, a Plataforma não lhe fornecerá protocolo e a chave de acesso.

Resposta da Ouvidoria

1. O que acontece após a análise da denúncia?

Após a analisar a sua denúncia, a Ouvidoria poderá adotar uma das seguintes ações:

- **Alternar o tipo:**

Se verificar que a sua manifestação não se trata de uma denúncia, mas sim de uma reclamação, por exemplo.

- **Arquivar:**

Quando verificar que a sua denúncia está em duplicidade com outra manifestação; não tem clareza ou traz dados insuficientes; falta com o princípio da urbanidade; é imprópria ou inadequada; foi encaminhada para vários órgãos, apenas para conhecimento; ou quando houver perda de objeto.

- **Apresentar uma resposta conclusiva:**

Quando decidir responder em definitivo e encerrar a sua denúncia, indicando se ela foi considerada apta ou inapta para a apuração. Caso seja considerada apta, a Ouvidoria indicará em sua resposta qual unidade será responsável por apurar os fatos trazidos em sua denúncia (Corregedoria, Comissão de Ética, entre outras).

- **Prorrogar:**

Quando decidir prorrogar o prazo de resposta conclusiva por mais 30 dias, mediante justificativa.

- **Apresentar uma resposta intermediária:**

Quando decidir enviar à você informações parciais sobre o andamento da sua denúncia.

- **Pedir complementação:**

Se sentir necessidade de obter mais informações sobre os fatos relatados na sua denúncia.

- **Pedir consentimento:**

Quando verificar que o teor da sua denúncia está relacionado à competência ou à atuação de outro órgão e, por isso, precisar encaminhar a sua manifestação e os seus dados pessoais para outra Ouvidoria.

- **Encaminhar:**

Quando o teor da sua denúncia estiver relacionado à competência ou à atuação de outro órgão e decidir enviar a sua manifestação para outra Ouvidoria

2. Qual o prazo para receber resposta da Ouvidoria?

O prazo para obter resposta da Ouvidoria é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

3. Fiz uma denúncia identificada. Posso acessar a resposta da Ouvidoria?

Sim. Basta seguir uma das opções do item 3, do capítulo anterior "Tratamento das manifestações".

4. Fiz uma denúncia anônima. Posso acessar a resposta da Ouvidoria?

Não. No registro e denúncia anônima a Plataforma não lhe fornece o número e a chave de acesso, informações necessárias para acompanhar a manifestação.

Dúvidas e mais informações

Ficou com alguma dúvida sobre a “Cartilhovi”?

Entre em contato conosco!

A Ouvidoria quer ouvir você!

E-mail: ouvidoria@ifpr.edu.br

Telefone: (41) 3888-5257

Endereço: Reitoria IFPR - Rua Emilio Bertoni 54 - Cajuru - Curitiba

Ficha técnica

Ouvidor Geral do IFPR

César Fonseca

Design e Diagramação

Henrique Spada Benatti

Patrik Melo