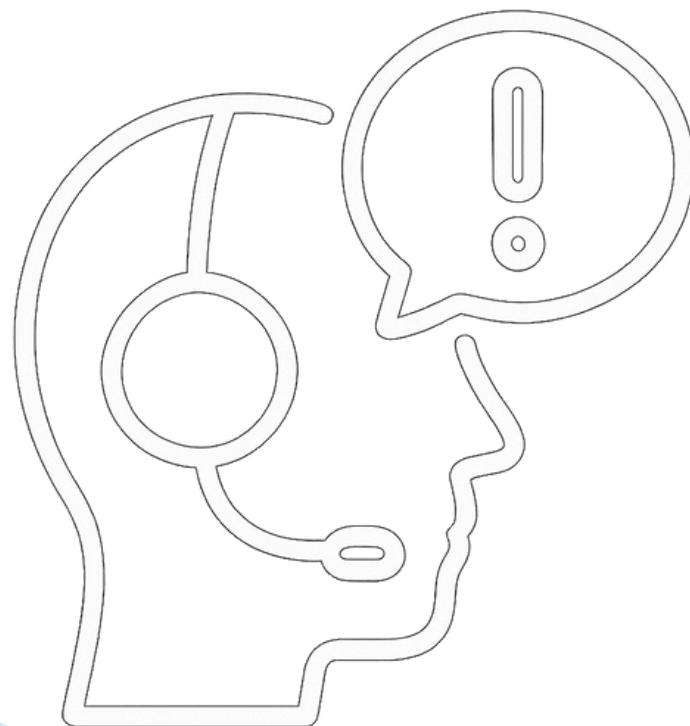


**PROTOCOLO DE RESPOSTA
RÁPIDA PARA
VAZAMENTO/EXPOSIÇÃO DE
DENUNCIANTE PELA OUVIDORIA**



PROTOCOLO DE RESPOSTA RÁPIDA PARA VAZAMENTO/EXPOSIÇÃO DE DENUNCIANTE PELA OUVIDORIA DA UFSB

Objetivo:

Este protocolo estabelece os procedimentos para uma resposta rápida e eficaz em casos de vazamento ou exposição da identidade de um denunciante que utilizou os canais da Ouvidoria da Universidade Federal do Sul da Bahia (UFSB). O objetivo principal é proteger a integridade e a segurança do denunciante, minimizar danos e restaurar a confiança na Ouvidoria.

1. Acionamento do Protocolo

O protocolo é acionado imediatamente ao se ter conhecimento, por qualquer meio (comunicação direta do denunciante, informação de terceiros, identificação interna), de um possível vazamento ou exposição da identidade de um denunciante.

2. Equipe de Resposta Rápida

Uma equipe multidisciplinar será designada para atuar nesses casos, composta, preferencialmente, por:

- Ouvidor(a) Geral da UFSB: Responsável pela coordenação geral e tomada de decisões estratégicas.
- Representante da Procuradoria Federal junto à UFSB (PF/UFSB): Para análise jurídica e orientação sobre as medidas legais cabíveis.
- Representante da área de Tecnologia da Informação (TI) da UFSB: Para investigação de possíveis falhas de segurança e auxílio na coleta de evidências digitais.
- Representante da Corregedoria da UFSB (se aplicável): Para iniciar investigações internas e processos disciplinares.
- Apoio Psicológico (se necessário): Disponibilizar apoio psicológico ao denunciante, se solicitado e/ou avaliado como necessário.

3. Primeiras Ações Imediatas (Ações em até 2 horas do conhecimento do incidente)

1. Confirmação e Coleta de Informações:

- Entrar em contato com o denunciante (se a exposição já for do conhecimento dele) para confirmar o ocorrido, coletar detalhes sobre a exposição e oferecer suporte.
- Registrar todas as informações relevantes: data, hora, forma da exposição, quem teve acesso à informação, possíveis responsáveis, etc.
- Prioridade: Assegurar ao denunciante que a UFSB está agindo para protegê-lo.

2. Análise Preliminar e Avaliação de Risco:

- A equipe de resposta rápida deve se reunir imediatamente para realizar uma análise preliminar da gravidade do vazamento e dos riscos associados à segurança e integridade do denunciante.
- Identificar a fonte do vazamento (se possível) e o alcance da exposição.

3. Medidas de Contenção (se aplicável):

- Se o vazamento for por meio do e-mail a equipe de TI deve agir para remover ou limitar o acesso à informação comprometida. Se for encaminhamento da ouvidoria via FalaBR o/a ouvidor/a deve remover o envio para o Setor/Unidade, caso não consiga deverá acionar a CGU.
- Se houver um responsável identificado, solicitar a interrupção imediata de qualquer disseminação da informação.

4. Plano de Ação Detalhado (Ações em até 24 horas)

1. Proteção ao Denunciante:

- Em casos de risco à integridade física ou psicológica do denunciante, avaliar e implementar medidas de segurança urgentes, como auxílio na mudança de rotina, contato com autoridades policiais (se houver ameaça), ou outras ações cabíveis em parceria com órgãos de segurança pública.
- Oferecer suporte psicológico e jurídico contínuo.

2. Investigação Interna:

- A Corregedoria da UFSB (ou setor competente) deve iniciar uma investigação aprofundada para apurar as circunstâncias do vazamento, identificar os responsáveis e determinar as falhas de segurança que levaram ao incidente.
- Revisão dos controles internos e sistemas de segurança da Ouvidoria.

3. Comunicação:

- **Com o Denunciante:** Manter o denunciante constantemente informado sobre as ações tomadas e o andamento da investigação. Reforçar o compromisso da UFSB com a proteção de sua identidade.
- **Com as Autoridades Competentes (se necessário):** Em casos de vazamento de dados pessoais ou infrações legais, notificar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou outras autoridades competentes, conforme a legislação vigente.
- **Comunicação Interna (restrita):** Informar apenas as partes estritamente necessárias dentro da UFSB sobre o incidente, preservando ao máximo a identidade do denunciante.

4. Ações Corretivas e Preventivas:

- Com base nos resultados da investigação, implementar ações corretivas para sanar as vulnerabilidades identificadas.
- Revisar e aprimorar os protocolos de segurança da informação da Ouvidoria e da UFSB como um todo.
- Oferecer treinamento contínuo para os colaboradores da Ouvidoria e áreas afins sobre a importância da confidencialidade e as melhores práticas de segurança da informação.
- Fortalecer a cultura de proteção ao denunciante em toda a instituição.

5. Pós-Incidente e Monitoramento

1. Acompanhamento: A Ouvidoria deve acompanhar o denunciante por um período razoável após o incidente, garantindo que sua segurança e bem-estar não sejam mais comprometidos.

2. Relatório Final: Elaborar um relatório detalhado sobre o incidente, suas causas, as ações tomadas e as lições aprendidas. Este relatório servirá de base para aprimoramentos futuros.

3. Revisão Periódica do Protocolo: Este protocolo deve ser revisado e atualizado periodicamente, considerando as melhores práticas de segurança da informação e as mudanças na legislação.

Este protocolo é um guia e deve ser adaptado às especificidades de cada incidente. A agilidade, a descrição e a proteção incondicional do denunciante são os pilares deste plano de resposta.