

# **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.*