

TÍTULO:

OUVIDORIA

REFERÊNCIAS

TEMA: TR - Transparência e Ética**PALAVRAS-CHAVE:** acesso à informação, canal de denúncia, carta de serviços ao usuário, conciliação, controle, manifestação, mediação, participação social, retaliação, simplificação

ANEXOS:

PROCESSO

12.08 - Gerenciar Ouvidoria

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO

010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Ostensivo

VIGÊNCIA

INÍCIO: 25/05/2021

1.0 FINALIDADE

Regulamentar a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018; o Capítulo II do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018; e o Capítulo II da Portaria nº 581 da Controladoria-Geral da União (CGU), de 09 de março de 2021.

2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da Empresa.

3.0 DEFINIÇÕES

Para efeito desta Norma, entende-se por:

- a) Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- b) Análise prévia da denúncia:** coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração;
- c) Canal de denúncia:** canal de comunicação factível é o instrumento para detecção de eventuais irregularidades, permitindo que a sociedade e os próprios empregados encaminhem denúncias, que podem ser registradas de forma anônima, relacionadas aos serviços, comportamentos e práticas na empresa.
- d) Carta de Serviços ao Usuário:** é a descrição dos serviços prestados pelo Serpro, com informações claras e precisas, relacionadas as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, disponibilizada no portal eletrônico "gov.br";
- e) Comunicação de irregularidade ou ilegalidade:** informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito ou de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- f) Conflito:** processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis;

TÍTULO:

OUVIDORIA

- g) Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- h) Denunciante:** pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito, irregularidade ou desvio ético;
- i) Elemento de identificação:** qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada no canal de denúncia da Ouvidoria;
- j) Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- k) Facilitador:** pessoa imparcial que deve facilitar o diálogo das partes em um conflito, auxiliando-as a chegarem a um acordo;
- l) Fala.BR:** plataforma única de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, de pedidos de acesso à informação e de solicitações de simplificação;
- m) Habilitação:** procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração;
- n) Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- o) Pedido de acesso à informação:** demanda realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação;
- p) Pseudonimização:** tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos da legislação vigente;
- q) Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- r) Resposta conclusiva:** decisão administrativa final sobre a procedência ou improcedência da manifestação com solução ou comunicação de sua impossibilidade;
- s) Salvaguardas de proteção à identidade:** conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do manifestante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da manifestação;
- t) Solicitação de providência:** pedido para adoção de providências por parte da empresa;
- u) Solicitação de simplificação:** pedido para simplificar os serviços prestados pelo Serpro, sugerir melhorias, identificar falhas ou questionar a exigência de documentos e procedimentos requeridos;

TÍTULO:

OUVIDORIA

v) Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela empresa;

x) Transparência ativa: disponibilização de informações institucionais, de interesse público, por meio da divulgação na internet, de modo a permitir o acesso de qualquer cidadão; e

y) Transparência passiva: disponibilização de informações públicas solicitadas pelo cidadão, por meio de pedidos de acesso à informação no Serviço de Informação ao Cidadão – Serpro (SIC-Serpro).

z) Unidades de apuração: áreas organizacionais competentes para proceder apuração de fatos irregulares, ilícitos ou antiéticos e órgãos da administração pública federal, responsáveis pela fiscalização, verificação e correção dos atos.

4.0 DETERMINAÇÕES

4.1 O controle e a participação social são realizados por meio do tratamento das manifestações, dos pedidos de acesso à informação e das solicitações de simplificação, observando os normativos e os dispositivos legais vigentes.

4.1.1 A Ouvidoria é canal único de recebimento e tratamento das manifestações.

4.1.2 São atribuições precípuas estabelecidas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamentos específicos:

- a) promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- b) acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- c) propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- d) auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei;
- e) propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei;
- f) receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- g) promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4.2 Tratamento das manifestações de Ouvidoria

4.2.1 O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreenderá:

- a) recebimento da manifestação;
- b) registro da manifestação no Fala.BR;
- c) triagem;
- d) encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- e) análise prévia da manifestação;

TÍTULO:

OUVIDORIA

- f) solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- g) trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação;
- h) consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário; e
- i) avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

4.2.1.1 Quando couber, serão etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- a) pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;
- b) adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
- c) acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

4.2.2 Os tipos de manifestações são denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, devendo o recebimento e o tratamento observarem os princípios da administração pública.

4.2.3 A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

4.2.3.1 A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

- a) virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou
- b) presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

4.2.3.2 Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

4.2.4 Receber manifestações

4.2.4.1 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestação formulada nos termos dos dispositivos vigentes, sob pena de responsabilidade do agente público.

4.2.4.2 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da plataforma Fala.BR.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.2.4.2.1 As manifestações recebidas por meio distinto serão digitalizadas e inseridas na plataforma Fala.BR pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

4.2.5 Analisar manifestações

4.2.5.1 Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá proceder a análise prévia, na qual deverão ser coletados elementos necessários para atuação da ouvidoria e, realizar a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

4.2.6 Encaminhar manifestações

4.2.6.1 Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

4.2.6.2 As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

4.2.6.3 O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no item 4.4.7, que será retomado a partir da resposta do usuário.

4.2.6.4 A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no item 4.2.6.2 acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

4.2.6.5 A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados.

4.2.6.6 A denúncia de conduta deve ser encaminhada inicialmente para a unidade de Corregedoria que deverá avaliar a existência de falta disciplinar para determinação do procedimento apurável cabível.

4.2.6.6.1 Caso a denúncia seja estritamente sobre conduta, a Corregedoria encaminha posicionamento técnico à Ouvidoria que providenciará a remessa ao devido órgão apuratório ou à Comissão de Ética do Serpro.

4.2.7 Tratamento de denúncia

4.2.7.1 A Ouvidoria é o canal de denúncias do Serpro.

4.2.7.2 As denúncias deverão ser recebidas exclusivamente nos meios disponibilizados pela Ouvidoria.

4.2.7.2.1 Os empregados que não desempenhem funções na Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a administração pública federal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.2.7.2.2 Os empregados a que se refere o item 4.2.7.2.1 orientarão o denunciante sobre a necessidade de a denúncia ser encaminhada por meio da Ouvidoria.

4.2.7.2.3 Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei n.º 12.527, de 2011, Lei n.º 13.460, de 2017, e da Lei n.º 13.608, de 2018.

4.2.7.2.3.1 A identidade do denunciante ficará com acesso restrito e sob a guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento, nos termos da Resolução CGU n.º 03, de 2019.

4.2.7.2.3.2 A proteção estender-se-á à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

4.2.7.2.3.3 A proteção à identidade do denunciante dar-se-á pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos empregados com necessidade de conhecer, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei n.º 12.527, de 2011.

4.2.7.2.3.4 A necessidade de conhecer a identidade do denunciante será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

4.2.7.2.3.5 As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estarão sob a guarda da ouvidoria e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto n.º 10.153, de 2019.

4.2.7.2.3.6 O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades de ouvidoria será precedido de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização.

4.2.7.2.3.7 O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outras unidades não implicará a perda de sua natureza restrita.

4.2.7.2.3.8 A restrição de acesso à identidade do denunciante não se aplicará nos casos de denúncia apurada pelos órgãos de controle externo e pelas unidades apuratórias como caluniosa ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

4.2.7.2.3.9 A análise prévia de denúncia avaliará a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade, relevância, competência e compreensão, que amparem a apuração da denúncia pelo órgão de apuração. Nesta análise, não se fará juízo de valor acerca dos relatos, devendo ser avaliada a existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração dos fatos.

4.2.7.2.3.10 A denúncia recebida pela Ouvidoria que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração.

4.2.7.2.3.11 Como unidades de apuração, entendem-se a Corregedoria do Serpro, a Comissão de Ética do Serpro, a Auditoria Interna e as unidades técnicas que sejam especializadas no tema objeto da denúncia.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.2.7.2.3.12 Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada de seu arquivamento.

4.2.7.2.3.13 Ao receber a denúncia encaminhada pela Ouvidoria, a unidade de apuração deverá acusar o recebimento no Fala.BR.

4.2.7.2.3.14 Os dados consolidados de denúncias deverão ser encaminhados à unidade gestora dos processos de controle e riscos, conformidade e integridade, para o devido monitoramento, acompanhamento e ações decorrentes, observando as seguintes regras:

a) remessa deverá ser feita por meio de relatório mensal, sem qualquer identificação do denunciante ou de informações categorizadas como sigilosas, nos termos da legislação específica.

b) acesso deverá ser restrito, com a obrigatoriedade de sigilo no trâmite e no tratamento das informações, sob pena de sanções cabíveis.

4.2.7.2.3.15 A denúncia que envolva empregado ocupante de função de confiança do Grupo III, equivalente ao nível 4 do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS, deverá ser informada à Ouvidoria-Geral da União.

4.2.7.2.3.16 Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

4.3 Proteção ao denunciante e à testemunha e combate à retaliação

4.3.1 Os pedidos de adoção de medidas de proteção ocorrerão por iniciativa da Ouvidoria, por solicitação do denunciante ou da testemunha ou por indicação dos órgãos apuratórios.

4.3.1.1 Quando se tratar de iniciativa própria do denunciante ou da testemunha, o pedido deverá ser feito por meio de registro de solicitação na Plataforma Fala.BR.

4.3.2 A Ouvidoria deverá realizar avaliação técnica dos riscos de retaliação ou perseguição, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do pedido.

4.3.3 Deferido o pedido, deverá ser estabelecido Plano de Proteção Individual que estabeleça as ações administrativas e o período de permanência das medidas de proteção a serem adotadas pela Empresa.

4.3.4 O período de permanência no Plano de Proteção Individual poderá ser prorrogado desde que devidamente justificado, observadas as regras dos itens 4.3.2 e 4.3.3.

4.3.5 Após o término da vigência do Plano de Proteção Individual, as ações administrativas adotadas poderão ser extintas e, se for o caso, as condições socioprofissionais do denunciante ou testemunha restabelecidas dentro da Empresa.

4.3.6 Caso o pedido seja indeferido, os interessados poderão solicitar, a qualquer tempo, a revisão da decisão tomada pela Ouvidoria.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.3.6.1 Para a reavaliação do pedido, a Ouvidoria deverá avaliar as condições socioprofissionais e do contexto do trabalho do solicitante, podendo solicitar apoio dos profissionais da área de saúde ocupacional.

4.4 Encerramento

4.4.1 O encerramento das manifestações ocorrerá com a resposta conclusiva enviada ao manifestante pela Ouvidoria.

4.4.2 Para a reclamação, a resposta conclusiva deverá conter informação objetiva acerca do fato apontado pelo manifestante.

4.4.3 Para a sugestão, o especialista deverá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida pelo manifestante, informando, quando couber, o período estimado de tempo necessário à sua implementação.

4.4.4 Para o elogio, deverão ser informados os encaminhamentos da manifestação ao empregado, à chefia imediata e/ou ao gestor da unidade organizacional responsável, bem como à área de gestão de pessoas para registro no Sistema de Gestão de Pessoas (SGP) e arquivamento no dossiê do empregado.

4.4.5. Para a denúncia, deverá ser prestada informação inicialmente sobre seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes ou sobre seu arquivamento pela Ouvidoria.

4.4.5.1 A denúncia poderá ser encerrada:

a) quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Serpro; ou

b) excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

4.4.5.2 Os resultados das apurações realizadas pela Corregedoria serão consultados pela Ouvidoria nas publicações realizadas mensalmente por meio do Sinor para registro na plataforma Fala.BR.

4.4.6 Para a solicitação, deverá ser informada a possibilidade, a forma e o meio de atendimento.

4.4.7 O prazo de resposta conclusiva para as reclamações, sugestões, solicitações, elogios e denúncias será de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa.

4.4.8 Para reclamações e solicitações relacionadas ao suporte de serviço e ao negócio, o prazo será de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a prorrogação, devidamente justificada, por prazo não superior a 30 (trinta) dias.

4.4.9 Para as reclamações, sugestões, solicitações e denúncias relacionadas ao plano de saúde, o prazo será de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a prorrogação, devidamente justificada, com anuência do beneficiário, por prazo não superior a 30 (trinta) dias úteis.

4.4.10 Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.4.10.1 A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensará a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

4.4.11 A manifestação deverá ser encerrada quando estiver dirigida a órgão ou entidade não pertencente ao Poder Executivo Federal, não contiver elementos mínimos indispensáveis ao seu tratamento, por apresentar exposição dos fatos sem verdade, lealdade, urbanidade e boa-fé ou por não prestar as informações que lhe forem solicitadas para esclarecimentos dos fatos.

4.5 Resolução pacífica de conflitos

4.5.1 A Ouvidoria poderá promover a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre usuários e a empresa, bem como entre empregados, no âmbito interno, em especial para a solução de controvérsias nos quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

4.5.2 A viabilidade de resolução de conflito será identificada pela Ouvidoria na análise da manifestação ou por solicitação do manifestante ou do gestor e tem como pressuposto a anuência das partes.

4.5.2.1 Os meios de resolução de conflitos não serão elegíveis quando:

- a) as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- b) o objeto do conflito seja um direito indisponível;
- c) a resolução implicar a transigência sobre:
 - c1) aplicação de ato normativo; ou
 - c2) conduta passível de responsabilização de agente público; e
- d) quando decorrente de denúncia.

4.5.3 As ações deverão ser executadas por facilitador devidamente capacitado para a sua realização, que deverá:

- a) assegurar às partes igualdade de tratamento;
- b) assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
- c) zelar pela rápida solução do conflito;
- d) aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;
- e) manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e
- f) adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

4.5.3.1 O facilitador deverá elaborar plano de intervenção com detalhamento dos objetivos e dos procedimentos operacionais que devem possibilitar a construção consensual de resolução dos conflitos.

TÍTULO:

OUIVIDORIA

4.5.3.1.1 O plano deverá ser acordado com as partes envolvidas e pressupõe sigilo, igualdade entre os envolvidos, diálogo e ambiente de parceria.

4.6 Tratamento do acesso à informação

4.6.1 O recebimento e tratamento de pedido de acesso à informação observarão os dispositivos da Lei n.º 12.527/2011 e do Decreto n.º 7.724/2012.

4.6.1.1 Os procedimentos de classificação, de proteção e de divulgação da informação sigilosa do Serpro e as restrições de acesso estão regulamentados pela Norma SG 005 – Classificação dos Ativos de Informação do Serpro.

4.6.2 O acesso à informação deverá ser atendido exclusivamente pelo Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro (SIC-Serpro).

4.6.3 Os pedidos de acesso à informação serão apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Fala.BR.

4.6.3.1 Os pedidos de acesso recebidos por meio distinto serão digitalizados e inseridos no Fala.BR pelo SIC-Serpro, sem prejuízo de que a unidade oriente o solicitante a realizar seu pedido diretamente na referida plataforma.

4.6.3.2 O acompanhamento do andamento de pedido de acesso pelo solicitante deverá ser realizado eletronicamente no Fala.BR.

4.6.4 O prazo de atendimento ao pedido de acesso será de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

4.6.4.1 As informações solicitadas deverão ser disponibilizadas pelas unidades organizacionais responsáveis pela sua produção ou custódia no prazo estabelecido pelo SIC-Serpro.

4.6.4.2 O encaminhamento e o trâmite de pedidos de acesso deverão ser realizados por meio do Sistema OuvSerpro.

4.6.5 O responsável pela resposta ao pedido de acesso será o empregado ocupante de função de confiança do Grupo II, garantindo que sejam estabelecidos dois níveis de recurso na empresa, sendo a última instância interna a autoridade máxima da Empresa.

4.6.5.1 Nas unidades organizacionais vinculadas à autoridade máxima, o responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação será o empregado ocupante de função de confiança do Grupo III, enquanto a responsabilidade pela resposta ao recurso em 1ª instância será do empregado ocupante de função de confiança do Grupo II.

4.6.5.2 A responsabilidade da resposta inicial dos pedidos de competência da Comissão de Ética do Serpro (CES) será da Secretaria Executiva da referida Comissão, enquanto a responsabilidade pela resposta ao recurso em 1ª instância será do Presidente da referida Comissão.

4.6.6 A negativa de acesso à informação deverá ter justificativa clara e objetiva, contendo a motivação dos impedimentos legais ou técnicos.

4.6.7 A negativa de acesso à informação poderá acarretar recurso nas instâncias previstas, desde que protocolado no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência ou do término do prazo, devendo ser enviado à respectiva Diretoria e, se mantida a decisão, à autoridade máxima da Empresa.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.6.7.1 O prazo para a análise e resposta dos recursos será de 5 (cinco) dias, sem direito à prorrogação.

4.6.8 A omissão da resposta ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 4.6.3 poderão acarretar reclamação para a autoridade de monitoramento, no prazo de 10 (dez) dias.

4.6.8.1 Caso a reclamação à autoridade de monitoramento não seja atendida, o solicitante poderá apresentar recurso à Controladoria-Geral da União – CGU.

4.6.9 A unidade gestora do SIC-Serpro deverá intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e as instâncias de controle externo, acompanhando os recursos impetrados junto às referidas instâncias e apoiando o atendimento aos pedidos de esclarecimentos adicionais e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

4.6.10 As informações disponibilizadas por meio de transparência ativa deverão ser acessadas pelo solicitante diretamente no Portal da Transparência e Governança do Serpro.

4.6.11 Será de responsabilidade das unidades o envio das informações de sua competência para atualização no Portal de Transparência e Governança do Serpro.

4.7 Carta de Serviços ao Usuário

4.7.1 A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do Serpro deverão atender aos dispositivos da Lei n.º 13.460/2017 e do Decreto n.º 9.094/2017.

4.7.2 Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

- a) ao nome do serviço oferecido;
- b) aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- c) às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;
- d) ao prazo para a prestação do serviço;
- e) à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- f) aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- g) ao tempo de espera para o atendimento.

4.7.3 Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no Portal Gov.br.

4.7.3.1 A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

4.7.4 Sem prejuízo de outras formas, a avaliação dos serviços deverá ser realizada no mínimo uma vez ao ano, por meio de pesquisa de satisfação.

4.7.4.1 A Ouvidoria deverá promover a avaliação por meio dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, a ser realizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de

TÍTULO:

OUIDORIA

Serviços Públicos, realizando as interlocuções necessárias entre conselheiros e gestores de serviços.

4.7.4.2 Os resultados das consultas e propostas de melhorias apresentadas pelos usuários de serviços públicos serão encaminhados aos gestores dos serviços e divulgados no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

4.8 Tratamento da solicitação de simplificação de serviços

4.8.1 O recebimento e tratamento de pedido de simplificação de serviços observarão os dispositivos da Lei n.º 13.460/2017, do Decreto n.º 9.094/2017 e da Instrução Normativa Conjunta n.º 1 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, de 12 de janeiro de 2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU n.º 55, de 20 de julho de 2020.

4.8.2 O recebimento da solicitação de simplificação ocorrerá preferencialmente por meio do formulário denominado Simplifique! na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

4.8.2.1 As solicitações de simplificação recebidas em outros meios deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente no Fala.BR.

4.8.2.2 O acompanhamento do andamento de solicitação de simplificação de serviços deverá ser realizado eletronicamente no Fala.BR.

4.8.3 O prazo de tratamento da solicitação de simplificação de serviços será de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período, uma única vez, mediante justificativa da Ouvidoria.

4.8.4 A Ouvidoria deverá analisar, classificar e encaminhar a solicitação de simplificação de serviços.

4.8.4.1 A solicitação de simplificação de serviços que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas deverá ser encaminhada para a análise da Diretoria Executiva.

4.8.4.2 A denúncia que manifesta descumprimento das normas previstas no Decreto n.º 9.094/2017 deverá ser tratada pelo respectivo titular da unidade organizacional.

4.8.4.3 A reclamação que manifesta dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificada na forma dos itens 4.8.4.1 e 4.8.4.2, deverá ser encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas.

4.8.5 Poderá ser requerida ao solicitante, uma única vez, a complementação de informações, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da data do recebimento do pedido de simplificação de serviços.

4.8.6 O pedido de complementação suspenderá o prazo, reiniciando a partir da data do recebimento da resposta do solicitante.

4.8.7 Caberá à Diretoria, no tratamento do pedido de solicitação de simplificação de serviços, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou de desburocratização.

4.8.8 Caso a Diretoria se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes

TÍTULO:

OUIVITORIA

informações a serem inseridas no Fala.BR, para acompanhamento das partes interessadas:

- a) descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;
- b) fases e cronograma da implementação da simplificação;
- c) responsáveis pelas fases da implementação; e
- d) formas de acompanhamento pelas quais o usuário poderá monitorar a implementação da simplificação.

4.8.9 No caso de denúncia de descumprimento das legislações relativas à simplificação e desburocratização, a Ouvidoria deverá fazer a análise prévia do contexto, em relação à aderência do fato narrado com as normas de atendimento vigentes.

4.8.9.1 Em caso de retificação, o titular da unidade organizacional responsável deverá firmar compromisso, inserindo-o na plataforma Fala.BR, para monitoramento das partes interessadas, podendo o solicitante denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

4.8.9.2 Havendo omissão ou recusa injustificada em retificar o descumprimento, a denúncia deverá ser encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da União para providências cabíveis.

4.8.9.3 A efetiva retificação da prática de atendimento levará ao arquivamento da denúncia, sem prejuízo de nova denúncia em razão de descumprimento.

4.8.10 A Ouvidoria deverá intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e a Ouvidoria-Geral da União, apoiando o atendimento às solicitações de simplificação e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

4.9 Desempenho

4.9.1 A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

4.9.2 Anualmente, a Ouvidoria deverá analisar os dados e publicar os resultados no Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria.

4.10 Dos profissionais de Ouvidoria

4.10.1 A designação para a função de titular de Ouvidoria deverá observar os requisitos mínimos estabelecidos na Instrução Normativa n.º 17, de 03 de dezembro de 2018, da Ouvidoria-Geral da União.

4.10.2 São competências desejáveis para os profissionais de Ouvidoria:

- a) Ouvir e compreender;
- b) Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;
- c) Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada;
- d) Responder aos usuários;
- e) Demonstrar os resultados produzidos; e
- f) Trabalhar em equipe.

TÍTULO:

OUVIDORIA

4.10.3 Além do previsto no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, são condutas esperadas dos profissionais de Ouvidoria:

- a) Agir com transparência, integridade e respeito;
- b) Atuar com agilidade e precisão;
- c) Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- d) Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- e) Ouvir o manifestante com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito;
- f) Resguardar o sigilo das informações;
- g) Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- h) Atender o manifestante com cortesia e respeito;
- i) Atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades; e
- j) Jamais utilizar a função de Ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas.

4.10.4 São diretrizes de atuação dos profissionais de Ouvidoria:

- a) zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;
- b) adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- c) abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos na Portaria n.º 581/2021 da Controladoria-Geral da União;
- d) respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse; e
- e) não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei n.º 13.460/2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça.

4.10.5 A Ouvidoria deverá manter plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento dos temas das Leis n.º 13.460/2017 e n.º 12.527/2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus empregados e identificação de cursos compatíveis, com conteúdo mínimo de:

- a) gestão em ouvidoria;
- b) atendimento ao público;
- c) acesso à informação;
- d) privacidade e proteção de dados pessoais;
- e) tratamento de denúncias; e

TÍTULO:

OUVIDORIA

f) desenho e avaliação de serviços.

5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 A Ouvidoria é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, de que trata o Decreto n.º 9.492/2018.

5.1.1 Como membro da Rede Nacional de Ouvidoria, fez adesão ao Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias – e-Ouv, componente da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

5.1.2 O descumprimento dos regramentos estabelecidos neste normativo poderá ser comunicado à Ouvidoria-Geral da União.

5.2. As unidades organizacionais poderão indicar empregados para tratamento de manifestações, pedidos de acesso à informação e solicitações de simplificação de serviços sob sua responsabilidade, entretanto, a competência pelo encaminhamento e a responsabilidade da resposta ou da informação são exclusivas do titular da unidade, bem como do cumprimento dos preceitos legais e normativos.

5.2.2 A recusa, atraso deliberado, incompletude ou quaisquer atitudes indevidas previstas nos dispositivos legais poderão acarretar responsabilizações e aplicação de penalidades.

5.3 O uso de linguagem que não seja clara e objetiva ou a falta de urbanidade na formalização de manifestação e de pedido de acesso à informação poderão ensejar o seu encerramento.

5.3.1 Nesta situação, a Ouvidoria poderá atuar de forma educativa, orientando o manifestante a registrar nova manifestação com os atributos exigidos.

5.4 Para que não haja sobreposição de ações, as manifestações cujo conteúdo esteja sendo tratado no âmbito de outras unidades de controle ou esteja judicializado deverão ser automaticamente encerradas pela Ouvidoria.

5.5 O acesso às manifestações e aos pedidos de acesso à informação deverão ficar restrito aos empregados que necessariamente realizam o seu tratamento.

5.5.1 Todos os empregados que tenham acesso às manifestações e aos pedidos de acesso à informação deverão observar o sigilo quanto ao conteúdo e a identidade dos manifestantes.

5.5.2 O sistema de ouvidoria deve possuir controle de acesso e permitir a identificação precisa de todos que acessarem as manifestações e protocolos de internet (endereço IP), com as respectivas datas e horários de acesso.

5.6 As omissões e dúvidas deverão ser tratadas exclusivamente pela unidade gestora do processo.

5.7 Este documento substitui a Norma TR-003, versão 04, de 17 de dezembro de 2020.

Gerente de Departamento

OUVID/kcb