

Manual de Procedimento Operacional

Março 2026 - Versão 1



Ouvidoria do
Serpro



Presidente do Conselho de Administração

Fernando Ferreira

Diretor-Presidente

Wilton Itaguara Gonçalves Mota

Departamento de Ouvidoria

Ana Beatriz de Carvalho Capparelli

Equipe da Ouvidoria

Aline Gonçalves Cabeceira

Ana Stela Gonçalves Cavalcante

Letícia Blumm Matsuda

Patrícia Moreira Almeida

Raquel Cristina Passarelli

Vânia Elizabeth Coelho Gavião

MACROPROCESSO GERENCIAR OUVIDORIA

Processo 12.08.01 - Coordenar transparência ativa e passiva

Procedimento 12.08.01.01 - Gerir transparência passiva 03

Procedimento 12.08.01.02 - Gerir transparência ativa 07

Procedimento 12.08.01.03 - Gerir o Portal da Transparência do Serpro 09

Procedimento 12.08.01.04 - Manter Carta de Serviços do Serpro no portal Gov.br10

Processo 12.08.02 - Coordenar tratamento de manifestações

Procedimento 12.08.02.01 - Atender manifestações do público interno e do público externo 12

Processo 12.08.04 - Coordenar canal de denúncia

Procedimento 12.08.04.01 - Gerir tratamento de denúncias 20

Procedimento 12.08.04.02 - Gerir medidas protetivas e combate a retaliações 26

Outros procedimentos

Gerenciamento das informações e dados da Ouvidoria do Serpro 28

Pseudonimização e tarjamento de dados e informações 30

Tratamento de expedientes de órgãos de controle externo e judiciário 32

Mensagem e registro em manifestação e pedido de acesso à informação 33

Glossário 35

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar transparência ativa e passiva

PROCEDIMENTO: Gerir transparência passiva

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes gerais para a execução do gerenciamento da transparência passiva no Serpro, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Portaria CGU nº 116/2024
- g) Estatuto Social do Serpro
- h) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Recebimento de pedido de acesso à informação

3.1.1 O recebimento de pedido de acesso à informação deve observar os dispositivos da Lei nº 12.527/2011, do Decreto nº 7.724/2012, da Lei nº 13.709/2018 e da Lei nº 14.129/2019.

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

3.1.2.1 O serviço é gratuito, podendo ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, quando o serviço de busca e de fornecimento da informação exigir reprodução de documentos.

3.1.2.2 Fica isento de ressarcir os custos previstos no item anterior aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115/1983.

3.1.3 O entendimento e o acolhimento de um pedido de acesso à informação é um procedimento de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

3.1.4 Os pedidos de acesso à informação devem ser apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

3.1.5 O SIC-Serpro deve:

- a. atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- b. informar sobre a tramitação de documentos nas unidades;
- c. receber e registrar pedidos de acesso à informação;
- d. intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e as instâncias de controle externo;
- e. acompanhar os recursos impetrados junto às referidas instâncias; e
- f. apoiar o atendimento aos pedidos de esclarecimentos adicionais e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

3.1.6 Os agentes de ouvidoria, responsáveis pelo atendimento do SIC-Serpro, devem:

- a. registrar, na Plataforma Fala.BR, o pedido de acesso à informação recebido por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;
- b. analisar o pedido de acesso à informação, quanto à competência, tipo e viabilidade de atendimento e, se for o caso:
 - i. identificar o órgão ou entidade competente e realizar o encaminhamento pela plataforma Fala.BR;
 - ii. alterar o pedido de acesso à informação para manifestação na plataforma Fala.BR.
- c. designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito do Serpro;
- d. criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;
- e. observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;
- f. realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao Serpro com preenchimento adequado dos campos qualificadores do pedido de acesso à informação;

- g. seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de pedido de acesso à informação; e
- h. adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações, registradas na Plataforma Fala.BR, por pessoas com a necessidade de conhecê-las para seu tratamento.

3.1.7 O ato de acionar a Ouvidoria, por qualquer meio, para apresentar pedido de acesso à informação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado na Plataforma Fala.BR.

3.1.7.1 O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

3.1.8 Qualquer cidadão, de maneira geral, não precisa ser identificado, no entanto se a informação solicitada for pessoal, que seja restrita à pessoa a que se refere (Decreto nº 7.724/2012, art. 55, I), sendo necessária a comprovação da identidade do requerente (Decreto nº 7.724/2012, art. 60).

3.1.9 O Acesso à informação pessoal por terceiros exige consentimento expresso da pessoa a que ela se refere (Decreto nº 7.724/2012, art. 55, II), devendo a comprovação deste consentimento ser feita por meio de procuração (Decreto nº 7.724/2012, art. 60, § único).

3.1.9.1 O solicitante deve registrar novo pedido em que conste, em anexo, a procuração e documentos pessoais que permitam ao SIC/Serpro verificar sua autenticidade.

3.2 Tratamento de pedido de acesso à informação

3.2.1 Os procedimentos de classificação, de proteção e de divulgação da informação sigilosa do Serpro e as restrições de acesso estão regulamentados pela Norma GR 016 – Classificação dos Ativos de Informação do Serpro.

3.2.2 O encaminhamento e o trâmite de pedidos de acesso à informação são realizados sem identificação do solicitante, por meio do Sistema OuvSerpro.

3.2.3 O acompanhamento do andamento de pedido de acesso à informação pelo solicitante deve ser realizado eletronicamente na Plataforma Fala.BR.

3.2.4 O prazo de atendimento ao pedido de acesso à informação é 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

3.2.4.1 Para o tratamento inicial, o Serviço de Informação ao Cidadão do Serpro (SIC-Serpro) estabelece prazo a menor, de pelo menos 2 (dois) dias, para que as respostas possam ser avaliadas antes da resposta final.

3.2.4.2 Os pontos focais das unidades responsáveis devem, no prazo máximo de 3 (três) dias após o recebimento do pedido de acesso à informação, avaliar a necessidade de posicionamento técnico da área responsável pela Governança de Privacidade e Proteção de Dados.

3.2.4.2.1 Caso haja necessidade dessa avaliação, a demanda deve ser aberta em ferramenta específica da referida área, que deve emitir parecer técnico entre o 4º e o 18º dia do prazo inicial do respectivo pedido de acesso à informação.

3.2.4.2.2 O monitoramento desse prazo é de responsabilidade exclusiva da unidade responsável pelo acesso à informação, cabendo-lhe exclusivamente as interlocuções e as providências necessárias à concessão e aos tratamentos de dados pessoais dentro dos prazos legais.

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

3.2.6 O responsável pela resposta ao pedido de acesso é 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, Diretor-Presidente do Serpro.

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

3.2.8 Nas unidades e órgãos vinculados ao Conselho de Administração, o responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação é o empregado ocupante da função de confiança de inferior nível, enquanto a responsabilidade pela resposta ao recurso em 1ª instância é do titular ocupante de função de confiança de maior nível.

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

3.2.10 A negativa de acesso à informação deve ter justificativa clara e objetiva com a motivação dos impedimentos legais ou técnicos.

3.2.10.1 Para negativa total ou parcial em razão de tratamento de dados pessoais, a unidade responsável deve elaborar resposta com os seguintes itens: (I) quais dados estão sendo protegidos; (II) porque a divulgação desses dados violaria a LGPD; e (III) quais

medidas foram consideradas para viabilizar o acesso à informação, tais como a anonimização ou o tarjamento de dados pessoais.

3.2.11 A negativa de acesso à informação pode 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 ao respectivo responsável pela resposta do recurso 1ª instância e, se mantida a decisão, à autoridade máxima da Empresa.

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

3.2.13 A omissão da resposta ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 3.2.4 e seus subitens podem acarretar reclamação para a autoridade de monitoramento no prazo de 10 (dez) dias.

3.2.13.1 Caso a reclamação à autoridade de monitoramento não seja atendida, o solicitante pode apresentar denúncia à Controladoria-Geral da União.

3.2.14 O SIC-Serpro deve 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.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar transparência ativa e passiva

PROCEDIMENTO: Gerir transparência ativa

1. FINALIDADE

Realizar a gestão das informações em transparência ativa nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, por meio do Portal da Transparência e Governança do Serpro.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Portaria CGU nº 116/2024
- g) Estatuto Social do Serpro
- h) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Monitoramento da transparência ativa

3.1.1 A Ouvidoria do Serpro deve coordenar as atividades de monitoramento do cumprimento da legislação de acesso à informação.

3.1.1.1 As páginas do Portal da Transparência e Governança do Serpro devem ser, sistematicamente, consultadas para verificar a existência de inconsistência ou desatualização das informações.

3.1.2 Ao identificar necessidade de alteração da publicação, deve reportar ao gestor da informação da unidade organizacional, responsável pelo tema ou processo corporativo, a necessidade de disponibilização das informações.

3.1.3 O gestor da informação deve produzir a informação e providenciar sua publicação no Portal da Transparência e Governança do Serpro.

3.1.3.1 Caso tenha acesso de editor no Portal da Transparência e Governança do Serpro, deve realizar a publicação ou solicitá-la à área responsável pela gestão de sítios.

3.1.4 Após essa atualização, deve ser verificada a adequação da informação atualizada pelo gestor da informação no Portal da Transparência e Governança do Serpro.

3.1.5 É vedada a inclusão de informações extraídas da Plataforma Fala.BR nos Planos de Dados Abertos, uma vez que a publicação de dados extraídos da Plataforma Fala.BR deve ser realizada pela Ouvidoria-Geral da União para constar exclusivamente no Plano de Dados Abertos da Controladoria-Geral da União.

3.1.6 A ausência de informações relevantes para o controle social na transparência ativa pode acarretar em recebimento de denúncia, realizada à autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação ou à Ouvidoria-Geral da União.

3.2 Transparência ativa das atividades de Ouvidoria

3.2.1 A página da Ouvidoria no Portal da Transparência e Governança do Serpro deve disponibilizar, em subpastas, as seguintes informações:

- a. Quem somos: histórico da Ouvidoria do Serpro, currículo do titular com ato de nomeação; relação da equipe da Ouvidoria e informações sobre acesso eletrônico e atendimento da Ouvidora;
- b. Canais de atendimento: relação dos diversos canais de atendimento corporativo para distinção em qual canal deve acionar para obter o atendimento mais ágil e eficaz.
- c. Fale com a Ouvidoria: informações sobre meios de acesso para registro de manifestação e pedidos de acesso à informação;
- d. Controle e participação social: informações da Carta de Serviços ao Usuário do Serpro e Avaliação dos serviços públicos do Serpro;
- e. Canal de Denúncia: informações sobre meios de acesso para registro de denúncia, como e onde fazer sua denúncia, identificação de algumas possíveis irregularidades e ilegalidades, como fazer um relato de irregularidade e o que acontece com sua denúncia;
- f. Gestão: legislação e normativos, fluxos do processo “Gerenciar Ouvidoria”, planejamento e resultados.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar transparência ativa e passiva

PROCEDIMENTO: Gerir o Portal da Transparência do Serpro

1. FINALIDADE

Realizar a gestão da plataforma de publicação das informações em transparência ativa.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Portaria CGU nº 116/2024
- g) Estatuto Social do Serpro
- h) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Ao identificar a necessidade de ajuste dos conteúdos publicados no Portal da Transparência e Governança do Serpro, o gestor da informação deve buscar resolvê-la ou acionar a Ouvidoria do Serpro para avaliar e identificar a melhor forma de solucionar o erro ou defeito.

3.1.1 Caso a necessidade de ajuste esteja em nível de conteúdo, a Ouvidoria do Serpro deve retornar ao gestor da informação de que ele a realize diretamente no Portal da Transparência e Governança do Serpro ou solicite o ajuste à área de gestão de sítios.

3.1.2 Caso necessite de suporte da equipe de desenvolvimento, cabe à Ouvidoria do Serpro abertura da demanda, o encaminhamento para a equipe de desenvolvimento e o acompanhamento até o fechamento da demanda.

3.1.2.1 Sendo viável, a área de desenvolvimento deve realizar a implementação do ajuste e registrar o acompanhamento na respectiva demanda.

3.1.2.2 Para a homologação da demanda, a equipe da Ouvidoria do Serpro repassa para o gestor da informação que deve avaliar e decidir sobre a liberação do ajuste no ambiente de produção.

3.1.2.3 Após essa autorização do gestor da informação, ocorre a implantação do ajuste no Portal da Transparência e Governança do Serpro.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar transparência ativa e passiva

PROCEDIMENTO: Manter Carta de Serviços do Serpro dentro do portal Gov.br

1. FINALIDADE

Realizar gestão da Carta de Serviços ao Usuário do Serpro, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, disponibilizada no Portal Gov.br que incorporou o antigo Portal de Serviços do Governo Federal.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Portaria CGU nº 116/2024
- g) Estatuto Social do Serpro
- h) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 A Ouvidoria do Serpro deve verificar, sistematicamente, a disponibilização e a atualização da Carta de Serviços do Serpro no Portal Gov.br, conforme serviços da Loja Serpro e Catálogo de serviços.

3.1.1 Os agentes de ouvidoria, responsáveis pelos procedimentos, devem ser formalmente identificados aos gestores do Portal Gov.Br para obtenção do perfil adequado de redator do serviço.

3.1.2 Caso as informações do serviço precisem de manutenção ou ajustes, devem ser solicitadas à respectiva área de negócio ou gestor do produto/serviço.

3.1.2.1 As informações obtidas devem ser incluídas e/ou atualizadas no Portal Gov.br

3.1.3 Em caso de inclusão de novo serviço, a Ouvidoria do Serpro deve solicitar à respectiva área de negócio ou gestor do produto/serviço a remessa das informações a serem publicadas no Portal Gov.Br.

3.1.3.1 A partir desse recebimento, a Ouvidoria do Serpro realiza o cadastro do serviço e o remete para validação da equipe de gestão do Gov.br.

3.1.3.2 A equipe de gestão de serviços do Portal Gov.br realiza a avaliação e, publica o serviço na relação de serviços do Serpro do Portal Gov.br, mas, caso haja necessidade, remete os ajustes que devem ser realizados pelo Serpro antes da publicação.

3.1.3.3 A Ouvidoria do Serpro é notificada sobre a publicação do serviço.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar tratamento de manifestações

PROCEDIMENTO: Atender manifestações do público interno e do público externo

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes gerais para a execução do atendimento de manifestações do público interno e do público externo.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei n.º 13.460/2017
- b) Decreto nº 9.492/2017
- c) Lei nº 12.527/2011
- d) Decreto nº 7.724/2012
- e) Lei nº 13.709/2018
- f) Decreto nº 10.046/20219
- g) Decreto nº 10.153/2019
- h) Portaria CGU nº 116/2024
- i) Estatuto Social do Serpro
- j) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Recebimento de manifestação

3.1.1 A Ouvidoria é o canal exclusivo de recebimento de manifestações do Serpro.

3.1.1.1 Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria do Serpro e forem instados a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, devem promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria do Serpro.

3.1.1.1.1 Nesses casos, é vedada a publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527, de 2011.

3.1.2 O uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é obrigatório para registro das manifestações, cabendo à Ouvidoria:

- a. registrar, na Plataforma Fala.BR, manifestação recebida por outros meios disponíveis, como carta, telefone, atendimento presencial e correspondência eletrônica;
- b. designar, junto ao órgão central, o gestor da Plataforma Fala.BR no âmbito do Serpro;
- c. efetuar e manter atualizado o cadastro da Ouvidoria e das unidades de apuração responsáveis;
- d. criar, administrar e inativar, quando necessário, o perfil dos agentes públicos cadastrados na Plataforma Fala.BR, responsabilizando-se por sua atualização;
- e. observar as regras estabelecidas no Termo de Uso da Plataforma Fala.BR;
- f. realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos e subassuntos referentes ao Serpro além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação;
- g. seguir as solicitações e orientações do órgão central do SisOuv quanto aos procedimentos referentes à utilização da Plataforma Fala.BR, em observância, ainda, às normas legais e regulamentares aplicáveis ao tratamento de manifestações; e
- h. adotar as medidas necessárias para resguardar o acesso às informações, registradas na Plataforma Fala.BR, por pessoas com a necessidade de conhecê-las.

3.1.3 O entendimento e acolhimento de uma manifestação é um procedimento de atendimento, mediante escuta cuidadosa das necessidades do usuário, de maneira respeitosa e empática com o objetivo de estabelecer a sua confiança.

3.1.4 O ato de acionar a Ouvidoria, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado na Plataforma Fala.BR.

3.1.4.1 O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

3.1.5 As manifestações devem ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio da Plataforma Fala.BR, observando-se que as recebidas, por meio distinto, devem ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria.

3.1.6 A Ouvidoria do Serpro deve contar com instalações físicas adequadas para o atendimento presencial em Brasília, com requisitos que permitam a acessibilidade, a privacidade e sigilo no registro das manifestações, observando as seguintes diretrizes:

- a. atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;
- b. resiliência no trato de situações não previstas;
- c. respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e
- d. respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo.

3.1.6.1 O atendimento presencial em outras localidades, durante atividade itinerante da Ouvidoria, deve ocorrer nas mesmas condições ou em atendimentos virtuais por ferramentas de interlocução corporativa.

3.1.6.2 Durante o atendimento presencial, devem estar disponíveis os meios para o registro da manifestação, diretamente na Plataforma Fala.BR, em local reservado, mesmo que o registro seja realizado com ou sem o auxílio de um agente da Ouvidoria.

3.1.6.2.1 É importante que, durante o acolhimento da manifestação, seja explicado ao manifestante sobre os procedimentos necessários ao registro na Plataforma Fala.BR, mesmo que o registro seja realizado posteriormente pela Ouvidoria.

3.1.6.3 As manifestações colhidas verbalmente são reduzidas a termo, ocasião em que deve ser solicitada a assinatura do manifestante e, em forma de anexo, inseridas na plataforma Fala.BR, sendo facultada a identificação do manifestante somente no caso de denúncias.

3.1.7 As manifestações recebidas por meio de carta devem ser digitalizadas pela Ouvidoria, após conferência de sua integridade e posterior inserção imediata na Plataforma Fala.BR, em forma de anexo.

3.1.7.1 A Ouvidoria pode, preferencialmente, devolver a carta imediatamente ao interessado após a digitalização, nos termos do inciso I do § 3º do art. 12 do Decreto nº 8.539/2015.

3.1.8 As manifestações recebidas por correspondência eletrônica devem ser registradas na Plataforma Fala.BR pela Ouvidoria.

3.1.9 Na transcrição de manifestações e de recebimento de carta e de correspondência eletrônica, devem ser observadas, no que couber, as seguintes diretrizes:

- a. registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

- b. desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

3.1.10 As manifestações recebidas em ação de ouvidoria ativa devem ser inseridas na Plataforma Fala.BR.

3.1.11 Os agentes públicos que não desempenhem atividades na Ouvidoria e forem instados pelo manifestante a receber a manifestação, presencialmente ou por escrito, devem encaminhá-la prontamente à Ouvidoria.

3.1.11.1 Nesse caso, esses agentes públicos não podem dar publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527, de 2011.

3.1.12 A Ouvidoria deve realizar a supervisão técnica dos canais de atendimento aos usuários de serviços públicos, externos à Plataforma Fala.BR, que porventura recebam manifestações de ouvidoria, principalmente quanto à proteção dos dados pessoais dos usuários dos serviços públicos do órgão ou entidade a que está vinculada.

3.2 Tratamento de Manifestações pela Ouvidoria

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

3.2.1.1 Além dos tipos listados, existe a comunicação de irregularidade, que é uma informação de origem anônima que relata irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

3.2.1.1.1 Por não configurar uma manifestação, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor pela ausência de identificação, contudo deve haver razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações para possibilitar a análise prévia da denúncia e, se for o caso, encaminhamento para apuração dos fatos.

3.2.2 O tratamento de manifestações compreende:

- a. recebimento da manifestação, por quaisquer meios;
- b. registro obrigatório da manifestação na plataforma Fala.BR;
- c. triagem, com o objetivo de definir prioridade para tratamento, individualizar e agrupar manifestações ou, ainda, distribuir internamente as manifestações a usuários ou a equipes de tratamento, dentre outras avaliações;
- d. encaminhamento, para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à sua competência, observados os procedimentos específicos no caso de denúncias;

- e. solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- f. trâmite à unidade ou unidades técnicas, responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
- g. consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário, oferecida pela unidade ou unidades técnicas do Serpro.

3.2.2.1 A Ouvidoria deve cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, registrada na Plataforma Fala.BR, exceto no caso de encaminhamento para outro órgão ou entidade, quando não será admitida a prorrogação.

3.2.3. As manifestações oriundas de agentes públicos internos do Serpro devem receber o mesmo tratamento das manifestações provenientes de usuários de serviços públicos.

3.2.4 Aplicam-se aos agentes públicos internos as mesmas garantias e proteções destinadas aos usuários de serviços públicos.

3.2.5 As ilicitudes e irregularidades de que tiver ciência o empregado, em razão do cargo, levadas ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente, podem ser acolhidas na Ouvidoria ou Corregedoria ou Comissão de Apoio de Acolhimento.

3.2.6 As irregularidades levadas ao conhecimento da autoridade superior e as representações, cadastradas na Plataforma Fala.BR ou recepcionadas pela Ouvidoria, devem receber o mesmo tratamento dado às demais manifestações de Ouvidoria.

3.2.7 Sem prejuízo do disposto no subitem acima, os atos de comunicação e as representações podem ser encaminhadas pela via hierárquica ou diretamente à unidade setorial de correição.

3.2.8 Durante a triagem da manifestação, o agente de ouvidoria deve observar o procedimento de classificação e reclassificação dos campos de informação na plataforma Fala.BR.

3.2.9 Consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria, quando couber:

- a. pseudonimização da denúncia, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019; e
- b. adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos, não aplicável a denúncias.

3.2.9.1 Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a agente de ouvidoria deve solicitar ao usuário complementação de informações.

3.2.9.2 As solicitações de complementação de informações devem ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias corridos 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.

3.2.9.2.1 O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no item 3.2.2.1, vedado pedidos sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

3.2.9.2.2 A falta da complementação no prazo de 20 (vinte) dias acarreta o arquivamento automático da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

3.2.9.3 Os procedimentos de solução pacífica de conflitos a que se refere a alínea "b" acima pode ocorrer a qualquer tempo, inclusive após a publicação de resposta conclusiva pela Ouvidoria do Serpro.

3.2.9.3.1 A adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140/2015.

3.2.10 A Ouvidoria do Serpro deve exigir a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

3.2.10.1 A certificação da identidade deve ocorrer:

- a. virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou
- b. presencialmente, por meio de conferência de documento físico com foto apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

3.2.10.2 Excepcionalmente, pode ser adotado recursos alternativos de certificação de identidade, por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

3.2.11 A análise da manifestação deve ser feita pelo respectivo ponto focal, com o apoio dos agentes de ouvidoria, para elaboração de resposta que devem ter clareza, presteza, cortesia, flexibilidade e impessoalidade.

3.2.11.1 A identificação da unidade responsável pode ser feita por meio de consulta ao organograma da empresa, descrições de atribuições e competências das unidades organizacionais e interlocuções junto aos especialistas.

3.2.11.2 No encaminhamento da manifestação, o agente de ouvidoria deve identificar se a respectiva unidade organizacional destinatária designou, como ponto focal, um único ou um grupo de especialistas.

3.2.11.3 A manifestação encaminhada exclusivamente ao titular da unidade organizacional, pela necessidade de acender a alçada ou pelo sigilo do teor do relato dos fatos, deve ser realizada pela plataforma Fala.BR e por e-mail corporativo da Ouvidoria e do Sic.

3.2.11.3.1 Com essa medida, distingue-se os tratamentos exclusivos dos que estão sob a responsabilidade do ponto focal e, caso se verifique ausência de acesso ao conteúdo e de tratamento, deve ser reenviado e/ou realizada contato direto para garantir que seja devidamente tratada, dentro dos prazos.

3.2.11.3.2 Simultaneamente, os pontos focais devem ser informados a existência de NUP, encaminhado ao respectivo superintendente, sem dar conhecimento do conteúdo, ao menos que haja solicitação formal do titular da unidade organizacional, para que tomem conhecimento e possa apoiar o tratamento.

3.2.12 Encaminhamento de manifestações

3.2.12.1 O encaminhamento, para outro órgão ou entidade, de manifestações que tratem de matéria alheia à competência da Ouvidoria do Serpro, deve ser realizado imediatamente após a triagem, com o propósito de não impactar no prazo para atendimento da manifestação.

3.2.12.2 Não sendo possível o encaminhamento imediato, o envio não deve ultrapassar o prazo de 30 (trinta) dias corridos para realizar o encaminhamento da manifestação.

3.2.12.3 Na ausência de cadastro na Plataforma Fala.BR da ouvidoria responsável pelas providências requeridas na manifestação, deve ser orientado ao cidadão, quando possível, sobre os canais corretos para registro da manifestação na ouvidoria responsável pelo tema.

3.2.12.3.1 Para identificar o órgão ou entidade responsável pelo assunto, devem ser realizadas pesquisas na internet, consultas em páginas institucionais ou interlocuções junto às outras ouvidorias.

3.2.12.3.2 Para o encaminhamento, deve ser incluída mensagem à ouvidoria destinatária e ao manifestante junto à manifestação no Fala.BR, utilizando os modelos de mensagens e respostas.

3.2.12.3.3 Considerando que, ao encaminhar a manifestação para outro órgão, perde-se o acesso às manifestações, a Ouvidoria do Serpro deve manter arquivos de texto com o conteúdo das manifestações, referentes aos serviços e produtos desenvolvidos pelo Serpro a serem tratados pelo cliente, com a finalidade de subsidiar propostas de melhoria e até mesmo pontuar as dificuldades encontradas pelo usuário com o atendimento do cliente.

3.2.12.3.4 Antes de encaminhar a manifestação para outro órgão, o agente de ouvidoria deve exportar a manifestação sem os dados do manifestante, arquivando-a na pasta <Manifestações<Enviadas às Ouvidorias do Cliente>.

3.2.13 Conclusividade de manifestações

3.2.13.1 A Ouvidoria do Serpro, com o objetivo de responder de forma adequada à manifestação, pode solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências.

3.2.13.2 As áreas responsáveis devem responder no prazo de 20 (vinte) dias corridos contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

3.2.13.2.1 Antes de enviar resposta conclusiva ao manifestante, a ouvidoria deve proceder análise dos padrões de linguagem da área técnica, podendo sugerir ajustes que garantam o uso da linguagem clara, objetiva e acessível.

3.2.13.3 A comunicação com o manifestante deve ser em linguagem precisa, objetiva, simples e acessível, observando as seguintes orientações:

- a. utilização de termos e expressões compreensíveis ao manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e
- b. estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, deixando informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

3.2.13.4 Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, deve ser observado o seguinte conteúdo mínimo:

- a. no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e, quando couber, à sua chefia imediata;
- b. no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas no caso;
- c. no caso de solicitação, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação; e
- d. no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção e, quando couber, informar o período estimado necessário à sua implementação.

3.2.13.4.1 No ato do envio de resposta conclusiva, o agente de ouvidoria deve registrar informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

- a. a manifestação deve ser considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; e
- b. a manifestação deve ser considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável.

3.2.13.4.2 A opção "Sim" no campo "Demanda Resolvida?" somente deve ser assinalada quando o Serpro, como um todo, tiver concluído todas as providências relativas à demanda requerida, sendo vedado o encerramento restrito à atuação da ouvidoria.

3.2.13.5 A informação sobre a resolutividade, registrada na Plataforma Fala.BR, pode ser alterada a qualquer momento pelo agente de ouvidoria, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade técnica ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à Ouvidoria do Serpro avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

3.2.13.6 São condições para arquivamento das manifestações:

- a. teor duplicado de um mesmo manifestante, nessa situação, deve-se informar o protocolo da primeira manifestação recebida na justificativa para o arquivamento das manifestações repetidas;
- b. falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;
- c. falta de urbanidade;
- d. manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas;
- e. questionamentos vazios acerca dos atos praticados pelo Serpro;
- f. ataques à honra ou à conduta de agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;
- g. manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou
- h. perda de objeto.

3.2.13.7 Caso o denunciante desista da denúncia, devidamente formalizada à Ouvidoria do Serpro, que deve reabrir a manifestação na Plataforma Fala.BR, realizar o registro, anexar o documento, comunicar ao órgão de apuração e, por fim, encerrar a denúncia.

3.2.14 Ao enviar a resposta conclusiva, o agente de ouvidoria deve assinalar, no campo "Resolutividade", se manifestação foi resolvida, quando não mais persistirem providências a serem adotadas, ou não resolvida, quando persistirem providências a serem adotadas pelo Serpro.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar canal de denúncia

PROCEDIMENTO: Gerir tratamento de denúncias

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes gerais para a execução do gerenciamento do tratamento de denúncias.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei n.º 13.460/2017
- b) Decreto n.º 9.492/2017
- c) Lei n.º 12.527/2011
- d) Decreto n.º 7.724/2012
- e) Lei n.º 13.709/2018
- f) Decreto n.º 10.046/20219
- g) Decreto n.º 10.153/2019
- h) Portaria CGU n.º 116/2024
- i) Estatuto Social do Serpro
- j) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Recebimento de denúncia

3.1.1 Nos termos do § 1º do art. 4º do Decreto n.º 10.153/2019 e do § 2º do art. 19 do Estatuto Social do Serpro, a Ouvidoria é o canal de recebimento de denúncia do Serpro.

3.1.1.1 Como responsável pelo Canal de Denúncias do Serpro, a Ouvidoria do Serpro é instância de integridade no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT).

3.1.2 Os agentes públicos que não desempenhem funções de agentes de ouvidoria e forem instados a receber denúncias, presencialmente ou por escrito, devem promover seu pronto encaminhamento à Ouvidoria do Serpro.

3.1.2.1 Nesses casos, é vedada a publicidade ao conteúdo ou a qualquer elemento de identificação do manifestante, sob pena de responsabilização, nos termos do art. 34 da Lei nº 12.527, de 2011.

3.1.3 O uso da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR é obrigatório para registro das denúncias, devendo ser observados, quando couber, os subitens do item 3.1 do procedimento "Atender manifestações do público interno e do público externo", descrito acima.

3.1.3.1 As denúncias recebidas, por meio distinto, devem ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR pelo agente de Ouvidoria, responsável pela análise prévia da denúncia, para que o tratamento seja realizado sem qualquer risco de quebra de confidencialidade e sigilosidade.

3.1.4 A Ouvidoria do Serpro deve informar à Ouvidoria-Geral da União, por meio de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público que exerça atividade de direção, de chefia ou de assessoramento equivalente ou superior no exercício a partir do nível 13 de Cargo Comissionado Executivo - CCE ou Função Comissionada Executiva - FCE.

3.1.5 O registro da informação não desonera da adoção das medidas pertinentes de análise prévia e apuração dos fatos relatados na denúncia.

3.1.5.1 Para efeito desse item, consideram-se agentes públicos com atividade de direção, de chefia ou de assessoramento superior os membros do conselho administrativo, fiscal e outras instâncias colegiadas de auxílio à tomada de decisão da alta administração, quando existirem, independentemente do recebimento ou não de remuneração pelo exercício da função.

3.1.6 Devem ser aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada na plataforma Fala.BR.

3.1.7 Compete exclusivamente à Controladoria-Geral da União receber e apurar as denúncias relativas às práticas de retaliação contra denunciantes praticadas por agentes públicos dos órgãos e entidades a que se refere o art. 2º do Decreto nº 10.153/2019, bem como instaurar e julgar os processos para responsabilização administrativa resultantes de tais apurações.

3.1.7.1 Ao receber a denúncia, a Ouvidoria do Serpro deve encaminhar imediatamente à Ouvidoria-Geral da União.

3.1.7.1.1 Para fins de análise prévia e instrução processual, o órgão central pode solicitar informações à Ouvidoria do Serpro a qualquer momento, cujo prazo de resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis uma única vez por igual período.

3.1.7.1.2 A remessa da denúncia não impede a manutenção ou o desenvolvimento de políticas internas antirretaliação, que contemplem medidas preventivas e campanhas orientativas a todos os agentes da organização, observado o disposto no Decreto nº 10.153/2019.

3.2 Tratamento de denúncias

3.2.1 A denúncia recebida deve conter o instrumento de análise prévia, responsável por levantar os elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam inferir os elementos mínimos da denúncia.

3.2.1.1 A Identificação dos elementos mínimos da denúncia deve conter, de forma clara e objetiva, as avaliações dos seguintes itens:

- a. Existência de Competência: registra-se qual tipologia de manifestação, se denúncia ou comunicação, relacionando-a a possível irregularidade ou ilicitude que, caso haja elementos mínimos de autoria e materialidade, deve ser encaminhada aos órgãos técnicos de apuração do Serpro.
- b. Existência de autoria: registra-se os dados funcionais do(s) autor(es) identificado(s) como possíveis responsáveis por irregularidade ou ilicitude ou a inexistência de autoria, bem como a existência ou não de hierarquia formal entre as partes envolvidas, denunciante e denunciado, ou de relações similares prévias, o que, além de fragilizar as relações trabalhistas, podem ser condição de promoção de possível violação de direitos humanos.
- c. Existência de elementos mínimos de materialidade: registra-se os elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia, de forma robusta, a fim de garantir o levantamento de todos os dados ou informações, disponíveis em sistemas corporativos, que possam favorecer a decisão de remessa para órgãos de apuração ou do seu arquivamento. Esses elementos devem ser obtidos e claramente descritos, por meio de ampla pesquisa, em documentos, plataformas e sistemas de governo, sites de empresas e de órgãos de governo, redes sociais etc.
- d. Existência de completude do relato da denúncia: registra-se a qualidade do registro da denúncia, se o relato do fato é consistente ou não e se foram enviados elementos comprobatórios. Neste caso, deve-se listar, para que fiquem evidenciados, a quantidade e nomes dos arquivos.
- e. Marcos legais e normativos: registra-se o devido enquadramento das legislações e dos normativos supostamente infringidos pelo(s) autor(es) na materialidade encontrada durante a análise prévia da denúncia. Para tanto, deve-se consultar o documento corporativo Tipologia de ilícitos e irregularidades – Fichamento de conceitos e enquadramentos.

- f. Existência de materialidade que viola direitos humanos: registra-se a ocorrência de 5 quesitos que podem identificar de elementos mínimos de possível violência dos direitos humanos, sendo eles: hierarquia entre as partes, vulnerabilidade das partes envolvidas, alegação de contato e/ou afronta a integridade física, alegação de ameaça psicológica e conflito de interesse entre a matéria/autoria com algum membro da equipe da Ouvidoria.
- g. Existência de Tipologia de ilícito e irregularidade: registra-se a tomada de decisão da existência de ilícito e/ou irregularidade e em qual tipologia se enquadrou os fatos evidenciados como elementos mínimos de materialidade. Essa tipologia é registrada no campo <Tag> da plataforma Fala.BR e no cabeçalho da respectiva análise prévia e, caso haja mais de uma tipologia, devem ser todas registradas, começando pela mais gravosa.
- h. Existência de denúncia anterior ou relacionada: registra-se outras denúncias anteriores que se relacionam com a mesma autoria ou mesma materialidade que possam favorecer a percepção de possíveis reincidências de autoria com possível agravamento das condições e relações de trabalho, bem como de materialidades que possam denotar aumento de frequência nas ocorrências.

3.2.2 Após a identificação desses elementos, é possível estabelecer o nível de criticidade da denúncia, por meio de uma matriz que possui os eixos vertical e horizontal, cada um com cinco níveis.

3.2.2.1 No eixo vertical, verifica-se a viabilidade do relato dos fatos, por meio da existência de cinco elementos que podem estar presentes ou não e, no eixo horizontal, a gravidade dos fatos da denúncia, por meio da existência de cinco supostas infrações cometidas pela autoria identificada na análise prévia.

3.2.2.2 Na viabilidade do relato dos fatos (eixo vertical), os 5 quesitos são: descrição do fato, definição da autoria, corte temporal, corte espacial (local onde ocorreu) e apontamento de prejuízos causados.

3.2.2.3 Na gravidade dos fatos da denúncia (eixo horizontal), os 5 quesitos são relacionados ao descumprimento: ao Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro; aos deveres estabelecidos no Contrato de Trabalho e Regime Disciplinar dos planos de cargos e salários; às obrigações estabelecidas no Contrato de Trabalho e Regime Disciplinar dos planos de cargos e salários; às vedações estabelecidas no Contrato de Trabalho e Regime Disciplinar dos planos de cargos e salários; e aos regramentos estabelecidos em leis e códigos ou infração aos contratos com clientes e fornecedores.

3.2.2.4 A partir da intercessão da última posição da *Viabilidade do relato dos fatos* (eixo vertical) e *Gravidade dos fatos da denúncia* (eixo horizontal), identifica-se o nível de

criticidade da denúncia na matriz abaixo: onde 1 a 5 tem baixa criticidade (verde), 6 a 12 tem média criticidade (amarela) e 15 a 25 tem alta criticidade (vermelha).

3.2.2.4.1 Com o nível de criticidade identificado, a prioridade pode ser estabelecida e registrada no cabeçalho da Análise Prévia da Denúncia, para que sirva de indicador aos órgãos de apuração.

3.2.3 Caso as informações contidas na denúncia não se revelem suficientes para a análise prévia, os agentes de ouvidoria devem solicitar a complementação de informações, salvo para denúncias anonimizadas.

3.2.3.1 Caso o manifestante não responda o primeiro pedido de complementação em 20 dias da solicitação, a manifestação deve ser automaticamente encerrada por ausência de complementação, passando à situação de arquivada na Plataforma Fala.BR.

3.2.4 É vedada a realização de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou aos agentes envolvidos nos fatos relatados na denúncia.

3.3 Tramitação de denúncias

3.3.1 Após a finalização da análise prévia da denúncia, devem ser realizados os procedimentos de arquivamento ou encaminhamento aos órgãos de apuração, via Plataforma Fala.BR.

3.3.2 Em seguida, o autor da análise prévia da denúncia deve entrar no arquivo "*Relatório mensal de dados de denúncia*" a ser enviado à equipe de integridade e preencher todas as informações e indicadores solicitados, resguardando qualquer possibilidade de identificação do denunciante na síntese do resumo descritivo.

3.3.3 Para o envio da denúncia às unidades de apuração, a Ouvidoria do Serpro deve providenciar o procedimento de pseudonimização da identificação do denunciante.

3.3.3.1 A necessidade de conhecer deve ser formalmente declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

3.3.4 Caso seja necessário encaminhar uma denúncia cadastrada na Plataforma Fala.BR para outra unidade setorial do SisOuv, a Ouvidoria do Serpro deve solicitar o consentimento do denunciante para o compartilhamento de seus elementos de identificação, o qual terá o prazo, para se manifestar, de 20 (vinte) dias.

3.3.4.1 A ausência de resposta do denunciante ao pedido deve ser, para todos os efeitos, considerada negativa de consentimento.

3.3.4.2 Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto, a Ouvidoria do Serpro pode encaminhá-la ou compartilhá-la após a adoção do procedimento de pseudonimização.

3.3.4.3 A denúncia sem identificação em que não houver no teor da manifestação ou em seus anexos dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante deve ser encaminhada imediatamente para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

3.3.4.4 Caso existam, no teor da denúncia sem identificação ou em seus anexos, dados que possam direta ou indiretamente identificar o manifestante, a Ouvidoria do Serpro deve pseudonimizar o relato e anexos, antes do encaminhamento para unidade setorial do SisOuv do órgão ou entidade responsável pelo assunto.

3.3.5 O compartilhamento dos elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades distintas pode ser realizado sob as seguintes hipóteses:

- a. mediante consentimento do titular, nos casos de encaminhamento de denúncia para outra unidade setorial do SisOuv; ou
- b. para cumprimento de ordem judicial.

3.4 Conclusividade de denúncias

3.4.1 Na elaboração de respostas conclusivas das denúncias, a Ouvidoria do Serpro deve assegurar que a resposta contenha a informação de que a denúncia foi encaminhada para as unidades apuratórias competentes, incluindo os procedimentos a serem adotados ou, se for o caso, justificativa sobre o seu arquivamento.

3.4.2 A resposta conclusiva da denúncia com identificação de elementos mínimos de autoria e materialidade de assédio e discriminação deve informar a existência do Programa Corporativo de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio e Discriminação.

3.4.3 A Ouvidoria do Serpro dispõe de modelos de respostas que podem favorecer a redação das respostas dos agentes de ouvidoria, disponibilizados em arquivos específico na sua pasta corporativa.

3.4.3.1 O agente de ouvidoria, responsável pela resposta, pode observar o modelo de resposta, devendo realizar as devidas adaptações ao texto.

3.4.4 Quando do registro da resposta da denúncia ou de comunicação relacionada a ato praticado por ocupante de função comissionada do Grupo III ou superior, deve ser assinalado o campo pertinente no Fala.BR, a fim de que seja comunicada a existência dessa manifestação à Ouvidoria-Geral da União (OGU).

3.4.4 Ao enviar a resposta conclusiva da denúncia, o agente de ouvidoria deve assinalar, no campo "Resolutividade", que a manifestação não foi resolvida até a finalização das atividades dos órgãos de apuração.

3.5 Informações sobre conclusão de procedimento apuratório

3.5.1 Os órgãos de apuração devem comunicar mensalmente à Ouvidoria do Serpro a finalização da apuração da denúncia com fornecimento de informações sobre a decisão

de cada número de protocolo, observando os prazos e as disposições normativas para atendimento ao cidadão.

3.5.1.1 Para o registro, deve-se buscar a respectiva denúncia já concluída no módulo de tratamento e reabrir a manifestação, em seguida, alterar a marcação do item “demanda já resolvida?” para “sim” e registrar o resultado do procedimento correcional com nova resposta conclusiva.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCESSO: Coordenar canal de denúncia

PROCEDIMENTO: Gerir medidas protetivas e combate a retaliações

1. FINALIDADE

Estabelecer diretrizes gerais para a execução do gerenciamento da aplicação de medidas protetivas e combate a retaliações no Serpro.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Decreto nº 10.153/2019
- g) Portaria CGU nº 116/2024
- h) Estatuto Social do Serpro
- i) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria do Serpro adota as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos do Decreto nº 10.153, de 2019.

3.1.1 O acesso aos dados do denunciante deve estar restrito aos agentes públicos com necessidade de conhecer, pelo prazo de cem anos, nos termos do § 1º do art. 6º do Decreto nº 10.153, de 2019.

3.1.2 A necessidade de conhecer deve ser declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

3.1.3 A proteção à identidade independe do prévio conhecimento da denúncia pela Ouvidoria do Serpro.

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

3.2.1 Em qualquer das situações, o pedido deve ser feito por meio de registro de solicitação na Plataforma Fala.BR.

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

3.4 Deferido o pedido, deve ser estabelecido Plano de Proteção Individual que estabeleça as ações administrativas, o período de permanência e periodicidade do monitoramento das medidas de proteção a serem adotadas pela Empresa.

3.5 O período de permanência no Plano de Proteção Individual pode ser prorrogado, por iniciativa da Ouvidoria ou mediante solicitação do denunciante e/ou vítima, desde que devidamente justificado e aprovado pela Ouvidoria do Serpro.

3.5.1 Caso o pedido seja indeferido, o denunciante e/ou vítima pode, a qualquer tempo, solicitar a revisão da decisão.

3.5.2 Para a reavaliação do pedido, devem ser avaliadas as condições socioprofissionais e do contexto do trabalho do solicitante, podendo solicitar apoio dos profissionais da área de saúde ocupacional.

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

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCEDIMENTO: Gerenciamento das informações e dados da Ouvidoria do Serpro

1. FINALIDADE

Estabelecer o gerenciamento das informações, produzidas e custodiadas pela Ouvidoria do Serpro.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Decreto nº 10.153/2019
- g) Portaria CGU nº 116/2024
- h) Estatuto Social do Serpro
- i) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Classificação e reclassificação dos campos de informação na plataforma Fala.BR

3.1.1 Durante a triagem, o agente de ouvidoria deve observar a tipologia, o assunto e o subassunto ou serviço indicado pelo manifestante e, se for o caso, reclassificá-los, com o objetivo de qualificar a informação.

3.1.2 Para reclassificação do campo “Assunto”, deve-se considerar a tabela de correlação, disponibilizada no repositório da Ouvidoria.

3.1.3 No campo subassuntos, devem ser registradas uma das duas opções:

- a) Negócio: se referente a serviços oferecidos pela empresa.
- b) Gestão: se referente a assuntos administrativos.

3.1.4 Caso seja registrado ou reclassificado como negócio, deve ser preenchido o respectivo serviço, no campo específico, disponibilizado no Portal Gov.br.

3.1.5 Em seguida, deve ser registrada, no campo “Tag” as áreas de conhecimentos sob gestão das Diretorias, constantes da Tabela de Temas Empresariais (), determinada por normativo interno disponibilizado no Sistema de Informações Normativas e Organizacionais (SINOR), que define os temas e assuntos empresariais que referenciam a classificação do conhecimento, endereçando responsabilidades e atribuições à estrutura organizacional e aos processos corporativos. As tags utilizadas devem refletir o normativo vigente, devendo suas atualizações serem acompanhadas.

3.2 Armazenamento e organização de informações e dados

3.2.1 A Ouvidoria do Serpro possui um repositório para armazenamento e organização de documentos e dados com acesso exclusivo de agentes de ouvidoria que atuam nos respectivos processos e procedimentos.

3.2.2 As manifestações e pedidos de acesso à informação encaminhados a outros órgãos devem ser arquivados em pasta específica no repositório da ouvidoria.

3.2.3 O agente de ouvidoria, responsável pelo tratamento da denúncia, deve manter, na pasta do respectivo NUP, cópia de todos os documentos que subsidiaram o levantamento de indícios mínimos de autoria e materialidade, bem como a análise prévia da denúncia em .docx e .pdf.

3.3 Indicações de ponto focal pelas unidades organizacionais

3.3.1 A Ouvidoria do Serpro deve realizar monitoramento sistemático dos usuários, registrados como ponto focal, com acesso à Plataforma Fala.BR.

3.3.2 Nos meses de fevereiro e agosto, deve ser realizada confirmação dos nomes indicados pelo titular da unidade organizacional e a cada alteração de titular de unidade organizacional deve ser encaminhada a relação dos nomes indicados anteriormente para a devida atualização da relação dos pontos focais dos processos corporativos.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCEDIMENTO: Pseudonimização e tarjamento de dados e informações

1. FINALIDADE

Estabelecer a pseudonimização e tarjamento de dados e informações protegidos com reserva de acesso e sigilo no tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/2019
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Decreto nº 10.153/2019
- g) Portaria CGU nº 116/2024
- h) Estatuto Social do Serpro
- i) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 No procedimento de pseudonimização, a Ouvidoria do Serpro deve suprimir os elementos de identificação que permitam a associação a um indivíduo.

3.1.1 Como meios de pseudonimização, apontam-se, dentre outros, a produção de extrato ou versão tarjada e a redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

3.1.2 Constituem elementos de identificação, nos termos do art. 2º do Decreto nº 10.046/2019, no mínimo:

- a. dados cadastrais;
- b. atributos genéticos;
- c. atributos biométricos; e
- d. dados biográficos.

3.1.3 Além dos campos de cadastro do manifestante, o procedimento de pseudonimização deve se estender à descrição do fato e seus anexos, observando-se, no mínimo:

- a. em registros fotográficos ou fonográficos, verificar a existência de dados biométricos, tais como voz do denunciante ou imagem sua, ou outros que permitam identificá-lo; e
- b. na descrição do fato e no texto de documentos anexos, verificar a existência de narrativas em primeira pessoa que associem o denunciante a indivíduos, locais, tempos ou fatos específicos.

3.1.4 Constituem meios de pseudonimização a serem adotados, dentre outros:

- a. produção de extrato;
- b. produção de versão tarjada; ou
- c. redução a termo de gravação ou relato descritivo de imagem.

3.1.5 A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações pela Ouvidoria do Serpro para áreas respondentes responsáveis pelo tema e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração, deve ser realizado, preferencialmente, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

3.1.6 As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização podem ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus anexos, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria do Serpro e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

3.1.7 O agente público que divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido ao teor das informações contidas nas manifestações devem ser responsabilizados, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

3.2 O tarjamento de dados e informações que devem ser protegidos com reserva de acesso e sigilo no tratamento de manifestações e de pedidos de acesso à informação é de responsabilidade do gestor da informação.

3.3 É responsabilidade do gestor da informação, considerar questões quanto à privacidade e proteção de dados pessoais no tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação, inclusive quanto ao envolvimento e combinados junto à área de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCEDIMENTO: Tratamento de expedientes de órgãos de controle externo e judiciário

1. FINALIDADE

Estabelecer os procedimentos de tratamento de expedientes de órgãos de controle externo e judiciário, recebidos pela Ouvidoria do Serpro.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/2019
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Decreto nº 10.153/2019
- g) Portaria CGU nº 116/2024
- h) Estatuto Social do Serpro
- i) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Ao receber expediente de órgãos judiciários, seja na plataforma Fala.BR ou e-mail corporativo, o agente de ouvidoria, responsável pelo gerenciamento da caixa eletrônica, deve prontamente encaminhar ao e-mail da área jurídica para as providências cabíveis, com pedido de confirmação de leitura, copiando, para conhecimento, o titular da Ouvidoria do Serpro.

3.2 Ao receber expediente de órgãos de controle externo, seja na plataforma Fala.BR ou e-mail corporativo, o agente de ouvidoria, responsável pelo gerenciamento da caixa eletrônica, deve prontamente encaminhar ao e-mail da Auditoria Interna e do Gabinete Institucional para as providências cabíveis, com pedido de confirmação de leitura, copiando, para conhecimento, o titular da Ouvidoria do Serpro.

3.3 Após o respectivo encaminhamento, o expediente e a confirmação de leitura devem ser arquivados na pasta <Arquivo remoto>Ofícios recebidos>.

MACROPROCESSO: Gerenciar Ouvidoria

PROCEDIMENTO: Mensagens e registros nas manifestações e pedidos de acesso à informação

1. FINALIDADE

Estabelecer modelos de mensagens e registros nas manifestações e pedidos de acesso à informação.

2. FUNDAMENTO LEGAL

Além das legislações e normatizações citadas abaixo, deve-se observar as instruções normativas, resoluções e orientações, alcançadas pelas empresas públicas, emitidas pelo órgão central da Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

- a) Lei nº 12.527/2011
- b) Decreto nº 7.724/2012
- c) Lei nº 13.709/2018
- d) Decreto nº 10.046/20219
- e) Lei nº 14.129/2021
- f) Decreto nº 10.153/2019
- g) Portaria CGU nº 116/2024
- h) Estatuto Social do Serpro
- i) Regimento Interno da Ouvidoria

3. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1 Encaminhamento interno de mensagem recebida no e-mail da Ouvidoria

Prezada/o _____,

Segue mensagem abaixo da/o _____, ____ (com ou sem) anexo(s), recebida no e-mail da Ouvidoria do Serpro, para as providências cabíveis. Para nosso controle, pedimos nos informar o recebimento desta mensagem.

Atenciosamente,

3.2 Tratamento de manifestações a ser realizado por titular da unidade organizacional

Prezada/o _____,

Como titular da _____, informamos que a Ouvidoria encaminhou ___ (o/a) _____ (manifestação ou pedido de acesso à informação), NUP _____, via _____ (Plataforma Fala.BR ou OuvSerpro), por se tratar de um assunto de alçada exclusiva do titular de unidade organizacional.

Informo que este NUP não foi enviado a nenhum ponto focal, encontrando-se exclusivamente sob sua responsabilidade. Na mensagem do sistema, encontram-se as orientações e os prazos estabelecidos em legislações e normativo interno.

Em caso de dúvida, estamos prontamente à disposição.

3.3 Comunicação aos pontos focais sobre manifestações ou pedidos de acesso à informação sob responsabilidade exclusiva do titular da unidade organizacional

Prezada/o colega _____,

Informamos que atualmente existe ___ (quantidade) _____ (manifestação ou pedido de acesso à informação), sob a responsabilidade exclusiva do superintendente da _____, por se tratar de assunto de sua alçada. Contudo, para conhecimento e, se for o caso, apoio no tratamento, seguem informações:

- NUP _____
- Prazo de resposta até ___/___/___, prorrogável, de forma motivada, por 10 (dias)

Em caso de dúvida, estaremos prontamente à disposição.

3.4 Indicação de ponto focal ao novo titular da UO

Prezada/o _____ (nome titular da UO),

A Ouvidoria do Serpro solicita a _____ (indicação ou confirmação) dos empregados que serão pontos focais no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Os nomes indicados anteriormente são: _____, _____, _____, _____ e _____.

Caso haja necessidade, colocamo-nos à disposição para nos reunir com os pontos focais, a fim de apresentar o fluxo e responsabilidades e, com isso, garantirmos o adequado atendimento ao processo de transparência e controle e participação social.

3.5 Monitoramento das indicações pontos focais

Prezada/o _____ (nome titular da UO),

A Ouvidoria do Serpro solicita a confirmação dos empregados que foram indicados como pontos focais no tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

Os nomes indicados anteriormente são: _____, _____, _____, _____ e _____.

Esse monitoramento objetiva manter exclusivamente os nomes dos empregados que se mantêm com essa responsabilidade, a fim de se evitar que quem mudou de atividade ainda permaneça com acesso à plataforma Fala.Br.

Glossário

- a. Agente público: pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- b. Agente público interno: profissionais que atuem no Serpro, abrangendo os empregados, empregados terceirizados, consultores, estagiários e outros que se enquadrem nessa definição.
- c. Agente de ouvidoria: empregado que compõe a equipe multiprofissional da Ouvidoria;
- d. Análise prévia da denúncia: coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão/habilitação de uma manifestação em denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração competente;
- e. Canal de denúncia: central de recebimento e tratamento de denúncias ou comunicações anônimas de irregularidade ou ilegalidade, acerca de comportamentos e de práticas na empresa, com o devido resguardo do sigilo, da confidencialidade, do anonimato e das medidas de proteção aos denunciantes e às testemunhas de boa-fé.
- f. Carta de Serviços ao Usuário: é a descrição dos serviços prestados pelo Serpro, com informações claras e precisas, relacionadas às formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, disponibilizada no portal eletrônico Gov.br;
- g. Comunicação de irregularidade ou ilegalidade: é a 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;
- h. Conflito: processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis;
- i. Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- j. Denunciante: pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito, irregularidade ou desvio ético;
- k. 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;

- l. Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- m. Fala.BR: plataforma única de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos, de pedidos de acesso à informação e de solicitações de simplificação;
- n. 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;
- o. Manifestações: solicitações, 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;
- p. Número Único de Protocolo (NUP): identificador único atribuído ao acompanhamento de manifestação e de acesso à informação pelo cidadão.
- q. Pedido de acesso à informação: demanda realizada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que tenha por objeto um dado ou informação;
- q. 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;
- r. Ponto focal: especialista das unidades organizacionais do Serpro, indicados para tratamento de manifestação ou de pedido de acesso à informação, responsável por garantir a qualidade e o prazo das respostas.
- s. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- s. Resposta conclusiva: decisão administrativa final sobre a procedência ou improcedência da manifestação com solução ou comunicação de sua impossibilidade;
- t. 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;
- u. Solicitação de providência: pedido para adoção de providências por parte da empresa;
- v. Solicitação de simplificação: pedido para simplificar os serviços prestados pelo Serpro, sugerir melhorias, identificar falhas ou questionar a exigência de documentos e procedimentos requeridos;

- w. 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.
- aa. Prazos: os prazos devem ser considerados como dias corridos.