

DELIBERAÇÃO**GR-006/2025****Data Início:****Data Fim:****CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA:** 010.01**CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:** Ostensivo**TÍTULO: REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO**

ouvidoria, CGU, OGU, estatuto, regimento interno, controle e participação

PALAVRAS - CHAVE: social, manifestação, denúncia, acesso à informação, mediação, conflito, normas, governança**ANEXO:**

1 – Regimento Interno da Ouvidoria do Serpro

PROCESSO: 12.08 - Gerenciar Ouvidoria**O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS****- SERPRO**, no uso das competências que lhe atribui os artigos 19, 47 e 48 do Estatuto Social do SERPRO, no intuito de atender ao Decreto nº 9.492/2018, à Portaria CGU nº 116/2024 e suas alterações e à Resolução CGPAR nº 48/2023,**DELIBERA****1.0** Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria do Serpro, conforme Anexo 1, instrumento normatizador e orientador para o cumprimento das competências e das atribuições como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv com o objetivo de observar os princípios e diretrizes previstos na Lei nº 13.460/2017.**FERNANDO FERREIRA**

Presidente do Conselho de Administração

DANIEL DE SABOIA XAVIER

Conselheiro

RENAN PINHEIRO DO EGYPTO GUERRA

Conselheiro Representante dos Empregados

ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Conselheiro

IVAN TIAGO MACHADO OLIVEIRA

Conselheiro

LEONARDO ANDRÉ PAIXÃO

Conselheiro Independente

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

CAPÍTULO I - DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA DE REPORTE

Art. 1º A Ouvidoria é órgão instituído pelo Estatuto Social do Serpro, vinculada diretamente ao Conselho de Administração (CA), com atribuições e competências indelegáveis, definidas no próprio Estatuto, Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018, Decreto nº 9.094/2017, Portaria CGU nº 116/2024 e suas alterações, Resolução CGPAR nº 48/2023 e legislação correlata.

§ 1º Como unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, sujeita-se à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral da União, órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, sem prejuízo da subordinação administrativa, para o exercício de atividades típicas de Ouvidoria e a preservação de sua autonomia e imparcialidade.

§ 2º A Ouvidoria é membro pleno da Rede Nacional de Ouvidoria (Renouv), coordenada pela Ouvidoria-Geral da União e fez adesão à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

§ 3º Como órgão de comunicação direta e simplificada entre o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro) e a sociedade, tem por objetivo principal o aperfeiçoamento e o esclarecimento aos cidadãos das atividades realizadas pelo Serpro.

§ 4º A Ouvidoria é responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), para os efeitos da Lei nº 12.527/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

Art. 2º Sem prejuízo das demais competências previstas em normas que lhe forem aplicáveis, conforme estabelecido no Estatuto Social do Serpro, compete à Ouvidoria:

- I. receber, examinar e responder manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos), realizadas por empregados, fornecedores, clientes, usuários, sociedade em geral e demais partes interessadas;
- II. encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
- III. elaborar relatório anual acerca das manifestações recebidas, apontando falhas e proposições de melhorias;
- IV. receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades do Serpro; e
- V. desempenhar outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 3º Conforme estabelecido no Estatuto Social, compete ao Conselho de Administração:

- I. nomear, reconduzir e destituir o titular da ouvidoria;
- II. acompanhar as atividades de Ouvidoria; e
- III. garantir a adoção das medidas necessárias para manutenção de canal de denúncias vinculado à ouvidoria, assegurada a proteção do denunciante e dos elementos que permitam a sua identificação.

§ 1º A Ouvidoria, por meio do seu titular, se reporta ao Conselho de Administração, assegurado o acompanhamento das suas atividades, conforme estabelecido em regimento específico.

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

§ 2º A indicação, a nomeação, a designação, a exoneração ou a dispensa do titular da Ouvidoria devem ser aprovadas pelo Conselho de Administração, observadas as normas e orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) quanto à formação acadêmica e à experiência profissional do indicado, ao procedimento de consulta e de aprovação definido, a fatos impeditivos, às condições e às exigências aplicáveis.

§ 4º O Conselho de Administração pode avaliar anualmente o desempenho do titular da Ouvidoria e encaminhar recomendação ao Diretor-Presidente nos processos de encarreiramento do Serpro.

CAPÍTULO II – DA DEFINIÇÃO E COMPONENTES DIRECIONADORES

Art. 4º A Ouvidoria é promotora do controle e da participação social e da mediação e conciliação entre o usuário e o Serpro, sem prejuízo de outros canais competentes, por meio do recebimento e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação.

§ 1º As medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos são:

- I. acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de Ouvidoria;
- II. proteção de dados pessoais coletados pela Ouvidoria, nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.709/2018;
- III. presunção de boa-fé e acesso a informações precisas, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527/2011; e
- IV. proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades, nos termos do Decreto nº 10.153/2019.

§ 2º Além dos princípios previstos na Lei nº 13.460/2017, o exercício das atividades de Ouvidoria deve observar os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, primariedade e cortesia no cumprimento das seguintes diretrizes:

- I. atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II. transparência com garantia ao amplo acesso e divulgação da informação e à qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;
- III. proteção da informação com garantia quanto à disponibilidade, autenticidade e integridade;
- IV. proteção da informação sigilosa e pessoal com garantia quanto à disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso;
- V. zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas de usuários;
- VI. objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação;
- VII. defesa da ética, da participação social e da transparência nas relações entre o Serpro e a sociedade;
- VIII. incentivo às práticas de autocomposição entre a sociedade e o Serpro;
- IX. incentivo à autonomia e à estruturação da Ouvidoria;
- X. garantia da efetividade dos direitos da sociedade e dos cidadãos;

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

XI. colaboração entre unidades do Sistema e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;

XII. ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e

XIII. busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais recorrentes identificados nas manifestações.

§ 3º No exercício de suas atribuições, os agentes de ouvidoria devem observar as regras definidas pelos Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, bem como as seguintes diretrizes de atuação:

I. zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;

II. adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;

III. abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos na Portaria CGU nº 116/2024 e suas alterações;

IV. respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;

V. não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460/2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e

VI. utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.

Art. 5º A fim de cumprir suas atribuições e atender as diretrizes e orientações da Alta Administração, a Ouvidoria do Serpro tem os componentes direcionadores:

I. Propósito: Fortalecer o canal de intermediação entre o Serpro e a sociedade com o aprimoramento da capacidade de escuta, de tratamento imparcial e empático, em todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria;

II. Visão: Ser reconhecida como um canal de excelência na intermediação entre o Serpro e a sociedade, com foco no fortalecimento da confiança, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados ao usuário; e

III. Valores: Imparcialidade, Confidencialidade, Empatia, Integridade, Transparência, Efetividade e Inovação.

Art. 6º O Conselho de Administração é responsável pelo provimento de recursos humanos, materiais e de estrutura organizacional, incluindo a busca da proficiência da equipe, que garantam a autonomia necessária ao cumprimento dos componentes direcionadores da Ouvidoria.

Art. 7º De modo a orientar sua atuação e o cumprimento dos componentes direcionadores, o titular da Ouvidoria do Serpro deve submeter proposta de estratégia plurianual de objetivos e resultados chaves e de plano de trabalho anual à aprovação pelo Conselho de Administração.

Art. 8º Cabe ao titular da Ouvidoria do Serpro, com apoio do Conselho de Administração, garantir que os princípios de integridade, objetividade, confidencialidade e competência

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

sejam aplicados e cumpridos, bem como haja adequados conhecimentos, habilidades e outras competências necessárias para atender aos requisitos deste Regimento Interno.

CAPÍTULO III – DA INDEPENDÊNCIA E DA OBJETIVIDADE

Art. 9º A vinculação direta ao Conselho de Administração e a estrutura de reporte definida são requisitos que visam assegurar a independência da Ouvidoria do Serpro na condução imparcial e objetiva de suas responsabilidades e atribuições.

§ 1º A objetividade é a atitude mental, imparcial e isenta, que permite aos ouvidores executarem os trabalhos de maneira a suportarem suas opiniões e conclusões com base em evidências, a fim de evitar situações de conflito de interesses ou quaisquer outras que prejudiquem seu julgamento profissional.

§ 2º Para manter e assegurar a independência, cabe exclusivamente ao CA, sem a presença do Diretor-Presidente, a aprovação de competências, atribuições, regimento interno, plano anual, relatório anual de atividades, estrutura, orçamento, recursos humanos e materiais, nomeação, recondução, destituição, remuneração e avaliação do desempenho do titular.

§ 3º O titular da Ouvidoria, a convite do respectivo presidente, pode participar de reuniões com o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, o Comitê de Auditoria e a Diretoria Executiva para apresentar ou acompanhar temas relevantes.

Art. 10 A independência ou autonomia técnica constitui imunidade quanto a condições que ameacem a capacidade da Ouvidoria do Serpro, do seu titular ou da equipe da ouvidoria na condução, de maneira imparcial e objetiva, de seus trabalhos e responsabilidades.

§ 1º Eventuais ameaças, de fato ou veladas, à autonomia técnica e à objetividade devem ser gerenciadas e prontamente reportadas ao Conselho de Administração para adequado tratamento e adoção de salvaguardas.

§ 2º Cabe ao titular da Ouvidoria do Serpro, com apoio do Conselho de Administração, garantir que a atuação da equipe permaneça livre de condições, ameaçadoras ou cerceadoras, do cumprimento de suas responsabilidades e atribuições.

§ 3º Cabe ao titular da Ouvidoria do Serpro o dever de reportar ao Conselho de Administração ameaças, de fato ou veladas, à independência de seu posicionamento técnico, à execução do trabalho, ao julgamento profissional ou à comunicação dos resultados.

§ 4º Caso o titular da Ouvidoria assuma ou se espere que assuma papéis ou responsabilidades que vão além das atividades típicas de ouvidoria, devem ser adotadas salvaguardas para limitar o prejuízo à independência ou à objetividade.

§ 5º Os ouvidores devem declarar impedimento nas situações que possam afetar o desempenho das suas atribuições e, em caso de dúvidas sobre potencial risco para a independência e a objetividade, devem buscar orientação junto aos responsáveis pela supervisão do trabalho ou à comissão de ética ou instância similar, conforme aplicável.

§ 6º Ao titular e aos integrantes da equipe da Ouvidoria, é vedada a participação em comissões de licitações, de sindicância, de processos administrativos disciplinares, de avaliação de bens, em grupos de trabalho ou outros assemelhados, salvo, em relação a estes

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

últimos, quando constituídos no interesse da Ouvidoria do Serpro e compatíveis com suas atribuições.

CAPÍTULO IV – DA AUTORIDADE E DA RESPONSABILIDADE

Art. 11 São atividades de ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas, por norma específica:

- I. receber e tratar manifestações de usuários em estreito cumprimento aos prazos legais, normas procedimentais e da qualidade das respostas;
- II. formular, executar e avaliar ações e projetos, relacionados às atividades de ouvidoria, individualmente ou em conjunto com as unidades organizacionais;
- III. coletar ou receber, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;
- IV. analisar dados recebidos ou coletados e produzir informações para a correção de falhas e o aprimoramento dos serviços prestados;
- V. promover solução pacífica de conflitos entre usuários e o Serpro, quando cabível, exceto no caso de denúncias;
- VI. realizar a articulação com ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas e demais órgãos e entidades, encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, a fim de obter informações e subsídios para a melhoria da prestação dos serviços do Serpro;
- VII. realizar interlocução com o órgão central do SisOuv, sempre que necessário, e observar as orientações emanadas no âmbito de suas competências;
- VIII. adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante nos termos do Decreto nº 10.153/2019, com o controle de acesso e logs de agentes, a pseudonimização e manutenção de restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante pelo prazo de cem anos; e
- IX. produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1º No desempenho de suas funções, é assegurada ao titular da Ouvidoria e aos agentes de ouvidoria a prerrogativa de acesso livre e desimpedido de ativos e sistemas de informação.

§ 2º É dever dos agentes da Ouvidoria guardar sigilo sobre dados, informações e papéis de trabalho, pertinentes aos assuntos a que tiver acesso em decorrência do exercício de suas funções, utilizando-os de modo compatível com o cumprimento das obrigações constitucionais, legais e normativas aplicáveis ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, sob pena de responsabilidade.

§ 3º A Ouvidoria deve participar na avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo Serpro, conforme art. 67 da Portaria CGU nº116/2024.

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

CAPÍTULO V – DO DETALHAMENTO DAS COMPETÊNCIAS

Art. 12 São responsabilidades do titular da Ouvidoria, além das já citadas nesse Regimento Interno:

- I. disponibilizar ao Conselho de Administração, ao Comitê de Auditoria, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva os relatórios com as informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- II. coordenar e orientar a elaboração do regimento interno da Ouvidoria, do manual de procedimentos, da estratégia da função de Ouvidoria, do plano de trabalho anual, do relatório de gestão anual e de notas técnicas;
- III. coordenar, orientar e apoiar o recebimento e tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação;
- IV. realizar outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração;
- V. gerenciar e desenvolver os agentes de ouvidoria; e
- VI. interagir com titulares das instâncias de integridade e das áreas de gestão e negócio para efetivação do controle e participação social no Serpro.

Art. 13 Compete ao titular e aos agentes de ouvidoria:

- I. manter atitude de independência, de modo a assegurar imparcialidade no seu trabalho, bem como nos demais aspectos relacionados com sua atividade profissional;
- II. ter habilidade no trato verbal e escrito, com pessoas e instituições, respeitando superiores, subordinados e pares, bem como aqueles com os quais se relaciona profissionalmente;
- III. manter atualizado seus conhecimentos técnicos, acompanhando a evolução de leis, normas, procedimentos e técnicas aplicáveis ao Sistema de Ouvidoria Pública do Poder Executivo Federal;
- IV. agir com prudência, habilidade e atenção, de modo a reduzir ao mínimo a ocorrência de erros, zelando pelas normas de ética profissional, pelo equilíbrio de opiniões e atos, pela razoabilidade de recomendações e pelo cumprimento das normas gerais e dos procedimentos de ouvidoria; e
- V. orientar sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde pode ser encontrada ou obtida a informação almejada, a obrigação de fornecimento ao acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo, quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa.

Art. 14 São competências obrigatórias para os profissionais de Ouvidoria:

- I. Ouvir e compreender;
- II. Reconhecer os usuários como sujeitos de direitos;
- III. Qualificar as demandas dos usuários de forma adequada;
- IV. Responder aos usuários;
- V. Demonstrar os resultados produzidos; e
- VI. Trabalhar em equipe.

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

§ 1º Além do previsto no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, são condutas esperadas dos agentes de Ouvidoria:

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

§ 2º São diretrizes de atuação dos profissionais de Ouvidoria:

- I. zelar pela tutela da confiança do usuário de serviços públicos que recorre à ouvidoria;
- II. adotar as medidas necessárias para salvaguardar os elementos de identificação dos manifestantes;
- III. abster-se de publicar ou compartilhar informação obtida em razão do ofício por qualquer outro meio que não aqueles previstos nos normativos da Controladoria- Geral da União;
- IV. respeitar os usuários de serviços públicos em suas peculiaridades, necessidades e vulnerabilidades, bem como zelar pelo seu melhor interesse;
- V. não adotar medidas tendentes à restrição dos direitos à manifestação de que trata a Lei nº 13.460/2017, salvo se definidas por lei ou se necessárias para coibir ou prevenir violência ou grave ameaça; e
- VI. zelar pela manutenção e funcionamento do canal de denúncias com proteção ao denunciante, em conformidade com o § 2º do art. 19 do Estatuto social.

CAPÍTULO VI – DA COMUNICAÇÃO E DA PARTICIPAÇÃO INTERNA DA OUVIDORIA

Art. 15 A Ouvidoria deve manter em permanente divulgação esclarecimentos ao público interno, no mínimo, sobre:

- I. atribuições da unidade setorial do SisOuv;
- II. fluxos adotados no tratamento das manifestações relativas à Ouvidoria Interna; e
- III. canais de atendimento disponíveis.

Art. 16 A Ouvidoria deve colaborar com as instâncias de integridade para promover a realização de campanhas frequentes com o objetivo de levar ao público interno do Serpro esclarecimentos sobre temas sensíveis, bem como interagir com o Diretor-Presidente,

ANEXO

TÍTULO

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

responsável pela supervisão direta das atividades de integridade, de gestão de riscos e controles internos e de conformidade.

Art. 17 A metodologia de trabalho da Ouvidoria pode incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de prestar orientações, receber manifestações, coletar dados, realizar pesquisas, avaliar serviços e engajar usuários nos canais de participação e controle social.

Art. 18 A Ouvidoria deve elaborar relatórios de gestão, nos termos do inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei nº 13.460/2017, com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

Art. 19 A Ouvidoria deve participar do Programa de Melhoria Continuada das Unidades de Ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - PROMOUV com o objetivo de estabelecer modelos de medição de desempenho e processos de apoio à melhoria da gestão das unidades setoriais do SisOuv.

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20 O presente Regimento Interno revoga disposições e normativos internos que forem com ele incompatíveis.