



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 1/17
-------	--------------------------------	---------------------	------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

REFERÊNCIAS TEMA: Transparência e Ética PALAVRAS-CHAVE: acesso à informação, canal de denúncia, carta de serviços ao usuário, conciliação, controle, manifestação, mediação, participação social, retaliação, simplificação	
ANEXOS	
PROCESSO OUVIDORIA - Visão Geral - Processo de Ouvidoria e Informações ao Cidadão	
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO 010	GRAU DE SIGILO Ostensivo
VIGÊNCIA INÍCIO: 19/04/2018 FIM:	

1.0 FINALIDADE

Regulamentar os processos de controle e de participação social que possibilitam ao cidadão acompanhar e participar da gestão, por meio de manifestações, de acessos à informação e de pedidos de simplificação, mediante legislações específicas.

2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da Empresa.

3.0 DEFINIÇÕES

Para efeito desta Norma, entende-se por:

- a) Canal de denúncia:** canal de comunicação que possibilita denúncia de ato ilícito ou antiético;

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 2/17
-------	-------------------------	--------------	-----------------------

TÍTULO OUVIDORIA

b) Carta de Serviços ao Usuário: documento que objetiva informar aos usuários sobre os serviços prestados pela Empresa, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

c) Conciliação: tipo de intervenção em conflito que auxilia as partes na busca de um acordo, propondo alternativas para a solução da controvérsia;

d) Conciliador: empregado que desempenha atividades de facilitador, responsável pela intervenção de conciliação;

e) Conflito: divergência ou mal-estar ocasionado por conduta socioprofissional inadequada que afete as relações pessoais e profissionais;

f) Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito ou antiético, cuja solução dependa de atuação de órgão de controle interno ou externo;

g) Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento;

h) Intervenção: ação adotada para mitigar ou conter conflitos;

i) Mediação: tipo de intervenção em conflito que facilita o diálogo, respeitando a autonomia das partes envolvidas para a busca de solução conjunta;

j) Mediador: empregado que desempenha atividades de facilitador, responsável pela intervenção de mediação;

k) Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço ou atendimento realizado pela Empresa;

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---------------------------	-------------	--	--------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 3/17
-------	-------------------------	--------------	-----------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

- l) **Sistema de Integridade do Serpro:** integração de medidas necessárias para a implementação do Programa de Integridade do Serpro;
- m) **Solicitação:** requerimento de adoção de providência pela Empresa;
- n) **Sugestão:** proposição de ideias ou formulação de proposta de aprimoramento de serviço ou atendimento realizado pela Empresa;
- o) **Transparência ativa:** disponibilização de informações institucionais, de interesse público, por meio da divulgação na internet, de modo a permitir o acesso de qualquer cidadão, em estrito cumprimento à legislação em vigor;
- p) **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), em estrito cumprimento à legislação em vigor;
- q) **Órgãos apuratórios:** áreas organizacionais competentes para proceder apuração de fatos irregulares, ilícitos ou antiéticos; e
- r) **Órgãos de Controle Externo:** órgãos da administração pública federal, responsáveis pela fiscalização, verificação e correção dos atos, visando garantir a plena eficácia das ações de gestão da Empresa.

4.0 DETERMINAÇÕES

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

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---------------------------	-------------	--	--------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 4/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.2 Tratamento das manifestações

4.2.1 As manifestações classificam-se como denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, devendo o recebimento e o tratamento observarem os princípios da administração pública.

4.2.2 O recebimento da manifestação ocorre por meio de atendimento presencial, correspondência, ligação telefônica, mensagem eletrônica em caixa de correio específica ou registro eletrônico no Sistema OuvSerpro.

4.2.2.1 As manifestações recebidas presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica devem ser cadastradas manualmente no Sistema OuvSerpro para seu tratamento, acompanhamento e encerramento.

4.2.3 As manifestações podem ser anônimas, sem qualquer registro de identificação do manifestante, sendo garantida a consulta da resposta conclusiva da manifestação, por meio do Sistema OuvSerpro.

4.2.3.1 O Sistema OuvSerpro mantém a identificação do autor da manifestação resguardada ao encaminhá-la para tratamento, podendo ser aberta em situação em que se justifique a necessidade dessa informação ou não haja risco de retaliação ao manifestante.

4.2.3.1.1 O resguardo de identidade é garantido à manifestação que se originou exclusivamente no Departamento de Ouvidoria.

4.2.3.2 Caso o manifestante se identifique no relato da manifestação, o resguardo de identidade pode ficar impossibilitado durante o seu tratamento.

4.2.4 Após o tratamento, as manifestações devem ser necessariamente encerradas com a remessa da resposta conclusiva ao manifestante, em estrita observância aos prazos legais.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 5/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

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

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

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

4.2.6 Pode ser requerida ao manifestante a complementação de informações no prazo de até 20 dias a contar do recebimento da manifestação.

4.2.6.1 O pedido de complementação interrompe o prazo, contando novamente a partir da data do recebimento da resposta do manifestante.

4.2.7 Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo, devem ser enviadas respostas intermediárias, informado o andamento e os encaminhamentos realizados ao manifestante.

4.2.8 O encerramento das manifestações ocorre com a resposta conclusiva enviada ao manifestante pelo Departamento de Ouvidoria.

4.2.8.1 Para a reclamação ou solicitação, deve ser informada a solução ou a impossibilidade de prosseguimento da manifestação.

4.2.8.2 Para a sugestão, devem ser informadas a análise e as medidas adotadas ou a justificativa de impossibilidade de efetivação da ação proposta.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 6/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

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

4.2.9 Tratamento de denúncia

4.2.9.1 As denúncias, registradas no Canal de Denúncia, devem envolver a comunicação de irregularidade ou conduta antiética ou ato ilícito.

4.2.9.2 As denúncias recebidas pela Diretoria Executiva devem ser encaminhadas ao Departamento de Ouvidoria para fins de registro, envio aos órgãos de apuração e comunicação ao denunciante, ou, quando necessário, à Auditoria Interna do Serpro para os procedimentos cabíveis.

4.2.9.2.1 A denúncia recepcionada diretamente pela Auditoria Interna deve ser comunicada ao Departamento de Ouvidoria para fins de registro e, se houver necessidade, de comunicação ao denunciante.

4.2.9.2.2 Ao receber a denúncia encaminhada pelo Departamento de Ouvidoria, o órgão apuratório ou a Auditoria deve acusar o recebimento no prazo de 3 (três) dias, independente dos desdobramentos.

4.2.9.3 A denúncia recebida por unidades organizacionais da Empresa deve ser enviada ao Departamento de Ouvidoria para registro, encaminhamento aos órgãos apuratórios e investigatórios e, se houver necessidade, comunicação ao denunciante.

4.2.9.4 A denúncia recebida pelo Departamento de Corregedoria e pela Comissão de Ética do Serpro deve ser comunicada ao Departamento de Ouvidoria para fins exclusivos de registro e, se for o caso, de comunicação ao denunciante.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 7/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.2.9.4.1 As denúncias de infração ao Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro serão tratadas em conformidade com legislação específica.

4.2.9.5 A denúncia deve conter elementos mínimos de autoria e materialidade do fato, imprescindíveis para o seu encaminhamento pelo Departamento de Ouvidoria para os órgãos responsáveis, conforme a responsabilidade pela apuração, sendo eles: Unidades Gestoras, Auditoria, Departamento de Corregedoria e Comissão de Ética do Serpro.

4.2.9.5.1 Caso a denúncia não contenha elementos suficientes de autoria ou de materialidade do fato, não sendo possível ou oportuna a apuração nas instâncias de integridade ou pela própria gestão, ao Departamento de Ouvidoria deve encaminhá-la à Auditoria Interna ou demais Instâncias de Integridade do Serpro para os procedimentos cabíveis.

4.2.9.5.2 Colhidos elementos suficientes de autoria ou de materialidade do fato, a denúncia pode ser retornada para o adequado tratamento pelas Instâncias de Integridade.

4.2.9.6 A denúncia deve ser encerrada pela ausência de competência legal da Empresa em dar o seu tratamento, por não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração ou por apresentar exposição dos fatos sem verdade, lealdade, urbanidade e boa-fé.

4.2.9.7 A restrição de acesso à identidade do denunciante estabelecida no item 4.2.3.1 não se aplica nos casos de denúncia apurada, pelos órgãos de controle externo e pelos órgãos apuratórios, como caluniosa ou flagrante má-fé por parte do denunciante.

4.2.9.8 Entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o encaminhamento aos órgãos apuratórios e à Auditoria Interna sobre os procedimentos a serem adotados ou o seu encerramento.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 8/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.2.9.9 As denúncias, exceto as de desvios éticos, devem ser encaminhadas a unidade gestora dos processos de controle e riscos, conformidade e integridade, inclusive aquelas encerradas nos termos do item 4.2.8.6, para o devido monitoramento, acompanhamento e ações decorrentes.

4.2.9.9.1 A remessa deve ser feita sem qualquer identificação do denunciante ou de informações categorizadas como sigilosas, nos termos da legislação específica.

4.2.9.9.2 O acesso deve ser restrito com a obrigatoriedade de sigilo no trâmite e no tratamento das informações, sob pena de sanções cabíveis.

4.2.9.10 A denúncia que envolva empregado com função de confiança do Grupo II, equivalente ao nível 4 do Grupo Direção e Assessoramento Superiores – DAS, deve ser informada à Ouvidoria-Geral da União.

4.3 Proteção ao denunciante e combate à retaliação

4.3.1 O pedido de adoção de medidas de proteção ao denunciante pode ocorrer por iniciativa própria do denunciante ou por indicação dos órgãos apuratórios.

4.3.1.1 Quando se tratar de iniciativa própria do denunciante, o pedido deve ser feito como uma solicitação, por meio dos canais do Departamento de Ouvidoria.

4.3.2 A análise do pedido deve ser realizada em reunião com a presença de, pelo menos, três componentes do Sistema de Integridade do Serpro para avaliação técnica de riscos de retaliação pessoal ou profissional, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento do pedido.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 9/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.3.3 Para o deferimento do pedido, deve ser estabelecido Plano de Proteção Individual que, com o apoio dos titulares da Superintendência de Gestão de Pessoas e da Consultoria Jurídica, indique as ações administrativas possíveis e o período de permanência das medidas de proteção a serem adotadas pela Empresa.

4.3.3.1 É direito do denunciante ser acompanhado pelos profissionais da área de saúde do trabalho, para avaliação das condições socioprofissionais e do contexto do trabalho com reporte exclusivo ao Departamento de Ouvidoria.

4.3.4 A prorrogação do período de permanência no Plano de Proteção Individual pode ser requerida pelo denunciante, desde que devidamente justificada, para a realização de nova avaliação técnica, observadas as regras dos itens 4.3.2 e 4.3.3 acima.

4.3.5 Após o término da vigência da permanência do denunciante no Plano de Proteção Individual, as ações administrativas adotadas podem ser extintas e, se for o caso, as condições socioprofissionais do denunciante restabelecidas dentro da Empresa.

4.3.6 Caso o pedido seja indeferido, o denunciante pode solicitar, a qualquer tempo, a revisão da decisão tomada pelos componentes do Sistema de Integridade do Serpro.

4.3.6.1 Para a reavaliação do pedido, o Departamento de Ouvidoria deve solicitar avaliação das condições socioprofissionais e do contexto do trabalho do denunciante, realizada pelos profissionais da área de saúde do trabalho.

4.4 Conciliação e mediação de conflito

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 10/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.4.1 O processo de conciliação e mediação deve promover a resolução de conflitos decorrentes de condutas socioprofissionais com ações de identificação, de intervenção e de cunho pedagógico.

4.4.2 A necessidade de resolução de conflito pode ser identificada pela Ouvidoria ou apontada por meio de solicitação do manifestante nos canais disponibilizados no item 4.2.2.

4.4.3 Na conciliação, o conciliador deve auxiliar as partes a chegarem a um acordo, expondo as vantagens e desvantagens de suas posições, propondo alternativas para a solução da controvérsia.

4.4.4 Na mediação, o mediador deve facilitar o diálogo das partes em conflito, respeitando a autonomia dos envolvidos na busca de uma solução conjunta.

4.4.5 O facilitador indicado deve ter a formação acadêmica na área da saúde do trabalho ou ter perfil e habilitação que comprovem capacidade técnica para atuar nessas modalidades de resolução de conflito.

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

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

4.4.8 A resolução do conflito deve propiciar a construção de acordo estabelecido entre as partes envolvidas, a ser acompanhado pelo facilitador ao longo do trimestre subsequente após o encerramento da intervenção.

4.5 Tratamento do acesso à informação

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 11/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.5.1 O recebimento e tratamento de pedido de acesso à informação observam os dispositivos da Lei nº 12.571/2011 e do Decreto nº 7.724/2012.

4.5.1.1 Os procedimentos de classificação, de proteção e de divulgação da informação sigilosa do SERPRO e as restrições de acesso estão regulamentados pela Norma SG/005 – Classificação dos ativos de informação do SERPRO.

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

4.5.2.1 As informações disponibilizadas por meio de transparência ativa devem ser acessadas pelo solicitante diretamente na página do Portal do SERPRO.

4.5.2.2 As informações disponibilizadas por meio de transparência passiva devem ser solicitadas por atendimento presencial, correspondência, ligação telefônica, mensagem eletrônica em caixa de correio específica ou registro no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

4.5.2.3 Os pedidos recebidos presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica devem ser registrados manualmente no e-SIC para a realização do seu cadastro, tratamento e encerramento.

4.5.2.4 O acompanhamento do andamento de pedido de acesso à informação pelo solicitante deve ser realizado eletronicamente no e-SIC.

4.5.3 O prazo de atendimento aos pedidos de acesso é de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

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

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 12/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.5.3.2 O encaminhamento e o trâmite de pedidos de acesso à informação devem ser realizados por meio do Sistema OuvSerpro.

4.5.4 O responsável pela resposta ao pedido de acesso à informação 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 da Empresa.

4.5.5 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.

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

4.5.7 A negativa de acesso a informações 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 à respectiva Diretoria e, se mantida a decisão, à autoridade máxima da Empresa.

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

4.5.8 A omissão da resposta ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 4.5.3 podem acarretar reclamação para a autoridade de monitoramento, no prazo de 10 (dez) dias.

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

4.5.9 A unidade gestora do 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

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 13/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

aos pedidos de informações adicionais e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

4.6 Carta de Serviços ao Usuário

4.6.1 A elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário do Serpro devem atender aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.

4.6.1.1 A Carta de Serviços ao Usuário do Serpro deve ser objeto de permanente atualização, sendo disponibilizada por meio de acesso no sítio eletrônico da Ouvidoria.

4.7 Tratamento do pedido de simplificação de serviços

4.7.1 O recebimento e tratamento de pedido de simplificação de serviços observam os dispositivos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto nº 9.094/2017.

4.7.2 O pedido de simplificação de serviços deve ser registrado eletronicamente no Sistema e-Ouv da Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

4.7.2.1 Os pedidos de simplificação de serviço recebidos presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio do Departamento de Ouvidoria devem ser cadastradas manualmente no sistema e-Ouv para seu tratamento, acompanhamento e encerramento.

4.7.2.2 O acompanhamento do andamento de pedido de acesso à informação pelo solicitante deve ser realizado eletronicamente no Sistema e-Ouv.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 14/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

4.7.3 O prazo de tratamento dos pedidos de simplificação de serviços é de 30 (trinta) dias corridos, prorrogáveis por igual período, uma única vez, mediante justificativa do Departamento de Ouvidoria.

4.7.4 O Departamento de Ouvidoria deve analisar, classificar e encaminhar o pedido de simplificação de serviços.

4.7.4.1 O pedido de simplificação de serviços que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, deve ser encaminhado para a análise da Diretoria Executiva.

4.7.4.2 A denúncia que manifesta descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017 deve ser tratada pelo respectivo titular da unidade organizacional.

4.7.4.3 A reclamação que manifesta dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificadas na forma dos itens 4.6.4.1 e 4.6.4.2, deve ser encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas.

4.7.5 Pode ser requerida ao solicitante, uma única vez, a complementação de informações, no prazo de até 30 dias a contar da data do recebimento do pedido de simplificação de serviços.

4.7.5.1 O pedido de complementação interrompe o prazo, contando novamente a partir da data do recebimento da resposta do solicitante.

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

4.7.6.1 Caso a Diretoria se manifeste pela viabilidade de adoção das medidas propostas na solicitação de simplificação, o relatório deve conter, no mínimo,

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 15/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

as seguintes informações a serem inseridas, no Sistema e-Ouv, para acompanhamento das partes interessadas:

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

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

4.7.7.1 Em caso de retificação, o titular da unidade organizacional responsável deve firmar compromisso, inserindo-o, no Sistema e-Ouv, para monitoramento das partes interessadas, podendo o solicitante denunciar à Ouvidoria-Geral da União sempre que verificado o descumprimento do compromisso registrado.

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

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

4.7.8 O Departamento de Ouvidoria deve intermediar a comunicação entre as unidades do Serpro e a Ouvidoria-Geral da União, apoiando o atendimento aos pedidos de simplificação e o cumprimento das decisões pelas unidades organizacionais.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 16/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 O Departamento de Ouvidoria é a instância de controle e participação social, responsável pelo tratamento de manifestações, pelo acesso à informação, pelo encaminhamento dos pedidos de simplificação e pela elaboração e divulgação da Carta de Serviço ao Usuário, devendo atuar, de forma interdependente e sinérgica, com as demais unidades organizacionais.

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

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

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

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

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

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

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 01	FOLHA (Nº/DE) 17/17
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO OUVIDORIA

5.5 As omissões e dúvidas devem ser tratadas exclusivamente pela unidade gestora do processo.

CANCELA A NORMA CO 016	VERSÃO 2	APROVAÇÃO Ana Beatriz de Carvalho Capparelli Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria	DATA 19/04/2018
---	---------------------------	--	----------------------------------

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.Serpro.gov.br/assinador-digital>>.