

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 2/15
-------	-------------------------	--------------	-----------------------

TÍTULO

OUVIDORIA

- b) Canal de denúncia:** canal de comunicação que possibilita denúncia de ato ilícito ou antiético;
- c) 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;
- d) Comunicação de irregularidade ou ilegalidade:** informação de origem anônima acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito ou de insatisfação sobre relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- e) Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade, de ato ilícito e desvios éticos, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- f) Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- g) Informante:** pessoa física ou jurídica que apresente comunicação de irregularidade e ilegalidade;
- h) Investigação preliminar:** procedimento sigiloso instaurado pela unidade de apuração com o objetivo de colher elementos para verificar o cabimento de procedimentos disciplinares e de ajustamento de condutas;
- i) Órgãos 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;
- j) Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 3/15
-------	-------------------------	--------------	-----------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

- k) **Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-Ouv:** plataforma única de recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos;
- l) **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte da empresa;
- m) **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados pela empresa;
- n) **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
- o) **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.

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 e os dispositivos legais vigentes.

4.2 Tratamento das manifestações

4.2.1 Em nenhuma hipótese deve ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos dos dispositivos vigentes, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 4/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

4.2.3 O recebimento da manifestação ocorre pelo atendimento presencial ou por meio de correspondência, de ligação telefônica, de mensagem eletrônica em caixa de correio específica ou registro eletrônico no e-Ouv.

4.2.3.1 As manifestações recebidas presencialmente, por correspondência, ligação telefônica ou mensagem eletrônica em caixa de correio específica devem ser cadastradas manualmente no e-Ouv.

4.2.3.2 As manifestações registradas no e-Ouv devem ser migradas para o sistema OuvSerpro para tratamento e acompanhamento interno.

4.2.4 A Ouvidoria deve assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do manifestante, que pode ser encaminhada ao órgão apuratório, caso indispensável à apuração dos fatos ou não haja risco de retaliação ao manifestante, ficando o órgão como responsável por restringir seu acesso a terceiros.

4.2.4.1 A restrição de acesso às informações de identificação do manifestante, constantes do campo de identificação ou do relato, é garantida nos casos em que a manifestação se originou exclusivamente pelos meios de acesso da Ouvidoria do Serpro.

4.2.4.2 Sempre que a descrição do fato contiver informações de identificação do manifestante, deve ser providenciado extrato, certidão ou cópia com ocultação de tais informações, para encaminhamento às unidades de apuração.

4.2.4.3 A identificação do manifestante é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

4.2.5 As reclamações e denúncias registradas de maneira anônima devem ser consideradas como comunicação, não acarretando obrigação de criação de resposta conclusiva e não sendo possível o seu acompanhamento pelo manifestante.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 5/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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

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

4.2.7.1 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.

4.2.7.2 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.

4.2.8 Sempre que as informações apresentadas forem insuficientes para a análise da manifestação, pode ser requerida ao manifestante a complementação de informações, que deve ser atendida no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação.

4.2.8.1 O pedido de complementação interrompe o prazo, sendo retomado a partir da data do recebimento da resposta do manifestante.

4.2.8.2 A falta de complementação pelo manifestante dentro do prazo acarreta o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

4.2.9 O encerramento das manifestações ocorre com a resposta conclusiva enviada ao manifestante pela Ouvidoria do Serpro.

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

4.2.9.2 Para a sugestão, o especialista deve manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida pelo manifestante.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 6/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

4.2.9.3 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.

4.2.10 Tratamento de denúncia

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

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

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

4.2.10.3.1 Ao receber a denúncia encaminhada pela Ouvidoria do Serpro, o órgão de apuração ou a Auditoria deve acusar o recebimento no prazo de 3 (três) dias, independente dos desdobramentos.

4.2.10.4 A denúncia recebida por unidades organizacionais da Empresa deve ser enviada a Ouvidoria do Serpro para registro, encaminhamento aos órgãos de apuração e de investigação e, se houver necessidade, comunicação ao denunciante.

4.2.10.5 A denúncia recebida pela Corregedoria do Serpro e pela Comissão de Ética do Serpro deve ser comunicada a Ouvidoria do Serpro para registro e, se for o caso, de comunicação ao denunciante.

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

4.2.10.6 A Ouvidoria do Serpro deve receber as denúncias destinadas ao Comitê de Auditoria – COAUD, em cumprimento à Lei nº 13.303/2016, ao

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 7/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

Decreto nº 8.945/2016 e ao Regimento Interno do COAUD, enviadas pelo denunciante por meio de formulário disponível na página da Ouvidoria do Serpro.

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

4.2.10.7.1 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, a Ouvidoria do Serpro deve encaminhá-la à Auditoria Interna ou demais Instâncias de Integridade do Serpro para os procedimentos cabíveis.

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

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

4.2.10.9 A restrição de acesso à identidade do denunciante estabelecida no item 4.2.4 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.

4.2.10.10 A resposta conclusiva deve informar, no mínimo, o resultado da análise preliminar, a unidade de apuração para a qual a denúncia foi encaminhada e os meios pelos quais o denunciante pode, se cabível, acompanhar a atuação da unidade de apuração.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 8/15
--------------	---------------------------------	----------------------	-------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

4.2.10.11 As denúncias, exceto as de desvios éticos, devem ser encaminhadas à unidade gestora dos processos de controle e riscos, conformidade e integridade, para o devido monitoramento, acompanhamento e ações decorrentes.

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

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

4.2.10.12 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 da Ouvidoria do Serpro.

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.

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.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 9/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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 à Ouvidoria do Serpro.

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, a Ouvidoria do Serpro 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

4.4.1 A Ouvidoria do Serpro pode promover a adoção de mediação e conciliação entre o manifestante e a empresa.

4.5 Tratamento do acesso à informação

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).

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 10/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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

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.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 11/15
--------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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 aos pedidos de esclarecimentos 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 na página da Ouvidoria do Serpro.

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 e-Ouv.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 12/15
--------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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

4.7.2.2 O acompanhamento do andamento de pedido de simplificação de serviços deve ser realizado eletronicamente no e-Ouv.

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 da Ouvidoria do Serpro.

4.7.4 A Ouvidoria do Serpro 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 classificada na forma dos itens 4.7.4.1 e 4.7.4.2, 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 (trinta) 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.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 13/15
--------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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, as seguintes informações a serem inseridas no 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, a Ouvidoria do Serpro 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 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 A Ouvidoria do Serpro 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.

NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 14/15
--------------	---------------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

5.1 A Ouvidoria do Serpro 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 o 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 do Serpro.

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



NORMA	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA (Nº/DE) 15/15
--------------	---------------------------------	----------------------	--------------------------------

TÍTULO
OUVIDORIA

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

5.6 Este documento substituirá a Norma TR 003 versão 01, de 18 de abril de 2018.

Diretora-Presidente

Coordenadora da Coordenação Estratégica de Transparência,
Ouvidoria e Corregedoria

DP/CETRA/kcb

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>>.

www.serpro.gov.br

ANEXO	NÚMERO 1	TIPO DOC. Norma	IDENTIFICAÇÃO TR 003	VERSÃO 02	FOLHA(Nº/DE) 1/1
--------------	---------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	----------------------------	-----------------------------------

TÍTULO

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES NORMA TR 003 V.01 PARA V.02

Situação	Identificação do Item
Alterado	3, a
	4.1, 4.2.3, 4.2.8, 4.2.9.1, 4.2.9.2, 4.2.10.8
	4.3.1.1, 4.3.3.1, 4.3.6.1
	4.7.2, 4.7.3, 4.7.4, 4.7.8
	5.1, 5.3
Incluído	3, d, g, h, i
	4.2.1, 4.2.3.2, 4.2.4, 4.2.4.1, 4.2.4.2, 4.2.4.3, 4.2.6, 4.2.8.2, 4.2.10.6, 4.2.10.10
	4.4.1
	5.6
Excluído	3, c, d, e, h, i, j, l, q, r
	4.2.9.8, 4.2.8
	4.4.1, 4.4.2, 4.4.3, 4.4.4, 4.4.5, 4.4.6, 4.4.7 e 4.4.8