



Norma Gerir Manifestação

N/PO/016/00

Data: 28/12/2018



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

Nota da versão:

Versão 00 – Padronização do tratamento e gestão das manifestações de usuários de serviço público na Dataprev.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

SUMÁRIO

- 1. OBJETIVO**
- 2. APLICAÇÃO**
- 3. ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA**
- 4. CONCEITUAÇÃO**
 - 4.1 Decisão administrativa final**
 - 4.2 Elogio**
 - 4.3 e-Ouv**
 - 4.4 e-SIC**
 - 4.5 Manifestação**
 - 4.6 Manifestante**
 - 4.7 Ouvidoria**
 - 4.8 Pesquisa de Satisfação**
 - 4.9 Reclamação**
 - 4.10 Resposta Conclusiva**
 - 4.11 Sindicância**
 - 4.12 Solicitação**
 - 4.13 Sugestão**
 - 4.14 Unidade Apuradora**
 - 4.15 Irregularidade Grave**
- 5. DIRETRIZES BÁSICAS**
 - 5.1 Da competência para tratamento da manifestação**



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

- 5.2 Do Registro da Manifestação**
- 5.3 Dos Requisitos para Análise**
- 5.4 Da Classificação e Análise Prévia da Manifestação**
- 5.5 Do Encaminhamento da Manifestação**
- 5.6 Da situação das manifestações de ouvidoria**
- 5.7 Dos Relatórios**
- 5.8 Das disposições finais**
 - 5.8.1 Da Obrigação de Sigilo**
 - 5.8.2 Das Comunicações Escritas entre as áreas da Dataprev**
- 6. VIGÊNCIA**

Elementos Complementares:

- Anexo I Análise Preliminar de Denúncia**
- Anexo II Termo de Confidencialidade**
- Anexo III Matriz RACI**



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos para recebimento e tratamento de manifestações do usuário de serviço público pela Dataprev, definindo os critérios necessários para os encaminhamentos adequados.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se aos empregados da Dataprev.

3. ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

Sigla	Função principal
SUGV	Órgão responsável pela governança e gestão estratégica
CGIC	Órgão responsável pelo gerenciamento das manifestações de ouvidoria e transparência.
COIN	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria.
COOT	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de transparência.
DETT	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações referentes a atendimento técnico dos sistemas da Dataprev.
CGCO	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações da imprensa.
CJUR	Órgão responsável pelo jurídico na Dataprev.
COAA	Órgão de protocolo do Distrito Federal.
SUAU	Órgão responsável pela auditoria interna.

4. CONCEITUAÇÃO

4.1. Decisão administrativa final

Ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

4.2. Elogio

Elogio é a demonstração de reconhecimento ou de satisfação favorável ao serviço, ao atendimento ou à informação oferecidos pela Dataprev.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

4.3. e-Ouv

Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal.

4.4 e-SIC

Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) que permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

4.5. Manifestação

Expressão de uma opinião, sugestão, elogio, denúncia, necessidade ou protesto em relação a um determinado fato ou serviço na esfera da administração pública. A Dataprev considera válido qualquer tipo de manifestação; incluindo-se nesta a solicitação de informações por meio da Lei de Acesso à Informação, a solicitação de simplificação ou desburocratização (Simplifique), a solicitação de atendimento técnico aos sistemas da Dataprev e aquelas de relacionamento com a comunicação institucional e marketing.

4.6. Manifestante

Usuário que, através do Sistema de Ouvidoria, faz um registro de manifestação.

4.7. Ouvidoria

Serviço aberto à comunidade para receber manifestações (sugestões, elogios, denúncias, reclamações, entre outras) quanto aos serviços prestados pela Empresa.

4.8. Pesquisa de Satisfação

Pesquisa disponibilizada nos canais de ouvidoria da Dataprev para avaliar o grau de satisfação do usuário com a prestação do serviço, identificar lacunas e deficiências e, por conseguinte, melhorar seus processos.

4.9. Reclamação

São os registros de uma insatisfação ou opinião desfavorável - protesto, queixa, ou crítica - em relação ao serviço, ao atendimento ou à informação prestada ao manifestante, ao órgão ou ao Governo, pela Dataprev.

4.10. Resposta Conclusiva

Tipo de resposta que encerra a manifestação.



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

4.11. Sindicância

É o procedimento de averiguação, sigiloso ou não, de fatos supostamente irregulares ocorridos em ambiente de trabalho ou em decorrência de atividades realizadas por empregados ou prestadores de serviço ou, ainda, que atinjam patrimônio ou direito da Dataprev, ou o interesse público, com o fim de subsidiar medidas administrativas para a reparação ou ressarcimento de danos, aplicações de sanções, ou outras providências que forem julgadas necessárias.

4.12. Solicitação

São os requerimentos de adoção de providências em relação a serviço ou ao atendimento prestado pela Dataprev.

4.12.1. Solicitação do tipo “Simplifique”

Solicitações de simplificação dos serviços prestados aos usuários de serviço público, que devem ser apresentadas por meio de formulário próprio, denominado Simplifique.

4.13. Sugestão

A sugestão é o registro de uma ideia com propostas de melhorias ou mudanças no serviço, no atendimento ou na qualidade da informação prestada ao manifestante.

4.14. Unidade Apuradora

Área responsável pela deliberação quanto à apuração dos fatos (juízo de admissibilidade) ou arquivamento da denúncia. Na Dataprev, exercem a função de unidade apuradora, além de administradores e gestores definidos por delegação de competência: Comissão de Ética, Auditoria Interna, Comissão de Sindicância, Comissão de Responsabilização de Pessoa Jurídica – CPR e Comissão de Tomada de Contas Especial - CTCE.

4.15 Irregularidade grave

Conduta ilícita que causar lesão ao patrimônio público ou ensejar enriquecimento ilícito ou caracterizada como crime previsto no Código Penal.

5. DIRETRIZES BÁSICAS

As diretrizes traçadas nesta norma dizem respeito às principais orientações para o trabalho dos órgãos responsáveis pelo tratamento das manifestações na Dataprev:

- todas as manifestações são tratadas sem discriminação, respeitando-se os preceitos e prazos legais;
- preza-se pela linguagem simples, cordial, objetiva e compreensível, com foco na eficiência e eficácia do atendimento;



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

- todo manifestante será tratado com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;
- as manifestações são recebidas, avaliadas e encaminhadas para o devido tratamento;
- são vedadas exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação da manifestação;
- será usado o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e-OUV, como canal oficial para manifestações;
- as manifestações recebidas pelo órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria por outros canais (e-mail, carta, telefone) serão registradas no sistema e-Ouv;
- a Dataprev aceita o anonimato como mecanismo de proteção contra retaliação ao denunciante de boa-fé.

5.1. Da competência para tratamento da manifestação

A área que recebe a manifestação avalia se o atendimento ao assunto é de sua competência. Caso não seja, a manifestação é encaminhada ao órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria, que avalia o assunto e encaminha ao órgão interno, ou externo, competente para o atendimento.

Todas as manifestações referentes à Dataprev terão encaminhamento para o devido atendimento nas respectivas áreas da Empresa. O órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria pode solicitar informações a áreas distintas, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Caso a manifestação não seja de competência da Dataprev, o órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria deve dar o encaminhamento apropriado ao órgão competente na Administração Pública quando for possível a identificação deste, ou orientação ao manifestante sobre o procedimento adequado para que sua manifestação seja encaminhada ao órgão competente, ou, ainda, arquivá-la.

5.1.1. Manifestações de Ouvidoria

Manifestações que refletem a possibilidade de diálogo da Dataprev com o público interno e externo com o fim de valorizar os aspectos positivos de seus processos, mediar situações de conflito, aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados ou reforçar os compromissos assumidos junto à sociedade: elogio, sugestão, solicitação, reclamação e denúncia.

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria a comunicação da situação das manifestações que estiverem sob sua responsabilidade às partes interessadas e, sempre que possível, ao manifestante.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria é detentor de competência residual para recebimento e encaminhamento das manifestações em caso de dúvida.

**GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO**

O órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

5.1.2. Manifestações de Atendimento

São aquelas de competência da Dataprev, que se referem a problemas técnicos (indisponibilidade, inaccessibilidade) dos serviços mantidos pela Empresa junto aos seus clientes (órgãos governamentais e instituições privadas), indiretamente percebidas pelo usuário final. As manifestações referentes a assuntos de falhas operacionais de sistemas da Dataprev recebidas pela Ouvidoria são atendidas pelo órgão responsável pelas manifestações de atendimento, que responde ao órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria para resposta ao manifestante.

5.1.3. Manifestações de Transparência

Cabe ao órgão responsável pelas manifestações de transparência o atendimento e resposta às manifestações referentes a solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação, pelo sistema e-SIC.

5.1.4. Manifestações de Relacionamento com a Imprensa

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de relacionamento com a imprensa o atendimento e resposta às manifestações referentes a assuntos de comunicação entre a Dataprev e a imprensa ou originadas em mídias sociais.

5.2. Do Registro da Manifestação

Conforme o pressuposto legal de que o manifestante tem direito a adequada prestação do serviço público e que pode participar da administração pública por meio de manifestações diversas, a Dataprev considera válido todo meio que o manifestante utilizar para com ela se comunicar, quais sejam: Portal da Empresa, sítios de reclamação da internet, Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e-mail, Canal de Denúncias externo da Dataprev, carta, entre outros. Visa, desse modo, ao aperfeiçoamento do seu papel social.

As manifestações referentes à Dataprev podem, ainda, ocorrer presencialmente junto ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, que, nesse caso, reduz a manifestação a termo e providencia o devido registro e encaminhamento.

Todas as manifestações são registradas no e-Ouv. Quando o manifestante não informar o e-mail, a manifestação será cadastrada no e-Ouv com o e-mail da ouvidoria da Dataprev.

5.3. Dos Requisitos para Análise

A manifestação deve necessariamente conter os seguintes requisitos para análise:

- deve ser clara e conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise;
- deve estar em acordo com a legislação em vigor e com o interesse público.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

A manifestação poderá ser encerrada e arquivada, sem produção de resposta conclusiva, quando seu autor faltar com a verdade, agir de modo temerário, não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos, não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé.

As manifestações que não contiverem informações suficientes para análise serão arquivadas.

5.4. Da Classificação e Análise Prévia da Manifestação de Ouvidoria

Após o recebimento da manifestação, o órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria realiza uma análise prévia que classifica as manifestações de acordo com o tipo previsto na legislação, a saber: sugestão, elogio, solicitação, reclamação ou denúncia. Ato contínuo, classificada a manifestação, ela terá encaminhamento adequado conforme item 5.5.

Nessa etapa, é possível a reclassificação de uma manifestação que for classificada erroneamente pelo manifestante.

A reclamação e a denúncia, se anônimas, são classificadas como Comunicação pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria. Essa classificação inviabiliza o acompanhamento da manifestação no e-OUV pelo manifestante.

5.4.1. Sugestão

A sugestão, se recebida por outro meio, é registrada no e-Ouv e encaminhada pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria para o setor a que se refere. O responsável pela análise da sugestão deverá responder ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria acerca da viabilidade da sugestão para fins de registro e acompanhamento das ações. A resposta conclusiva deve indicar se a sugestão poderá ou não ser atendida e prazo para implantação, se houver.

5.4.2. Elogio

O elogio é encaminhado para o elogiado e para seu gestor imediato. O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria deve dar resposta conclusiva, indicando o encaminhamento e cientificação do elogio ao elogiado e chefia imediata.

O elogio tratado nesta norma não se confunde com o elogio funcional, que segue regramento próprio.

5.4.3. Solicitação

A solicitação é encaminhada ao setor responsável para ciência e parecer, que deve informar ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria sobre a viabilidade ou não de adoção do pedido. A resposta conclusiva deve informar a solução para o pedido ou os motivos de impedimento para atendê-la.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

5.4.3.1. Solicitação de simplificação

Solicitação de simplificação é encaminhada para o órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria. O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria envia resposta ao manifestante.

A análise da solicitação deve seguir os seguintes critérios:

I - tratando-se de solicitação de simplificação que descreva exigência injustificável ou necessidade de revisão de procedimentos ou normas, esta será encaminhada para a análise do Comitê Permanente de Desburocratização da Empresa, ou no caso de sua não implantação, do órgão responsável pela governança e gestão estratégica, de que trata o §2º do art. 1º do Decreto que cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente, de 7 de março de 2017, e será apreciada nos termos da legislação vigente;

II - tratando-se de denúncia que manifeste descumprimento das normas previstas no Decreto nº 9.094, de 2017, o órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria fará análise prévia quanto à aderência do fato narrado às normas de atendimento vigentes e, em caso de descumprimento, entrar em contato com o agente denunciado a fim de que ele retifique a sua prática. Em caso de retificação, o agente denunciado firmará compromisso, que será inserido no sistema e-Ouv, para monitoramento das partes interessadas;

III - tratando-se de reclamação que manifeste dificuldade no acesso a serviço público, ou quando não classificadas na forma dos incisos I ou II, a reclamação será encaminhada diretamente à unidade competente para adotar as medidas corretivas.

5.4.3.2. Solicitação de Informação por meio da Lei de Acesso à Informação

A solicitação é encaminhada ao órgão responsável pelo tratamento de manifestações de transparência para ciência e resposta ao manifestante sobre a viabilidade ou não de adoção do pedido.

5.4.4. Reclamação

A reclamação é encaminhada para a área competente para avaliação e providências. O parecer da área é informado ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, que deve responder ao manifestante. A resposta conclusiva deve informar as medidas para solução do caso ou motivo do impedimento.

5.4.4.1. Reclamação de ocorrências de falhas em sistemas

A reclamação referente ao mau funcionamento ou falha operacional de sistemas da Dataprev é encaminhada ao órgão responsável pelas manifestações de atendimento (problemas técnicos dos sistemas da Dataprev) para avaliação, providências e resposta ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, nos prazos legais, para registro no sistema e-Ouv.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

5.4.5. Denúncias

São manifestações sobre prática de irregularidades ou atos ilícitos cometidos por agentes públicos ou de atos lesivos praticados por pessoa jurídica, cuja solução dependa da atuação de órgão de apuração. A Dataprev preza pela proteção à identificação do denunciante e busca meios de proteção contra a retaliação ao denunciante de boa-fé.

A denúncia recebida será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade (relevância, autoria e materialidade) ou indícios que permitam à administração pública federal chegar a tais elementos. Ao receber uma denúncia, é realizada uma análise preliminar para verificação dos pressupostos de aptidão da denúncia, urgência e encaminhamentos. A resposta conclusiva deve informar sobre a habilitação e encaminhamento da denúncia.

5.4.5.1. Verificação da Urgência

As denúncias de caráter urgente devem ser comunicadas imediatamente à Presidência da Dataprev antes de se prosseguir com a triagem. São considerados urgentes os casos em que a manifestação comunique risco de desastre, de morte ou de grave dano à vida, de comprometimento da integridade e da confidencialidade das informações sob guarda da Dataprev ou à sua estrutura predial e requeira intervenção imediata.

5.4.5.2. Verificação dos envolvidos

As denúncias devem ser classificadas em três grupos, de acordo com o denunciado, e encaminhadas a responsáveis distintos para apuração e providências:

I – denúncias envolvendo empregados que atuem diretamente no processo de gestão de denúncias devem ser encaminhadas para o órgão responsável pela auditoria interna, para análise e tratamento da denúncia, devendo ser devolvida ao órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria após o seu encerramento;

II – denúncias envolvendo demais empregados e agentes públicos vinculados à Dataprev permanecem no órgão responsável pela Ouvidoria para Análise Preliminar;

III – denúncias envolvendo membros da Alta Administração ou do Conselho Fiscal devem ser encaminhadas à Comissão de Ética da Dataprev para tratamento conforme normativo próprio.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria deve informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia cujo ato tenha sido cometido por agente público no exercício de cargos a partir do 4º nível hierárquico.

5.4.5.3. Da Análise Preliminar

A denúncia deve ser analisada, pelo órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria, podendo este consultar os sistemas da Dataprev para realizar pesquisas ou solicitar informações complementares a órgãos internos a fim de identificar os indícios de veracidade



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

do conteúdo relatado. São apreciados os seguintes aspectos para dar os respectivos encaminhamentos:

I – materialidade e autoria da denúncia: verifica-se se há indício de irregularidade, se as informações contidas no texto da denúncia são suficientes para eventual apuração. Caso seja considerada apta, a análise preliminar continua. Se inapta, é encerrada no sistema e arquivada no âmbito da Dataprev;

II – pertinência do conteúdo: verifica se a denúncia se relaciona a pessoas vinculadas à Dataprev ou a fatos de sua competência. Em caso negativo, é redirecionada a órgão competente, ou encerrada no sistema e arquivada no âmbito da Dataprev.

5.4.5.4 Procedimentos operacionais:

I – Na análise preliminar, deve-se preencher o formulário do **Anexo I** e encaminhá-lo ao órgão de protocolo do Distrito Federal para autuação de processo. O prazo para realização da análise preliminar é de até 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da denúncia.

II - A análise preliminar da denúncia deve ser numerada em sequência, seguindo o padrão de três dígitos/ano, e reiniciada a cada novo ano.

III - A denúncia oriunda de outros meios deve ser registrada no sistema e-OUV e o número gerado deve ser registrado no campo do Protocolo do e-OUV no documento da análise preliminar.

IV - O processo deve ser devolvido ao órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria pela Unidade Apuradora responsável após a deliberação pelo arquivamento ou ao final do processo apuratório.

V - Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria o encaminhamento para arquivamento do processo de denúncia após sua finalização, que se dará seja com a deliberação final de eventual unidade apuradora instaurada ou acionada.

VI - Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria a elaboração e publicação da ementa relativa ao processo de apuração da denúncia, ao final da apuração perpetrada pela unidade apuradora.

VII - Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria a comunicação da situação da denúncia às partes interessadas.

VIII - Os casos de denúncia que envolvam Desvio de Conduta Disciplinar (N/GP/030) ou Ato Lesivo de Pessoa Jurídica (N/JU/005) devem, após abertura de Comissão de Sindicância ou de Processo de Responsabilização de Pessoa Jurídica, ser registrados pela área responsável pelo tratamento das manifestações, respectivamente, nos sistemas CGU-PAD e CGU-PAR, respectivamente, do Ministério de Transparência e Corregedoria-Geral da União – CGU.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

5.4.5.5. Comunicação

A Comunicação tem origem na Reclamação e na Denúncia anônimas e segue os procedimentos definidos para tais manifestações.

A denúncia anônima impede a instauração de sindicância acusatória ou punitiva diretamente. Caso estejam presentes os elementos necessários para apuração, o órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria acionará, de ofício, unidade de apuração adequada para instauração de sindicância apuratória conforme norma própria (N/JU/001).

5.5. Do Encaminhamento da Manifestação

As manifestações recebidas têm os seguintes encaminhamentos:

- Atendimento pela Ouvidoria: sempre que se caracterizar como manifestação de ouvidoria da Dataprev;
- Atendimento Interno: sempre que se caracterizar como manifestação de competência de áreas internas da Dataprev: manifestação de Atendimento, manifestação de Acesso à Informação ou manifestação de Relacionamento com a Imprensa;
- Encaminhamento a órgão externo: sempre que a manifestação tratar de assunto de competência de outro órgão;
- Arquivamento: quanto não atender aos requisitos mínimos para análise ou se tratar de manifestação duplicada ou de competência de outro órgão. Nesse último caso, a justificativa de arquivamento deve conter o protocolo para acompanhamento da versão que estiver sendo tratada.

5.5.1 Do encaminhamento de Manifestação que comunica irregularidades graves a órgãos externos

A manifestação que comunicar irregularidades graves passíveis de controle pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU ou pelo Tribunal de Contas da União – TCU, ou de investigação pela Polícia Federal ou pelo Ministério Público Federal, deverá ser imediatamente encaminhada às referidas autoridades competentes, não sendo condição prévia a instauração de processo das unidades apuradoras internas, tampouco o esgotamento da via administrativa disciplinar, para que tais órgãos externos de controle tomem ciência de fato relevantes a sua atuação e já possam iniciar, dentro da esfera da competência respectiva, os trabalhos de apuração e adoção de medidas para preservação do interesse e do patrimônio públicos.

O grau de confidencialidade será atribuído no ato de entrega da manifestação que envolver irregularidades graves, tornando-se o órgão de controle com o qual foi compartilhada a informação sigilosa corresponsável pela manutenção do seu sigilo (art. 85, §2º da Lei 13.303/16 e art. 45, §2º do Decreto 8.945/16), nos termos do Manual de Segurança da Informação da DATAPREV.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria provocará a autoridade competente interna para a imediata comunicação de irregularidades graves.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

5.6. Da situação das manifestações de ouvidoria

A definição da situação da manifestação depende do estágio de seu tratamento:

I – Aberta: manifestações cadastradas cujo tratamento não foi iniciado;

II – Em andamento: foi iniciado tratamento, mas depende de resposta, seja do manifestante por meio de solicitação de complementação, seja da área responsável;

III – Arquivada: não foi dado tratamento à manifestação por motivos associados à falta de competência da Dataprev para o assunto, insuficiência de informações, entre outros previstos nesta Norma e legislação correlata.

IV – Concluída: foi dado algum tipo de tratamento interno à manifestação e, após percorrer todo o trâmite, resultou em resposta efetiva para o manifestante.

5.7. Dos Relatórios

5.7.1. Do Relatório Trimestral

Cabe à cada órgão responsável pelas manifestações a elaboração de um relatório trimestral com as manifestações tratadas por sua área a ser disponibilizado ao órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria, para submissão, ao final, à Diretoria Executiva da Dataprev.

O órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria realiza a consolidação das informações sobre as manifestações em um relatório trimestral que contém as informações mais relevantes em relação às manifestações em geral e encaminha ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

5.7.2. Do Boletim Semestral

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria e ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de transparência a elaboração de boletim semestral consolidado para publicação como forma de transparência ativa.

5.7.3. Do Relatório anual

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria a elaboração do relatório de gestão anual, que deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O relatório de gestão será encaminhado à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal e, posteriormente, disponibilizado na internet.



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

5.8 Das disposições finais

5.8.1 Da Obrigação de Sigilo

O sigilo é obrigatório em todas as fases do processo até o seu término, quando as informações se tornam públicas, conforme a Lei nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação e a Lei nº 13.303/2016. A participação direta no processo de denúncia requer, pelos integrantes dos órgãos responsáveis pelo tratamento e gerenciamento de manifestações de que trata esta Norma, a assinatura de Termo de Confidencialidade (Anexo II).

O órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria e as unidades apuradoras se comprometem a proteger a identidade do denunciante.

5.8.2 Das Comunicações Escritas entre as áreas da Dataprev

As comunicações escritas entre as áreas no trâmite do processo, relatórios, pareceres e memorandos, deverão estar de acordo com a Norma N/PO/001, que padroniza os instrumentos de comunicação escrita na Dataprev, e a Norma N/PO/006, que estabelece as diretrizes e procedimentos para a recepção, expedição e controle da tramitação de documentos e encomendas entre os órgãos da Empresa, e destes para terceiros, além de seguir a classificação de informações, constante do Manual de Segurança da Informação vigente.

6. VIGÊNCIA

Esta norma entra em vigor a partir da data de sua publicação.

CAROLINE BARBOSA COSTA
Superintendente
Responsável pela elaboração

JOSÉ IVANILDO DIAS JÚNIOR
Consultor Jurídico
Responsável pela chancela

ANDRÉ LEANDRO MAGALHÃES
Presidente
Responsável pela aprovação



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

ANEXO I – Modelo de Análise Preliminar de Denúncia

ANÁLISE PRELIMINAR DE DENÚNCIA – Nº XXX/AAAA

DATA: DD/MM/AAAA

Número Protocolo no e-OUV:

Data de Recebimento da Denúncia:

Assunto:

Dados da Denúncia:	
Origem:	
Teor da denúncia:	

Análise Preliminar da COIN						
Denúncia Apta:	Sim () Não ()					
Encaminhamento:	Comissão de ética	Área interna	Auditoria	Arquivamento	Reclassificação	Órgão externo
Motivo:						

Informações Adicionais:	
Há envolvimento de empresa (CGU-PAR):	Sim () Não ()
Há envolvimento de servidor público (CGU-PAD):	Sim () Não ()
Envolve ocupante de cargo da Alta Administração:	Sim () Não ()

Assinatura

Nome e Cargo



GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

ANEXO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, matrícula _____, empregado (a) da Dataprev, concordo em tomar todas as precauções para assegurar a Confidencialidade, Integridade e não Disponibilidade de qualquer informação sigilosa, seja ela interna ou externa, que tenha sido confiada a mim pela Empresa em virtude da minha participação no processo Gerir Denúncia.

Desse modo, assumo, pessoalmente, irrevogável e irretratavelmente, a obrigação de não as revelar, reproduzir, repassar, expor, divulgar nem discutir perante terceiros sob qualquer meio, pretexto, fundamento ou justificativa, bem como a não permitir que qualquer empregado, envolvido direta ou indiretamente no processo Gerir Denúncia, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do seu propósito de apuração e fundamento para deliberações subsequentes.

Eu concordo que não estou autorizado a utilizar tais informações para propósitos particulares. Da mesma forma eu não tenho liberdade para repassar esta informação a terceiros sem o consentimento expresso e por escrito do responsável pela informação.

Declaro-me, ainda, ciente de que na hipótese de violação do sigilo a que ora me obrigo a manter, estarei sujeito aos efeitos de ordem penal, civil e administrativa contra seus transgressores, assumindo as respectivas responsabilidades e tendo assegurado a mim o direito ao contraditório e ampla defesa, nos termos do Acordo Coletivo de Trabalho vigente, nos casos de suspeita de violação do sigilo das informações prevista neste Termo.

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura e por prazo indeterminado, a não ser que haja disposição em contrário por escrito, estipulada pela Dataprev, mesmo após o término do Contrato de Trabalho com o empregado até que as informações se tornem públicas.

Local, DD de MM de AAAA.

Nome do empregado:

Matrícula:

Assinatura do empregado



PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO

NORMA

GERIR MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO

ANEXO III – MATRIZ RACI

Atividades	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Recebimento da manifestação	R	R	R	R	R
Encaminhamento da manifestação à área competente na Dataprev.	R	R	R	R	
Tratamento e resposta de manifestações referentes à imprensa		R			
Tratamento e resposta de manifestações referentes a atendimento técnico			R		
Tratamento e resposta de manifestações referentes a SIC				R	
Encaminhamento de manifestações a outros órgãos externos	R			R	
Elaboração de Relatório trimestral para a Diretoria Executiva da Dataprev.	R	R	R	R	
Consolidar Relatório trimestral para o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal da Dataprev.	R				A
Encaminhar relatório trimestral para o Conselho de Administração e o Conselho Fiscal da Dataprev.					R
Elaborar boletim semestral consolidado para publicação	R				A
Encaminhar relatório anual para o Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.					R

LEGENDA:

R: Responsável pela execução; **A:** Responsável pela aprovação; **C:** Consultado; **I:** Informado

1. - Órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria
2. - Órgão responsável pelo tratamento de manifestações da imprensa.
3. - Órgão responsável pelo tratamento de manifestações referentes a atendimento técnico dos sistemas da Dataprev.
4. – Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de transparência.
5. – Órgão responsável pelo gerenciamento das manifestações de ouvidoria e transparência.



Assinado digitalmente por:

Andre Leandro Magalhaes (Aprovador)
Jose Ivanildo Dias Junior (Chancelador)
Caroline Barbosa Costa (Elaborador)