



GERIR MANIFESTAÇÕES

N/PO/016/01

Data: 31/12/2020



Nota da versão:

Versão 00 - Revisão dos conceitos e diretrizes em função da publicação da norma Gerir Manifestações de Denúncia, da inserção da atividade do Reclame Aqui nas rotinas da Ouvidoria e do uso do Sistema Fala.BR como plataforma integrada de ouvidoria.



Documento assinado eletronicamente por GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO, MAURICIO DE CASTRO OLIVEIRA e outros...
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação 2V1Clg2G e o contra código f7dYFITS

GERIR MANIFESTAÇÕES

SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO**
- 2 APLICAÇÃO**
- 3 INSTRUMENTOS DE VINCULAÇÃO**
- 4 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA**
- 5 CONCEITUAÇÃO**
 - 5.1 Decisão administrativa final**
 - 5.2 Fala.BR**
 - 5.3 Manifestação**
 - 5.4 Manifestante**
 - 5.5 Ouvidoria**
 - 5.6 Reclame Aqui**
- 6 DIRETRIZES BÁSICAS**
 - 6.1 Da competência para tratamento da manifestação**
 - 6.2 Do Registro da Manifestação**
 - 6.3 Dos Requisitos para Análise**
 - 6.4 Da Classificação e Análise Prévia da Manifestação**
 - 6.5 Do Encaminhamento da Manifestação**
 - 6.6 Da situação das manifestações de ouvidoria**





GERIR MANIFESTAÇÕES

- 6.7 Dos Relatórios
- 6.8 Das disposições finais

- 7 VIGÊNCIA



Documento assinado eletronicamente por GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO, MAURICIO DE CASTRO OLIVEIRA e outros...
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação 2V1Clg2G e o contra código f7dYFITS

GERIR MANIFESTAÇÕES

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 INSTRUMENTOS DE VINCULAÇÃO

- Lei 13.709, de 14/08/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Lei 13.460, de 26/06/2017 - Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Lei 12.527, de 18/11/2011 - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal.
- Decreto 9.492, de 05/09/2018 - Regulamenta a Lei nº 13.460, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
- Instrução Normativa OGU nº 7, de 08/05/2019 - Dispõe sobre o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, estabelece adoção do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias, como plataforma única de registro de manifestações de ouvidoria, nos termos do art. 16 do Decreto nº 9.492, de 2018.
- Instrução Normativa OGU nº 17, 03/12/2018 - Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria das empresas estatais do Poder Executivo federal, nos termos do art. 2º, incisos II e III, do Decreto nº 9.492, de 2018.
- Manual de Ouvidoria Publica 2018, emitido pela Controladoria-Geral da União.
- RS/3751/2019 – Resolução que cria a função de ouvidor e estabelece suas atribuições.
- N/PO/020 – Norma Gestão de Manifestações de Denúncias.



GERIR MANIFESTAÇÕES

- CS/PR/068/2019 – Comunicação de Serviço que define as atribuições da Ouvidoria da DATAPREV.

4 ÓRGÃOS CITADOS NA NORMA

Sigla	Função principal
OUVI	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de ouvidoria.
OUVI	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de atendimento.
OUVI	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações de transparência.
DESU	Órgão responsável pelo atendimento técnico dos sistemas da DATAPREV.
CGCO	Órgão responsável pelo tratamento de manifestações da imprensa.
SUGV	Órgão responsável pela governança e gestão estratégica

5 CONCEITUAÇÃO

5.1 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.



GERIR MANIFESTAÇÕES

5.2 Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, desenvolvida pela Corregedoria Geral da União – CGU, resultado da junção dos sistemas e-SIC e e-OUV.

5.3 Manifestação

Expressão de uma opinião, sugestão, elogio, denúncia, necessidade ou protesto em relação a um determinado fato ou serviço na esfera da administração pública realizada pelo cidadão.

Inclui-se no rol das manifestações, as solicitações de informações amparadas pela Lei de Acesso à Informação (LAI), as solicitações de simplificação ou desburocratização (Simplifique), as solicitações de atendimento técnico aos sistemas da DATAPREV e aquelas de relacionamento com profissionais de imprensa.

5.4 Manifestante

Cidadão que, por meio das plataformas Fala.BR e/ou Reclame.Aqui faz um registro de manifestação.

5.5 Ouvidoria

Órgão que atua como condutora das manifestações dos cidadãos, mediando o diálogo entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações, decorrentes do exercício da cidadania, provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos.

5.6 Reclame Aqui

Plataforma tecnológica privada e independente, de comunicação e pesquisa onde o consumidor registra, de maneira pública, seus problemas relacionados a ineficiência dos canais de atendimento das empresas.

6 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;



GERIR MANIFESTAÇÕES

- preza-se pela linguagem simples, cordial, objetiva e compreensível, com foco na eficiência e eficácia do atendimento;
- 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;
- todas as manifestações referentes à DATAPREV terão encaminhamento para o devido atendimento nas respectivas áreas da Empresa.

6.1 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 pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, que avalia o assunto e encaminha ao órgão interno, ou externo, competente para o atendimento.

Caso a manifestação não seja de competência da DATAPREV, o órgão responsável pelo tratamento das 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.

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

6.1.1 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, simplifique, solicitação, reclamação e denúncia.

Como canal para o recebimento e tratamento dessas manifestações é utilizado o Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, o Fala.BR, que permite, também, ao



GERIR MANIFESTAÇÕES

órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, o registro de manifestações recebidas por outros canais (e-mail, e cartas ou presencialmente).

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

O órgão responsável pelo tratamento das 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.

6.1.2 Manifestações de Atendimento

São aquelas de competência da DATAPREV, que se referem a problemas técnicos (indisponibilidade, inacessibilidade) dos produtos mantidos pela Empresa junto aos seus clientes e utilizados pela população em geral. As manifestações referentes a assuntos de falhas operacionais de sistemas da DATAPREV recebidas pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria são tratadas no âmbito deste órgão, com o auxílio do órgão responsável pelo suporte técnico dos sistemas da DATAPREV.

Serão usados os Sistema Informatizado de Ouvidoria do Poder Executivo federal, Fala.BR e a plataforma Reclame Aqui como canais para o tratamento das manifestações de atendimento.

6.1.3 Manifestações de Transparência

Cabe ao órgão responsável pelo tratamento das manifestações de transparência o atendimento e resposta às manifestações referentes a solicitações de informação com base na Lei de Acesso à Informação, pelo Sistema Fala.BR.

Os procedimentos para tratamento das manifestações de transparência são estabelecidos por normativo específico.



GERIR MANIFESTAÇÕES

6.1.4 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.

6.2 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, carta, entre outros, visando, 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 no Sistema Fala.BR.

Quando o manifestante não informar o e-mail, a manifestação será cadastrada no Fala.BR com o e-mail da ouvidoria da DATAPREV.

6.3 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; e
- deve estar em acordo com a legislação em vigor e com o interesse público.

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.

6.4 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



GERIR MANIFESTAÇÕES

ou denúncia. Ato contínuo, classificada a manifestação, ela terá encaminhamento adequado conforme item 5.5.

Nessa etapa, é possível alterar o tipo da manifestação, caso tenha sido erroneamente escolhido pelo manifestante.

6.4.1 Sugestão

A sugestão, se recebida e registrada no Fala.BR deve ser 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.

6.4.2 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.

6.4.3 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.

6.4.3.1 Solicitação de simplificação

A solicitação de simplificação recebida pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria é analisada observando 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



GERIR MANIFESTAÇÕES

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 Fala.BR, 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.

O órgão responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria, após o tratamento da solicitação, deve enviar resposta ao manifestante.

6.4.4 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.

6.4.5 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.

Os procedimentos para tratamento das denúncias são estabelecidos por normativo específico.

6.4.6 Comunicação

A Comunicação não é considerada uma manifestação, tem origem na Reclamação e na Denúncia anônimas, porém segue os procedimentos definidos para tais manifestações.



GERIR MANIFESTAÇÕES

6.5 Do Encaminhamento da Manifestação

As manifestações recebidas têm os seguintes encaminhamentos:

- Atendimento pelo órgão responsável pelo tratamento das manifestações de 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 órgão fora da esfera federal.

6.6 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.



GERIR MANIFESTAÇÕES

6.7 Dos Relatórios

6.7.1 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.

6.7.2 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;
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas; e
- V – Pesquisa de satisfação apurado pelo órgão responsável pelas manifestações de ouvidoria.

A Pesquisa de Satisfação é disponibilizada no Sistema Fala.BR para avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação do serviço, identificar lacunas e deficiências e, por conseguinte, melhorar seus processos.

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

6.8 Das disposições finais

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





GERIR MANIFESTAÇÕES

documentos e encomendas entre os órgãos da Empresa, e destes para terceiros, além de seguir a classificação de informações, constante nos normativos vigentes.

7 VIGÊNCIA

Esta norma entra em vigor a partir da data de sua publicação e revoga a norma N/PO/016/00.

MAURÍCIO DE CASTRO OLIVEIRA
OUVIDOR
Responsável pela elaboração

RAFAEL DE MORAES MOTA
CONSULTOR JURÍDICO
Responsável pela chancela

GUSTAVO CANUTO
PRESIDENTE
Responsável pela aprovação



Documento assinado eletronicamente por GUSTAVO HENRIQUE RIGODANZO CANUTO, MAURICIO DE CASTRO OLIVEIRA e outros...
Autenticidade e dados de assinatura podem ser conferidos em:
<http://edoc.dataprev.gov.br/verificarAutenticidadeDocumento.xhtml>
Informando o código de verificação 2V1Clg2G e o contra código f7dYFITS



Assinado digitalmente por:

Gustavo Henrique Rigodanzo Canuto (Aprovador)

Rafael de Moraes Mota (Chancelador)

Mauricio de Castro Oliveira (Elaborador)