



VALEC ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A.

RESOLUÇÃO NORMATIVA VALEC Nº 9/2022/CONSAD-VALEC

Brasília, 29 de abril de 2022.

Regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA VALEC, no exercício de sua competência prevista no inciso XII do art. 42 do Estatuto Social vigente e considerando o deliberado na 396ª Reunião Ordinária, realizada em 28 de abril de 2022, conforme consta no processo SEI nº 51402.005506/2019-31,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Norma de Atendimento ao Usuário.

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 2º Esta Resolução Normativa visa regular o atendimento prestado ao usuário para recebimento de manifestações, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e de pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011, através da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

CAPÍTULO II

DAS REFERÊNCIAS

Art. 3º São referências utilizadas por esta Norma:

- I - Lei nº 12.527/2011;
- II - Decreto nº 7.724/2012;
- III - Lei nº 13.460/2017;
- IV - Decreto nº 9.094/2017;
- V - Portaria nº 581 CGU/OGU/2021;
- VI - Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1/2018;
- VII - Decreto nº 9.492/2018;
- VIII - Lei nº 13.608/2018;
- IX - Decreto nº 10.153/2019;
- X - Lei nº 13.709/2018;
- XI - Portaria Interministerial MPDG/CGU nº 176/2018;

- XII - Portaria CGU nº 1.181/2020;
 - XIII - Decreto nº 10.890/2021;
 - XIV - Portaria CGU nº 3.126/2021;
 - XV - Resolução CGPAR nº 21/2018;
 - XVI - Lei nº 13.303/2016;
 - XVII - Regimento Interno da VALEC;
 - XVIII - Código de Conduta e Integridade da VALEC;
 - XIX - Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo federal, constante do Anexo do Decreto nº 1.171/1994;
 - XX - Código de Ética da Valec;
 - XXI - Política de Comunicação Organizacional da Valec; e
 - XXII - Política de Segurança da Informação da Valec.
- Art. 4º As bibliografias utilizadas nesta norma são:
- [I - Manual de Ouvidoria Pública](#); e
 - II - Manual do Fala.BR – Controladoria-Geral da União.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 5º Para os fins deste Normativo Geral, aplicam-se as seguintes definições:

- I - assistencialismo: oferecer o dever do Estado como favor e com objetivo de receber contrapartida;
- II - atividade: realização de uma função ou operação específica;
- III - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;
- IV - comunicação de irregularidade: informações de origem anônima que comunicam irregularidades ou ilícitos com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;
- V - confidencialidade: Garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas;
- VI - consentimento: Manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;
- VII - dado: sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzido como resultado de um processo natural ou artificial;
- VIII - dado público: qualquer dado gerado ou sob a guarda governamental que não tenha o seu acesso restrito por legislação específica;
- IX - dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- X - dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- XI - dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;
- XII – denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente:
 - a) a denúncia a que se refere o inciso V do caput do art. 2º da Lei nº 13.460/2017; ou
 - b) o relato com informações ou irregularidades a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018;

XIII - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados, sempre que necessário;

XIV - documento: unidade de registro de informação, qualquer que seja o suporte ou formato;

XV - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada, protegida com restrição de acesso e/ou pseudonimização. Exemplo: dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos; dados biográficos, dentre outros.

XVI - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XVII - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

XVIII - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. Terá seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo, e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem. A identificação do denunciante é tipificada como informação pessoal;

XIX - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

XX - investigação preliminar: procedimento de caráter preparatório pelas unidades de apuração, com a finalidade de apurar cometimento de ato lesivo contra a administração pública por pessoa jurídica ou os ilícitos disciplinares correlatos aos atos lesivos objeto da investigação, quando a complexidade ou os indícios de autoria ou materialidade não justificarem a instauração imediata de PAR. Não resulta aplicação de penalidade, sendo prescindível a observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa;

XXI - juízo de admissibilidade: é ato administrativo por meio do qual a unidade de apuração avalia a existência de indícios em denúncias ou comunicações de irregularidades que justifiquem a apuração, bem como a espécie de procedimento correcional cabível;

XXII - linguagem cidadã: entende-se por aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XXIII - manifestações: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios, pedidos de simplificação e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

XXIV - ouvidor: titular da unidade setorial de Ouvidoria que adota as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos da empresa, nos termos do Decreto nº 9.492/2018;

XXV - ouvidoria pública: instância de controle e participação social responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, simplificação e acesso à informação relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas a aprimorar a gestão e os serviços públicos oferecidos;

XXVI - paternalismo: atitude protetora que menospreza as potencialidades e limita o desenvolvimento daquele que é objeto dela;

XXVII - pedido de acesso à informação - É uma solicitação de informações de interesse geral ou coletivo que pode ser feita por qualquer interessado a respeito de dados produzidos ou acautelados pela Organização, relacionados à estrutura, ações, processos licitatórios, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na Lei nº 12.527/2011;

XXVIII - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

XXIX - processo: conjunto de atividades interdependentes, ordenadas no tempo e espaço de forma encadeada, que ocorrem como resposta a eventos e que possuem objetivo, início, fim, entradas e saídas bem definidos. Essas atividades são geralmente interfuncionais ou interorganizacionais que interagem para criar um produto ou serviço;

XXX - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado deixa de poder ser associado, direta ou indiretamente, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro, nos termos do § 4º do art. 13 da Lei nº 13.709/2018;

XXXI - salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia;

XXXII - serviço de informação ao cidadão – SIC: serviço prestado pela empresa com a finalidade de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações por ela produzidas ou acauteladas, e de receber os pedidos de acesso à informação, fazer a tramitação interna e retornar a resposta aos usuários, entre outras ações, colocando-se como um canal de diálogo do poder público com a sociedade;

XXXIII - tratamento de manifestação e de pedido de acesso à informação: conjunto de ações de Ouvidoria referentes à recepção, avaliação e correção de tipo da manifestação (reclassificação); utilização da plataforma Fala.BR; salvaguarda das informações pessoais, distribuição às áreas ou órgãos/entidades competentes, resposta intermediária ou conclusiva ao usuário, arquivamento; armazenamento, controle, gestão ou avaliação da informação;

XXXIV - tratamento de dados pessoais: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XXXV - titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

XXXVI - unidade organizacional: parte da estrutura da empresa detentora de conhecimento especializado dos aspectos do trabalho, inserida em um organograma e possuindo uma hierarquia na empresa;

XXXVII - unidade de apuração: unidade administrativa da Valec (ex.: auditoria, comissão de ética e corregedoria) ou de instituição externa competente (ex.: Tribunal de Contas, Ministério Público), responsável por apurar denúncias após análise preliminar da Ouvidoria; e

XXXVIII - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º O papel do serviço de atendimento ao usuário é de funcionar como uma instância de controle e participação social, responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, simplificação (ouvidoria), comunicações de irregularidades e acesso à informação (SIC) relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas a aprimorar a gestão e os serviços públicos oferecidos, bem como de manter um canal de diálogo qualificado da organização com os diferentes públicos com que interage.

Art. 7º Caberá às unidades organizacionais que recebam pedidos de acesso à informação e manifestações de usuários, por via de correio eletrônico ou protocolo físico promoverem o encaminhamento imediato à ouvidoria, para fins de registro na Plataforma Fala.BR e prosseguimento dos trâmites internos.

§1º Os pedidos de acesso à informação e as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente na plataforma Fala.BR pela ouvidoria da empresa, após consentimento prévio do manifestante, no tocante ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive os sensíveis e eventual criação de cadastro, quando necessário;

§2º As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, inseridas no Fala.BR e observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

Seção I

Da Ouvidoria

Subseção I

Das Diretrizes de Ouvidoria

Art. 8º A Ouvidoria observará os princípios previstos na Lei nº 13.460/2017, bem como as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - atendimento personalizado, acessível e humanizado;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública;

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações; e

V - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo com relação ao conteúdo das manifestações e dos dados pessoais tratados no setor, reforçando as salvaguardas de proteção à identidade dos usuários.

Subseção II

Das Atividades de Ouvidoria

Art. 9º A Ouvidoria, além de zelar pela qualidade da interlocução da empresa com os seus diferentes públicos, tem a atribuição de identificar o setor competente para apreciar a manifestação apresentada pelo usuário, bem como atuar em parceria com as demais estruturas organizacionais no tocante ao prazo e à qualidade da resposta a ser fornecida.

Art. 10. O recebimento das manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460/2017, relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608/2018, e de pedidos de acesso à informação são feitos, preferencialmente, pela internet na plataforma Fala.BR, mas podem ser realizados por carta, e-mail, telefone ou presencialmente.

Art. 11. São atribuições da Ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber pedidos de acesso à informação e manifestações, dar tratamento e adotar as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos legais e utilização de uma linguagem simples, objetiva e inclusiva nas respostas a serem fornecidas aos usuários,

II - informar ao manifestante, no ato de registro da manifestação ou pedido de acesso à informação, com cadastro, o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação ou pedido de acesso à informação.

III - acompanhar encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes;

IV - atuar como canal de recebimento de denúncias externas e internas na empresa;

V - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade dos usuários e demais pessoas referidas nos textos das manifestações, nos termos das Leis nºs 12.527/2011 e 13.709/2018 e do Decreto nº 10.153/2019;

VI - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527/2011;

VII - identificar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria, procedimentos operacionais, e propor normas e padrões de excelência visando aprimorar a prestação de serviços e o sistema de governança corporativa;

VIII - promover, em conjunto com a Superintendência de Gestão de Pessoas - SUGEP a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria organizacional e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IX - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários e propor medidas com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços, à prevenção e à correção de falhas;

X - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas cartas de serviços da empresa;

XI - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

XII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social e com as demais unidades organizacionais da Valec para a adequada execução de suas competências;

XIII - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

XIV - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709/2018;

XV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

XVI - produzir anualmente o relatório de gestão sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário;

XVII - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes à empresa, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação na plataforma Fala.BR, contribuindo para a coleta de informações aos relatórios de gestão; e

XVIII - incentivar a valorização do elemento humano na empresa, ampliando os espaços de acolhimento e de escuta qualificada do público interno, como forma de garantir a privacidade dos interlocutores e a confidencialidade dos relatos.

Art. 12. A ouvidoria deverá observar para que não ocorram os seguintes procedimentos em seu âmbito de atuação:

I - apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplinar e processo administrativo) ou realizar auditorias;

II - desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;

III - agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);

IV - atuar como mera central de atendimento; e

V - exigir reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos, exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, de acordo com o Decreto 9.094/2017.

Art. 13. A ouvidoria exigirá a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados, da seguinte forma:

I - virtualmente, caso o manifestante possua *login* autenticado por meio do *login* único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Subseção III

Das Manifestações de Ouvidoria

Art. 14. As unidades organizacionais da Valec que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, promoverão seu pronto encaminhamento à Ouvidoria, inclusive quanto estiverem relacionadas a denúncias e comunicações de irregularidades na empresa.

Art. 15. A ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, cadastra, recebe, dá tratamento e responde, em linguagem simples, objetiva e inclusiva, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela empresa;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração da empresa;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VI - simplifique: solicitação de desburocratização do serviço público; e

VII – comunicação de irregularidades: comunicação anônima de prática de ato ilícito cuja apuração dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Seção II

Do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Subseção I

Das Diretrizes do SIC

Art. 16. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC atuará de acordo com as seguintes diretrizes, sem prejuízo de outras referidas na Lei nº 12.527/2011:

I - controlar as informações, propiciando amplo acesso a elas e sua divulgação;

II - proteger a informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso; e

III - estimular ações de transparência ativa e de abertura de dados.

Subseção II

Das Atividades do SIC

Art. 17. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, por meio da Lei de Acesso à Informação – LAI, nº 12.527/2011, instrumentaliza o direito constitucional de acesso às informações de interesse público e coletivo, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas.

Art. 18. As informações produzidas pela empresa ou sob a sua cautela são públicas e, portanto, acessíveis a todos os usuários, ressalvadas as informações pessoais, as classificadas e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

Art. 19. São atividades do Ouvidor, no gerenciamento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - gerenciar, distribuir e estabelecer todos os procedimentos no âmbito da unidade para o cumprimento de todas as atribuições do SIC;

II - adotar procedimentos para atender tempestivamente ao requerimento de informação, bem como controlar e notificar a unidade organizacional para o atendimento dos prazos;

III - analisar a qualidade e a abrangência das respostas recebidas, com foco na utilização de uma linguagem simples, objetiva e inclusiva, bem como ao tipo de resposta, à sua classificação e aos fundamentos legais;

IV - sugerir melhorias na qualidade e na abrangência das respostas das unidades organizacionais;

V - prestar informações para subsidiar eventuais respostas que recaiam sobre decisões da sua área de atuação;

VI - apresentar justificativas para a necessidade de dilação de prazos, quando necessário;

VII - propor capacitações de implementação e harmonização dos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (LAI) com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

VIII - propor ações de governança corporativa que integrem desenhos de processos, serviços e produtos com concepções de transparência e privacidade desde o início (*by design*);

IX - atuar em conjunto com a autoridade referida no art. 40 da Lei nº 12.527/2011 (LAI), na consolidação e publicação no portal de transparência da empresa ou local correlato, das informações e relatórios estatísticos mencionados no art. 30 do referido diploma legal; e

X - elaborar o relatório gerencial da unidade.

Art. 20. Para garantir a efetividade do direito de acesso à informação pública, destaca-se que:

I - acesso é a regra, o sigilo, a exceção (divulgação máxima);

II - requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação);

III - hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas (limitação de exceções);

IV - fornecimento de informação é gratuito, salvo custo de reprodução (gratuidade da informação);

V - divulgação proativa de informações é de interesse coletivo e geral (transparência ativa); e

VI - adoção de procedimentos e prazos facilitam o acesso à informação (transparência passiva).

Art. 21. O acesso ao SIC é feito, preferencialmente, pela internet por meio da plataforma Fala.BR, mas pode ser realizado por carta ou presencialmente para:

I - entrar com pedido de acesso à informação; e

II - entrar com recursos e acompanhar os andamentos deles.

Subseção III

Dos pedidos de acesso à informação direcionados ao SIC

Art. 22. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC tem como atribuições, cadastrar, receber, dar tratamento e responder, em linguagem simples, objetiva e inclusiva, as seguintes solicitações:

I - pedido de informação (registro da solicitação do usuário); e

II - recursos (pedidos de reexame de uma decisão).

CAPÍTULO V

DO TITULAR DE OUVIDORIA

Art. 23. São competências desejáveis para o titular de ouvidoria:

- I - conhecer a empresa e o segmento em que exercerá a sua atividade, inclusive as legislações aplicáveis;
- II - cumprir as condições elencadas na Portaria nº 1.181 CGU/OGU/2020 com alteração da Portaria 3.109/2020;
- III - realizar contínuo diálogo com o Conselho de Administração e demais integrantes da alta gestão;
- IV - escutar com atenção e paciência, acolhendo os diferentes públicos que interagem com a empresa, criando empatia e vínculos qualificados;
- V - saber utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;
- VI - dispor de habilidades metodológicas para orientar usuários e servidores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da ouvidoria;
- VII - ter conhecimento sobre técnicas de mediação de conflitos, a fim de atuar na prevenção de potenciais controvérsias e na mediação em caso de situações conflituosas;
- VIII - ter sensibilidade para identificar situações em que o manifestante necessita de cuidados especiais ou rede de apoio de outros equipamentos públicos;
- IX - ser capaz de compreender a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida, incluindo situações de vulnerabilidade que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado;
- X - possuir conhecimento técnico em ouvidoria, de preferência certificação em ouvidoria, no âmbito do Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da CGU ou especialização correlata;
- XI - ser proativo no sentido de decodificar, interpretar, traduzir a questão posta pelo usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para área responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada;
- XII - possuir conhecimento sobre técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações a fim de consolidar e analisar as percepções colhidas por meio do atendimento ao usuário, e assim antecipar tendências, prevenir, detectar e monitorar eventuais riscos a que a empresa possa estar exposta;
- XIII - habilidade para promover a interação e o engajamento entre a equipe da ouvidoria, as áreas técnicas internas e áreas responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades; e
- XIV - possuir capacidade de resiliência, gestão, articulação, persuasão e de análise crítica diante de cenários incertos e complexos.

CAPÍTULO VI

DO FUNCIONAMENTO

Art. 24. O Serviço de Atendimento ao Usuário engloba as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e funciona de forma eletrônica por meio da plataforma Fala.BR, presencial ou por meio de carta para apresentação das demandas de forma que contenham todos os detalhes que permitam seu encaminhamento às unidades organizacionais competentes.

Art. 25. O Serviço de Atendimento ao Usuário da Valec contará, sempre que possível, com instalações físicas salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento presencial ao usuário, garantindo a sua privacidade e a confidencialidade do seu relato e no que couber, ao atendimento virtual, com plataformas amigáveis e de fácil navegação.

CAPÍTULO VII DO PÚBLICO ALVO

Art. 26. Compete à Ouvidoria da Valec adotar medidas que garantam o exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos junto a empresa, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709/2018;

III - recebimento, no ato de registro da manifestação, do número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento da manifestação;

IV - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso a serviços públicos e ao exercício de direitos, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

V - salvaguardas à identidade do denunciante de boa-fé, nos termos do Decreto nº 10.153/2019;

VI - consentir, no prazo de vinte dias, com o compartilhamento dos seus dados de identificação nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação; e

VII - ter seus dados pessoais pseudonimizados diante da negativa de consentimento referida no inciso anterior.

Art. 27. O atendimento ao usuário atua com dois tipos de público-alvo que poderão apresentar, sem ônus, manifestação, sendo:

I - interno: empregado da empresa que utiliza os serviços da ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo; e

II - externo: pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pela empresa e utilizam a ouvidoria e o SIC como canais para manifestação.

CAPÍTULO VIII DA DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 28. A ouvidoria atuará em conjunto com as demais unidades organizacionais para manter na página da internet da empresa, informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentados por meio da “Carta de Serviços ao Usuário”, pautada em:

I - serviço oferecido;

II - requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço;

VI - modelo de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - locais e maneiras de acessar o serviço.

CAPÍTULO IX DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 29. A ouvidoria é uma unidade organizacional de resultados, devendo desenvolver suas competências gerenciais por meio de portfólio, que conterà os seguintes produtos:

I - monitoramento do cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;

II - conciliação de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;

III - informe conciso sobre um problema prático contendo uma ou mais sugestões de melhoria. É produzido sempre que houver um problema e uma solução que o justifiquem;

IV - nota técnica destinada a sustentar uma proposição de aprimoramento institucional diretamente relacionada ao plano estratégico da Valec;

V - boletim com assuntos de interesse ou necessidade de determinada área da Valec, tendo em vista fornecer subsídios às atividades de gestão;

VI - relatório circunstancial elaborado por meio de levantamento realizado no sistema corporativo da ouvidoria, conforme tema de interesse indicado pela área solicitante, em auxílio às atividades de gestão; e

VII - nota informativa sem periodicidade definida com o objetivo de divulgar de forma sucinta, os temas e demandas atuais, identificando aspectos do objeto ou problema observado, relacionando-os aos riscos do negócio ou plano estratégico.

Art. 30. A ouvidoria deverá articular, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

CAPÍTULO X

DOS PRAZOS E RESPOSTAS DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Da Complementação de Informações

Art. 31. Se as informações existentes na manifestação de ouvidoria forem insuficientes para o seu tratamento, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, nos termos do § 2º do art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

§2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo de atendimento, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Seção II

Prazos e Respostas de Ouvidoria

Art. 32. A ouvidoria solicitará informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez) dias corridos contados do recebimento do pedido no setor competente, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

Parágrafo único. As respostas referidas no caput serão disponibilizadas à ouvidoria já com prévio tratamento de dados pessoais, inclusive os sensíveis, a que se refere a Lei nº 13.709/2018;

Art. 33. A ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário em até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual prazo, nos termos do art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

§1º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§2º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Art. 34. Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da demanda, oferecendo as seguintes soluções para cada tipo de manifestação:

I - no caso de sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

II - no caso de reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de elogio: informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata; e

V - o caso da denúncia: a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento.

Art. 35. As solicitações de simplificação de serviços públicos serão encaminhadas ao gestor do serviço para manifestação, a quem caberá proceder à análise e emitir decisão fundamentada sobre a viabilidade de adoção das ações de simplificação solicitadas, observado o disposto na Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12/01/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 20/07/2020.

§1º Quando acatada a solicitação de simplificação, a resposta conclusiva deverá informar:

I - a descrição pormenorizada da simplificação a ser implementada;

II - as fases e cronograma de implantação da simplificação; e

III - as formas de acompanhamento pelas quais o manifestante poderá monitorar a implementação da simplificação.

§2º Caso haja dúvida quanto à conveniência ou à oportunidade para a adoção da providência, ou quando houver a implicação de custos, o gestor responsável poderá submeter a Solicitação de Simplificação à análise de viabilidade e à aprovação de autoridade ou de órgão colegiado indicados pela autoridade máxima do órgão ou entidade.

§3º Caberá à unidade de ouvidoria informar ao manifestante sobre a data prevista de deliberação, sempre que o gestor do serviço, de ofício, submeter a solicitação de simplificação à análise de viabilidade e à aprovação do colegiado a que se refere o §2º do art. 9º da Instrução Normativa Conjunta nº 1, de 12/01/2018, com a redação dada pela Instrução Normativa Conjunta ME/CGU nº 55, de 20/07/2020.

Seção III

Prazos e Respostas do SIC

Art. 36. A ouvidoria, na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, encaminhará o pedido de acesso à informação à área competente até o próximo dia útil após o registro do pedido do usuário.

Art. 37. Caso a área competente não autorize ou conceda ao requerente o acesso imediato à informação disponível, deverá encaminhar ao SIC, em prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, a informação pública solicitada ou:

I - comunicar a data, local e modo o usuário realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

Parágrafo único. No caso de concessão total ou parcial de acesso à informação, os documentos que a contenham serão encaminhados à ouvidoria já com prévio tratamento de dados pessoais, inclusive os sensíveis, a que se refere a Lei nº 13.709/2018;

Art. 38. O Serviço de Informação ao Cidadão cientificará o usuário da resposta da área competente no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 39. Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação, na seguinte forma:

Recurso			
Instância	Autoridade Julgadora	Prazo para o usuário recorrer	Prazo para manifestação da área
1ª	Autoridade superior àquela que proferiu a decisão.	Até 10(dez) dias, contados do registro da decisão.	05(cinco) dias, contados do recebimento do recurso.
2ª	Autoridade de Monitoramento - Art. 40 da LAI.		05(cinco) dias, contados do recebimento do recurso.

CAPÍTULO XI

DOS RELATÓRIOS E INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS

Art. 40. Os responsáveis pela ouvidoria e pelo SIC elaborarão relatórios mensais de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e simplifique);

II - proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades e outros;

III - percentuais de atendimento;

IV - níveis de satisfação com os serviços da empresa;

V - pesquisas de opinião sobre a atuação da empresa e da ouvidoria;

VI - indicadores quantitativos e qualitativos;

VII - sugestões e recomendações ao dirigente da empresa; e

VIII - informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Art. 41. O relatório anual, após sua aprovação pela instância competente, será disponibilizado no portal da empresa.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42. Fica revogada a a Resolução-CONSAD nº 16/2018 (Norma Geral de Atendimento ao Usuário).

Art. 43. Esta resolução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)
MARCELLO DA COSTA VIEIRA
Presidente do Conselho de Administração



Documento assinado eletronicamente por **MARCELLO DA COSTA VIEIRA, Presidente do Conselho de Administração**, em 05/05/2022, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.infraestrutura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **5525094** e o código CRC **69D9C733**.



Referência: Processo nº 51402.005506/2019-31



SEI nº 5525094

SAUS Quadra 01, Bloco G, Lotes 3 e 5 - Bairro ASA SUL
Brasília/DF, CEP 70070010
Telefone: 2029-6100 - www.valec.gov.br