

RESOLUÇÃO CONSAD Nº 16, de 14 de dezembro de 2018

Aprova a Norma Geral de Atendimento ao Usuário (2.6.0.NGL.14.001) no âmbito desta empresa pública.

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA VALEC - ENGENHARIA, CONSTRUÇÕES E FERROVIAS S.A, em decisão ocorrida na 356ª Reunião Ordinária, de 14 de dezembro de 2018,

RESOLVEU:

- 1.** Aprovar a Norma Geral de Atendimento ao Usuário (2.6.0.NGL.14.001), que estabelece regras para o funcionamento da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na Valec; e
- 2.** Determinar que a referida norma entrará em vigor a partir desta data.

Brasília, 14 de dezembro de 2018

PEDRO DUARTE DE OLIVEIRA
Presidente do Conselho de Administração

**NORMA GERAL:
ATENDIMENTO AO
USUÁRIO**

Regras para o funcionamento
da Ouvidoria e do Serviço de
Informação ao Cidadão

2.6.0.NGL.14.001

Aprovada em 14/12/2018

VALEC

Tipo de Documento:	Unidade Responsável	Aprovação	Processo:	Código	Vigência a partir de:	Página
NORMA GERAL	OUVIDORIA	CONSAD	51402.156412/2016-87	2.6.0.NGL.14.001	14/12/2018	2 de 12

Resumo

Este Normativo Geral tem como objetivo regular o serviço de atendimento ao usuário nos seus instrumentos: a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Apresenta os procedimentos particularizados de cada um de maneira a criar coerência nas atividades

Palavras-chave: Usuário. Cidadão. Informação.

Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 3 de 12
-----------------------------------	----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	-------------------

Sumário

1	Objetivo	4
2	Aplicação	4
3	Referências.....	4
4	Definições	4
5	Finalidade.....	5
6	Diretrizes.....	7
7	Funcionamento do SIC	8
8	Público Alvo	8
9	Divulgação dos Serviços ao Usuário	8
10	Gestão dos Serviços de Atendimento ao Usuário	9
11	Manifestações do Atendimento ao Usuário	9
12	Prazos para Manifestações.....	9
13	Relatórios Gerenciais Internos	11
14	Disposições Finais	11
15	Vigência.....	12

Lista de Quadros

Quadro 1: Sugestão, Reclamação e Solicitação	9
Quadro 2: Denúncia	10
Quadro 3: Pedidos de Informação	10
Quadro 4: Recurso.....	10

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.				ATENDIMENTO AO USUÁRIO		
Tipo de Documento:	Unidade Responsável	Aprovação	Processo:	Código	Vigência a partir de:	Página
NORMA GERAL	OUVIDORIA	CONSAD	51402.156412/2016-87	2.6.0.NGL.14.001	14/12/2018	4 de 12

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º. Regular o serviço de atendimento ao usuário nos seus instrumentos: a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

CAPÍTULO II DA APLICAÇÃO

Art. 2º. Este Normativo Geral é aplicável exclusivamente à Ouvidoria e ao Serviço Informação ao Cidadão – SIC da Empresa.

CAPÍTULO III DAS REFERÊNCIAS

Art. 3º. São referências utilizadas por esta norma:

- I. Lei de Acesso à Informação – LAI, nº 12.527, de 18 de novembro de 2011
- II. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012
- III. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- IV. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017
- V. IN 5 (CGU), de 18 de junho de 2018
- VI. Lei Nº 13.303 de 30 de junho de 2016
- VII. Resolução nº 21 CGPAR, de 18 de janeiro de 2018
- VIII. INs nº15 a 19 (CGU), de dezembro de 2018
- IX. Regimento Interno da VALEC

Art. 4º. As bibliografias utilizadas nesta norma são:

- I. Orientações para Implantação de uma Unidade de Ouvidoria – 5ª Edição – Controladoria – Geral da União - 2012
- II. Manual de Ouvidoria Pública – Rumo ao Sistema Participativo
- III. e-SIC – Manual do Cidadão – Controladoria-Geral da União

CAPÍTULO IV DAS DEFINIÇÕES

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

- I. **atividade:** realização de uma função ou operação específica
- II. **dado:** sequência de símbolos ou valores, representados em algum meio, produzido como resultado de um processo natural ou artificial
- III. **dado público:** qualquer dado gerado ou sob a guarda governamental que não tenha o seu acesso restrito por legislação específica
- IV. **documento:** unidade de registro de informação, qualquer que seja o suporte ou formato
- V. **documento normativo:** documento elaborado por unidade organizacional responsável e aprovado por instância reconhecida, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.				ATENDIMENTO AO USUÁRIO		
Tipo de Documento:	Unidade Responsável	Aprovação	Processo:	Código	Vigência a partir de:	Página
NORMA GERAL	OUVIDORIA	CONSAD	51402.156412/2016-87	2.6.0.NGL.14.001	14/12/2018	5 de 12

características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de grau ótimo de ordenação em um dado contexto, podendo se apresentar sob os diferentes tipos, conforme seu objetivo organizacional

- VI. **gerenciar**: ação de organizar, planejar, executar e controlar atividades que facilitem o processo de trabalho
- VII. **informação**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato
- VIII. **informação sigilosa**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado
- IX. **informação pessoal**: aquela relacionada à pessoas natural identificada ou identificável
- X. **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
- XI. **ouvidor**: profissional que atua como centralizador e facilitador entre o usuário de serviços públicos e a gestão pública recebendo críticas, sugestões, denúncias, reclamações e que deve agir seguindo os princípios da ética tais como: autonomia, transparência, imparcialidade, integridade
- XII. **ouvidoria pública**: instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública
- XIII. **padronizar**: definir especificações que auxiliem na maximização da compatibilidade, reprodutibilidade, segurança e qualidade de determinado processo, produto ou serviço
- XIV. **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
- XV. **Serviço de Informação ao Cidadão – SIC**: serviço prestado pela Empresa com a finalidade de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, registro da tramitação de documentos nas respectivas unidades organizacionais e protocolo de documentos e requerimentos de acesso a informações
- XVI. **tarefa**: decomposição de atividades que representam um conjunto de passos ou ações executadas para se realizar um trabalho
- XVII. **unidade organizacional**: parte da estrutura da empresa detentora de conhecimento especializado dos aspectos do trabalho
- XVIII. **assistencialismo**: oferecer o dever do Estado como favor e com objetivo de receber contrapartida.
- XIX. **paternalismo**: atitude protetora que menospreza as potencialidades e limita o desenvolvimento daquele que é objeto dela
- XX. **usuário**: são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público

CAPÍTULO V DA FINALIDADE

Art. 6º. O papel do serviço de atendimento ao usuário é de funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de solução para os problemas existentes na Empresa.

Art. 7º. O acesso à informação se dá por dois canais, a saber:

§1º A Ouvidoria da Empresa que tem o papel de identificar o fórum apropriado para a resolução da demanda apresentada pelo usuário, assim como, diligenciar para que seja atendida.

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.		ATENDIMENTO AO USUÁRIO				
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 6 de 12

- I. Nesta perspectiva, identifica à unidade organizacional responsável para:
- a) examinar as manifestações referentes à prestação de serviços executados;
 - b) atuar como canal de denúncias externas e internas;
 - c) propor a adoção de medidas para correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço;
 - d) produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços;
 - e) contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços;
 - f) identificar e sugerir os padrões de excelência das atividades de ouvidoria;
 - g) propor e expedir atos normativos e de orientações, visando corrigir situações de inadequada prestação de serviços;
 - h) capacitar e treinar a equipe para as atividades de ouvidoria;
 - i) analisar as denúncias e representações recebidas encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;
 - j) apresentar uma metodologia de classificação de manifestações e como lidar com usuários e gestores nas mais diversas situações que possam surgir;
 - k) definir os requisitos necessários, em termos de estrutura organizacional, perfil do profissional e sistemas, para que a ouvidoria tenha uma atuação efetiva e eficaz;
 - l) sensibilizar os responsáveis pelas unidades organizacionais da Empresa no sentido de aperfeiçoar os processos em prol da boa prestação do serviço; e
 - m) incentivar a valorização do elemento humano na Empresa.
- II. O acesso é feito, preferencialmente, pela internet, mas pode ser realizado por carta ou presencialmente.
- III. São requisitos essenciais do ouvidor:
- a) conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a Empresa);
 - b) cumprir as condições mínimas elencadas no Art. 4º da Instrução Normativa nº 17 do Ministério da Transparência e Corregedoria-Geral da União, de 03 de dezembro de 2018;
 - c) manter relação direta com o Conselho de Administração;
 - d) ter sensibilidade e paciência;
 - e) ter capacidade de escuta;
 - f) ser probo;
 - g) possuir qualquer formação profissional;
 - h) possuir conhecimento técnico em ouvidoria, de preferência certificação;
 - i) ser proativo;
 - j) possuir credibilidade;
 - k) possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
 - l) ter capacidade de persuasão;
 - m) possuir capacidade de análise crítica;
 - n) possuir capacidade de adaptação e flexibilidade; e

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.			ATENDIMENTO AO USUÁRIO			
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 7 de 12

- o) ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes.

IV. Da Nomeação e Destituição do Ouvidor:

- a) O titular da Ouvidoria será nomeado e destituído pelo Conselho de Administração - CONSAD;

§ 1º O ouvidor desempenhará suas funções pelo período máximo de três anos consecutivos, admitida uma prorrogação por igual período uma única vez;

§ 3º Finda a prorrogação, se o titular da ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Consad poderá mantê-lo no cargo por mais 365, mediante decisão fundamentada e que contenha análise de plano de ação para transferência das referidas atividades relevantes;

§ 4º O CONSAD é competente para destituir o titular da Ouvidoria, desde que exista justo motivo, a fim de conceder a institucionalidade interna ao seu titular, e contribuir para percepção externa, do público em geral, sobre a credibilidade e liberdade de atuação do cargo;

§ 5º A Ouvidoria se vincula ao CONSAD, ao qual deverá se reportar diretamente.

§2º Serviço de Informação ao Cidadão – SIC:

- a) A Lei de Acesso à Informação – LAI, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas e tem mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.
- b) Todas as informações produzidas ou sob a guarda do poder público são públicas e, portanto, acessíveis a todos os usuários, ressalvadas as informações pessoais e as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.
- c) A LAI determina que a Empresa ofereça o serviço de acesso à informação ligado à Ouvidoria.

I. Para garantir a efetividade do acesso à informação pública, destaca-se que:

- a) acesso é a regra, o sigilo, a exceção (divulgação máxima);
- b) requerente não precisa dizer por que e para que deseja a informação (não exigência de motivação);
- c) hipóteses de sigilo são limitadas e legalmente estabelecidas (limitação de exceções);
- d) fornecimento de informação é gratuito, salvo custo de reprodução (gratuidade da informação);
- e) divulgação proativa de informações é de interesse coletivo e geral (transparência ativa); e
- f) adoção de procedimentos e prazos facilitam o acesso à informação (transparência passiva).

II. O acesso ao SIC é feito, preferencialmente, pela internet, mas pode ser realizado por carta ou presencialmente para:

- a) entrar com pedido de acesso à informação; e
- b) entrar com recursos e acompanhar os andamentos deles.

CAPÍTULO VI DAS DIRETRIZES

Art. 8º. A Ouvidoria deverá atuar de acordo com as seguintes diretrizes:

- a) agir com presteza e imparcialidade;
- b) consolidar a participação social como método de governo;
- c) contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.			ATENDIMENTO AO USUÁRIO			
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 8 de 12

- d) atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos; e
- e) tratar as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;
- f) divulgar políticas antiretaliação e de proteção à identidade do manifestante.

Art. 9º. A Ouvidoria deverá observar para que não ocorram os seguintes procedimentos em seu âmbito de atuação:

- a) apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- b) desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- c) agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado); e
- d) atuar como mera central de atendimento.

Art. 10. O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC deverá atuar de acordo com as seguintes diretrizes:

- a) controlar as informações, propiciando amplo acesso a elas e sua divulgação; e
- b) proteger a informação, garantindo sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

CAPÍTULO VII DO FUNCIONAMENTO DO SIC

Art. 11. O acesso ao Serviço de Informação ao Cidadão funciona de forma eletrônica, 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.

CAPÍTULO VIII DO PÚBLICO ALVO

Art. 12. O Atendimento ao Usuário atua com dois tipos de público alvo que poderão apresentar, sem ônus, manifestação, sendo:

- a) **interno:** empregado da Empresa que utiliza os serviços da Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo; e
- b) **externo:** pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pela Empresa e utilizam a Ouvidoria e o SIC como canais para manifestação.

CAPÍTULO IX DA DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 13. A unidade organizacional responsável pelo atendimento deverá manter na página da internet da Empresa voltada ao “Atendimento ao Usuário”, informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentados por meio da “Carta de Serviços ao Usuário”, pautada em:

- a) serviço oferecido;
- b) requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- c) principais etapas para processamento do serviço;
- d) prazo máximo para a prestação do serviço;
- e) forma de prestação do serviço;

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.			ATENDIMENTO AO USUÁRIO			
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 9 de 12

- f) modelo de comunicação com o solicitante do serviço; e
- g) locais e maneiras de acessar o serviço.

CAPÍTULO X DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 14. A Ouvidoria é uma unidade organizacional de resultados. Deverá desenvolver suas competências gerenciais por meio de portfólio, que conterà:

- a) monitoramento do cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- b) conciliação de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas; e
- c) articulação, 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.

Art. 15. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é um serviço oferecido ao usuário que centraliza os pedidos de acesso à informação dirigidos à Empresa.

I. O serviço admite as seguintes ações:

- a) receber e protocolar a demanda do usuário;
- b) acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos;
- c) consultar respostas recebidas; e
- d) receber recursos e acompanhar seu andamento.

CAPÍTULO XI DAS MANIFESTAÇÕES DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 16. A Ouvidoria deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- a) **sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Empresa;
- b) **elogio:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- c) **solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração da Empresa;
- d) **reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- e) **denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; e
- f) **simplifique:** solicitação de desburocratização do serviço público.

Art. 17. O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC deverá, no âmbito de suas atribuições, receber, dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações:

- a) **pedido de informação** (registro da solicitação do usuário);
- b) **recursos** (pedidos de reexame de uma decisão);

CAPÍTULO XII DOS PRAZOS PARA MANIFESTAÇÕES

Art. 18. São prazos para manifestações:

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.			ATENDIMENTO AO USUÁRIO			
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 10 de 12

§1º Para a Ouvidoria

Quadro 1 – Sugestão, reclamação e solicitação

Sugestão, Reclamação, Solicitação, Elogio e Simplifique
<p>- A Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação à área competente até o próximo dia útil após o registro do usuário.</p> <p>- A área demandada deverá enviar resposta conclusiva à Ouvidoria até dez (10) dias após o recebimento da manifestação do usuário.</p> <p>- A Ouvidoria deve enviar resposta conclusiva no prazo de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa.</p>

- I. No caso da reclamação, sugestão, solicitação e pedidos de desburocratização pelo simplifique, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.
- II. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados.
- III. A denúncia poderá ser encerrada quando:
 - a) estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
 - b) seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos; ou
 - c) não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração:
 - i) autoria;
 - ii) materialidade.
- IV. Mesmo que a denúncia não tenha os mencionados elementos mínimos, o usuário será comunicado da decisão de não processamento do pleito, indicando quais os vícios que impediram a manifestação para que, caso queira, retifique a manifestação.

Quadro 2 – Elogio

Elogio
<p>- A Ouvidoria deverá enviar a manifestação ao elogiado e informar ao usuário da cientificação ao agente público elogiado.</p> <p>- A Ouvidoria encerra a demanda.</p>

§2º Para o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Quadro 3 – Pedido de Informação

Pedido de Informação

VALEC Engenharia, Construções e Ferrovias S.A.				ATENDIMENTO AO USUÁRIO		
Tipo de Documento: NORMA GERAL	Unidade Responsável OUVIDORIA	Aprovação CONSAD	Processo: 51402.156412/2016-87	Código 2.6.0.NGL.14.001	Vigência a partir de: 14/12/2018	Página 11 de 12

- O SIC deverá encaminhar o pedido à área competente até o próximo dia útil após o registro do usuário.

- A área demandada deverá enviar resposta ao SIC até sete (7) dias após o recebimento da manifestação do usuário.

Quadro 4 – Recurso

Recurso			
Instância	Autoridade Julgadora	Prazo para o usuário recorrer	Prazo para manifestação da área
1ª	Autoridade superior àquela que proferiu a decisão	Até dez (10) dias, contados do registro da decisão	Cinco (5) dias, contados do recebimento do recurso
2ª	Autoridade máxima da Empresa		Cinco (5) dias, contados do recebimento do recurso

CAPÍTULO XIII DOS RELATÓRIOS GERENCIAIS INTERNOS

Art. 19. Os responsáveis pela Ouvidoria e do SIC deverão produzir relatórios com as seguintes informações:

- a) quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e simplifique);
- b) proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.
- c) percentuais de atendimento;
- d) níveis de satisfação com os serviços da Empresa;
- e) pesquisas de opinião sobre a atuação da Empresa e da Ouvidoria;
- f) indicadores quantitativos e qualitativos;
- g) sugestões e recomendações ao dirigente da Empresa; e
- h) informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Art. 20. O relatório é semestral e após sua aprovação pela instância competente será disponibilizado no Portal da Empresa.

CAPÍTULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21. A Ouvidoria deverá informar à Ouvidoria-Geral da União a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados (DAS 4 em diante) e Assessoramento ou equivalente.

Art. 22. As situações de omissão ou conflito aparente de normativos serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria-Geral da União.

Tipo de Documento:	Unidade Responsável	Aprovação	Processo:	Código	Vigência a partir de:	Página
NORMA GERAL	OUVIDORIA	CONSAD	51402.156412/2016-87	2.6.0.NGL.14.001	14/12/2018	12 de 12

CAPÍTULO XV VIGÊNCIA

Art. 23. Esta Norma Geral foi aprovada pelo Conselho de Administração, em sua 356ª Reunião Ordinária, conforme Resolução Consad nº 16/2018, de 14 de dezembro de 2018, e entrará em vigor a partir desta data.

PEDRO DUARTE DE OLIVEIRA
Presidente do Conselho de Administração