



# ConSerpro 2013

## Regulamento



## Sumário

<b>1</b>	<b>INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CONCURSO DE TRABALHOS.....</b>	<b>4</b>
2.1	Das condições para participação.....	4
2.2	Das categorias de Trabalho para apresentação.....	4
2.3	Dos Temas do Congresso.....	5
<b>3</b>	<b>SELEÇÃO DE RESUMOS E TRABALHOS.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS.....</b>	<b>9</b>
4.1	Dos critérios para avaliação.....	9
4.2	Da pontuação na seleção dos Trabalhos inscritos.....	10
4.3	Da nota mínima para apresentação.....	10
4.4	Dos critérios para desempate.....	10
4.5	Da desclassificação no Concurso.....	11
<b>5</b>	<b>PRÊMIOS.....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>FORMATO DO RESUMO E DO TRABALHO PARA INSCRIÇÃO.....</b>	<b>12</b>
6.1	Dos formatos para o Resumo e para o Trabalho.....	12
<b>7</b>	<b>PROCEDIMENTOS PARA PARTICIPAÇÃO NO CONCURSO DE TRABALHOS.....</b>	<b>13</b>
7.1	Da aprovação do Resumo.....	13
7.2	Da entrega da Carta de Compromisso e do Trabalho.....	13
7.3	Informações importantes.....	14
<b>8</b>	<b>CRONOGRAMA (NÃO HAVERÁ PRORROGAÇÃO DOS PRAZOS).....</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>INFORMAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>15</b>

## 1 INFORMAÇÕES GERAIS

O Congresso SERPRO de Tecnologia e Gestão Aplicadas a Serviços Públicos - ConSerpro 2013 tem como foco principal "conhecimento e inovação: a liberdade de criar e compartilhar".

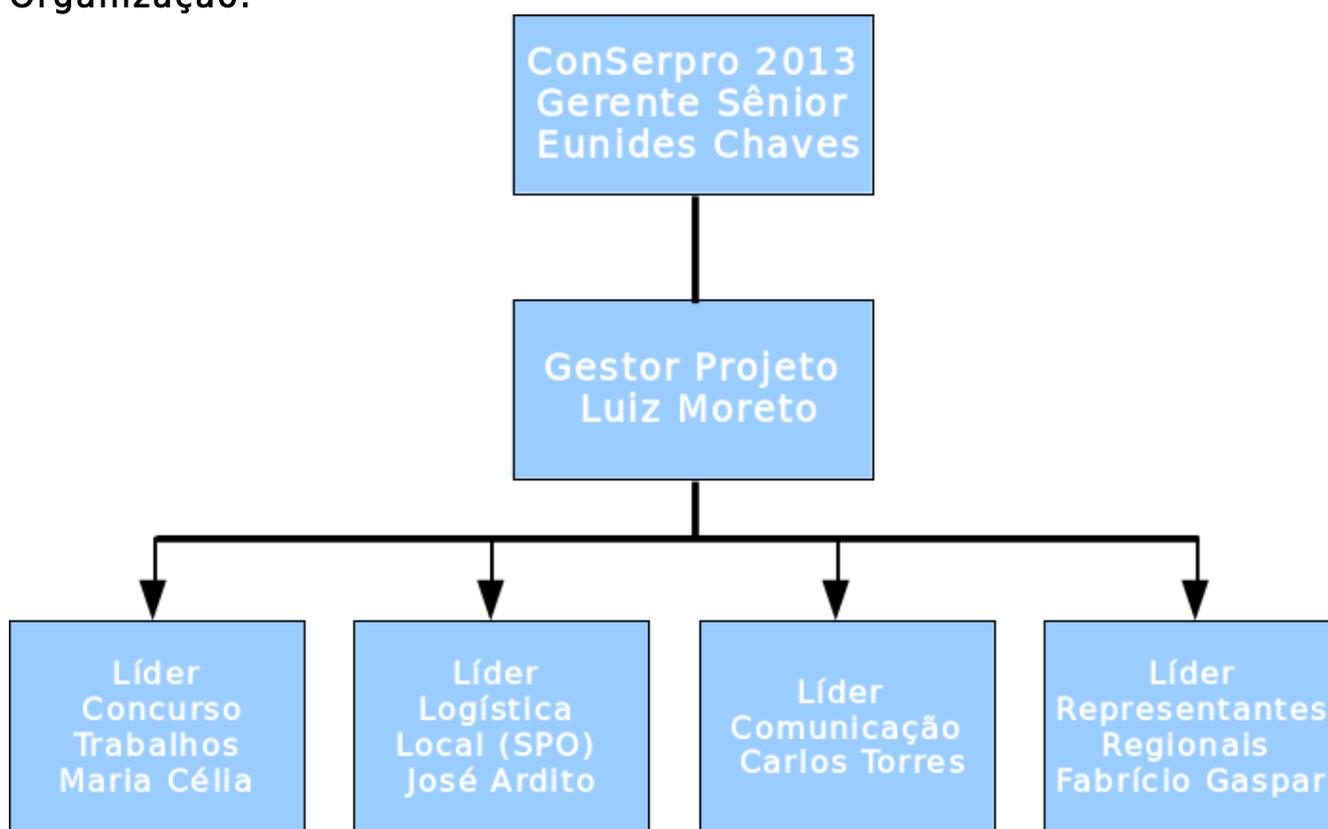
Tem como objetivo promover o debate de ideias inovadoras e de compartilhar conhecimentos, demonstrando a alta capacidade do SERPRO em produzir soluções para o governo e para a sociedade brasileira.

**Regulamento:** Abril de 2013.

**Local de realização:** São Paulo - Socorro/SP.

**Data:** 03 a 06 de dezembro de 2013.

**Organização:**



## 2 CONCURSO DE TRABALHOS

### 2.1 Das condições para participação

2.1.1 - A participação com a inscrição de um ou mais Trabalhos está aberta:

- a) aos empregados e às empregadas do SERPRO;
- b) aos funcionários e funcionárias de órgãos públicos, desde que em coautoria com empregado(a) do quadro interno do SERPRO;
- c) aos integrantes da Comunidade Acadêmica, atuando em suas entidades, desde que em coautoria com empregado(a) do quadro interno do SERPRO;
- d) aos empregados e às empregadas aposentado(a)s, desde que em coautoria com empregado(a) do quadro interno do SERPRO;
- e) aos estagiários e às estagiárias, com Trabalhos em coautoria com empregado(a) do quadro interno do SERPRO.

2.1.2 O(A) autor(a) apresentador(a), obrigatoriamente, deverá ser empregado(a) do quadro interno do SERPRO.

2.1.3 Ficam impedidos de participar os integrantes do grupo de Trabalho do Projeto ConSerpro 2013 e demais integrantes das comissões designadas.

2.1.4 Ficam impedido(a)s de participar o(a)s empregado(a)s com contrato de Trabalho suspenso.

### 2.2 Das categorias de Trabalho para apresentação

2.2.1 O Congresso premiará propostas de Trabalho que apresentem ideias ou soluções inovadoras para o SERPRO, inéditas ou não, que colaborem para o avanço do conhecimento nos variados segmentos de serviços públicos aplicáveis ao âmbito de atuação do SERPRO.

2.2.2 Considera-se uma Proposta de Trabalho não inédita aquelas ideias ou soluções que já tenham sido apresentadas em concursos ou congressos ou, ainda, publicadas sob a forma de artigo, monografia, dissertação ou tese, desde que não implantadas na Empresa.

2.2.3 Soluções já implantadas ou em processo de implantação, ou seja, aquelas que se encontram em qualquer estágio compreendido entre a aprovação do respectivo projeto e o seu encerramento, não serão consideradas para efeito de submissão ao ConSerpro 2013.

## 2.3 Dos Temas do Congresso

As áreas temáticas do ConSerpro 2013 são Arquitetura de Governo Eletrônico e Gestão Pública e Sustentabilidade. Serão adotados quatro Temas, dentro dessas duas áreas temáticas, distribuídos da seguinte maneira:

### ÁREA TEMÁTICA 1: ARQUITETURA DE GOVERNO ELETRÔNICO

Estamos priorizando 4 linhas de inovação para 2013: Mobilidade, Mapas, Plataforma como Serviço e Mineração de Dados. Estas linhas aparecem no Planejamento Estratégico do Serpro.

#### Tema 1 Engenharia e Arquitetura de software

Os assuntos relacionados a esse Tema são:

- Arquitetura orientada a serviços
- Modelos de interoperabilidade, arquitetura e sistemas
- Verificação/validação em sistemas de informação
- Inteligência computacional distribuída e o desenvolvimento de software
- Desenvolvimento de sistemas embarcados
- Desenvolvimento de sistemas para dispositivos móveis
- Testes de sistemas para dispositivos móveis
- *Software* livre - soluções para desenvolvimento de software
- Processos, métodos e ferramentas para desenvolvimento de sistemas
- Processo Serpro de Desenvolvimento de Soluções - PSDS
- Outros aspectos relacionados com o Tema 1, mediante consulta prévia à Coordenação do Projeto ConSerpro

#### Tema 2: Governo Eletrônico

Os assuntos relacionados a esse Tema são:

- Interoperabilidade semântica, ontologia governamental, Web semântica
- *Middleware*, Integração de aplicações corporativas
- Mineração e visualização de dados
- Dados abertos
- Computação ubíqua e o governo eletrônico
- Gestão por processos e modelagem do negócio de governo
- Arquitetura de informação para o governo: segmentação de usuários, personalização

- Arquitetura de informação para integrar sistemas atuais com as tecnologias que permitem o acesso a dispositivos móveis.
- O uso de mapas em soluções de governo (GIS, *Location Intelligence*)
- *Software* livre e governo eletrônico
- TI verde
- Outros aspectos relacionados com o tema, mediante consulta prévia à Coordenação do Projeto ConSerpro
- Integração de Dados e Processos de Governo em Alto Nível
- Construção de Web Services a partir dos padrões e-PING.
- Outros aspectos relacionados com o Tema 2, mediante consulta prévia à Coordenação do Projeto ConSerpro

### Tema 3 – Infraestrutura Tecnológica

Os assuntos relacionados a esse Tema são:

- Desempenho, escalabilidade e confiabilidade
- Gerenciamento e operação de infraestrutura computacional
- Computação em Grade, Computação em nuvem, Virtualização
- Plataforma como serviço (PaaS)
- Computação ubíqua e “pervasiva”
- *Middleware*, Integração de aplicações corporativas
- *Peer-to-peer*
- QoS (*Quality of Service*), QoE (*Quality of Experience*)
- Segurança da Informação
- Redes de sensores, Redes *ad hoc* e em malha sem fio
- Redes ópticas de nova geração, MPLS (*MultiProtocol Label Switching*).
- Sistemas distribuídos de tempo real e multimídia
- Mobilidade - integração das tecnologias dos sistemas atuais com as de acesso a dispositivos móveis
- MDM (Mobile Device Management) e BYOD (Bring your Own Device)
- *Software* livre
- TI verde
- Outros aspectos relacionados com o Tema 3, mediante consulta prévia à Coordenação do Projeto ConSerpro

## ÁREA TEMÁTICA 2: GESTÃO PÚBLICA E SUSTENTABILIDADE

### Tema 4 – Gestão Pública Inovadora

O Tema 4 possui **quatro focos** que são: Gestão Inovadora na Gestão de Pessoas, Sustentabilidade na Gestão Logística, Gestão Inovadora de Processos e Gestão Inovadora da Informação e do Conhecimento.

Os assuntos relacionados a esses focos são:

- **Gestão Inovadora na Gestão de Pessoas**
  - Qualidade de vida no trabalho
  - Saúde e Trabalho
  - Gestão e Organização das Relações de Trabalho
  - Comportamento Organizacional (Medidas do Comportamento Organizacional, Cultura Organizacional, entre outros)
  - Psicologia Organizacional e do Trabalho
  - Políticas Públicas e Atuação Social
  - Criatividade e Inovação nas Organizações
  - Diversidade
  - Sistemas e inovações tecnológicas para Gestão de Pessoas
  - Trabalho Compartilhado ou em Rede
  
- **Sustentabilidade na Gestão Logística**
  - Logística reversa e sustentabilidade
  - Logística verde
  - Gestão dos resíduos sólidos urbanos
  - Lixo eletrônico
  - Reciclagem e reaproveitamento de resíduos sólidos, líquidos e orgânicos
  - Reciclagem e reaproveitamento de energia, da água e dos suprimentos: papéis, sacos plásticos, envelopes, canetas, borrachas, etc.
  - Descarte, reciclagem e reaproveitamento de copos plásticos
  - Economia e racionamento de energia, luz, água, combustível, suprimentos, etc.

- **Gestão Inovadora de Processos**
  - Modelo de gestão orientado por processos;
  - Organização e gerenciamento de processos;
  - Técnicas de análise de processos;
  - Gerenciamento de desempenho com foco no aumento da performance organizacional;
  - A tecnologia suportando a gestão de processos;
  - BPMS - Business Process Management Suit;
  - BPM Verde (Green BPM), o foco na sustentabilidade;
  - Melhoria contínua com foco em inovação de processos;
  - Modelagem de processos com BPMN;
  - Gestão de riscos em processos;
  - Gestão de mudanças na implantação de BPM;
  - O papel das comunidades na implantação de BPM.
  
- **Gestão Inovadora da Informação e do Conhecimento**
  - A inovação na economia da informação, do conhecimento e do aprendizado;
  - A economia do conhecimento e as novas demandas das políticas públicas;
  - Educação corporativa na era digital;
  - A era das redes: trabalho, informação e valor do conhecimento;
  - A nova qualidade do trabalho na era da informação;
  - O conflito geracional na era da inovação;
  - Gestão documental e acesso à informação;
  - Preservação da informação digital;
  - Trabalhador do conhecimento.
  
- Outros aspectos relacionados com o Tema 4 – Gestão Pública Inovadora podem ser solicitados mediante consulta prévia à Coordenação do Projeto ConSerpro.

### **3 SELEÇÃO DE RESUMOS E TRABALHOS**

3.1 O envio do Trabalho em seu formato final está condicionado à aprovação de um Resumo.

3.1.1 Este Resumo será analisado pela Comissão de Avaliação de Resumos, uma para cada Área Temática, que verificará se o conteúdo está adequado aos Temas definidos neste Regulamento, às linhas de atuação da Empresa, e ao formato de Resumo que será disponibilizado no sítio do ConSerpro 2013.

3.2 Apenas o(a)s participantes que tiverem os Resumos aprovados estarão apto(a)s a apresentar os Trabalhos correspondentes.

3.3 Os Trabalhos inscritos serão avaliados pela Comissão de Seleção de Trabalhos, uma para cada Tema, que será composta por três jurado(a)s, sendo, obrigatoriamente, um deles externo e dois, internos.

3.4 Serão desclassificados os Trabalhos em desacordo com as normas de apresentação ou que permitam a identificação do(a) autor(a) ou do(a)s coautore(a)s.

3.5 Dentre os Trabalhos aceitos em cada um dos Temas, serão selecionados no máximo três para apresentação em plenário, correspondendo àqueles com maior pontuação atribuída pela Comissão de Seleção de Trabalhos de cada Tema.

### **4 CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS**

#### **4.1 Dos critérios para avaliação**

Serão utilizados os seguintes critérios para avaliação:

##### **a) Inovação**

Os Trabalhos serão avaliados sob o aspecto da novidade, isto é, o grau de inclusão de novos elementos a um Tema conhecido ou da utilização de uma abordagem inovadora a um elemento ou Tema já conhecido.

##### **b) Qualidade Técnica**

Os Trabalhos serão avaliados sob os seguintes aspectos formais:

- i. consistência com o Resumo previamente enviado e aprovado;
- ii. estruturação formal de tópicos relacionados com a introdução, com o desenvolvimento e com a conclusão;
- iii. emprego da norma culta;
- iv. o cumprimento aos aspectos formais (emprego de citações e referências bibliográficas de acordo com as normas brasileiras etc).

### c) Aplicabilidade ao SERPRO

Os Trabalhos serão avaliados sob o aspecto da aplicabilidade, ainda que futura, no SERPRO. Este critério de avaliação será pontuado apenas pelo(a)s jurado(a)s interno(a)s.

#### 4.2 Da pontuação na seleção dos Trabalhos inscritos

A pontuação atribuída individualmente pelo(a)s jurado(a)s da Comissão de Seleção dos Trabalhos será a média ponderada das pontuações atribuídas segundo os critérios para avaliação dos Trabalhos.

Os critérios serão pontuados de zero a cinco. Os pesos serão diferenciados já que o critério “Aplicabilidade ao SERPRO” não será avaliado pelo(a)s jurado(a)s externo(a)s.

Critérios	Peso para o jurado interno	Peso para o jurado externo
Inovação	5	6
Qualidade Técnica	3	4
Aplicabilidade ao SERPRO	2	Não avalia

- A nota de um(a) jurado(a) interno(a) =  $(5 \times \text{nota do critério "Inovação"} + 3 \times \text{nota do critério "Qualidade Técnica"} + 2 \times \text{nota do critério "Aplicabilidade ao SERPRO"}) / 10$ .
- A nota de um(a) jurado(a) externo(a) =  $(6 \times \text{nota do critério "Inovação"} + 4 \times \text{nota do critério "Qualidade Técnica"}) / 10$ .
- A nota final do Trabalho, pontuação atribuída pela Comissão de Seleção dos Trabalhos, será a média aritmética das pontuações atribuídas por seus jurados e/ou juradas. As médias serão calculadas com arredondamento para duas casas decimais. Ex.: Nota Final do Trabalho =  $(\text{nota jurado(a) 1} + \text{nota jurado(a) 2} + \text{nota jurado(a) 3}) / 3$ .

#### 4.3 Da nota mínima para apresentação

Fica definida como 3,0 a nota mínima que o Trabalho deve alcançar a fim de receber o prêmio de 1º, 2º e 3º lugares, para cada Tema. Caso nenhum Trabalho obtenha a pontuação mínima, o Tema não será apresentado no Congresso.

#### 4.4 Dos critérios para desempate

Em casos de empate, prevalece como melhor Trabalho aquele que tiver recebido a maior média para o critério “Inovação”, seguindo-se os critérios “Aplicabilidade ao SERPRO” e “Qualidade do Trabalho”, nesta ordem.

#### **4.5 Da desclassificação no Concurso**

Serão desclassificados os Trabalhos que apresentarem qualquer tipo de identificação do(a) autor(a) ou coautore(a)s no corpo do texto, nos anexos ou nas referências.

### **5 PRÊMIOS**

#### **TRABALHOS SELECIONADOS PARA APRESENTAÇÃO**

5.1 Serão premiados os Trabalhos que obtiverem as três melhores pontuações em cada Tema.

5.2 Estes Trabalhos serão apresentados no Congresso em São Paulo e somente o(a) autor(a) apresentador(a) terá todas as despesas pagas pelo ConSerpro.

5.3 Os valores dos prêmios pagos aos Trabalhos Seleccionados para Apresentação no ConSerpro 2013, dentro de cada Tema, são:

- Primeiro Lugar - R\$ 10.000,00 (dez mil reais)
- Segundo Lugar - R\$ 8.000,00 (oito mil reais)
- Terceiro Lugar - R\$ 6.000,00 (seis mil reais)

5.4 Os valores dos prêmios pagos estarão sujeitos à incidência de impostos por ocasião do pagamento.

5.5 O(A) autor(a) e cada um do(a)s coautore(a)s, se houver, receberá um Troféu e um Diploma alusivos à premiação.

#### **TRABALHOS MAIS INOVADORES**

5.6 Além da premiação dos trabalhos selecionados para apresentação, haverá também a premiação dos Trabalhos que obtiverem a maior pontuação, dentro de cada Tema, no critério “Inovação”, conforme item 4 deste regulamento.

5.7 O valor da premiação na categoria Trabalhos Inovadores é de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada trabalho selecionado.

5.8 A premiação na categoria Trabalhos Inovadores é destinada para qualquer trabalho homologado dentro do tema, independentemente se o trabalho foi selecionado para apresentação.

5.9 Em caso de empate, prevalece o trabalho que tiver recebido a maior média para o critério “Aplicabilidade ao SERPRO” e, se ainda persistir empate, aquele que tiver recebido a maior média para o critério “Qualidade do Trabalho”, nesta ordem.

5.10 Os trabalhos premiados nesta categoria não serão apresentados no congresso, salvo se também for um dos Trabalhos Selecionados para Apresentação.

5.11 O(a) autor(a) premiado como Trabalho Mais Inovador participará do Congresso e terá as despesas pagas pelo ConSerpro.

## **6 FORMATO DO RESUMO E DO TRABALHO PARA INSCRIÇÃO**

### **6.1 Dos formatos para o Resumo e para o Trabalho**

6.1.1 As normas para a elaboração do Resumo, bem como para a elaboração do Trabalho estarão disponíveis no sítio do ConSerpro 2013.

6.1.2 Uma vez que o Resumo tenha sido aprovado, o(a) participante deverá entregar o Trabalho do seguinte modo: uma versão original e mais três cópias, todas encadernadas.

6.1.3 O original, que identificará todo(a)s o(a)s autore(a)s e eventuais coautore(a)s, deverá conter os seguintes elementos:

- Capa;
- Abertura/folha de rosto;
- Resumo do Trabalho (sem identificação dos autores);
- Currículos;
- Sumário;
- Texto;
- Anexos;
- Listas de abreviatura ou outras (opcional);
- Referências.

6.1.4 As cópias não poderão conter identificação de nenhum(a) do(a)s autore(a)s e eventuais coautore(a)s e deverá conter os seguintes elementos:

- Capa (sem identificação do(a) autor(a) e do(a)s coautore(a)s);
- Abertura / Folha de rosto (diferente do Original);
- Resumo do Trabalho (igual ao Original);
- Sumário (igual ao Original);
- Texto (igual ao do Original);
- Anexos (iguais ao Original);
- Listas de abreviatura ou outras (opcional, igual ao Original);
- Referências (igual ao Original).

6.1.5 Os Trabalhos devem ser impressos em formato duplex (frente e verso).

6.1.6 Os textos em formato digital deverão ser fornecidos com a extensão “pdf”.

6.1.7 A qualidade da apresentação gráfica e a organização serão observadas na seleção dos Trabalhos.

## **7 PROCEDIMENTOS PARA PARTICIPAÇÃO NO CONCURSO DE TRABALHOS**

Para participar do concurso de Trabalho, o(a) autor(a) responsável deve seguir os seguintes passos:

- 1) entrar no sítio do ConSerpro e fazer o cadastro;
- 2) seguir as orientações no sítio para inscrição;
- 3) submeter o Resumo em formato “odt” ou “pdf”;
- 4) se o Resumo for aprovado, submeter o Trabalho em formato “pdf”.

### **7.1 Da aprovação do Resumo**

O Resumo submetido no sítio pelo(a) candidato(a) será encaminhado a uma comissão para avaliação. Após essa avaliação, o(a) autor(a) receberá, por e-mail, o resultado da análise feita pela Comissão de Avaliação de Resumos. Apenas aquele(a)s que tiverem o Resumo aprovado poderão submeter os Trabalhos no sítio.

### **7.2 Da entrega da Carta de Compromisso e do Trabalho**

7.2.1 Com a aprovação do Resumo, o(a) candidato(a), além de postar o Trabalho no sítio do ConSerpro, deverá entregar ao(à) Representante Regional, em papel, os seguintes documentos:

- 1) Carta de Compromisso impressa, datada e assinada por todo(a)s – autor(a) e coautore(a)s do Trabalho. O modelo da carta estará disponível no sítio.
- 2) Trabalho em quatro vias: uma original e três cópias.

7.2.2 O(A) Representante Regional é o(a) empregado(a) do Setor de Apoio a Gestão das Ações Educacionais ou designado no Projeto ConSerpro, responsável pelo recebimento, conferência e validação dos Trabalhos. A relação com todo(a)s o(a)s representantes por regional será disponibilizada no sítio do congresso.

7.2.3 O(A) Representante Regional avaliará se o Trabalho e a Carta Compromisso estão em consonância com este Regulamento e com os formatos

exigidos, validando ou não a inscrição.

7.2.4 Para garantir o anonimato no processo de avaliação dos Trabalhos, o(a) autor(a) e o(as) coautore(a)s deve(m) identificar-se apenas na via original.

7.2.5 O original lacrado ficará de posse do Líder do Concurso de Trabalhos do ConSerpro 2013.

7.2.6 As três cópias sem identificação serão encaminhadas a cada um(a) do(a)s jurado(a)s da Comissão de Seleção dos Trabalhos do Tema em que o Trabalho foi inscrito.

### 7.3 Informações importantes

7.3.1 Após a postagem da Resumo no sítio do ConSerpro não será permitido, em hipótese alguma, a alteração do arquivo.

7.3.2 Tanto a via **original do Trabalho** com identificação do(a) autor(a) e coautore(a)s, se houver, quanto a **via (cópia) sem identificação**, deverão **ser postadas no sítio do ConSerpro 2013** em campo apropriado para cada uma delas.

7.3.3 O Resumo do Trabalho deve ter o texto idêntico ao Resumo previamente postado no sítio e aprovado, conforme o caso.

7.3.4 É recomendável que as inscrições dos Trabalhos sejam realizadas com cerca de dez dias de antecedência em relação ao prazo regulamentar, pois caso haja a rejeição pelo(a) Representante Regional justificada pelo não cumprimento de algum aspecto exigido no Regulamento (número de páginas, falta da carta de compromisso, identificações indevidas etc) haverá tempo hábil para que sejam procedidos adequações e um novo encaminhamento.

7.3.5 Conforme consta da Carta Compromisso que deverá ser assinada pelo(a) autor(a) e por seus coautore(a)s, todos comprometem-se a não divulgar e nem publicar, por qualquer meio ou forma, e, em qualquer tempo, o mencionado Trabalho, no todo ou em parte, **sem fazer expressa referência à sua apresentação no ConSerpro 2013** – Congresso Serpro de Tecnologia e Gestão Aplicadas a Serviços Públicos, dando conhecimento prévio à Universidade Corporativa Serpro - UniSerpro da participação com este Trabalho em concursos ou eventos externos.

## 8 CRONOGRAMA (NÃO HAVERÁ PRORROGAÇÃO DOS PRAZOS)

<b>Etapas / Atividades</b>	<b>Datas</b>
Divulgação do Regulamento	Até 22/04
Inscrições e Postagem de Resumos no Sítio	29/04 a 10/06
Aprovação dos Resumos	06/05 a 24/06
Postagem dos Trabalhos no Sítio	13/05 a 15/07
Entrega dos Trabalhos aos Representantes Regionais	13/05 a 12/07
Validação dos Trabalhos pelos Representantes Regionais	13/05 a 19/07
Homologação dos Trabalhos	01/07 a 26/07
Análise e Seleção dos Trabalhos	10/08 a 30/09
Divulgação do Resultado	14/10
Envio das Apresentações dos Trabalhos Selecionados	Até 22/11
ConSerpro 2013	03 a 06/12

## 9 INFORMAÇÕES FINAIS

9.1 Os Trabalhos aceitos serão registrados na Base ConSerpro 2013 para acesso a todo(a)s o(a)s empregado(a)s e poderão ser publicados em revistas e apresentados em outros eventos, desde que não contenham alguma informação que seja classificada como sigilosa.

9.2 Os Trabalhos premiados comporão a Coletânea de Trabalhos Premiados do ConSerpro, em formato eletrônico, e serão divulgados na Intranet do SERPRO.

9.3 Com o encerramento da última atividade prevista no cronograma do ConSerpro 2013 o conjunto de Trabalhos de posse do Gestor do Projeto ConSerpro será incorporado ao acervo do SERPRO para eventual utilização e divulgação.

9.4 O não cumprimento de qualquer das exigências regulamentares implicará, em qualquer fase do ConSerpro 2013, na exclusão do Trabalho submetido.

9.5 Os resultados do ConSerpro 2013, em qualquer de suas fases, serão irrecorríveis.

9.6 Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Gestor(a) do Projeto e pelo(a) Gerente Sênior do Projeto ConSerpro 2013.