



1. FINALIDADE

1.1. Esta Norma tem por finalidade regulamentar o tratamento de demandas recebidas e enviadas pela Ouvidoria – OUVID aos demais órgãos da Casa da Moeda do Brasil – CMB.

2. ABRANGÊNCIA

2.1. São abrangidos por esta Norma: o Presidente, os Diretores, os Conselhos de Administração e Fiscal, o Chefe de Gabinete, o Ouvidor, o Auditor Chefe e todos os empregados da CMB quaisquer que sejam seus níveis, órgãos e locais de lotação.

3. REFERÊNCIA NORMATIVA

3.1. Instrução Normativa CGU/OGU nº 1/2014.

4. DIRETRIZES

4.1. Esta Norma não se aplica ao trâmite de solicitações oriundas do Serviço de Informação do Cidadão.

4.2. Todo tratamento de demandas será feito pela OUVID garantindo a participação democrática, transparente e dentro da legalidade, próprios da Administração Pública Federal.

4.3. Do Tratamento de Demandas.

4.3.1. A demanda poderá ser apresentada por qualquer meio idôneo, inclusive por mensagem escrita, eletrônica, telefônica ou presencial.

I. Caso o texto se apresente confuso ou incompleto, a OUVID fará contato com o demandante, solicitando que o complemente ou torne clara a demanda, sob pena de a mesma ser arquivada sem o respectivo tratamento.

II. A OUVID ao receber a demanda deverá consultar o demandante quanto à preservação do sigilo da sua identidade para com o demandado.

III. As demandas depois de analisadas serão enviadas pela OUVID à área demandada, prioritariamente por mensagem eletrônica endereçada ao seu titular e, na sua falta, por memorando sigiloso.

- 4.3.2. Todas as demandas tratadas pela OUVID são de caráter sigiloso, e somente terão acesso às mesmas os respectivos demandantes, os respectivos demandados, preservando a identidade do demandante, caso seja solicitado, os empregados lotados na OUVID, o Presidente da CMB e, na hipótese de denúncias a serem apuradas, a Auditoria Interna - AUDIT e a Corregedoria – CORREG.
- 4.3.3. Denúncias recebidas por qualquer órgão da CMB deverão ser encaminhadas imediatamente à Ouvidoria para fins de tratamento e monitoramento.
- 4.3.4. Demandas de origem anônima poderão ser aceitas, desde que não apresentem conteúdo calunioso ou difamatório.
- 4.3.5. O atendimento presencial ocorrerá em local onde seja preservado o sigilo do atendimento e sempre por dois Analistas lotados na OUVID.
- I. Em casos de urgência ou limitações imprevistas de pessoal, o Ouvidor poderá autorizar o atendimento apenas por um Analista.
 - II. Demandas que tenham como demandados o Presidente da CMB, Diretores, Conselho de Administração ou Conselho Fiscal serão tratadas exclusivamente pelo Ouvidor da CMB.
- 4.3.6. Ao receber a demanda, o demandado terá um prazo fundamentadamente fixado pelo Ouvidor, que será de até 15 (quinze) dias para a apresentação de resposta à OUVID, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias mediante solicitação justificada.
- I. Nas hipóteses de fundada impossibilidade na apresentação de resposta no prazo previsto neste subitem, o demandado deverá apresentar justificativa para tal e uma resposta intermediária na qual seja oferecida a posição da demanda.
 - a) Nos casos em que a resposta final não depender exclusivamente do demandado este deverá reportar à OUVID, em até 30 (trinta) dias, as providências para obtenção da mesma para registro no sistema informatizado interno de controle.
 - II. Caso a resposta final apresentada não seja completa ou não responda a todos os questionamentos presentes na demanda, a OUVID poderá retornar a mesma ao demandado e solicitar nova resposta, sem a abertura de novo prazo.

- III. A resposta final, completa, será entregue no primeiro dia útil depois do recebimento, pessoalmente ou enviada por outro meio idôneo ao demandante.
- 4.3.7. Nas hipóteses de arquivamento de denúncias, a Ouvidoria as encaminhará para o Presidente para a confirmação da medida adotada.
- I. Nas hipóteses em que o Presidente rejeitar o arquivamento da denúncia, a Ouvidoria deverá dar o regular prosseguimento da denúncia.
 - II. As decisões de arquivamento de denúncias serão periodicamente encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração.
- 4.4. Do Encerramento das Demandas.
- 4.4.1. As demandas serão consideradas encerradas quando:
- I. Na hipótese de reclamações ou solicitações, for apresentada ao demandante resposta que aceite ou recuse justificadamente o pleito e tenha enfrentado todas as questões apresentadas.
 - II. Na hipótese de elogios, quando a Seção de Pessoal informar que a manifestação foi registrada nos assentamentos pessoais do elogiado e que o mesmo recebeu a ciência do elogio.
 - III. Na hipótese de sugestão, quando a área interessada acusar o recebimento e informar acerca da viabilidade ou não de acatamento da sugestão e sobre os encaminhamentos que são dados a mesma, apresentando mensalmente resposta intermediária caso não seja possível uma resposta final.
 - IV. Na hipótese de denúncia, quando existir a informação de encaminhamento aos órgãos de controle interno ou externo para a apuração da mesma.
- 4.5. As demandas consistentes em solicitações referentes a benefícios e segurança e medicina do trabalho, assuntos já Normalizados na CMB, somente serão aceitas na OUVID após o cumprimento dos procedimentos próprios estabelecidos nas respectivas Normas em vigor.
- 4.6. Todo o tratamento da demanda, inclusive sua conclusão, será registrado por sistema informatizado cujo acesso ficará restrito aos colaboradores da OUVID.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Caberá ao Ouvidor e aos demais empregados lotados na Ouvidoria da CMB o tratamento célere, discreto e eficiente das demandas, garantindo o envio da sua resposta ao demandante.
- 5.2. Caberá aos demandados todo auxílio às atribuições da OUVID, na elaboração célere e de qualidade das respostas a serem enviadas.

6. CONCEITOS

- 6.1. Serão consideradas para efeito deste Normativo as seguintes definições:
 - 6.1.1. Demanda: toda manifestação consistente em elogio, solicitação, denúncia, sugestão ou reclamação, nas formas definidas pela Instrução Normativa CGU/OGU nº1/2014.
 - 6.1.2. Demandado: o Presidente, os Diretores, os membros dos Conselhos de Administração e fiscal, o Chefe de Gabinete, o Auditor Chefe e os Superintendentes da CMB, para os quais as demandas são dirigidas e dos quais são enviadas as respostas das mesmas, com o fim de informar ao demandante.
 - 6.1.3. Demandante: toda pessoa, física ou jurídica, que apresente demandas à CMB por meio da OUVID.
 - 6.1.4. Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
 - 6.1.5. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
 - 6.1.6. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
 - 6.1.7. Solicitação: requerimento de adoção de providências por parte da Administração.
 - 6.1.8. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.
 - 6.1.9. Tratamento: trâmite regulamentado por esta Norma que visa enviar demandas apresentadas à Ouvidoria – OUVID aos órgãos da CMB e o retorno da respectiva resposta ao demandante, nos prazos assinalados nesta Norma.