

**1. FINALIDADE**

- 1.1. Regular o tratamento de demandas recebidas e enviadas pela Ouvidoria – OUVID aos órgãos da Casa da Moeda do Brasil – CMB e para outras unidades de Ouvidoria, quando for necessário.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1. Todos os órgãos da CMB.

3. REFERÊNCIAS

- 3.1. Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994;
3.2. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
3.3. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
3.4. Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019;
3.5. Portaria 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União – CGU;
3.6. Guia Lilás - Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal;
3.7. Código de Ética Conduta e Integridade da CMB;
3.8. Programa de Integridade da CMB;
3.9. Regulamento de Pessoal da CMB.

4. ORIENTAÇÕES GERAIS

- 4.1. Todo tratamento de demandas será feito pela OUVID garantindo a participação social, a transparência e a legalidade, próprios da Administração Pública Federal;
4.2. As atribuições da OUVID devem estar alinhadas ao Código de Ética Conduta e Integridade, bem como ao Programa de Integridade da CMB, ao Regulamento de Pessoal da CMB, ao Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal (Anexo do Decreto nº 1.171/1994), aos princípios previstos na Lei nº 13.460/2017, bem como às diretrizes estabelecidas pela CGU e pela Ouvidoria-Geral da União - OGU.

5. CONCEITOS

- 5.1. Serão considerados para efeito desta Norma:
5.1.1. Análise prévia de denúncias: coleta do máximo de elementos de convicção, com verificação de indícios mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, que contribuam para o juízo de aptidão

- da manifestação. A análise prévia não se confunde com as atividades de investigação ou juízo de admissibilidade, exclusiva dos órgãos apuratórios;
- 5.1.2. Aptidão da denúncia: decisão de conhecimento da manifestação na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade, como autoria, materialidade e compreensão, ou indícios que permitam órgão apuratórios inferir tais elementos;
- 5.1.3. Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido e com foto, realizado por empregado da Ouvidora ou da área demandada. A certificação poderá ainda ser realizada de forma virtual, caso o manifestante possua login autenticado por meio do login único de acesso "gov.br" ou outro meio de certificação digital. De forma excepcional, a Ouvidoria poderá adotar recursos alternativos de certificação de identidade, por meio da comparação das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas;
- 5.1.4. Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;
- 5.1.5. Demandado: titular da Diretoria ou Departamento da área responsável, ou empregado tecnicamente apto para a providência de resposta à manifestação, bem como representante de quaisquer Conselhos, Comitês e Comissões da CMB;
- 5.1.6. Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 5.1.7. Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- 5.1.8. Manifestação: participação do usuário consistente em elogio, solicitação, comunicação, denúncia, sugestão, reclamação ou pedido de simplificação;
- 5.1.9. Pseudonimização: ação destinada ao tratamento das manifestações que consiste em preservar a identidade do manifestante e/ou dados sensíveis, retirando qualquer elemento que permita a associação, direta ou indireta, ao usuário. O objeto desta ação são os campos: teor da manifestação, anexos, campos adicionais e envolvidos. Para a ação a Ouvidoria pode utilizar as ferramentas de criação de extrato, restrição de conteúdo e tarjamento. O conteúdo original da manifestação fica mantido na Plataforma Fala.BR.

- 5.1.10. Matriz de criticidade da Ouvidoria da CMB: avaliação do teor da denúncia com base nos elementos que compõem o relato;
- 5.1.11. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- 5.1.12. Resolução pacífica de conflitos: solução de controvérsias sendo necessária a direta e voluntária participação dos envolvidos;
- 5.1.13. Simplifique: proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público, que possa ser considerado pelo solicitante como precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente;
- 5.1.14. Solicitação: pedido para adoção de providências no âmbito da CMB;
- 5.1.15. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela CMB;
- 5.1.16. Tratamento: trâmite regulamentado por esta Norma que visa enviar demandas apresentadas à OUVID aos órgãos da CMB, e para outras unidades de Ouvidoria, quando for necessário; e
- 5.1.17. Usuário: toda pessoa, física ou jurídica, que apresente manifestação à CMB através da OUVID.

6. DIRETRIZES

6.1. Do Tratamento de Manifestações

- 6.1.1. Todas as manifestações tratadas pela OUVID são de caráter sigiloso, e somente terão acesso às mesmas os usuários, os demandados e os empregados lotados na OUVID;
- 6.1.2. As manifestações podem ser recebidas por meios idôneos, como carta, correspondência eletrônica, atendimento presencial ou virtual, sendo, preferencialmente, por meio eletrônico, através da Plataforma Fala.BR;
- 6.1.3. As manifestações, recebidas por meio distinto, deverão ser digitalizadas e inseridas imediatamente na Plataforma Fala.BR.

I. O ato de procurar a OUVID, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento para os procedimentos necessários ao registro adequado na Plataforma Fala.BR.

- a) O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

- II. Na hipótese de manifestação oral, em atendimento presencial ou virtual, o relato será reduzido a termo em registro completo, fidedigno e integral, com assinatura do manifestante, que pode ser física ou eletrônica, sendo facultada a identificação somente no caso de denúncias;
 - III. O atendimento presencial ocorrerá na sala da Ouvidoria ou em local onde seja preservado o sigilo do atendimento; e
 - IV. Todo atendimento, independente do meio utilizado, deve ser personalizado, acessível e com foco no indivíduo, resiliente no trato de situações não previstas e respeitando as características físicas e cognitivas do usuário.
- 6.1.4. Quando as informações apresentadas na manifestação forem insuficientes para seu tratamento, a OUVID fará contato com o usuário, preferencialmente via Plataforma Fala.BR, solicitando a complementação das informações;
- I. A falta de complementação acarretará arquivamento, sem a produção de resposta conclusiva.
- 6.1.5. Toda manifestação que incluir em seu tratamento ou resposta a entrega de informação pessoal ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados implicará em certificação de identidade do usuário;
- 6.1.6. A OUVID deve adotar medidas para salvaguardar a identidade dos usuários, utilizando as ferramentas de pseudonimização, em especial dos denunciante, garantindo a preservação do nome e dos demais elementos de identificação, observando teor, anexos e informações complementares;
- 6.1.7. As manifestações depois de analisadas serão enviadas pela OUVID à área demandada, pela Plataforma Fala.BR, endereçada ao titular do órgão ou a empregado que trate do assunto, de forma a dar celeridade e preservar a eficácia do tratamento;
- 6.1.8. A OUVID fixará um prazo para a apresentação de resposta por parte do demandado;
- 6.1.9. As manifestações classificadas como reclamação ou solicitação, que ensejarem controvérsia, podem ser submetidas a resolução pacífica de conflitos, mesmo depois de concluídas, cabendo a OUVID assegurar:
- I. Participação direta e voluntária dos envolvidos;
 - II. Igualdade de tratamento;

- III. O acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;
 - IV. Zelo pela solução do conflito; e
 - V. Aproximação das partes para negociação colaborada e autocompositiva.
- 6.1.10. As manifestações classificadas como denúncia, e conhecidas como aptas, devem ser encaminhadas aos órgãos de apuração, acompanhadas de relatório, com análise prévia e a avaliação da criticidade.
- I. Na análise prévia deve constar a eventual autoria ou imputação de comportamento a uma ou mais pessoas, o conjunto de elementos e circunstâncias que evidenciam a prática de um ato, e informar se os elementos são suficientes para a sua compreensão;
 - II. A avaliação de criticidade deve ser realizada por um analista da Ouvidoria e deve constar, após aprovação do Chefe da Ouvidoria, no encaminhamento da denúncia; e
 - III. A avaliação de criticidade deve seguir a metodologia da Matriz de Criticidade da CMB;
- 6.1.11. As manifestações classificadas como denúncias, e avaliadas como aptas, que tenham como tema eventual conduta de assédio ou discriminação devem, além das etapas previstas no item 6.1.10, estar em conformidade com o protocolo estabelecido no Guia Lilás, da OGU.
- 6.1.12. A OUVID irá providenciar relatório técnico das denúncias para o Conselho de Administração - CONSAD, Conselho Fiscal - CONFIS e Comitê de Auditoria Estatutário - COAUD;
- I. O relatório deve conter resumo simplificado, informando o tema geral da manifestação, indicação de qual órgão de controle interno é responsável pelo tratamento, informação sobre admissibilidade ou arquivamento e esclarecimentos sobre recomendações das unidades de apuração, se houver;
 - II. O relatório deve preservar todo e qualquer dado identificado ou identificável do denunciante; e
 - III. O relatório não pode apresentar dados relativos à autoria ou materialidade das denúncias.
- 6.1.13. As manifestações classificadas como denúncias, e avaliadas como não aptas para encaminhamento ao órgão de apuração, devem ser submetidas a análise

prévia, com produção de relatório, onde ficará registrada a motivação de sua inaptidão. As manifestações conhecidas como inaptas devem constar no relatório a que se refere o item 6.1.12;

- 6.1.14. As denúncias que tenham como envolvidos colaboradores ocupantes de Função de Confiança de 1º Nível de Gestão, conforme previsto no Plano de Funções Gerenciais e de Assessoramento - PGA vigente, Dirigentes ou membros do CONFIS, Comitê de Elegibilidade - COELE e COAUD serão acompanhadas diretamente pelo Chefe da Ouvidoria até o encerramento no âmbito do órgão;
- 6.1.15. A OUVID informará à CGU, por meio da OGU, através de marcação em campo específico na Plataforma Fala.BR, a existência de denúncia de ato praticado por agente público no exercício de cargo ou função, considerando a correlação entre cargos e funções comissionadas do Poder Executivo Federal e cargos e funções de confiança constantes do PGA da CMB;
- 6.1.16. Fica vedado à OUVID realização de diligência para a coleta de informações, tomada de depoimento, acareações, investigações e outros procedimentos junto às áreas ou envolvidos nos fatos relatados na denúncia, ressalvado o disposto no item 6.1.4;
- 6.1.17. Na hipótese de denúncia sem identificação, serão aplicadas, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para tratamento de denúncia;
- 6.1.18. A denúncia sem identificação impossibilita o acompanhamento pelo usuário e o conhecimento da resposta conclusiva, conforme diretriz da OGU;
- 6.1.19. As manifestações recebidas pela OUVID que versarem sobre assuntos alheios às competências da CMB devem ser prontamente encaminhadas, através da Plataforma Fala.BR, à unidade de ouvidoria pública responsável observando as orientações da legislação vigente;
- 6.1.20. Outras unidades da CMB que eventualmente receberem manifestações presencialmente, por escrito ou por meio eletrônico, deverão promover seu pronto encaminhamento à OUVID para fins de registro e tratamento.

6.2. Do Arquivamento das Manifestações

- 6.2.1. O arquivamento ocorre após avaliação técnica da OUVID, com justificativa e seguindo as diretrizes da Plataforma Fala.BR:
 - I. Teor duplicado de um mesmo manifestante;
 - II. Falta de precisão, texto confuso, sem sentido ou sem especificação da demanda;

- III. Falta de urbanidade;
- IV. Manifestação imprópria ou inadequada, materializada por afirmações preconceituosas; questionamentos vazios acerca dos atos praticados pela CMB; ataques à honra ou à conduta de empregados e/ou agentes públicos; e outras insinuações de injúria, sem, contudo, em nenhum dos casos, expor ou apresentar elementos sobre os atos ilícitos supostamente praticados;
- V. Manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos, apenas para conhecimento; ou
- VI. Perda de objeto.

6.2.2. As denúncias arquivadas serão periodicamente encaminhadas pela OUVID ao CONSAD.

6.3. Da Conclusão das Demandas

6.3.1. As manifestações serão consideradas concluídas quando fornecida ao usuário demandante a decisão administrativa:

- I. Na hipótese de reclamações, informação objetiva acerca da análise do fato apontado, incluindo esclarecimentos e eventuais providências adotadas;
- II. Na hipótese de solicitações, informação sobre a providência ou a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;
- III. Na hipótese de elogio, quando Ouvidoria solicitar a Seção de Pessoal - SEPES registro nos assentamentos pessoais, bem como da ciência do elogiado e de sua gerência;
- IV. Na hipótese de sugestão, quando a área interessada se manifestar acerca da possibilidade ou não de adoção da medida sugerida;
- V. Na hipótese "Simplifique", informação a respeito do acatamento ou não da proposta encaminhada pelo usuário; e
- VI. Na hipótese de denúncia, quando existir a informação sobre sua aptidão ou não, encaminhamento aos órgãos apuratórios e o procedimento adotado, ou sobre o seu arquivamento.

6.3.2. No ato de envio da resposta conclusiva a OUVID deve registrar na Plataforma Fala.BR a resolatividade da manifestação, observando que:

- I. A manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade interna responsável; ou

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

6.3.3. A resolatividade, que trata o item 6.3.2, poderá ser alterada a qualquer momento pela OUVID, em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela área demandada ou apuratória responsável pelo tema, cabendo à OUVID avaliar a relevância para efeito de comunicação ao manifestante.

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Caberá à OUVID

- 7.1.1. O tratamento célere, discreto e eficiente das demandas, garantindo o envio da sua resposta ao manifestante;
- 7.1.2. Auxiliar os demandados, quando necessário, na elaboração das respostas a serem enviadas, a fim de que sejam entregues no prazo e de forma satisfatória;
- 7.1.3. Manter-se atualizados nas orientações técnicas pertinentes à atividade de Ouvidoria, realizando, sempre que possível, os cursos oferecidos pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidoria - PROFOCO, da OGU e pela CGU.

7.2. Caberá ao Chefe da Ouvidoria

- 7.2.1. Providenciar relatório técnico das denúncias para o CONSAD, CONFIS e COAUD.

7.3. Caberá aos demandados todo auxílio às atribuições da OUVID, na elaboração célere e de qualidade das respostas a serem enviadas.