

INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL

"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"



REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA IMBEL®

O original deste documento encontra-se arquivado no NNC/APG

Aprovada pela Diretoria Executiva da IMBEL®,
na 684ª Reunião de Diretoria, de 8 de abril de 2022.

Aprovada pelo Conselho de Administração da IMBEL®,
na 355ª Reunião Ordinária, de 24 de agosto de 2022.

Brasília, 24/08/2022

Histórico do documento

| APROVAÇÃO | | |
|-----------|---------------------------|-------------------------------------|
| Versão | Reunião Diretoria | Reunião Conselho de Administração |
| 00 | 684ª Reunião (08/04/2022) | 355ª Reunião Ordinária (24/08/2022) |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |





SUMÁRIO

| | | |
|----------------------|--|-----------|
| 1. | IDENTIFICAÇÃO GERAL DA EMPRESA | 4 |
| 2. | REFERÊNCIAS | 6 |
| CAPÍTULO I | INTRODUÇÃO | 7 |
| CAPÍTULO II | DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA | 8 |
| CAPÍTULO III | DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES | 10 |
| CAPÍTULO IV | DA DESIGNAÇÃO E DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR | 11 |
| CAPÍTULO V | DOS USUÁRIOS | 12 |
| CAPÍTULO VI | DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO | 12 |
| CAPÍTULO VII | DA DOCUMENTAÇÃO | 13 |
| CAPÍTULO VIII | DA DIVULGAÇÃO | 14 |
| CAPÍTULO IX | DISPOSIÇÕES FINAIS | 14 |



1. IDENTIFICAÇÃO GERAL DA EMPRESA

EMPRESA PÚBLICA: INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL - IMBEL®

CNPJ: 00.444.232/0001-39

NIRE: 5350000027-5

Sede: Brasília/DF

Tipo de estatal: Empresa Pública Dependente

Acionista controlador: União

Tipo societário: não definido

Tipo de capital: fechado

Abrangência de atuação: nacional e internacional

Setor de atuação: Defesa e Segurança

Diretor Administrativo-Financeiro: Renato Mitrano **PERAZZINI** (61) 3415 4440

perazzini@imbel.gov.br

AUDITOR INDEPENDENTE:

METROPOLE SOLUÇÕES EMPRESARIAIS E GOVERNAMENTAIS EIRELI

Endereço: SRTVN, Quadra 701 – Centro Empresarial Norte, Bloco B, Sala 519, Asa Norte, Brasília-DF

Telefone: (61) 3326-6563 / 99649-5009

Responsável Técnico – Reinaldo Santos Oliveira Júnior (CPF: ***.464.035-**)

**CONSELHEIROS DE ADMINISTRAÇÃO DA INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL - IMBEL®**

| REPRESENTANTES | CONSELHEIROS | CPF |
|---|--|----------------|
| Presidente do Conselho de Administração - Comando do Exército | Gen Ex Guido AMIN Naves | ***.325.257-** |
| Diretor-Presidente da IMBEL® | Gen Div R/1 Ricardo Rodrigues CANHACI | ***.110.607-** |
| Ministério da Economia | Leandro GOSTISA | ***.911.630-** |
| Ministério da Economia | THIAGO Longo Menezes | ***.994.371-** |
| Ministério da Defesa | Francisco de Assis LEME Franco | ***.676.807-** |
| Ministério da Defesa | Eduardo Cesar PASA | ***.035.920-** |
| Empregados da IMBEL® | FRANSCINE Rodrigues Faria | ***.958.606-** |

DIRETORIA EXECUTIVA DA INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL - IMBEL®

| CARGO | DIRETORES | CPF |
|--------------------------------------|---|----------------|
| Diretor-Presidente | GenDiv R/1 Ricardo Rodrigues CANHACI | ***.110.607-** |
| Vice-Presidente Executivo | GenBda R/1 João DENISON Maia Correia | ***.051.557-** |
| Diretor de Inovação | Cel R/1 THIERS Lobo Ribeiro | ***.566.118-** |
| Diretor(a) Administrativo-Financeiro | Cel R/1 Renato Mitrano PERAZZINI | ***.130.897-** |
| Diretor Industrial | Cel R/1 Wagner Machado BRASIL | ***.496.727-** |
| Diretor(a) de Mercado | Cel R/1 Ayrton Pereira RIPPEL | ***.173.257-** |

OUVIDORIA - IMBEL®

| CARGO | TITULAR | CPF |
|--------------------|---------------------------------|----------------|
| Ouvidor-Geral | Cel R/1 GERLI dos Santos | ***.197.177-** |
| Ouvidor Substituto | <hr/> | ***.xxx.xxx-** |



2. REFERÊNCIAS

2.1 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011: regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

2.2 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

2.3 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

2.4 Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018: regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.

2.5 Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008: aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007.

2.6 Estatuto Social da IMBEL®, aprovado em 14 de dezembro de 2020.

2.7 Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, da Controladoria-Geral da União: estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o *caput* do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.

2.8 Resolução nº 21 de 18 de janeiro de 2018, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

2.9 Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020, da Controladoria-Geral da União: dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv, e revoga a Instrução Normativa CGU nº 17, de 3 de dezembro de 2018.



REGULAMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL – IMBEL®

CAPÍTULO I INTRODUÇÃO

Seção I

Finalidade e Princípios Orientadores

Art. 1º. O presente Regulamento estabelece as diretrizes, estratégias, objetivos e responsabilidades para o funcionamento e a gestão das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Indústria de Material Bélico do Brasil –IMBEL®.

Art. 2º. A Ouvidoria da IMBEL® se vincula ao Conselho de Administração, ao qual deverá se reportar diretamente, sendo responsável pelo aperfeiçoamento do serviço Institucional junto aos segmentos da sociedade civil e aos diversos setores da Empresa.

Art. 3º. A Ouvidoria da IMBEL® integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOuv, abrangida pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Art. 4º. A Ouvidoria da IMBEL® atenderá aos usuários pessoalmente de segunda à sexta-feira, das 08 às 11 horas e das 14 às 17 horas, ou pelos meios eletrônicos disponibilizados no site da Empresa.

Art. 5º. A Ouvidoria da IMBEL® adota a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação "Plataforma Fala.BR" (<https://falabr.cgu.gov.br>) como plataforma única de registros de manifestações, nos termos do art.16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

Seção II

Das Diretrizes e Objetivos da Ouvidoria – IMBEL®

Art. 6º. A Ouvidoria da IMBEL® observará os princípios previstos na Lei nº 13.640, de 26 de junho de 2017 e na Portaria nº 581, de 9 de março de 2021, bem como as seguintes Diretrizes:

- I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;
- II - colaboração com o Serviço de Atendimento ao Cliente da IMBEL® – SAC e demais órgãos de defesa do usuário de serviços públicos;
- III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança pública; e



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

Art. 7º. São objetivos da Unidade de Ouvidoria da IMBEL®:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações das demandas encaminhadas por investidores, empregados, colaboradores, fornecedores, clientes, usuários e cidadãos;

II - assegurar a participação da sociedade na Instituição em vista do aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;

III - garantir aos demandantes resposta às suas manifestações;

IV - atuar com autonomia, transparência, imparcialidade e de forma personalizada no controle da qualidade dos seus serviços e no exercício da cidadania; e

V - encaminhar as demandas relacionadas à Empresa para as Diretorias e Unidades, com o fim de contribuir para uma administração institucional mais efetiva.

Parágrafo único: As Diretorias e Unidades demandadas terão até 07 (sete) dias para manifestar-se sobre cada assunto, contados a partir da data encaminhamento da questão pela Ouvidoria da IMBEL®.

CAPÍTULO II

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA

Art. 8º Compete à Ouvidoria da IMBEL® adotar as medidas necessárias ao exercício dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos do Decreto nº 9.492, de 2018, promovendo, ainda os direitos de:

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

II - proteção dos dados pessoais dos demandantes, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

III - 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, de 18 de novembro de 2011; e

IV - adoção de medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.



Art. 9º São atribuições da Ouvidoria da IMBEL®, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, solicitações e elogios de investidores, empregados, colaboradores, fornecedores, clientes, usuários e cidadãos em geral, sem emitir juízo de valor;

II - receber e examinar a materialidade das denúncias e comunicações, internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da IMBEL®;

III - assegurar o direito fundamental de acesso à informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011);

IV - acompanhar as providências solicitadas às Diretorias, Unidades e demais setores da Empresa, informando os resultados aos interessados, garantindo-lhes sigilo, orientação, informação e resposta;

V - identificar e interpretar o grau de satisfação dos usuários, com relação aos serviços prestados;

VI - propor soluções e oferecer recomendações, quando julgar necessário, visando à melhoria dos serviços prestados, em relação às manifestações recebidas;

VII - realizar no âmbito de suas competências, ações visando apurar a procedência das reclamações e denúncias, assim como eventuais responsabilidades, com vistas às necessidades ocasionais de instauração de sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos pertinentes;

VIII - requisitar fundamentadamente e exclusivamente quando cabíveis, por meio formal, informações junto aos Diretores, Chefes de Unidades e Chefes de Setores da Empresa; e

IX - revisar, organizar, documentar e publicar os procedimentos relacionados à sua área, por meio de Relatórios bimensais, semestrais e anuais.

Art. 10. São atividades de Ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas por norma específica:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017, e dar-lhes tratamento nos termos da Portaria nº 581, de 9 de março de 2021;

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da Ouvidoria da IMBEL® na sua área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;



- V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas; e
- VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários ou clientes e a Empresa, bem como entre empregados e colaboradores, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 11. O Ouvidor está subordinado diretamente ao Conselho de Administração da IMBEL[®], em conformidade com a Resolução nº 21 de 18 de janeiro de 2018, da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

Art. 12. São deveres do Ouvidor:

- I - facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria;
- II - atuar na prevenção de conflitos;
- III - atender as pessoas, em local apropriado, com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- IV - agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- V - resguardar o sigilo dos usuários e das informações personalizadas; e
- VI - promover a divulgação do serviço de Ouvidoria.

Art. 13. São atribuições do Ouvidor:

- I - receber demandas, denúncias, reclamações, sugestões, consultas ou elogios de qualquer origem, relativos a direitos e interesses individuais, coletivos e difusos;
- II - identificar as Diretorias, Unidades de Produção e/ou Unidade Administrativa envolvidas nas demandas, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público demandante;
- III - diligenciar para que seja esclarecido o assunto e corrigidas as falhas, quando for o caso;
- IV - prestar ao público demandante as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente;



- V - registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades do setor;
- VI - sugerir às Diretorias e Unidades medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Empresa;
- VII - promover e participar de palestras, encontros e seminários referentes a temas da Ouvidoria e de interesse da IMBEL®; e
- VIII - realizar outras tarefas similares que lhe forem atribuídas pelo Conselho de Administração e Presidência da Empresa.

CAPÍTULO IV

DA DESIGNAÇÃO E DA DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 14. Os critérios e procedimentos para nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de integrantes da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv deverá observar o disposto na Portaria nº 1.181, de 10 de junho de 2020.

Art. 15. O Ouvidor será indicado pelo Diretor-Presidente da Empresa e designado pelo Conselho de Administração.

Parágrafo único. A permanência no cargo de titular da unidade setorial de ouvidoria será de três anos consecutivos, podendo este prazo ser prorrogado, uma única vez, por igual período.

Art. 16. O Ouvidor poderá ser destituído pelo Conselho de Administração devido à:

- I - perda do vínculo funcional com a Empresa;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Regulamento;
- III - descumprimento das obrigações definidas neste Regulamento; e
- IV - conduta ética incompatível com a dignidade da função.



CAPÍTULO V

DOS USUÁRIOS

Art. 17. A Ouvidoria da IMBEL[®] pode ser utilizada:

- I - por todos os empregados, colaboradores, clientes, investidores e prestadores de serviços em geral da IMBEL[®]; e
- II - por cidadãos em geral.

§ 1º Será garantido o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

CAPÍTULO VI

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO PÚBLICO

Art. 18. Para garantir seus direitos o cidadão/usuário poderá apresentar manifestações perante a Ouvidoria da IMBEL[®].

Art. 19. A manifestação dirigida à Ouvidoria da IMBEL[®] conterà a identificação do requerente, salvo as hipóteses legais previstas.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo, sendo a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR) utilizada como plataforma única de registros de manifestações, nos termos do art.16 do Decreto nº 9.492, de 2018.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 20. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da efetividade e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.



Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- III - tramitação para área competente, quando couber;
- IV - recepção do *feedback* da área competente, quando couber;
- V - decisão administrativa final; e
- VI - ciência ao usuário.

CAPÍTULO VII

DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 21. Todas as solicitações à Ouvidoria da IMBEL® serão documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I - data do recebimento da demanda;
- II - data da resposta;
- III - nome do solicitante ou Número Único de Protocolo - NUP;
- IV - endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;
- V - forma de contato mantido – pessoal e meios eletrônicos disponíveis no *site* da IMBEL®;
- VI - proveniência quanto à demanda;
- VII - tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII - unidade envolvida;
- IX - situação apresentada (objeto); e
- X - data e informe do resultado.

Art. 22. A documentação relativa às demandas poderá ser acessada durante um ano por qualquer interessado, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior e/ou que tenha caráter sigiloso ou restrito.

Art. 23. A Ouvidoria da IMBEL® encaminhará para o Conselho de Administração – CA, com cópia para a Diretoria Executiva e para o Comitê de Auditoria – COAUD relatório contendo as demandas e os encaminhamentos realizados no período.



CAPÍTULO VIII DA DIVULGAÇÃO

Art. 24. A Ouvidoria da IMBEL[®] divulgará, em sua *home page*, na *Internet* e *Intranet* da Instituição, os dados gerais dos serviços prestados.

Art. 25. A divulgação a que se refere o artigo anterior conterà os dados em conformidade com o modelo de relatório adotado pela IMBEL[®].

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. O Ouvidor da IMBEL[®] deve envidar esforços para garantir que os princípios, as diretrizes, os objetivos, as competências, as atividades, bem como as formas de atuação previstos neste Regulamento Interno sejam efetivamente aplicados, de modo a possibilitar o fiel cumprimento às suas atribuições no âmbito da Empresa.

Art. 27. O presente Regulamento é pautado em compromissos institucionais e padrões dispostos pelo SisOuv e outros normativos correlatos à Ouvidoria.

Art. 28. Este Regulamento deverá ser revisado, quando houver, surgimento de novos normativos e legislações, ou quando verificada oportunidade de melhoria.

Brasília, 24 de agosto de 2022.

General de Exército **GUIDO AMIN NAVES**
Presidente do Conselho de Administração

Gen Div R/1 **RICARDO RODRIGUES
CANHACI**
Membro do Conselho de Administração

THIAGO LONGO MENEZES
Membro do Conselho de Administração



INDÚSTRIA DE MATERIAL BÉLICO DO BRASIL
"Vinculada ao Ministério da Defesa por intermédio do Comando do Exército"

LEANDRO GOSTISA

Membro do Conselho de Administração

FRANCISCO DE ASSIS LEME FRANCO

Membro do Conselho de Administração

EDUARDO CESAR PASA

Membro do Conselho de Administração

FRANSCINE RODRIGUES FARIA

Membro do Conselho de Administração