



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2017**

**4º Trimestre**

Ouvidor: Jorge Eduardo Vieira Costa

Tratamento de Demandas: Lucila Prevot, Elizabeth Juliano, Celso Sato

Serviço de Informação ao Cidadão: Josiane Vilela

Apoio Técnico-Administrativo: Alice Maria Araujo Sá

## SUMÁRIO

<b>1. Palavra do Ouvidor.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Demonstrativo Trimestral .....</b>	<b>4</b>
2.1. Manifestações por Quantidade	
2.2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
2.3. Total por Origem	
2.4. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda	
2.5. Total por Tipo de Manifestação	
2.6. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação	
2.7. Total por Formas de Contato	
2.8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Formas de Contato	
2.9 Total por Movimentação	
2.14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação	
2.11. Órgãos Acionados por Diretoria	
<b>3. Análise das Manifestações .....</b>	<b>8</b>
3.1. Total por Eixos	
3.3. Comparativo com o Trimestre Anterior	
<b>4. Mediação .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Ouvidoria Resolve .....</b>	<b>9</b>
<b>6. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....</b>	<b>10</b>
<b>6.1. Demonstrativo Trimestral.....</b>	<b>10</b>
6.2. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
6.3. Comparativo com Trimestre Anterior – Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
6.4. Resposta aos Pedidos de Informação	
<b>7. Fale Conosco/ Facebook .....</b>	<b>11</b>
7.1 O que fala o cidadão	
<b>8. 8. Cursos e Treinamentos .....</b>	<b>12</b>

## **1. Palavra do Ouvidor**

No ano de 2017, a empresa passou por grandes mudanças, inclusive organizacional. A Ouvidoria, como órgão de controle e participação social com a finalidade de auxiliar no aprimoramento da gestão, também fez a sua parte neste período de mudanças.

Em consonância com o momento atual da CMB, neste 4º trimestre, a Ouvidoria investiu em campanhas de sugestões. Resgatou-se dados de campanhas pretéritas de sugestões sobre redução de custos, que foram reorganizadas e encaminhadas para os novos gestores dos Departamentos pós reestruturação organizacional. Alguns Departamentos ainda não responderam à Ouvidoria. Estas demandas continuam sob nosso monitoramento e é nosso dever receber estas respostas para que os demandantes tenham acesso à conclusão de sua participação.

Diante da sempre necessária revisão dos processos de trabalho, em dezembro, a Ouvidoria lançou uma nova campanha: Simplifique. Desta vez o foco foi a desburocratização dos processos de trabalho. Esta campanha continua em vigor e já podemos antecipar que temos um saldo positivo, tendo a Ouvidoria recebido sugestões de qualidade que foram encaminhadas para os gestores responsáveis. Algumas foram respondidas e os demandantes tiveram acesso à resposta e outras continuam em análise pelos Departamentos.

Como consequência destas ações, o número de sugestões constituiu o tipo de demanda de maior quantidade de registros no trimestre.

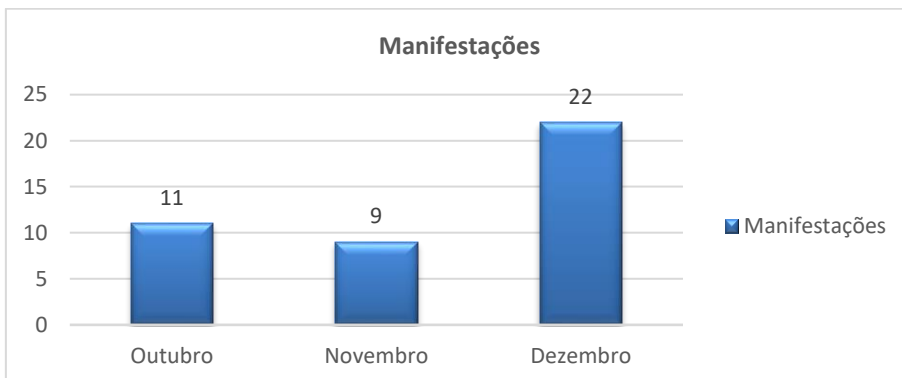
Ainda no trimestre que se encerrou, a Ouvidoria potencializou atividades que visam a resolução direta de demandas de baixa complexidade. Ao ser mais dinâmica na resolução de demandas, a Ouvidoria conseguiu dar um rápido retorno ao cidadão ou empregado e concomitantemente auxiliou os gestores no aprimoramento da gestão de forma prática.

Também calibramos os controles estatísticos sobre o canal “Fale Conosco” e página da CMB do Facebook, com a exclusiva finalidade de que as estatísticas geradas possam auxiliar os gestores em melhorias de processos de trabalho e comunicação.

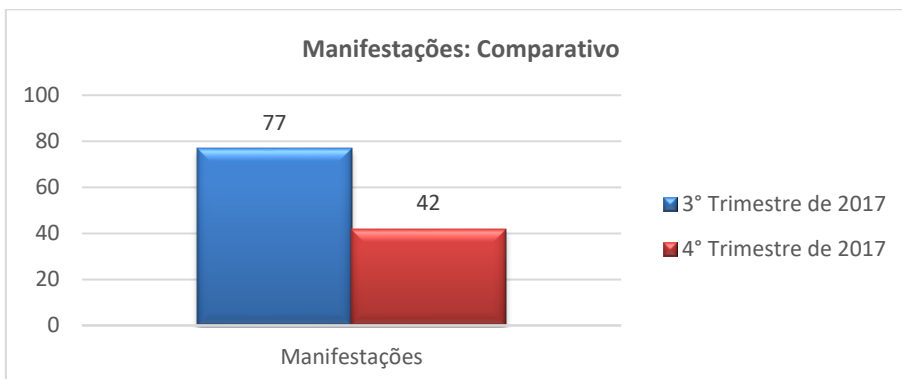
Nunca é demais lembrar que, por meio da Ouvidoria, os empregados e cidadãos tem a oportunidade de participar da gestão sejam com sugestões, reclamações, solicitações, elogios ou até mesmo denúncias. Afinal de contas, a Ouvidoria é um elo, com capacidade crítica, entre os cidadãos, empregados e os gestores da CMB.

## 2. Demonstrativo Trimestral

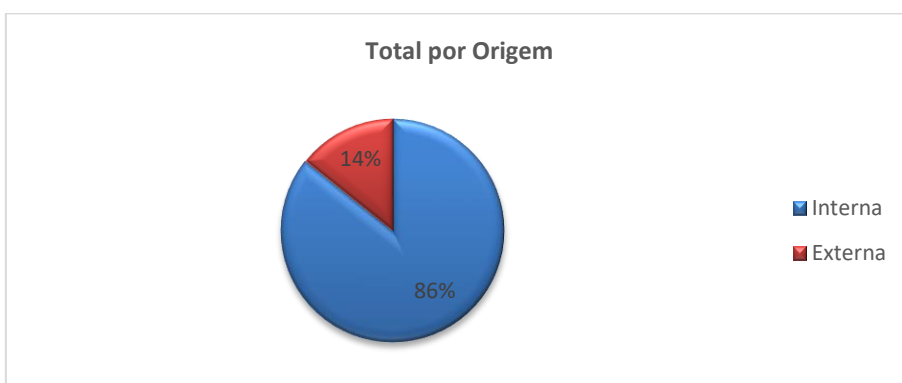
### 2.1. Manifestações por Quantidade



### 2.2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

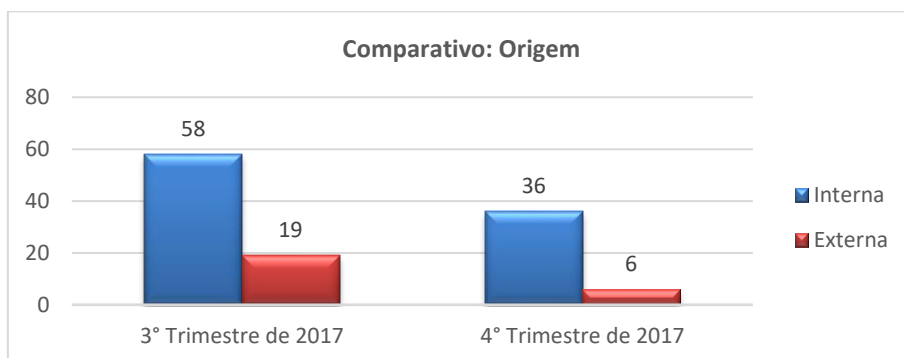


### 2.3. Total por Origem

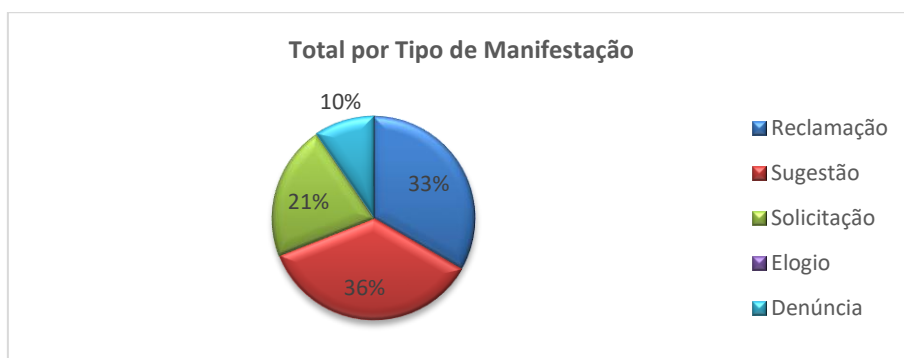


O destaque das demandas externas foi para o Processo Seletivo do Programa Jovem Aprendiz. As demandas se referiram a dificuldades encontradas pelos interessados em realizar a inscrição.

## 2.4. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda



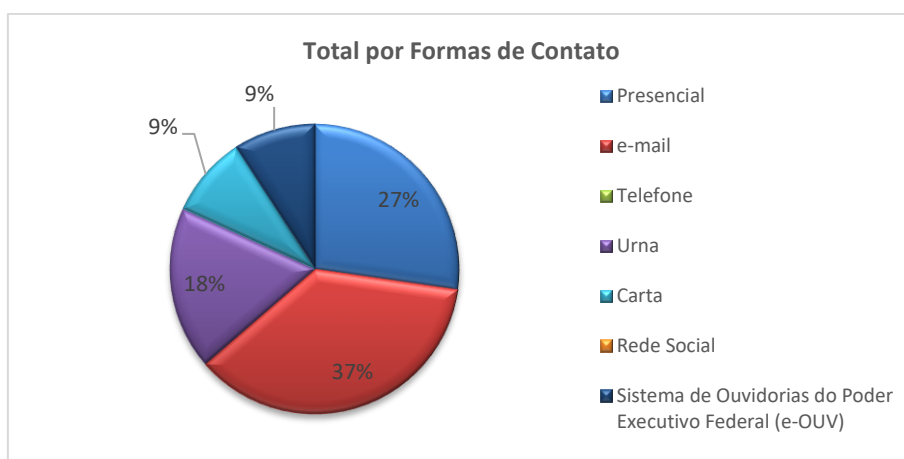
## 2.5. Total por Tipo de Manifestação



## 2.6. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



## 2.7. Demandas por Formas de Contato

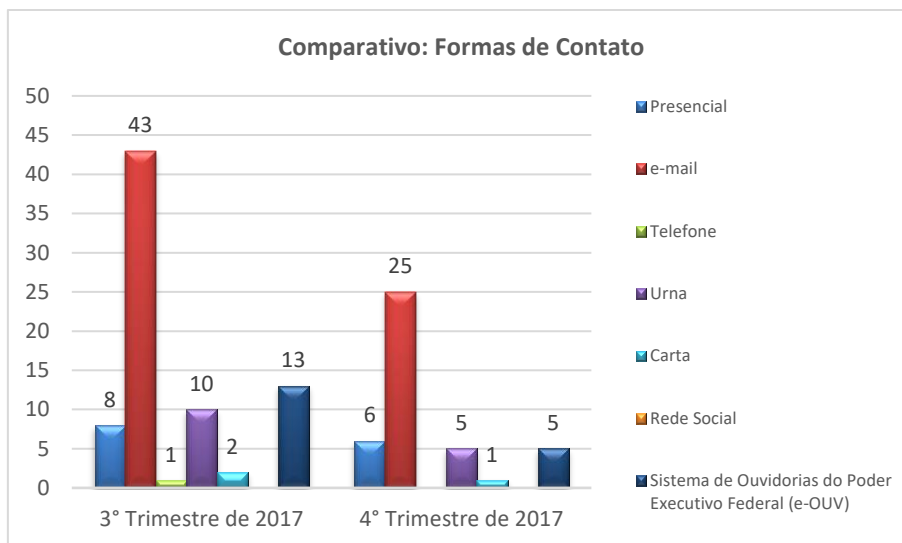


### Campanha Simplifique

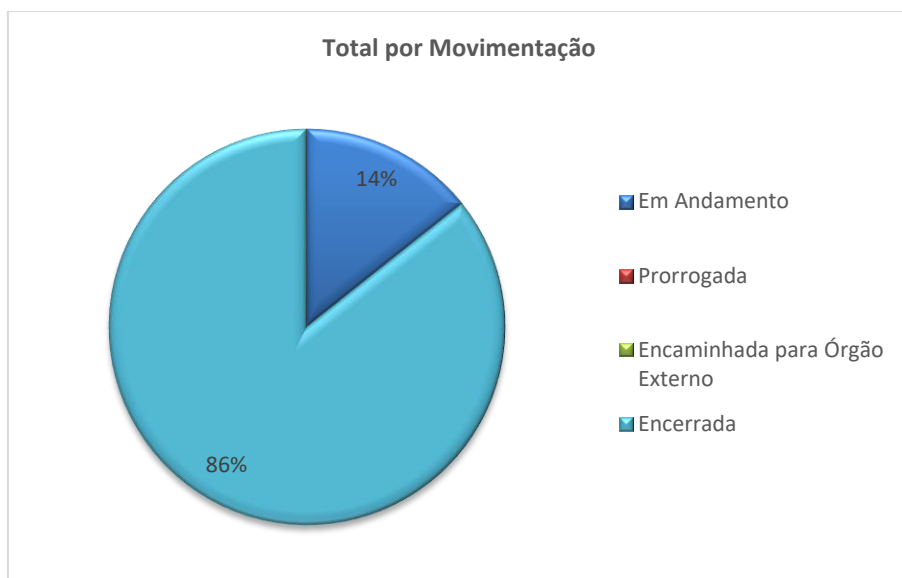
Lançada no dia 06/12, a campanha de sugestões Simplifique estimula a participação dos empregados para tornar os processos de trabalho menos burocráticos.

Foram recebidas sugestões com destaque para ações de melhoria nos procedimentos de compras e contratações.

## 2.8. Comparativo com o Trimestre Anterior: Formas de Contato



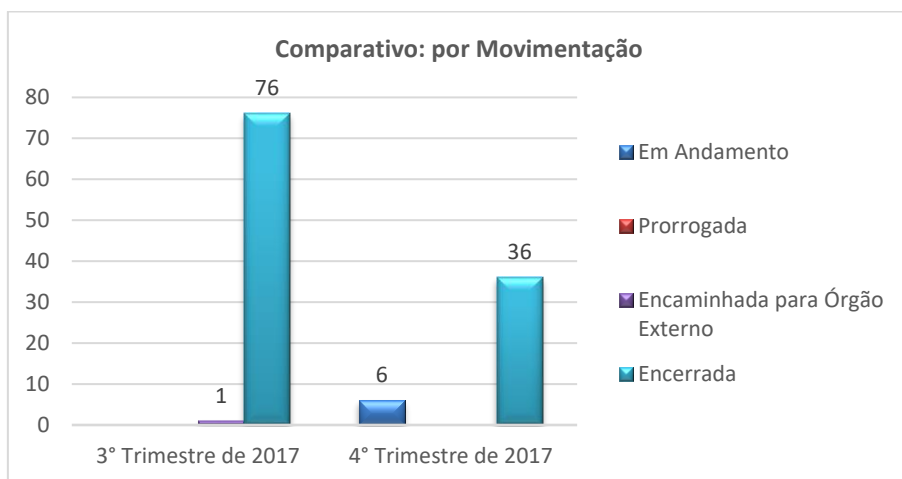
## 2.9. Total por Movimentação



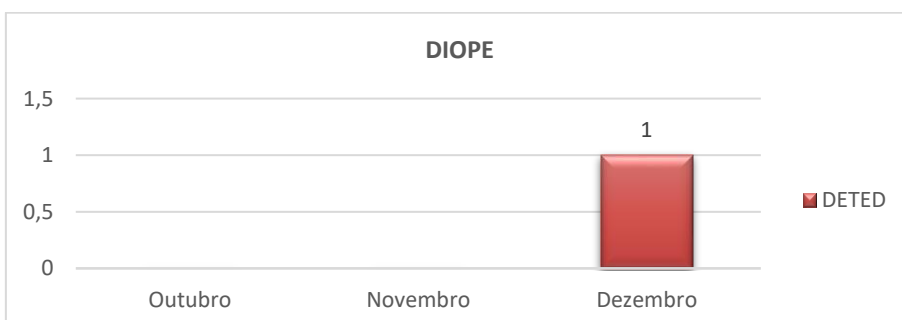
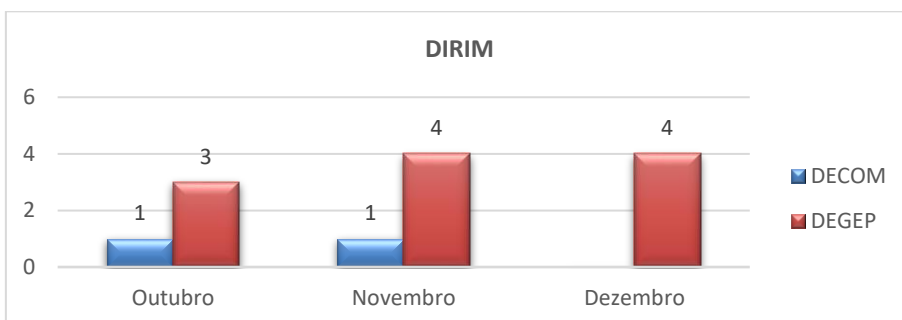
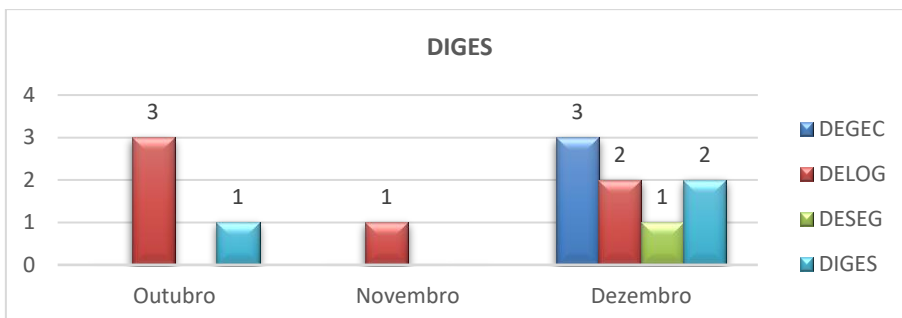
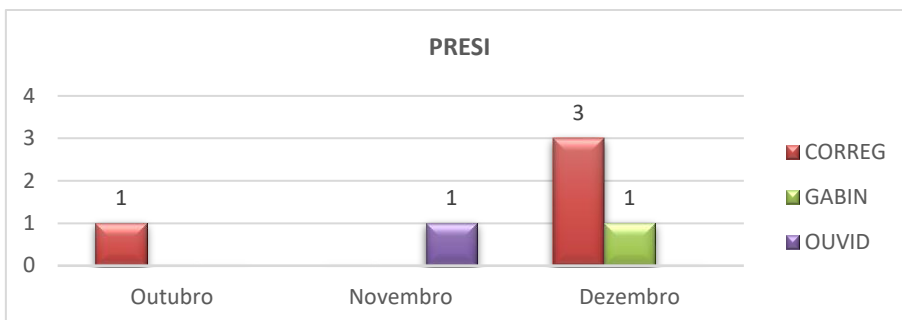
As demandas em andamento se referem às sugestões da campanha Simplifique.

A Ouvidoria monitora estas demandas para que as respostas cheguem com qualidade em prazo razoável.

## 2.10. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação



## 2.11. Órgãos Acionados por Diretoria



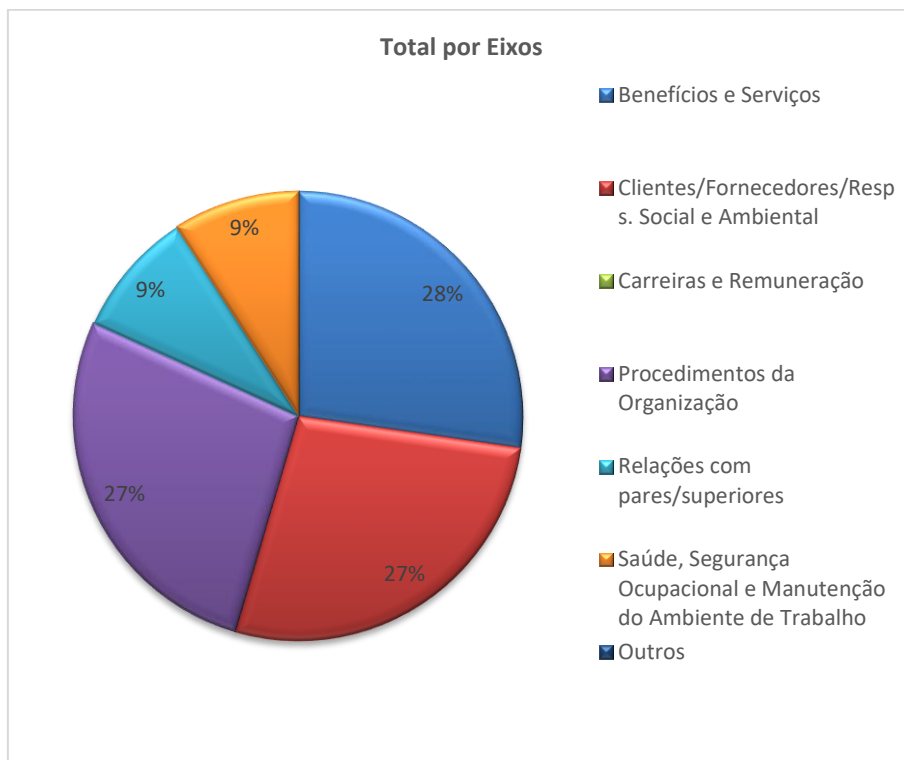
O registro respondido pela Ouvidoria tratou de solicitação de esclarecimento por cidadão sobre mercado financeiro, direcionado equivocadamente para a CMB.

Oito registros tratados nesse trimestre foram direcionados à Comissão de Ética, Comissão do PDV e Gestores de Contratos. Por isto, não constam dos gráficos ao lado.

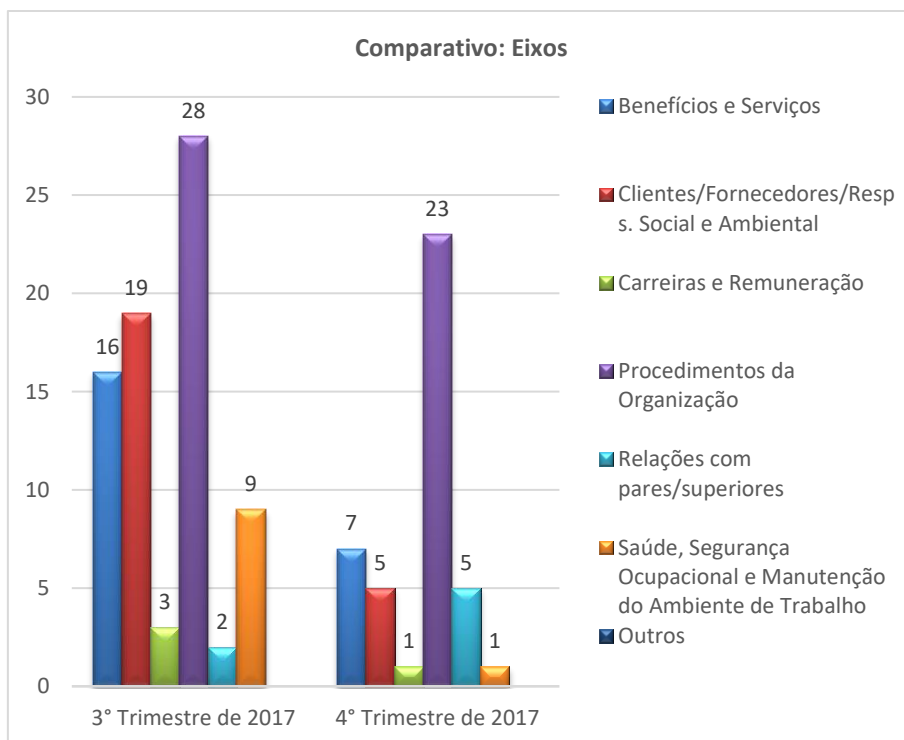
### 3. Análise das manifestações

As manifestações registradas na Ouvidoria são compiladas em eixos principais. Este procedimento facilita o entendimento das demandas e propicia uma análise qualitativa das manifestações.

#### 3.1. Eixos



#### 3.2. Comparativo com o Trimestre Anterior: Eixos





#### 4. Mediação

A mediação é uma das ferramentas de trabalho nas Ouvidorias e busca a resolução consensual de conflitos. O requisito para a proposição da mediação é a identificação de um conflito - fomentado por divergências técnicas ou relacionais - que não apresente indício de infração disciplinar ou ética.

#### DESTAQUE DO TRIMESTRE/MEDIAÇÃO

- i) como consequência de mediação realizada pela Ouvidoria, houve a melhoria de processo de trabalho específico que tendia a ocasionar conflito no ambiente de trabalho;
- ii) outra mediação resolveu um problema entre pessoas logo em seu início, evitando que a tensão aumentasse e ocasionasse uma possível infração disciplinar ou ética.

#### 5. Ouvidoria Resolve

Esclarecimentos de dúvidas (principalmente sobre decisões administrativas e normas internas), orientações e monitoramento de processos/procedimentos em que a equipe da Ouvidoria auxilia os usuários (empregados e cidadãos) na solução de situações pontuais com os diversos órgãos da CMB.



Do total de registros 36 estão relacionados ao Processo Seletivo do Programa Jovem Aprendiz

#### AVALIAÇÃO DOS PRINCIPAIS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

- Edital do Programa Jovem Aprendiz

Manifestação Recebida	Recomendações da Ouvidoria
Dificuldade na utilização do formulário disponibilizado no sítio eletrônico da CMB	- Reavaliação do instrumento utilizado para que atenda ao tráfego da internet, buscando facilitar e ajustar a utilização pelos candidatos; - Testagem para mitigar falhas e/ou dificuldades no preenchimento do formulário on-line; - Utilização de ferramentas de instrução por vídeo, com passo a passo do preenchimento;
Descumprimento do horário de abertura para as inscrições, conforme estipulado no edital.	Planejar e monitorar o cumprimento do edital por parte da CMB;
Porque permitir que o candidato faça sua inscrição se já ultrapassou o número estipulado no edital e ele não poderá participar do processo seletivo?	Inserção de mensagem no sítio eletrônico da CMB, com a informação "Inscrições Encerradas" ao atingir determinado número de inscritos para evitar expectativas no candidato
Não aprovação do número mínimo de candidatos após aplicação da prova	Reavaliação da quantidade de candidatos selecionados para realização das provas e também da nota de corte
Falta de transparência do certame	Ampliação dos canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas, como e-mail direto ou telefone direto.

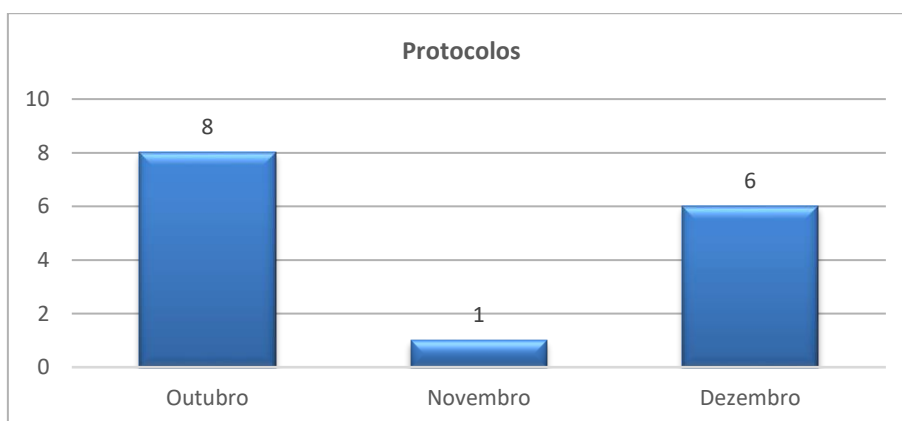
- Transporte Coletivo de Empregados: A Ouvidoria atuou no esclarecimento de dúvidas relacionados a mudanças de itinerário e fusão de linhas.

- Programa de Demissão Voluntária: A Ouvidoria atuou no esclarecimento de dúvidas e mediante interação com a Comissão do PDV no intuito de dar suporte para decisões sobre a gestão do Programa.

## 6. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

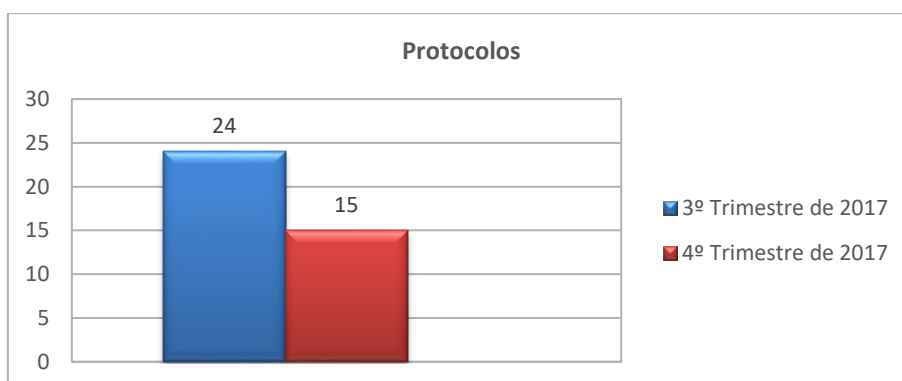
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações através do atendimento aos cidadãos (Lei 12.527/2011). Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 15 registros pelo Serviço de Informação ao Cidadão.

### 6.1. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

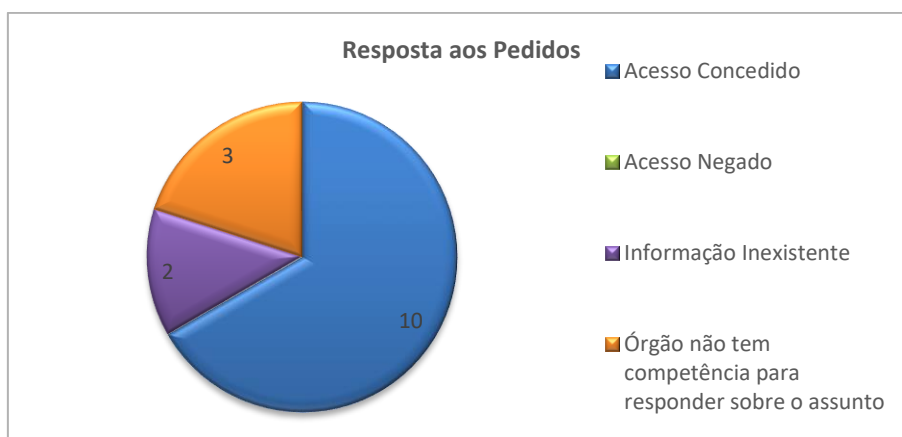


Recebida a solicitação, o SIC verifica se a informação está disponível para entrega imediata, devendo enviar ao cidadão, em caso positivo. Em caso negativo, encaminha a solicitação ao Departamento responsável, que responde ao SIC no prazo estabelecido.

### 6.2. Comparativo com o Trimestre Anterior: Protocolos

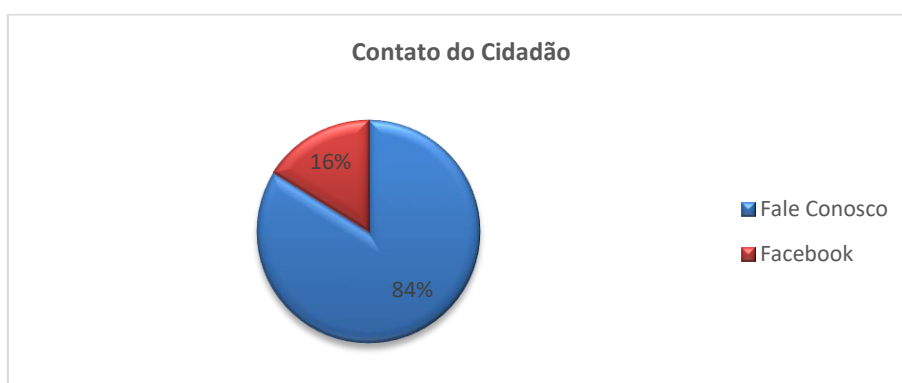


### 6.3. Resposta aos Pedidos de Informação



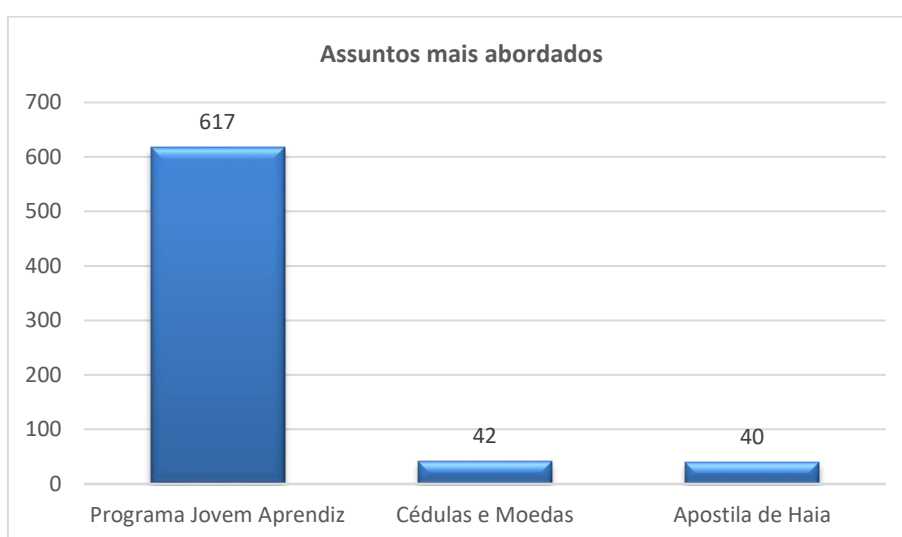
### 7. Fale Conosco/ Facebook

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 787 mensagens no 4º trimestre de 2017, enquanto o Facebook contabilizou 151 comentários e dúvidas.



Assunto mais comentado no Facebook: Programa Jovem Aprendiz

### 7.1 O que fala o cidadão (top 3: assuntos mais abordados no Facebook e no Fale Conosco)



## **8. Cursos e Treinamentos**

Neste trimestre a equipe da Ouvidoria realizou os seguintes treinamentos, todos promovidos por Órgãos Públicos Federais e sem custo de inscrição para a CMB:

### **- Escola Nacional de Administração Pública – ENAP:**

1) Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (ensino à distância – on line);

### **- Ouvidoria-Geral da União / Pro Foco**

1) Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (curso presencial na cidade do Rio de Janeiro);

3) Defesa do Usuário de Desburocratização (curso presencial na cidade do Rio de Janeiro).