



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2018

4º Trimestre



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO:

1. PALAVRA DO OUVIDOR

2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

2.1. TOTAL POR QUANTIDADE

2.2. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

2.3. DEMANDA POR ORIGEM

2.4. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDA POR ORIGEM

2.5. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.6. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

2.7. FORMAS DE CONTATO COM A OUVIDORIA

2.8. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

2.9. DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

2.10. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

2.11. ÓRGÃOS ACIONADOS

2.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

2.12. EIXOS

3. OUVIDORIA RESOLVE

3.1 QUANTIDADE DE AÇÕES

3.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS

4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE

5.2 O QUE FALA O CIDADÃO

6. CURSOS E TREINAMENTOS



1 PALAVRA DO OUVIDOR:

O 4º trimestre de 2018 encerra um ano exitoso da Ouvidoria da CMB. Numa brevíssima retrospectiva, podemos pontuar alguns dos principais momentos de avanço deste importante e estatutário canal da Rede de Integridade:

Logo no 1º trimestre, a Ouvidoria conquistou o inédito 1º lugar do Concurso de Boas Práticas promovido pela Ouvidoria-Geral da União, na categoria A - Aprimoramento do Controle Social. Este prêmio demonstrou o grau o amadurecimento não só da Ouvidoria como de toda Rede de Integridade da Casa da Moeda no tratamento de denúncias recebidas. Ainda neste trimestre, houve uma mudança significativa na forma da Ouvidoria apresentar os seus dados no relatório trimestral, modernizando-o para aperfeiçoar a disponibilização das informações tornando seus dados de mais fácil percepção e sua leitura mais dinâmica.

No 2º trimestre, houve a entrada em vigor do marco regulatório das Ouvidoria Públicas, com a Lei 13.460/2017. A importância que algumas instituições já conferiam à Ouvidoria, aí incluída a Casa da Moeda, passou a ser lei. Com isto, o avanço do controle social sobre a Administração Pública se consolidou de vez em nosso ordenamento jurídico. A boa notícia é que a Ouvidoria da CMB já fora concebida desde seu início com as ideias que haviam de mais modernas e que agora se consolidaram na lei. Logo, ao visitar a nova legislação, pudemos constatar que a CMB já se encontrava aderente.

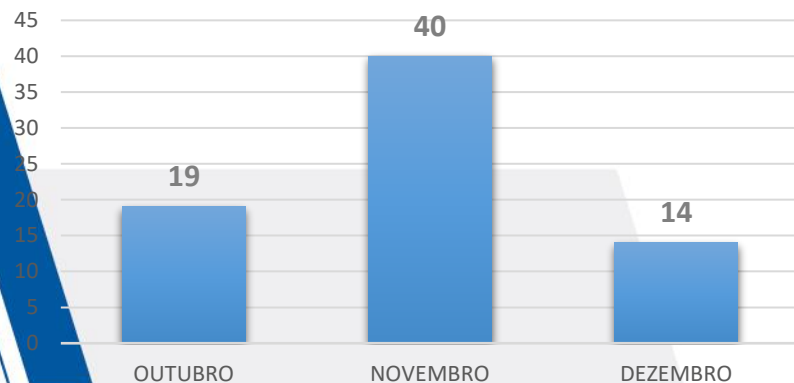
Já no 3º trimestre, houve intensa participação da Ouvidoria no Programa de Capacitação Institucional de Empregados por meio de palestra que abordava diversos temas relacionados à Ética, Conduta e Integridade e sua relação com a Ouvidoria. Foram proferidas 38 palestras, sendo obrigatória a participação de todos os empregados. Desta forma, ao tempo em que a Ouvidoria cumpria sua atribuição normativa de “realizar campanhas educativas periódicas sobre condutas dos empregados na empresa e sua relação com a Ouvidoria”, também colaborou para que a CMB cumprisse a Lei 13.303/2016 que prevê a necessidade das estatais realizarem treinamento anual sobre o Código de Conduta e Integridade.

Por fim, o 4º trimestre foi marcado pela consolidação da forma de recebimento eletrônico de demandas. A demanda eletrônica pode se dar por e-mail, facebook ou pelo incentivado uso do sistema e-OUV, no qual o cidadão pode acessar, registrar e acompanhar sua demanda de forma segura e dinâmica. A Ouvidoria está sempre atenta aos avanços que a tecnologia pode proporcionar em um ambiente cada vez mais 3.0 e os planos para 2019 incluem maior uso de tecnologia para o contínuo aperfeiçoamento das ferramentas que permitam não só o aumento da eficiência desta relevante área como também a transparência na condução dos temas que lhe são afetos.

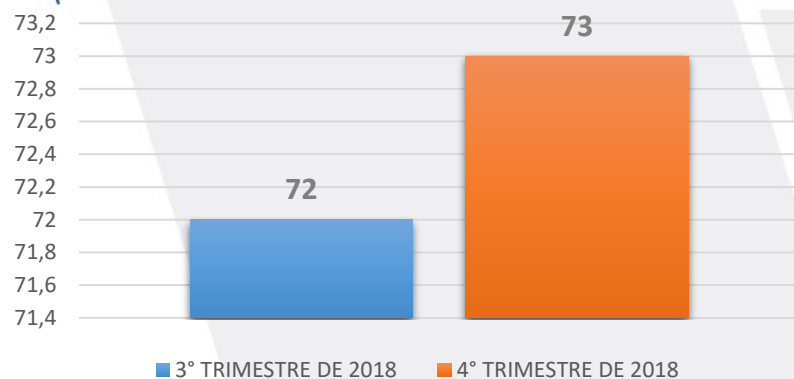


2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

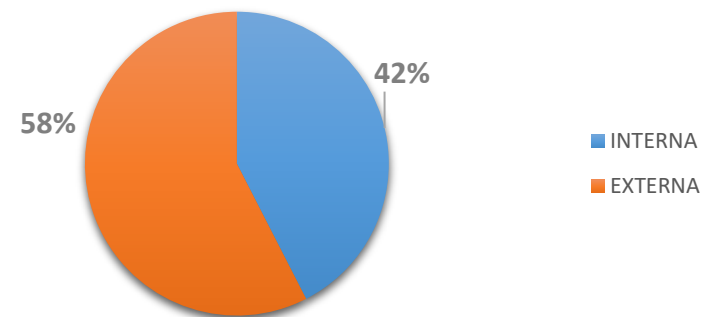
2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



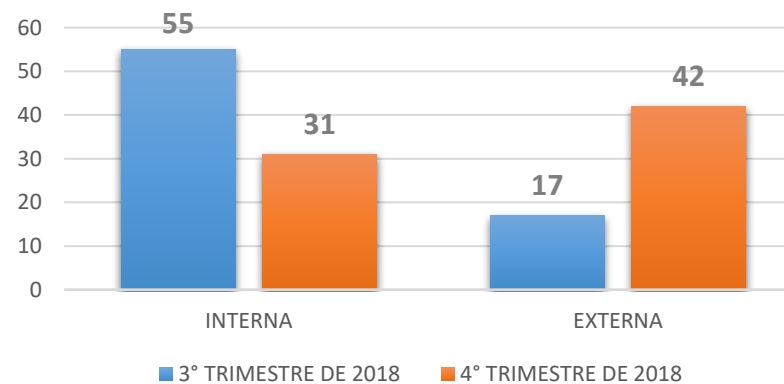
2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



2.3 TOTAL POR ORIGEM

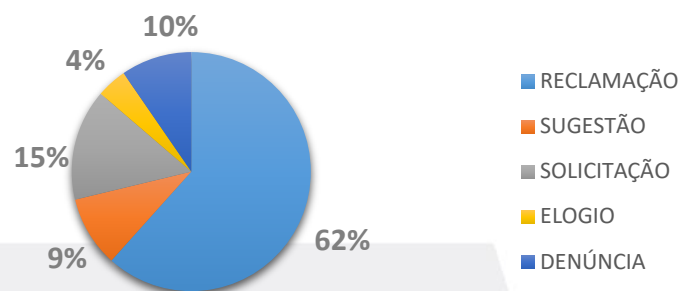


2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM

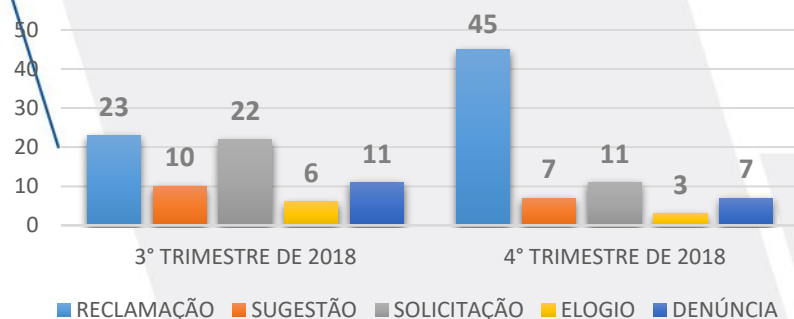


Classificamos como externa as manifestações apresentadas pelos cidadãos. De maneira geral, o público externo costuma apresentar manifestações relacionadas aos produtos da CMB, procedimentos de contratações e processos seletivos.

2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

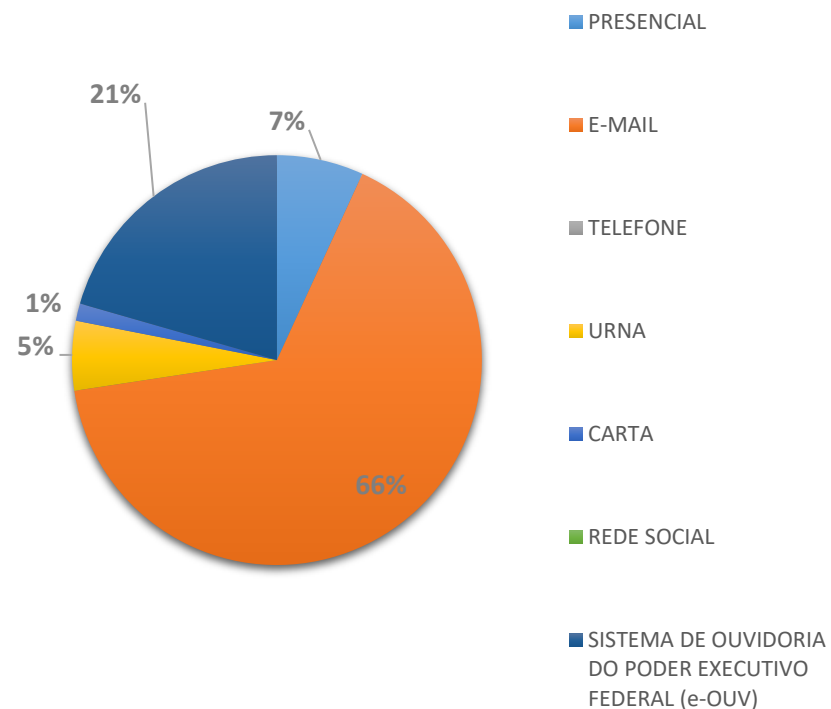


2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

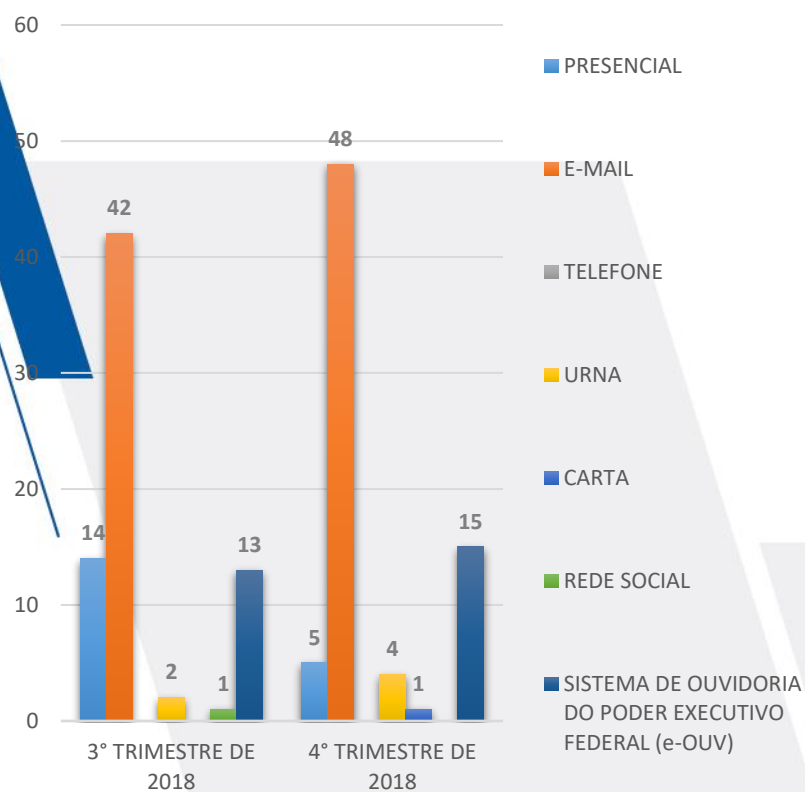


O crescimento do registro de reclamações ocorreu principalmente em razão das inscrições no Programa Jovem Aprendiz. A percepção da Ouvidoria é que o modelo de inscrição necessita de melhorias, uma vez que reiteradamente não atende às expectativas de seu público-alvo, causando reflexo negativo numa ação positiva da CMB.

2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



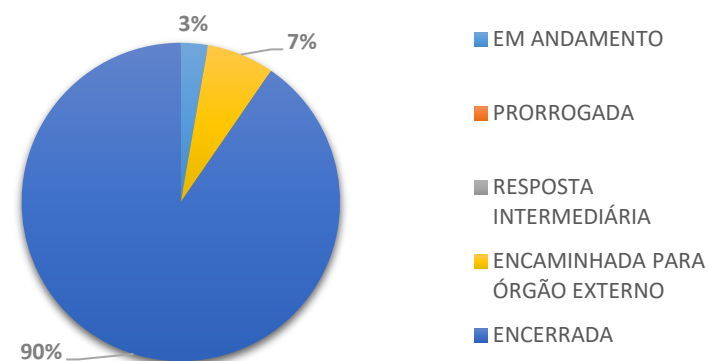
2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



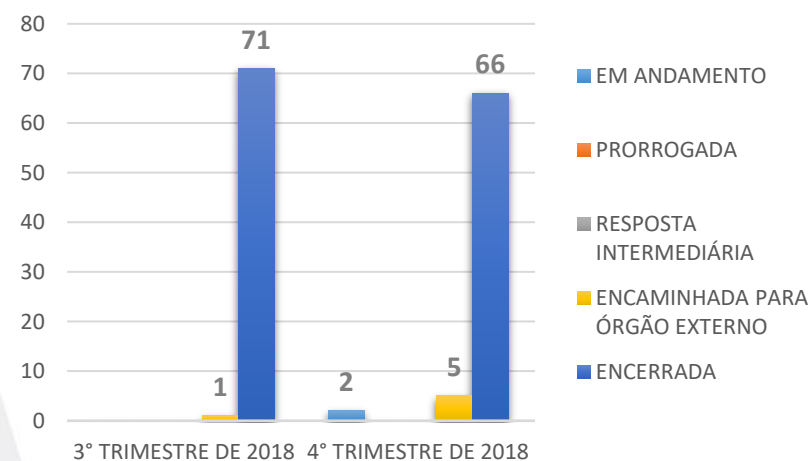
A forma eletrônica de recebimento de demandas na Ouvidoria tem crescido constantemente. Esta é a forma mais segura e dinâmica de registro de demandas.

¹ Atualizado em:02/01/2019

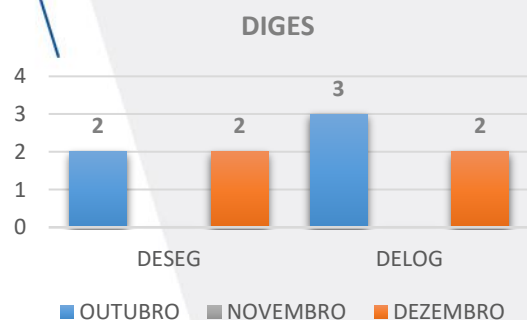
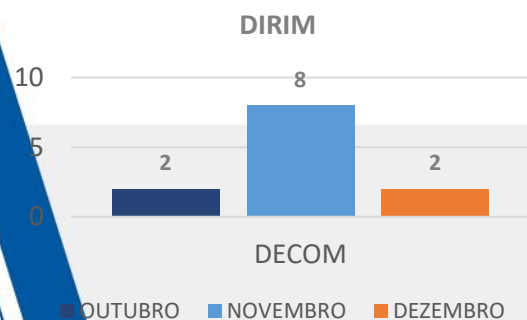
2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO¹



2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO



2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS²



Assuntos mais abordados:

- Atraso na entrega de produtos pela transportadora: Apostila de Haia, Carteira ANAC e Medalhas Comemorativas.

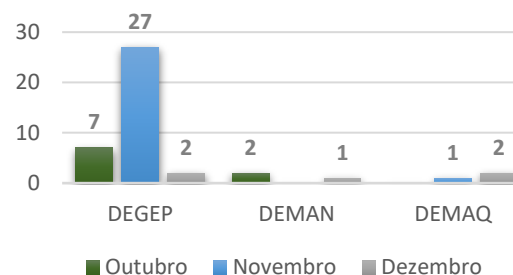
- Dúvidas sobre emissão de Passaportes;

- Sugestões de produtos e serviços.

Assuntos mais abordados:

- Questões administrativas: benefícios e serviços oferecidos pela CMB aos empregados (transporte e ambulatório).

DIDES



Assuntos mais abordados:

- Reclamação sobre a inscrição do Programa Jovem Aprendiz;

- Questões administrativas; descontos legais, abonos legais (médico, social e TRE), contracheque, manutenção, controle da quantidade de animais no parque industrial (gatos),

- Questões de saúde ocupacional (Perfil Profissiográfico Profissional - PPP e Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT)

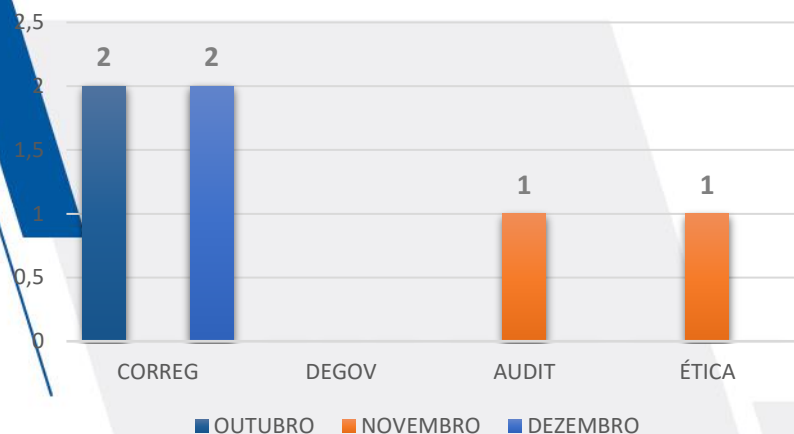
² i. O DEJUR e o GABIN receberam 01 manifestação cada no período;

ii. A Ouvidoria redirecionou 02 registros à Ouvidoria do Banco Central do Brasil relacionada ao meio circulante, 01 ao Departamento de Polícia Federal (DPF) sobre o Passaporte Brasileiro, 01 à Universidade Federal do Oeste do Pará (UFOPA) e 01 ao INSS que versavam sobre assuntos de competência desses órgãos.

iii. Demais órgãos acionados estão descritos no item 2.11.1

2.11.1 REDE DE INTEGRIDADE

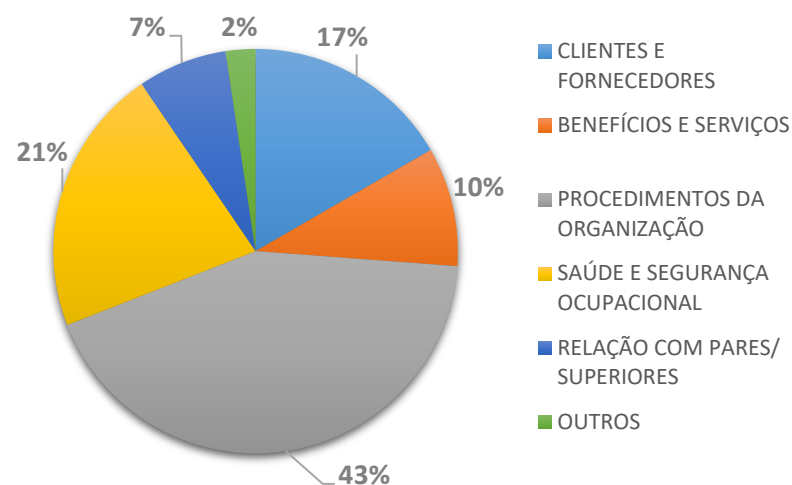
A Rede de Integridade da CMB é composta pela Ouvidoria e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o canal receptor da Rede de Integridade da CMB. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios éticos e de conduta.



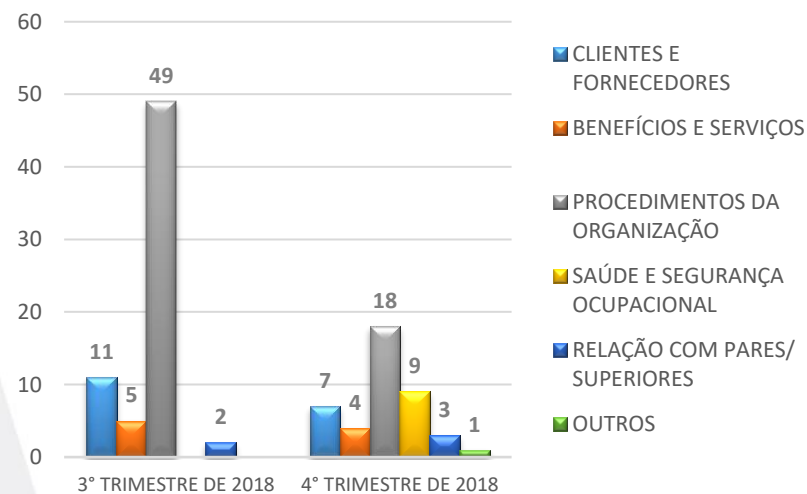
Neste trimestre foram registradas denúncias sobre:

- Conflito entre empregados com eventual descumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Comportamento de empregado com eventual descumprimento do Regulamento de Pessoal; e
- Procedimentos administrativos com eventual erro ou fraude.

2.12 EIXOS



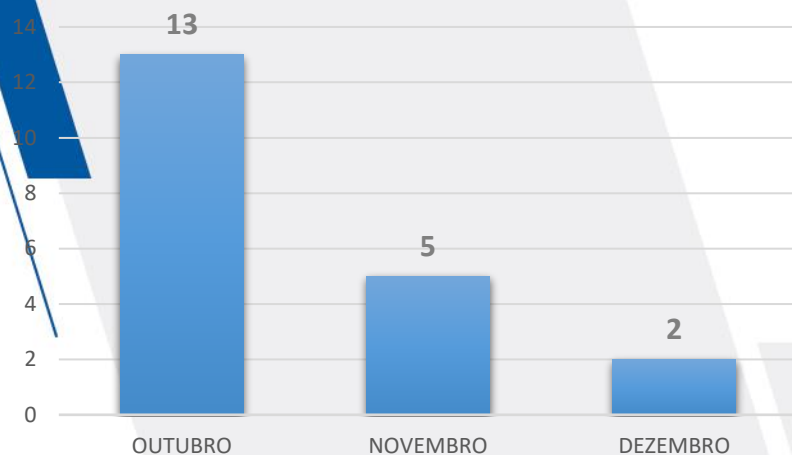
2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



3. 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.

3.1 QUANTIDADE DE AÇÕES



3.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações e ações sobre abono social e médico, plano de saúde, Lei de Conflitos de Interesses, conduta nas redes sociais, afastamento previdenciário e pensão alimentícia, transporte de empregados, controle da jornada de trabalho.

ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre produtos e as formas de ingresso na CMB foram as principais questões trabalhadas neste trimestre cuja origem da demanda foram os cidadãos.

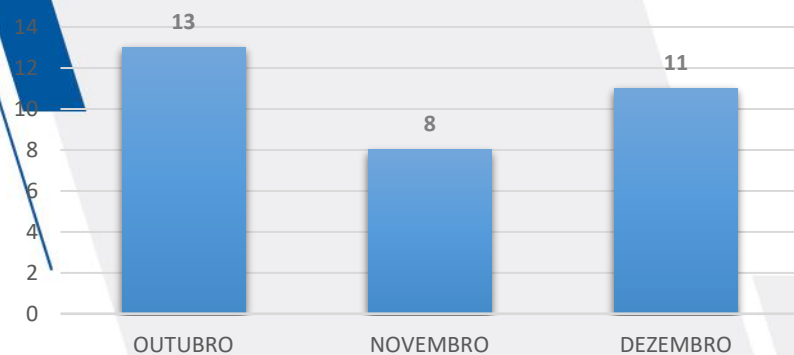
A Ouvidoria possibilita que o cidadão possa realizar a participação social na administração pública, sendo um canal direto para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas.

Quanto ao público interno, sempre buscamos mostrar qual o caminho administrativo mais adequado para a busca de informações, soluções de problemas e apresentação de requerimentos.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

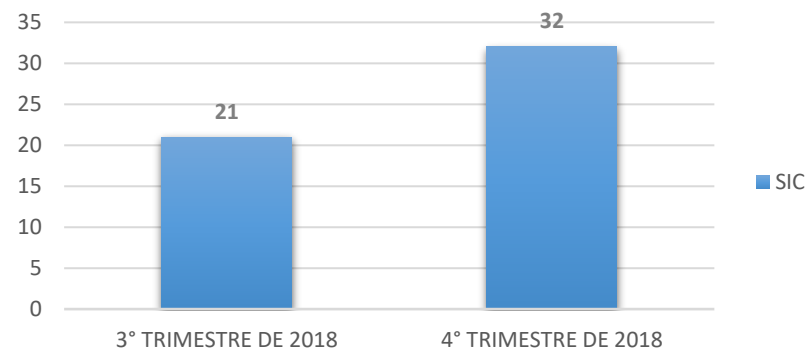
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 21 registros pelo SIC.

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



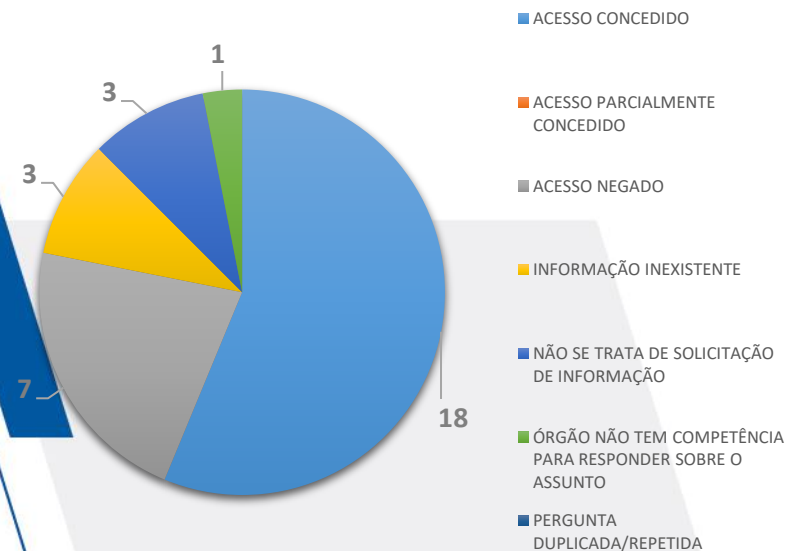
Com a disseminação do SIC como ferramenta de acesso à informação da Administração Pública, a CMB vem recebendo pedidos cada vez mais elaborados de acesso à informação. Para manter a eficiência desta ferramenta, é muito importante que todos os gestores possuam capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação.

4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



O aumento de demandas registradas no 4º trimestre se deve principalmente a pedidos de informações referente a contratações realizadas pela CMB.

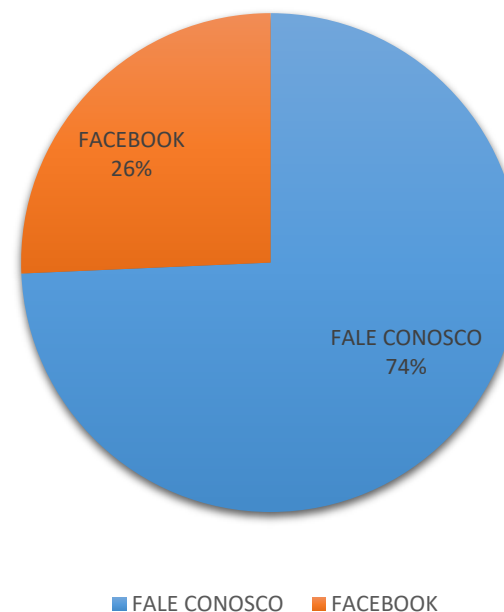
4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



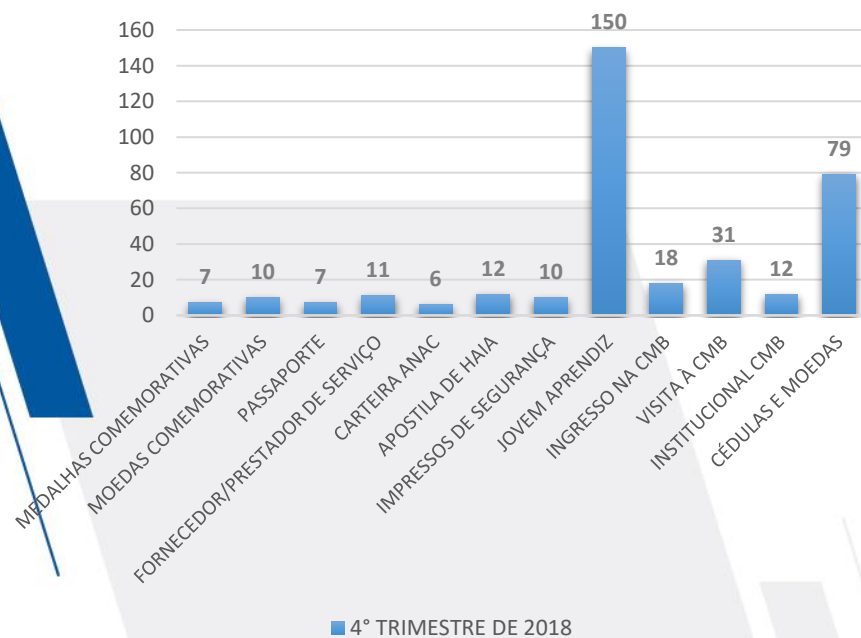
5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 292 mensagens no 4º trimestre de 2018, enquanto o *Facebook* contabilizou 101 comentários e dúvidas.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



5.2 O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO E FACEBOOK)



6. CURSOS E TREINAMENTOS

Curso de Tratamento de Denúncias: promovido pela Ouvidoria-Geral da União - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União Controladoria-Geral da União na cidade do Rio de Janeiro.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Jorge Eduardo Vieira Costa

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Felipe Ney Lyrio e Bianca Borges Duarte



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**