



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2019

1º 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 SUGESTÃO DE REDUÇÃO DE CUSTOS

2.11.2 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



PALAVRA DO OUVIDOR:

O 1º trimestre na Ouvidoria apresentou-se positivamente de maneira atípica. Devido à Campanha de Redução de Custos promovida em janeiro deste ano, o número de sugestões foi o maior destaque do trimestre. Foram 326 manifestações deste tipo recebidas no período. Deve-se destacar que todas as sugestões receberam tratamento da Ouvidoria e foram direcionadas às respectivas Diretorias relacionadas ao tema. Neste relatório, apresentamos em tópico próprio quais foram os principais temas abordados. O resultado da Campanha de Sugestões será divulgado em publicação específica, assim que obtivermos todas as informações necessárias para isto.

Neste período, também houve um aumento significativo de pedidos de acesso a informações via Serviço de Informação ao Cidadão regulado pela Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação). Isto demonstra que a Lei de Acesso à Informação “pegou” e encontra-se em pleno uso pelos cidadãos e pessoas jurídicas interessados em dados públicos da Casa da Moeda. A atenção que se deve dar ao tema é grande, pois os gestores possuem o dever de zelar pelas informações que lhes são confiadas. Por força da Lei nº 12.527/11, a classificação de informações em graus de sigilo deve se ater a critérios estritamente técnicos e fundamentados, portanto, é de suma importância a contínua capacitação sobre este tema.

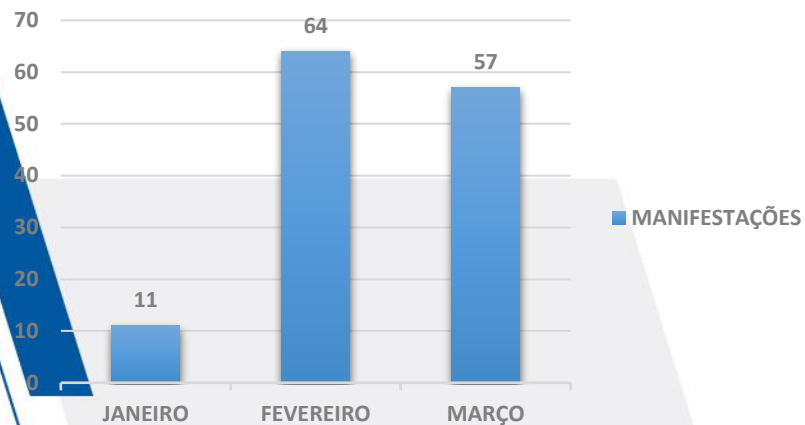
No mês de março, iniciou-se o Programa de Capacitação Institucional 2019, promovido pelo DEGEP. Tivemos a honra de inaugurar o Programa 2019 com a palestra Ouvidoria e Integridade, oportunidade em que apresentamos a relação da integridade e o canal de denúncias, com estudo de casos concretos. Foram ministradas 3 palestras deste tema no mês de março e há programação de outras durante o ano, pois esta palestra tem, também, o objetivo de cumprir a determinação da Lei nº 13.303/2016 que prevê a necessidade de treinamento anual sobre ética, conduta e integridade.

Por fim, o presente relatório tem o condão de servir de prestação de contas desta área de controle e participação social com a finalidade do aprimoramento da gestão, servindo, também, de instrumento de auxílio aos gestores na melhoria das áreas da Casa da Moeda.

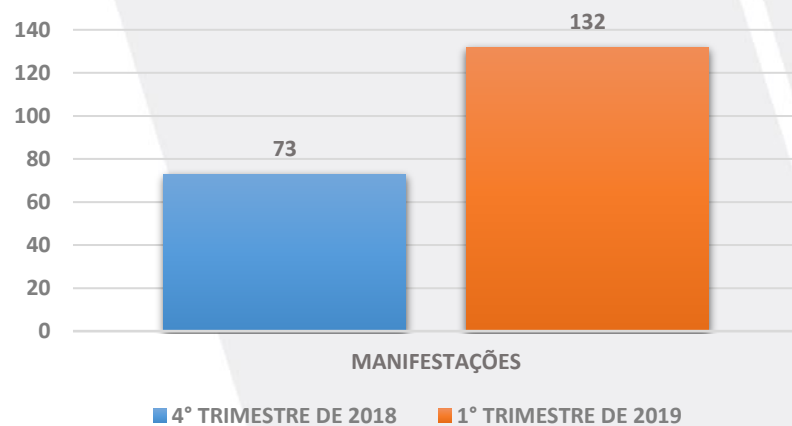


2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

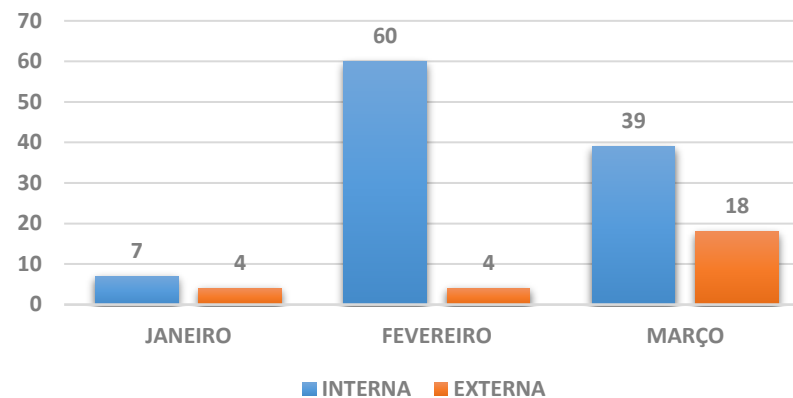
2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



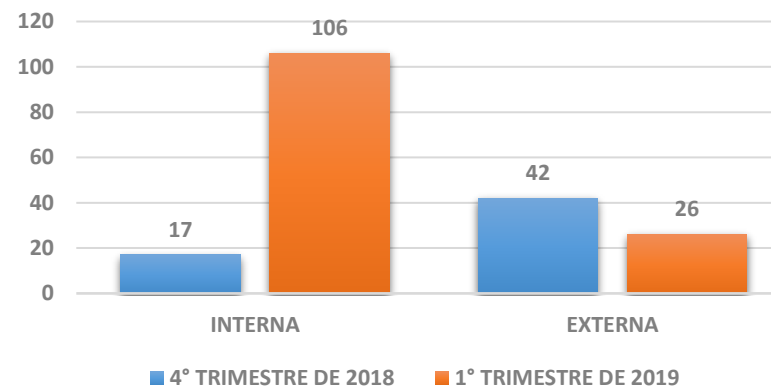
2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



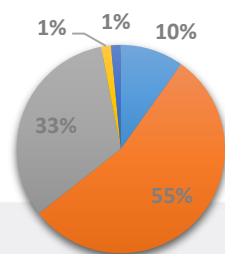
2.3 TOTAL POR ORIGEM



2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM

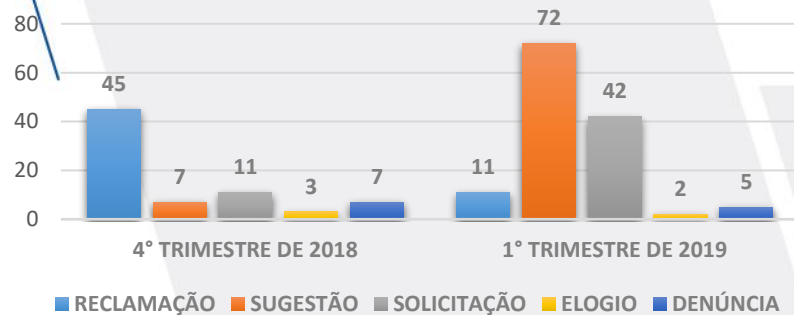


2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



■ RECLAMAÇÃO ■ SUGESTÃO ■ SOLICITAÇÃO ■ ELOGIO ■ DENÚNCIA

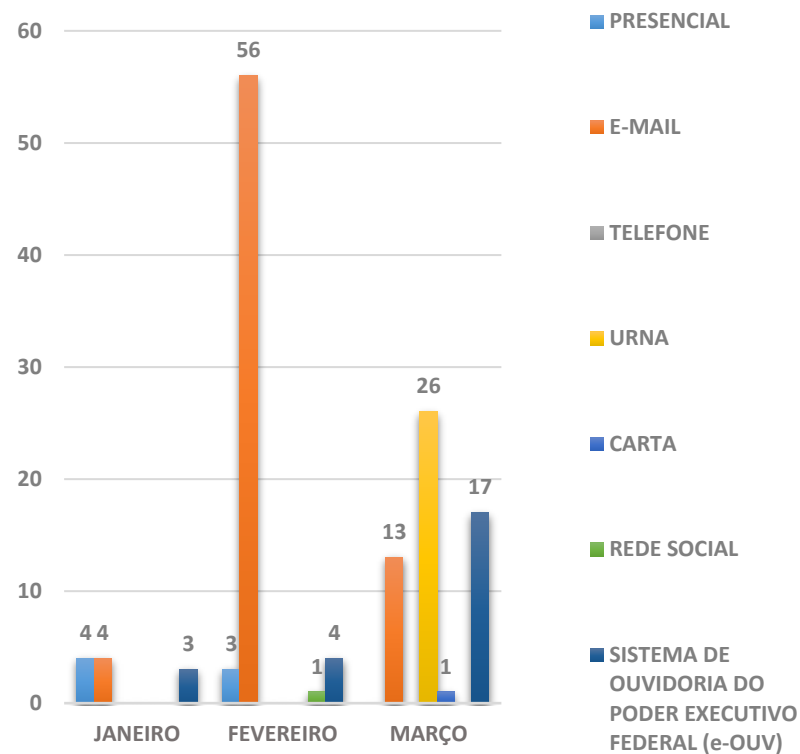
2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO¹



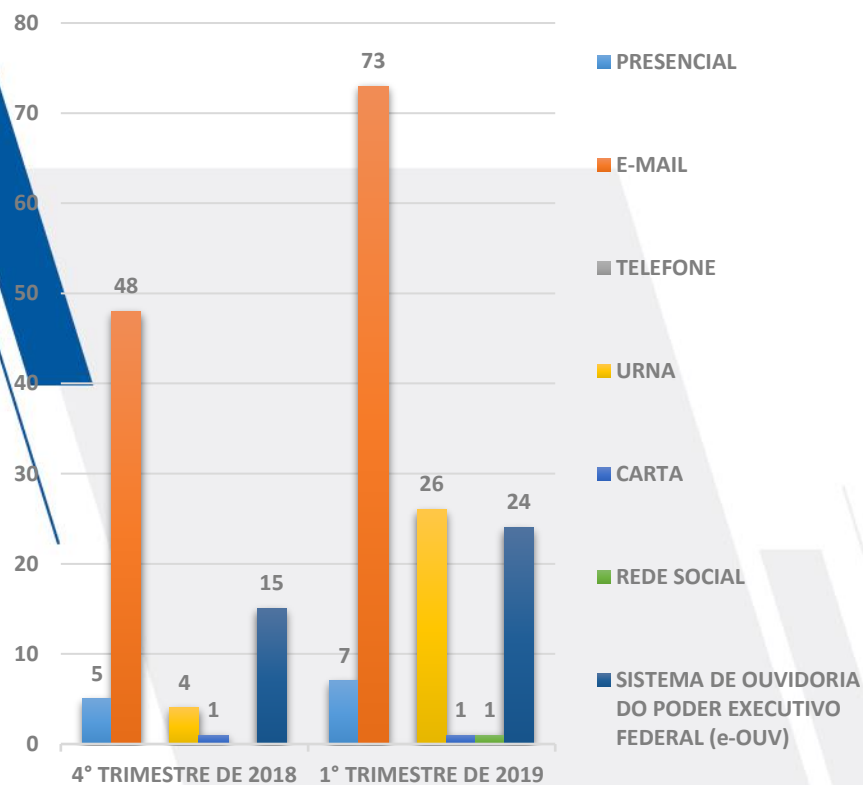
A Ouvidoria registrou neste trimestre as sugestões relacionadas à Campanha de Redução de Custos, promovida pela Diretoria Executiva. Foram recebidos registros de 70 empregados, totalizando um quantitativo de 326 sugestões, divididos em 13 temas principais, com 52 assuntos abordados.

¹ Cabe mencionar que uma denúncia registrada no período foi redirecionada ao Departamento de Polícia Federal, por tratar-se de assunto relativo à falsificação de cédulas.

2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

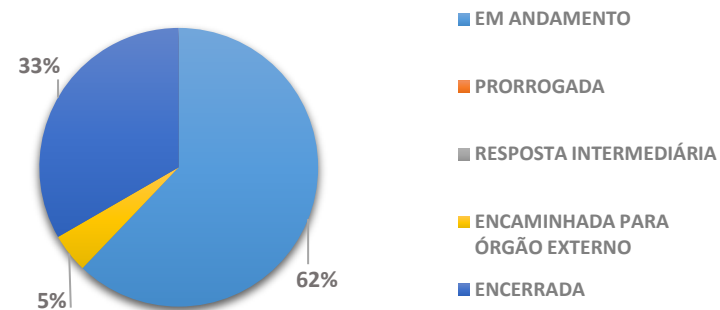


2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

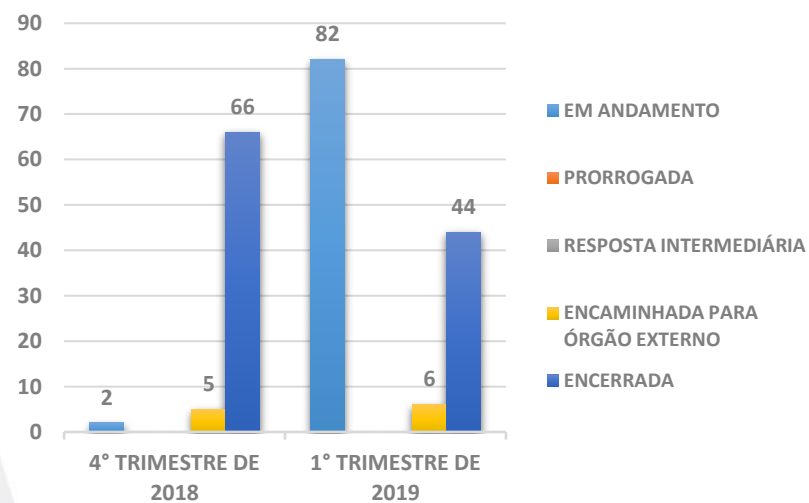


A forma eletrônica de recebimento de demandas na Ouvidoria tem crescido constantemente. Esta é a forma mais segura e dinâmica de registro de demandas.

2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO²



2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

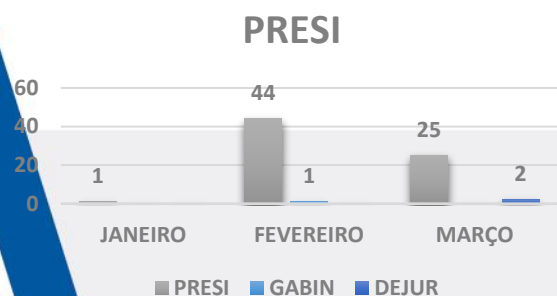


Os registros em andamento são referentes:

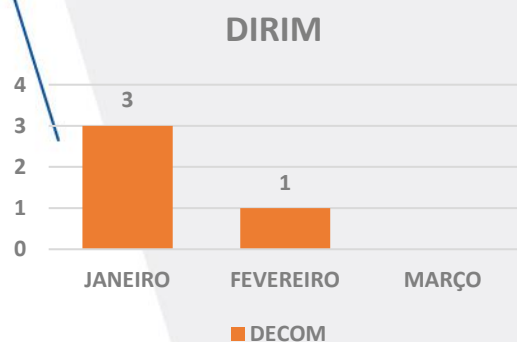
- Campanha de Sugestões (a Ouvidoria está aguardando retorno das Diretorias);
- as demais demandas se referem ao mês de março e estão em tratamento nas áreas.

² Atualizado em: 17/04/2018

2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS³

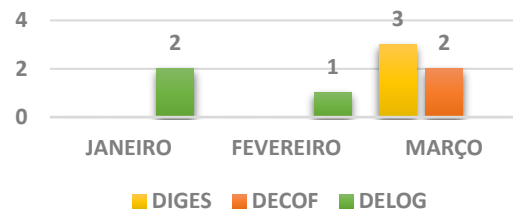


As demandas classificadas na PRESI são as Sugestões da Campanha de Redução de Custos.



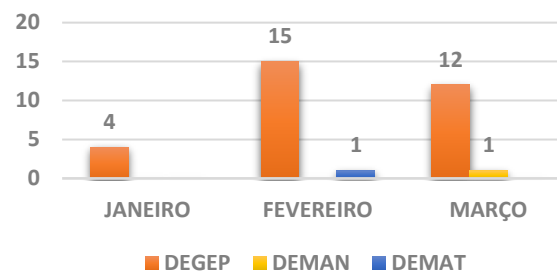
Houve queda nas reclamações relacionadas à remessa de produtos pelo DECOM, com apenas 01 reclamação no tema. Demais assuntos abordados: (i) sugestões de novos produtos, (ii) selos e (iii) CNH ANAC.

DIGES



Destaca-se: (i) tratamento da proliferação dos gatos no ambiente fabril; (ii) critérios para a avaliação de desempenho.

DIDES



Temas mais abordados: (i) forma de cobrança de valor pago a maior em contracheque; (ii) novos critérios para abono médico; (iii) novos critérios absenteísmo.

DIOPE

Os departamentos ligados à DIOPE não receberam manifestações neste trimestre.

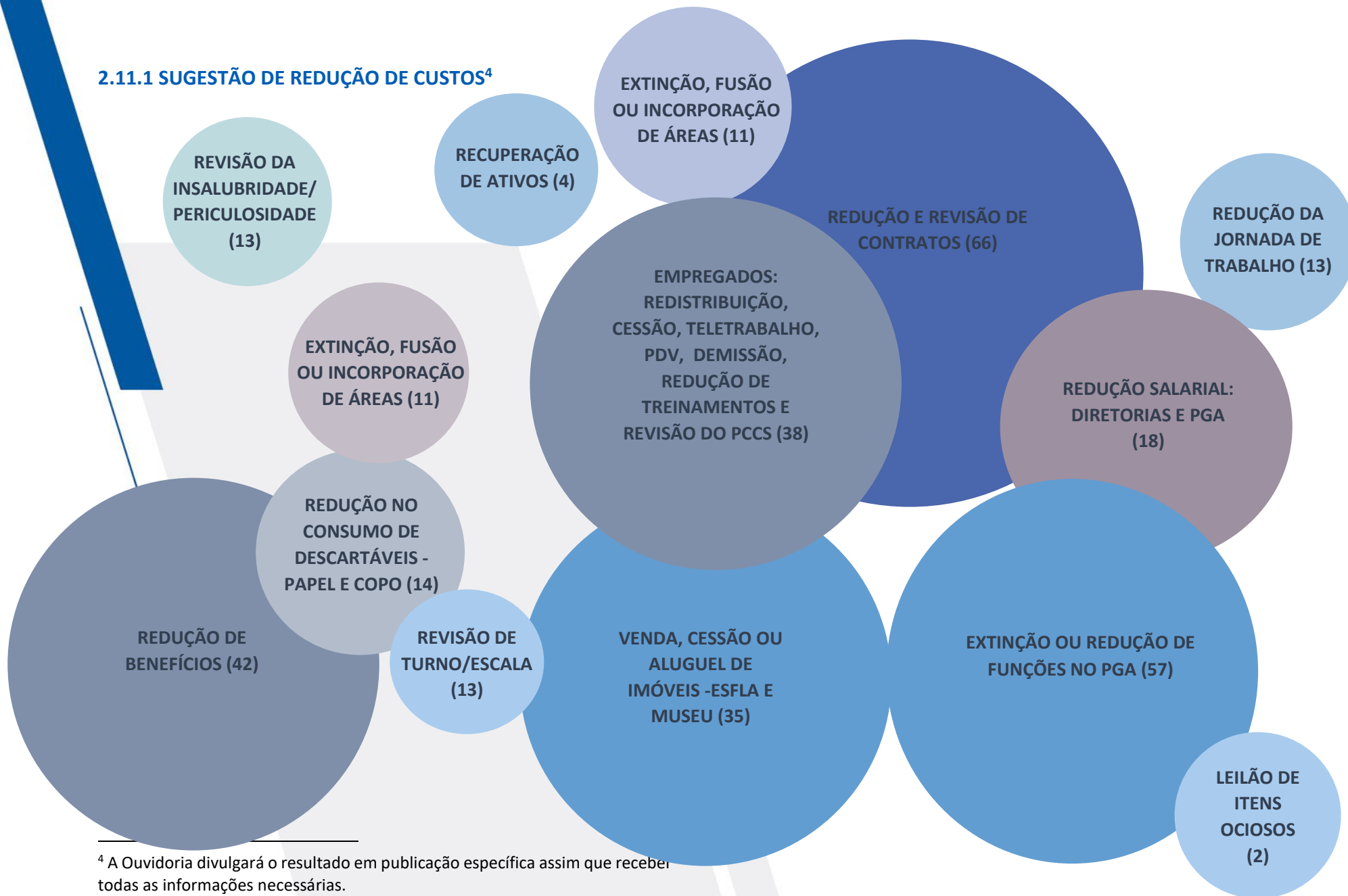
³

i. A Ouvidoria redirecionou: 03 registros à Ouvidoria do Banco Central do Brasil relacionados ao meio circulante e a rede bancária, 02 registros ao Departamento de Polícia Federal (DPF) sobre cédulas falsas e Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM) e 01 registro à Caixa Econômica Federal sobre crédito educacional.

ii. A Ouvidoria também orientou 02 cidadãos que deixaram registro através do Sistema e-OUV, sobre troco e direitos do consumidor.

iii. Demais órgãos acionados estão descritos no item 2.11.2

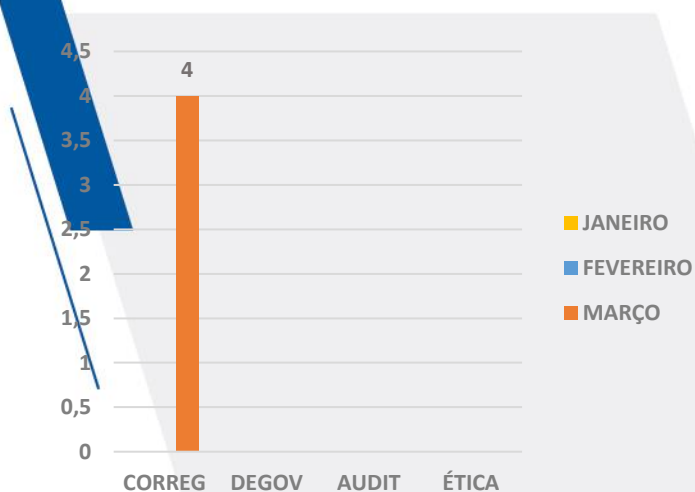
2.11.1 SUGESTÃO DE REDUÇÃO DE CUSTOS⁴



⁴ A Ouvidoria divulgará o resultado em publicação específica assim que receber todas as informações necessárias.

2.11.2 REDE DE INTEGRIDADE⁵

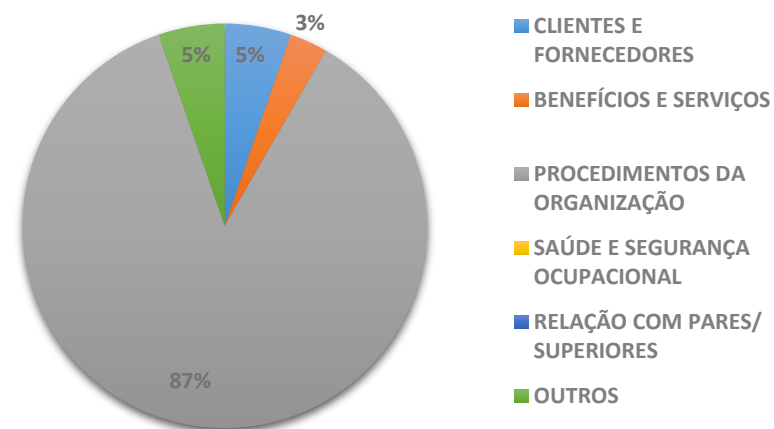
A Rede de Integridade da CMB é composta pela Ouvidoria e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o canal receptor da Rede de Integridade da CMB. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios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



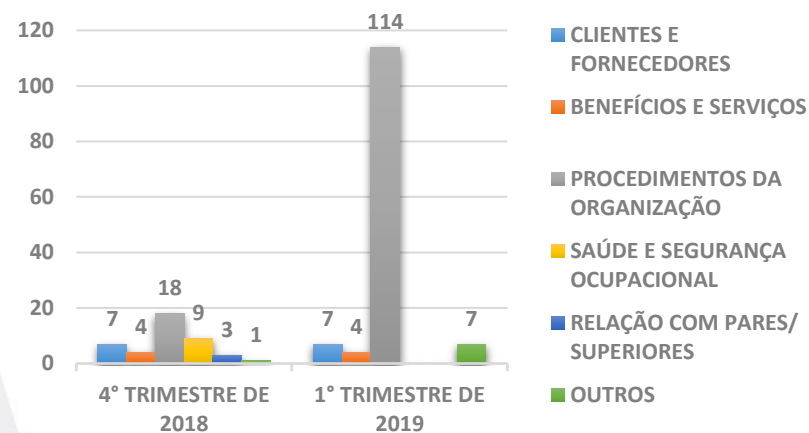
Neste trimestre todas as denúncias registradas abordavam eventual descumprimento do Regulamento de Pessoal.

⁵ Cabe mencionar que uma denúncia registrada no período foi redirecionada ao Departamento de Polícia Federal, por tratar-se de assunto relativo à falsificação de cédulas.

2.12 EIXOS



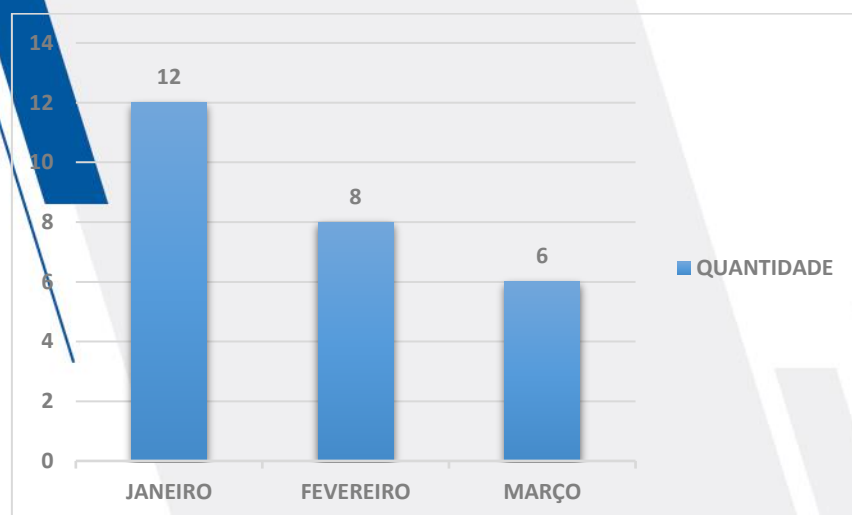
2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



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.

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/ PDV, contracheque, transporte de empregados, controle da jornada de trabalho/ roletas, horas extras, orçamento CMB e vista e cópia de processo administrativo.

ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre produtos, orçamento e acompanhamento de processos foram as principais questões trabalhadas neste trimestre cuja origem da demanda foram os cidadãos.

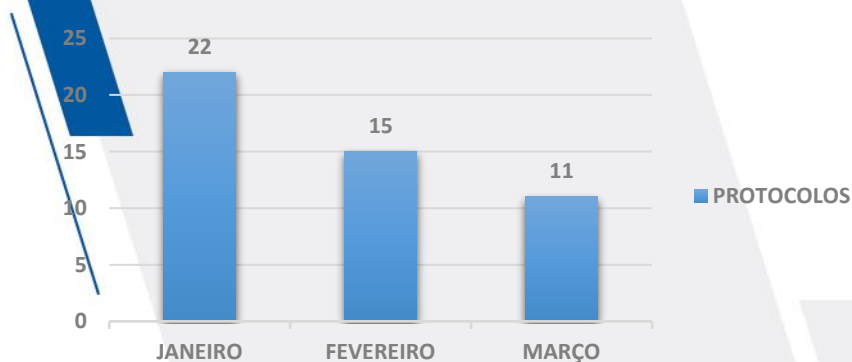
A Ouvidoria possibilita que o cidadão possa realizar a participação social na administração pública, sendo um canal direto para obtenção de informações e esclarecimento de dúvidas.

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

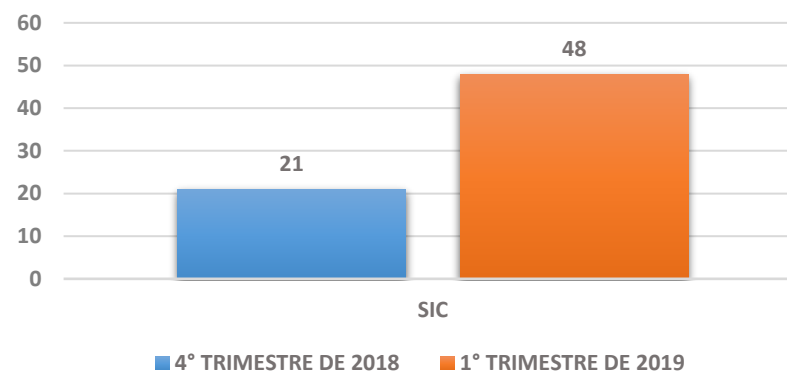
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 48 registros pelo SIC.

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



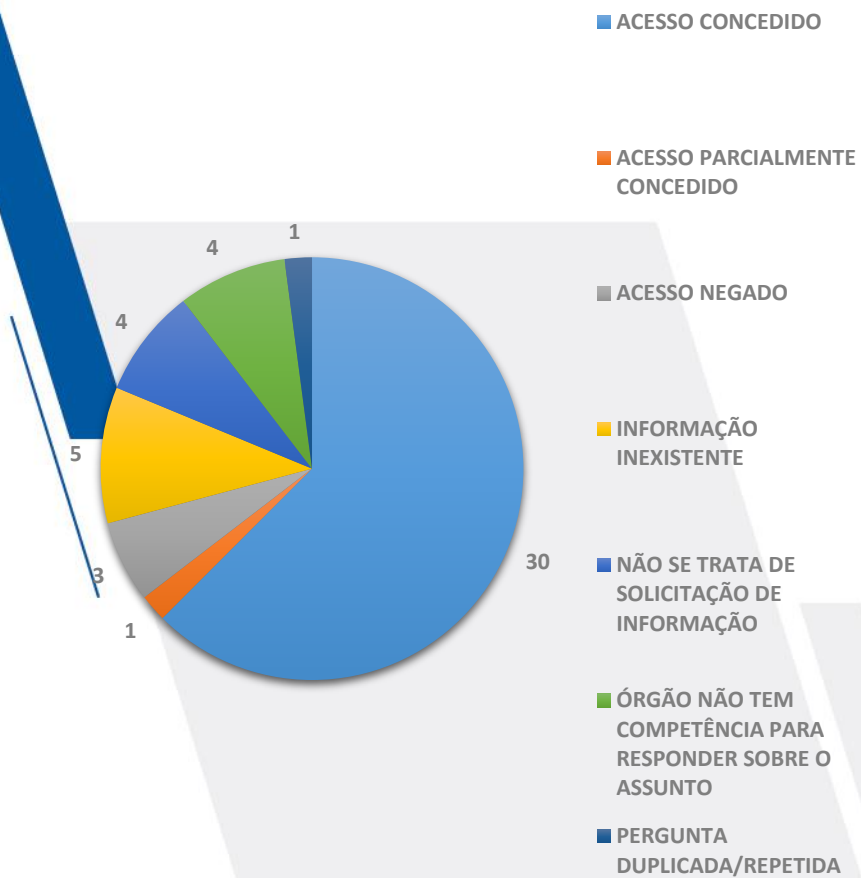
Com a disseminação do SIC como ferramenta de acesso à informação da Administração Pública, a CMB vem recebendo pedidos cada vez mais elaborados de acesso à informação. Para manter a eficiência desta ferramenta, é muito importante que todos os gestores possuam capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação.

4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



O aumento de demandas registradas no 1º trimestre se deve principalmente a pedidos de informações referente a contratações realizadas pela CMB.

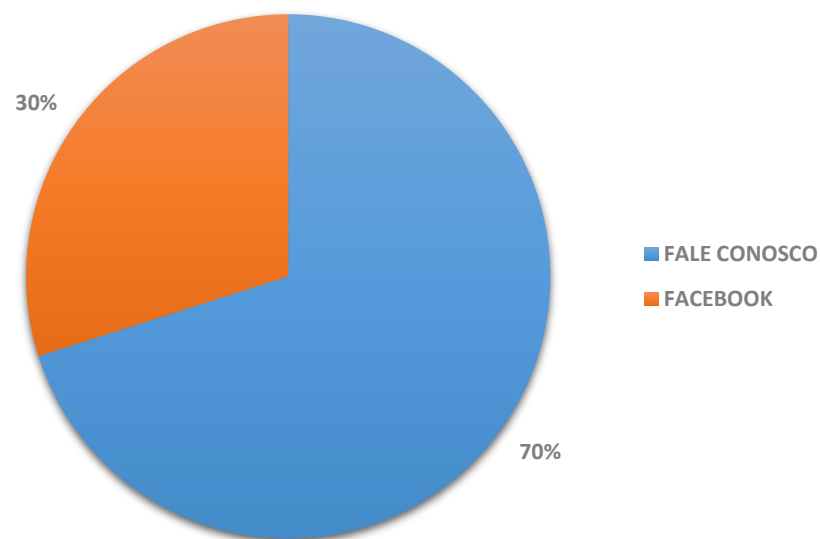
4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



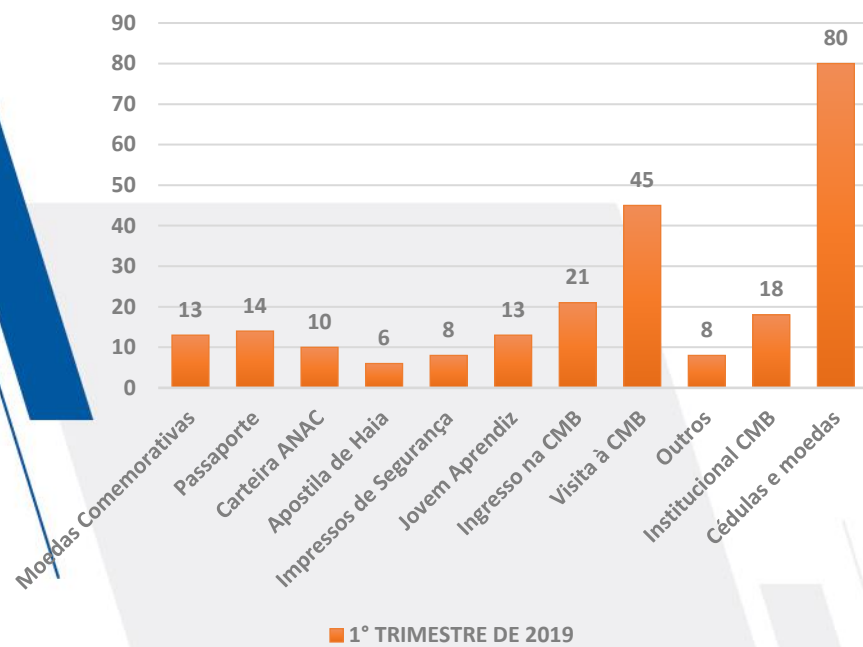
5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 185 mensagens no 1º trimestre de 2019, enquanto o *Facebook* contabilizou 79 comentários e dúvidas.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



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





Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Jorge Eduardo Vieira Costa

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Bianca Duarte Quirino



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**