



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2019

4º Trimestre



CASA DA MOEDA
DO BRASIL

SUMÁRIO:

- 1. PALAVRA DO OUVIDOR**
- 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – FALA.BR**
 - 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 INTEGRIDADE
 - 2.12. EIXOS
 - 2.13. COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS
 - 2.14. TOTAL DE PROTOCOLOS DE OUVIDORIA - FALA.BR (ANO 2019)
- 3. OUVIDORIA RESOLVE**
 - 3.1. QUANTIDADE DE AÇÕES
 - 3.2. ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE
 - 3.3. TOTAL DE DEMANDAS OUVIDORIA RESOLVE (ANO 2019)
- 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
 - 4.4. TOTAL DE PROTOCOLOS E-SIC (ANO 2019)
- 5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK**
 - 5.1. DEMANDA POR QUANTIDADE
 - 5.2. O QUE FALA O CIDADÃO
 - 5.3. TOTAL DE DEMANDAS FALE CONOSCO (ANO 2019)
- 6. CURSOS E TREINAMENTOS**



PALAVRA DO OUVIDOR:

Olá,

O ano de 2019 marca uma fase importante das Ouvidorias Públicas, com o fortalecimento do trabalho em rede e a consolidação da legislação pertinente ao trabalho.

Reflexo disso foi a criação do sítio Fala.BR, uma plataforma que integra as manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação, promovendo a ampliação da acessibilidade para o usuário.

Neste relatório vamos observar a utilização do sistema Fala.BR como a forma majoritária de contato com nossa Ouvidoria. Esse dado importante denota que o trabalho está alinhado ao preconizado pela Ouvidoria-Geral da União OGU, que aponta o sistema eletrônico como a forma preferencial de contato com o cidadão.

No que tange à Lei de Acesso à informação, adentramos ao oitavo ano de vigência desse importante instrumento de participação social. A Ouvidoria da CMB vem zelando por seu cumprimento desde a implantação em 2012, priorizando o atendimento efetivo do cidadão. No último trimestre de 2019, registramos 44 pedidos de acesso, tendo como foco principal os processos de contratação e a Diretoria Executiva.

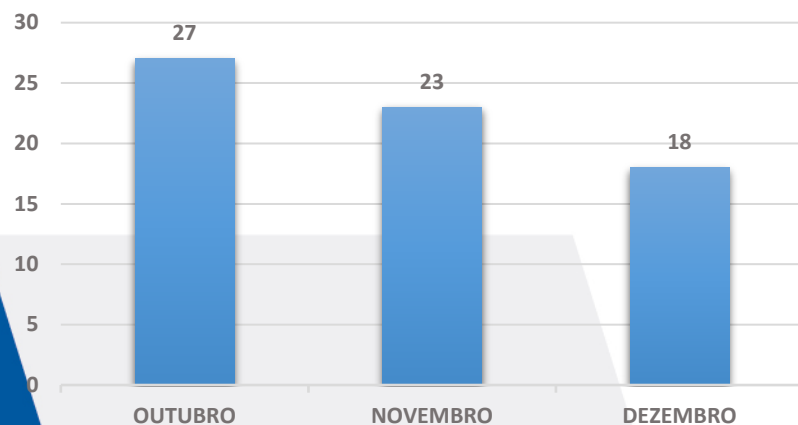
Neste cenário de mudanças, a Ouvidoria é um espaço democrático e plural para ajudar o cidadão e o empregado na busca de uma solução consensual para suas questões com a Casa da Moeda.

Este relatório é um demonstrativo simples e ágil para conhecer as principais questões abordadas nesse trimestre.

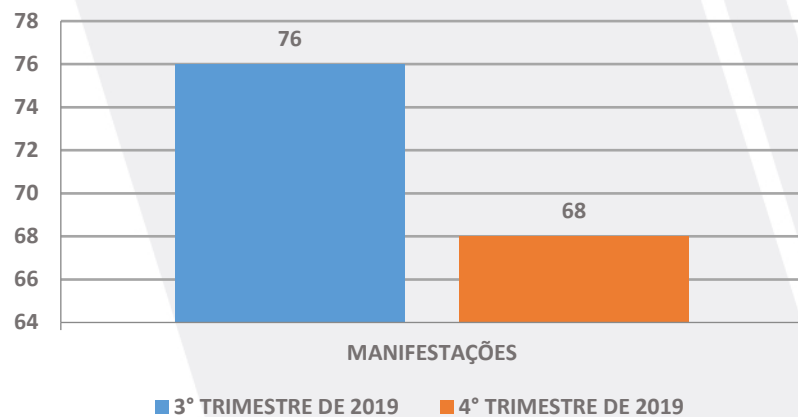


2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – FALA.BR

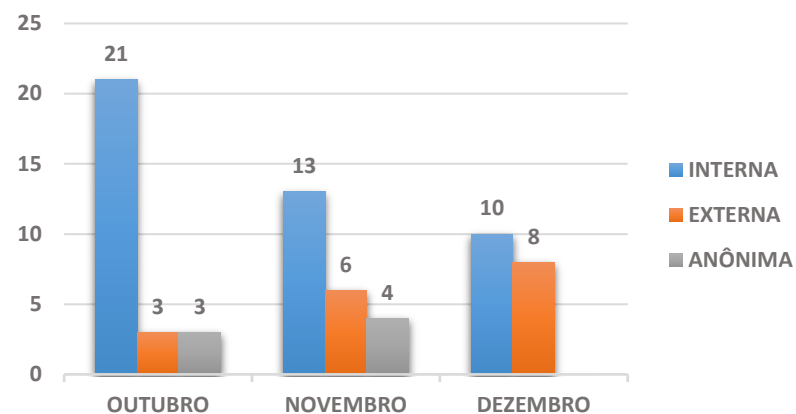
2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



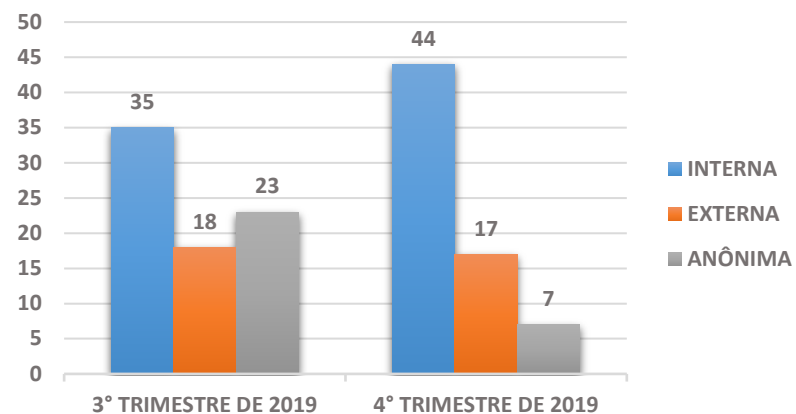
2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



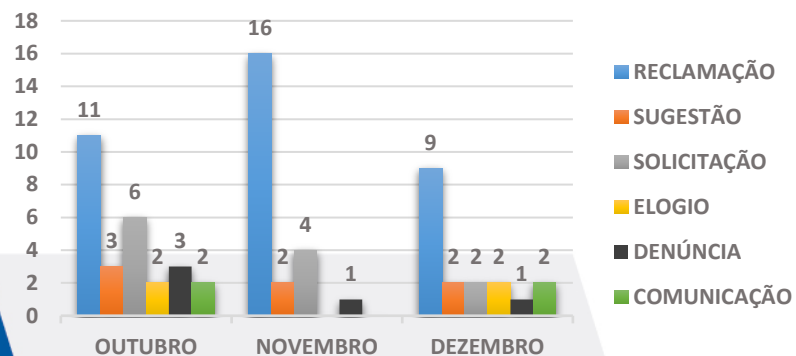
2.3 TOTAL POR ORIGEM



2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM

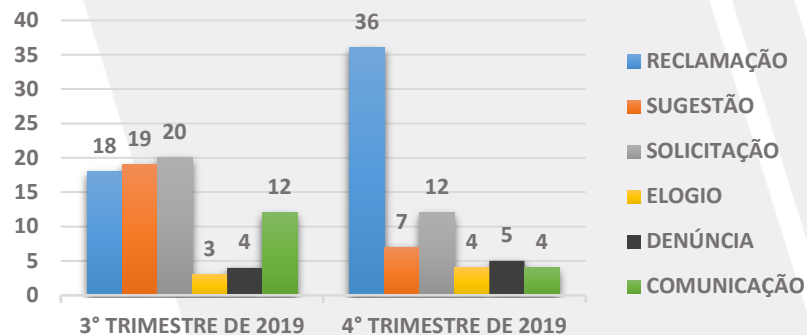


2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

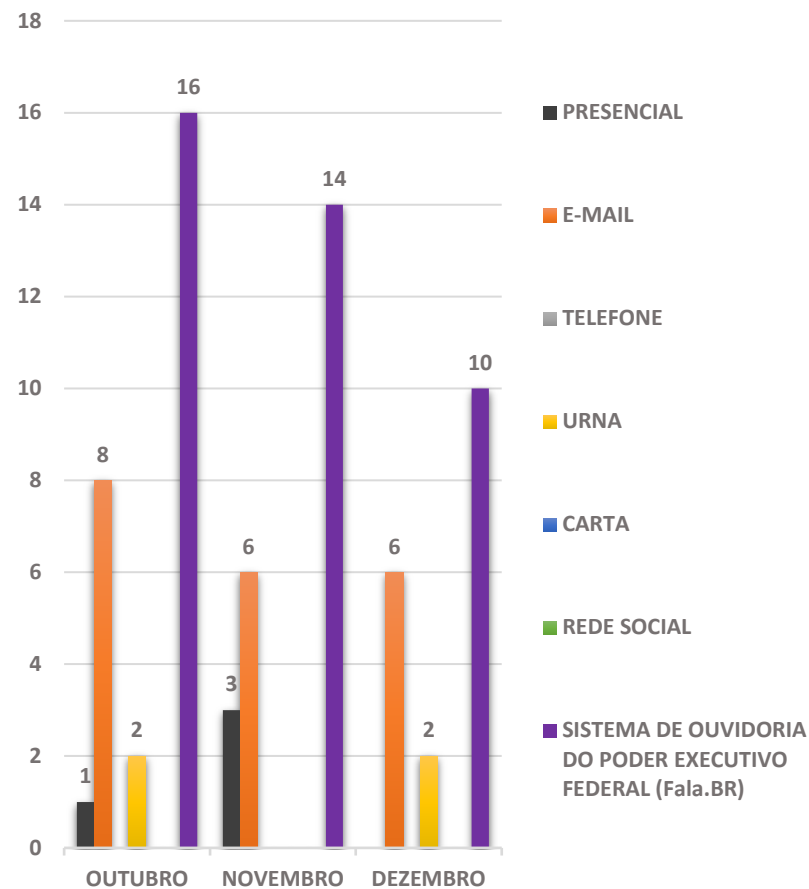


Comunicação é a manifestação anônima, registrada diretamente pelo manifestante no sistema Fala.BR, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018. Neste trimestre, 03 manifestações foram recebidas como comunicação, número inferior ao registrado no 3º trimestre.

2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

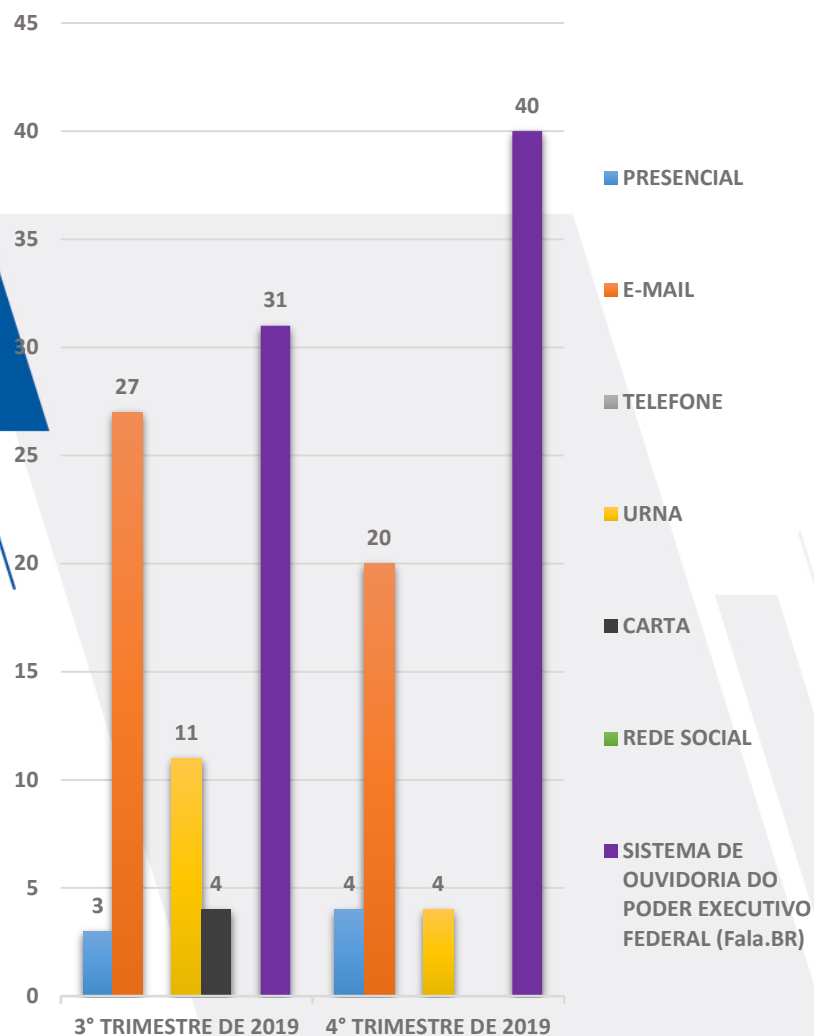


2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

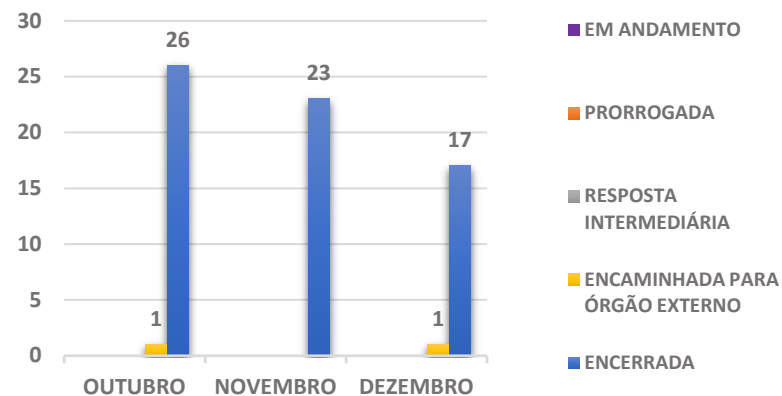


A utilização do Fala.BR como forma majoritária de contato (superando e-mail) consolida o que ocorreu no 3º trimestre de 2019.

2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO

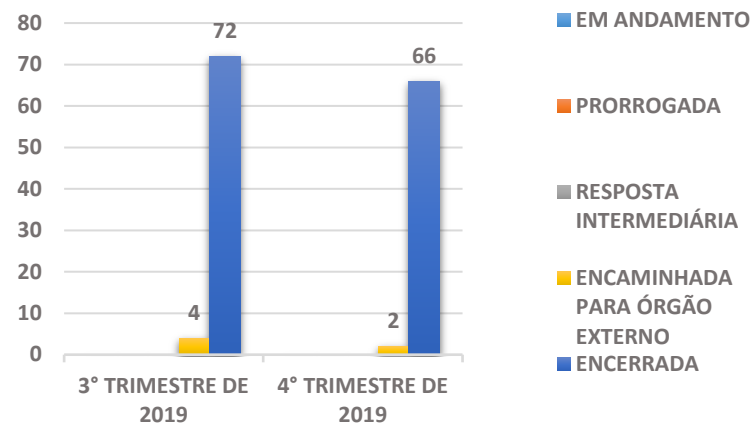


2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO¹



Fechamos este trimestre com 100% dos registros respondidos pelas áreas técnicas.

2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO²



Os registros encaminhados para órgãos externos neste trimestre foram:

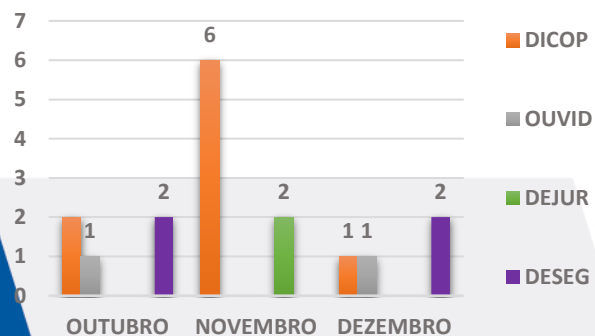
- a) 1 para o Banco Central do Brasil;
- b) 1 para a Ouvidoria da Presidência da República.

¹ Fechamento: 13.01.2020.

² As manifestações encaminhadas as Ouvidoria do Banco Central e da Presidência da República referiam-se, respectivamente, à falsificação de cédulas e ao Plano de Privatizações (PPI).

2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS³

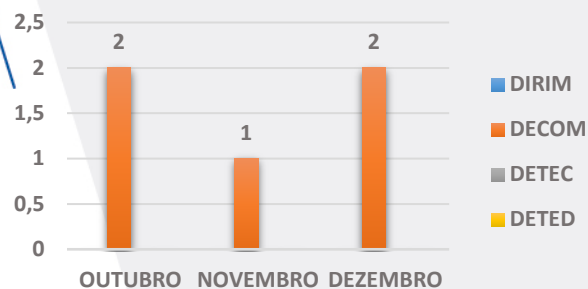
DICOP



Assuntos mais abordados:

- reclamação sobre conteúdos divulgados nas redes sociais;
- reclamação sobre contratações; e despesas administrativas.

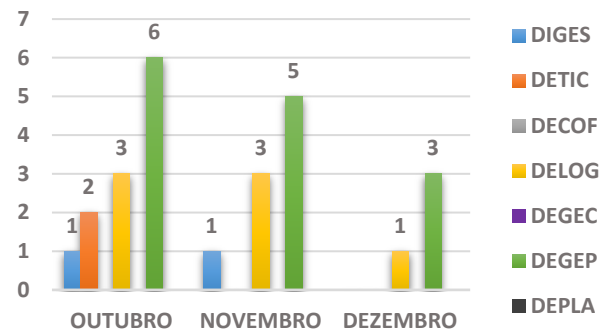
DIRIM



Assuntos abordados:

- solicitações relacionadas ao Passaporte.
- reclamação sobre atraso, atualização de senha e venda de produtos esgotados.

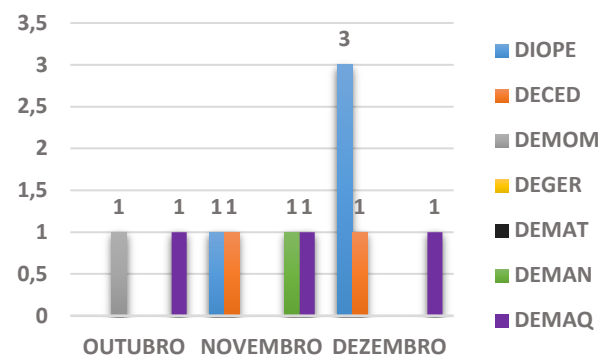
DIGES



Assuntos mais abordados:

- reclamação sobre o ambulatório,
- reclamação sobre a qualidade dos alimentos no buffet da dieta;
- sugestão e elogios para a área de treinamento;
- elogios e solicitações sobre o plano de saúde;
- reclamação sobre valores pagos com base na Norma de ajuda de custo e moradia.

DIOPE



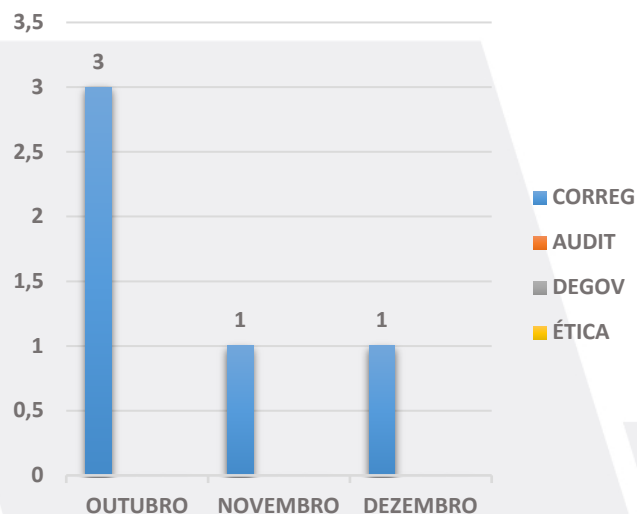
Assuntos mais abordados:

- reclamação sobre o controle da população de felinos;
- sugestão relacionada à sustentabilidade;
- reclamação sobre insalubridade; e
- reclamação sobre a entrega do Perfil Profissiográfico Profissional (PPP).

³ Neste trimestre, uma comunicação foi enviada ao Conselho de Administração – CONSAD.

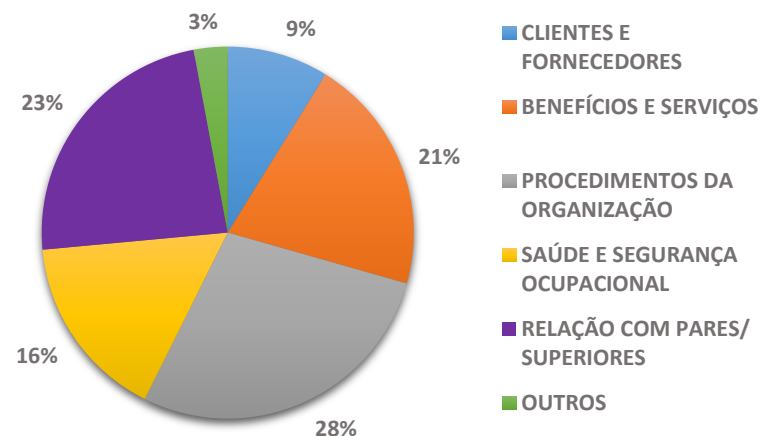
2.11.1 REDE DE INTEGRIDADE

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.

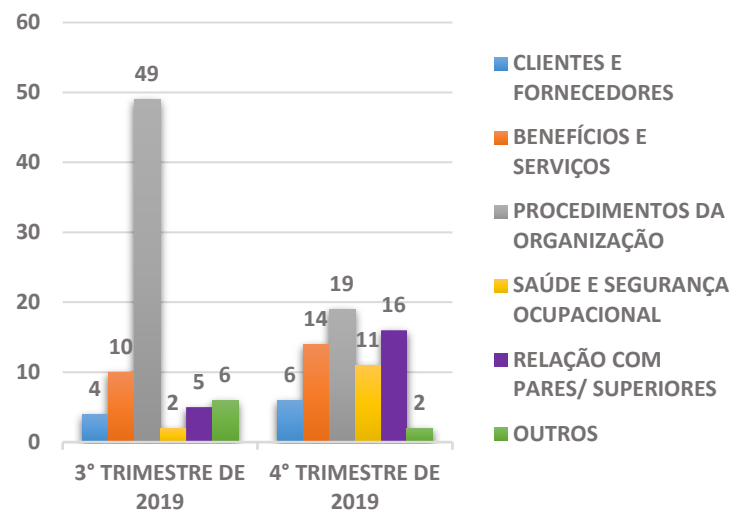


Neste trimestre, quatro denúncias encaminhadas para a Corregedoria versam sobre possível violação ao regulamento de Pessoal da CMB e conflito no ambiente de trabalho. Uma denúncia de furto de objeto pessoal foi previamente analisada pelo Departamento de Segurança, sendo posteriormente acolhida pela Corregedoria. Totalizando 5 denúncias.

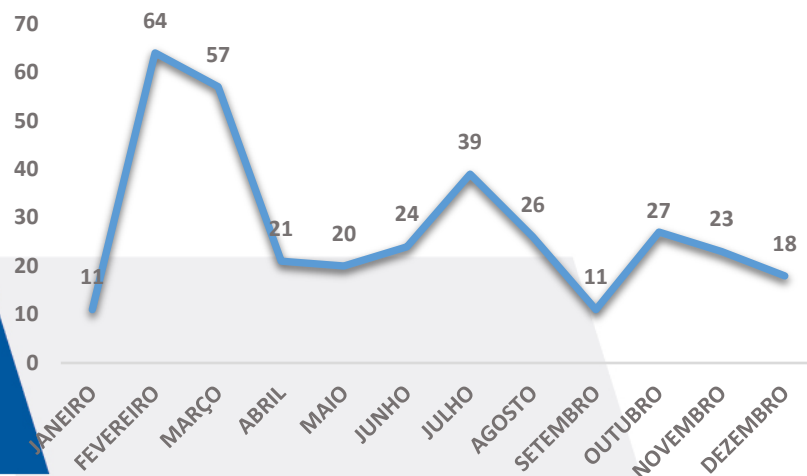
2.12 EIXOS



2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



2.14 – TOTAL DE PROTOCOLOS FALA.BR – ANO 2019.



Analisando a curva de protocolos Fala.BR durante o ano de 2019, pode-se observar três grandes acontecimentos que geraram forte chamada junta a Ouvidoria:

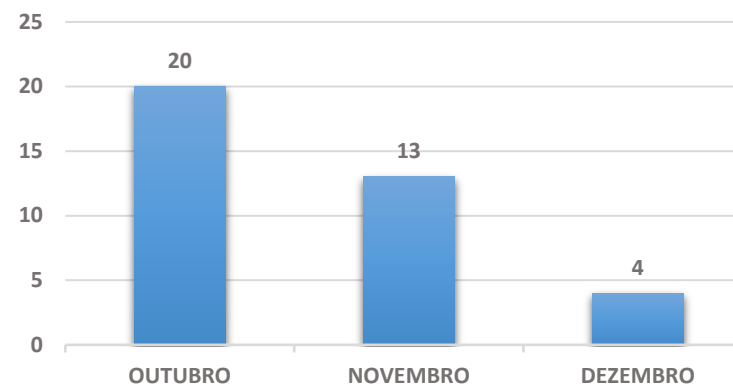
- 1 – Fevereiro e Março: sugestões para redução de custos;
- 2 – Junho e Julho: mudança dos membros da Diretoria Executiva;
- 3 – Outubro, Novembro e Dezembro: negociações do acordo coletivo de trabalho e a utilização das mídias sociais da CMB.

Nos demais períodos, os protocolos seguiram uma normalidade que pode ser observada na curva acima.

3. OUVIDORIA RESOLVE

3.1 QUANTIDADE DE AÇÕES

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.



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.

3.2 ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

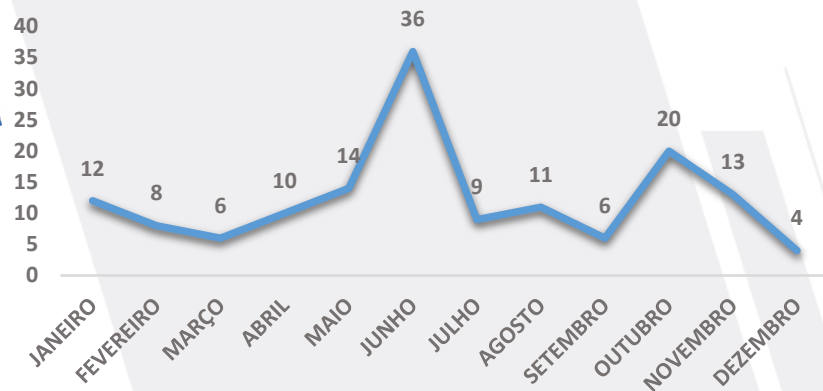
I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações e ações sobre aquisição de documentos funcionais e declarações de empregados, adesões ao PDV e controle da população de felinos no parque fabril.

II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre a documentação funcional de ex-empregados.

3.3 TOTAL DE DEMANDAS DO OUVIDORIA RESOLVE – ANO 2019

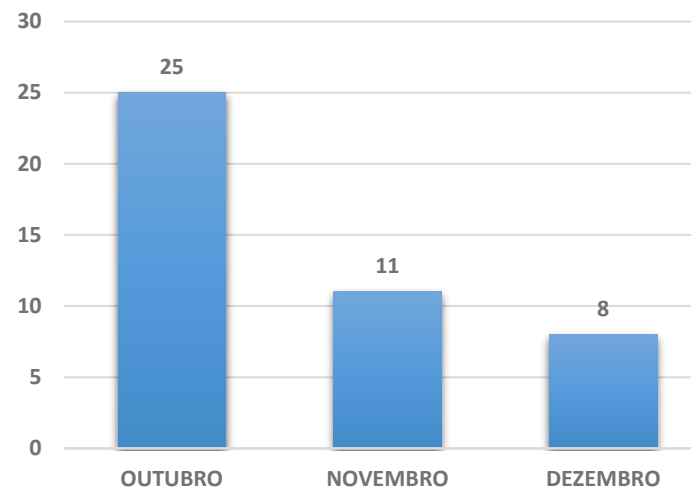


No ano de 2019, os pedidos de documentações de ex empregados, visando correção da aposentadoria foi tema de maior demanda, conforme apontado na curva acima.

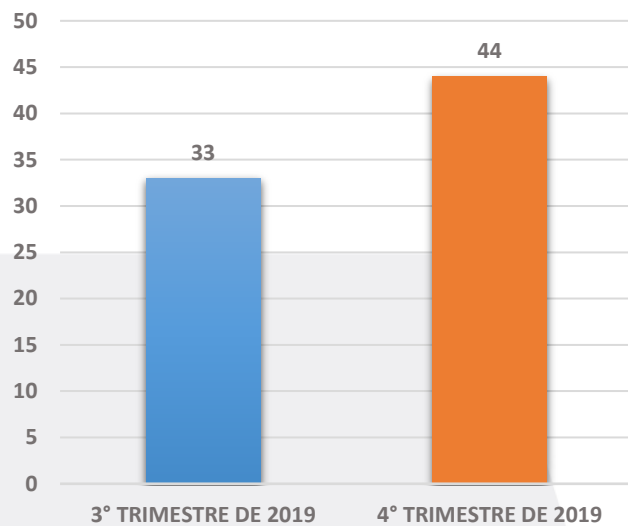
4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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 44 registros pelo SIC.

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

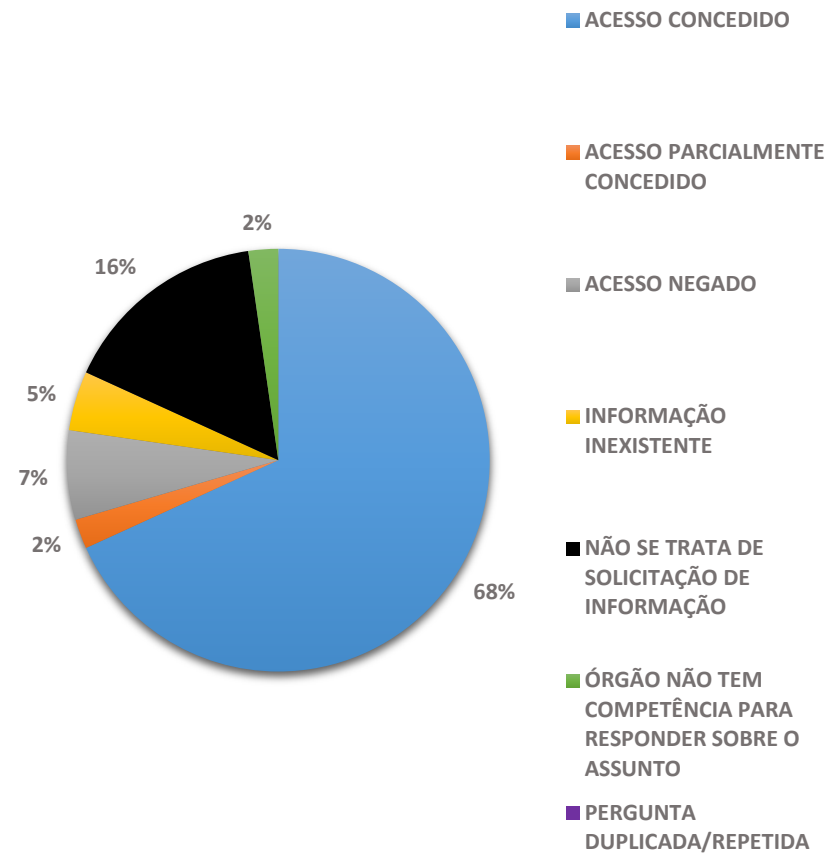


4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTEIOR: PROTOCOLOS

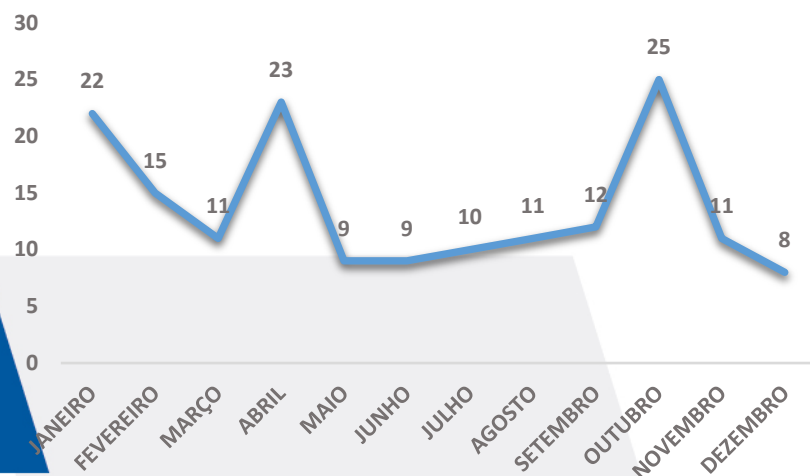


A grande maioria dos pedidos de acesso à informação se referem às contratações e informações sobre o processo de nomeação da Diretoria Executiva.

4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



4.4 TOTAL DE PROTOCOLOS SIC – ANO 2019.



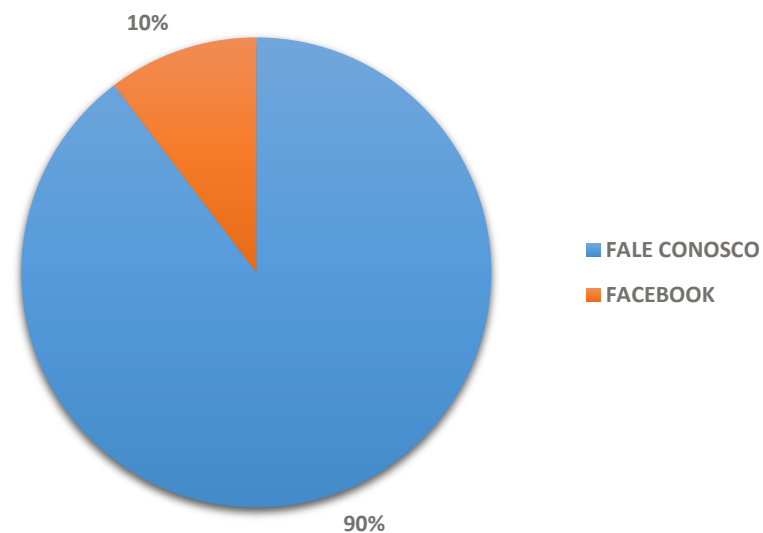
No que se refere aos pedidos de acesso à informação, é importante destacar os meses de pico:

- 1 - Janeiro e Abril: cópia de documentos em geral (processos, pareceres, etc.);
- 2 - Outubro: atos da diretoria, documentos decisórios e informações sobre nomeação dos dirigentes.

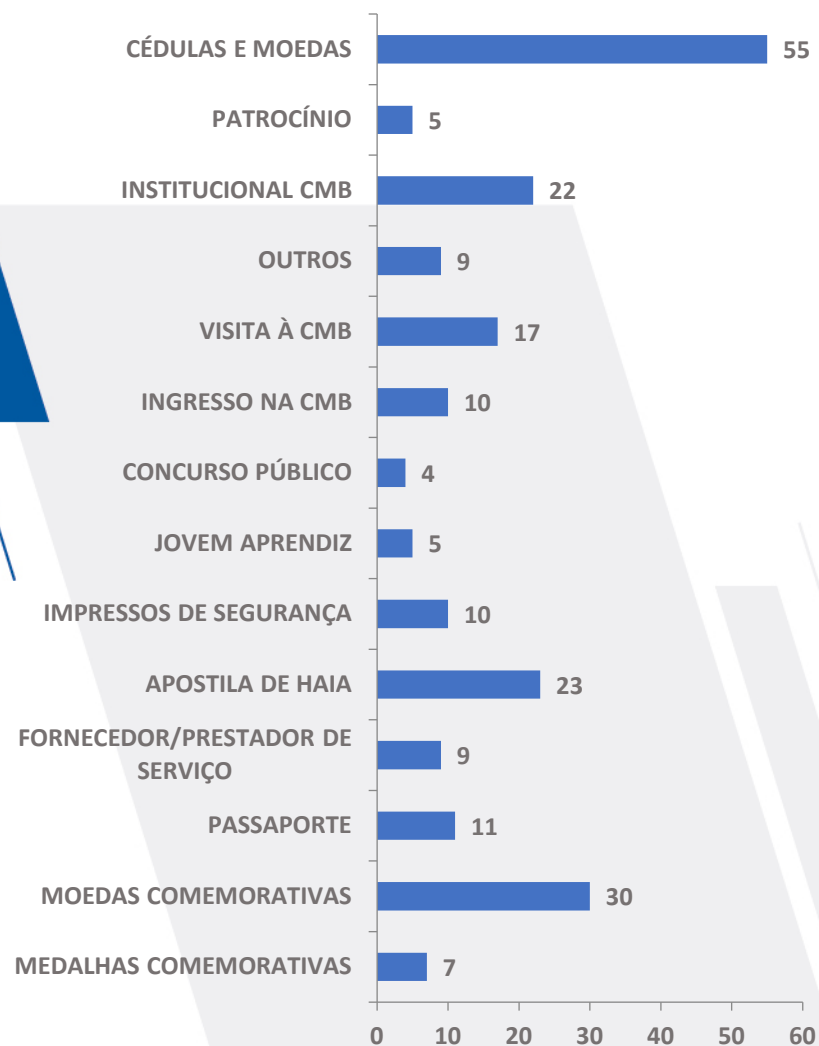
5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 234 mensagens no 4º trimestre de 2019, enquanto o Facebook contabilizou 21 mensagens.

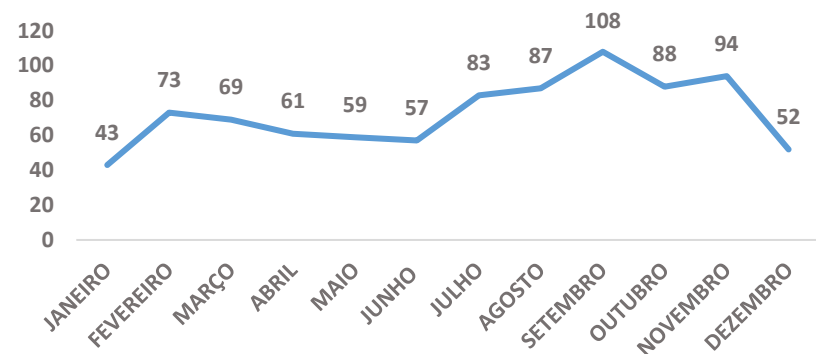
5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



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



5.3 TOTAL DE DEMANDAS FALE CONOSCO – ANO 2019.



Este canal de comunicação é o que gera maior volume de entrada, principalmente, pelo fato de não haver um canal de recepção na CMB.

O pico de atendimento neste ano de 2019 foi em relação ao SET de moedas comemorativas em alusão aos 25 anos do plano real, sendo a reclamação o principal foco.

Outro ponto bem observado é quanto ao processo de visita, o qual foi descontinuado. Trata-se de um anseio da sociedade.

6. CURSOS E TREINAMENTOS

Neste período o Ouvidor e mais um integrante da Ouvidoria realizaram os cursos de Controle Social e Gestão em Ouvidorias, cursos estes on-line e oferecidos gratuitamente pela Ouvidoria Geral da União - OGU por meio do Programa de Formação Continuada (PROFOCO).



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Fabio de Oliveira Ferreira

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato, Nara Indira e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Bianca Duarte Quirino.

Quiri



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**