



Ouvidoria  
da CMB

# RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2019

2º 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 2º trimestre foi marcado pela grande procura à Ouvidoria para resolução de demandas de baixa complexidade. Estas demandas são tratadas pelo nosso serviço de “Ouvidoria Resolve”.

Trata-se de uma modalidade de atuação da Ouvidoria em questões de solução simples e rápida. Utilizamos tal técnica quando alguém procura a Ouvidoria com demanda de baixa complexidade e realizamos uma espécie de mediação objetiva com as áreas solucionadoras. Esta ação costuma ter grande êxito, evitando a procrastinação da resolução destas questões. Ao resolver tais demandas com celeridade e eficácia, todos saem ganhando: o empregado (ou cidadão), que percebe rapidamente a resolução da questão; a área solucionadora, que evita a burocratização da resolução de algo simples e a própria Ouvidoria que atinge sua finalidade institucional de auxiliar no aprimoramento da gestão. Seus dados estatísticos podem ser observados no presente relatório.

Um pilar fundamental para a celeridade e eficiência do “Ouvidoria Resolve” é o fato de todas as demandas da Ouvidoria serem tratadas por meio digital. Isto rompe a tradicional burocracia de trâmite documental. Por mais que determinadas mediações aconteçam de forma presencial, o envio das demandas sempre ocorre de maneira digital, garantindo celeridade.

Aliás, é bom lembrar que a Ouvidoria é pioneira na digitalização de sua atividade fim. Desde sua criação, em 2012, a forma de encaminhamento e tratamento das demandas da Ouvidoria se dá por meio eletrônico. Isto permite que possamos concentrar todos os nossos esforços na atividade fim.

Nesta linha, podemos constatar no presente relatório a consolidação da forma eletrônica como o principal meio de contato com a Ouvidoria. Esta forma aumenta a segurança e dinamismo das demandas, porém há um ponto que merece atenção: quando o cidadão (ou empregado) realiza sua demanda diretamente no sistema e-Ouv, deve ter o cuidado de expor o máximo de detalhes possível, principalmente quando a realiza de forma anônima. Algumas manifestações tiveram seu tratamento pela Ouvidoria prejudicado por não conter indícios mínimos de relevância, materialidade e autoria. Por ser anônima, não temos meios de contatar o manifestante para colher mais informações.

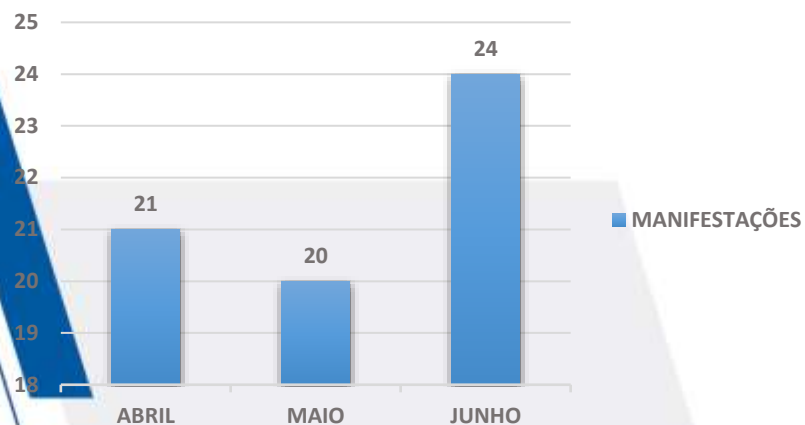
Também devemos destacar a sempre necessária atenção dos gestores quanto aos pedidos de informações dos cidadãos via Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, que realiza a efetivação da Lei de Acesso à Informação. Os cidadãos têm utilizado o SIC de maneira cada vez mais sofisticada, o que exige preparo dos gestores para atendimento destes pedidos.

Por fim, o presente relatório consolida dados das demandas recebidas no trimestre e possui a dupla finalidade de auxiliar os gestores na melhoria dos processos de trabalho de suas áreas e dar transparência às atividades da Ouvidoria. Com isto, se almeja a contínua participação dos empregados e cidadãos no aprimoramento da gestão da Casa da Moeda do Brasil.

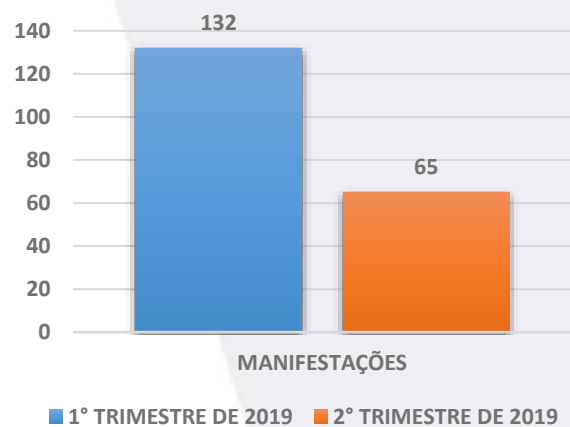


## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

### 2.1 TOTAL POR QUANTIDADE

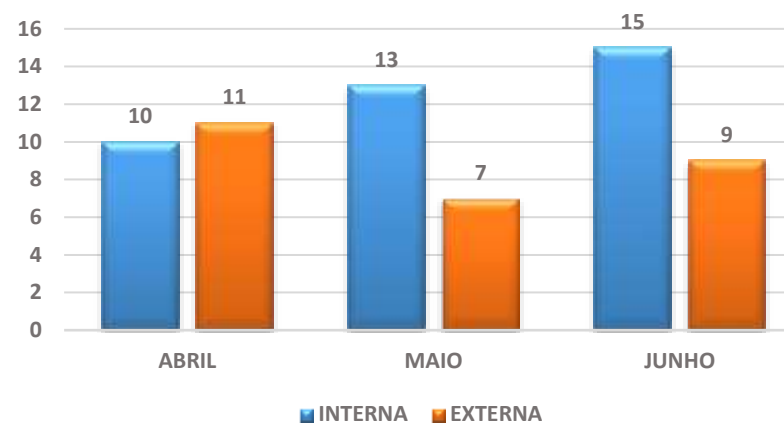


### 2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES

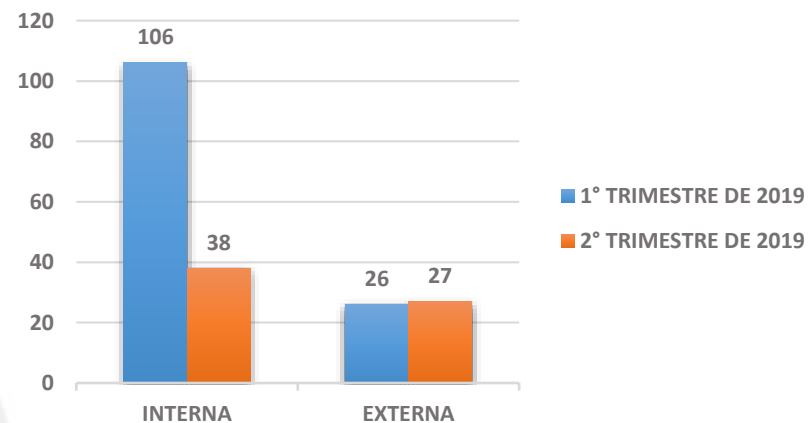


A alta do 1º trimestre se deu em razão das sugestões na campanha de redução de despesas.

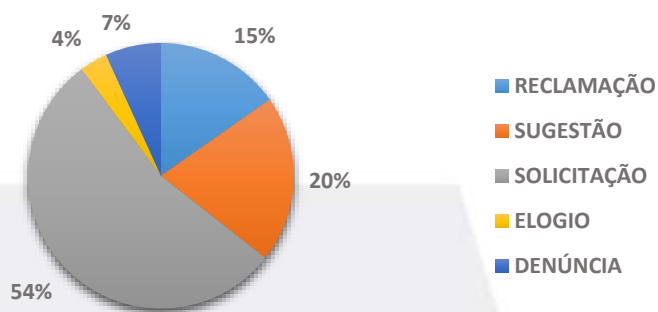
### 2.3 TOTAL POR ORIGEM



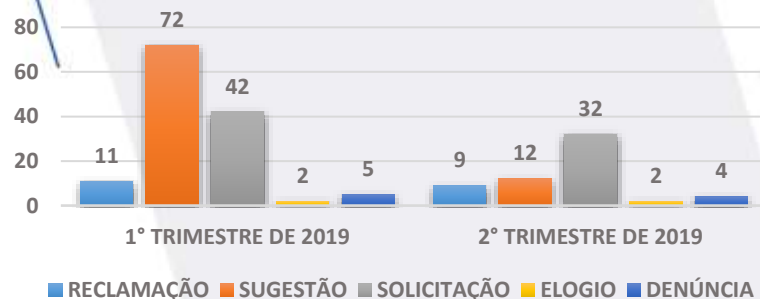
### 2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM



## 2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



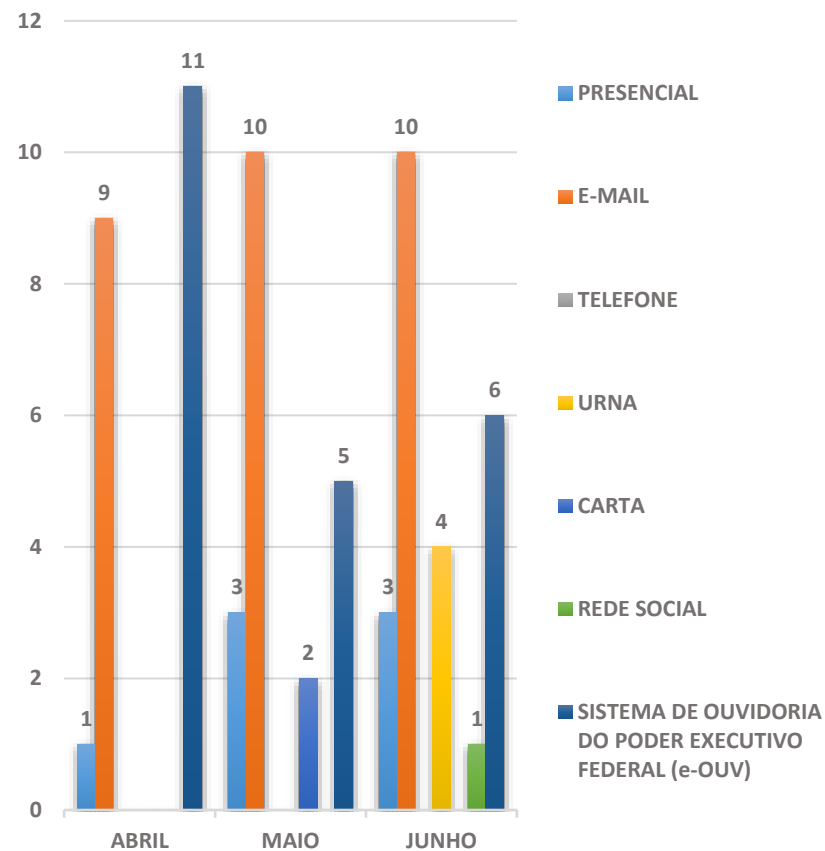
## 2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO<sup>1</sup>



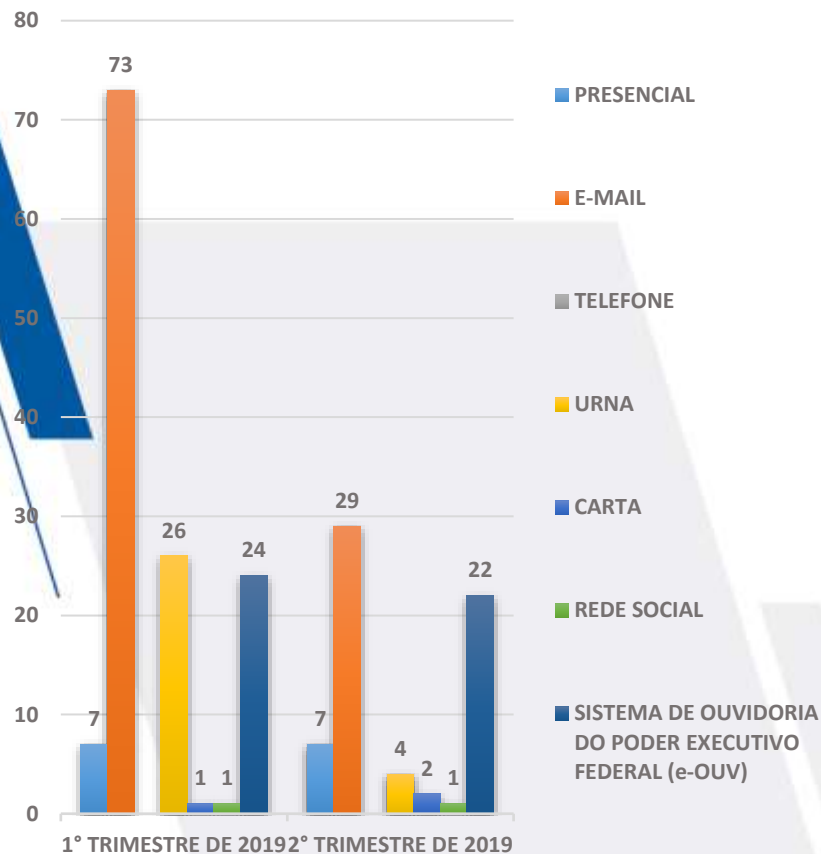
Neste trimestre, 6 manifestações permaneceram apenas como Comunicação. Comunicação é a manifestação anônima registrada diretamente pelo manifestante no sistema e-Ouv, sem indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018.

<sup>1</sup> Cabe mencionar que das 4 denúncias registradas no trimestre, 3 denúncias foram redirecionadas à Ouvidoria do Departamento de Polícia Federal, por se tratarem de denúncias sobre falsificação de cédulas e Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM).

## 2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

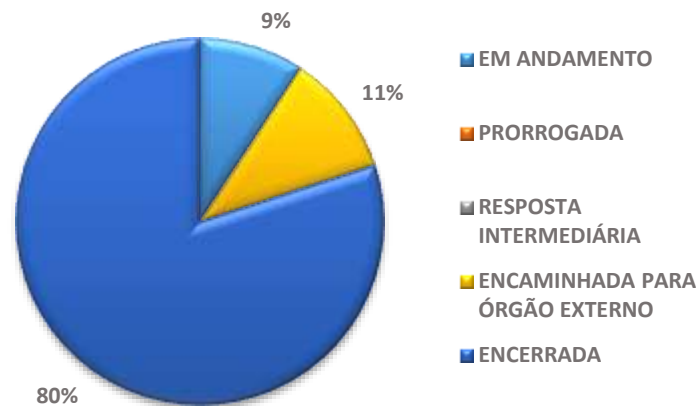


## 2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



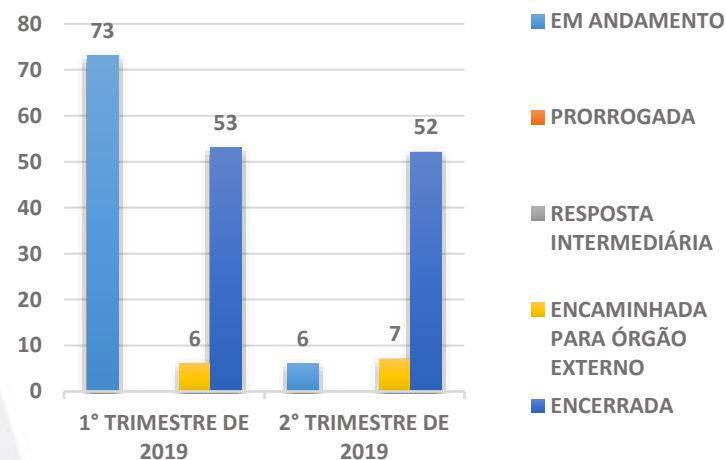
A forma eletrônica de recebimento de demandas na Ouvidoria tem posição de destaque se comparada às demais formas de contato, sendo considerada o modo mais seguro e dinâmico. Por sua vez, a redução de manifestações via e-mail em relação ao trimestre anterior se deve à campanha de sugestões realizada no 1º trimestre.

## 2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO



Os registros em andamento são referentes ao mês de junho e estão em tratamento nas áreas dentro do prazo regular.

## 2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

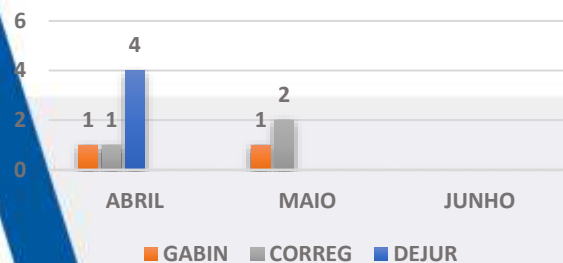


Os registros encaminhados para órgãos externos foram:

- 4 para o Banco Central do Brasil;
- 3 para o Departamento de Polícia Federal.

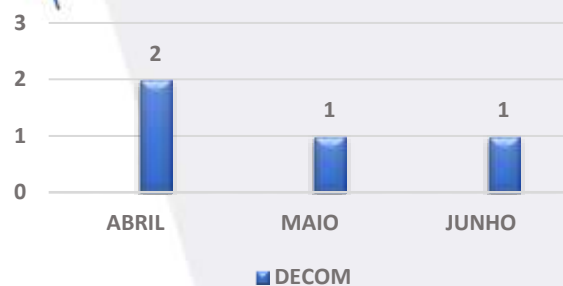
## 2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS<sup>2</sup>

### PRESI



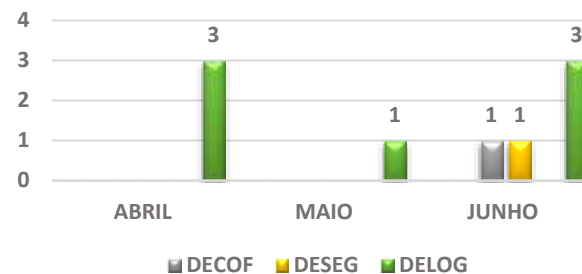
Tema mais abordado: solicitação de vista de processos.

### DIRIM



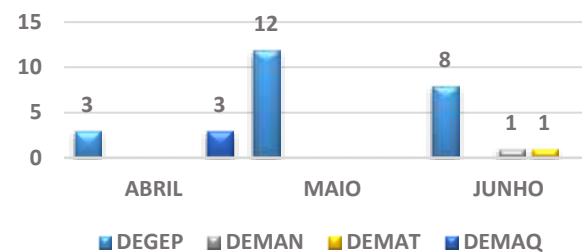
As demandas relacionadas ao DECOM trataram de aquisição de moedas e sugestão de novos negócios.

### DIGES



A maioria das demandas se referiram à prestação de serviços aos empregados como transporte e ambulatório.

### DIDES



Temas mais abordados: (i) promoção e progressão funcional; (ii) gatos no Parque Industrial.

### DIOPE

A única manifestação referente à DIOPE se refere a sugestão de reforma de vestiário e foi esclarecido pela área responsável.

<sup>2</sup> Informações das outras 14 demandas: 3 redirecionadas para o DPF; 4 redirecionadas para o BACEN; 2 registradas diretamente no e-Ouv como Comunicação, inconsistentes por falta de relevância, autoria e materialidade; 3 redirecionados para o SIC; 2 denúncias reportadas no item 2.11.2.

### 2.11.2 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.

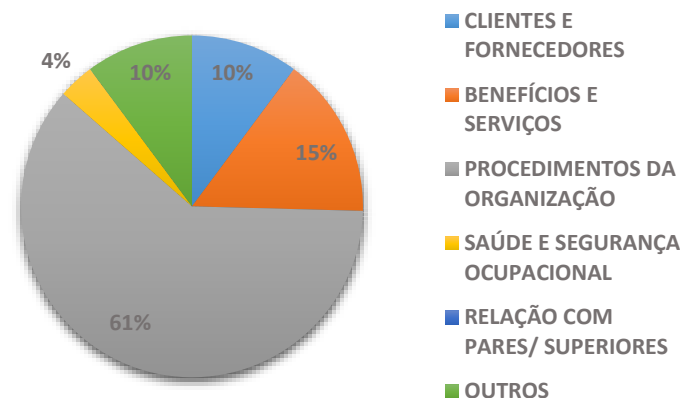


Neste trimestre houve uma única denúncia encaminhada para a Corregedoria e abordava eventual abuso no uso de atestado médico.

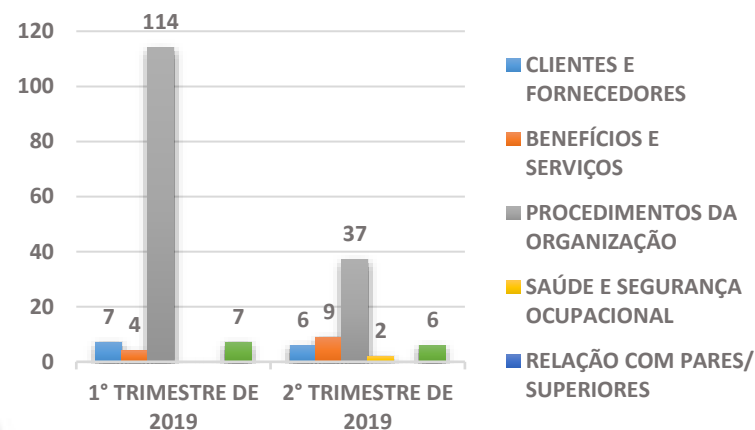
Já para a Auditoria, a denúncia se referia à licitação.

<sup>3</sup> Na categoria "outros" há duas manifestações com eixo de Comunicação. Na categoria Procedimentos da Organização há quatro manifestações com o eixo Comunicação.

### 2.12 EIXOS<sup>3</sup>



### 2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS

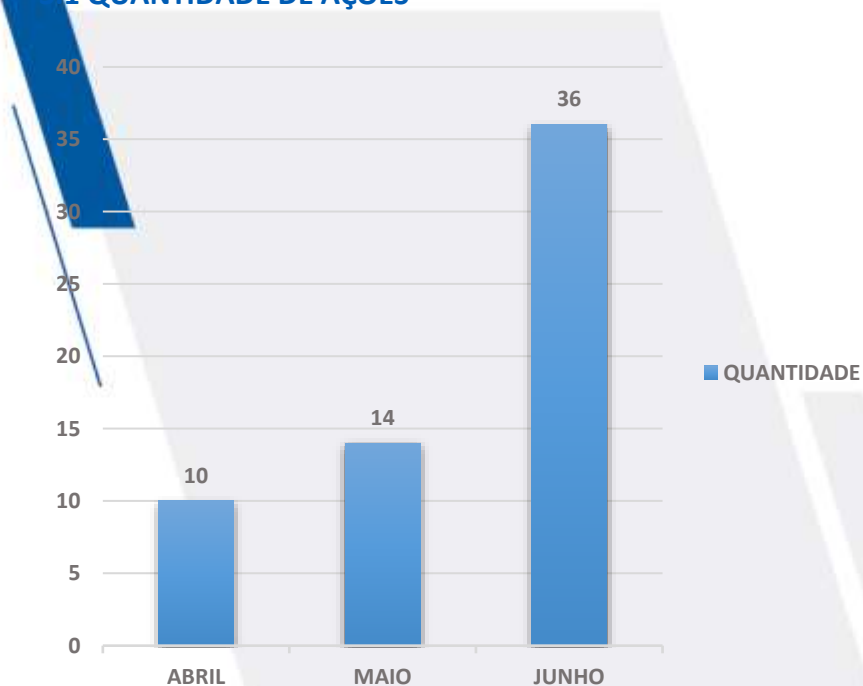




### 3. OUVIDORIA RESOLVE

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, transporte de empregados, controle da jornada de trabalho/ roletas e vista e cópia de processo administrativo.

#### ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre a documentação funcional de ex-empregados, 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.**

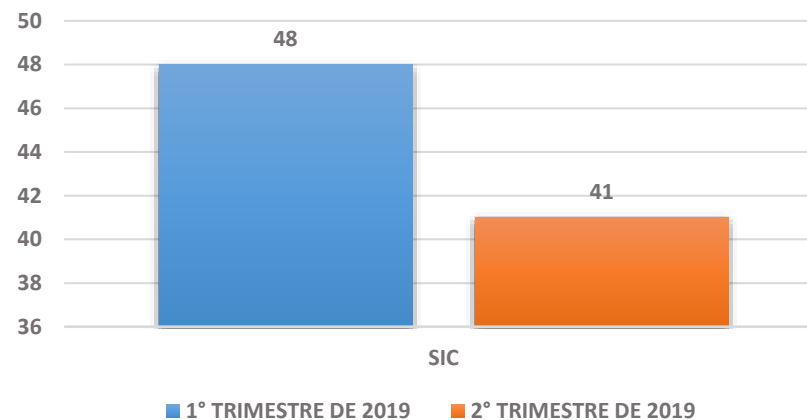
#### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

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

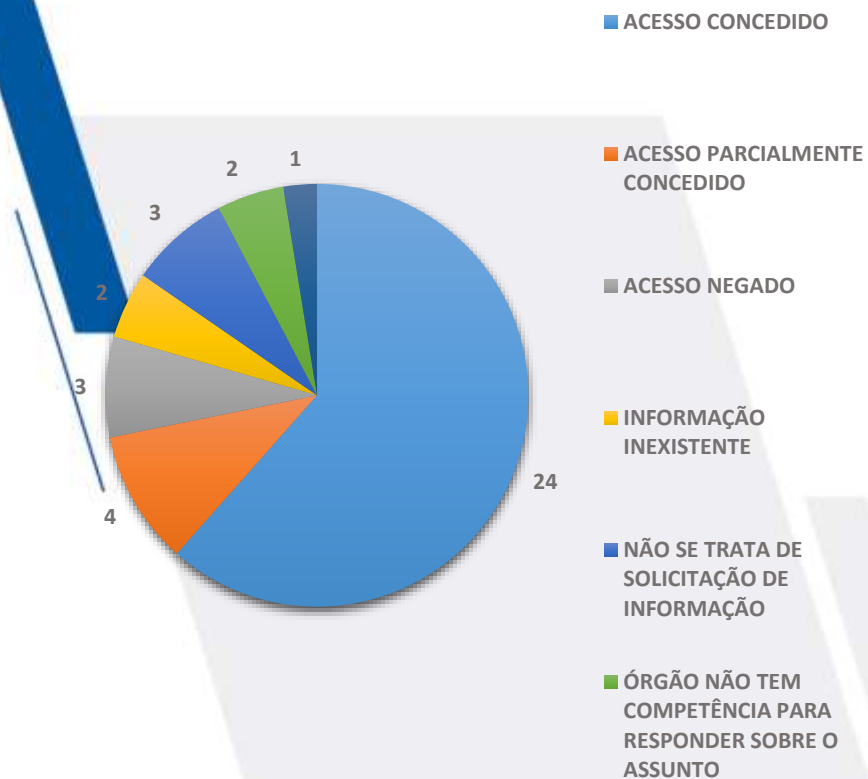


##### 4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



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.

### 4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO<sup>4</sup>

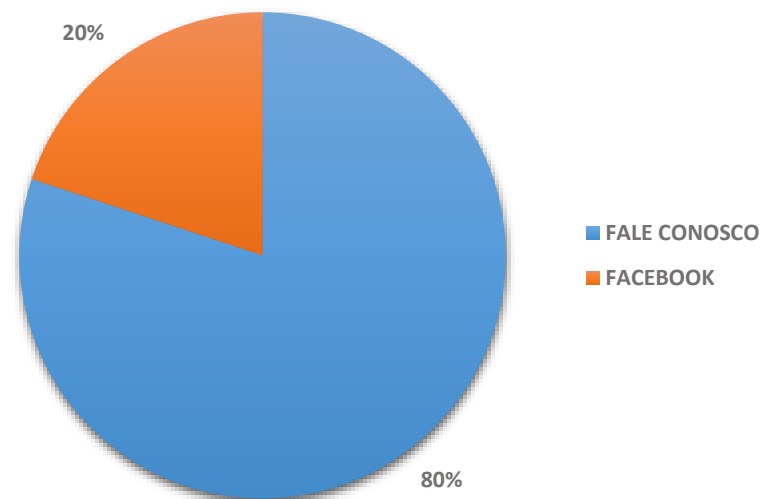


<sup>4</sup>Apenas 2 protocolos e-Sic continuam em andamento e se encontram dentro do prazo de atendimento.

### 5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 177 mensagens no 2º trimestre de 2019, enquanto o *Facebook* contabilizou 44 mensagens.

#### 5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



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



## 6. CURSOS E TREINAMENTOS

Participação na 4ª Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação, promovido pela Ouvidoria-Geral da União - Controladoria-Geral da União, na cidade do Rio de Janeiro.

Participação no Programa de Capacitação Gerencial/IBMEC, promovido pelo Departamento de Gestão de Pessoas.



**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**