



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2016**

**Janeiro/ Fevereiro/ Março**

Ouvidor: Aloysio Telles de Moraes Netto

Gerente da Coordenadoria do Tratamento de Demandas: Lucila Prevot

Gerente da Coordenadoria do Serviço de Informação ao Cidadão: Josiane Vilela

Analistas da Ouvidoria: Celso Sato e Elizabeth Juliano

Assistente Técnico-Administrativo: Alice Maria Araujo Sá

SUMÁRIO

1 Palavra do Ouvidor.....	3
2. Demonstrativo Trimestral .....	4
Gráfico 1. Manifestações por Quantidade	
Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
Gráfico 3. Demandas por Origem	
Gráfico 4. Total por Origem	
Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda	
Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação	
Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação	
Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação	
Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato	
Gráfico 10. Total por Formas de Contato	
Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior - Formas de Contato	
Gráfico 12. Demandas por Movimentação	
Gráfico 13. Total por Movimentação	
Gráfico 14. Natureza da Demanda	
Gráfico 15. Total por Natureza da Demanda	
Gráfico 16. Comparativo com o Trimestre Anterior – Natureza da Demanda	
Gráfico 17. Manifestações Individuais / Identificação	
Gráfico 18. Total por Manifestações Individuais/ Identificação	
Gráfico 19. Comparativo como Trimestre Anterior / Identificação	
Gráfico 20. Manifestações Individuais Identificadas/ Sexo	
Gráfico 21. Total por Manifestações Individuais Identificadas / Sexo	
Gráfico 22. Comparativo como Trimestre Anterior - Manifestações Individuais Identificadas /Sexo	
Gráfico 23. Demandas por Órgão Acionado	
Gráfico 24. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
Gráfico 25. Comparativo com Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3 Análise das Manifestações .....	13
Gráfico 26. Eixos	
Gráfico 27. Total por Eixos	
3.1 Análise Qualitativa .....	17
3.1.1 Procedimentos da Organização.....	17
3.1.2 Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de trabalho.....	17
Gráfico 28. Comparativo com Trimestre Anterior: Eixos	
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	18
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	18
Gráfico 29. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 30. Comparativo com Trimestre Anterior – Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 31. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 32. Demanda por Movimentação	
Gráfico 33. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta	
Gráfico 34. Forma de registro dos pedidos de informação	
Gráfico 35. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 1. Demanda por Assuntos Abordados - Eixo	
Gráfico 36. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco .....	22
5.1 Dos temas mais abordados .....	22
Tabela 2. Dos Temas Mais Abordados	
5.2 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados .....	23
5.2.1 Programa Jovem Aprendiz .....	23
5.2.2 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	23
5.2.3 Carteira da ANAC .....	23
5.2.4 Pedidos de Emprego .....	23
5.2.5 Visitas à CMB. ....	23
5.2.6 Concurso Público .....	24

## **1. Palavra do Ouvidor**

Srs. Membros dos Conselhos de Administração e Fiscal;

Srs. Membros da Diretoria Executiva;

Srs. Empregados e empregadas;

Cidadãos brasileiros:

O que define a maturidade dos países e seus povos não é o tempo de sua existência, o seu tamanho ou mesmo a sua capacidade econômica, mas a forma como as suas instituições lidam com os reveses que acontecem no seu dia a dia.

Problemas são comuns, tanto entre os grupos quanto para as pessoas, individualmente. Porém, na medida em que as questões são administradas com sabedoria e paciência, tudo com o tempo se dissipa.

O Brasil, através das suas instituições – como as Ouvidorias Públicas, tais qual a nossa na CMB são um exemplo – ,já aprendeu que não pode se deixar abater por problemas, atuando de maneira justa e democrática para a resolução mais adequada possível.

A Casa da Moeda ao longo dos seus 320 anos já passou por sistemas de governo, dinastias, administrações, produtos, crises – muitas crises – e até sedes diferentes. E apesar de tudo ela continua aqui, de pé, produzindo e rendendo lucros, apesar de todo cenário que se apresenta. E que ela, portanto, seja o exemplo a ser seguido.

Apenas com a continuação da participação justa e democrática, tanto através de nossos representantes quanto dos órgãos de controle e colaboração popular, teremos a certeza que o Brasil, a Casa da Moeda do Brasil e todos nós poderemos passar bem e mais fortes, por todas as crises que ocorram.

Através da **Fé, Lealdade e Dedicção ao Trabalho** – o lema do Brasão dos Moedeiros, a CMB e o Brasil e nós encontraremos o nosso porto seguro, depois de todas as tempestades.

A Casa não é só da Moeda. Ela é sua também.

Sirva-se sempre da Ouvidoria. Estamos aqui para isso.

**Aloysio Telles de Moraes Netto**

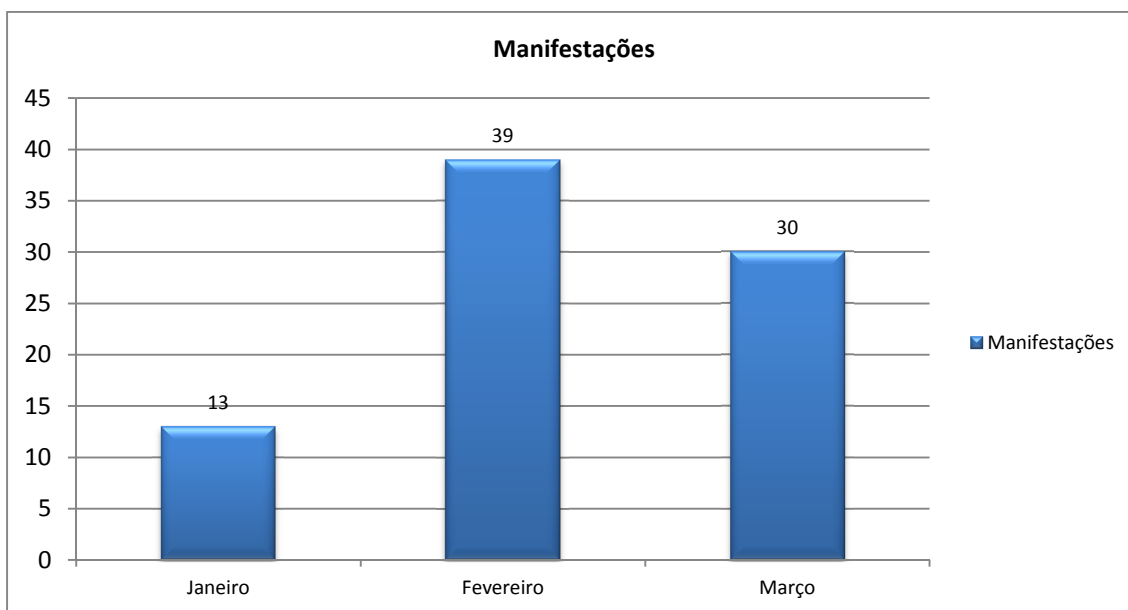
**Ouvidor da Casa da Moeda do Brasil**

## 2. Demonstrativo Trimestral

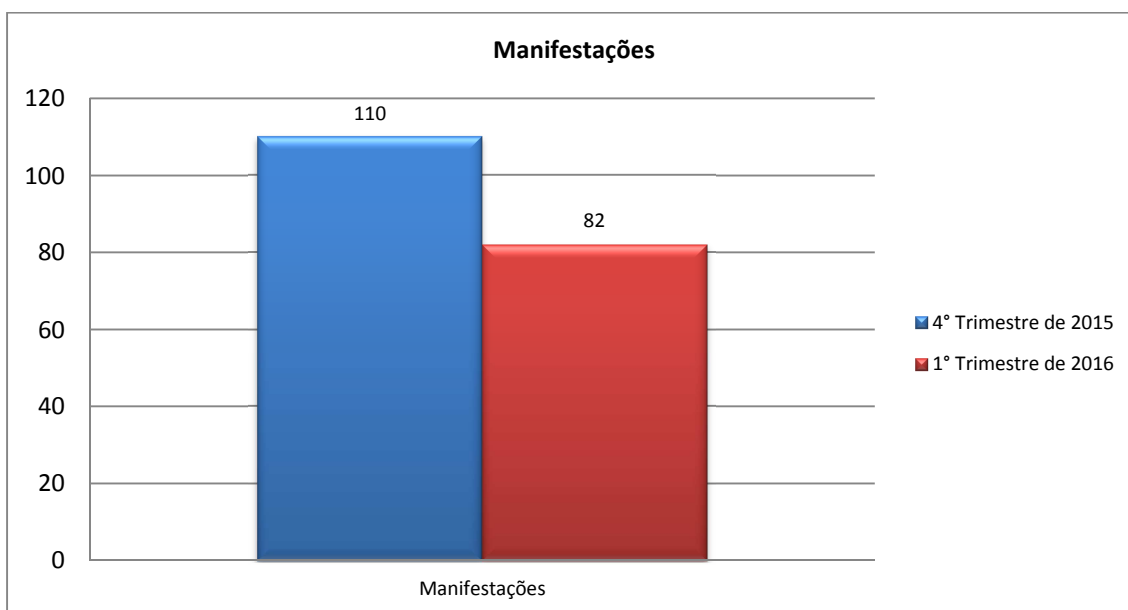
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 82 manifestações recebidas no 1º trimestre de 2016 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas; natureza da demanda; manifestações individuais e órgão acionado.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (4º trimestre de 2015).

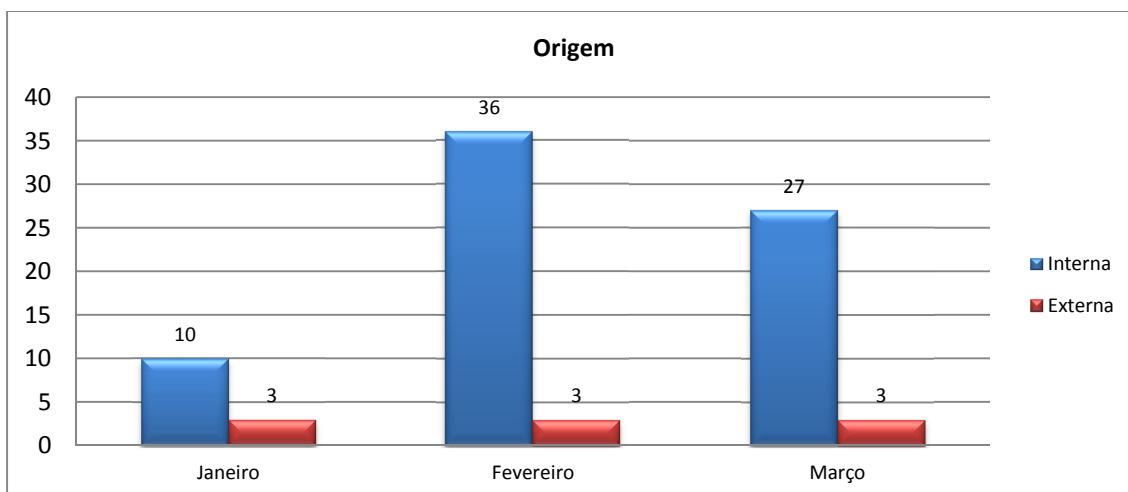
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**



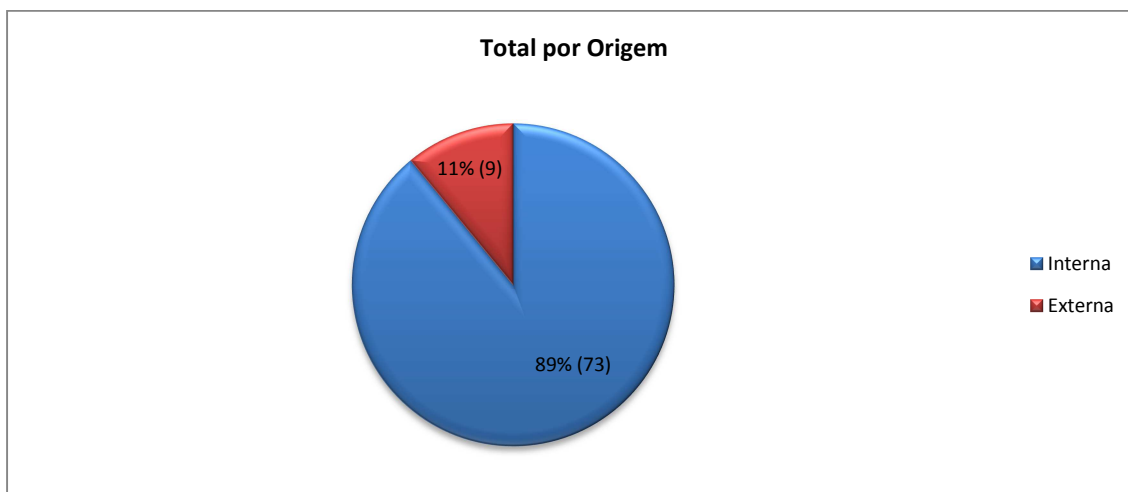
**Gráfico 2. Comparativo com Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**



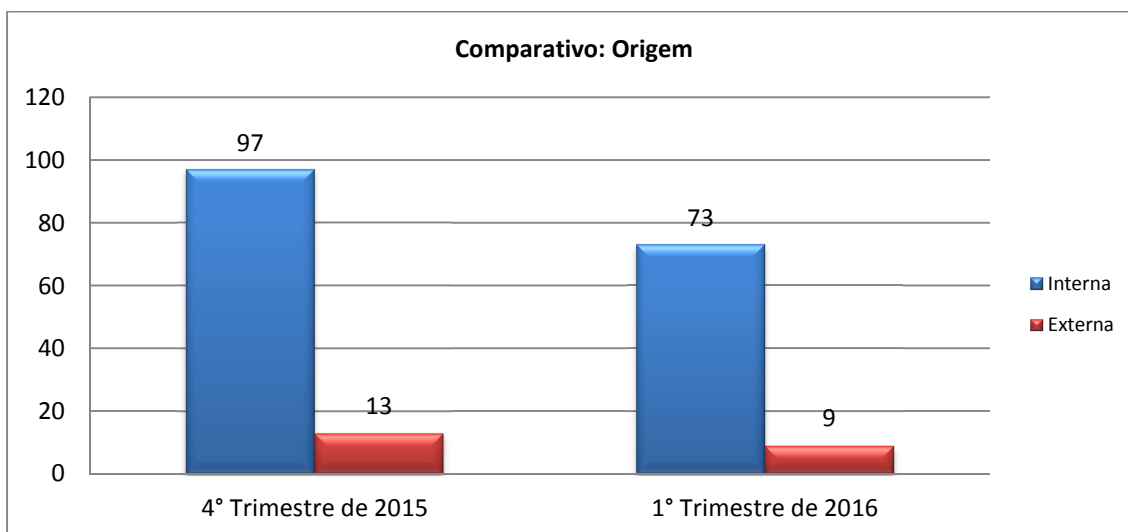
**Gráfico 3. Demandas por Origem**

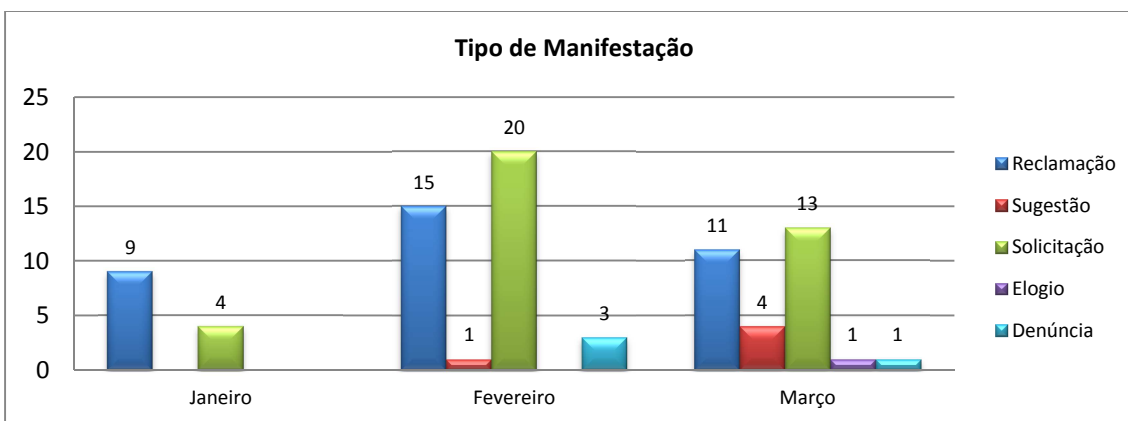
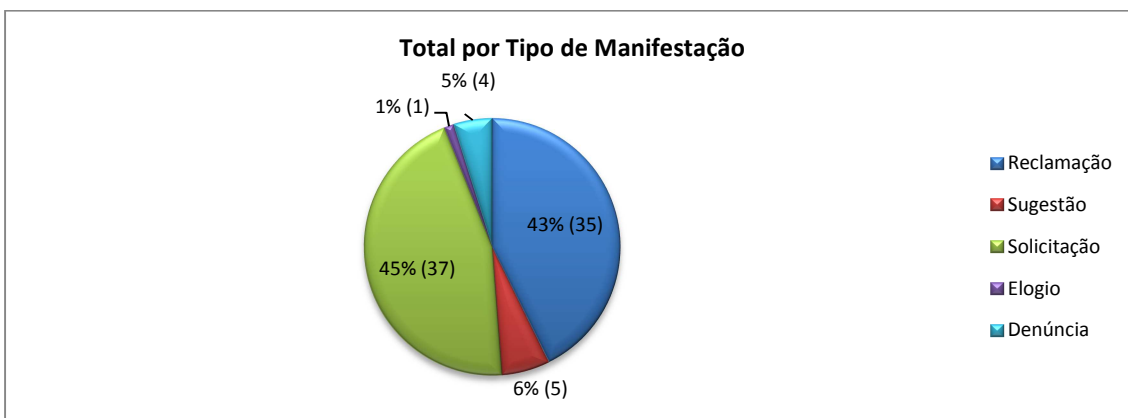
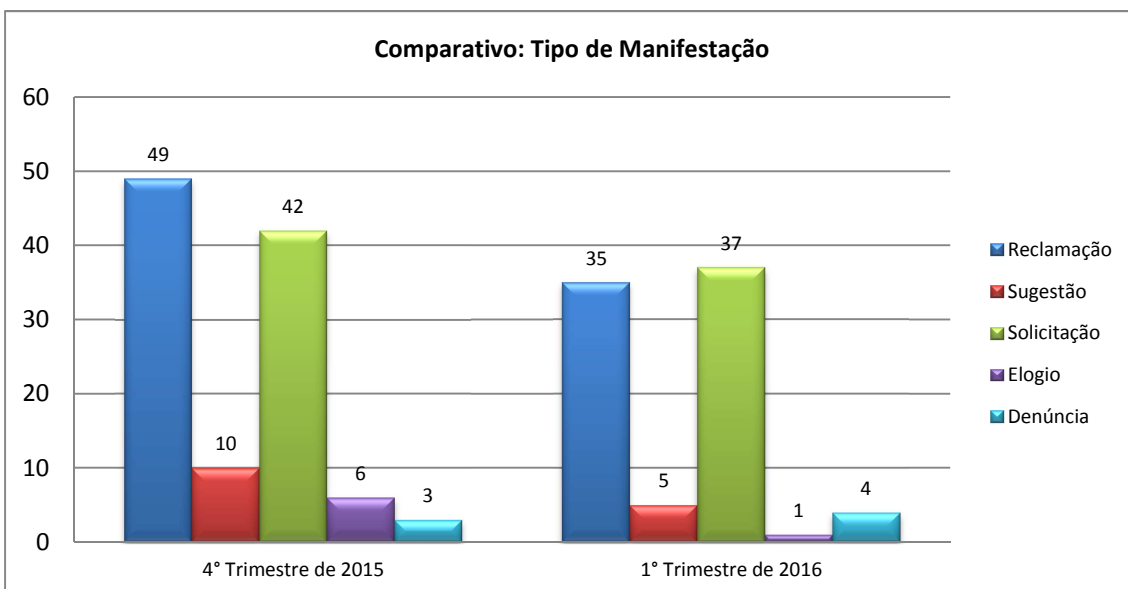


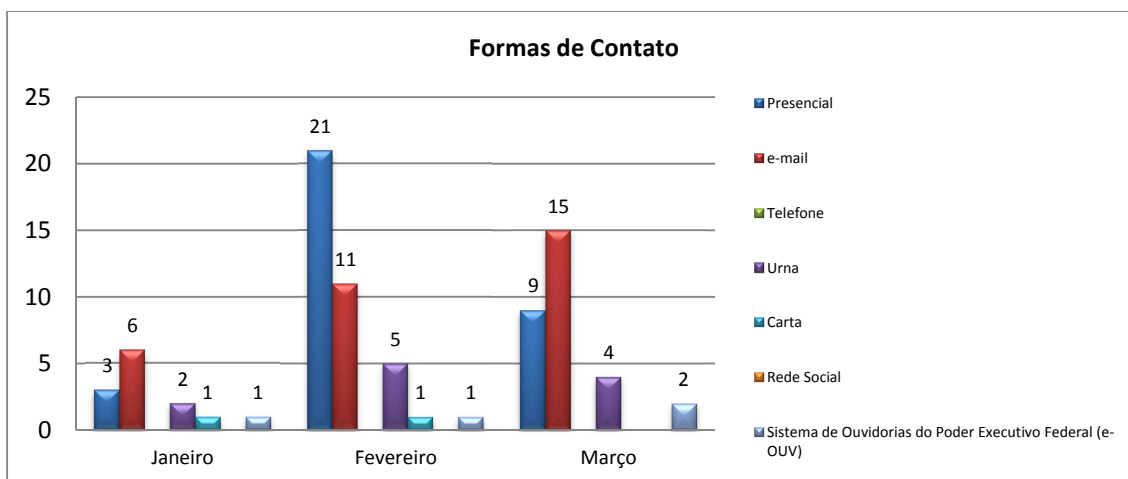
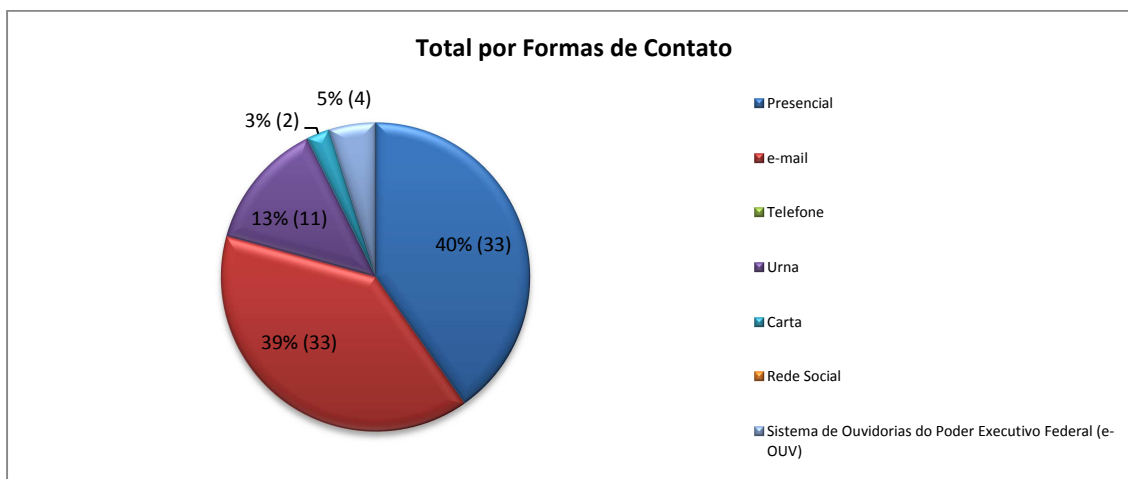
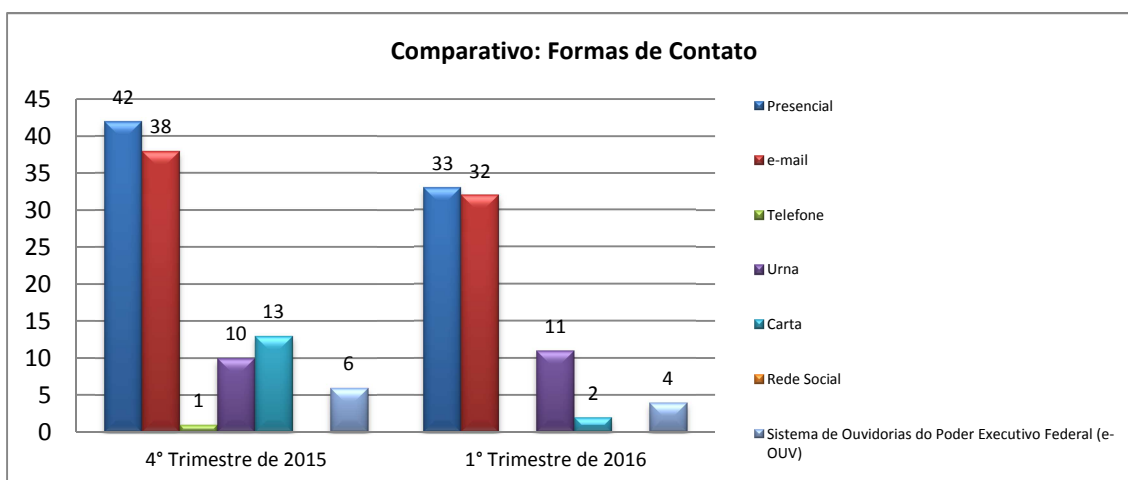
**Gráfico 4. Total por Origem**



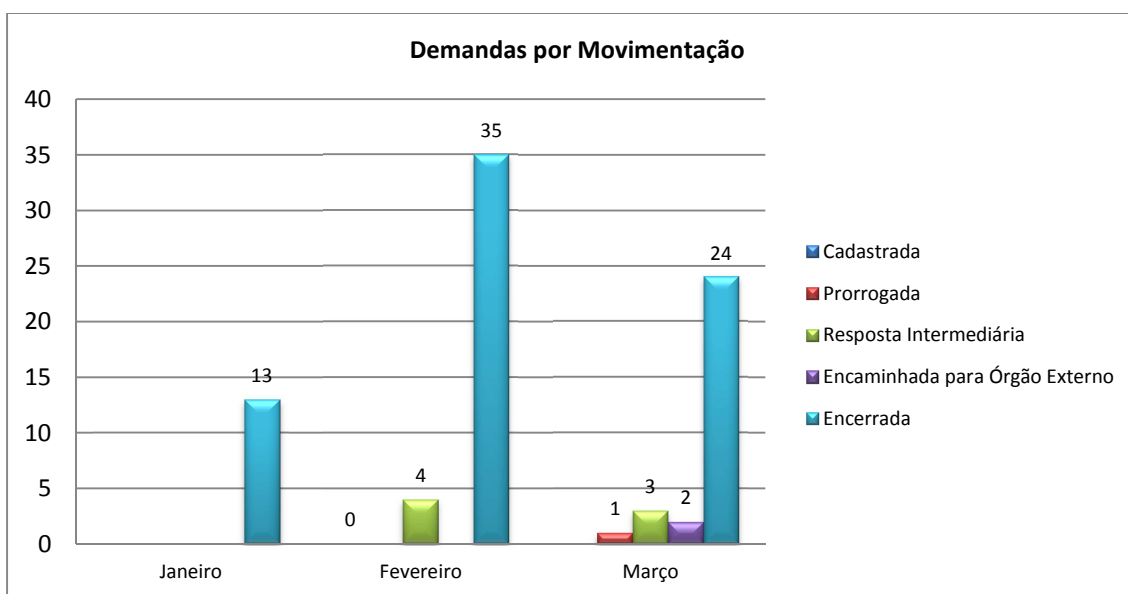
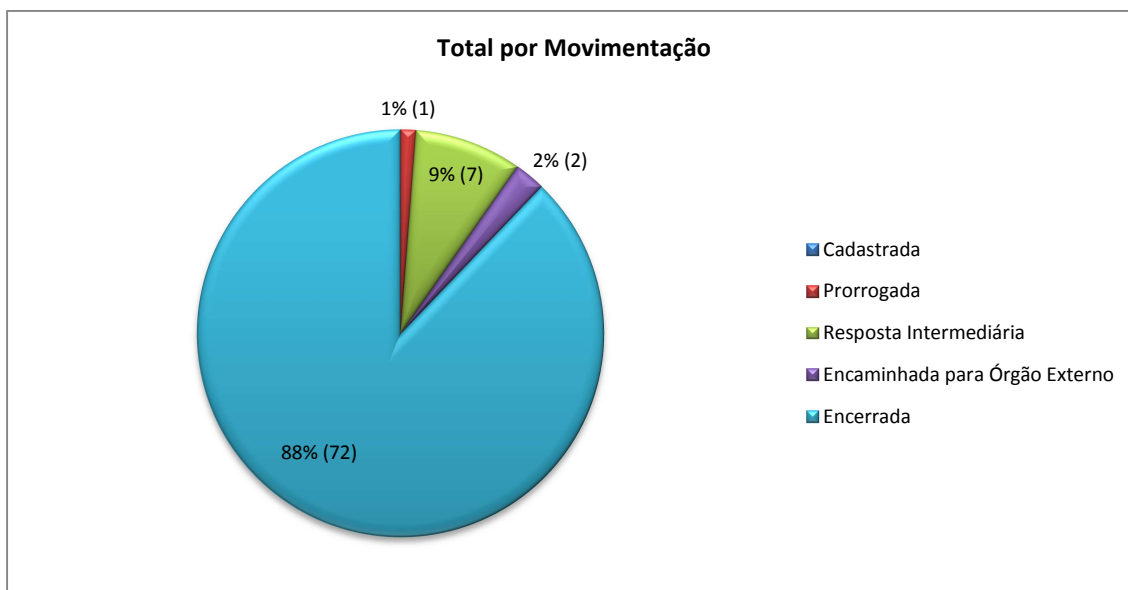
**Gráfico 5. Comparativo com Trimestre Anterior - Origem da Demanda**



**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação**

**Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação**

**Gráfico 8. Comparativo com Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação**


**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato<sup>1</sup>**

**Gráfico 10. Total por Formas de Contato**

**Gráfico 11. Comparativo com Trimestre Anterior: Formas de Contato**


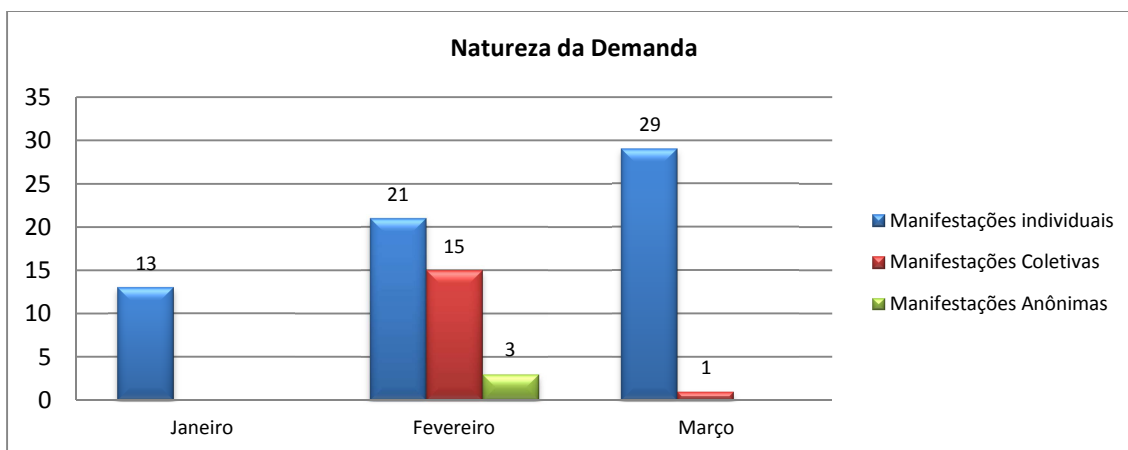
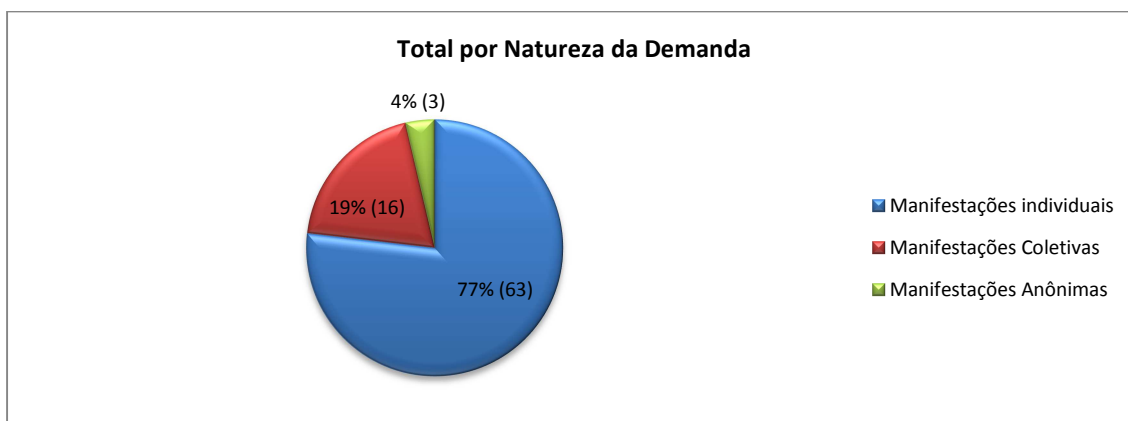
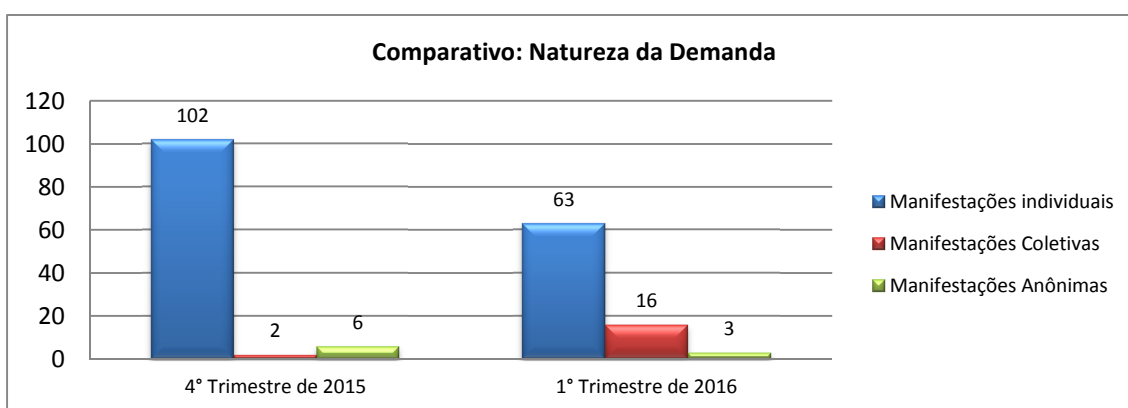
<sup>1</sup> Independente da forma de contato utilizada pelo usuário, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).

**Gráfico 12. Demandas por Movimentação**

**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>2</sup>**


Os critérios de análise da movimentação foram modificados a fim de se adequarem aos status de movimentação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Desta forma, não será possível apresentar o comparativo com o trimestre anterior.

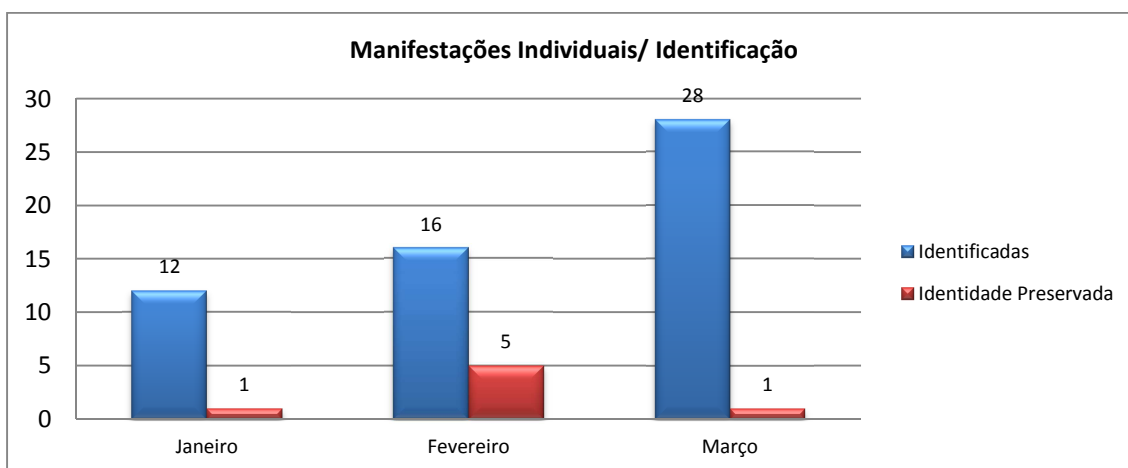
<sup>2</sup> Atualizado em 20/05/2016



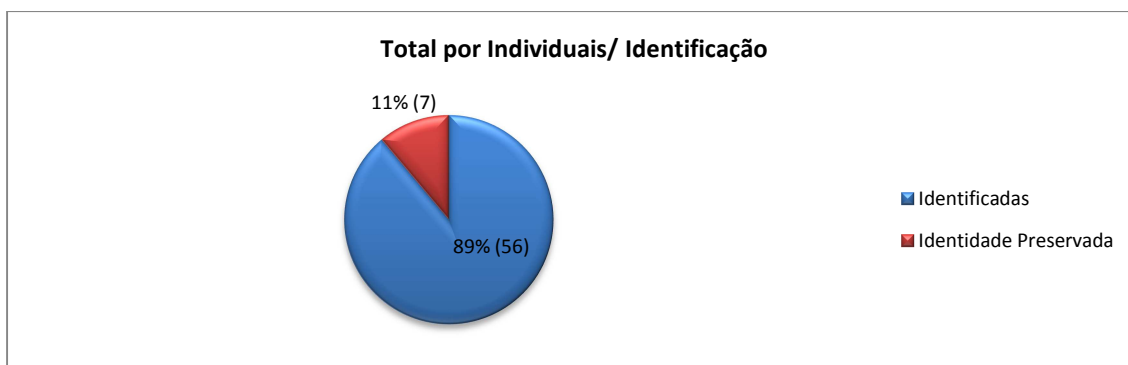
**Gráfico 14. Natureza da Demanda**

**Gráfico 15. Total por Natureza dos Demanda**

**Gráfico 16. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda**


A maior parte de nossas demandas ocorre através das manifestações individuais. Por isso, os próximos gráficos vão analisar os registros individuais nos aspectos relacionados à identificação do manifestante e ao sexo.

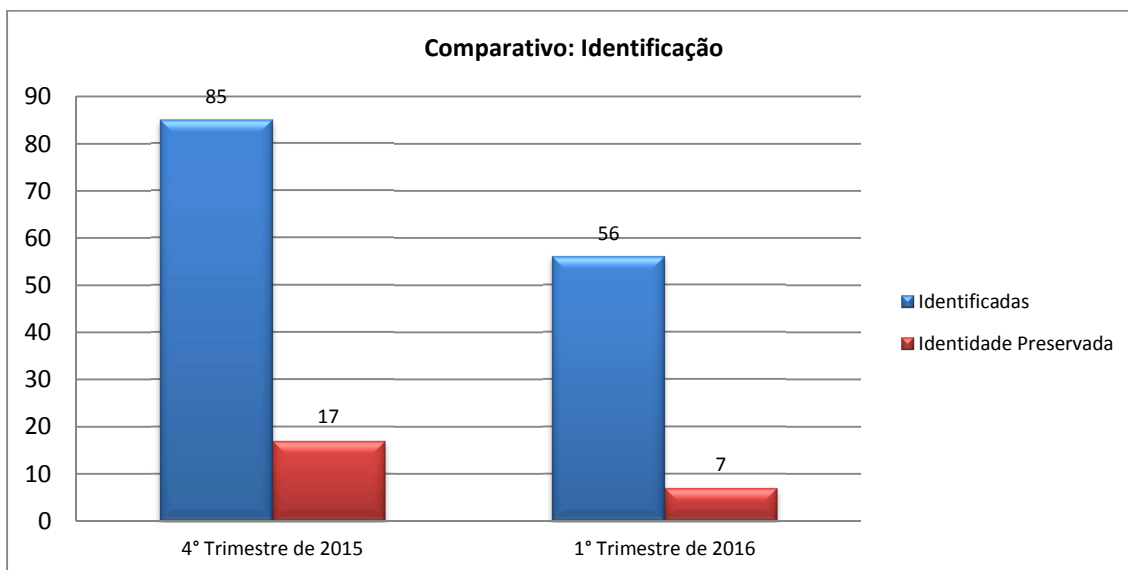
**Gráfico 17. Manifestações Individuais/ Identificação<sup>3</sup>**



**Gráfico 18. Total por Manifestações Individuais/ Identificação**

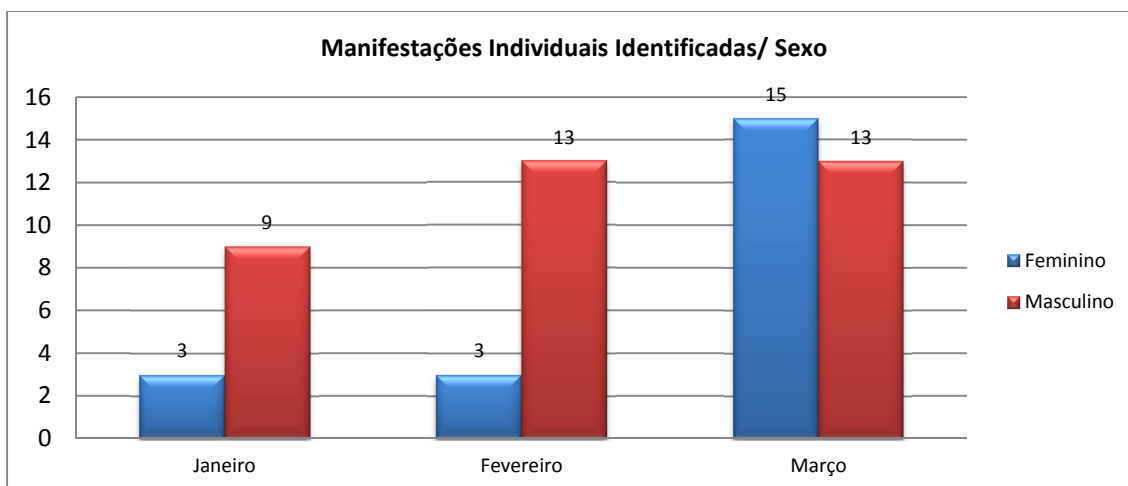


**Gráfico 19. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação**

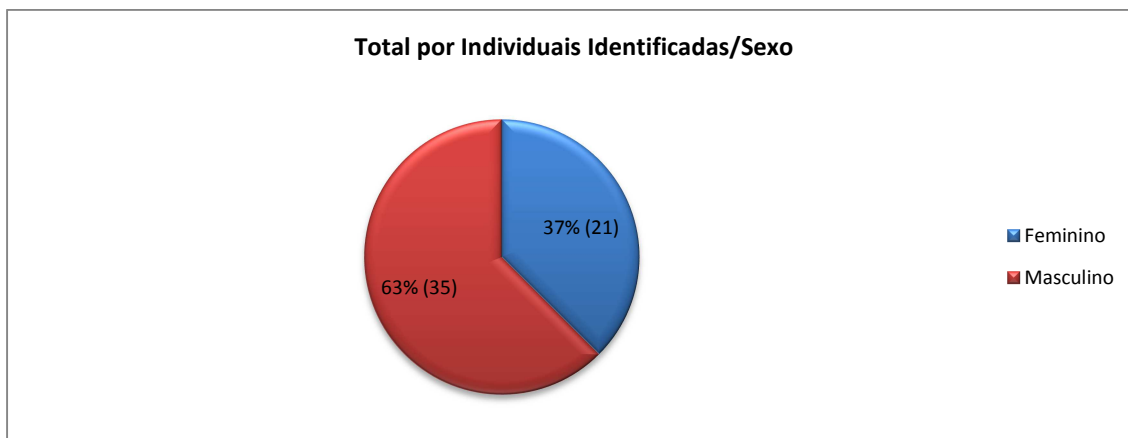


<sup>3</sup> Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 63 registros individuais.

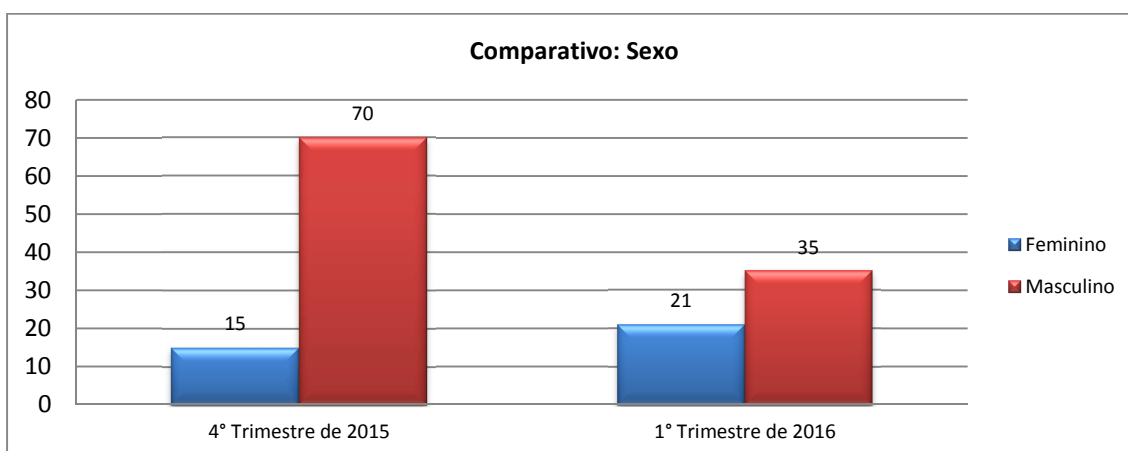
**Gráfico 20: Manifestações Individuais Identificadas/Sexo<sup>4</sup>**



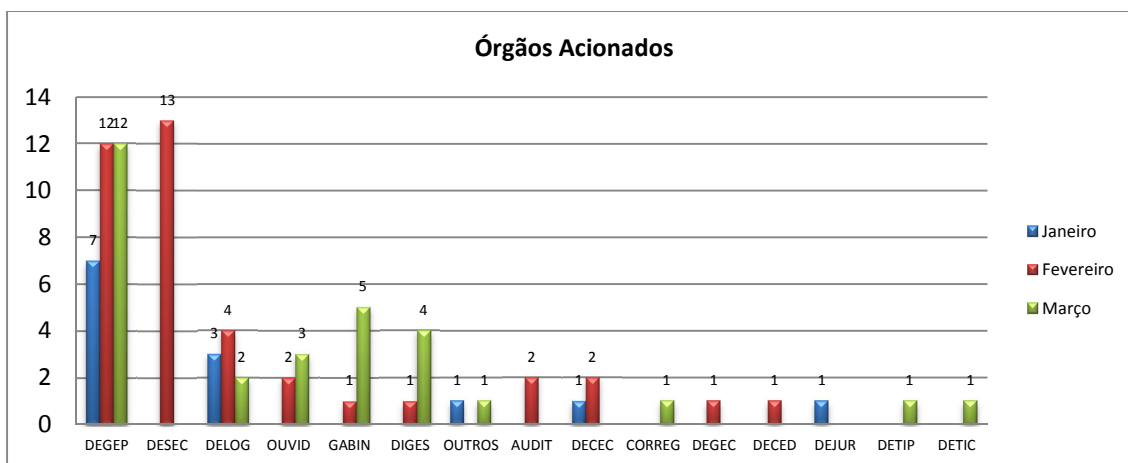
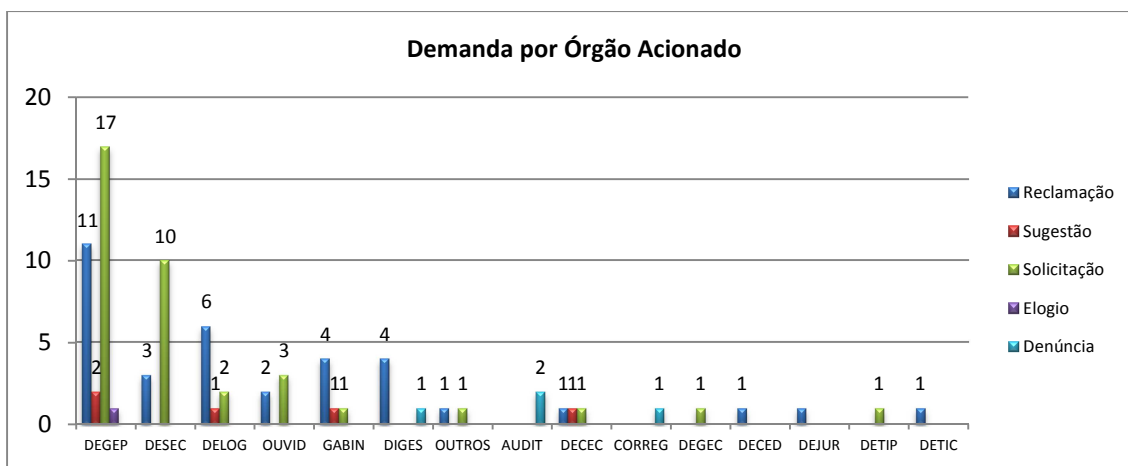
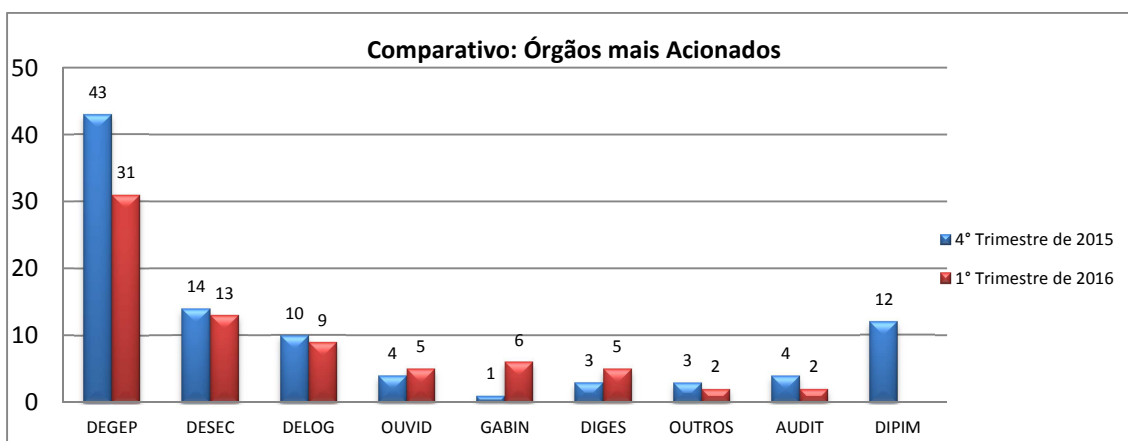
**Gráfico 21: Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**



**Gráfico 22. Comparativo com o Trimestre Anterior: Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**



<sup>4</sup> Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 56 registros individuais/ identificados.

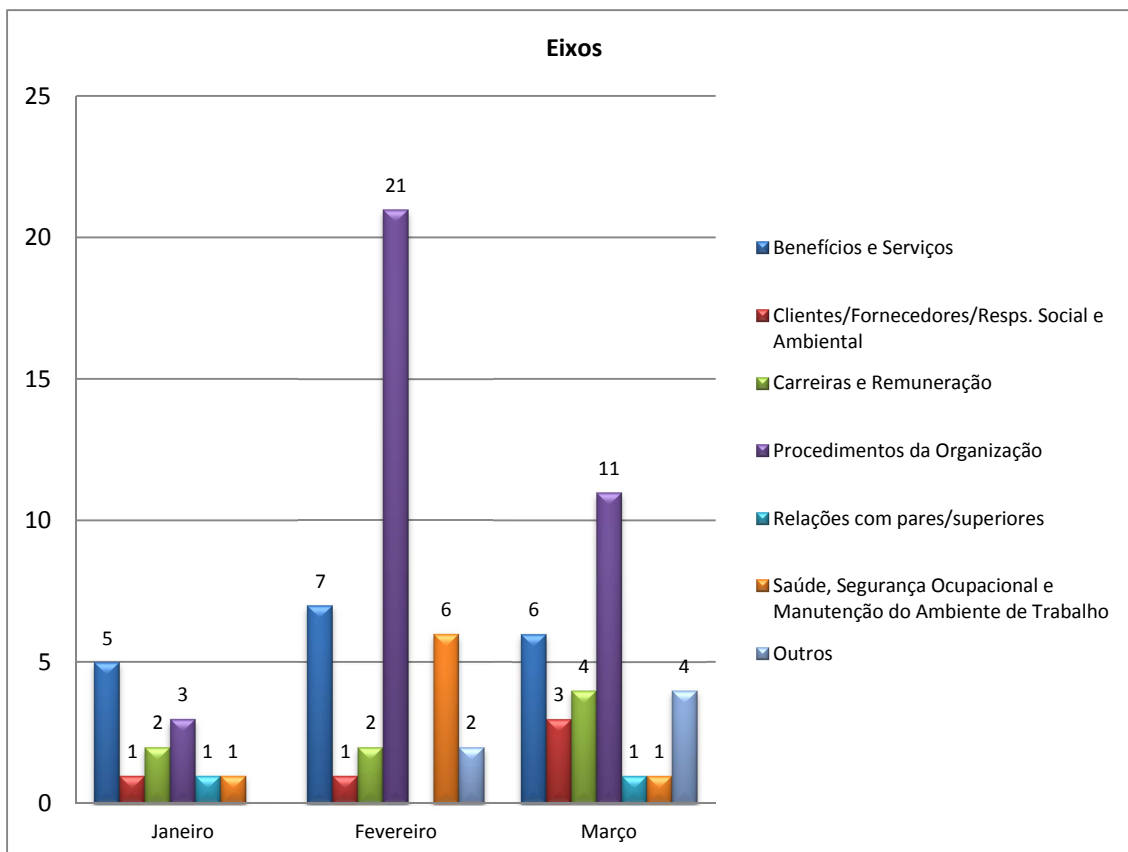
**Gráfico 23. Demandas por Órgão Acionado**

**Gráfico 24. Análise por Órgão Acionado<sup>5</sup>: Tipo de Manifestação**

**Gráfico 25. Comparativo com Trimestre Anterior: Órgãos mais Acionados**


<sup>5</sup> Classificamos em **OUTROS** - para os Órgãos Acionados - os registros encaminhados às comissões e grupos de trabalhos.

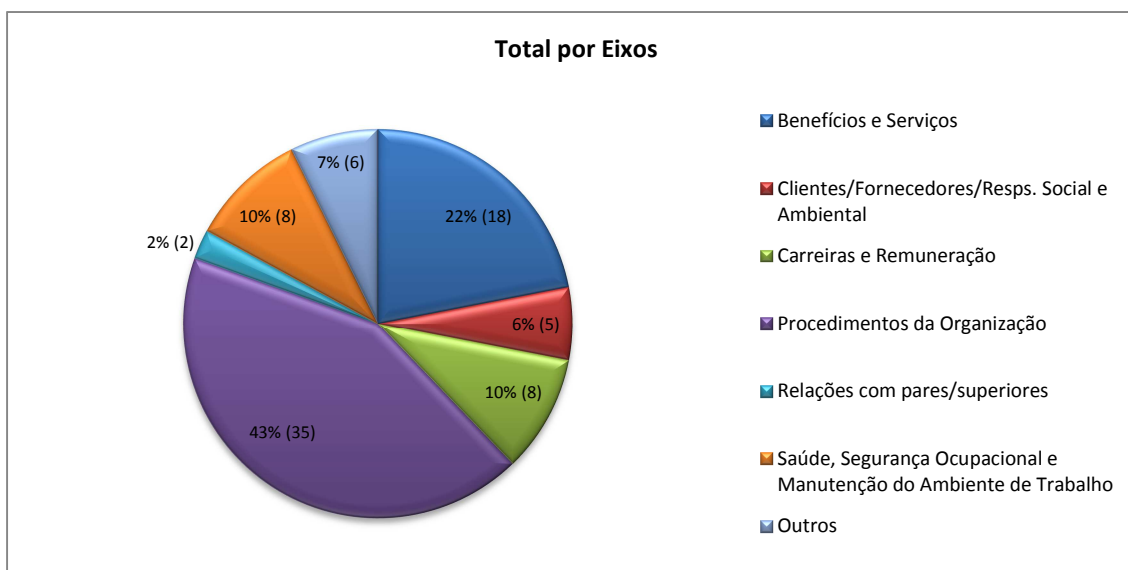
### 3. Análise das manifestações

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

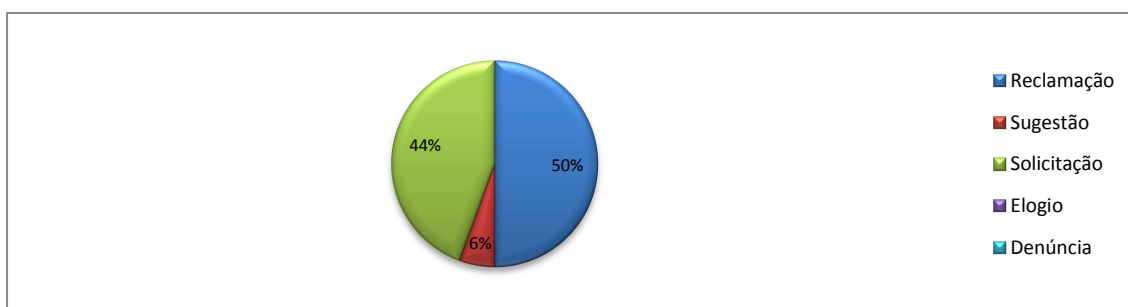
**Gráfico 26. Eixos**



**Gráfico 27. Total por Eixos**

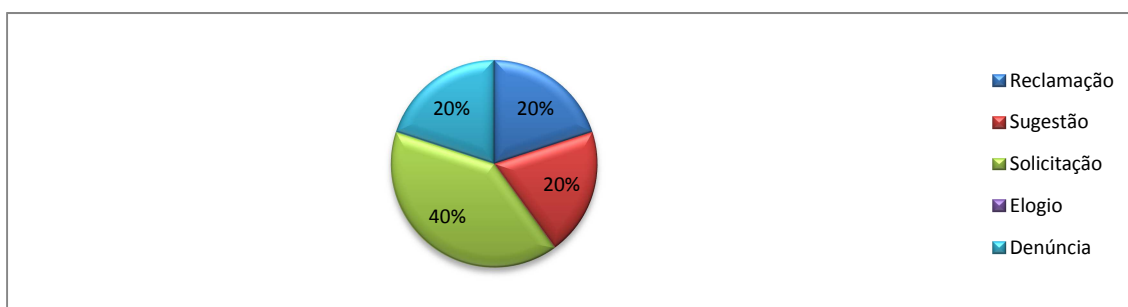


### Benefícios e Serviços



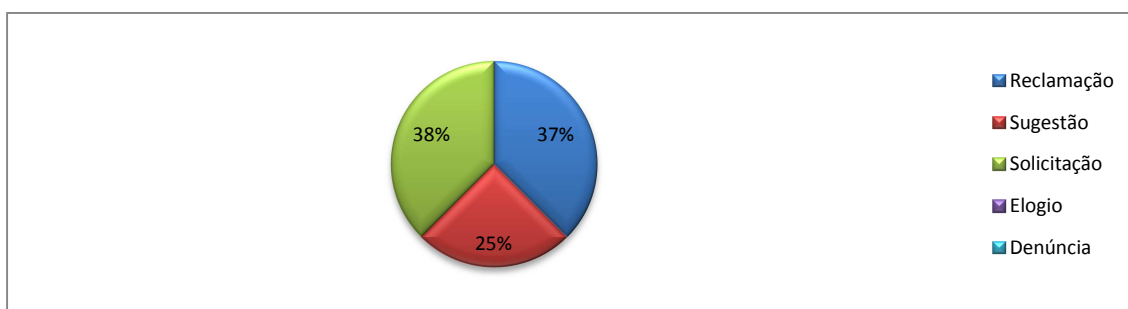
<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Transporte	5
Abono médico	2
Ambulatório	2
Uniforme	2
Atendimento SEGB	1
Auxílio Creche	1
Auxílio Órtese e Prótese Odontológica	1
Plano de Saúde	1
Plano de Saúde/ Reembolso	1
Restaurante	1
Vale Cultura	1

### Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental



<b>Demandas</b>	<b>Quantidade</b>
Meio Circulante	2
Insumos	1
Notificação Extrajudicial	1
Patrocínio	1

### Carreiras e Remuneração

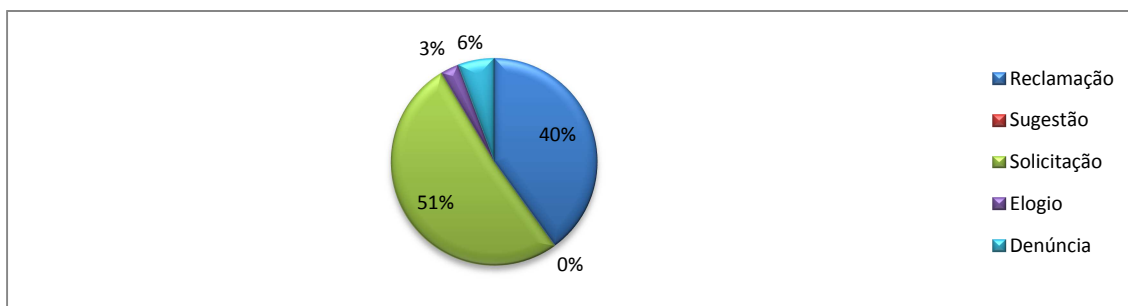


### **Demandas**

### **Quantidade**

Edital de Promoção 2015	2
Edital de Promoção 2016	2
Contracheque	1
Incorporação de Gratificação	1
Processo Seletivo Interno	1
Sistema de Banco de Talentos	1

### Procedimentos da Organização

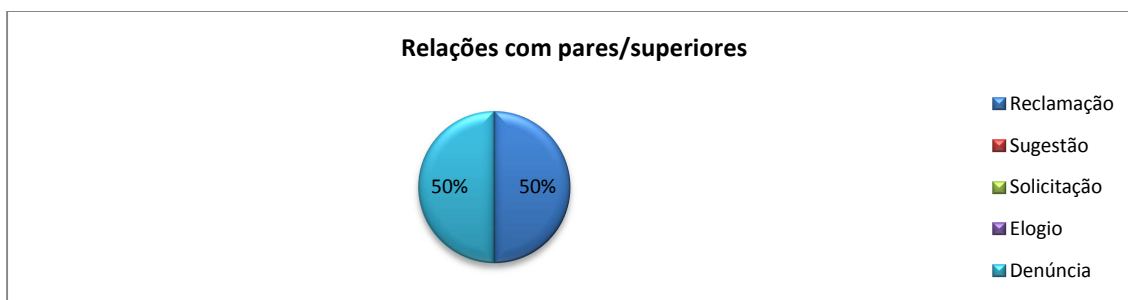


### **Demandas**

### **Quantidade**

Contribuição Sindical	11
Troca de turno, escala ou lotação	5
Procedimentos de Trabalho	3
Vista e cópia de documentação e/ou Processo Administrativo	3
Desconto da Pensão Alimentícia na PLR	2
Pesquisa de Clima 2015	2
Acesso à CMB	1
Acumulação remunerada de cargo público	1
Aquisição de insumos/ Combustível	1
Estatuto Social da Casa da Moeda do Brasil	1
Jornada de Trabalho/ Compensação	1
Distribuição das vagas do PGA/ DECED	1
Readmissão	1
Serviço de Help Desk	1
Treinamento	1

### Relações com Pares/ Superiores

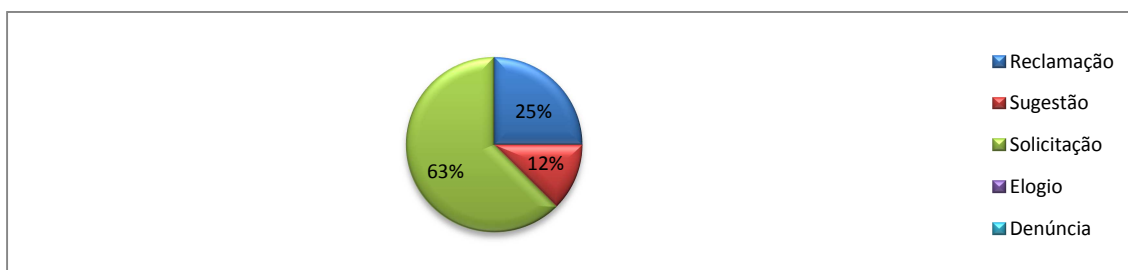


#### **Demandas**

#### **Quantidade**

Conflito no local de trabalho	2
-------------------------------	---

### Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho

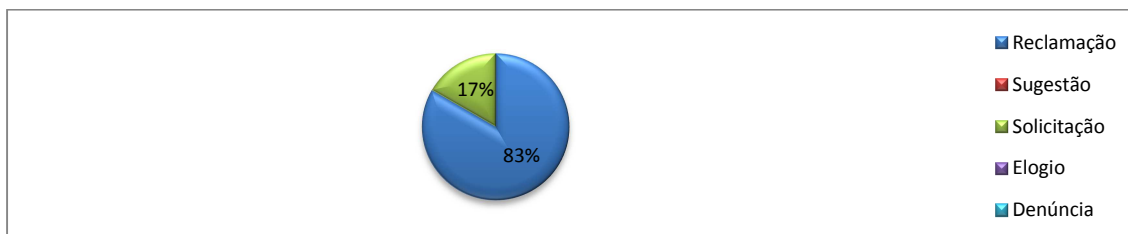


#### **Demandas**

#### **Quantidade**

Controle de Vetores	1
Fumo em local proibido	1
Manutenção/ diversas áreas	1
Manutenção/ Guaritas	1
Manutenção/ Instalações SEVO	1
Manutenção/ Portaria Geral	1
Manutenção/ Praça da Cinelândia	1
Manutenção/ Vestiário Feminino da Segurança	1

### **Outros**



#### **Demandas**

#### **Quantidade**

Cessão do espaço para a Delegacia Sindical	5
Outros <sup>6</sup>	1

<sup>6</sup> Demandas recebidas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) que não cabiam tratamento pela Casa da Moeda do Brasil. Nestes casos encaminhamos orientações ao cidadão de onde realizar sua manifestação e, quando possível, redirecionamos a outros órgão da Administração Pública.



### **3.1 Análise Qualitativa**

A Ouvidoria funciona como instrumento de percepção da eficiência da governança corporativa, articulando com os órgãos internos quando identificadas distorções na execução dos atos administrativos. Das manifestações recebidas no período foi possível verificar alguns pontos críticos e desenvolver algumas sugestões.

#### **3.1.1 Procedimentos da Organização**

Neste eixo, destacam-se as manifestações relacionadas à mudança no procedimento de recolhimento da Contribuição Sindical. O foco principal das queixas são as contribuições dos ocupantes dos cargos de Analista de Gestão e Gestão de Pessoas. Para estes cargos somente foi aceita a Contribuição Sindical dos Administradores, excluindo-se boa parte dos empregados que possuem outras formações, tais como economistas, psicólogos, pedagogos e profissionais de Tecnologia da Informação. O registro foi objeto de pedido de reconsideração e segue em análise na Diretoria de Gestão.

#### **3.1.2 Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho**

Este eixo inclui registros relacionados à estrutura do ambiente de trabalho e a saúde do trabalhador. Neste trimestre, além de reclamações sobre a conservação das portarias, guaritas e unidades de trabalho também recebemos manifestação propondo melhorias nos espaços de convivência dos empregados.

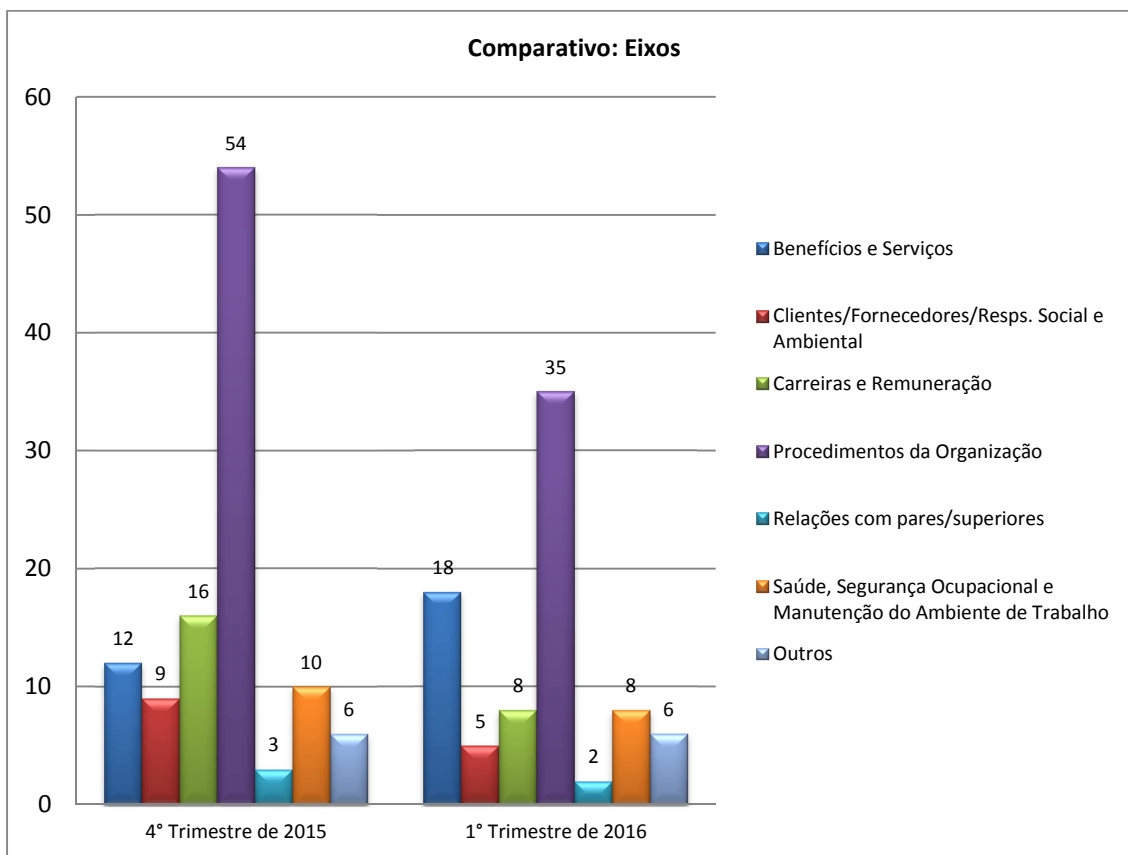
Uma sugestão apresentada por um empregado foi acolhida pelo DELOG, que vai incluir na reforma da Praça da Cinelândia cercas de proteção para o lago, tornando o espaço mais seguro para todos.

Outro assunto que voltou a ser registrado foi às reclamações sobre o comportamento de fumar em locais inadequados. O fumo em locais cobertos ou parcialmente cobertos é proibido por lei, mas alguns empregados, apesar das placas educativas, ainda insistem em fumar nestes ambientes. É muito importante que os estejamos atentos para comunicar ao órgão interno que cuida da saúde do trabalhador (DEGEP/SEST) estas ocorrências. É sempre importante lembrar que o fumo passivo é a terceira maior causa de morte evitável no mundo e que a fumaça do cigarro é principal agente poluidor de ambientes fechados.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.brasil.gov.br/saude/2011/05/males-do-fumo-passivo>. Consultado em: 29/04/2016

**Gráfico 28. Comparativo com Trimestre Anterior – Eixos**



#### 4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)

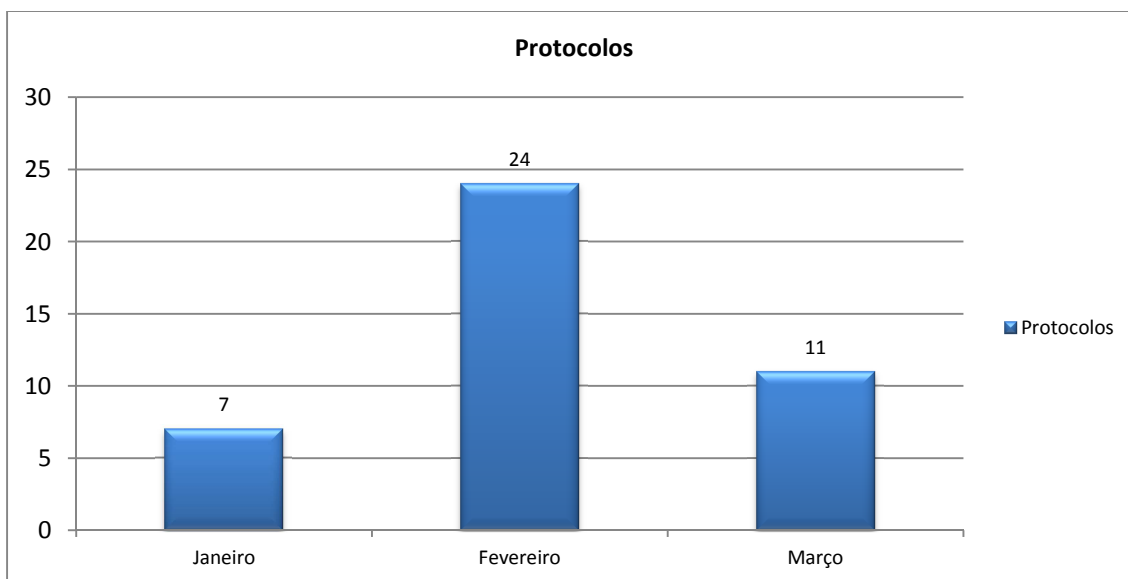
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

Na CMB, a Norma 0330-NA-1-01 dispõe sobre a classificação das informações, internalizando a Lei 12.527/11 e o Decreto 7.724/12.

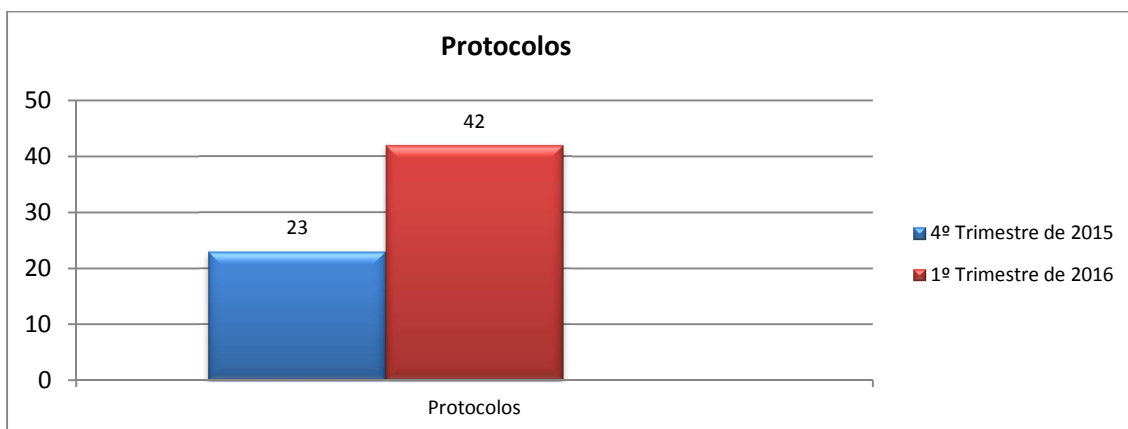
##### 4.1 Demonstrativo Trimestral

Serão apresentadas as estatísticas das solicitações de informações pelos cidadãos da seguinte forma: demanda por quantidade de solicitação de informação via sic; comparativo com o trimestre anterior: quantidade de solicitação de informação via sic; comparativo com o ano anterior: quantidade de solicitação de informação via sic; demanda por movimentação; órgãos acionados para elaboração da resposta; forma de registro de pedidos de informação; resposta aos pedidos de informação.

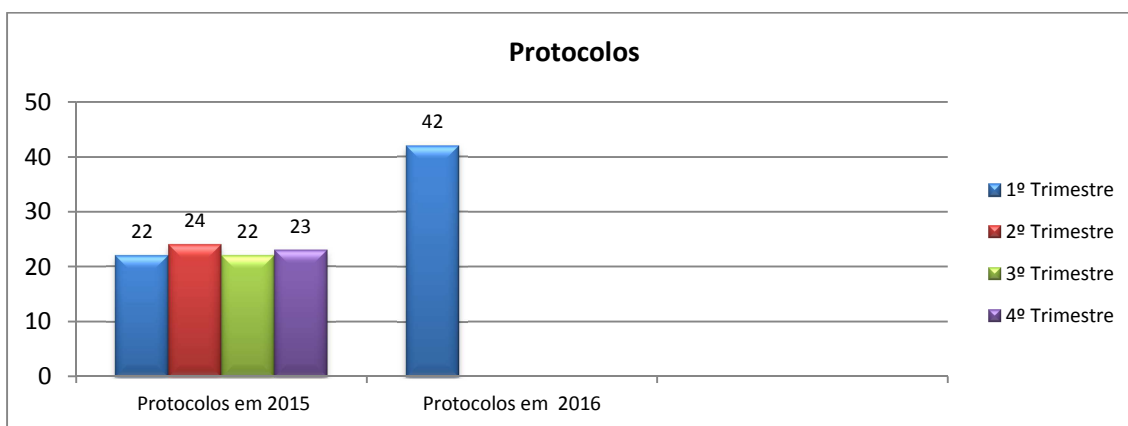
**Gráfico 29. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

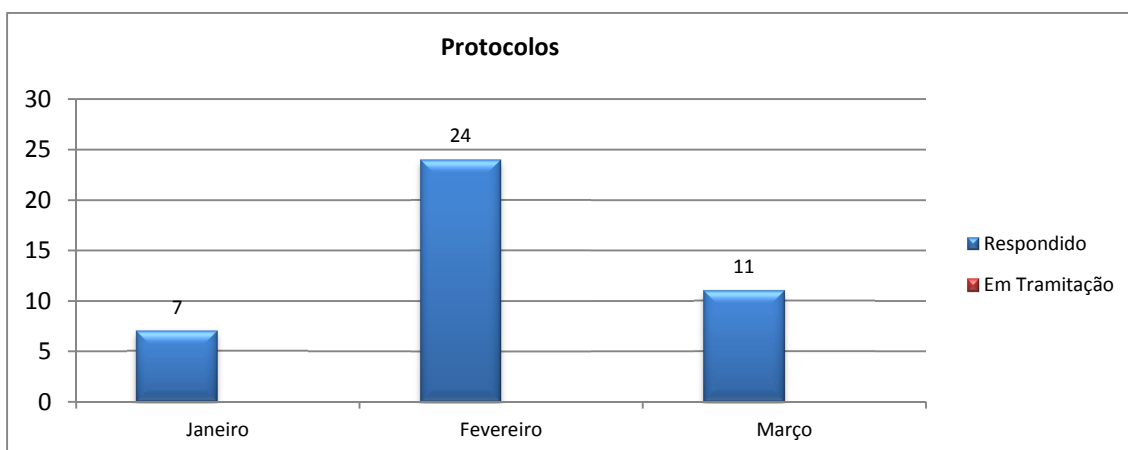


**Gráfico 30. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

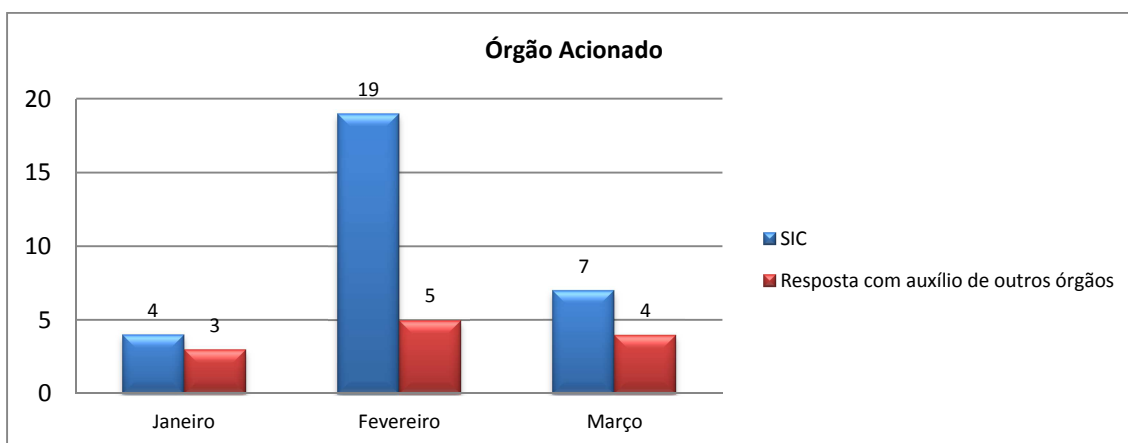
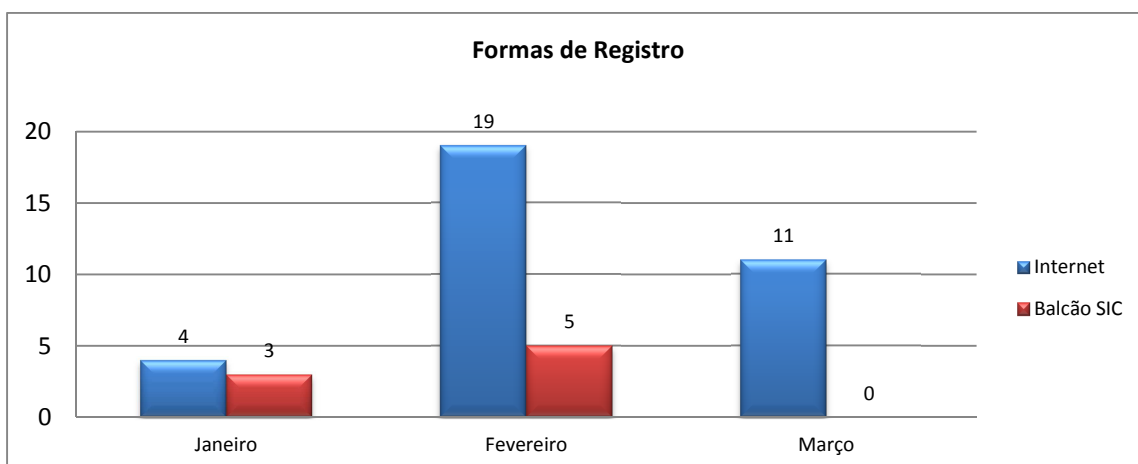


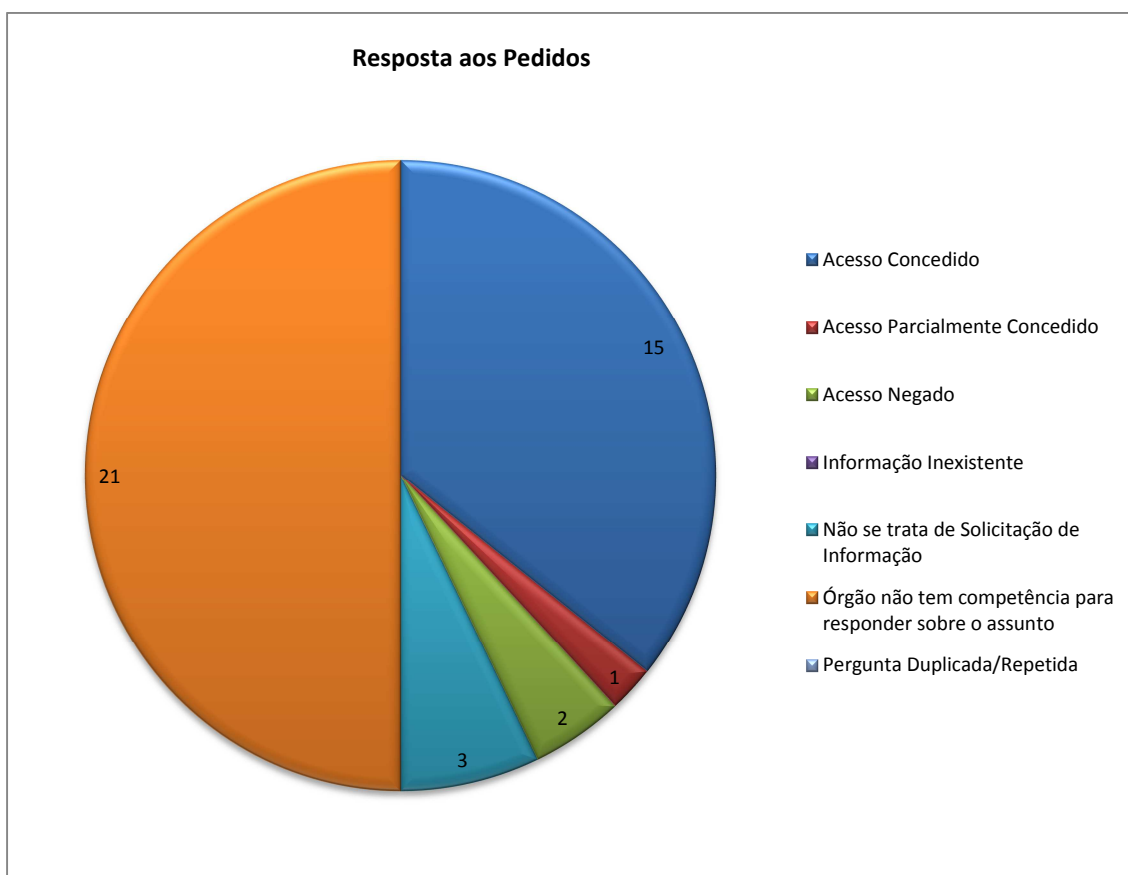
**Gráfico 31. Comparativo com o ano anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



**Gráfico 32. Demanda por Movimentação**


Os pedidos de informações registrados no 1º trimestre de 2016 foram respondidos no período designado para análise.

**Gráfico 33. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta**

**Gráfico 34. Formas de Registro dos Pedidos de Informação**


**Gráfico 35. Respostas aos Pedidos de Informação<sup>8</sup>**

**Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixos**

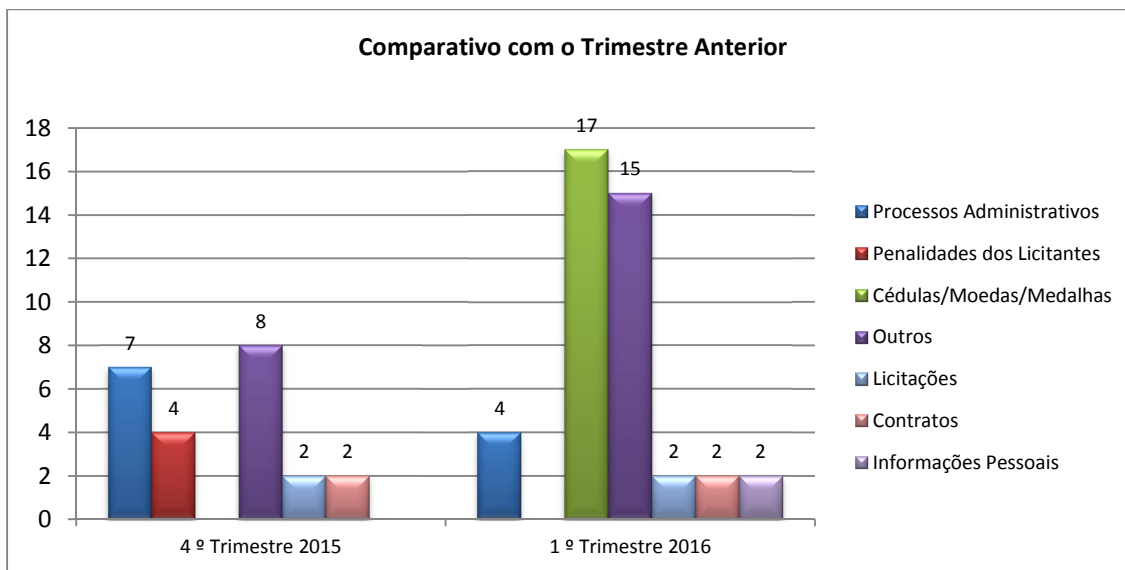
Os pedidos de informações registrados no SIC estão distribuídos em eixos principais com metodologia semelhante aos registros das manifestações na Ouvidoria.

Assuntos Abordados no 1º Trimestre 2016				
Eixos	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Processos Administrativos	2	1	1	4
Cédulas/Moedas/Medalhas	0	16	1	17
Informações Pessoais	1	1	0	2
Contratos	0	0	2	2
Licitações	0	2	0	2
Outros	4	4	7	15

<sup>8</sup> Dados apurados em 29/04/2015

No mês de fevereiro houve um aumento na demanda proveniente de solicitações oriundas de alunos(as) de um curso localizado na cidade de Turmalina – MG, onde solicitaram informações acerca da existência de projetos para produção de novas cédulas do Real ou criação de cédulas com novos valores.

**Gráfico 36. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados**



## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 632 mensagens no 1º trimestre de 2016. Em janeiro, foram recebidas 414 mensagens, em fevereiro 113 e 105 em março.

A Ouvidoria responde diretamente à maioria das demandas enviadas pelo Fale Conosco, garantindo celeridade nas respostas aos cidadãos. As respostas nesses casos estão disponíveis no site do Banco Central do Brasil – BCB ou no site da CMB.

A seguir, serão apresentadas as estatísticas dos pedidos por temas mais abordados.

### 5.1 Dos Temas Mais Abordados

Das 632 mensagens recebidas, 394 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo.

**Tabela 02. Temas mais abordados**

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 1º Trimestre 2016
Programa Jovem Aprendiz	175
Cédulas/Moedas/Medalhas	110
Carteira ANAC	41
Pedidos de Emprego	39
Visitas à CMB	21
Concurso Público	8

## 5.2 Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

Foram analisados os temas que tiveram maior destaque considerando a visibilidade da CMB em relação ao público externo.

### 5.2.1 Programa Jovem Aprendiz

As dúvidas em relação ao Programa Jovem Aprendiz estão vinculadas às formas e requisitos para a inscrição do candidato. Cabe ressaltar que todas as informações do Programa Jovem Aprendiz estão disponíveis no site da CMB.

### 5.2.2 Cédulas/Moedas/Medalhas

Os questionamentos estão relacionados à aquisição de moedas comemorativas e às novas cédulas da Segunda Família do Real. A grande maioria dos demandantes são orientados a consultar o site do Banco Central do Brasil – BCB.

Os cidadãos buscam também informações sobre o mercado numismático, questionando se a CMB comercializa ou avalia cédulas e moedas fora de circulação e se indica locais onde a comercialização pode ser realizada.

### 5.2.3 Carteira ANAC

Os demandantes do tema em análise solicitam informações sobre o tempo de expedição da carteira de habilitação ou apresentam questões relacionadas à entrega das carteiras.

#### **5.2.4 Pedidos de Emprego**

As demandas demonstram o interesse dos cidadãos que buscam uma oportunidade de emprego no mercado de trabalho.

#### **5.2.5 Visitas à CMB**

As demandas evidenciam o interesse dos cidadãos em conhecer as dependências e a história da Casa da Moeda do Brasil.

#### **5.2.6 Concurso Público**

As demandas expressam dúvidas relacionadas à forma de ingresso na empresa e quanto à possibilidade de abertura de um novo concurso. Além disso, alguns cidadãos apresentam interesse nas empresas que prestam serviços à CMB.