



CASA DA MOEDA  
DO BRASIL



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2017**

**Abril/Maio/Junho**

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, Elizabeth Juliano e Pedro Monteiro

Apoio 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 o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações	
Gráfico 3. Demandas por Origem	
Gráfico 4. Total por Origem	
Gráfico 5. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda	
Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação	
Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação	
Gráfico 8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação	
Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato	
Gráfico 10. Total por Formas de Contato	
Gráfico 11. Comparativo com o Trimestre Anterior - Formas de Contato	
Gráfico 12. Demandas por Movimentação	
Gráfico 13. Total por Movimentação	
Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação	
Gráfico 15. Natureza da Demanda	
Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda	
Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior – Natureza da Demanda	
Gráfico 18. Manifestações Individuais / Identificação	
Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais / Identificação	
Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior / Identificação	
Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas / Sexo	
Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas / Sexo	
Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior - Manifestações Individuais Identificadas / Sexo	
Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado	
Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado: Tipo de Manifestação	
Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3. Análise das Manifestações .....	17
Gráfico 27. Eixos .....	17
Gráfico 28. Total por Eixos.....	18
3.1 Análise Qualitativa.....	23
3.1.1 Atendimento aos Prazos de Respostas.....	23
3.1.2 Ampliação no Atendimento pela Ouvidoria.....	23
3.1.3 Mediação.....	24
Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior – Eixos.....	24
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	25
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	25
Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior – Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 32. Comparativo com o Ano Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 33. Demanda por Movimentação	
Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta	
Gráfico 35. Formas de Registro dos Pedidos de Informação	
Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixo	
Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco .....	30
Tabela 2. Temas Mais Abordados	
5.1 Análise Qualitativa dos Temas Mais Abordados.....	30
5.1.1 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	30
5.1.2. Carteira ANAC.....	31
5.1.3 Jovem Aprendiz.....	31
5.1.4 Visitas à CMB.....	31
5.1.5 Apostila Haia.....	31
5.1.6 Passaporte.....	31
5.1.7 Concurso Público .....	32

## **1. Palavra do Ouvidor**

“A única constante é a mudança”, já dizia o filósofo grego antigo Heráclito de Éfeso. Ao longo da vida nós percebemos que as mudanças acontecem constantemente, seja nos nossos relacionamentos, trabalho, até mesmo no nosso corpo e na nossa alma.

E não poderia ser diferente na Administração Pública. Mudam governos, mudam estruturas, mas o bom atendimento às necessidades do povo, independente de quem esteja à frente de tais trabalhos, deve sempre prevalecer, e também a Casa da Moeda do Brasil segue nesta linha. Estamos vivendo mais um período de reestruturação, adequando as nossas necessidades de trabalho com as possibilidades que a economia atual nos impõe. E com certeza, mesmo sendo necessárias as devidas adaptações, os moedeiros e moedeiras irão passar por todos os obstáculos, sempre entregando um bom e orgulhoso serviço ao nosso verdadeiro patrão, que é o Povo Brasileiro.

Nós na Ouvidoria também seguimos neste mesmo rumo. No último trimestre aumentamos os pontos de urnas espalhados na CMB – abrangendo agora também o prédio do antigo DETEC, almoxarifado e na Praça Cívica (ao lado do Pé da Árvore), e iniciamos o atendimento noturno na Ouvidoria, onde temos a oportunidade de estar presente nas noites, no terceiro e primeiro turno, atendendo aos colegas que não laboram no segundo turno, em datas pré-agendadas e divulgadas.

Contudo, apesar das mudanças de estrutura, uma coisa não pode mudar, seja nesta Ouvidoria, seja na CMB como um todo: **a Fé, Lealdade e Dedicação ao Trabalho**, que regem as ações e vivências dos componentes desta Família Moedeira!

A Ouvidoria é sua. Sirva-se.

***Aloysio Telles de Moraes Netto***

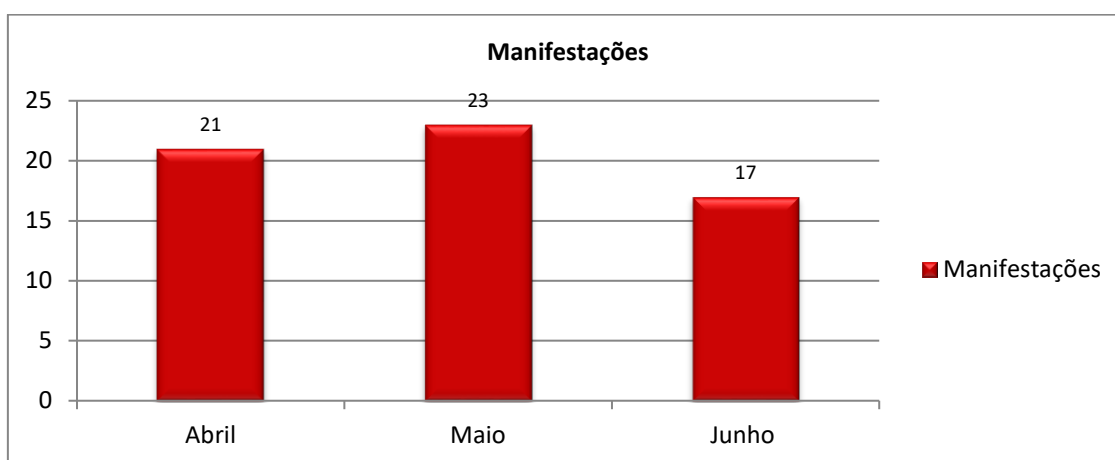
***Ouvidor da Casa da Moeda do Brasil***

## 2. Demonstrativo Trimestral

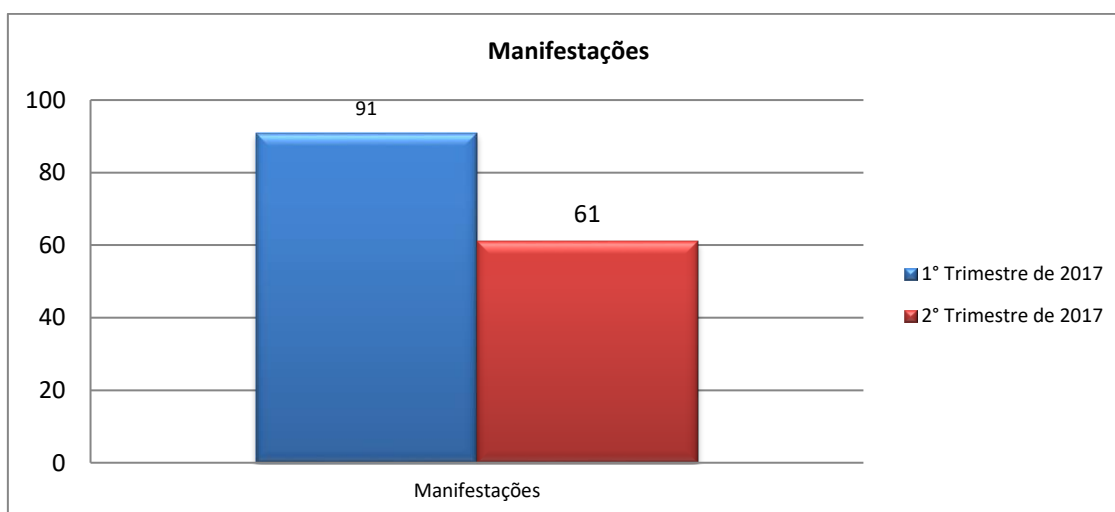
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 61 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2017 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas; natureza da demanda; manifestações individuais e órgão acionado.

Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (1º trimestre de 2017).

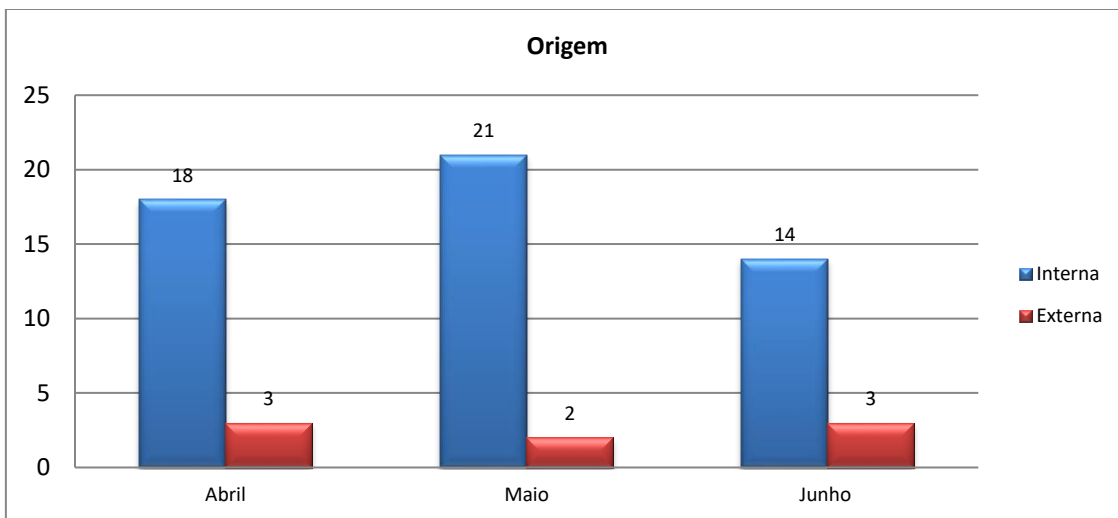
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**



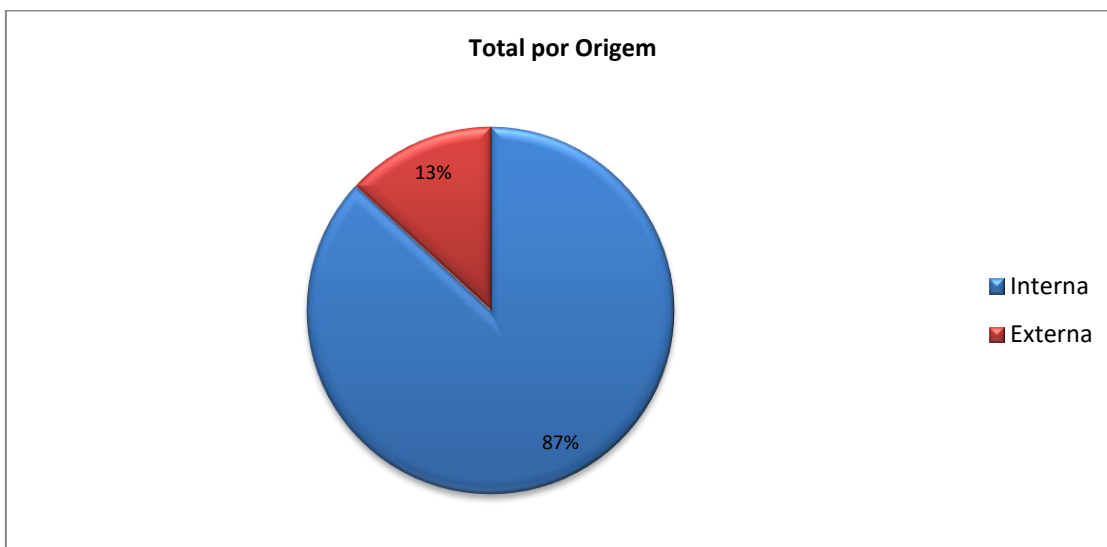
**Gráfico 2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**



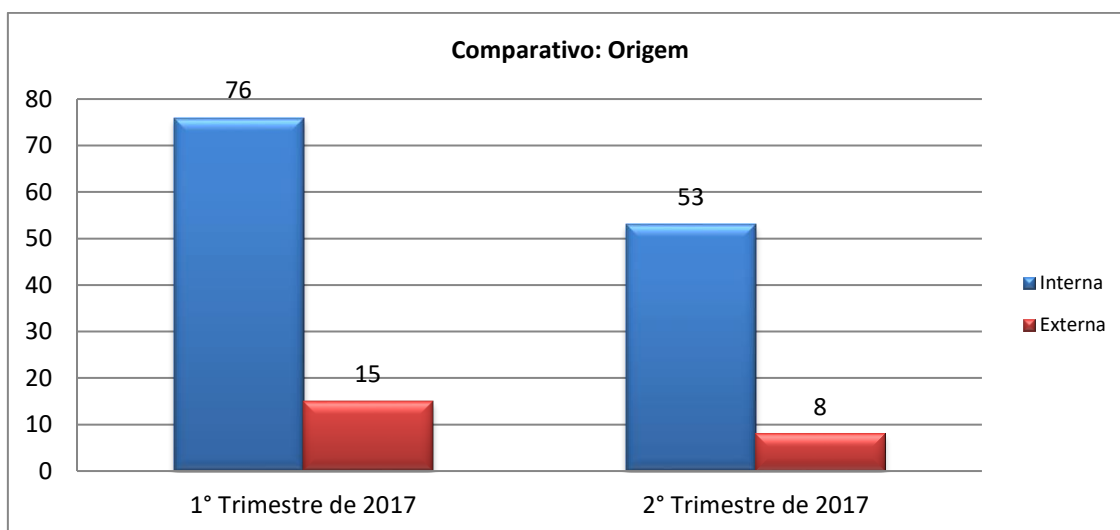
**Gráfico 3. Demandas por Origem**



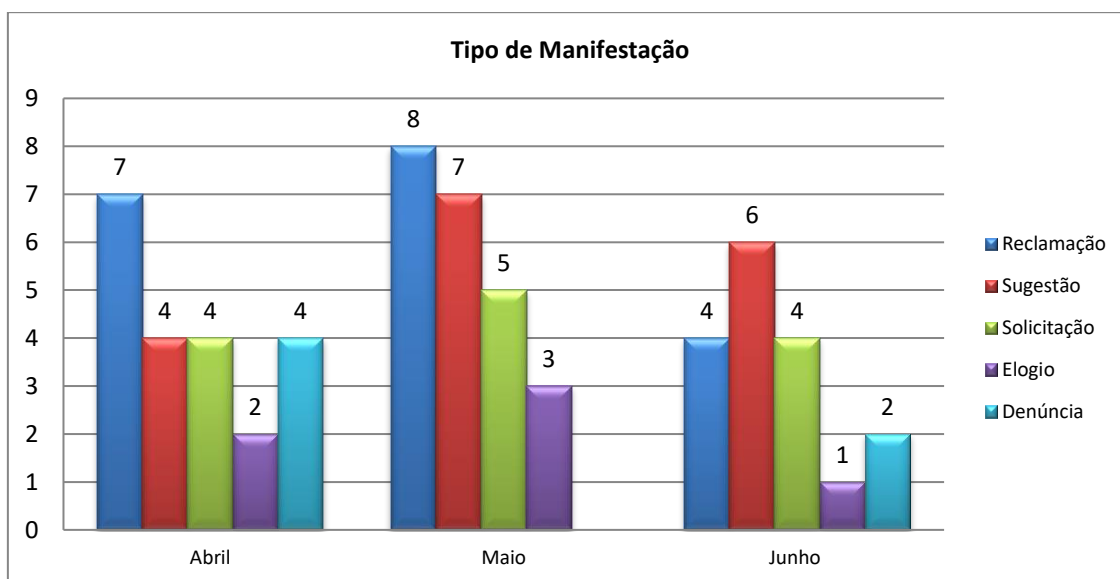
**Gráfico 4. Total por Origem**



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



**Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação<sup>1</sup>**

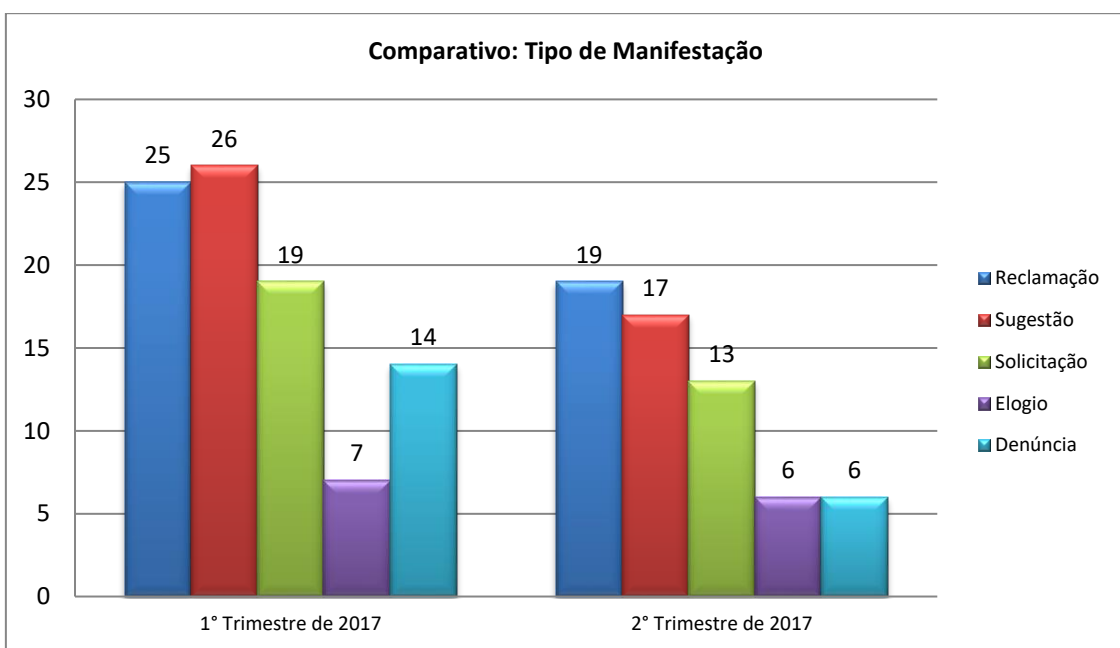


<sup>1</sup> Os registros de elogios contemplaram em sua maioria as áreas de benefícios, além de atendimento prestado pelo Help Desk e Clube da Medalha.

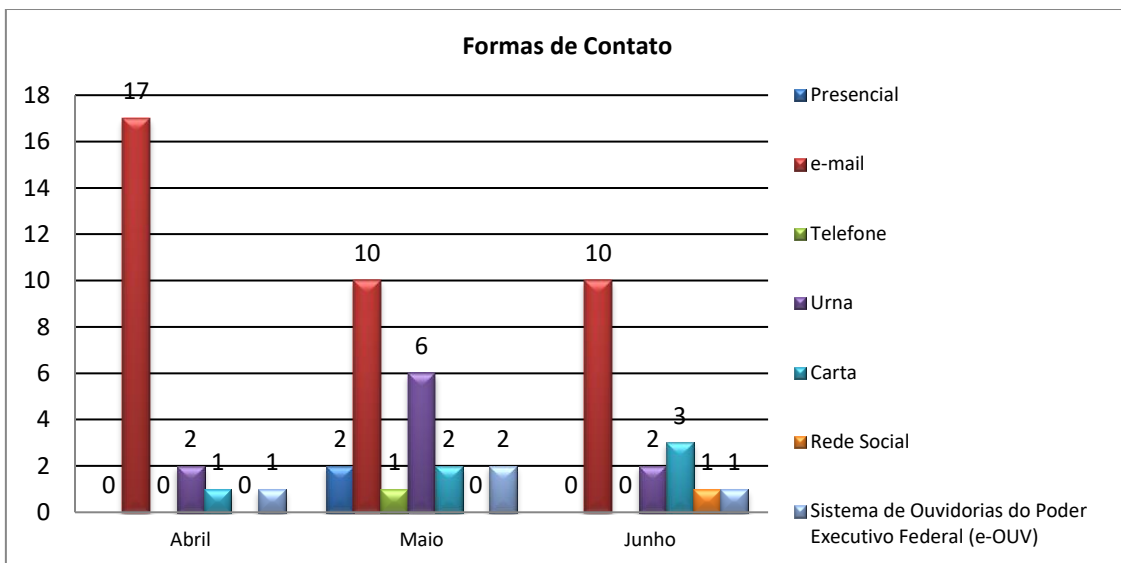
**Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação**



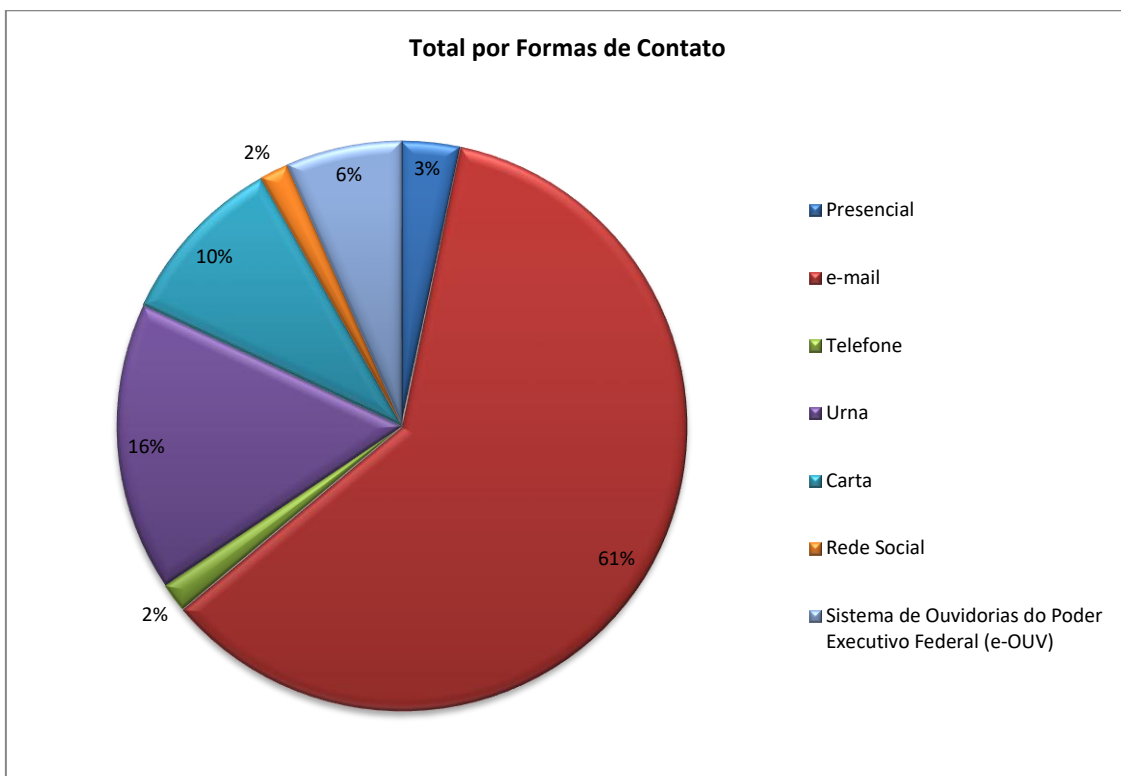
**Gráfico 8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação**



**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato<sup>2</sup>**



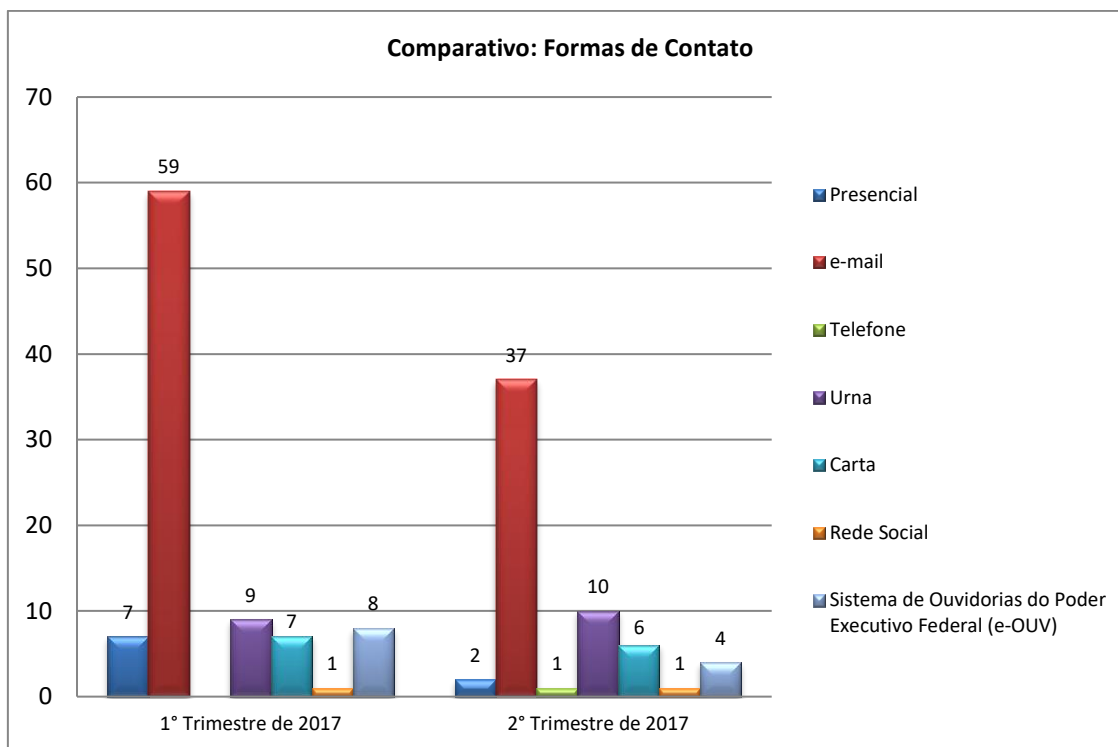
**Gráfico 10. Total por Formas de Contato**



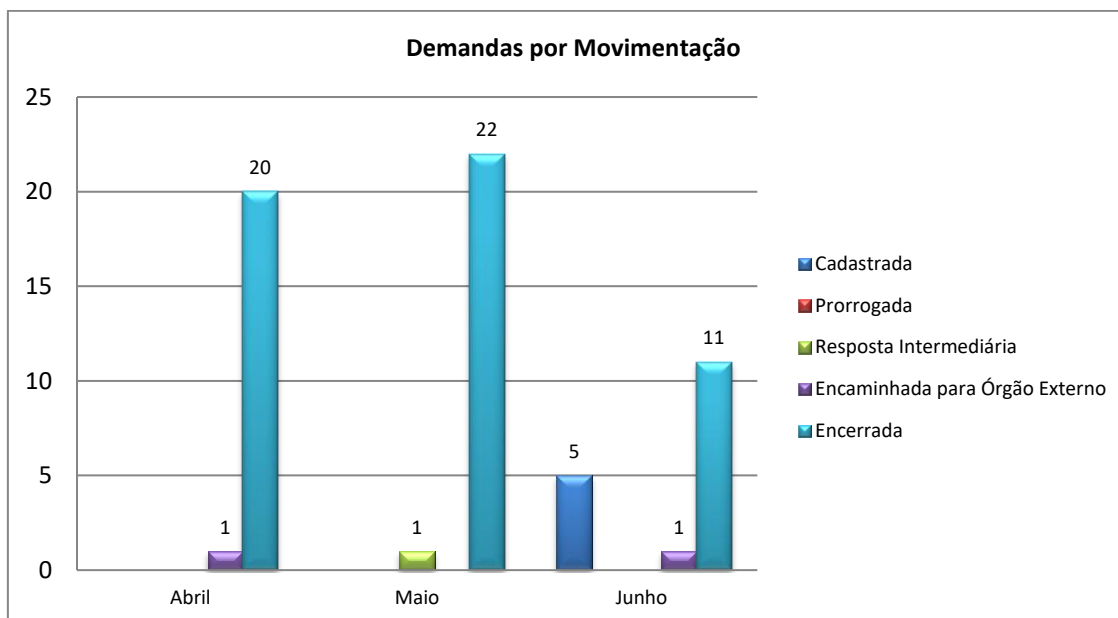
<sup>2</sup> Independente da forma de contato utilizada pelo usuário, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria são registradas no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV).



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

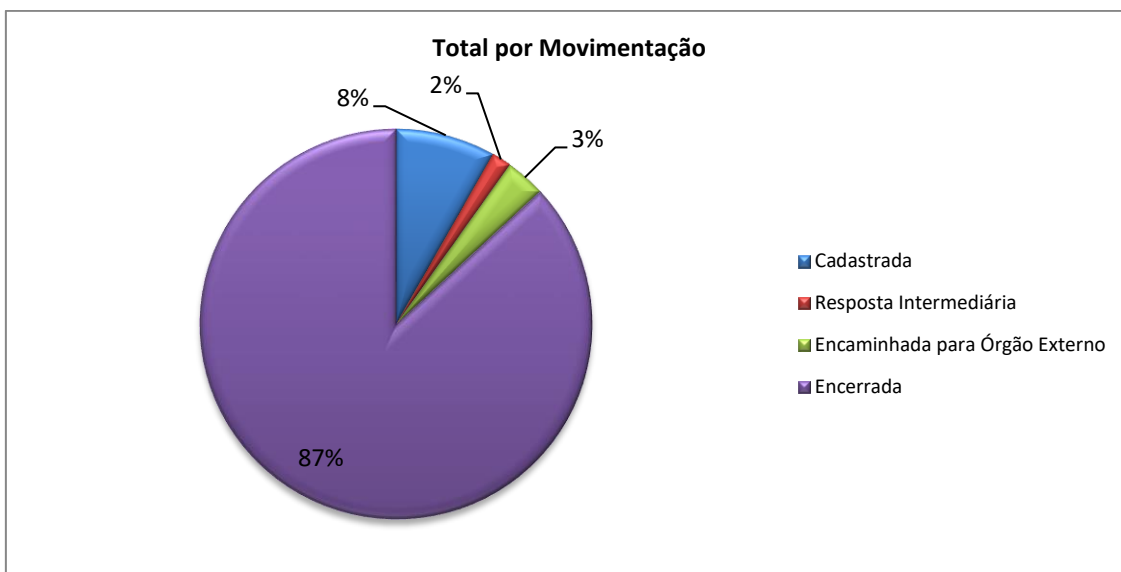


**Gráfico 12. Demandas por Movimentação<sup>3</sup>**

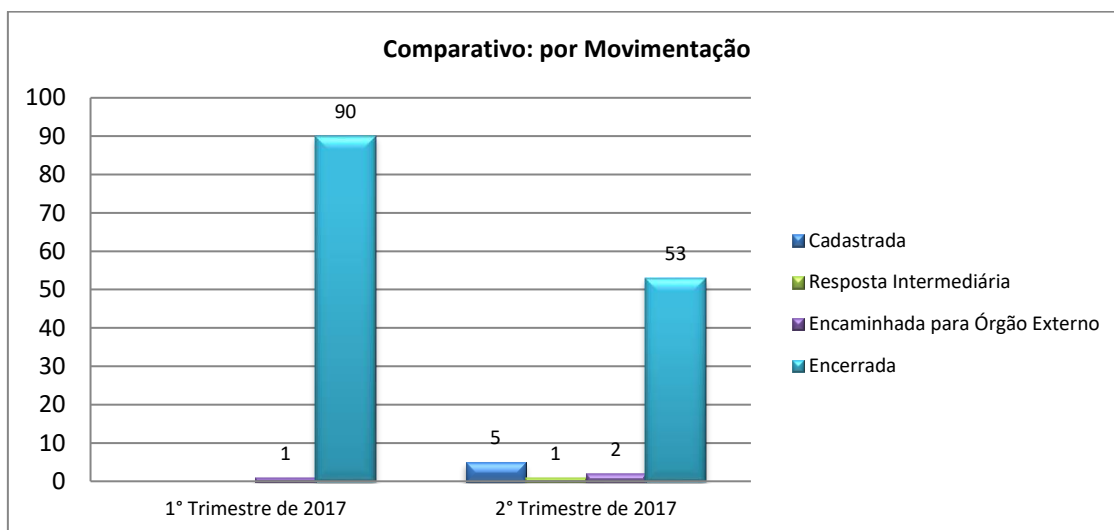


<sup>3</sup> Demandas recebidas através do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) que não cabiam tratamento pela Casa da Moeda do Brasil. Nestes casos, encaminhamos orientações ao cidadão de onde realizar sua manifestação e, quando possível, redirecionamos a outros órgãos da Administração Pública.

**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>4</sup>**

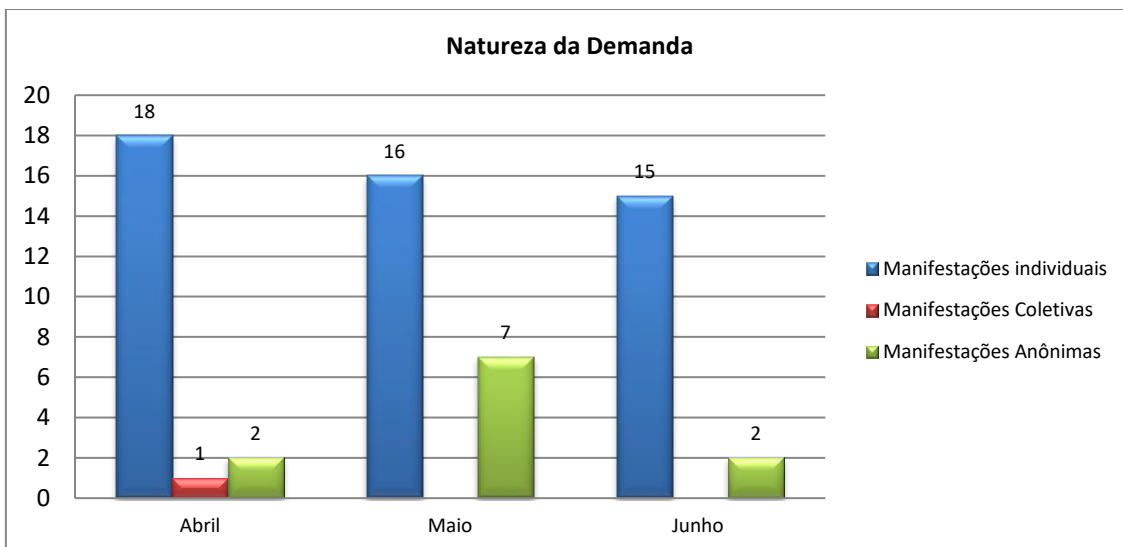


**Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação**

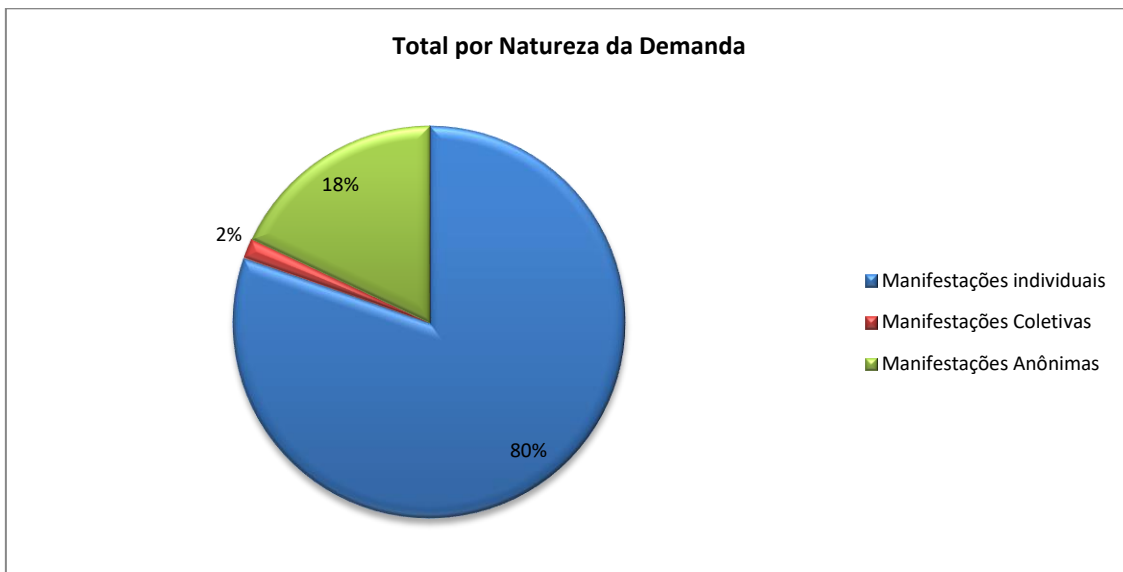


<sup>4</sup> Atualizado em 05/07/2017

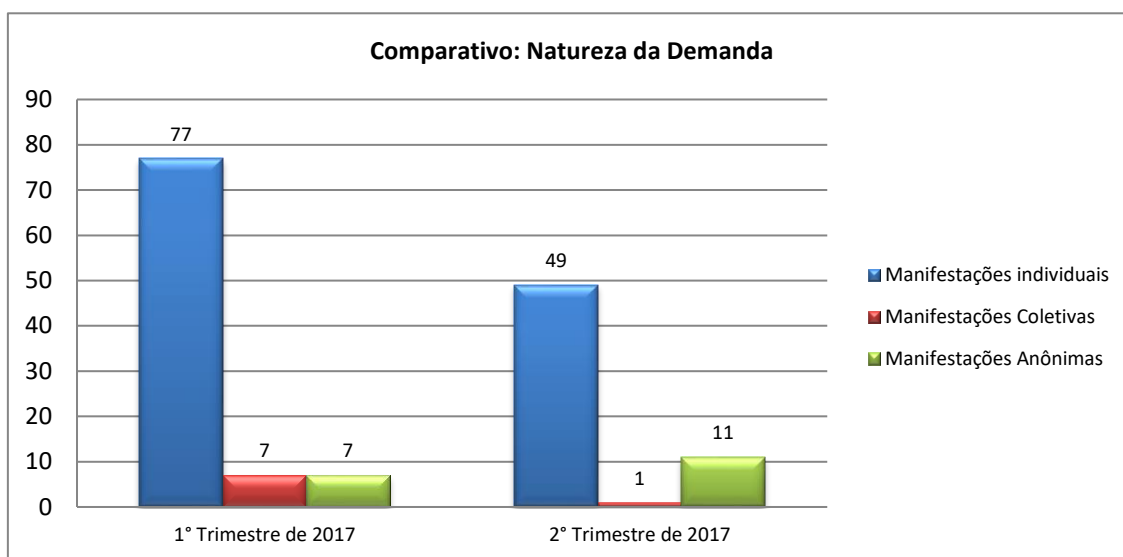
**Gráfico 15. Natureza da Demanda**



**Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda**

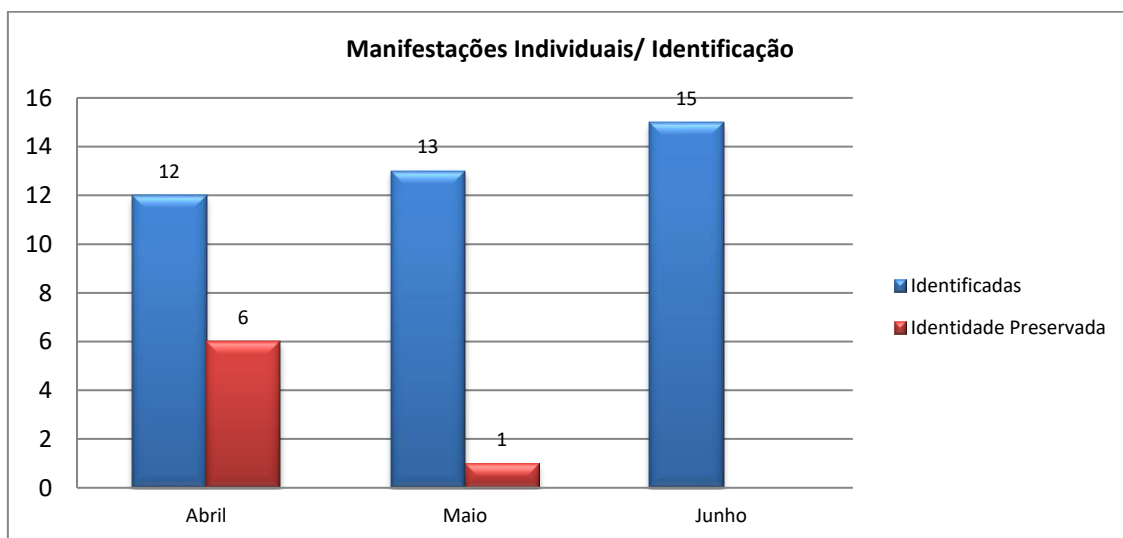


**Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda**



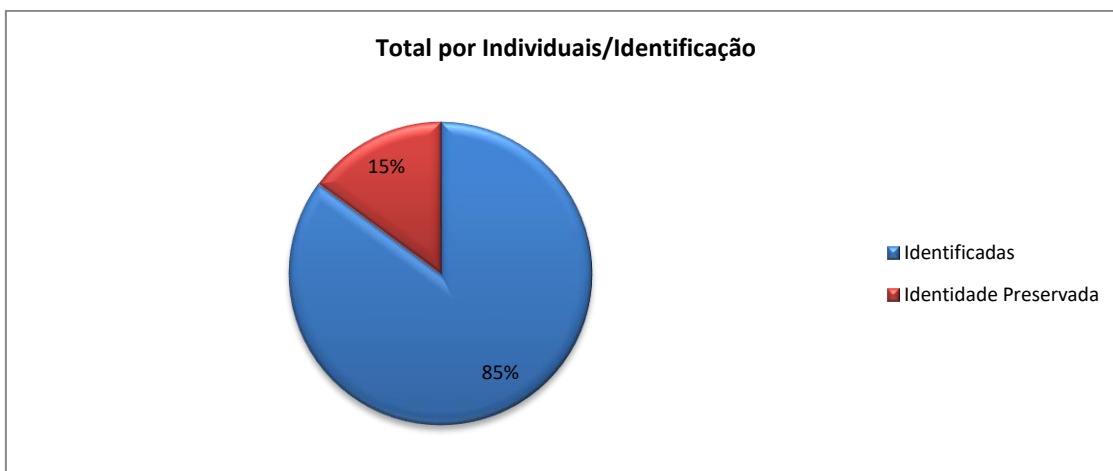
A maior parte de nossas demandas ocorre através das manifestações individuais. Por isso, os próximos gráficos vão analisar os registros individuais nos aspectos relacionados à identificação do manifestante e ao sexo.

**Gráfico 18. Manifestações Individuais/ Identificação<sup>5</sup>**



<sup>5</sup> Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 40 registros individuais.

**Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais/Identificação**



**Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior/Identificação**

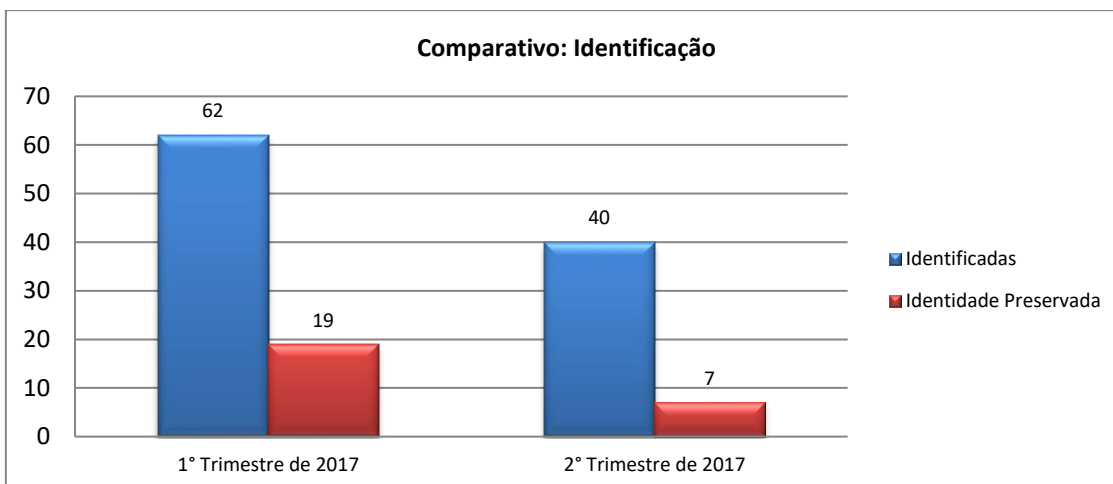


Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/Sexo<sup>6</sup>

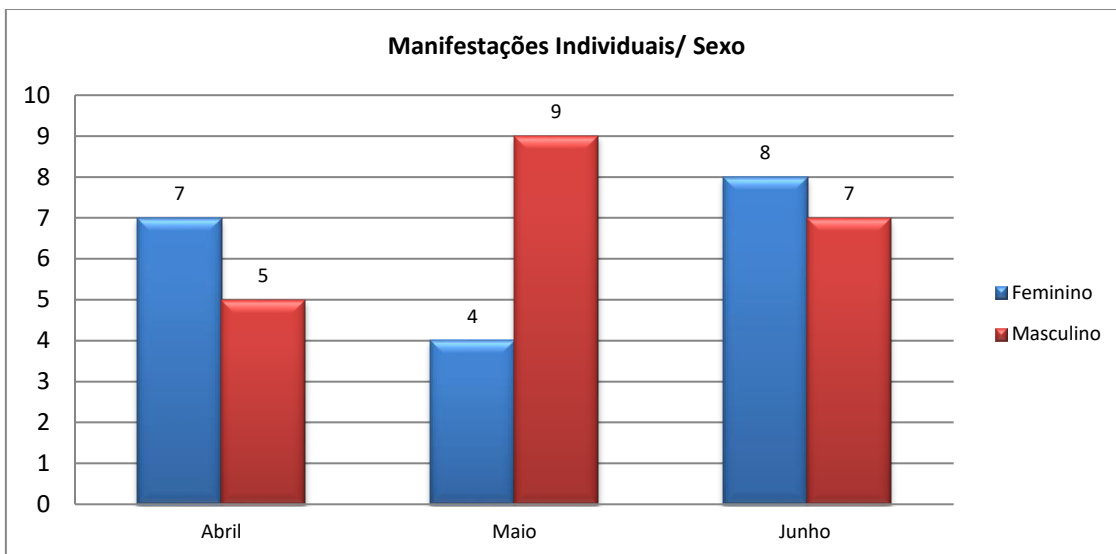
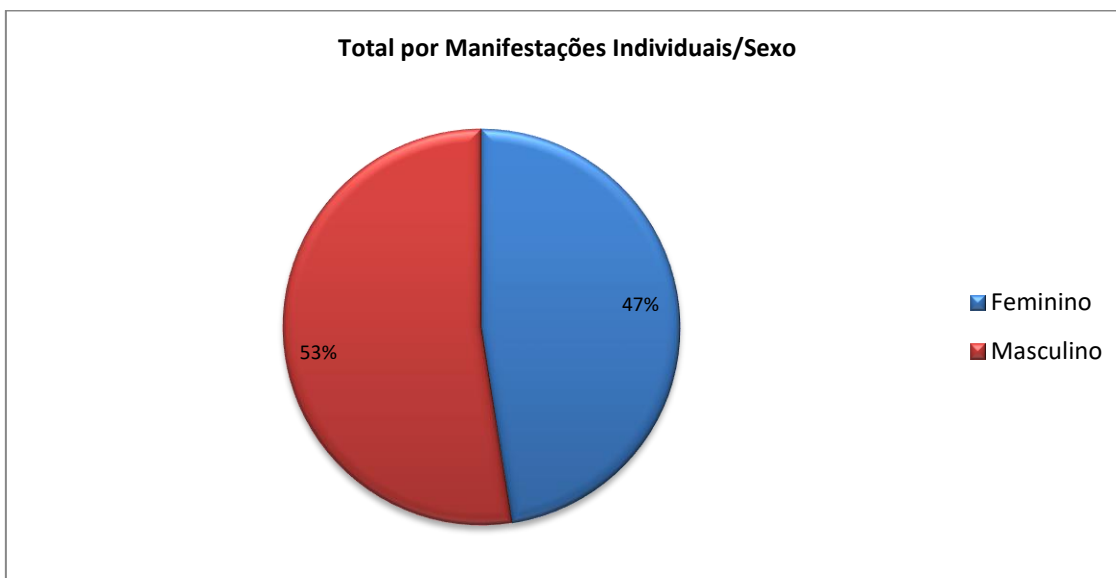
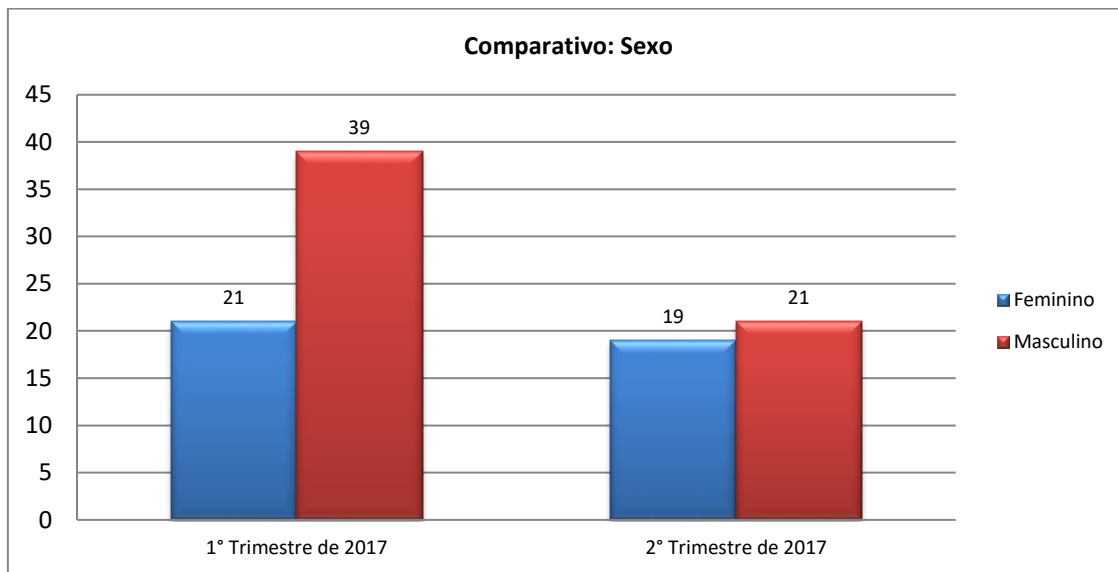


Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo



<sup>6</sup> Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 40 registros individuais/ identificados.

**Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior: Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**



**Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado**

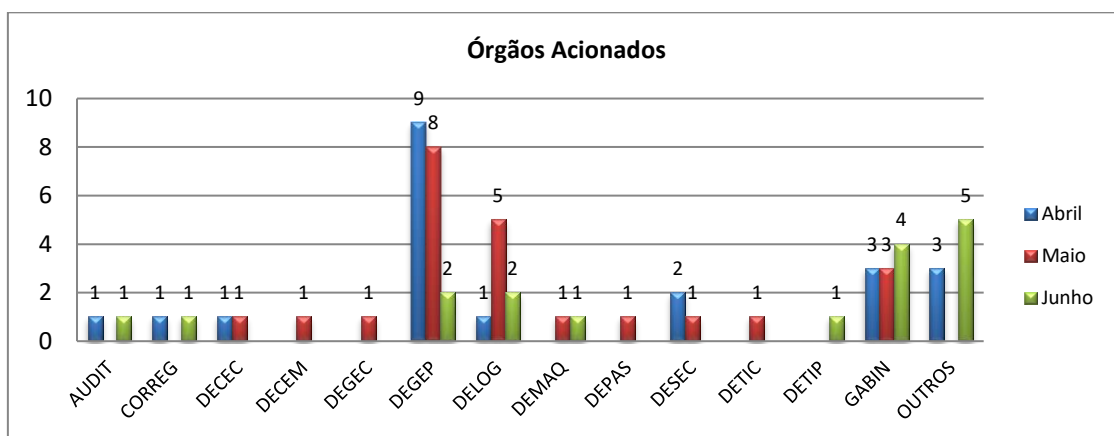


Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado<sup>7</sup>: Tipo de Manifestação

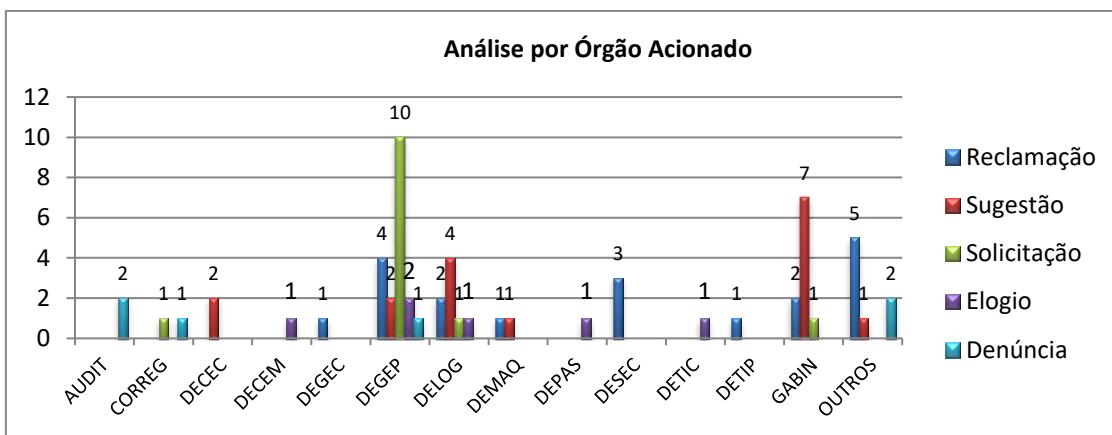
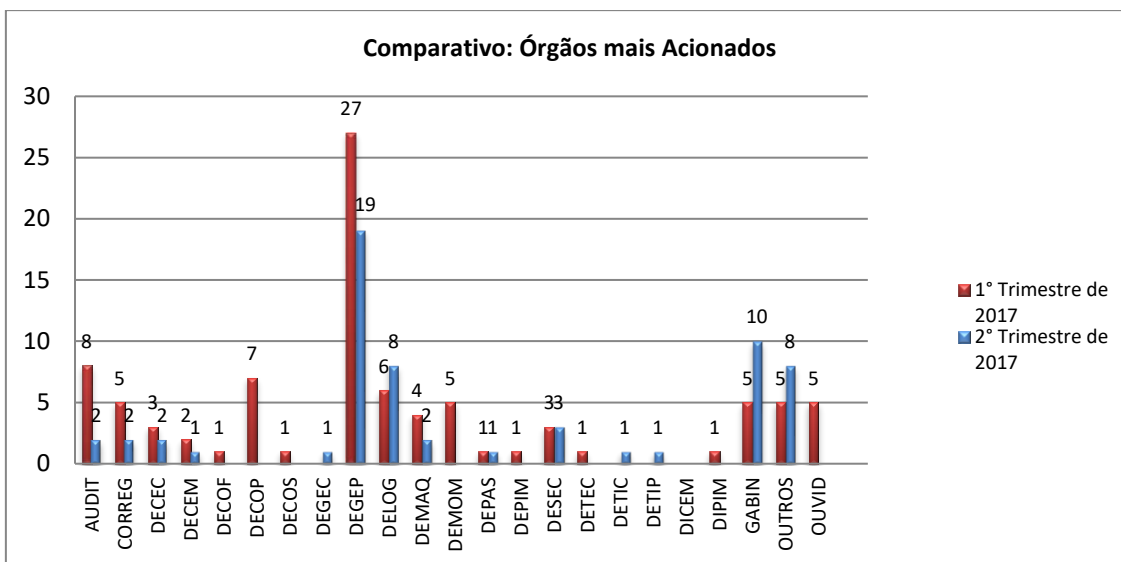


Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior: Órgãos mais acionados



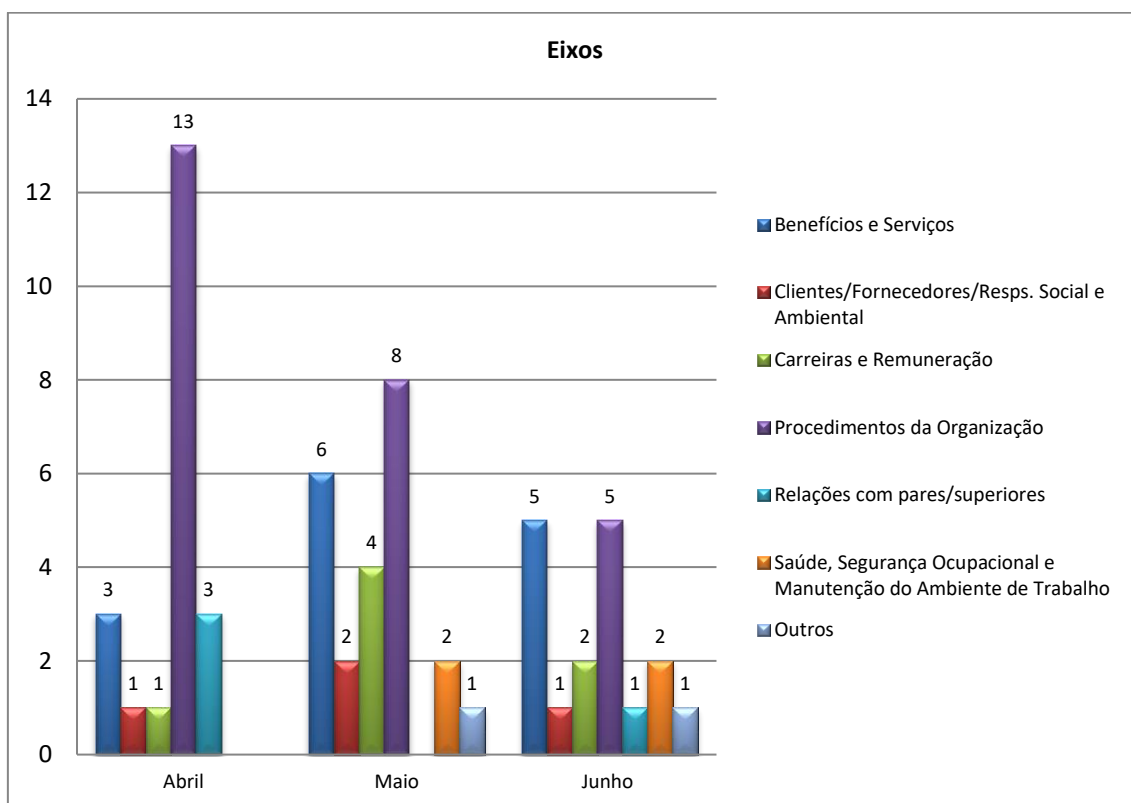
<sup>7</sup> Classificamos em **OUTROS** - para os Órgãos Acionados - os registros encaminhados às comissões, outros órgãos e gestor de contrato. Houve ainda um encaminhamento à PRESI.



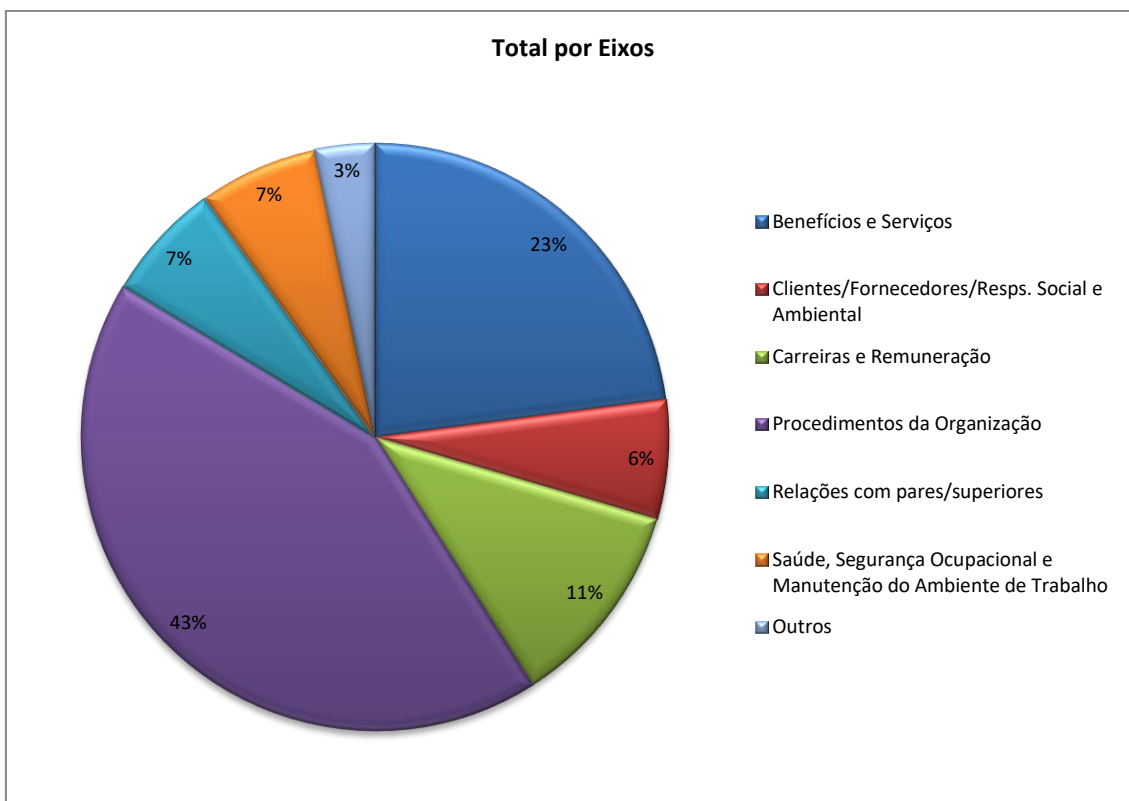
### 3. Análise das manifestações

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

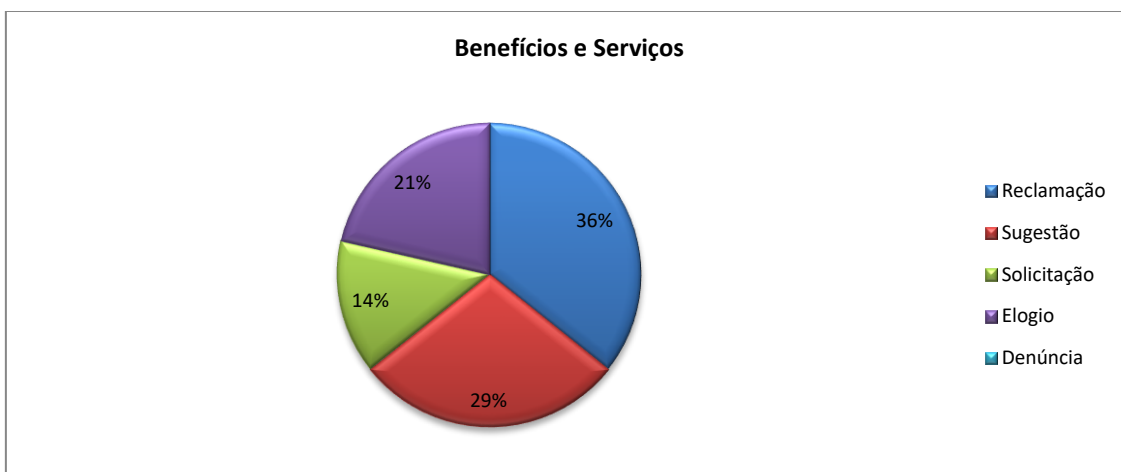
**Gráfico 27. Eixos**



**Gráfico 28. Total por Eixos**

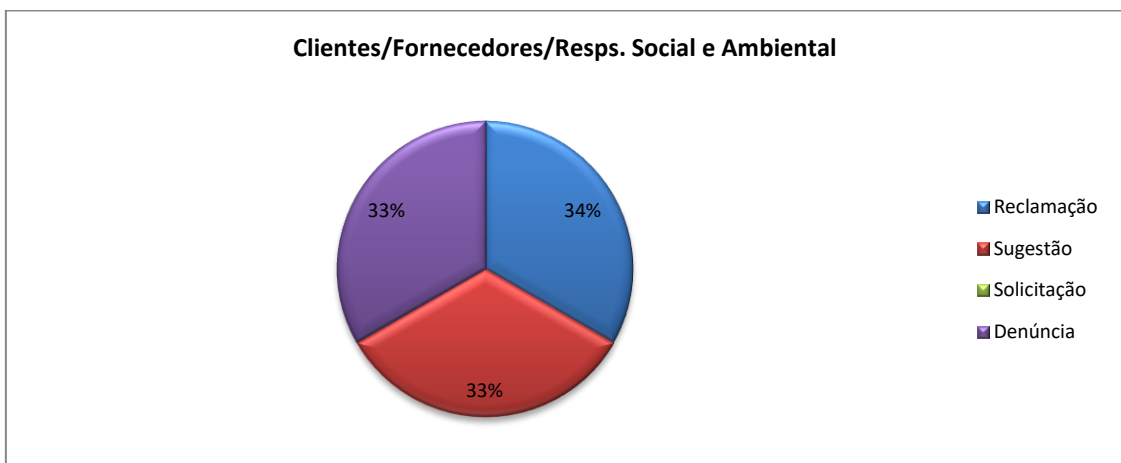


### Benefícios e Serviços



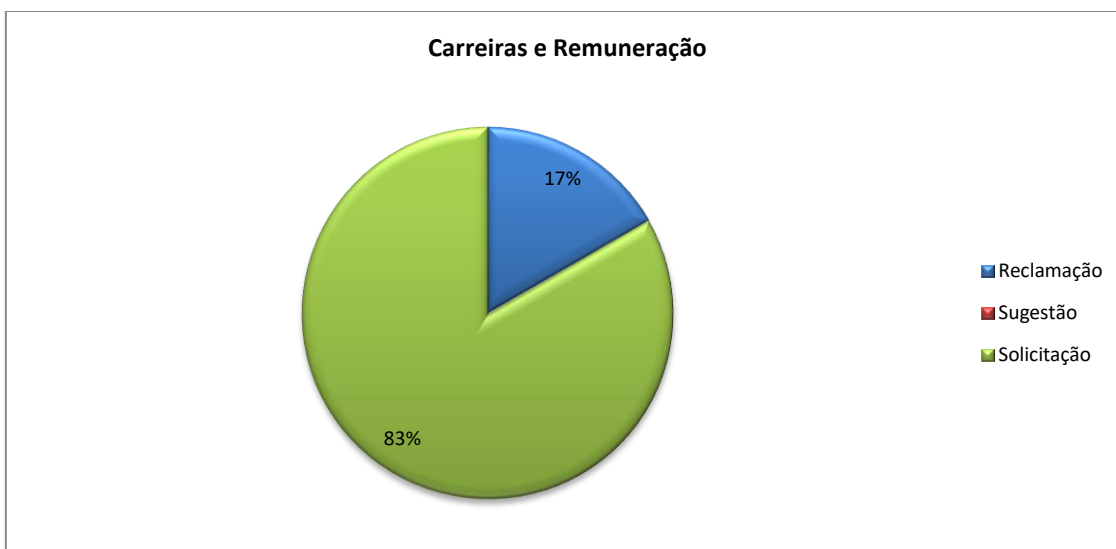
Demandas	Quantidade
Atendimento SEAS	1
Atendimento SEGB	1
Seguro	1
Restaurante	1
Ambulatório	2
Transporte	8

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



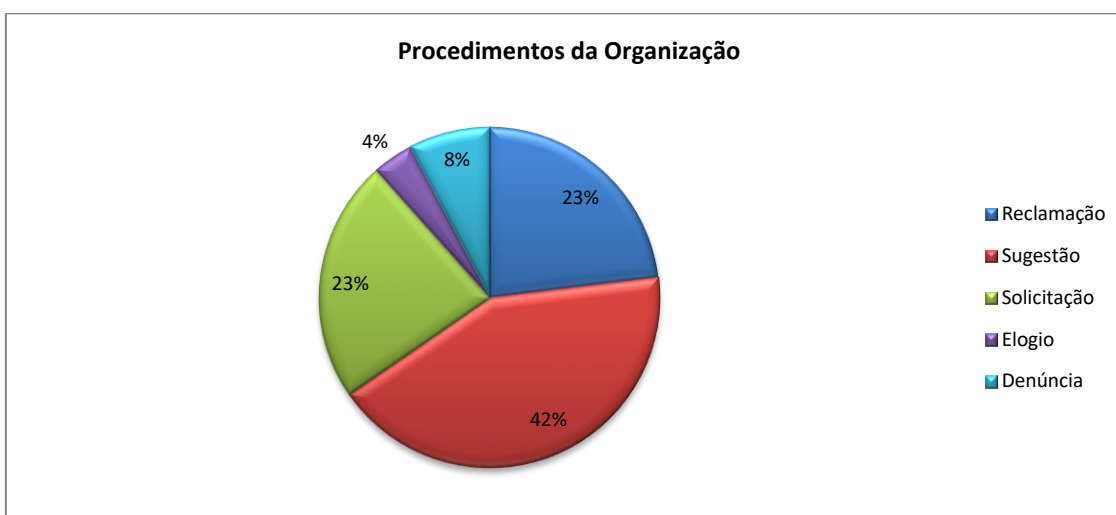
Demandas	Quantidade
Meio Circulante/ MP 745, de 2016	1
Pagamento Nota Fiscal	1
Atendimento Clube da Medalha	1
Meio Circulante	1

### Carreiras e Remuneração



Demandas	Quantidade
Pensão Alimentícia	1
PEC	1
Adicional – Turno	1
Evolução Profissional	1
Periculosidade – Pagamento	1
Desvio de Função	1
Função de Confiança	1

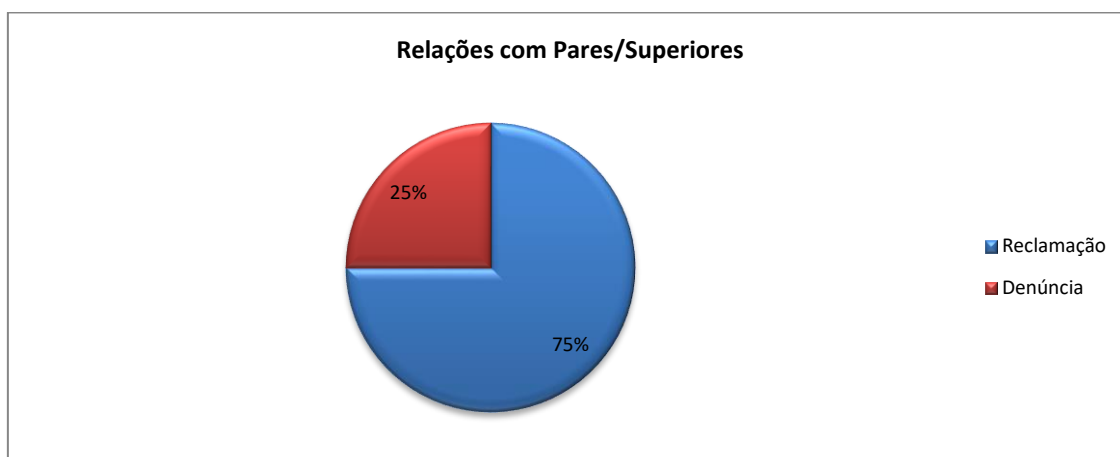
### Procedimentos da Organização



Demandas	Quantidade
Tradução de Texto	1
Férias	1
Norma Interna / Absenteísmo	1
Norma Interna / Estágio	1

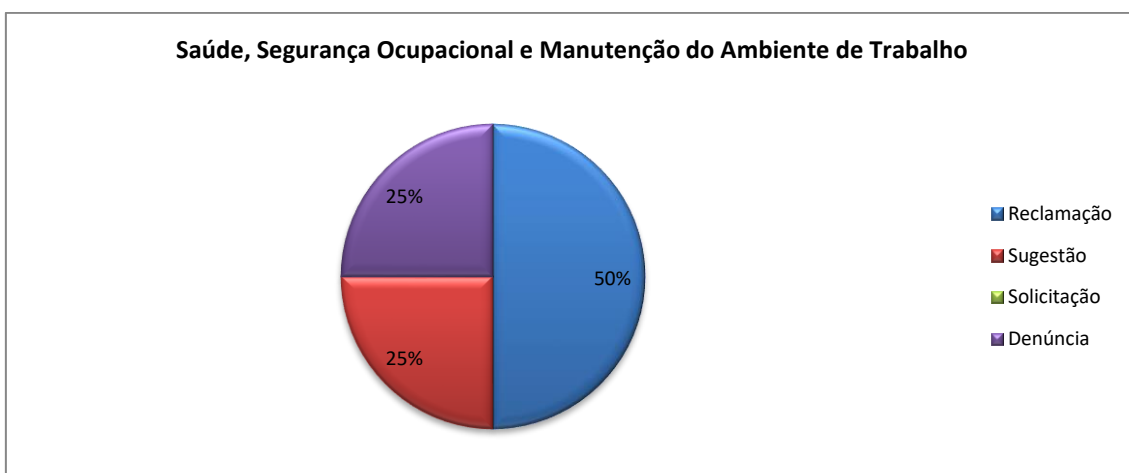
Jornada de Trabalho / Compensação	1
Acesso CMB / Roleta	1
Revista Pessoal	1
Aquisição de Insumos / Limpeza Maquinário	1
Atendimento Help Desk	1
Limpeza / Praça Cívica	1
Absenteísmo	1
Abono Legal – Feriados Religiosos Judaicos	1
Admissão de Pessoal	1
Palestras	1
Mídia	1
Vista e Cópia de Processo	1
Premiação por Tempo de Serviço	1
Reestrutura CMB	2
Edital Jovem Aprendiz	3
Redução de Custos	4

### Relações com Pares/ Superiores



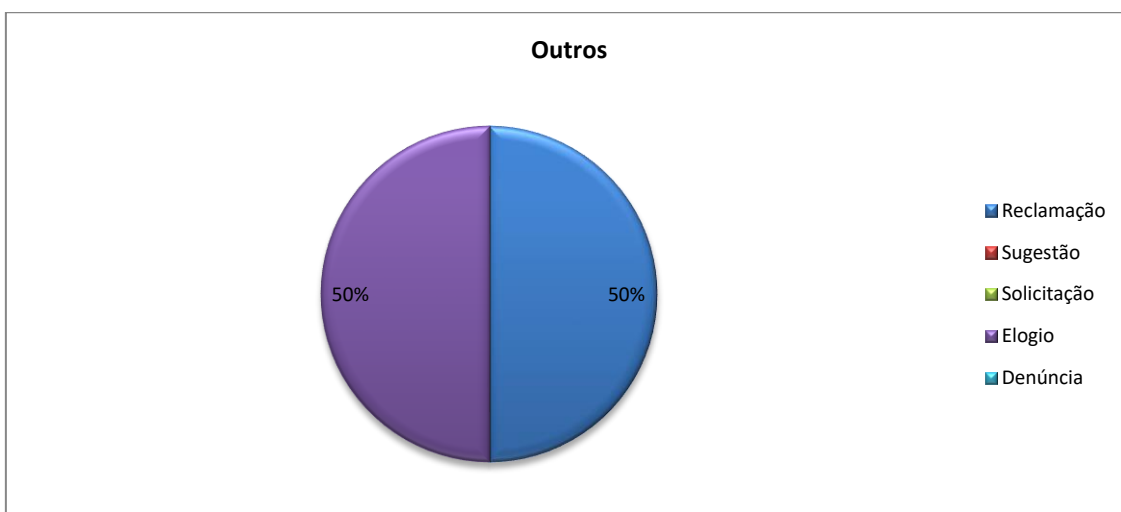
Demandas	Quantidade
Conduta contrária a Ética	1
Conflito no local de trabalho	3

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



Demandas	Quantidade
Uniforme – Bombeiros	1
Preenchimento de CAT	1
Saúde do Empregado	1
Norma – Segurança do Trabalho	1

### Outros



Demandas	Quantidade
Entrega de Valores	1
Lanchonete	1

### **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.

Neste trimestre destacamos dois movimentos positivos: o comprometimento das áreas acionadas e a ampliação no atendimento pela Ouvidoria.

#### **3.1.1 – Atendimento aos Prazos de Respostas**

Observamos nos dois trimestres de 2017 maior comprometimento das áreas acionadas relacionado ao atendimento aos prazos de respostas estabelecidos tanto pelo Sistema e-OUV quanto pelo próprio Ouvidor.

Esta realidade demonstra não somente o comprometimento dos Superintendentes com a Ouvidoria, como também confirma junto aos empregados a confiança depositada no trabalho desenvolvido pela Coordenação de Tratamento de Demandas – CTRAD.

#### **3.1.2 – Ampliação no atendimento pela Ouvidoria.**

Neste trimestre a Ouvidoria ampliou as condições de contato com os empregados. Foram instaladas mais 03 urnas, as quais ficaram assim distribuídas:

- Na rampa de acesso à Praça Cívica
- No rol de entrada na área do Almoarifado
- No rol de entrada do DETES

Também foi ampliado o horário de atendimento. Em Abril/2017, a Ouvidoria iniciou o Projeto “Atendimento Noturno”, quando o Ouvidor permanece na CMB no horário de 18h às 6h, a cada quinze dias, para atender os empregados que cumprem a jornada de trabalho no 1º e 3º turnos.

Tais iniciativas ampliaram as possibilidades de contato dos empregados para apresentarem suas manifestações.

### 3.1.3 – Mediação

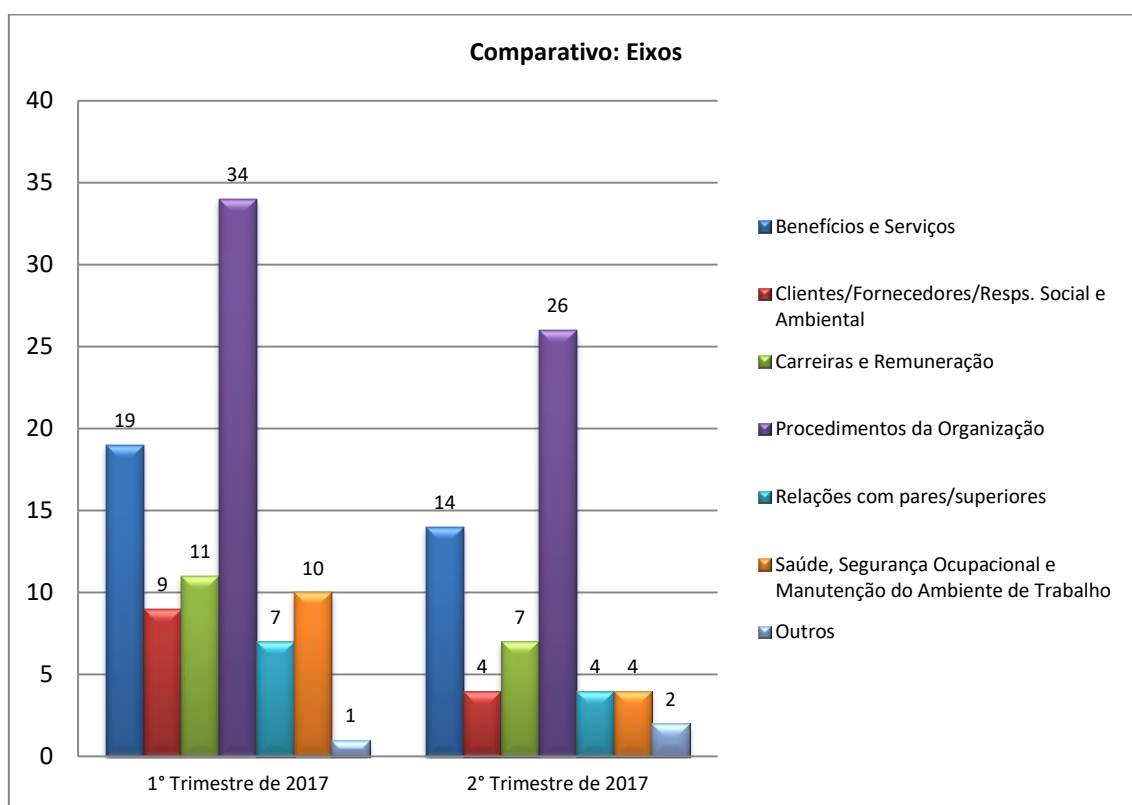
“A mediação, de modo geral, é um processo voluntário e estruturado, no qual um ou mais mediadores ajudam as pessoas envolvidas num conflito a encontrarem uma solução aceitável para todos, compatível com os seus interesses e necessidades”.

(Parte de um texto adaptado a partir do Manual de Mediação Judicial, publicado pelo Ministério da Justiça e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2009)).

Vale registrar que a Ouvidoria utiliza o processo de Mediação como forma de resolver conflitos pontuais entre pares ou empregados e gerentes.

Neste trimestre tivemos a resolução de um conflito utilizando a técnica de Mediação.

**Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior – Eixos**





#### 4. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

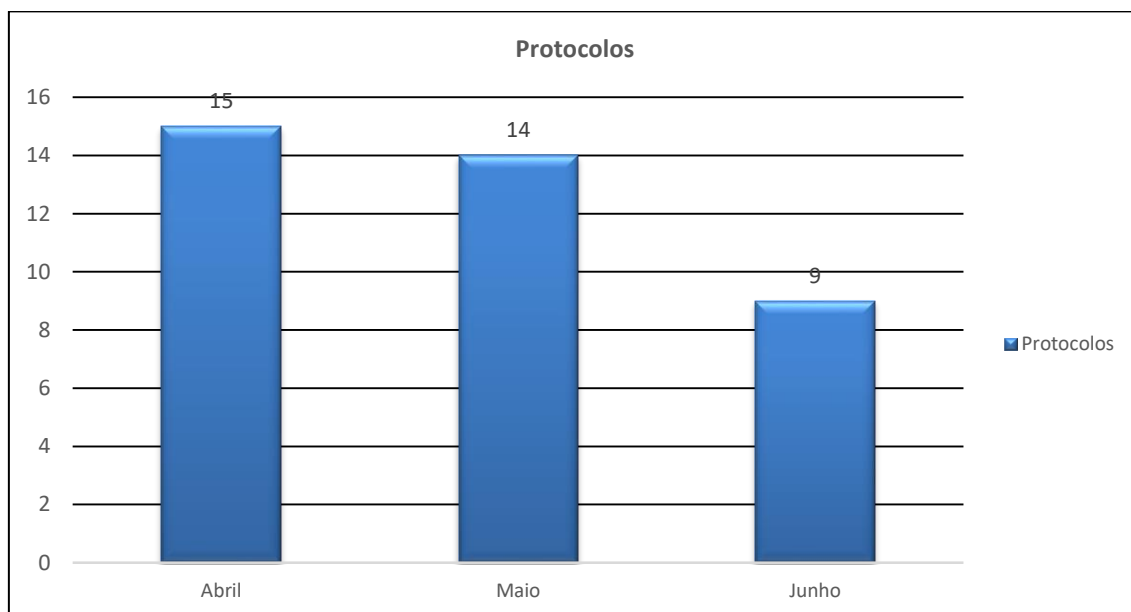
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

Na Casa da Moeda do Brasil – 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.

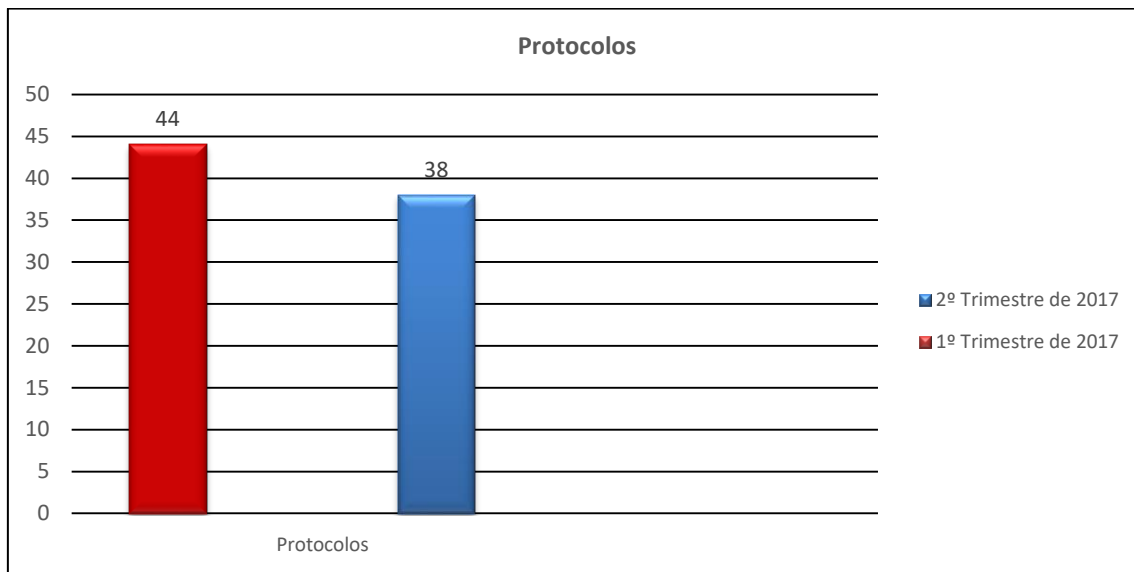
##### 4.1 Demonstrativo Trimestral

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; formas de registro dos pedidos de informação; resposta aos pedidos de informação.

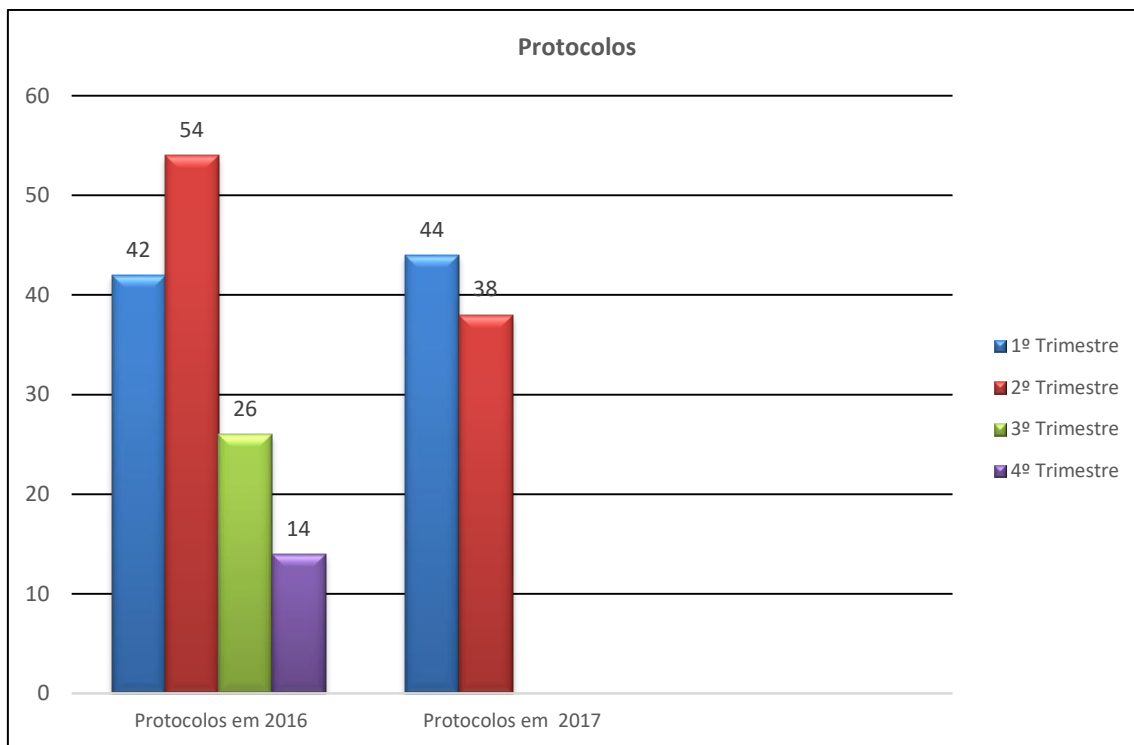
**Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



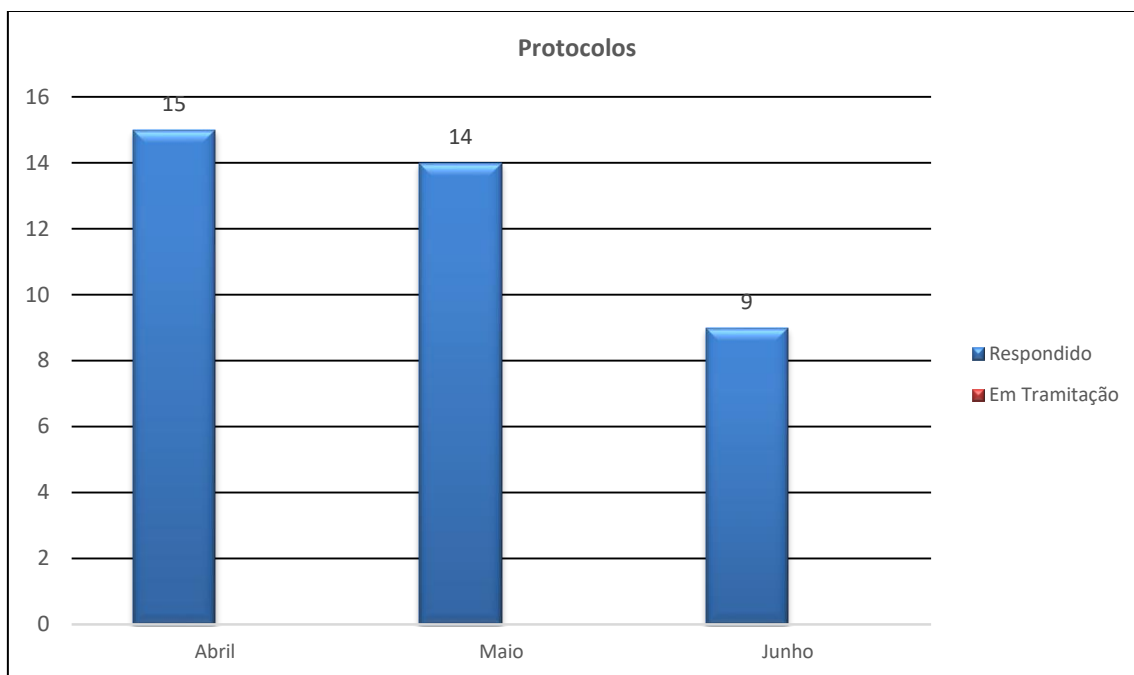
**Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



**Gráfico 32. Comparativo com o Ano Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

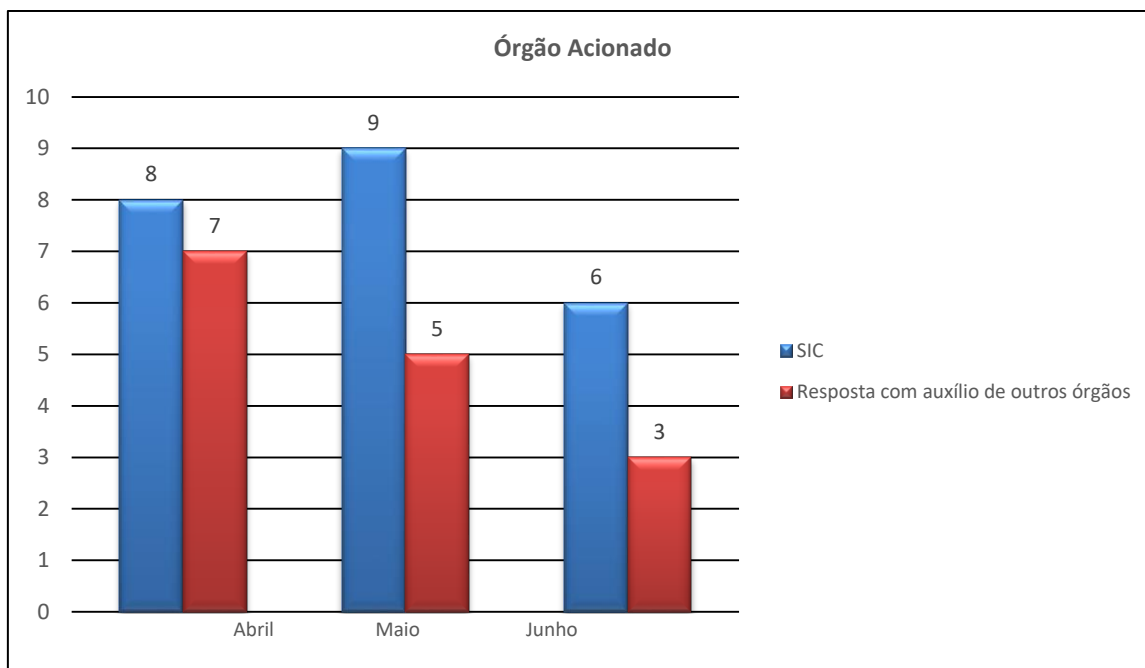


**Gráfico 33. Demanda por Movimentação**

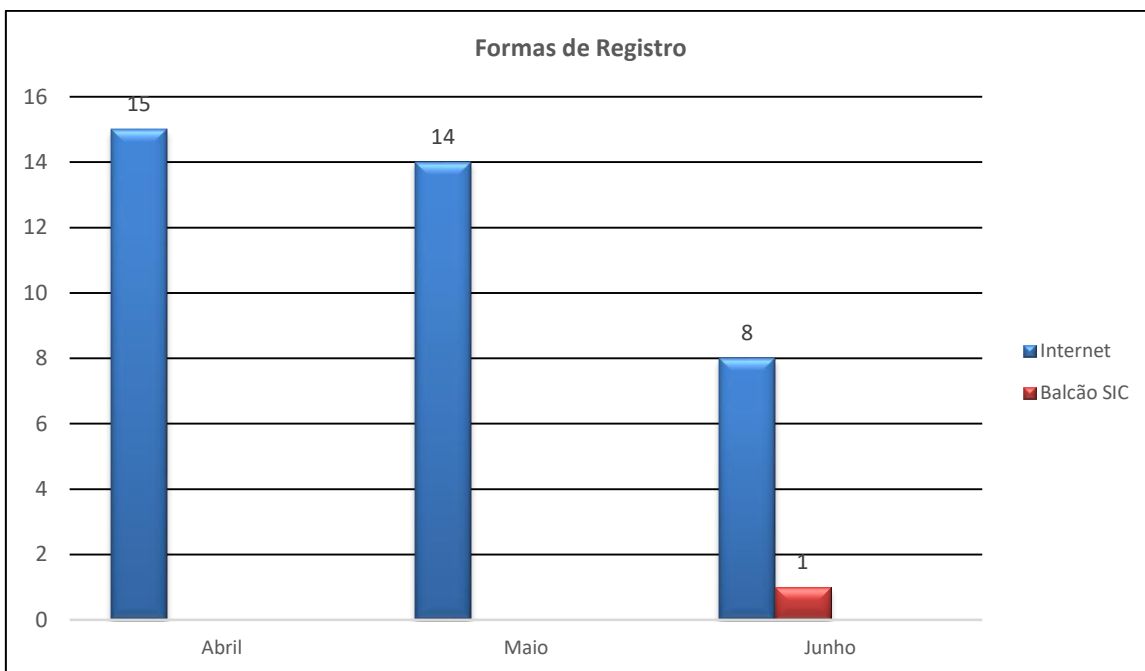


Os pedidos de informação registrados no 2º trimestre de 2017 foram respondidos no período designado para análise.

**Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta**



**Gráfico 35. Formas de Registro dos Pedidos de Informação**



**Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação <sup>8</sup>**

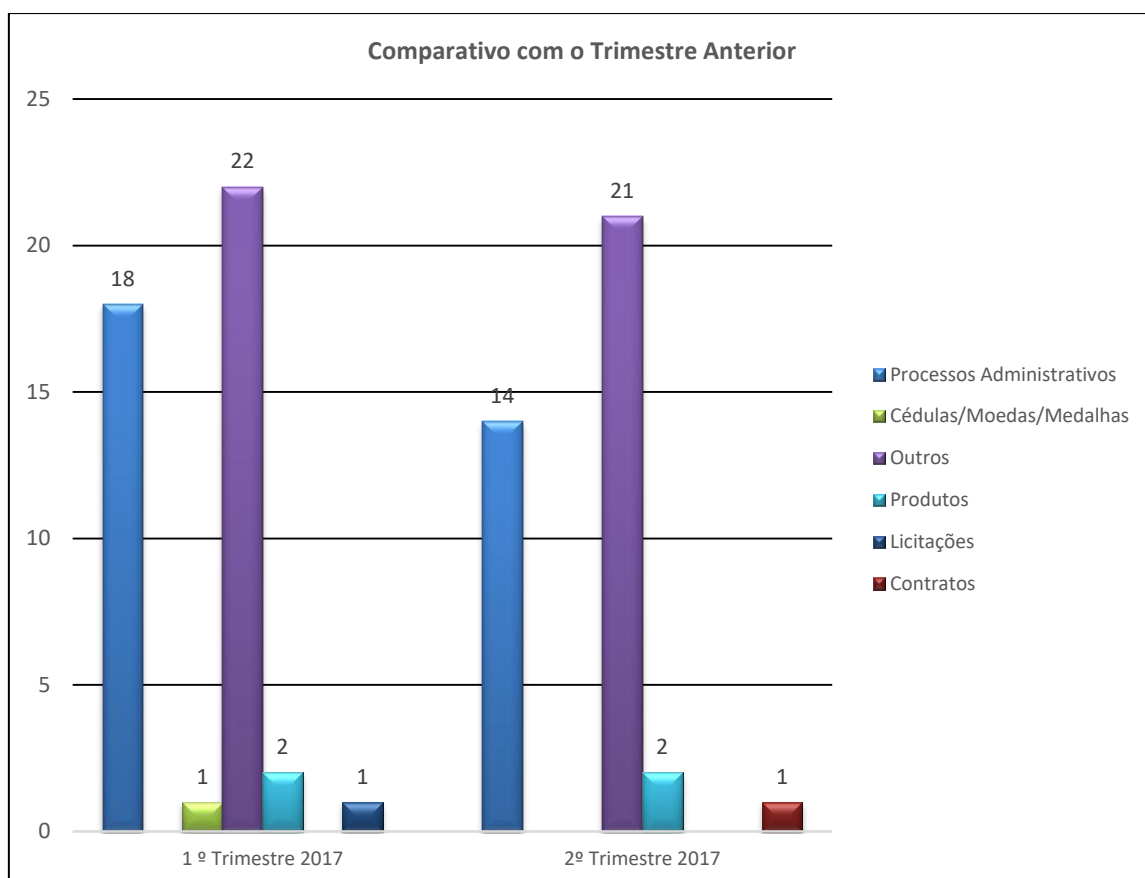


<sup>8</sup> Dados apurados em 28/07/2017

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

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

Assuntos Abordados no 2º Trimestre de 2017				
Eixos	Abril	Maió	Junho	Total
Outros	7	10	4	21
Processos Administrativos	8	2	4	14
Produtos	0	1	1	2
Contratos	0	1	0	1

**Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados**


## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 384 mensagens no 2º trimestre de 2017. Em Abril foram recebidas 142 mensagens, em Maio 133 e em Junho 109.

A Ouvidoria analisa e responde diretamente a maioria das demandas enviadas pelo Fale Conosco, garantindo celeridade nas respostas aos cidadãos. Quando não detém a informação, a Ouvidoria encaminha a demanda ao departamento responsável, que responde ao cidadão nos dando ciência da resposta.

Do total das mensagens recebidas, 193 foram relacionadas aos temas mais recorrentes, conforme estatística apresentada abaixo.

**Tabela 02. Temas mais Abordados**

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 2º Trimestre 2017
Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)	92
Carteira ANAC	24
Programa Jovem Aprendiz	22
Visitas à CMB	20
Apostila de Haia	17
Passaporte	12
Concurso Público	6

### 5.1 Análise Qualitativa dos Temas mais Abordados

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

#### 5.1.1 Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)

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

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.

A maior parte da demanda do trimestre continua relacionada à circulação das moedas comemorativas.

#### **5.1.2 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 do documento.

#### **5.1.3 Programa Jovem Aprendiz**

As demandas demonstram o interesse dos jovens cidadãos que buscam aprendizagem visando capacitação profissional.

#### **5.1.4 Visitas à CMB**

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

#### **5.1.5 Apostila de Haia**

A partir do dia 14 de agosto de 2016, a Casa da Moeda do Brasil passou a fornecer o papel seguro para emissão das Apostilas de Haia, conforme previsto no § 3º, artigo 8º da Resolução nº 228/2016, editada pelo Conselho Nacional de Justiça e publicada no dia 22 de junho de 2016, com o fim de regulamentar a aplicação, no âmbito do Poder Judiciário, da Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros, celebrada na cidade de Haia (Holanda), em 05/10/ 1961 (Convenção da Apostila).

Neste trimestre, o Fale Conosco continuou recebendo demandas oriundas dos cartórios e, os questionamentos foram relacionados ao cadastro no sistema e ao prazo de entrega das apostilas.

#### **5.1.6 Passaportes**

Apesar do fornecimento do produto ter retornado à normalidade no final do ano de 2016, o Fale Conosco continuou recebendo demandas relacionadas ao passaporte brasileiro no trimestre.

### **5.1.7 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.