



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2018

3º 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 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

6. CURSOS E TREINAMENTOS



1 PALAVRA DO OUVIDOR:

O presente trimestre foi marcado pela participação da Ouvidoria no Programa de Capacitação Institucional de Empregados. Coube-nos tratar, por meio de palestra, diversos temas relacionados à Ética, Conduta e Integridade e sua relação com a Ouvidoria.

Na palestra, conseguimos dar aplicabilidade ao item da Norma de Organização da Ouvidoria que aponta a atribuição de “realizar campanhas educativas periódicas sobre condutas dos empregados na empresa e sua relação com a Ouvidoria”. A palestra também serviu para a CMB cumprir o seu dever imposto pelo artigo 9º, §1º, VI da Lei 13.303/2016 que prevê a necessidade das estatais realizarem treinamento anual sobre o Código de Conduta e Integridade.

Este tipo de treinamento realmente é muito importante, pois a prevenção é sempre a melhor forma de atuar para evitar que, por falta de conhecimento, empregados se vejam em situações que conflitam com a ética, conduta e integridade.

No mais, o trimestre de Ouvidoria foi dinâmico, como de costume, tanto no tratamento de demandas quanto o Serviço de Informação ao Cidadão.

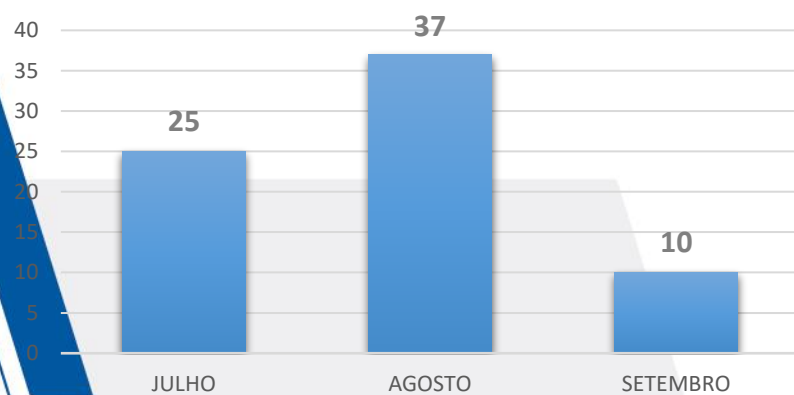
Deve-se destacar a necessidade de treinamento periódico sobre a Lei de Acesso à Informação para os gestores. Os cidadãos, de uma maneira geral, estão utilizando o Serviço de Informação ao Cidadão de forma cada vez mais sofisticada, exigindo que os gestores tenham conhecimento cada vez mais técnico sobre o tratamento, quanto à publicidade, das informações que estejam sob sua gestão.

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.

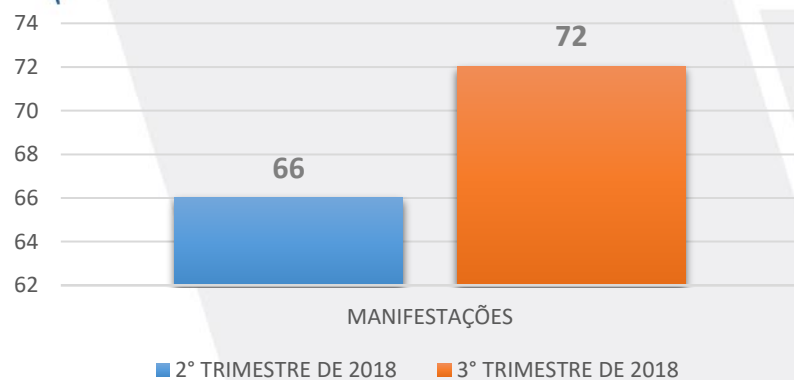


2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL

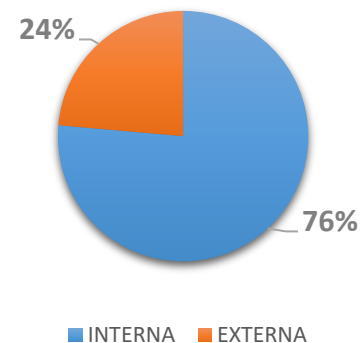
2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



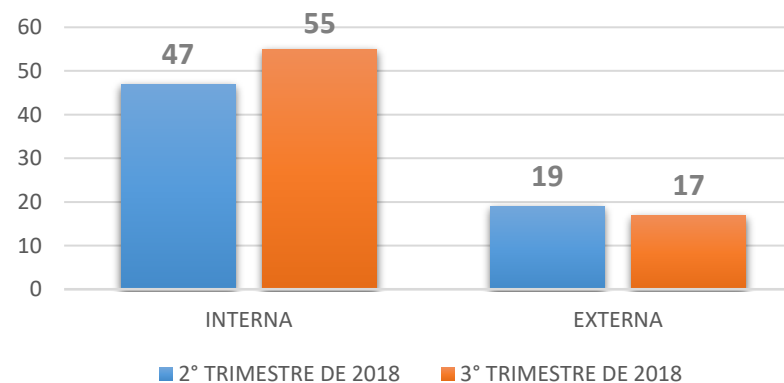
2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



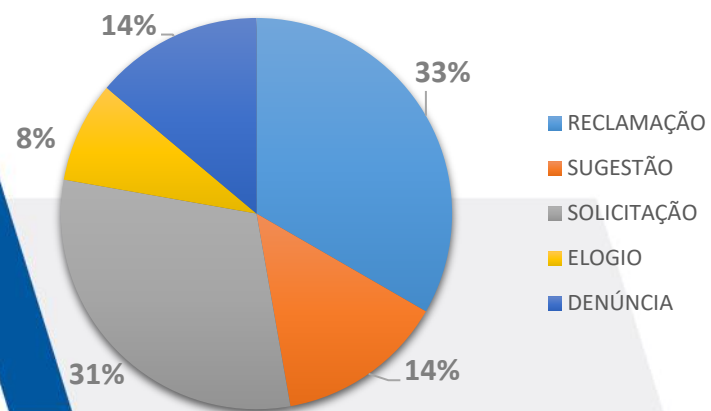
2.3 TOTAL POR ORIGEM



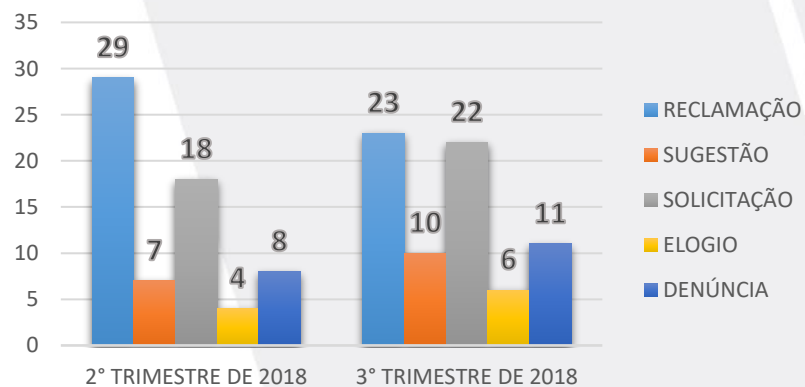
2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM



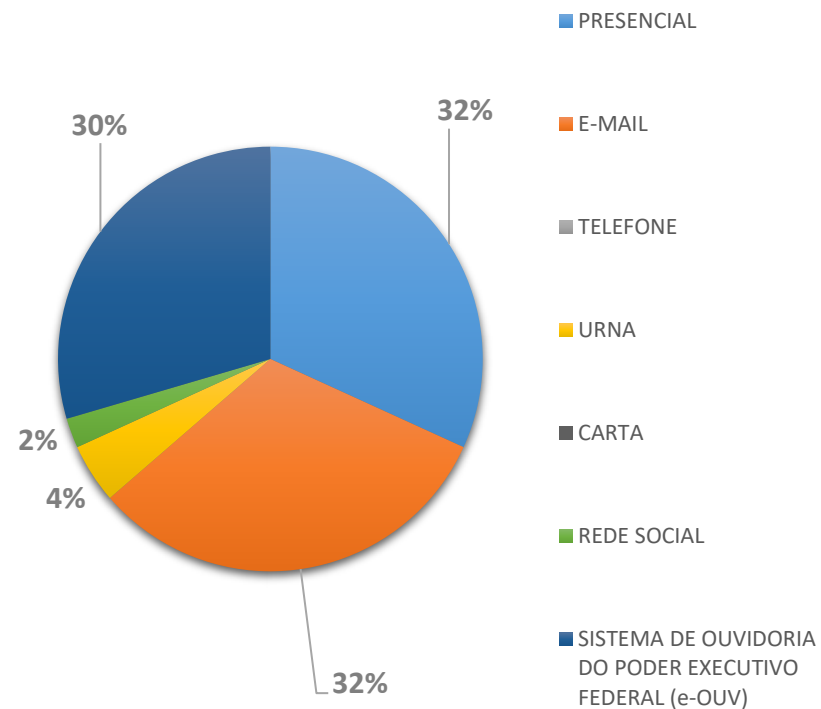
2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



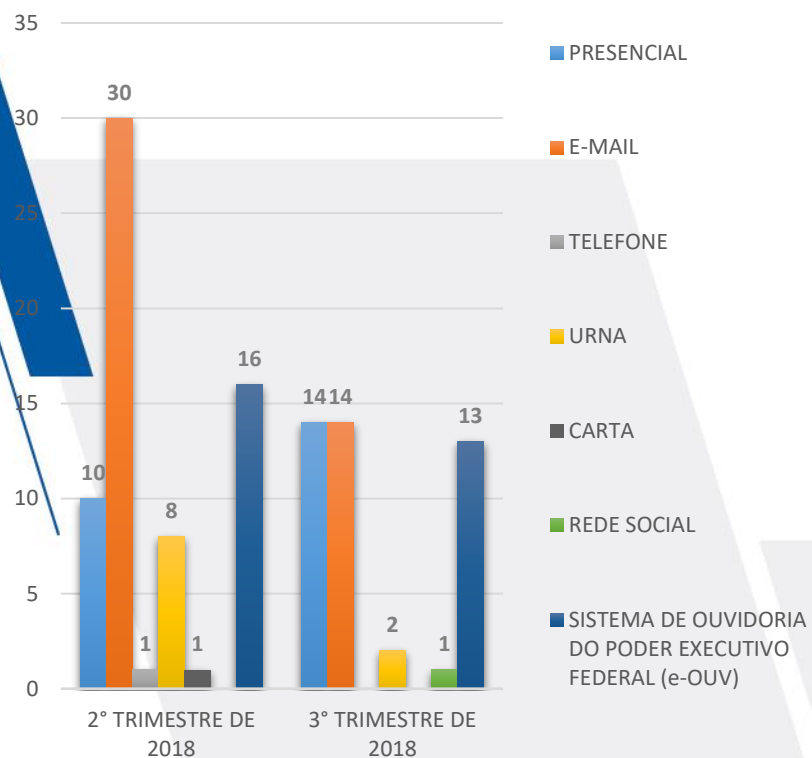
2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO



2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



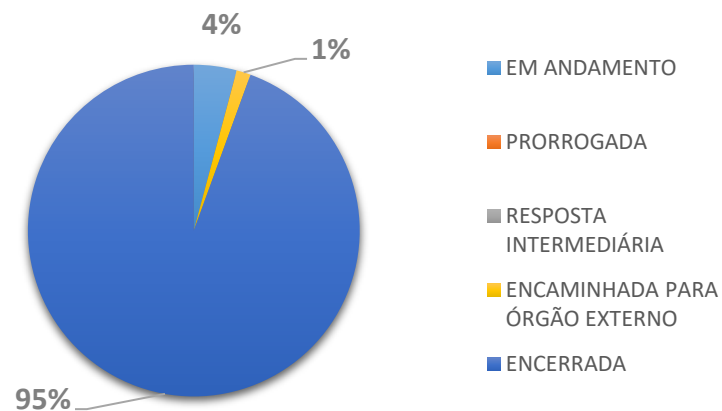
2.8 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: FORMAS DE CONTATO



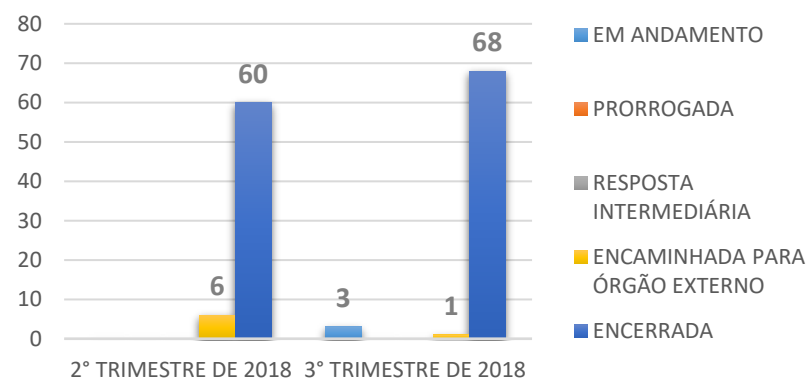
No comparativo com o trimestre anterior, os dados apontam um crescimento na utilização do registro direto pelo demandante no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) como forma de contato com a Ouvidoria.

¹ Atualizado em: 08/10/2018

2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO¹

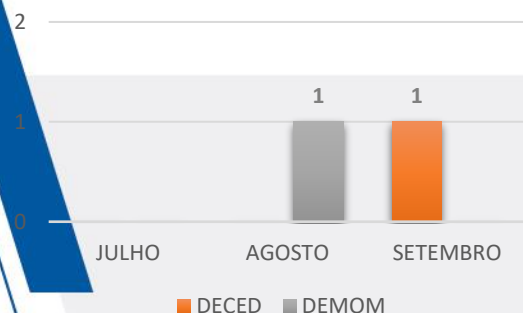


2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO

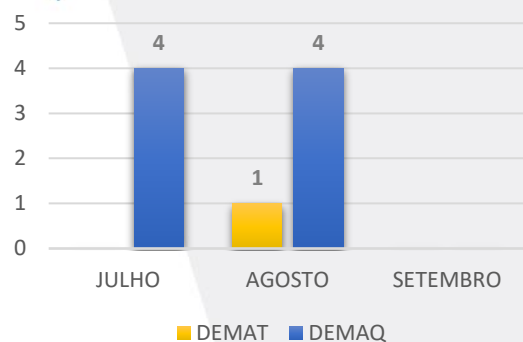


2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS²

DIOPE



DIDES



Assuntos mais abordados:

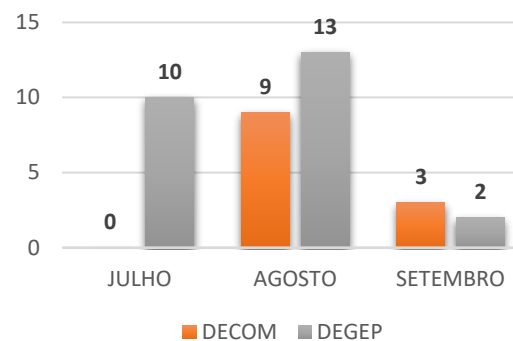
- Reclamação sobre regras para o exame periódico como pontuação para promoção;

- Sugestões sobre sustentabilidade ambiental.

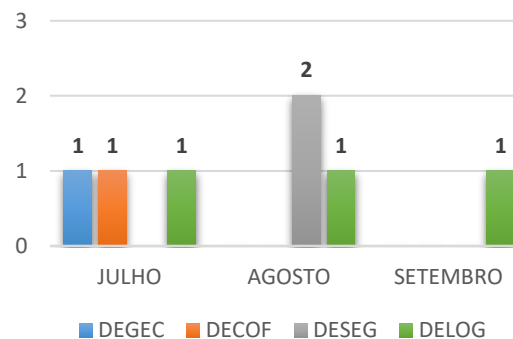
² i. O GABIN recebeu 02 manifestações no período;

ii. A Ouvidoria redirecionou 01 registro à Ouvidoria do Banco Central do Brasil (meio circulante/troco)

DIRIM



DIGES



Assuntos mais abordados:

- Atraso na entrega de produtos gráficos de segurança pela transportadora;

- Reclamações sobre medalha do Clube do Vasco da Gama;

- Elogios ao evento Colecionismo em Movimento 2018;

- Dúvidas sobre emissão de Passaportes;

- Dúvidas sobre falta de previsão para pagamento residual de verbas rescisórias;

- Reclamações e solicitações referentes ao abono social e abono médico;

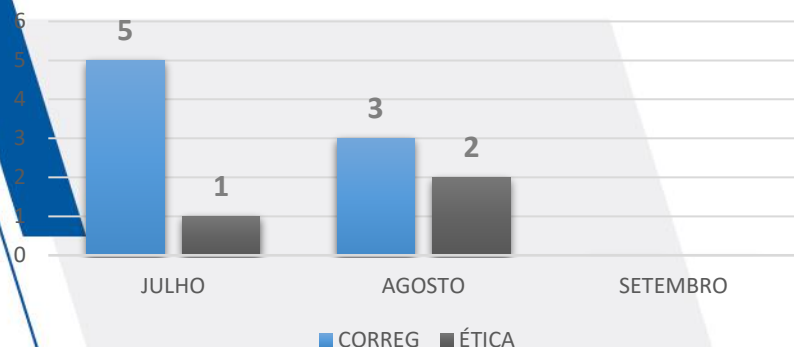
- Reclamação sobre desconto referente ao Termo de Conciliação do Edital de Promoção 2015/2016.

iii. Demais órgãos acionados estão descritos no item 3.11.1

iv. 01 elogio ao DEGOV

2.11.1 REDE DE INTERGRIDADE

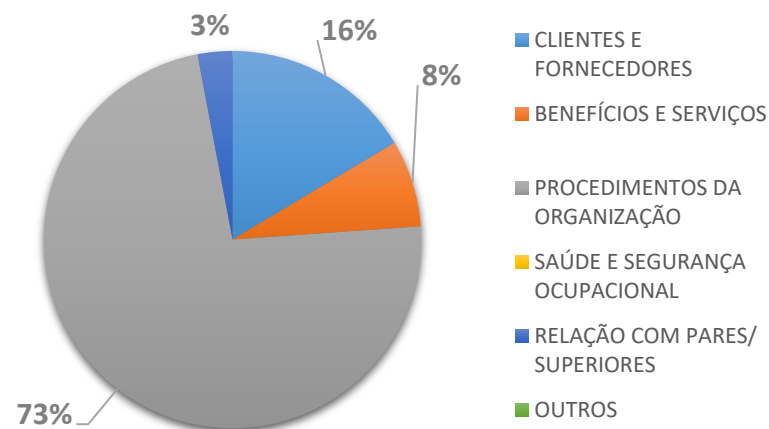
A Rede de Integridade da CMB é composta pela Ouvidoria e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o canal receptor da Rede de Integridade da CMB. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios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



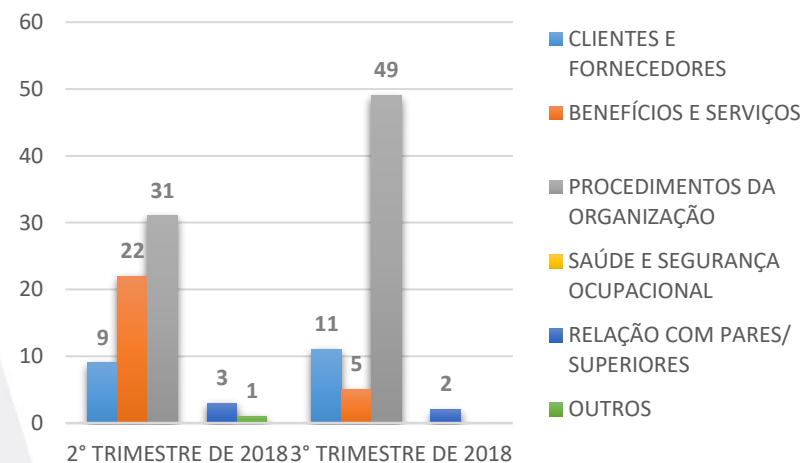
Neste trimestre foram registradas denúncias sobre:

- Conflito entre empregados com eventual descumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade;
- Disfunção de empregados com eventual descumprimento do Regulamento de Pessoal.

2.12 EIXOS



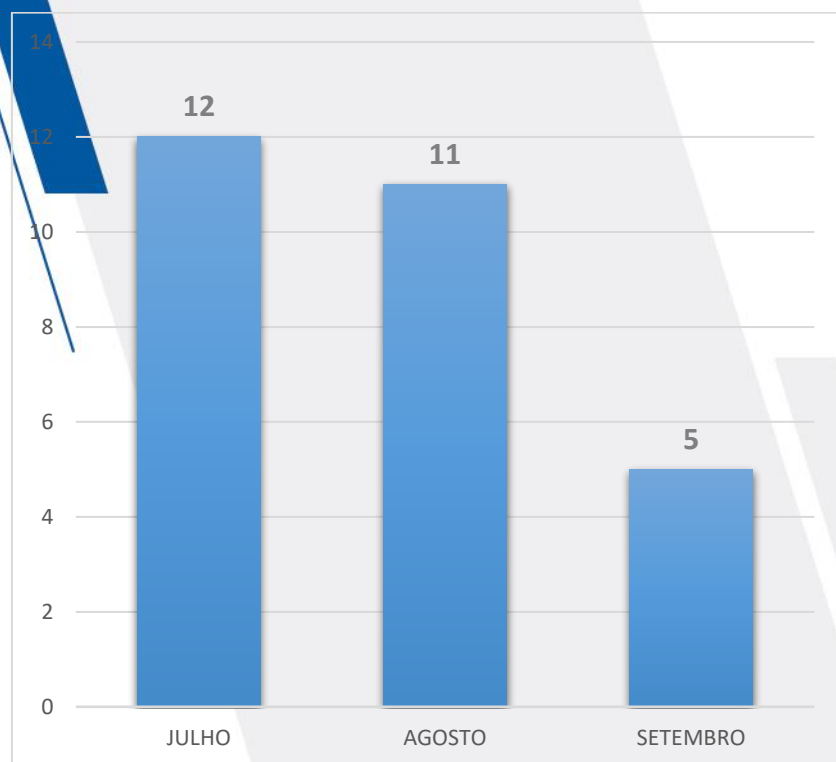
2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS



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 desconto referente ao Termo de Conciliação do Edital de Promoção 2015/2016, realocação de empregado, controle de ponto funcional, benefícios, processos administrativos e pagamentos de fornecedores.

II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

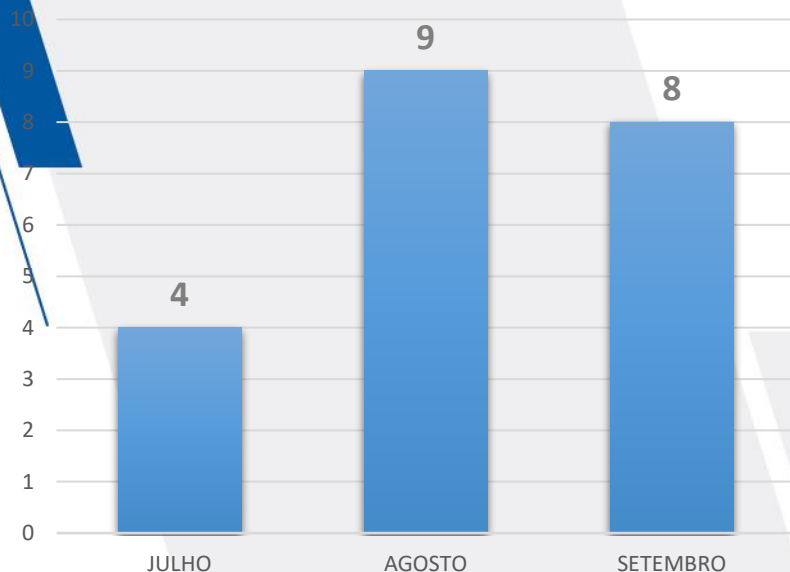
Informações sobre produtos da CMB foram as principais questões trabalhadas neste trimestre.

A Ouvidoria sempre orienta os empregados e os demais cidadãos diante de suas dúvidas, mesmo quando o tema não é de responsabilidade da Casa da Moeda. Neste caso, indicamos o órgão responsável, sugerimos links para consulta e orientamos a melhor forma de contato.

4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

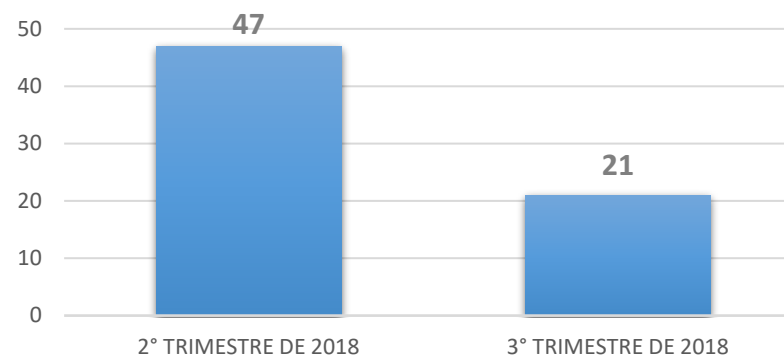
O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 21 registros pelo SIC.

4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC

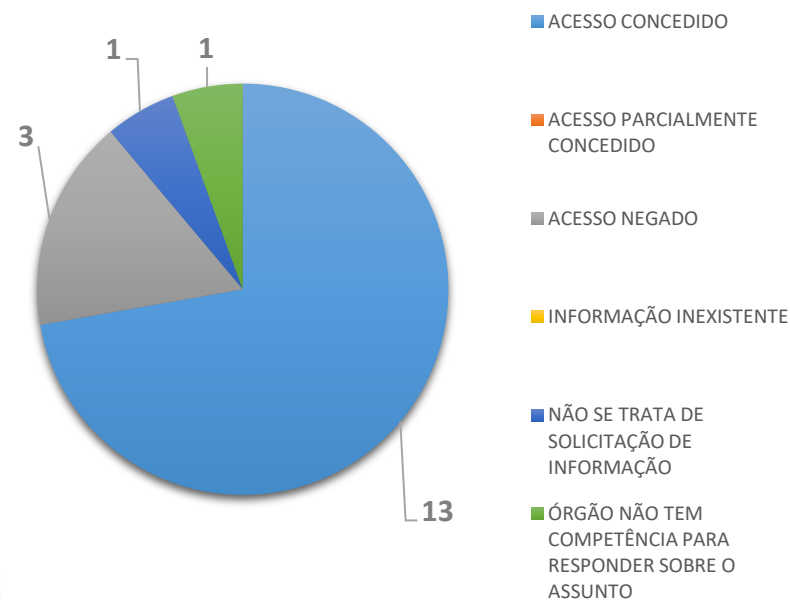


Com a disseminação do SIC como ferramenta de acesso à informação da Administração Pública, a CMB vem recebendo pedidos cada vez mais elaborados de acesso à informação. Para manter a eficiência desta ferramenta, é muito importante que todos os gestores possuam capacitação sobre a Lei de Acesso à Informação.

4.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: PROTOCOLOS



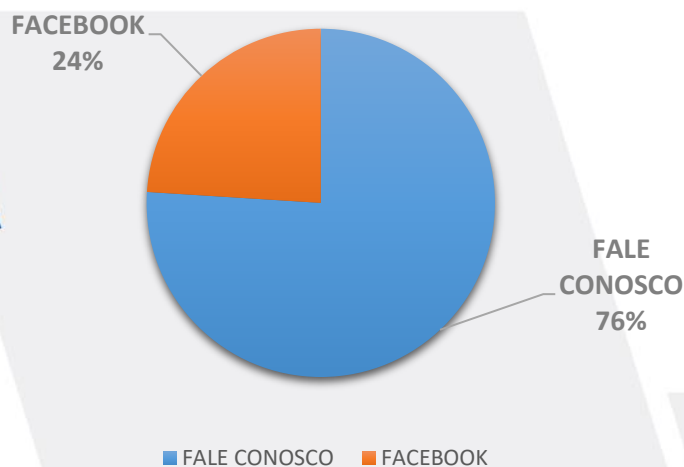
4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



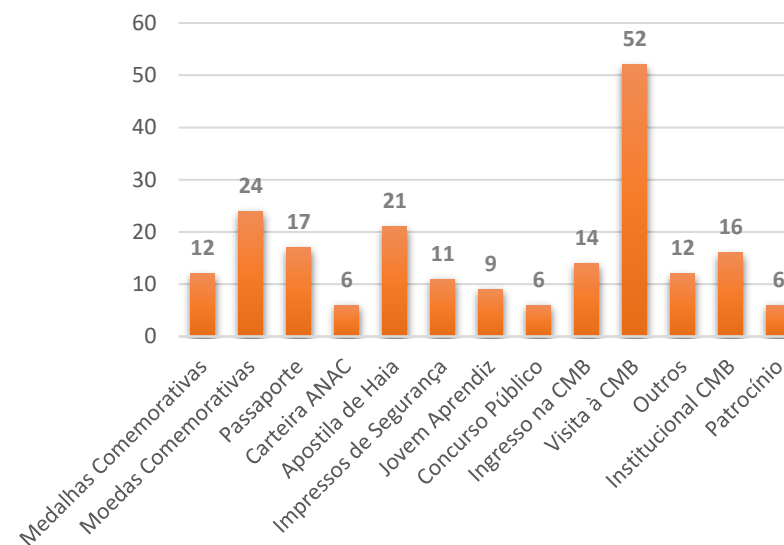
5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 247 mensagens no 3º trimestre de 2018, enquanto o *Facebook* contabilizou 78 comentários e dúvidas.

5.1 DEMANDA POR QUANTIDADE



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



6. CURSOS E TREINAMENTOS

Neste trimestre a equipe da Ouvidoria realizou o seguinte treinamento, promovidos por Órgãos Públicos Federais e sem custo de inscrição para a CMB:

Curso de atualização sobre a Lei de Acesso à Informação: promovido pela NUCLEP em parceria com a Controladora-Geral da União.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

OUVIDOR: Jorge Eduardo Vieira Costa

ANALISTAS DA OUVIDORIA: Celso Sato e Lucila Prevot

APOIO ADMINISTRATIVO: Felipe Ney Lyrio e Bianca Borges Duarte



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**