



Ouvidoria  
da CMB

# RELATÓRIO TRIMESTRAL - 2020

1º 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

## 3. OUVIDORIA RESOLVE

- 3.1. QUANTIDADE DE AÇÕES
- 3.2. ALGUNS TEMAS DO OUVIDORIA RESOLVE

## 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

- 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



## PALAVRA DO OUVIDOR:

O relatório de Ouvidoria consolida as informações recebidas no trimestre dando transparência às atividades desenvolvidas pela área.

Neste trimestre, destacamos a ampliação das demandas através do Serviço de Informação ao Cidadão. Em 2019, tivemos uma média de 41 registros, com um pico de 48 pedidos no 4º trimestre. Começamos 2020 com 52 pedidos de acesso à informação, que representa um incremento aproximadamente 25% no número de solicitações.

O cenário nos mostra um cidadão cada vez mais consciente de suas responsabilidades e, por conseguinte, ávido por conhecer o serviço público e suas vicissitudes. O desafio está dado! E a resposta está na capacitação dos gestores para a Lei de Acesso à Informação.

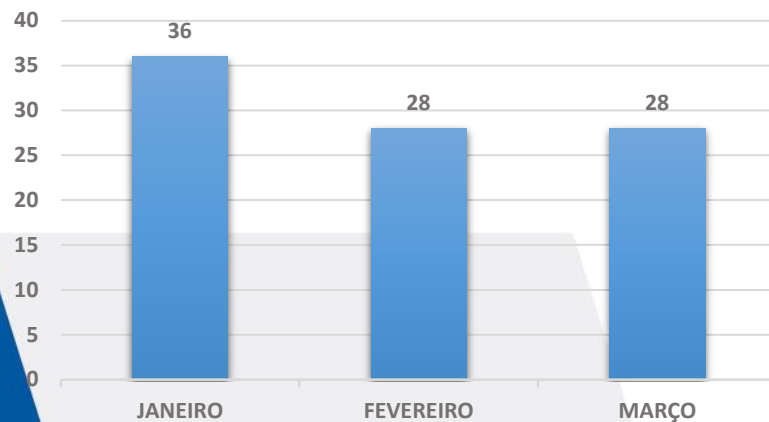
Por fim, o mês de março foi marcado por um grande desafio que impôs à CMB a necessidade de uma rápida tomada de decisão, a fim de proteger seus colaboradores. Nosso antagonista, o Coronavírus, afeta nossa estrutura e processos de trabalho e para vencê-lo precisamos seguir as orientações do Comitê de Crise, criado para responder pela elaboração e implementação de medidas prioritárias para prevenção.

A Ouvidoria precisou restringir nesse momento de afastamento social o atendimento presencial e o recolhimento dos formulários de urnas, mas seguimos diariamente monitorando nossos demais canais de contato. Estejam à vontade para entrar em contato conosco.

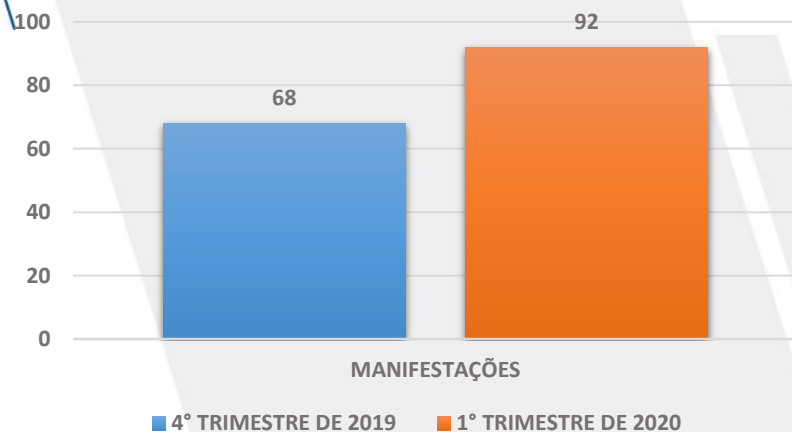


## 2. DEMONSTRATIVO TRIMESTRAL – FALA.BR

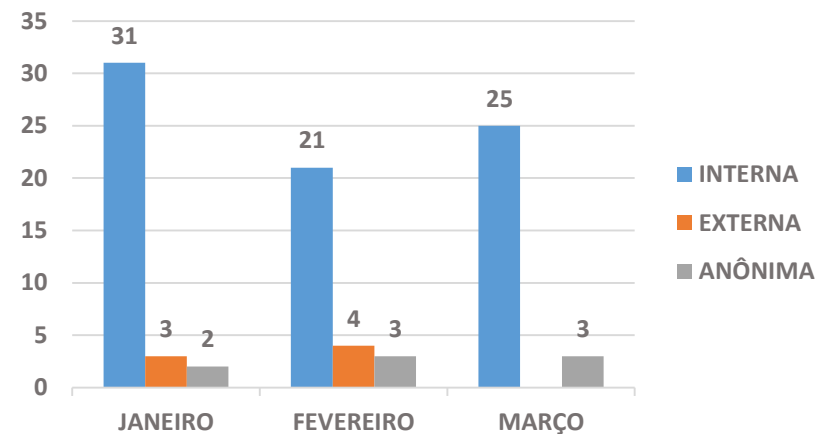
### 2.1 TOTAL POR QUANTIDADE



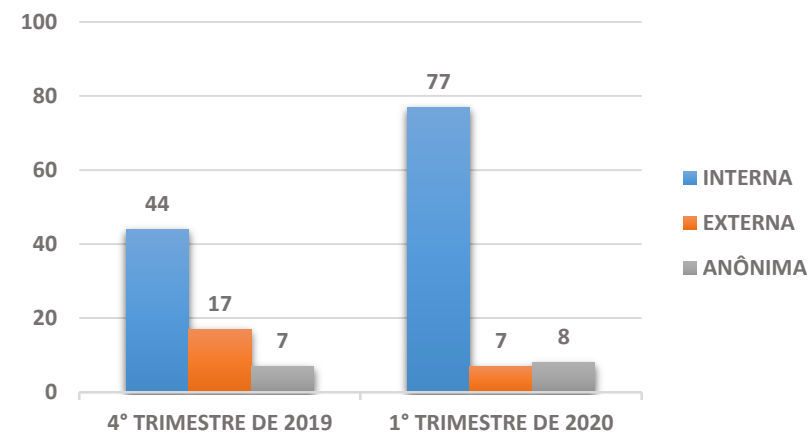
### 2.2 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES



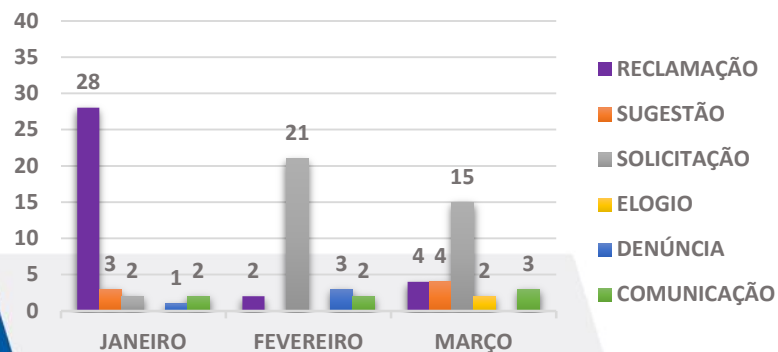
### 2.3 TOTAL POR ORIGEM



### 2.4 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: ORIGEM

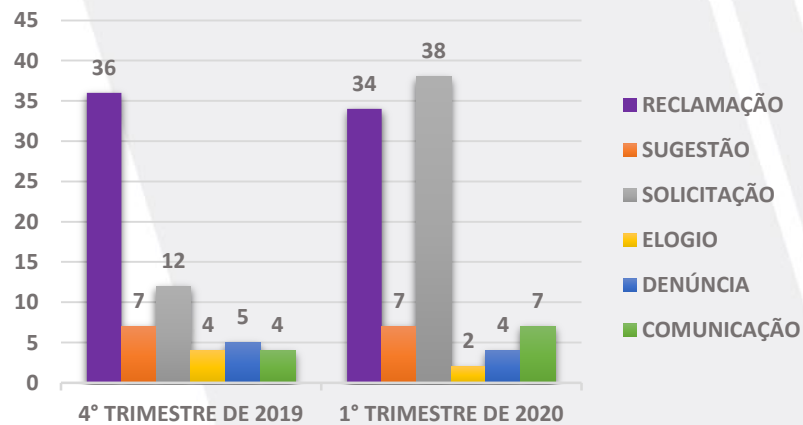


## 2.5 TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

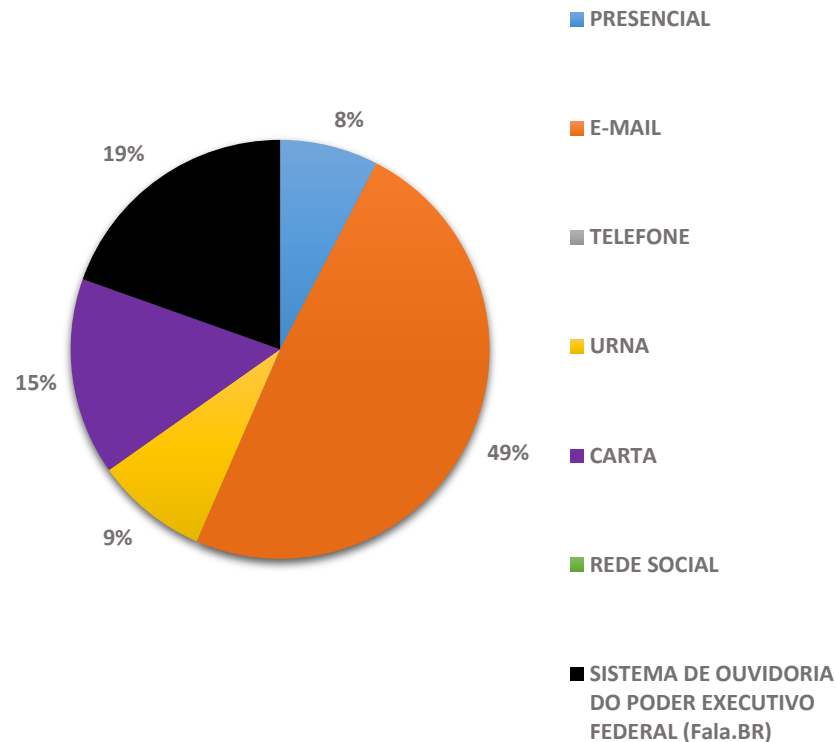


Comunicação é a manifestação anônima, registrada diretamente pelo manifestante no sistema Fala.BR, conforme art. 16, §2º, IN OGU 05/2018. Neste trimestre, 07 manifestações foram recebidas como comunicação, número superior ao registrado no 4º trimestre do ano anterior.

## 2.6 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: TIPO DE MANIFESTAÇÃO

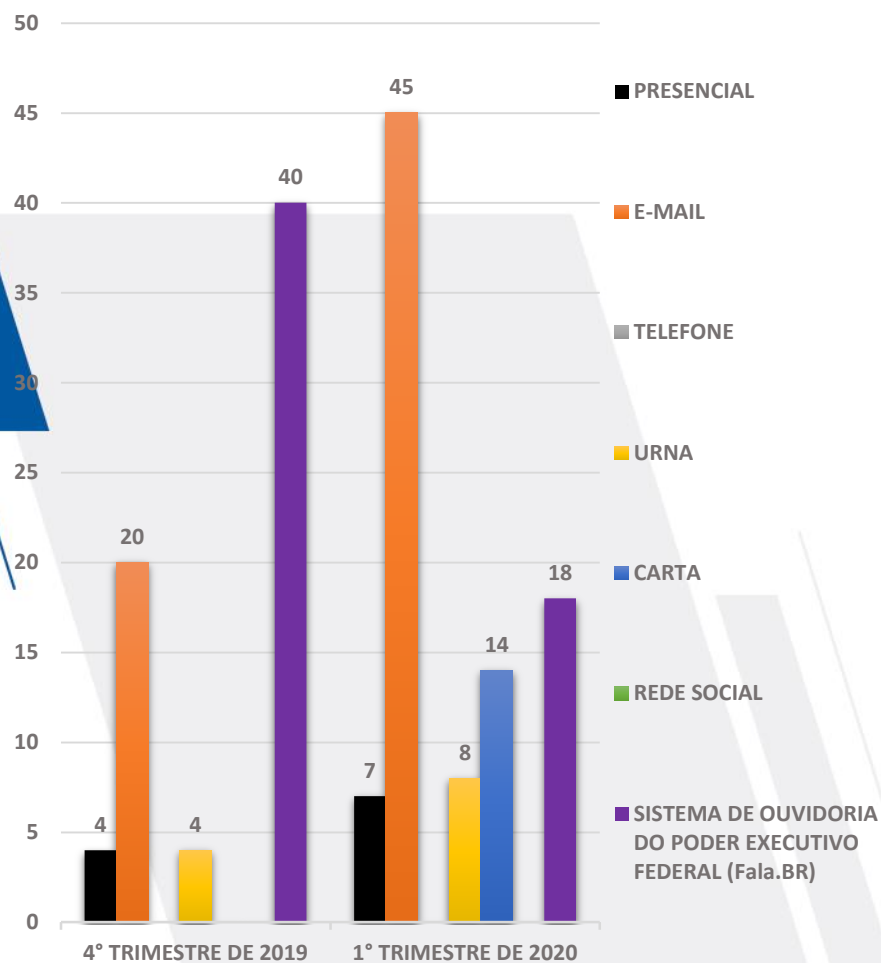


## 2.7 TOTAL POR FORMAS DE CONTATO

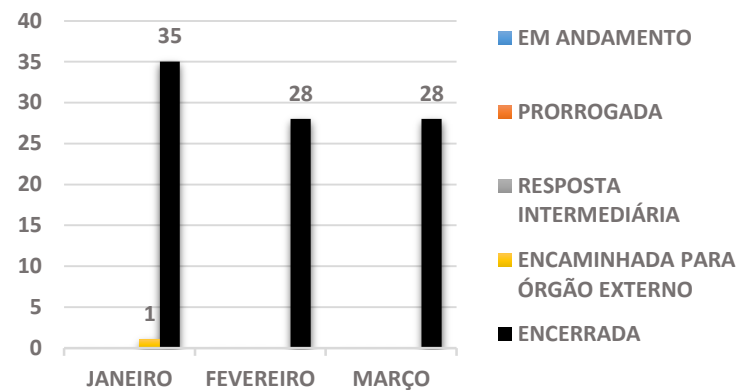


Destaca-se neste trimestre a utilização do e-mail como forma preferencial de contato.

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

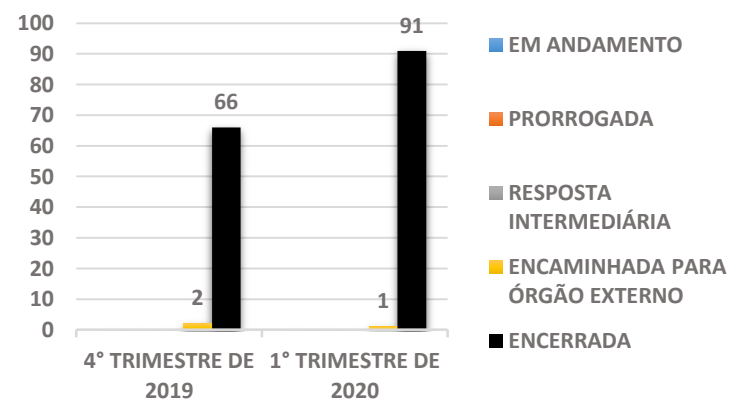


## 2.9 TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO<sup>1</sup>



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

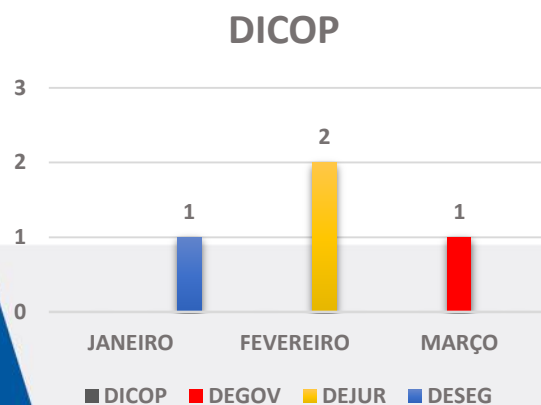
## 2.10 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: DEMANDAS POR MOVIMENTAÇÃO<sup>2</sup>



Neste trimestre contabilizamos um registro redirecionado ao Banco Central

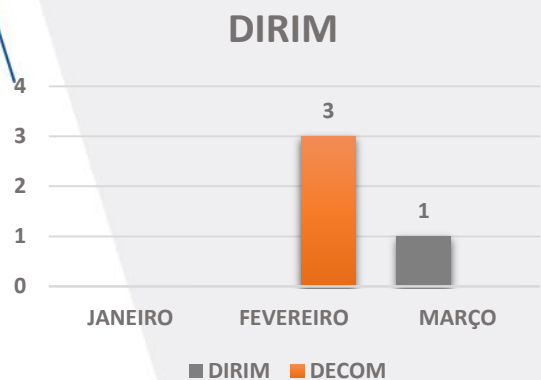
<sup>1</sup> Fechamento: 08.04.2020.

## 2.11 ÓRGÃOS ACIONADOS<sup>3</sup>



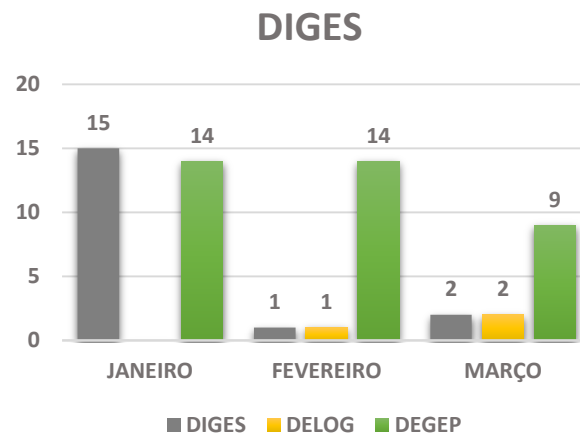
#### Assuntos abordados:

- Lei de acesso á informação; e
- Acesso à área interna.
- Informações sobre o assessoramento técnico fornecido aos membros da CIFRÃO



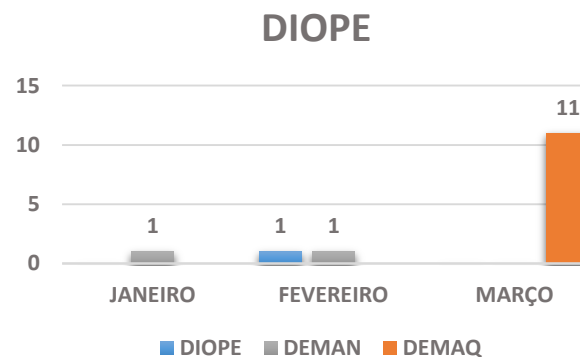
#### Assunto mais abordado:

- Manifestações sobre selos fiscais (bebidas e cigarro).



#### Assuntos mais abordados:

- Gestão de pessoas: ambulatório, marcação de ponto, Acordo Coletivo de Trabalho, Seguro de Vida em Grupo, absenteísmo e licença paternidade;
- Transporte de Empregados; e
- Redução de benefícios.



#### Assuntos mais abordados:

- Reclamação sobre o controle da população de felinos;
- Qualidade da água;
- Manutenção predial.

<sup>3</sup> Neste trimestre 03 (três) manifestações foram encaminhadas para o CONSAD e a Ouvidoria encerrou 03 (três) manifestações que não cabia envio/tratamento interno por se tratar demandas relacionadas a solicitação de acesso à informação, assim como, demandas já tratadas anteriormente com decisão administrativa.

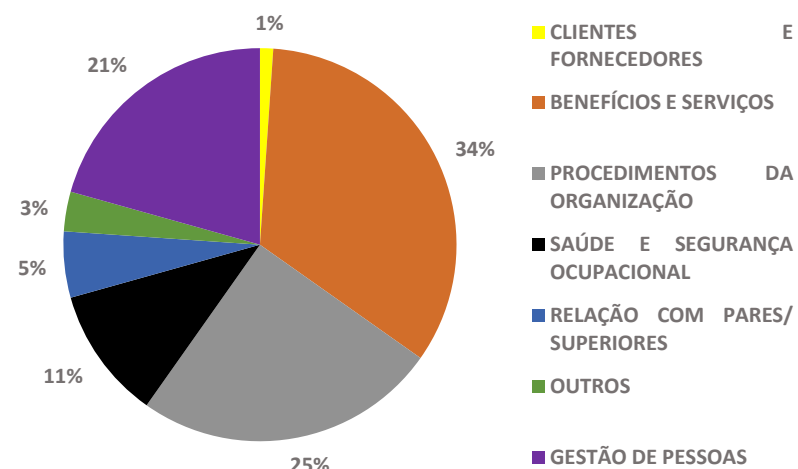
### 2.11.1 REDE DE INTEGRIDADE

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.

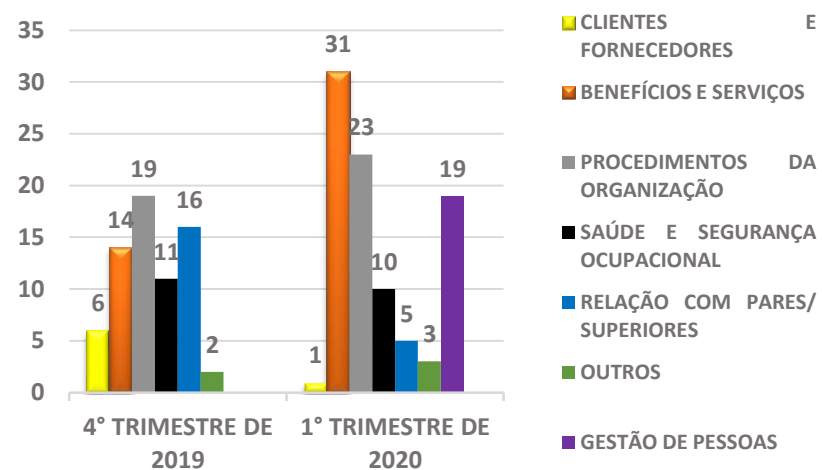


Neste trimestre, quatro denúncias foram encaminhadas para a Corregedoria e versam sobre possível violação ao regulamento de Pessoal da CMB, conflito no ambiente de trabalho, assédio sexual e descumprimento de norma interna. Uma denúncia foi encaminhada à Comissão de Ética por tratar-se de possível descumprimento do Código de Ética, Conduta e Integridade.

### 2.12 EIXOS



### 2.13 COMPARATIVO COM O TRIMESTRE ANTERIOR: EIXOS

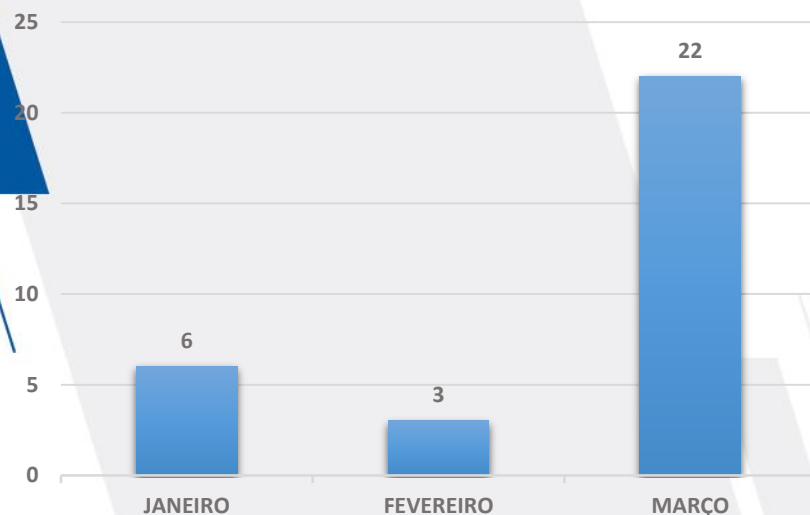




### 3. OUVIDORIA RESOLVE

#### 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 sobre cópias de processos, restaurante, transporte, férias, abono assiduidade, acesso externo à rede (teletrabalho), documentos funcionais, absenteísmo e ações contra à COVID-19.

Todas as manifestações referentes à COVID-19 foram direcionadas ao Comitê de Crise para avaliação. Os empregados mostraram-se muito preocupados com as condições de higienização, medidas profiláticas, utilização de espaços comuns e grupos de riscos.

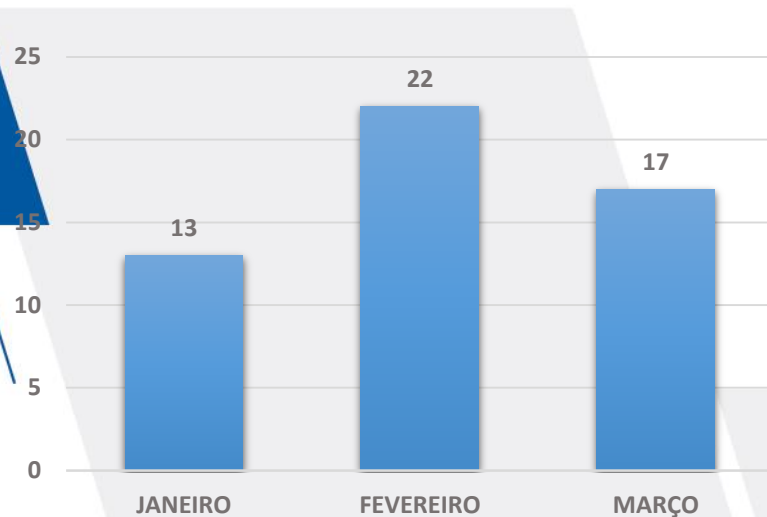
#### II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre a documentação funcional de ex-empregados.

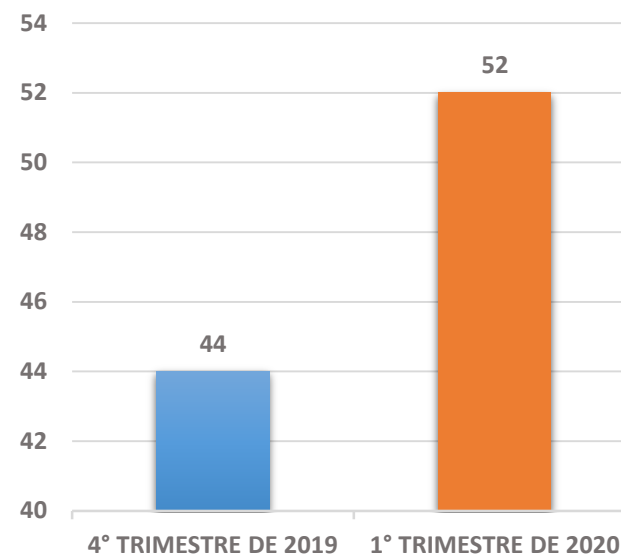
#### 4. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC foi criado para efetivar o direito constitucional dos cidadãos às informações da Administração Pública, incluídas as Estatais. Esta ferramenta da transparência pública foi regulada pela Lei 12.527/2011. Neste trimestre, a Ouvidoria recebeu 52 registros pelo SIC.

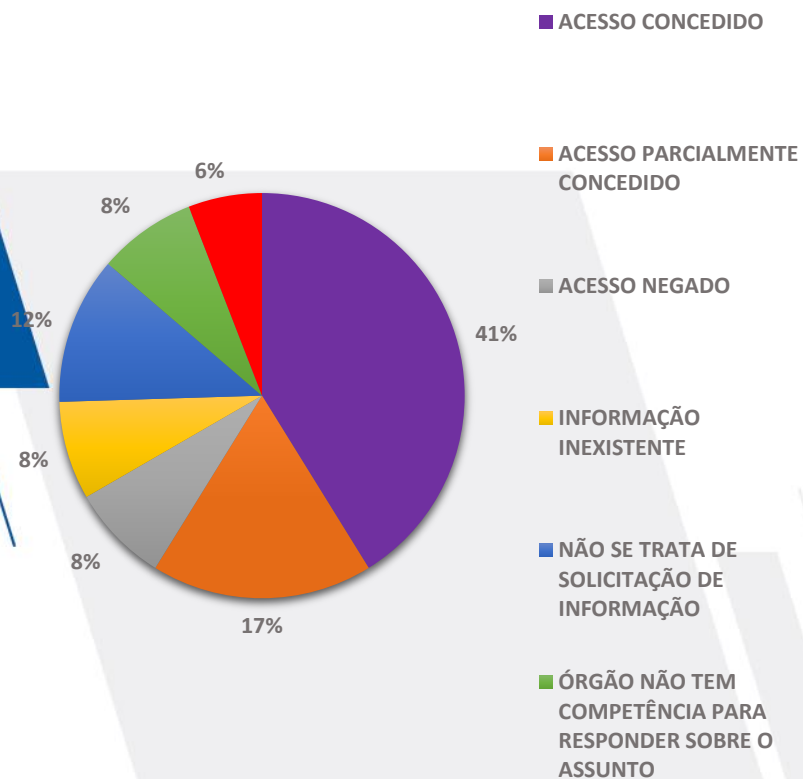
##### 4.1 DEMANDA POR QUANTIDADE DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO VIA SIC



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



### 4.3 RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

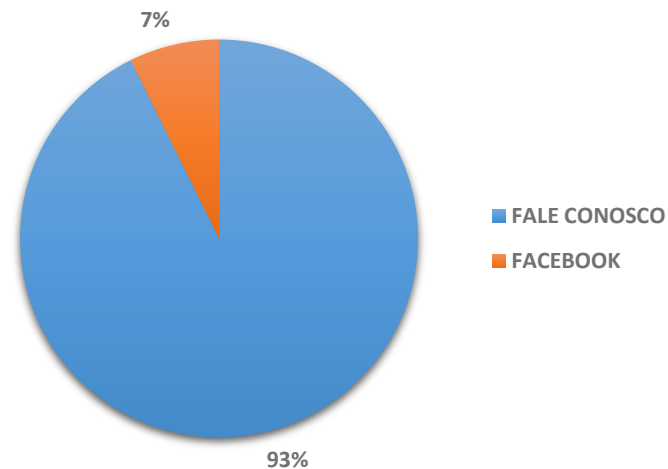


A grande maioria dos pedidos de acesso à informação se referem à nomeação dos dirigentes e a cópias de processos administrativos e licitatórios.

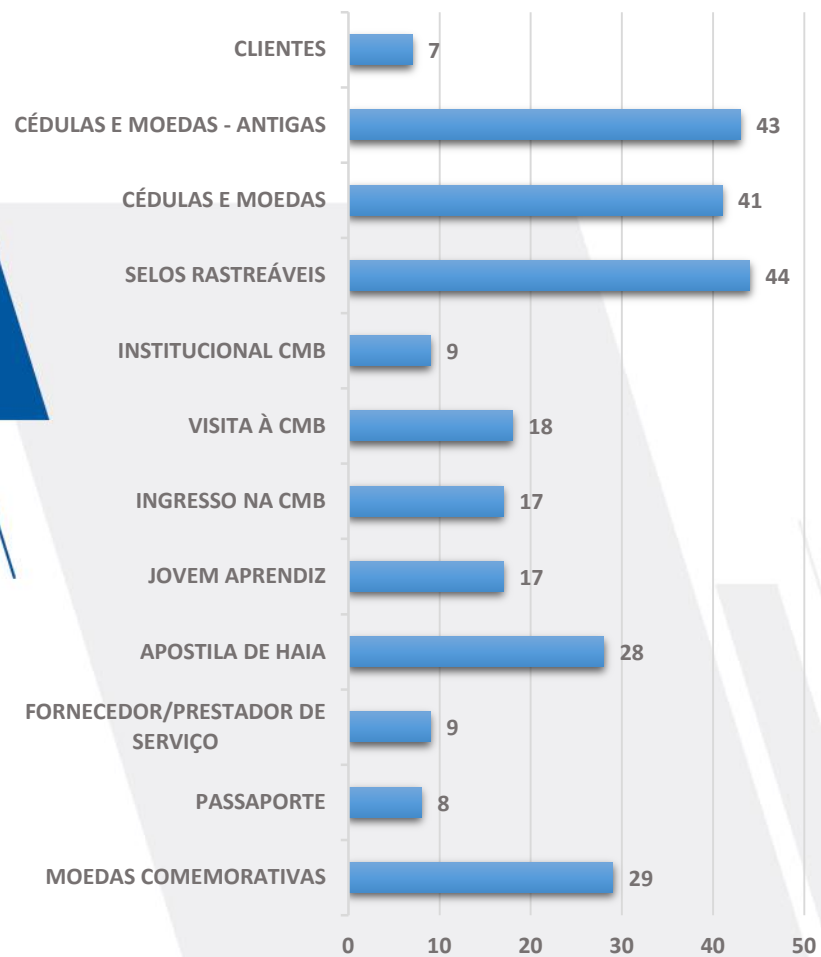
### 5. FALE CONOSCO/ FACEBOOK

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 291 mensagens no 1º trimestre de 2020, enquanto o Facebook contabilizou 23 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

Neste período a equipe vem participando das capacitações em ouvidorias (trilha de conhecimento com diversos cursos) com duração total de 160h e certificado pela Ouvidoria-Geral da União.



# Ouvidoria da CMB

## **EQUIPE:**

**OUVIDOR:** Fabio de Oliveira Ferreira.

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

**APOIO ADMINISTRATIVO:** Bianca Quirino.



**CASA DA MOEDA  
DO BRASIL**