



CASA DA MOEDA DO BRASIL

PESQUISA | OUVIDORIA | 2024

Dados técnicos da pesquisa

1.737
empregados

95%
grau de confiança

922
respostas

2,0
margem de erro

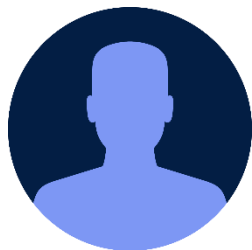


OUVIDORIA CMB

Perfil dos respondentes

Período de campo:
16 a 30 Abril 2024

Gênero:



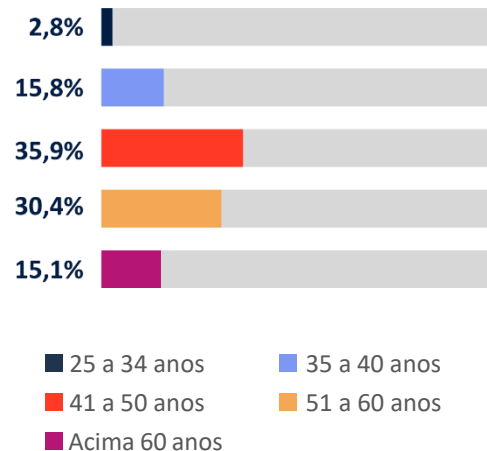
73,3%
MASCULINO



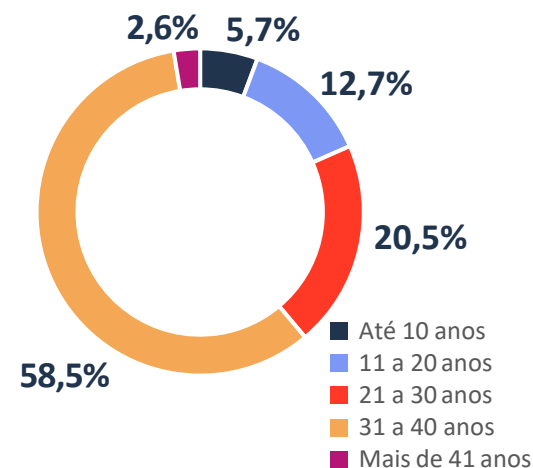
25,3%
FEMININO

*Outros/Prefere não responder: 51,4%+

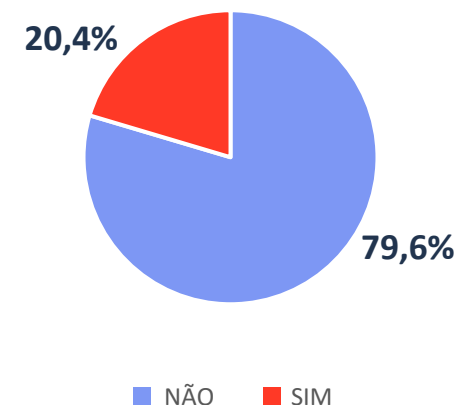
Faixa etária:



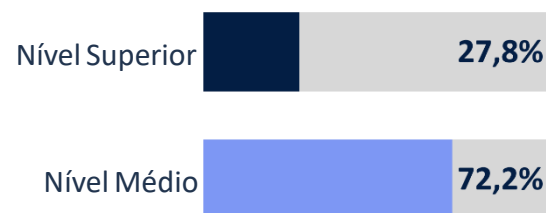
Tempo de Empresa:



Função de Confiança:



Cargo:



Faixa salarial:

Até R\$ 5000,00	2,3%
Entre R\$5.000 e R\$10.000	65,5%
Entre R\$10.000 e R\$15.000	20,9%
Entre R\$15.000 e R\$20.000	9,4%
Acima de R\$20.000	1,8%

Escolaridade:

Fundamental	0,3%
Nível Médio	26,1%
Superior	42,4%
Especialização (lato sensu)	27,7%
Mestrado	3,0%
Doutorado	0,4%



OUVIDORIA CMB

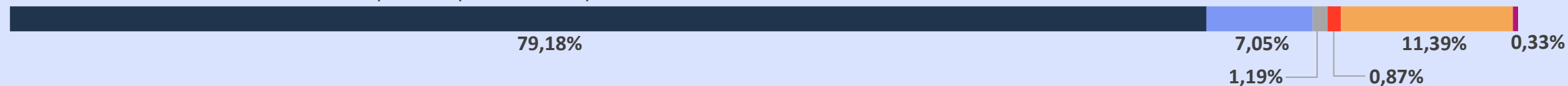
Referências técnicas para leitura de dados

- Os dados foram coletados através do *LimeSurvey*, ferramenta online de código aberto para a criação, publicação e análise de pesquisas, mediante *survey*, com um questionário aplicado para todos os empregados, via e-mail corporativo, com vínculo ativo na ocasião do período da pesquisa 16 a 30 de abril de 2024;
- Os empregados receberam em seus e-mails institucionais, mensagens e instruções para responder o questionário, utilizando escalas do tipo *Likert* para expressar seus níveis de concordância (de "Concordo Plenamente" a "Discordo Totalmente"), o desconhecimento e a não utilização;
- O questionário incluiu perguntas sobre a importância de diversas medidas de proteção e incentivo, utilizando uma escala de "Muito Importante" a "Não é Importante", o desconhecimento e a não utilização;
- Os resultados foram compilados e tabulados, gerando *rankings* com base na frequência das respostas e criadas tabelas separadas para as respostas de "Concordo Plenamente", "Concordo Parcialmente", "Desconheço", "Muito Importante" e "Importante" e "Desconheço".
- Os resultados dos usuários efetivos sobre o canal de denúncias foram agrupados em "Concordo totalmente" e "Concordo parcialmente"; "Discordo totalmente" e "Discordo parcialmente" e "Desconheço".
- Os resultados dos usuários efetivos sobre proteção e incentivos foram agrupados em "É muito importante" e "É importante"; "Às vezes é importante" e "Não é importante" e "Desconheço".

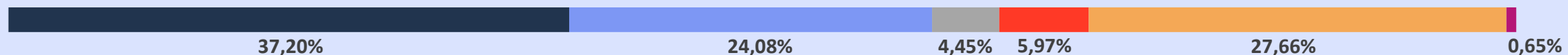


Resultados Gerais: Canal de Denúncias

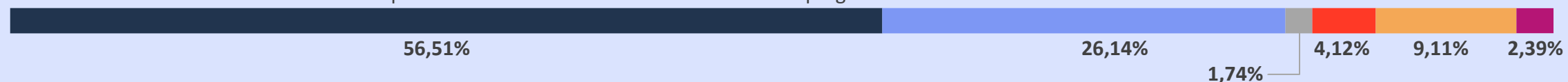
1. O canal de denúncias da Ouvidoria é importante para nossa empresa.



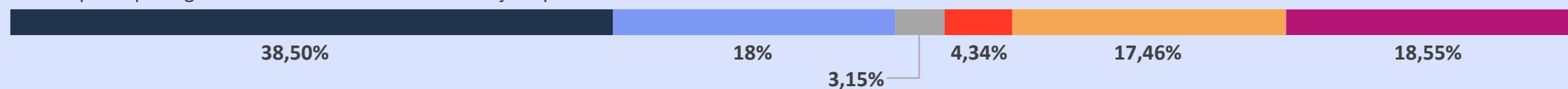
2. Sinto-me seguro(a) em fazer denúncias por meio do canal da Ouvidoria.



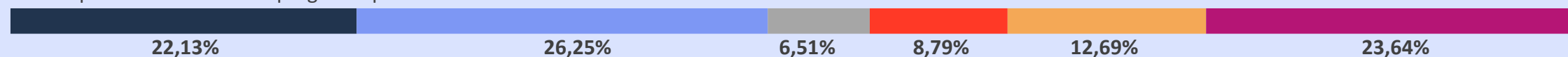
3. O canal de denúncias da Ouvidoria é amplamente conhecido e acessível a todos os empregados.



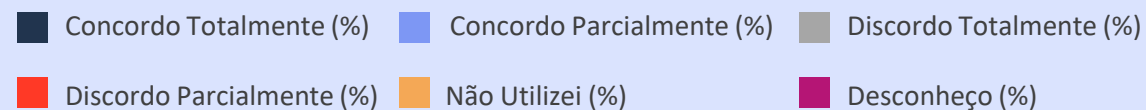
4. A empresa protege os denunciantes e suas informações pessoais.



5. A empresa incentiva os empregados que fazem denúncias.

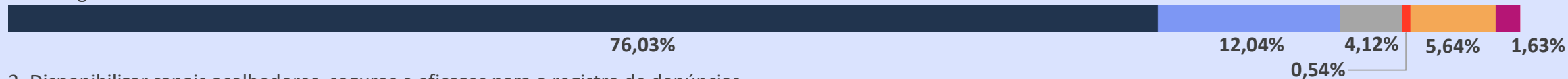


6. A empresa não tolera represálias contra os denunciantes.



Resultados Gerais: Proteção e Incentivo

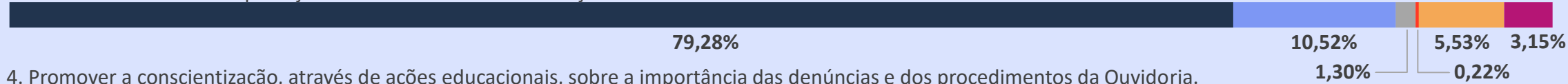
1. Proteger a identidade do denunciante.



2. Disponibilizar canais acolhedores, seguros e eficazes para o registro de denúncias.



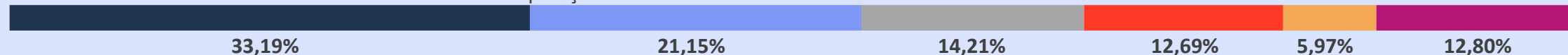
3. Ofertar mecanismos de proteção em caso de eventual retaliação.



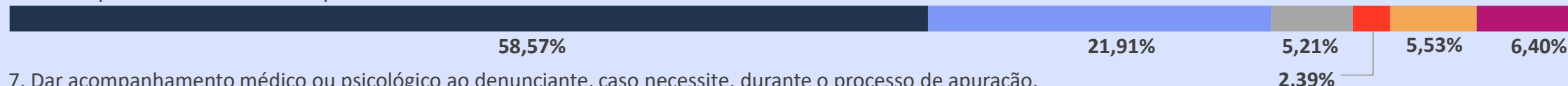
4. Promover a conscientização, através de ações educacionais, sobre a importância das denúncias e dos procedimentos da Ouvidoria.



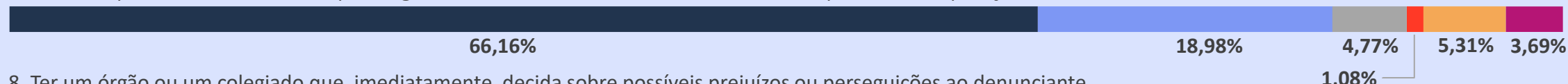
5. Conceder incentivo financeiro no caso de êxito na recuperação do dano ao erário.



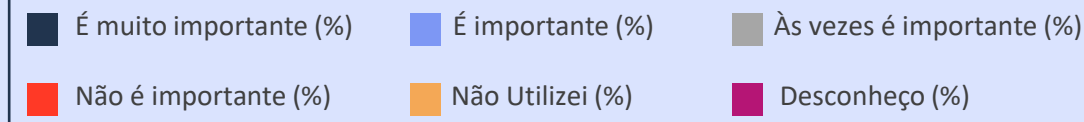
6. Adotar procedimentos distintos para denúncias de assédio moral e assédio sexual.



7. Dar acompanhamento médico ou psicológico ao denunciante, caso necessite, durante o processo de apuração.

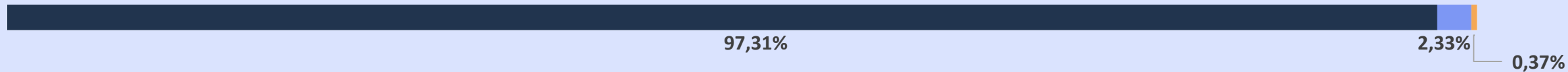


8. Ter um órgão ou um colegiado que, imediatamente, decida sobre possíveis prejuízos ou perseguições ao denunciante.



Resultados dos usuários: Canal de Denúncias

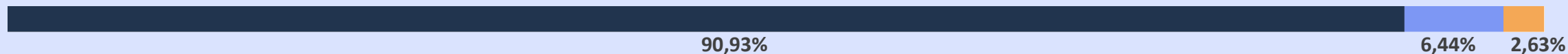
1. O canal de denúncias da Ouvidoria é importante para nossa empresa.



2. Sinto-me seguro(a) em fazer denúncias por meio do canal da Ouvidoria.



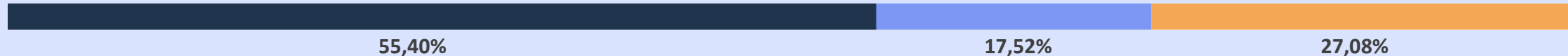
3. O canal de denúncias da Ouvidoria é amplamente conhecido e acessível a todos os empregados.



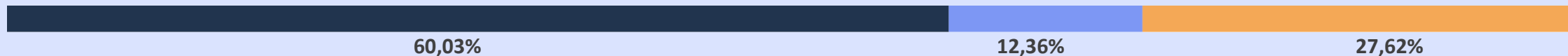
4. A empresa protege os denunciantes e suas informações pessoais.



5. A empresa incentiva os empregados que fazem denúncias.



6. A empresa não tolera represálias contra os denunciantes.



■ Concordo (%) ■ Discordo (%) ■ Desconheço (%)

Resultados dos usuários: Proteção e Incentivo

1. Proteger a identidade do denunciante.



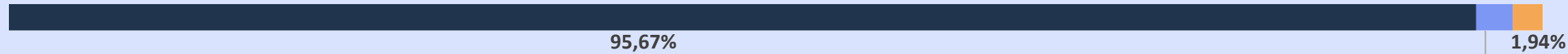
2. Disponibilizar canais acolhedores, seguros e eficazes para o registro de denúncias.



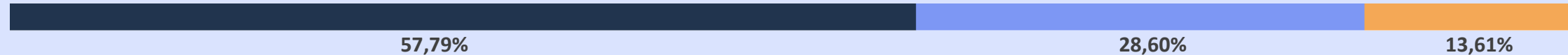
3. Ofertar mecanismos de proteção em caso de eventual retaliação.



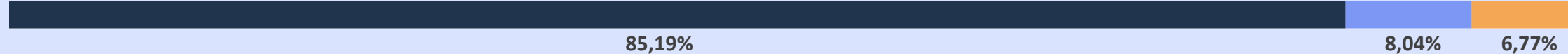
4. Promover a conscientização, através de ações educacionais, sobre a importância das denúncias e dos procedimentos da Ouvidoria.



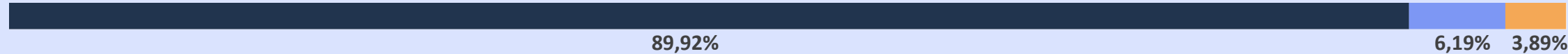
5. Conceder incentivo financeiro no caso de êxito na recuperação do dano ao erário.



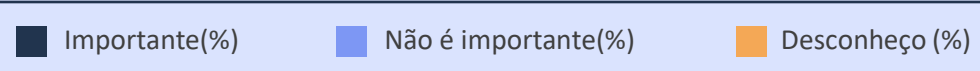
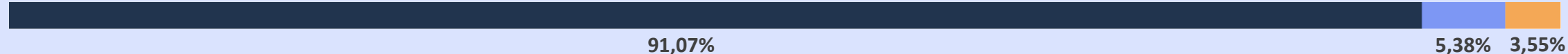
6. Adotar procedimentos distintos para denúncias de assédio moral e assédio sexual.



7. Dar acompanhamento médico ou psicológico ao denunciante, caso necessite, durante o processo de apuração.



8. Ter um órgão ou um colegiado que, imediatamente, decida sobre possíveis prejuízos ou perseguições ao denunciante.



Ranking por frequência de respostas: Canal de Denúncias



1º O canal de denúncias da Ouvidoria é importante para nossa empresa.

2º O canal de denúncias da Ouvidoria é amplamente conhecido e acessível a todos os empregados.

3º A empresa protege os denunciantes e suas informações pessoais.

4º Sinto-me seguro(a) em fazer denúncias por meio do canal da Ouvidoria.

5º A empresa não tolera represálias contra os denunciantes.

6º A empresa incentiva os empregados que fazem denúncias.



Ranking por frequência de respostas: Proteção e Incentivos



1º Ofertar mecanismos de proteção em caso de eventual retaliação.

2º Proteger a identidade do denunciante.

3º Disponibilizar canais acolhedores, seguros e eficazes para o registro de denúncias.

4º Promover a conscientização, através de ações educacionais, sobre a importância das denúncias e dos procedimentos da Ouvidoria.

5º Dar acompanhamento médico ou psicológico ao denunciante, caso necessite, durante o processo de apuração.

6º Ter um órgão ou um colegiado que, imediatamente, decida sobre possíveis prejuízos ou perseguições ao denunciante.

7º Adotar procedimentos distintos para denúncias de assédio moral e assédio sexual.

8º Conceder incentivo financeiro no caso de êxito na recuperação do dano ao erário.



OUVIDORIA CMB

CANAL DE DENÚNCIAS



Análise Geral

- **Percepção Positiva:** O reconhecimento da importância do canal e a percepção de segurança no uso são pontos fortes.
- **Oportunidade de melhorias:** A proteção ao denunciante, o incentivo às denúncias e a intolerância a represálias ainda apresentam possíveis fragilidades.
- **Desconhecimento:** As taxas de desconhecimento em questões críticas (proteção, incentivo e retaliação) indicam oportunidade de aprimoramento de normativos.
- **Confiança:** O canal é bem conhecido e acessível e a confiança nos processos pode ser continuamente aprimorada.
- **Incentivos claros:** Desenvolver mecanismos visíveis e tangíveis de incentivo para os empregados que utilizem o canal.



PROTEÇÃO E INCENTIVOS



Análise Geral

- **Medidas Essenciais:** As medidas de proteção à identidade, oferta de mecanismos contra retaliação e canais acolhedores são amplamente reconhecidas como essenciais.
- **Conscientização e Educação:** Há uma valorização clara das ações educativas relacionadas ao uso do canal de denúncias.
- **Apoio Psicológico e Procedimentos Específicos:** A percepção sobre apoio psicológico e tratamento diferenciado para denúncias de assédio é forte, indicando uma necessidade de abordagens específicas.
- **Órgão Colegiado:** A existência de um órgão colegiado para avaliar casos de perseguição é vista como crucial, com alta percepção de importância.
- **Incentivo Financeiro:** A medida de incentivo financeiro foi a menos valorizada.



OBRIGADO!



CONSAD/OUVID:

BRUNO CESAR DE ALMEIDA BRABO – Chefe de Ouvidoria

PRESI/GABIN/SECOM:

THAISA MAGALHÃES – Gerente



CASA DA MOEDA DO BRASIL

PESQUISA | OUVIDORIA | 2024