



# Ouvidoria da CMB

**RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2016**

**Abril/ Maio/ Junho**

Ouvendor: 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. 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 como 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 Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3 Análise das Manifestações .....	13
Gráfico 27. Eixos	
Gráfico 28. Total por Eixos	
Gráfico 29. Comparativo com Trimestre Anterior: Eixos	
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) .....	17
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	17
Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC	
Gráfico 31. Comparativo com 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. Forma de registro dos pedidos de informação	
Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação	
Tabela 1. Demanda por Assuntos Abordados - Eixo	
Gráfico 37. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco .....	21
5.1 Dos temas mais abordados .....	22
Tabela 2. Dos Temas Mais Abordados	
5.2 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados .....	22
5.2.1 Programa Jovem Aprendiz .....	22
5.2.2 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	22
5.2.3 Carteira da ANAC .....	22
5.2.4 Pedidos de Emprego .....	23
5.2.5 Visitas à CMB. .....	23
5.2.6 Concurso Público .....	23

## 1. Palavra do Ouvidor

Prezados Moedeiros e Moedeiras,

Cidadãs e Cidadãos brasileiros.

Como já comentado, é próprio do regime democrático a mudança daqueles que estão à frente da gestão, sempre trazendo ideias e experiências novas. Neste sentido, este relatório de Ouvidoria é publicado em um momento especial, no qual assume o novo Presidente da Casa da Moeda do Brasil, senhor Alexandre Borges Cabral. Desejamos ao novo dirigente boa sorte e muitos bons frutos neste início de gestão, e agradecemos à Diretora senhora Lara Caracciolo Amorelli, pelo período em que esteve à frente interinamente da Presidência, sem deixar de atender aos seus deveres junto à Diretoria de Passaportes e Impressos.

Ainda acerca da gestão, esta também é um objetivo dos trabalhos de uma ouvidoria pública como a nossa. Através das estatísticas que são produzidas e condensadas neste relatório, é possível não só prestar contas à sociedade da atuação de um dos órgãos de controle da instituição como também subsidiar os gestores internos da CMB nas suas tomadas de decisões, verificando os pontos fortes e fracos da atuação administrativa. Mais do que um órgão de controle, portanto, colaboramos diretamente com a melhoria da gestão.

O Lema dos Moedeiros é “Fé, Lealdade e Dedicação ao Trabalho”. Ao longo de mais de trezentos anos, com base neste tripé, todas as adversidades sempre foram superadas, nos levando de uma oficina de cunhagem de moedas até nos tornarmos uma das maiores indústrias do nosso ramo no mundo, transcendendo inclusive a fabricação de dinheiro para sermos uma empresa que presta o serviço de Confiança e Segurança ao Povo Brasileiro. Que tenhamos esta condição em mente para que nenhuma adversidade, interna ou externa, macule nossa missão institucional.

A Ouvidoria é sua. Sirva-se.

***Aloysio Telles de Moraes Netto***

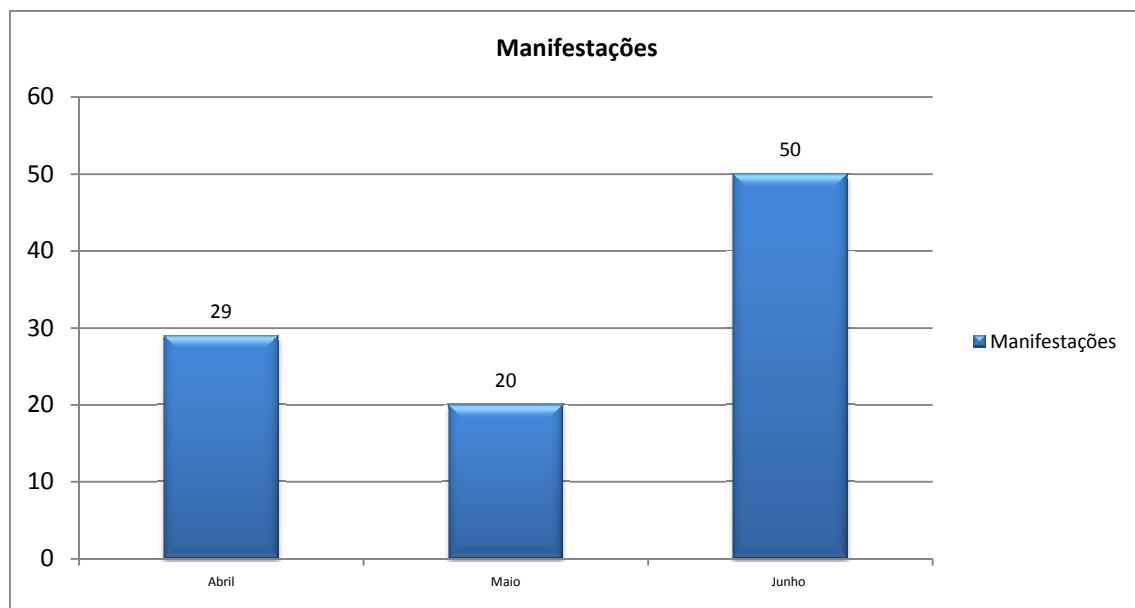
***Ouvíndor da Casa da Moeda do Brasil***

## 2. Demonstrativo Trimestral

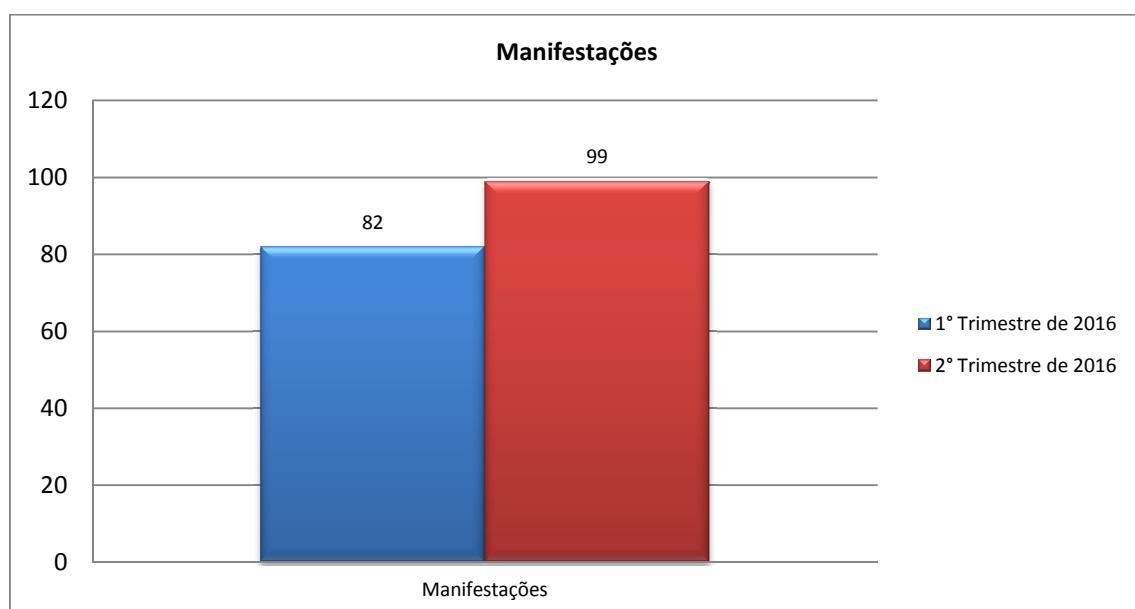
Neste capítulo serão apresentadas estatísticas das 99 manifestações recebidas no 2º trimestre de 2016 e registradas pelo serviço de atendimento de demandas do público interno e externo, da seguinte maneira: quantidade de manifestações; origem; tipo de manifestação; formas de contato; movimentação das demandas; natureza da demanda; manifestações individuais e órgão acionado.

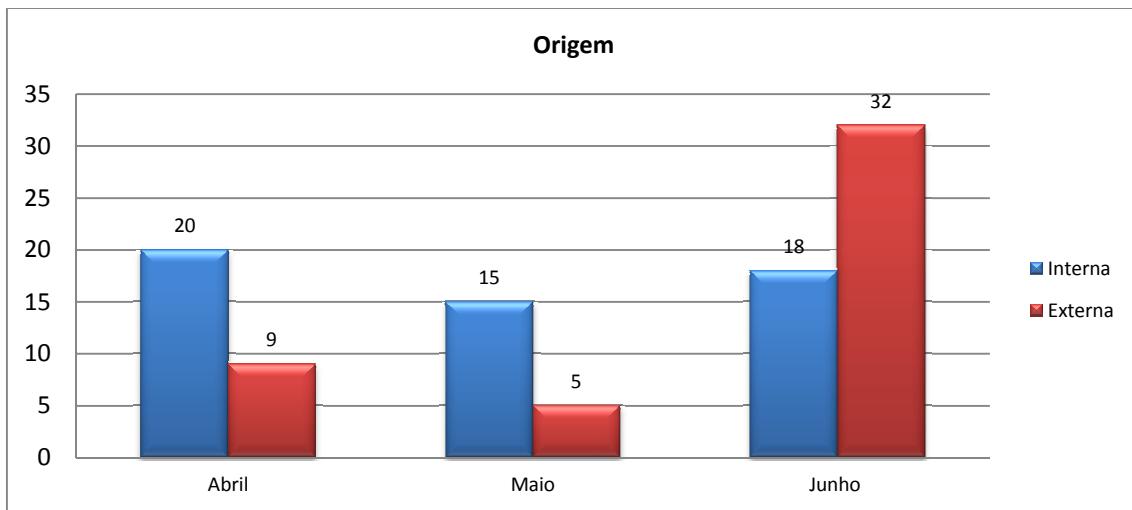
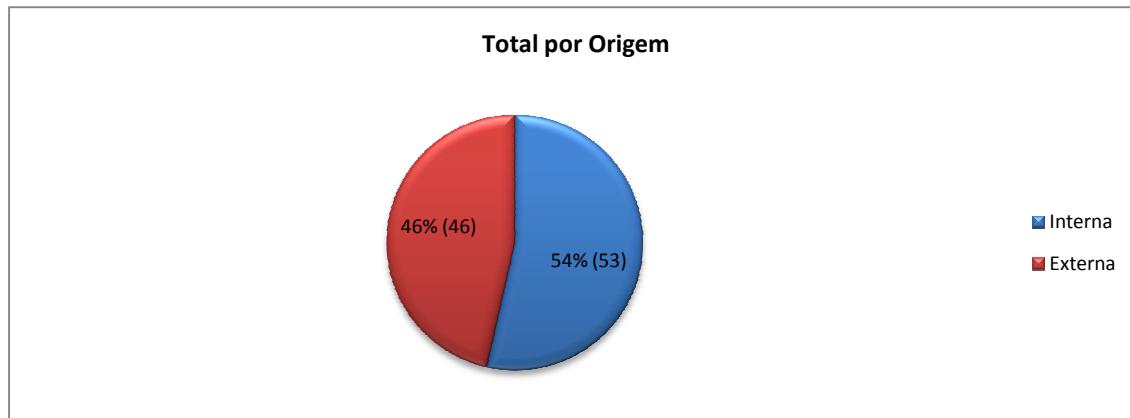
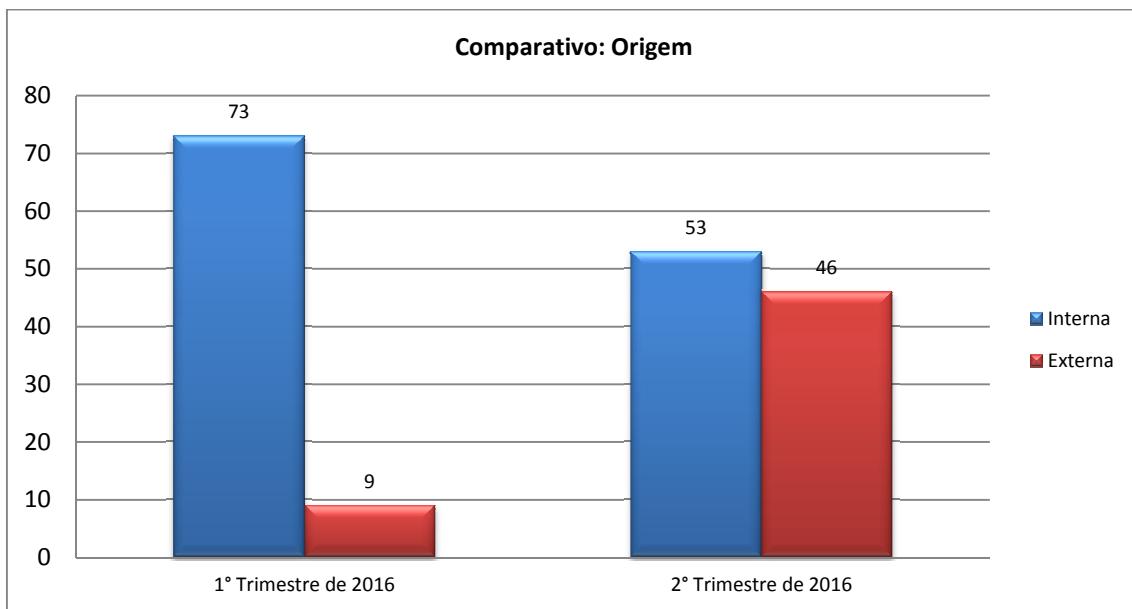
Serão apresentadas estatísticas comparativas com o trimestre anterior (1º trimestre de 2016).

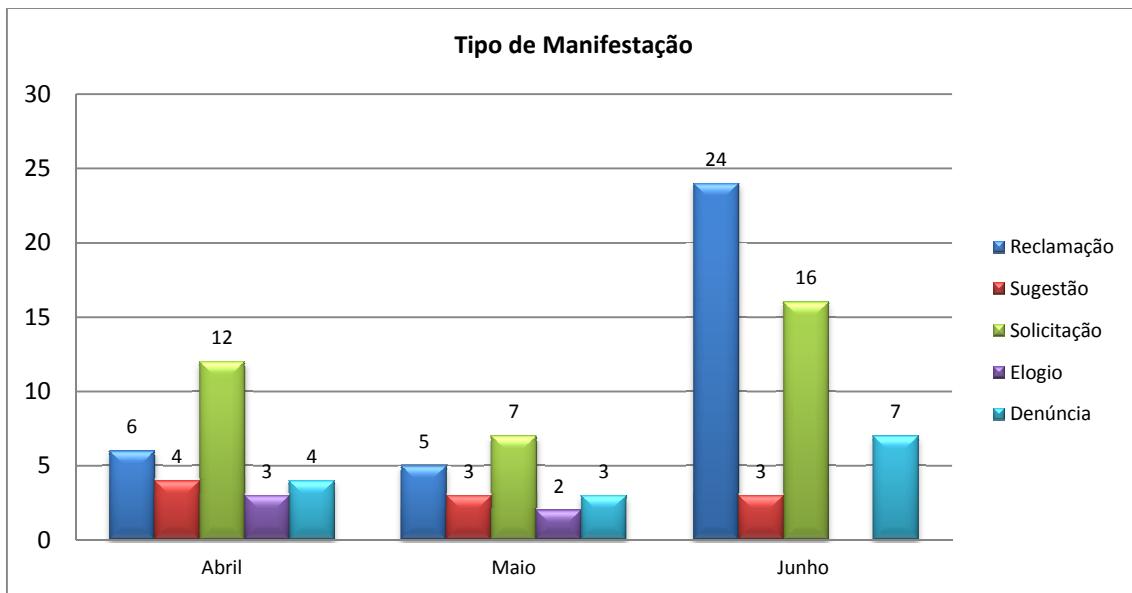
**Gráfico 1. Manifestações por Quantidade**

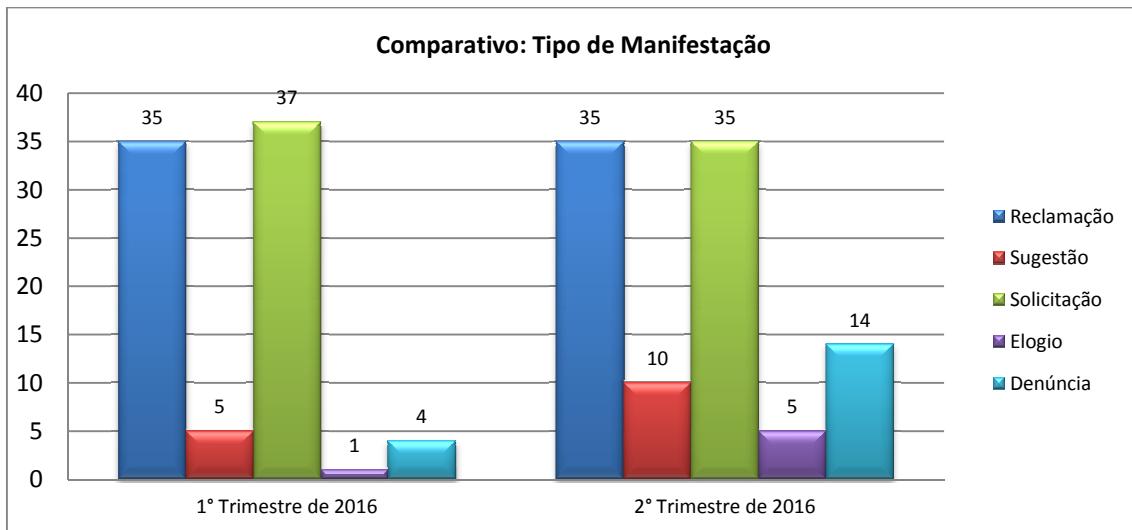


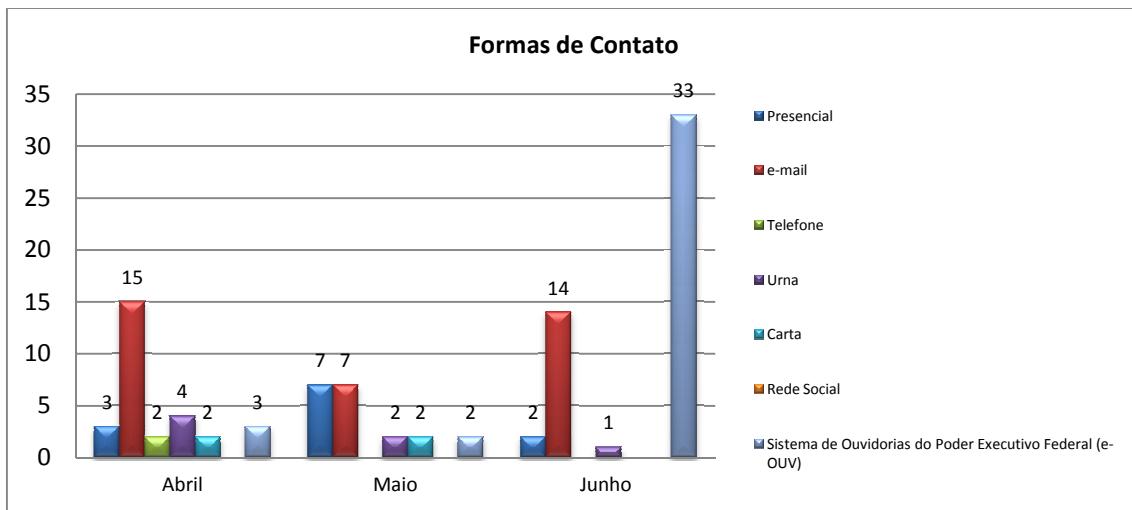
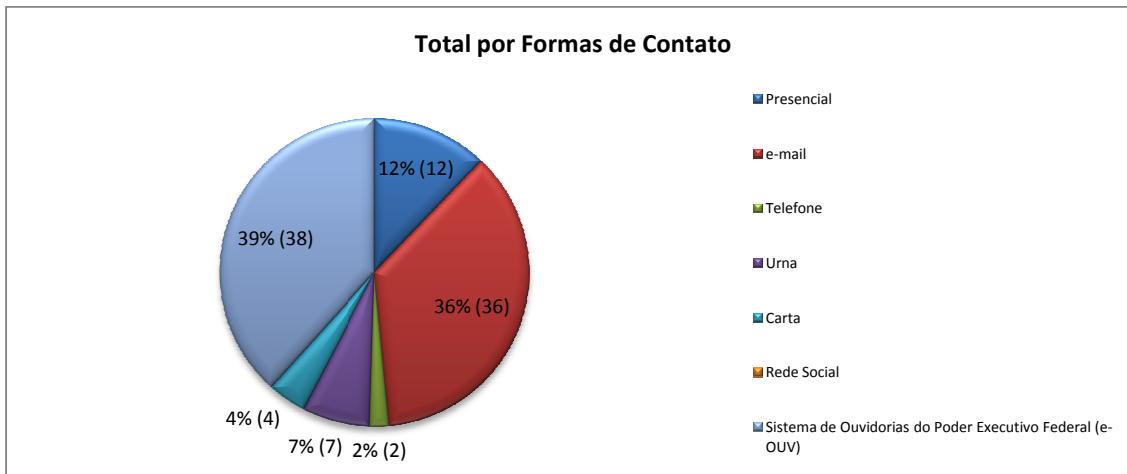
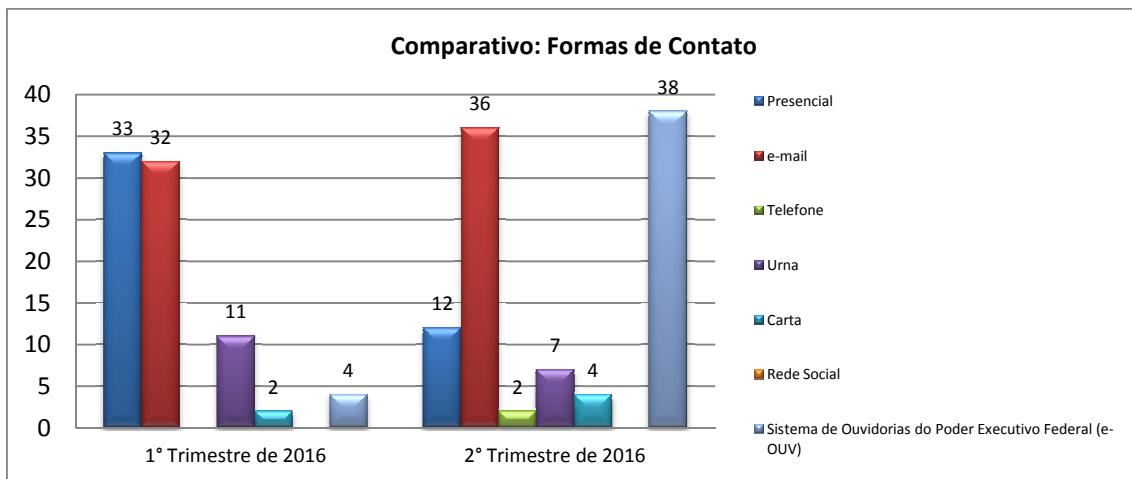
**Gráfico 2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações**



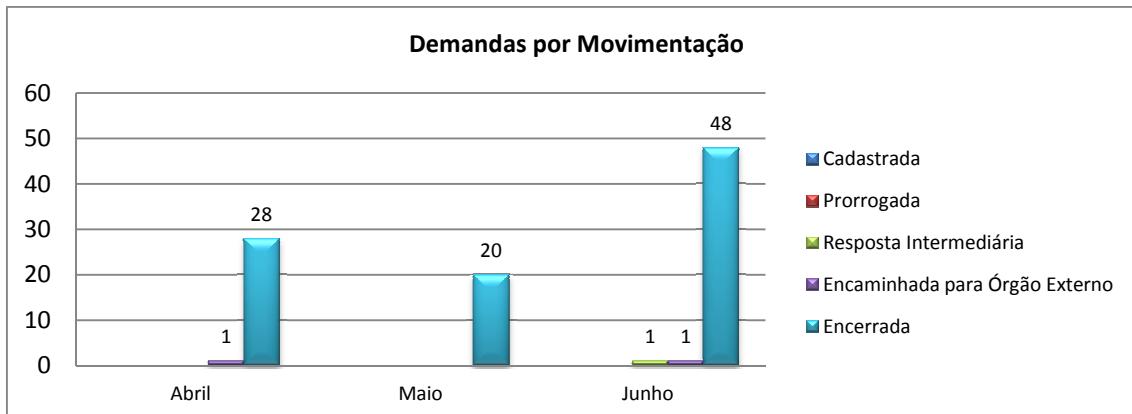
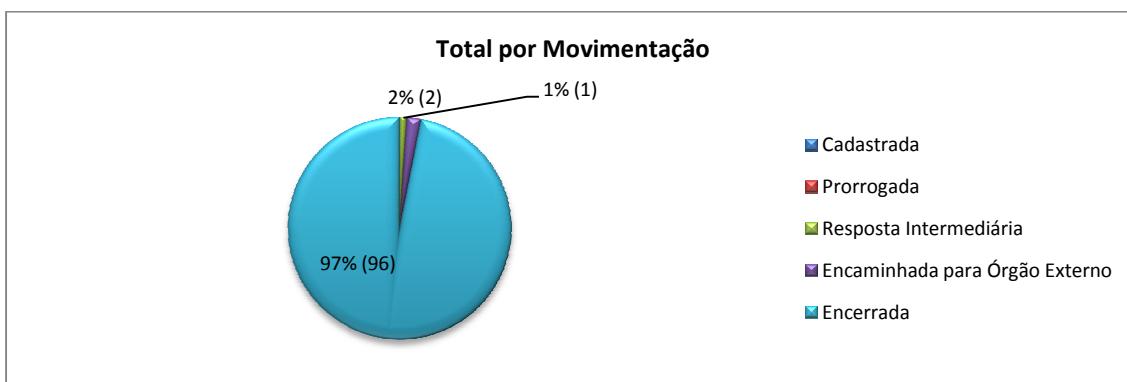
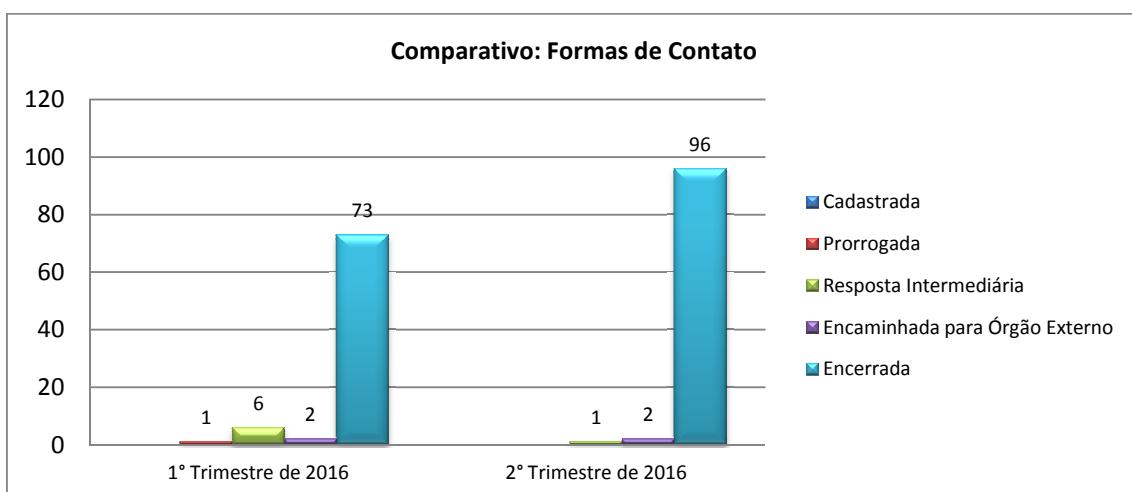
**Gráfico 3. Demandas por Origem**

**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**


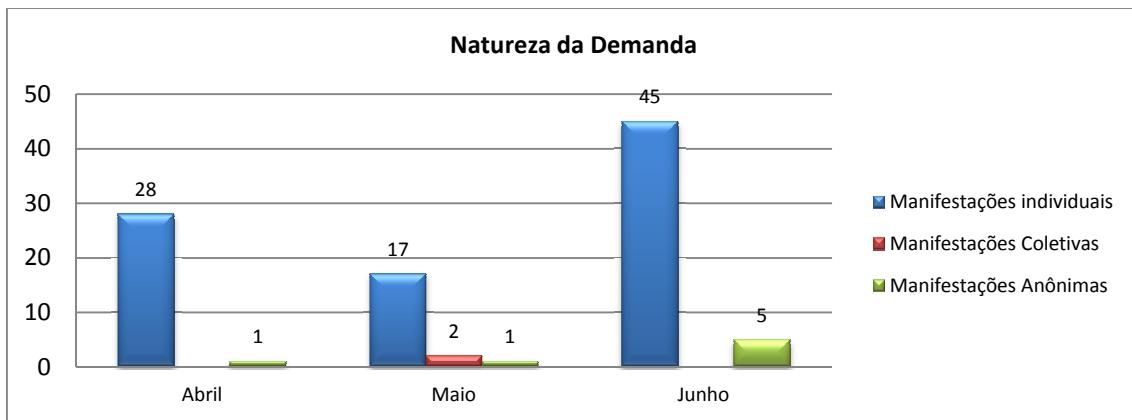
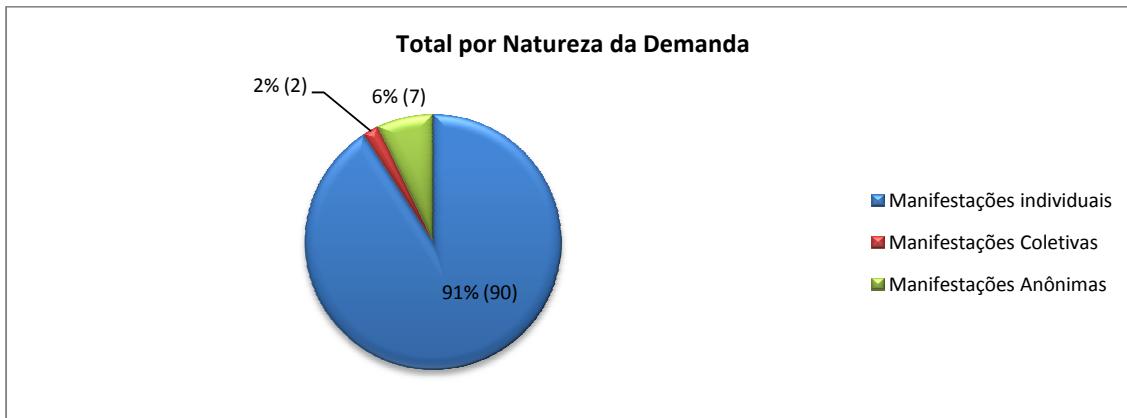
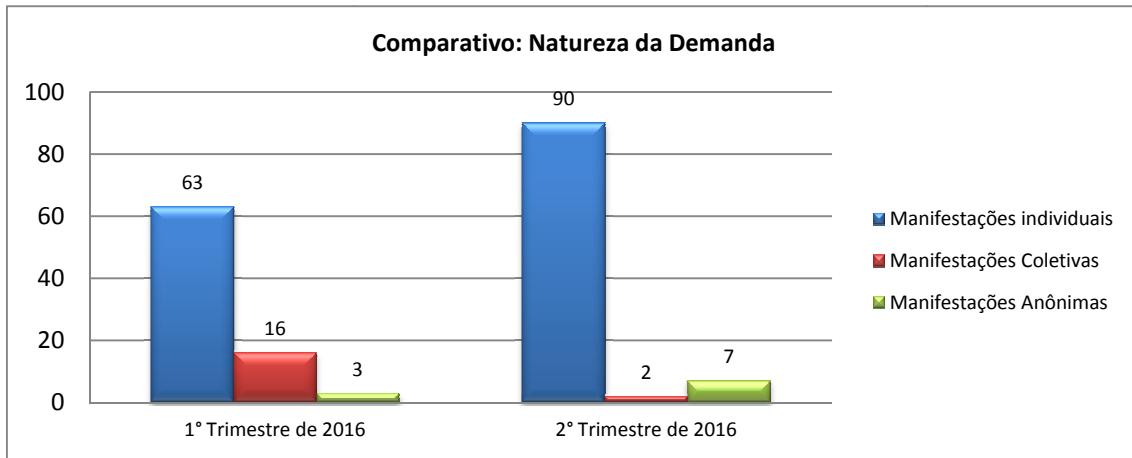
**Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato<sup>1</sup>**

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

**Gráfico 11. Comparativo com o 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).

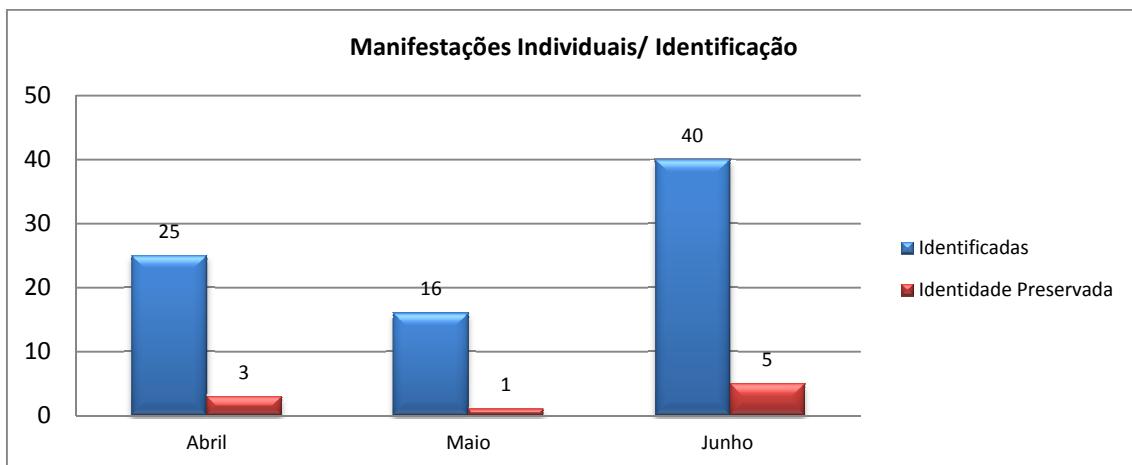
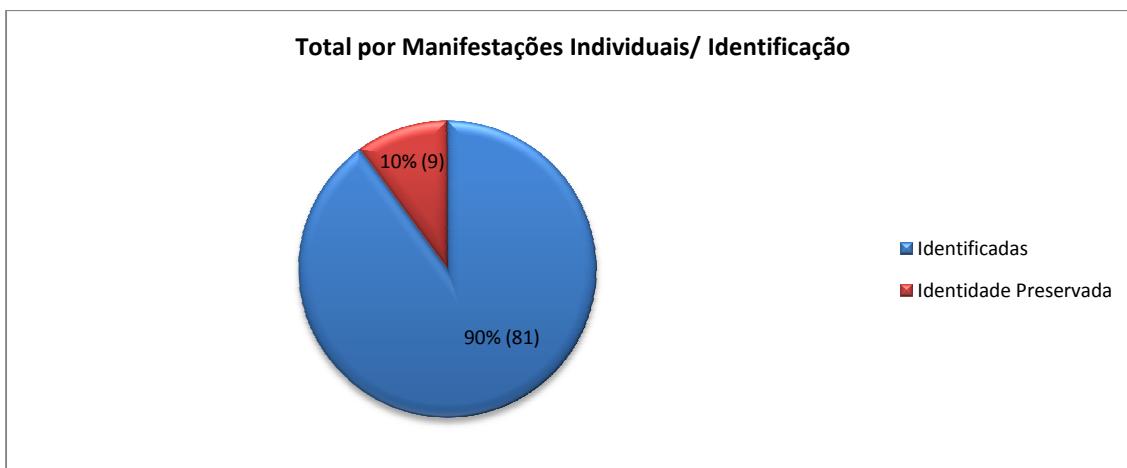
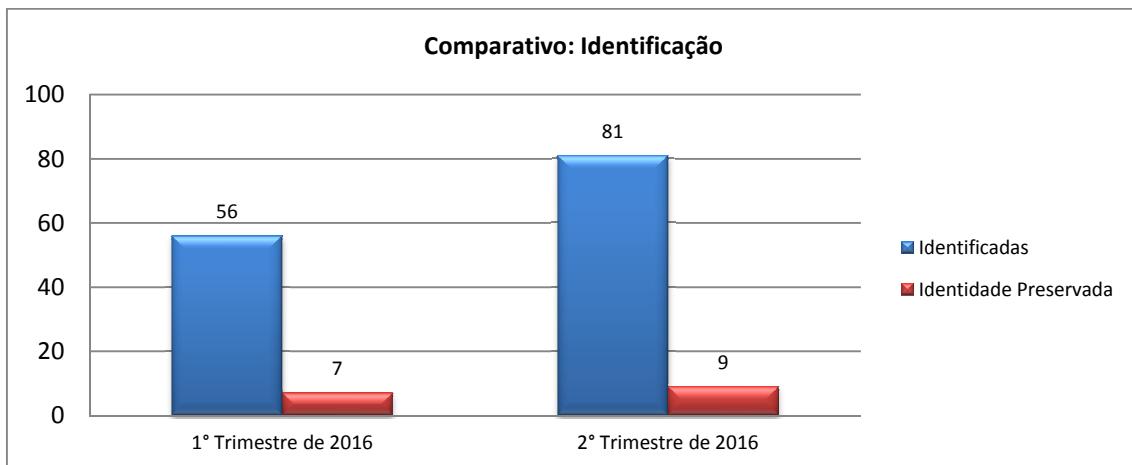
**Gráfico 12. Demandas por Movimentação<sup>2</sup>**

**Gráfico 13. Total por Movimentação<sup>3</sup>**

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


<sup>2</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.

<sup>3</sup> Atualizado em 27/07/2016

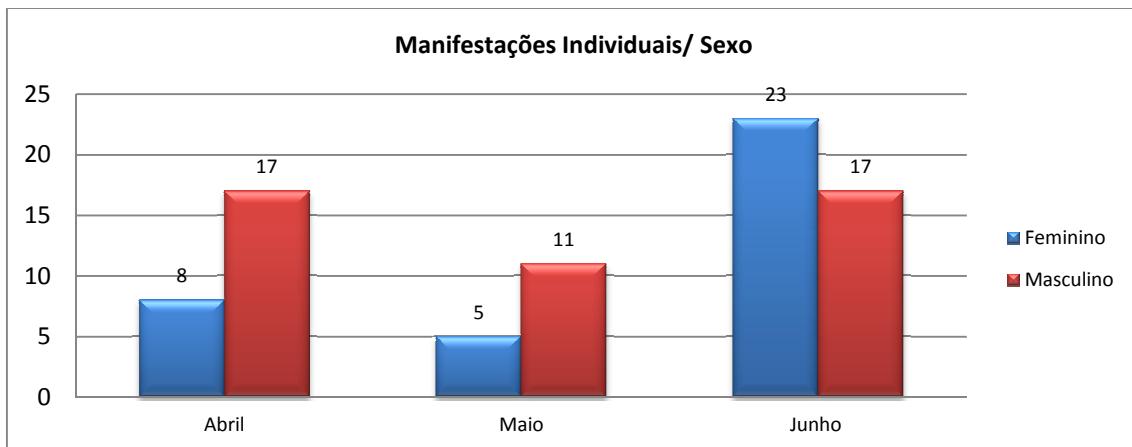
**Gráfico 15. Natureza da Demanda**

**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.

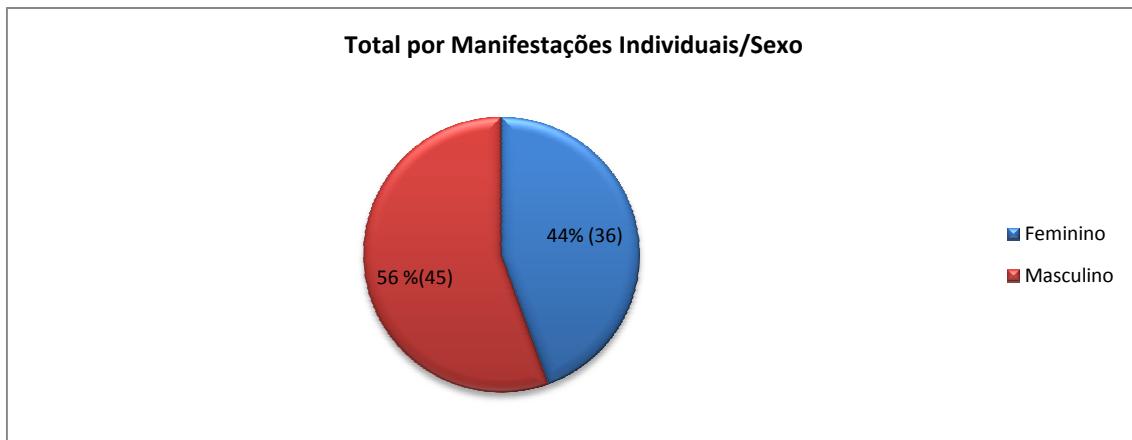
**Gráfico 18. Manifestações Individuais/ Identificação<sup>4</sup>**

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

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


<sup>4</sup> Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 91 registros individuais.

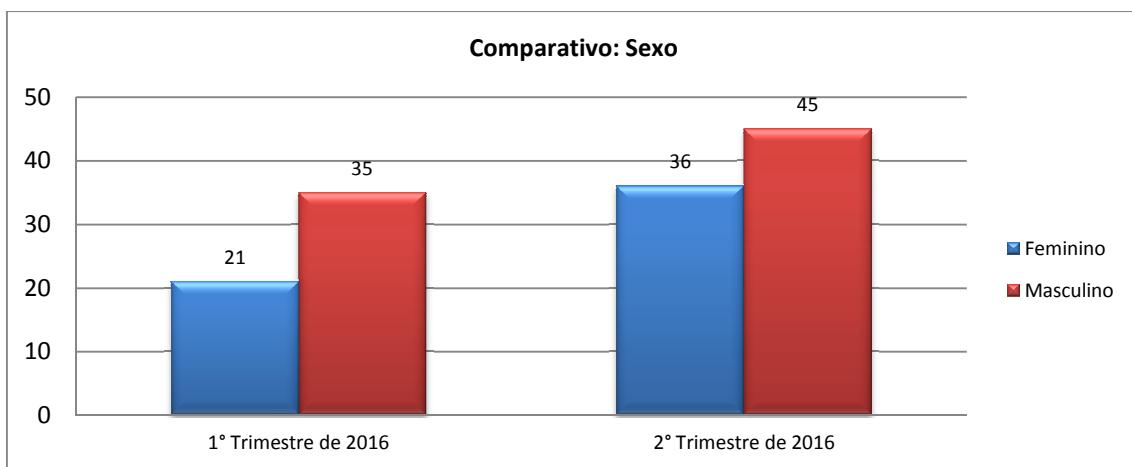
**Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/Sexo<sup>5</sup>**



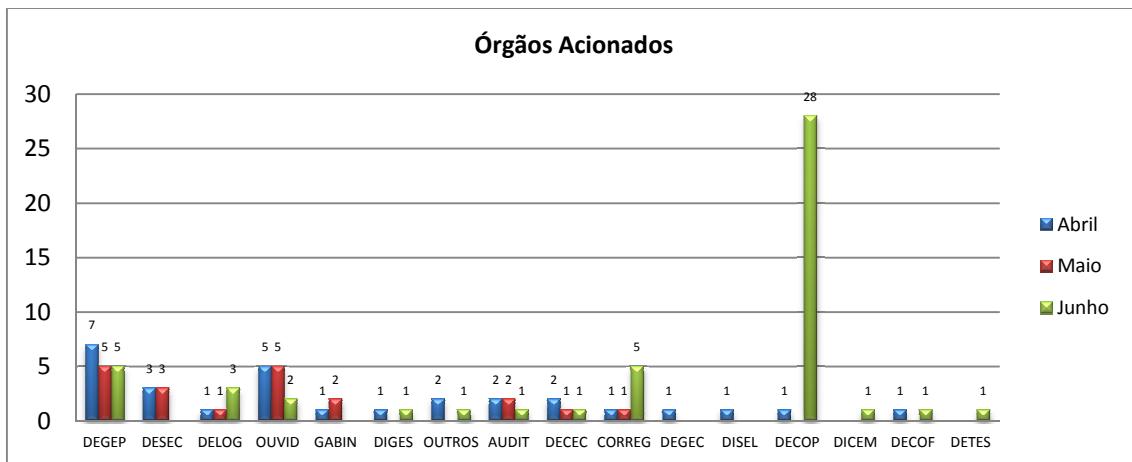
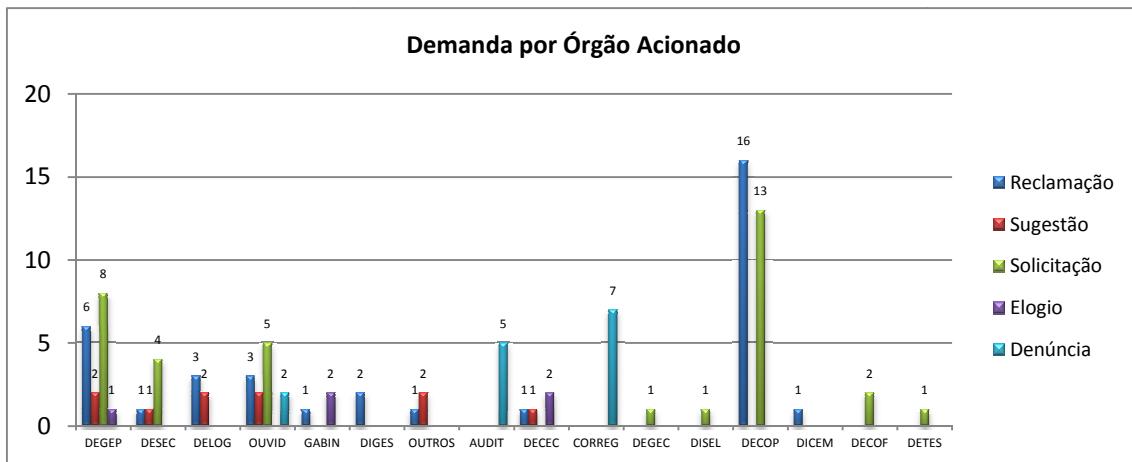
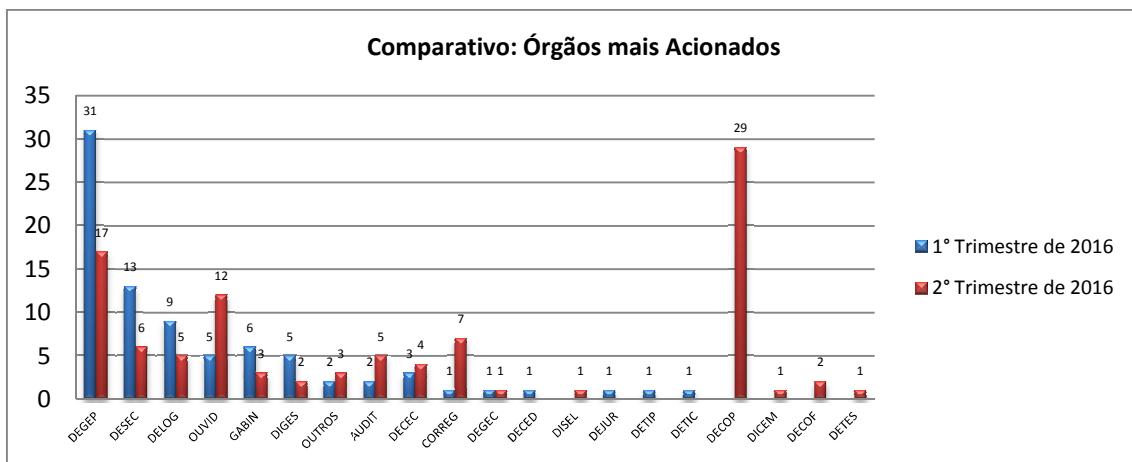
**Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo**



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



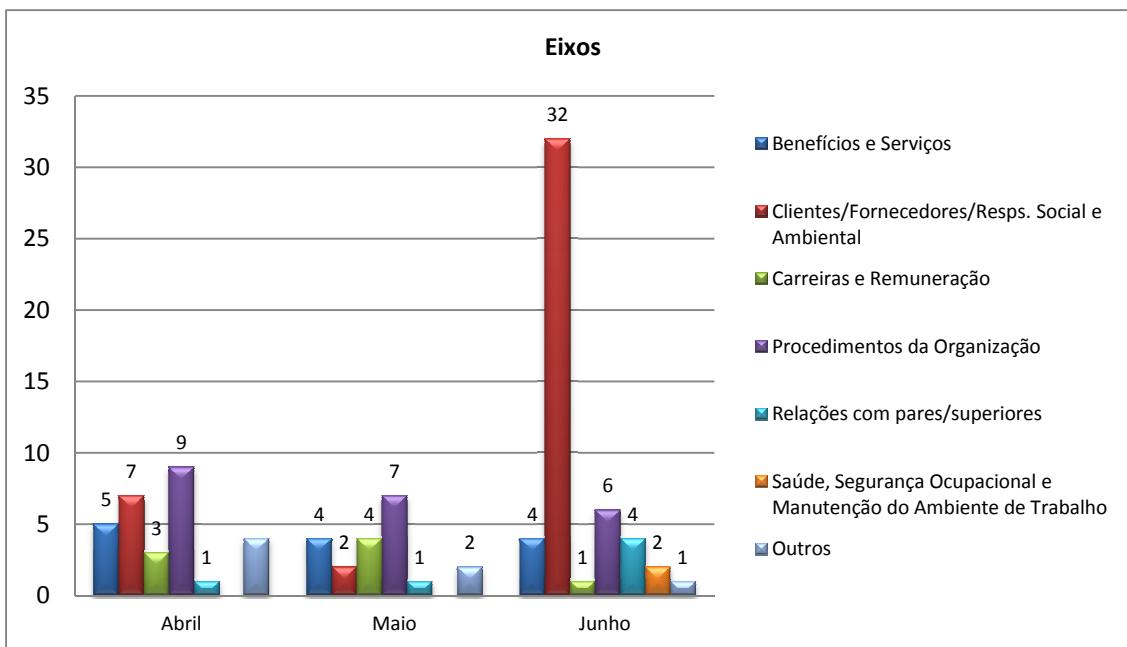
<sup>5</sup> Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 81 registros individuais/ identificados.

**Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado**

**Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado<sup>6</sup>: Tipo de Manifestação**

**Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior: Órgãos mais Acionados**

<sup>6</sup> Classificamos em OUTROS - para os Órgãos Acionados - os registros encaminhados às comissões e grupos de trabalhos.

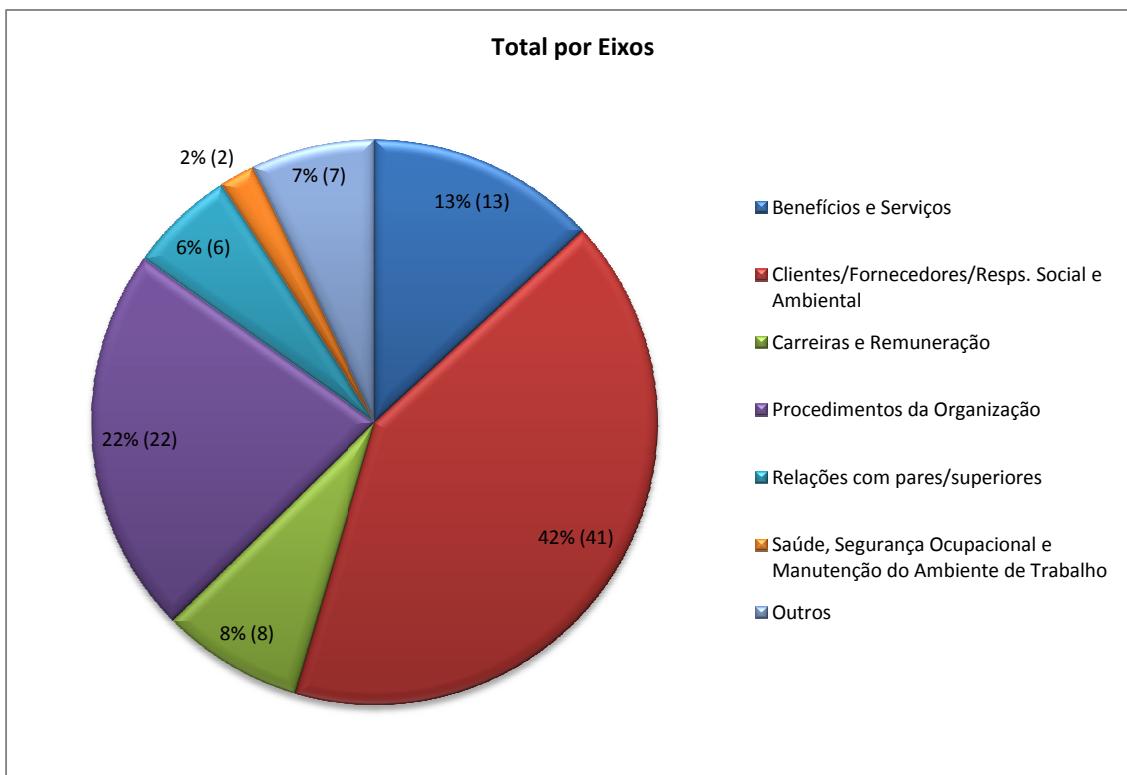
### 3. Análise das manifestações

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

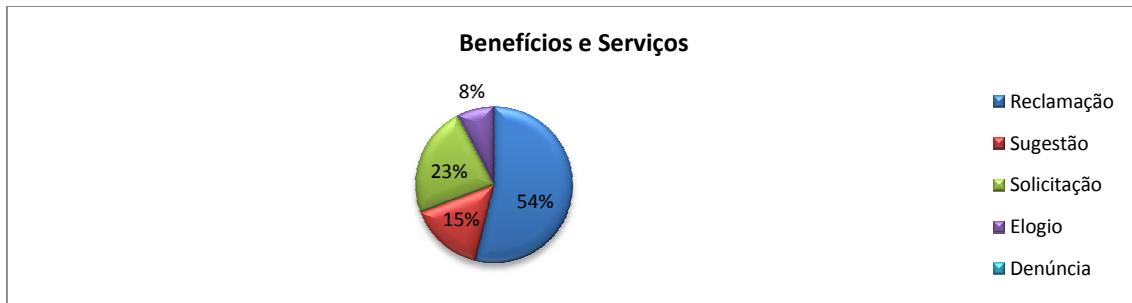
**Gráfico 27. Eixos**



**Gráfico 28. Total por Eixos**

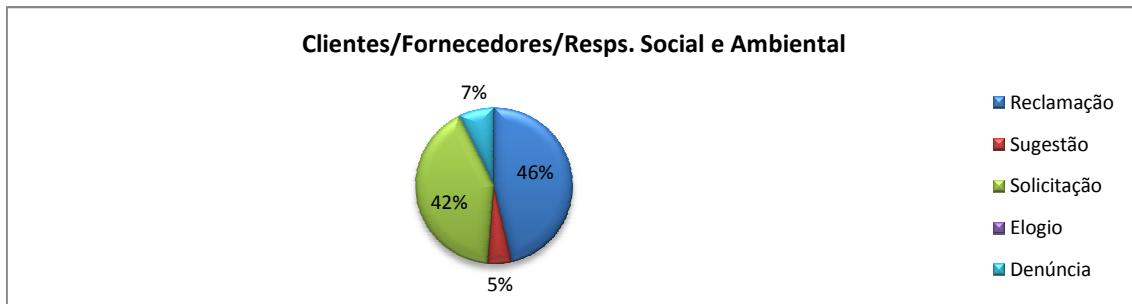


### Benefícios e Serviços



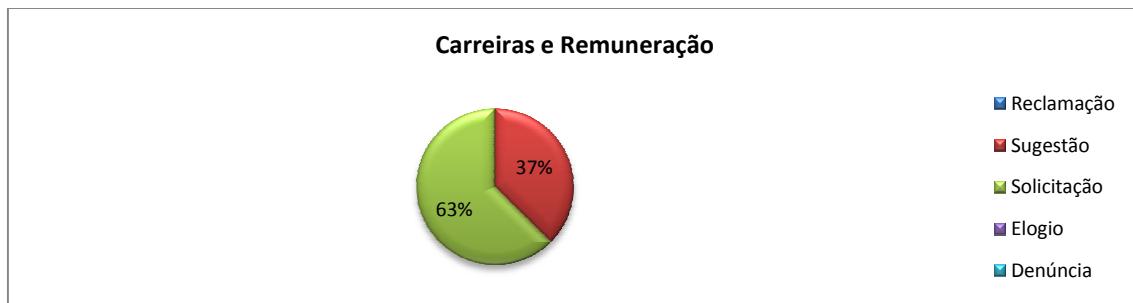
Demandas	Quantidade
Transporte	4
Plano de Saúde	3
Auxílio Órtese e Prótese Odontológica	2
Atendimento SEGB	1
Exame Periódico	1
Iniciativas para qualidade de vida	1
Atendimento SEAS	1

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



Demandas	Quantidade
Passaporte	31
Selos Fiscais	3
CHT Anac	2
Cadastro de Fornecedor	1
Meio Circulante (Cédulas e Moedas/falsificação)	1
Insumos	1
Prestador de Serviço	1
Sugestão para redução do consumo de copos descartáveis	1

### Carreiras e Remuneração



Demandas	Quantidade
Processo Seletivo Interno	3
Plano de Funções Gerenciais e de Assessoramento	2
PLR	1
Ingresso na CMB	1
Enquadramento	1

### Procedimentos da Organização



Demandas	Quantidade
Vista e cópia de documentação e/ou Processo Administrativo	3
CMB em Pauta	2
Jornada de Trabalho/ Hora Extra	2
Aquisição de Insumos	1
Cálculo ACT	1
Cálculo rescisório	1
Elogio a órgão interno - DECEC	1
Instalação de Equipamentos	1
Pesquisa de Clima 2015	1
Norma interna	1
Programa Visite a CMB	1
Programa Visite a CMB/ escolar	1
Readmissão	1
Revista pessoal - DEMOM	1
Transferência de empregado	1
Troca de turno, escala ou lotação	1
Utilização inadequada de ferramentas de trabalho	1
Treinamento	1

### Relações com Pares/ Superiores



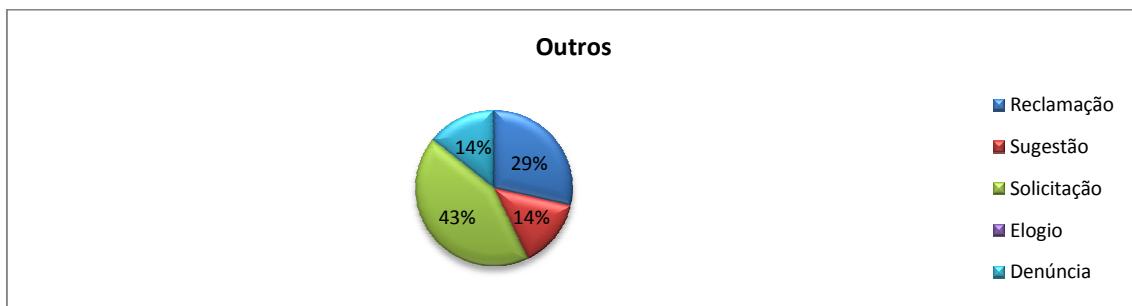
Demandas	Quantidade
Conduta Gerencial	4
Comportamento contraproducente no ambiente de trabalho	1
Conflito no local de trabalho	1

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

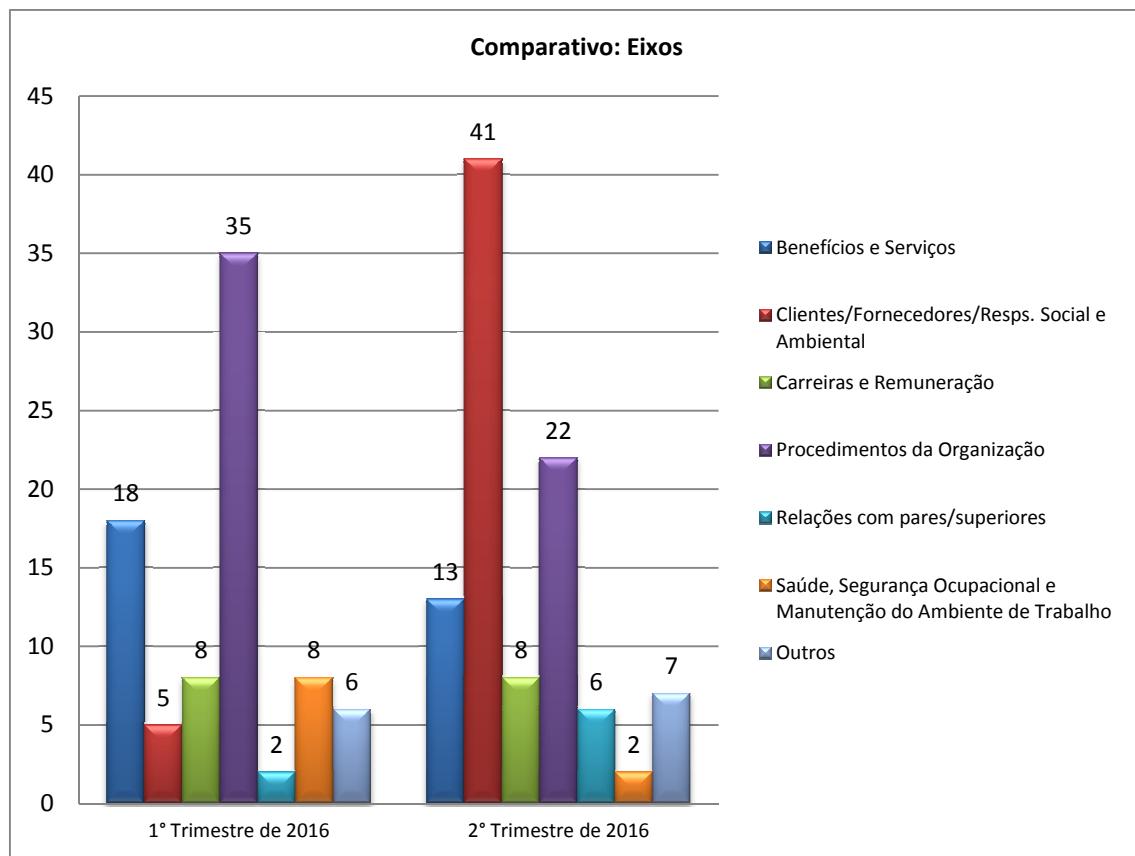


Demandas	Quantidade
Manutenção/ Guaritas	1
Percepção inadequada de adicional de insalubridade	1

### **Outros**



Demandas	Quantidade
Cessão do espaço para a Delegacia Sindical	1
Outros	1
Trânsito interno/ roletas	1
Trânsito interno/ visitantes	1
Bicicletário	1
Crachá	1
Refino de Ouro	1

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


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

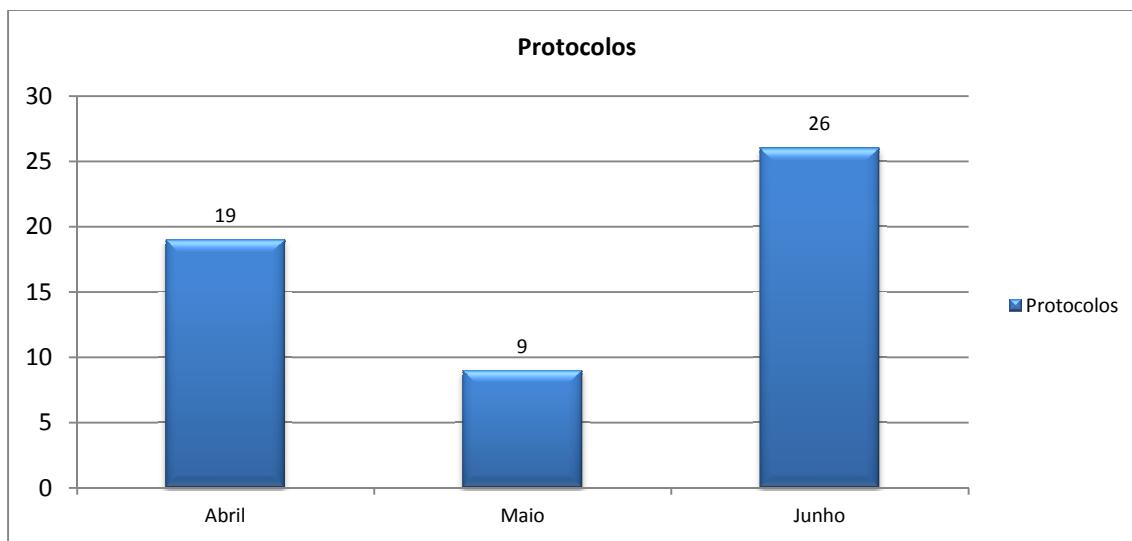
O SIC foi criado para efetivar a transparência pública das informações da CMB através do atendimento aos cidadãos.

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.

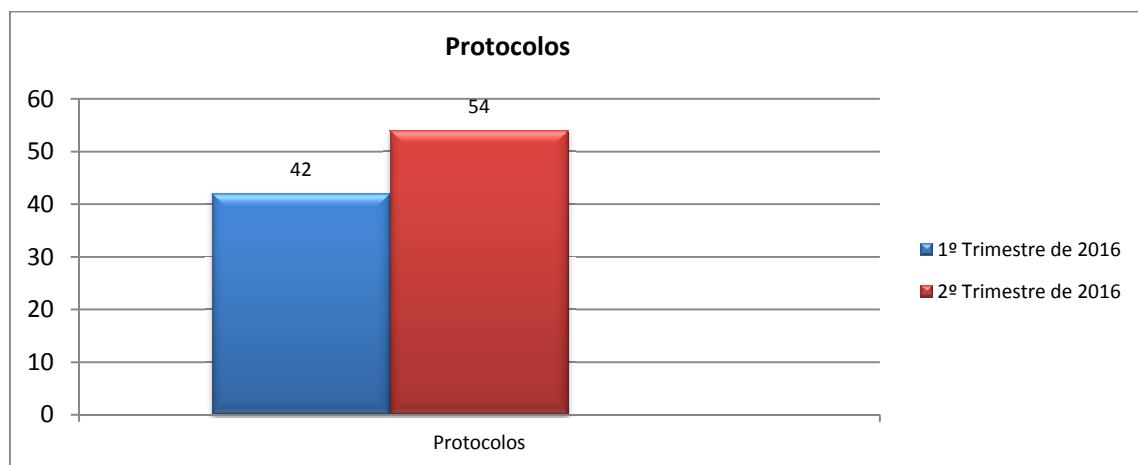
##### **4.1 Demonstrativo Trimestral**

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.

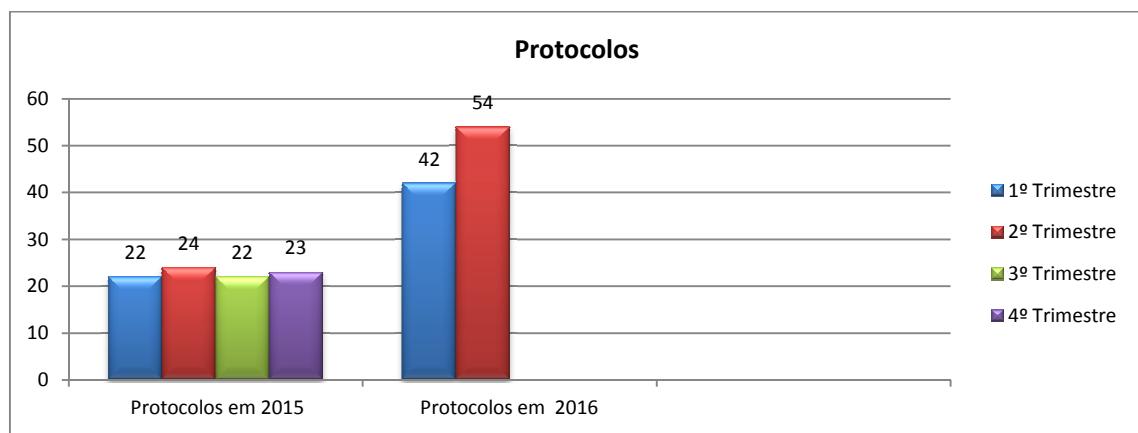
**Gráfico 30. Demanda por Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

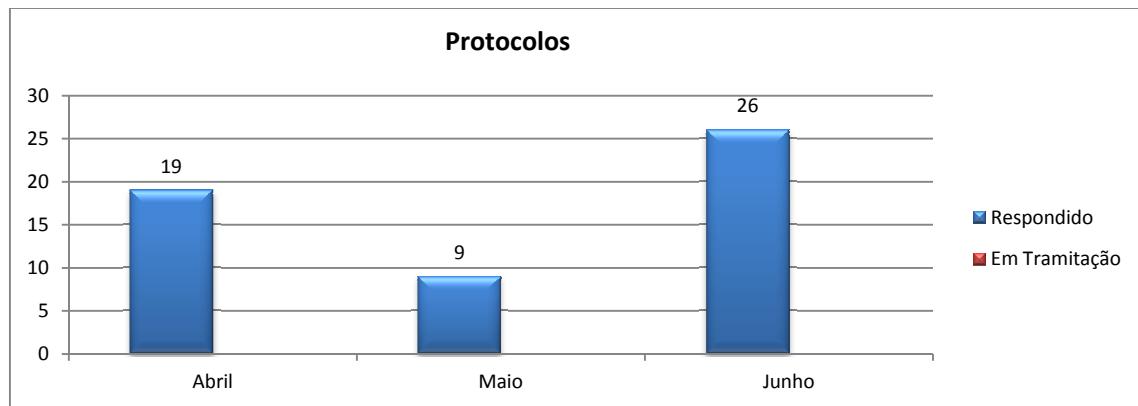


**Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**

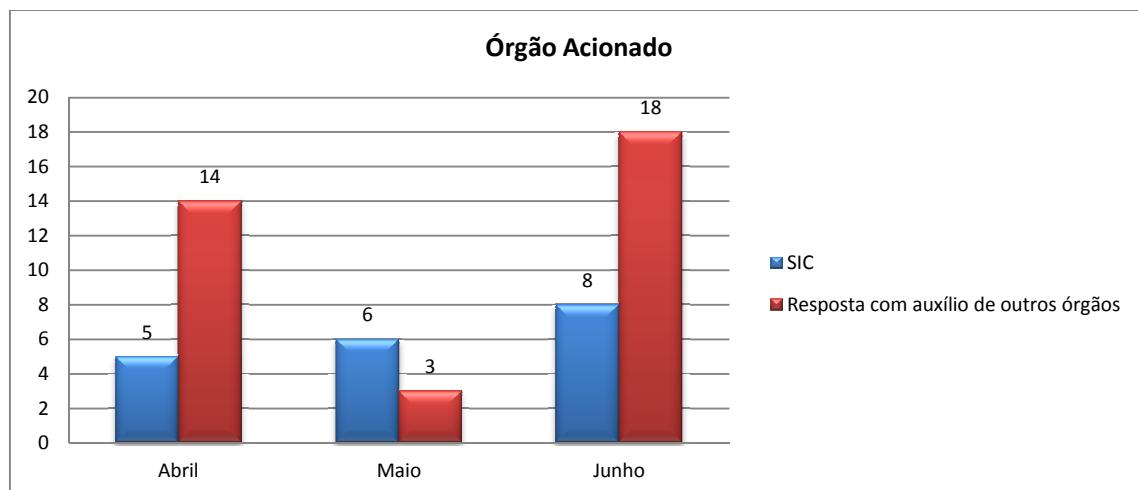
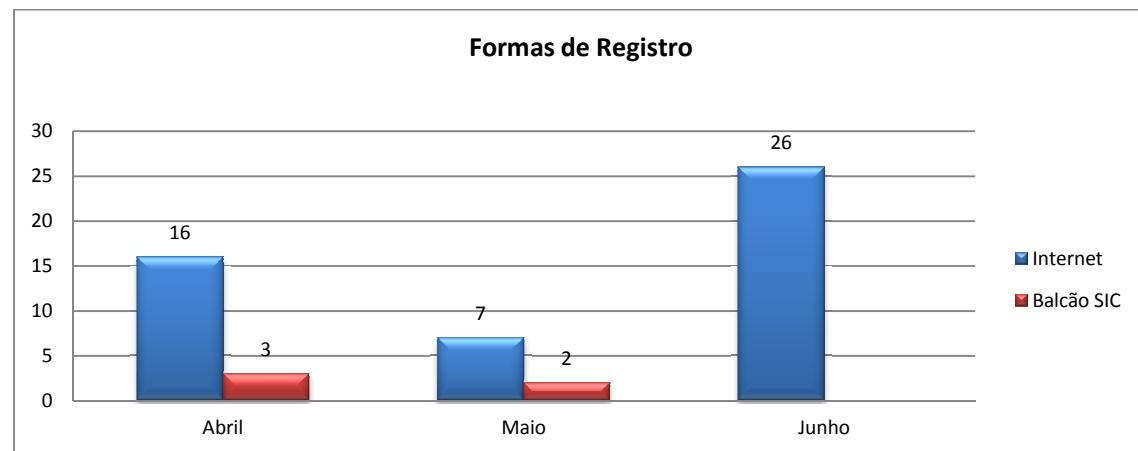


**Gráfico 32. Comparativo com o Ano Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC**



**Gráfico 33. Demanda por Movimentação**


Os pedidos de informações registrados no 2º trimestre de 2016 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>7</sup>**



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

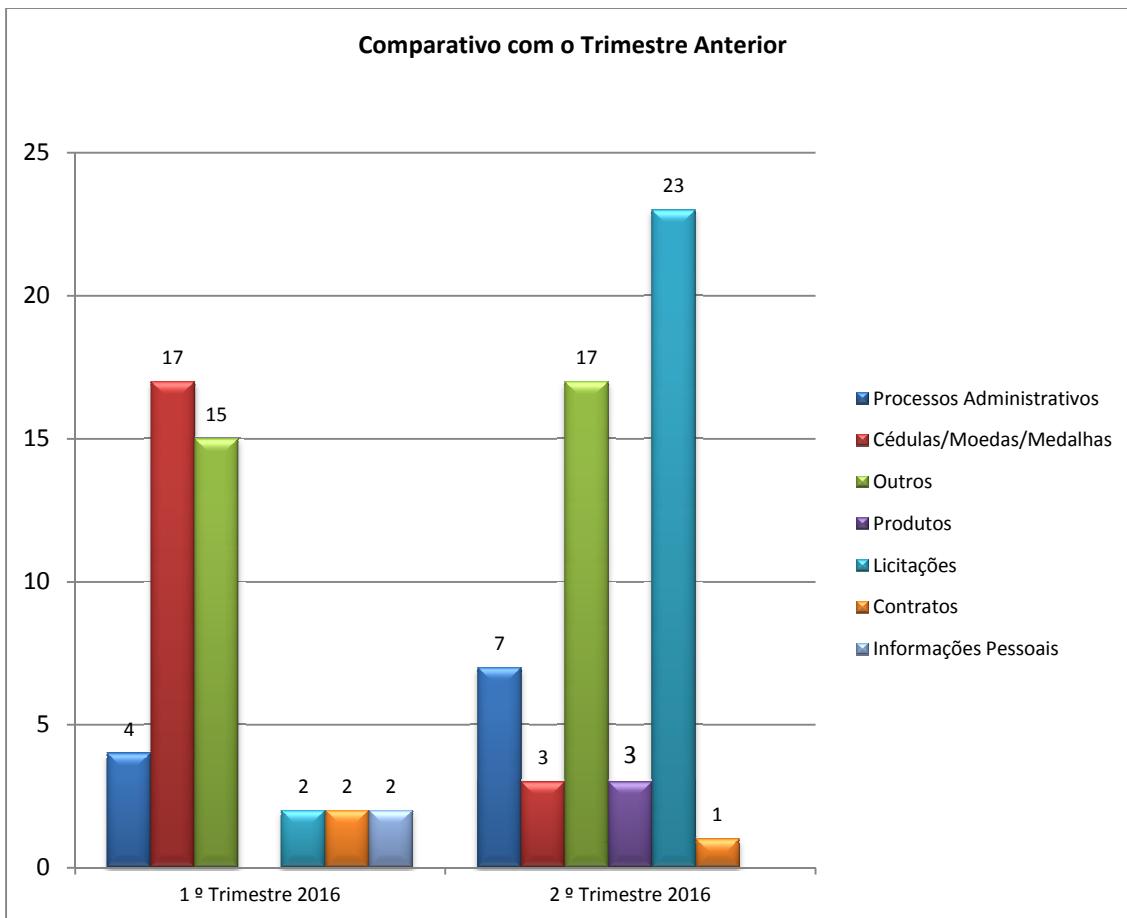
Os pedidos de informação registrados no SIC estão distribuídos em eixos principais com metodologia semelhante aos registros das manifestações na Ouvidoria.

Assuntos Abordados no 2º Trimestre 2016				
Eixos	Abril	Maio	Junho	Total
Processos Administrativos	2	3	2	7
Cédulas/Moedas/Medalhas	2	0	1	3
Produtos	0	0	3	3
Contratos	1	0	0	1
Licitações	6	0	17	23
Outros	8	6	3	17

No mês de junho houve um aumento significativo na demanda, originária de um mesmo cidadão que solicitou a disponibilização de editais e atas de licitações de processos licitatórios encerrados.

<sup>7</sup> Dados apurados em 27/07/2016

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



## 5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 773 mensagens no 2º trimestre de 2016. Em abril foram recebidas 138 mensagens, em maio 139 e 496 em junho.

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 773 mensagens recebidas, 654 estavam relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo.

**Tabela 02. Temas mais Abordados**

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 2º Trimestre 2016
Passaporte	494
Cédulas/Moedas/Medalhas	93
Carteira ANAC	37
Pedidos de Emprego	14
Visitas à CMB	8
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 Passaportes

O Fale Conosco recebeu uma grande quantidade de demandas relacionadas ao passaporte brasileiro, iniciando a alta de registros a partir do dia 22 de abril de 2016. As queixas dos cidadãos eram claras, relacionadas aos problemas na emissão do documento.

### 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 do documento.

#### **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.