



CASA DA MOEDA
DO BRASIL



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO TRIMESTRAL – 2016

Julho/Agosto/Setembro

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 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 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 Trimestre Anterior - Órgãos Mais Acionados	
3 Análise das Manifestações	13
Gráfico 27. Eixos	
Gráfico 28. Total por Eixos	
3.1 Análise Qualitativa.....	17
3.1.1 Benefícios e Serviços.....	17
3.1.2 Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho	17
3.1.3 Clientes / Fornecedores/Responsabilidade Social e Ambiental.....	18
3.2 Mediação.....	18
Gráfico 29. Comparativo com o Trimestre Anterior	
4. Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)	19
4.1 Demonstrativo Trimestral.....	19
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 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixo	
Gráfico 37. Comparativo com o trimestre anterior: Assuntos Abordados	
5. Fale Conosco	23
5.1 Dos temas mais abordados	24
Tabela 2. Temas Mais Abordados	
5.2 Análise Qualitativa dos Temas mais abordados	24
5.2.1 Passaporte	24
5.2.2 Cédulas / Moedas / Medalhas.....	24
5.2.3 Apostila Haia	25
5.2.4 Carteira ANAC	25
5.2.5 Jovem Aprendiz.	25
5.2.6 Visitas à CMB	25
5.2.7 Concurso Público	25

1. Palavra do Ouvidor

Na Casa da Moeda do Brasil, nos identificamos como parte da “Família Moedeira”. Como uma família, convivemos, brincamos, trabalhamos, brigamos, lutamos... e sempre unidos em torno de um objetivo, de um sentimento.

Sabemos que o Brasil, a Administração Pública e a Casa da Moeda do Brasil estão passando por um momento que merece uma atenção maior, um cuidado maior com as nossas ações visando ultrapassar as dificuldades sentidas na economia. Nossa Família Moedeira, portanto, igualmente sente estes efeitos.

Contudo, como bons colegas, amigos e irmãos e irmãs moedeiros, devemos nos unir, manter a Fé e Lealdade ao nosso trabalho e fazer cada um a sua parte, visando ultrapassarmos todas as dificuldades.

Em mais de trezentos anos esta não é a maior dificuldade. Aqueles que vieram antes de nós souberam com mérito passar por dificuldades muitos maiores, e conosco, neste momento, não será diferente.

A Ouvidoria está não só ao lado, mas está com os demais moedeiros e com a sociedade, colaborando para, através da participação, transparência e apoio à gestão, vencer os desafios e entregar aos brasileiros e brasileiras um Brasil melhor, com um meio circulante e documentos de segurança cada vez mais confiáveis.

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 139 manifestações recebidas no 3º 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

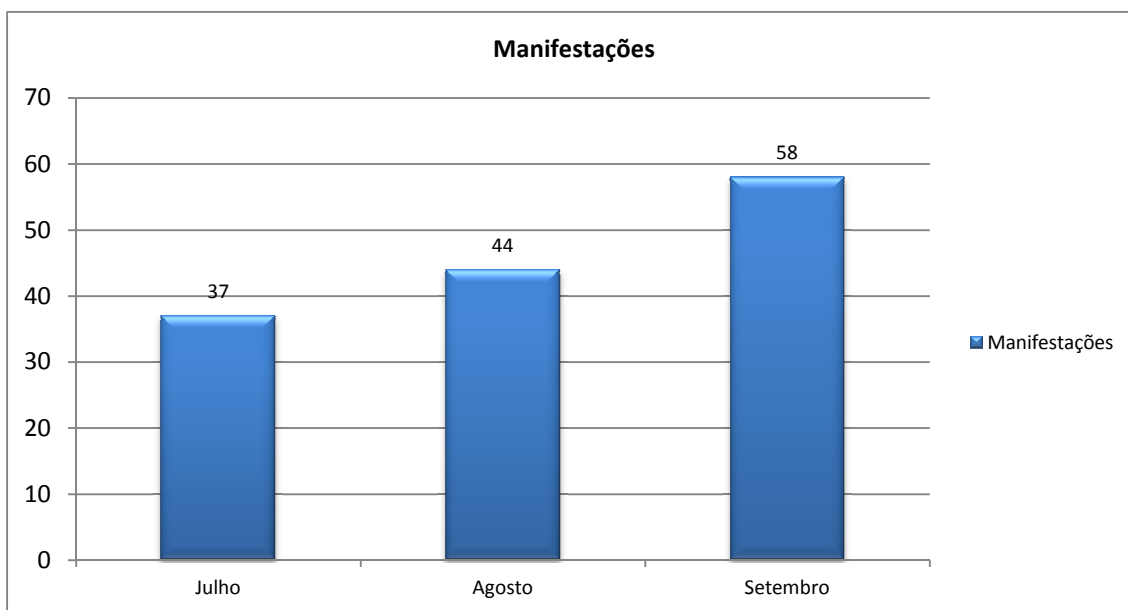


Gráfico 2. Comparativo com o Trimestre Anterior - Quantidade de Manifestações

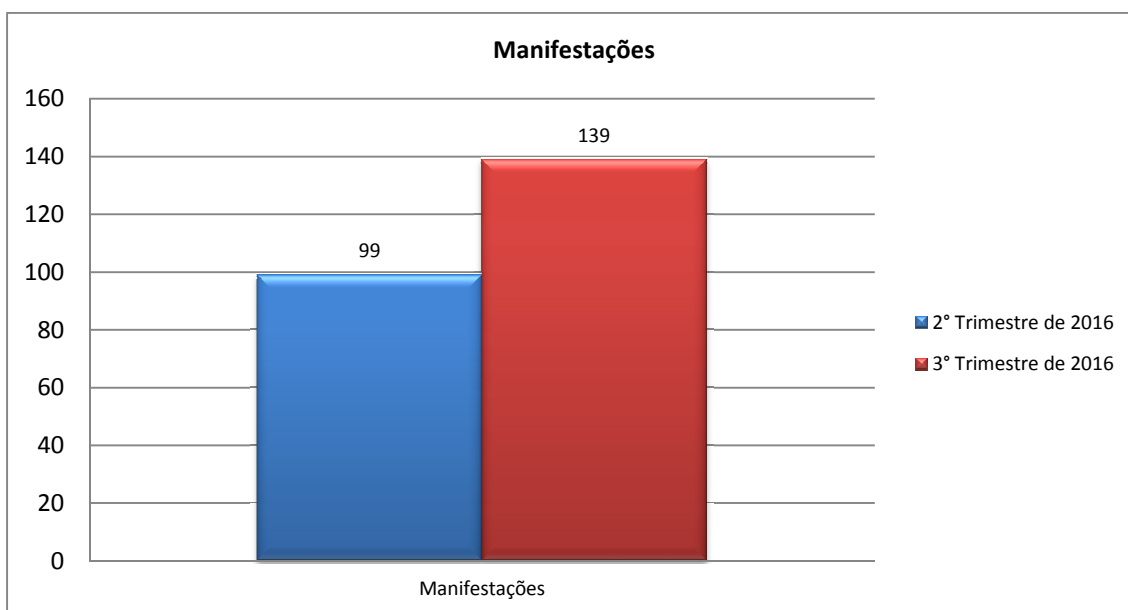


Gráfico 3. Demandas por Origem

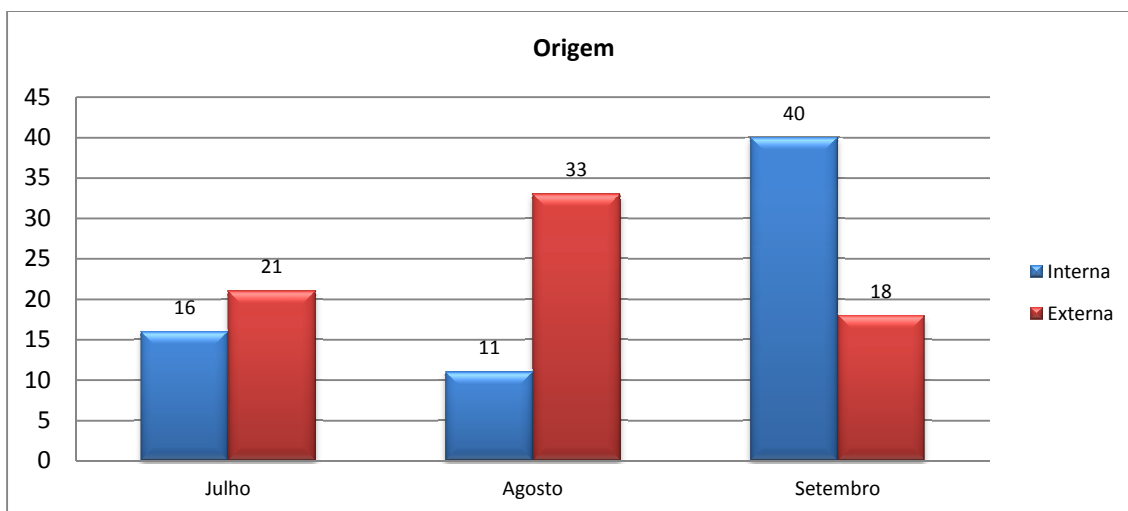


Gráfico 4. Total por Origem

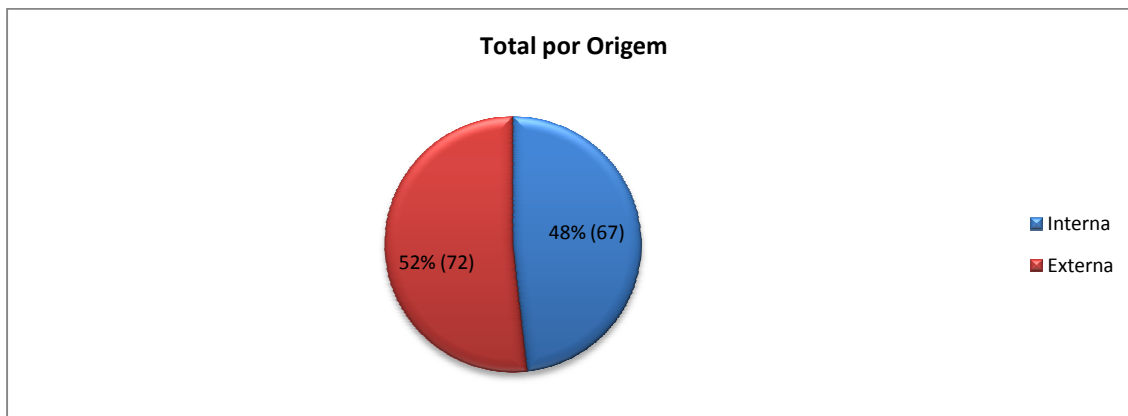


Gráfico 5. Comparativo com o Trimestre Anterior - Origem da Demanda

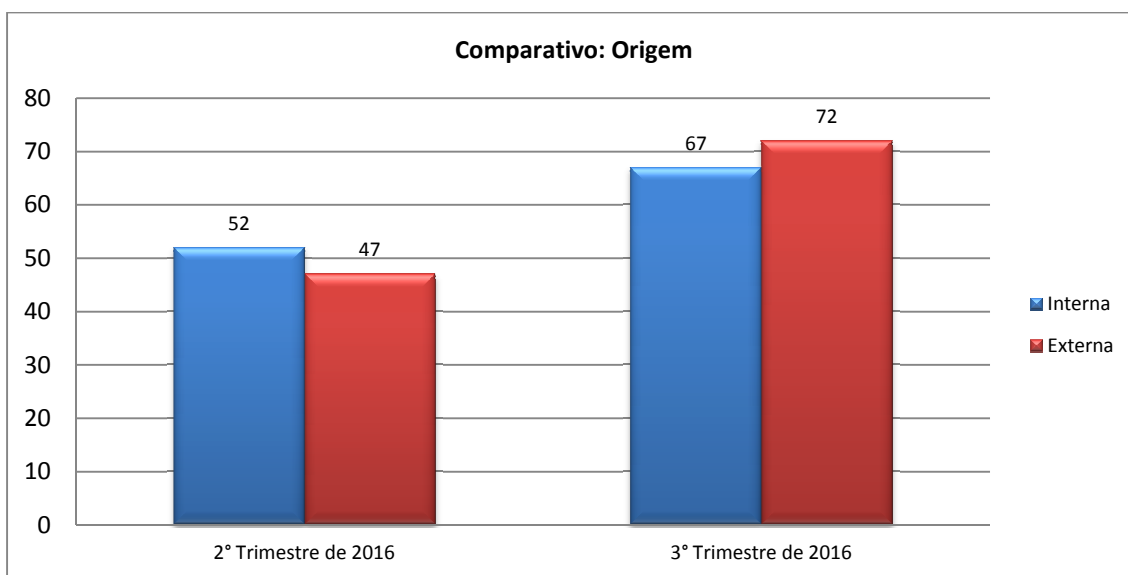


Gráfico 6. Demandas por Tipo de Manifestação¹

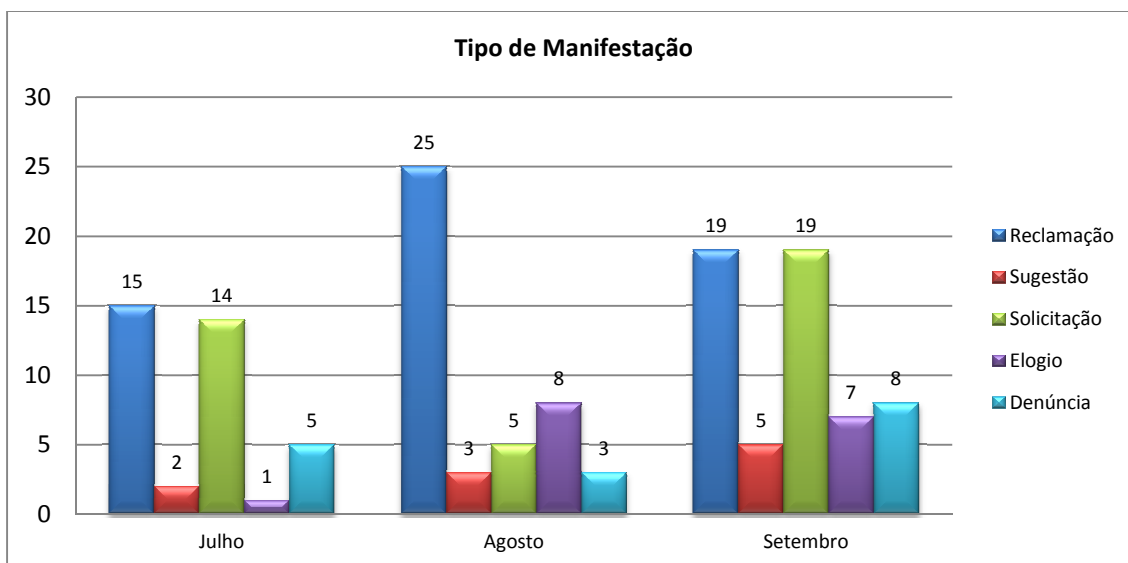


Gráfico 7. Total por Tipo de Manifestação

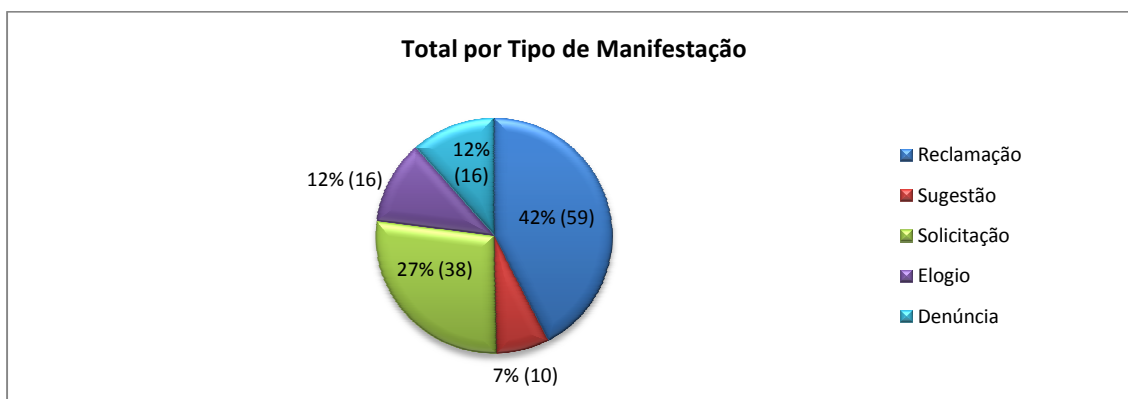
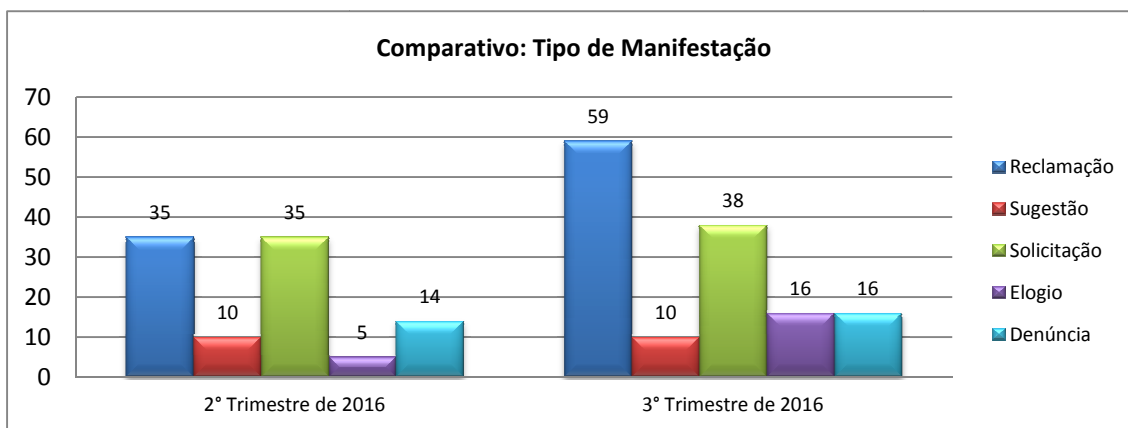


Gráfico 8. Comparativo com o Trimestre Anterior - Tipo de Manifestação



¹ Muitos empregados foram elogiados pela presteza e disponibilidade de atendimentos aos clientes internos e externos. Foram contemplados empregados do DELOG (4), DESEC (2), DEGEP (1), DETES (1) GABIN (1), DECOP (1) e DEMAQ (1).

Gráfico 9. Demandas por Formas de Contato²

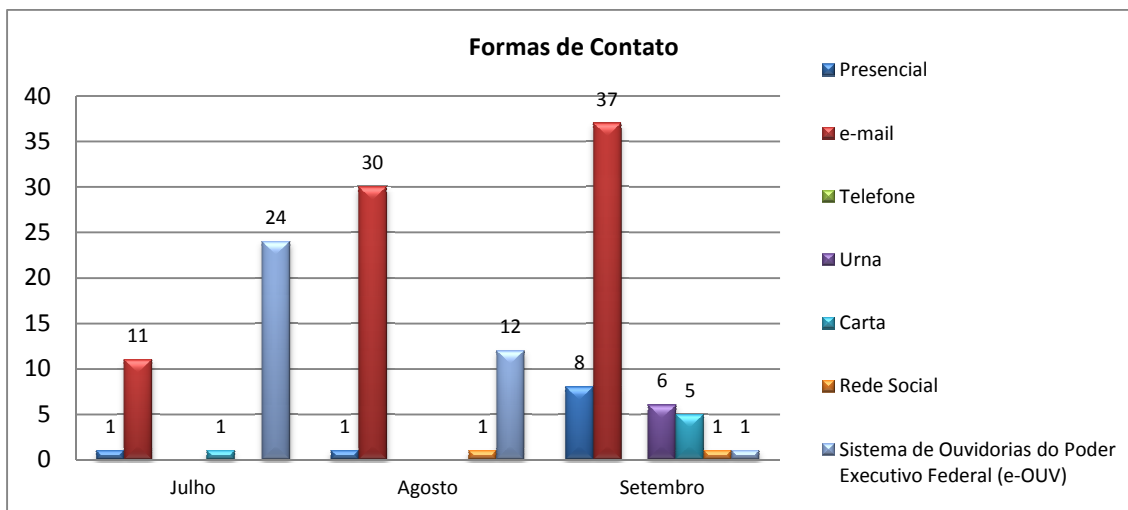


Gráfico 10. Total por Formas de Contato

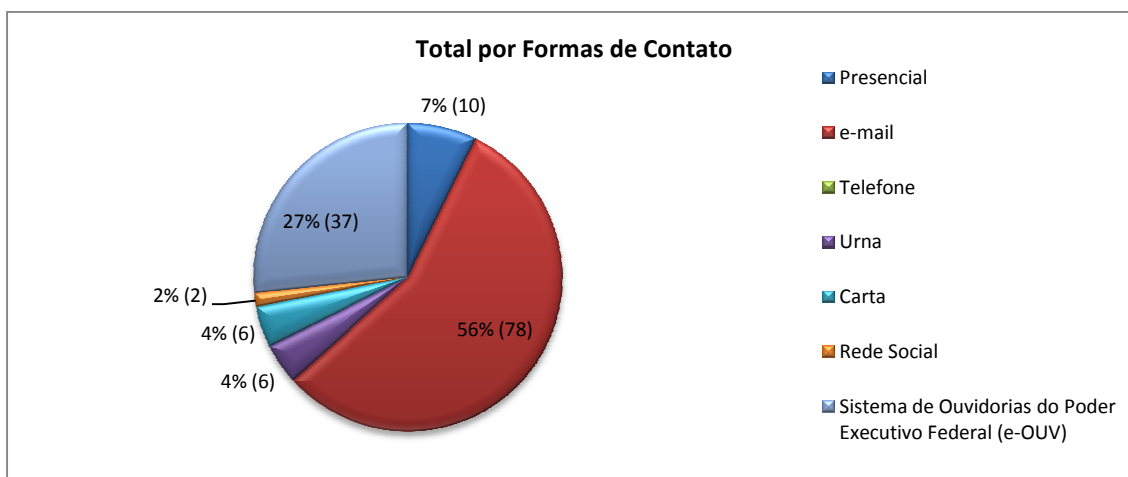
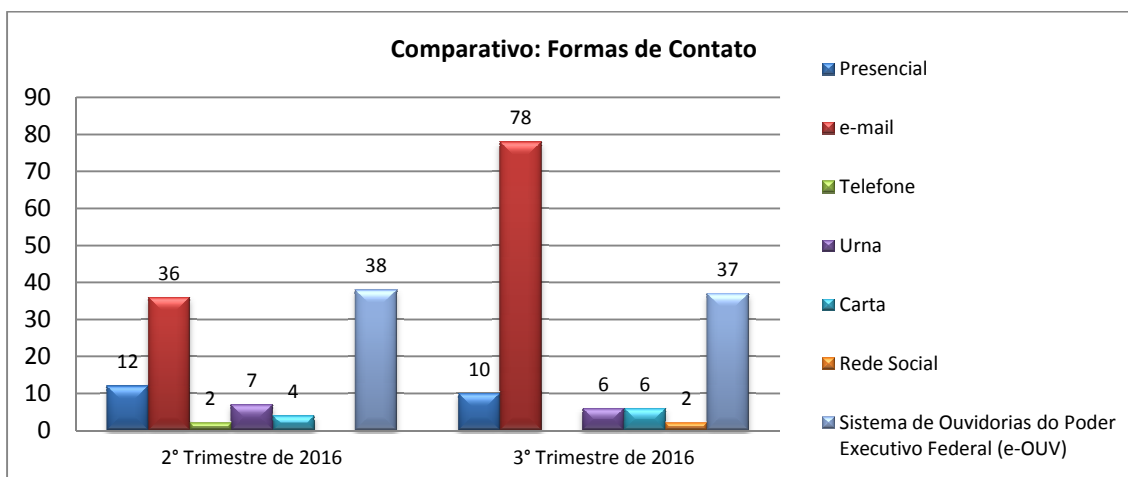


Gráfico 11. Comparativo com o Trimestre Anterior: Formas de Contato



² 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 Movimentação³

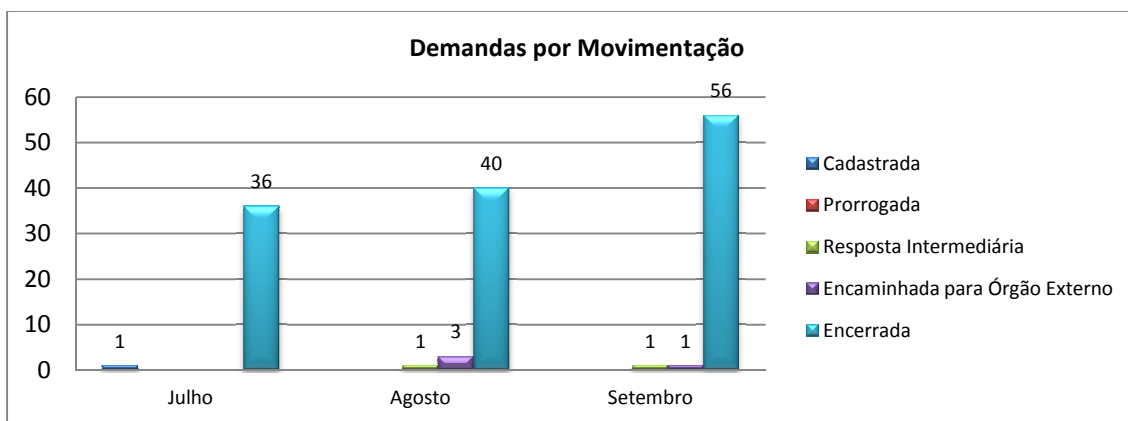


Gráfico 13. Total por Movimentação⁴

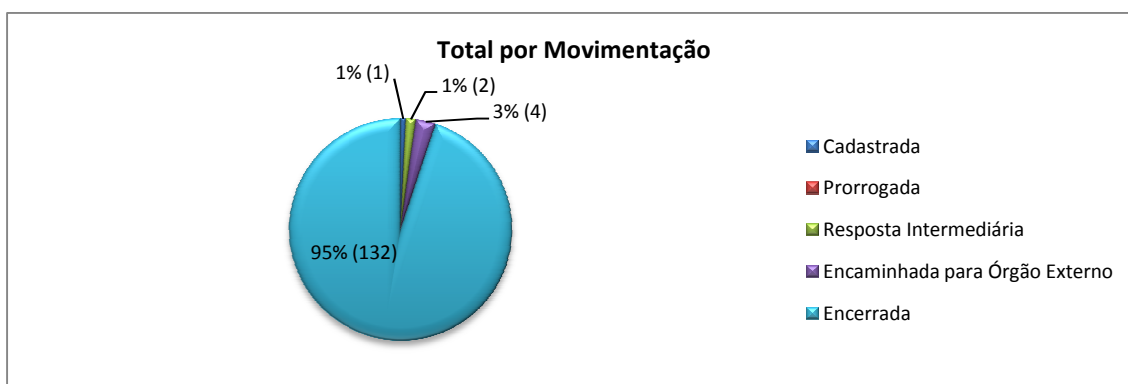
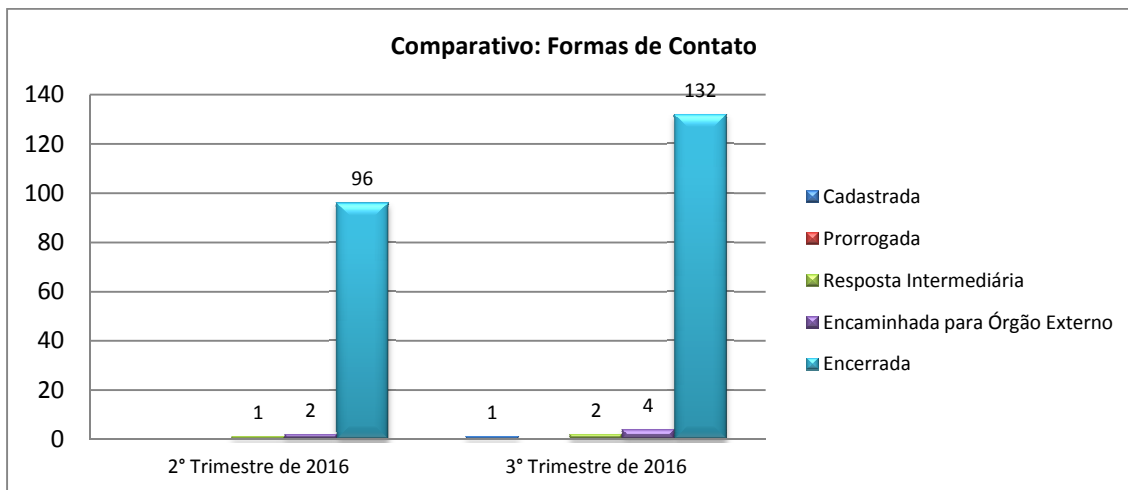


Gráfico 14. Comparativo com o Trimestre Anterior: Demandas por Movimentação



³ 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.

⁴ Atualizado em 01/11/2016

Gráfico 15. Natureza da Demanda

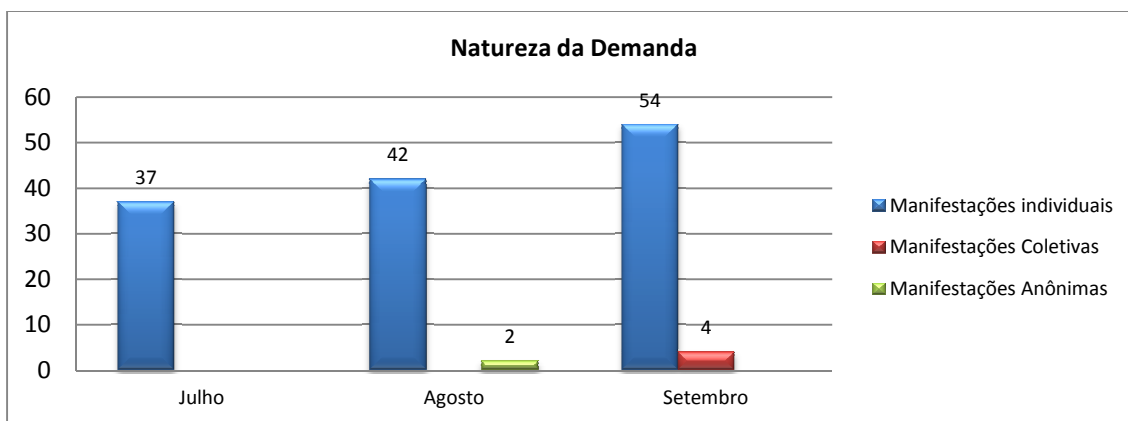


Gráfico 16. Total por Natureza da Demanda

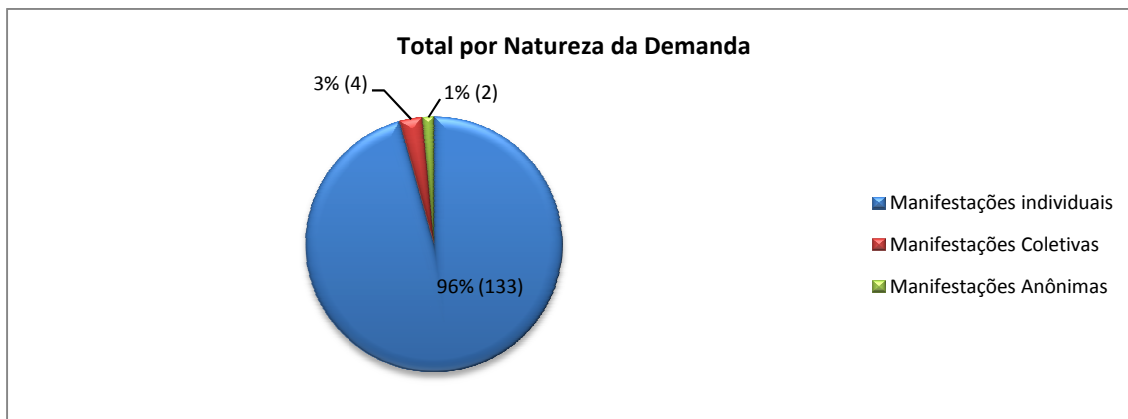
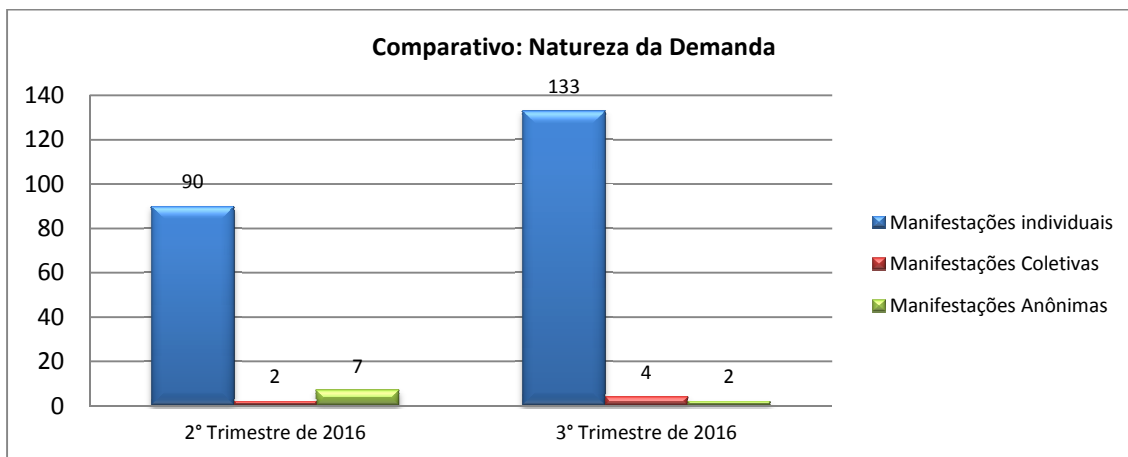


Gráfico 17. Comparativo com o Trimestre Anterior: Natureza da Demanda



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/ Identificação⁵

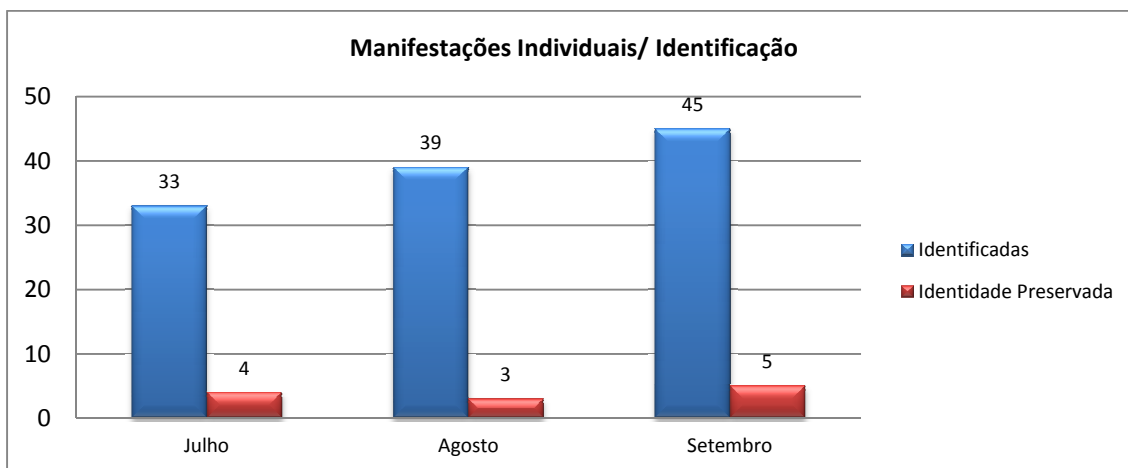


Gráfico 19. Total por Manifestações Individuais/ Identificação

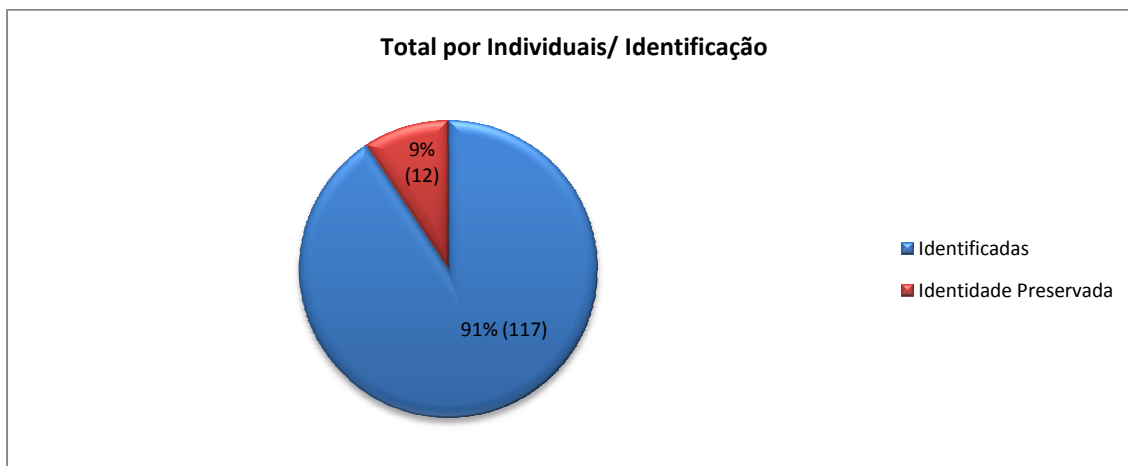
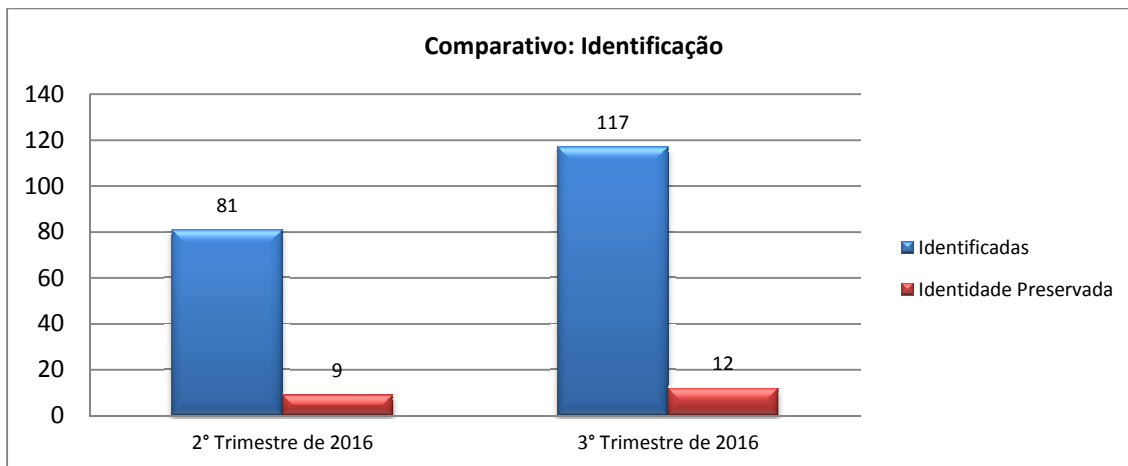


Gráfico 20. Comparativo com o Trimestre Anterior/ Identificação



⁵ Para a análise dos dados relativos à identidade do manifestante vamos utilizar os 133 registros individuais.

Gráfico 21. Manifestações Individuais Identificadas/Sexo⁶

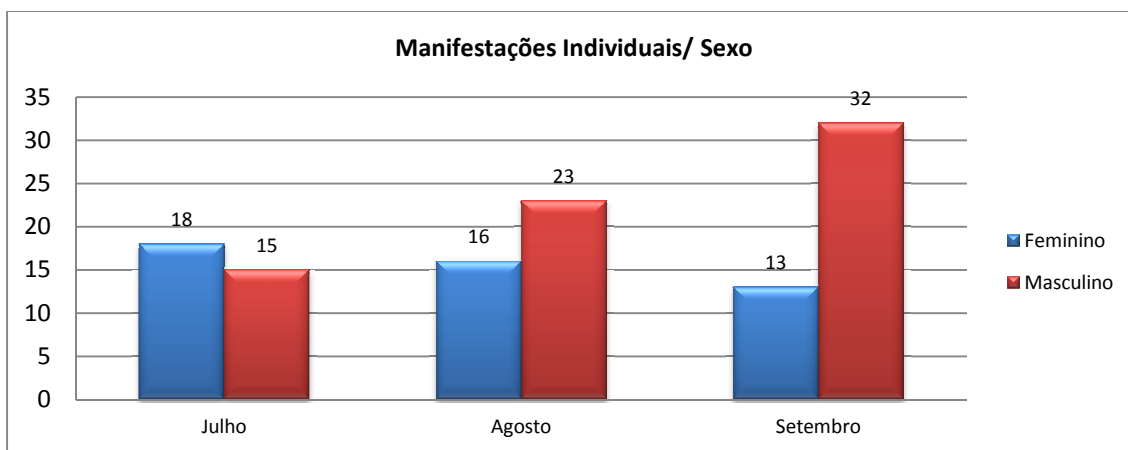


Gráfico 22. Total por Manifestações Individuais Identificadas/Sexo

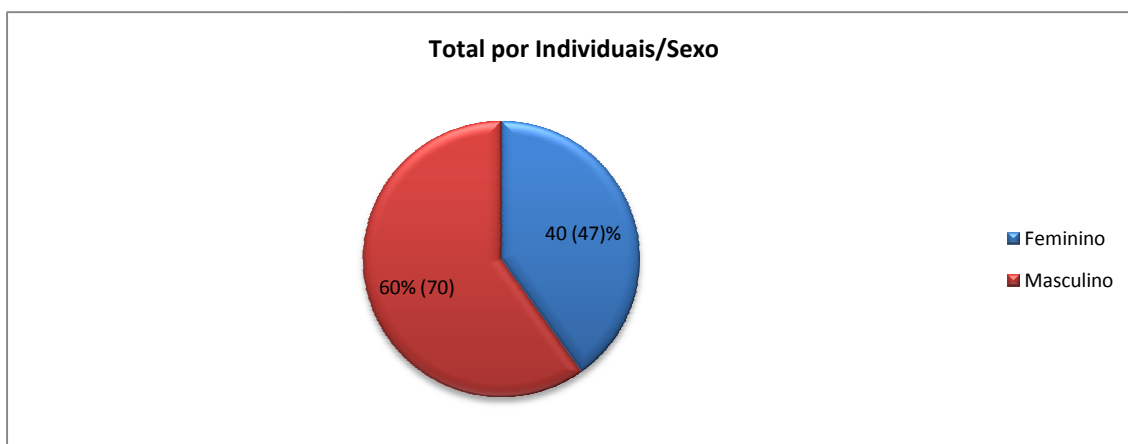
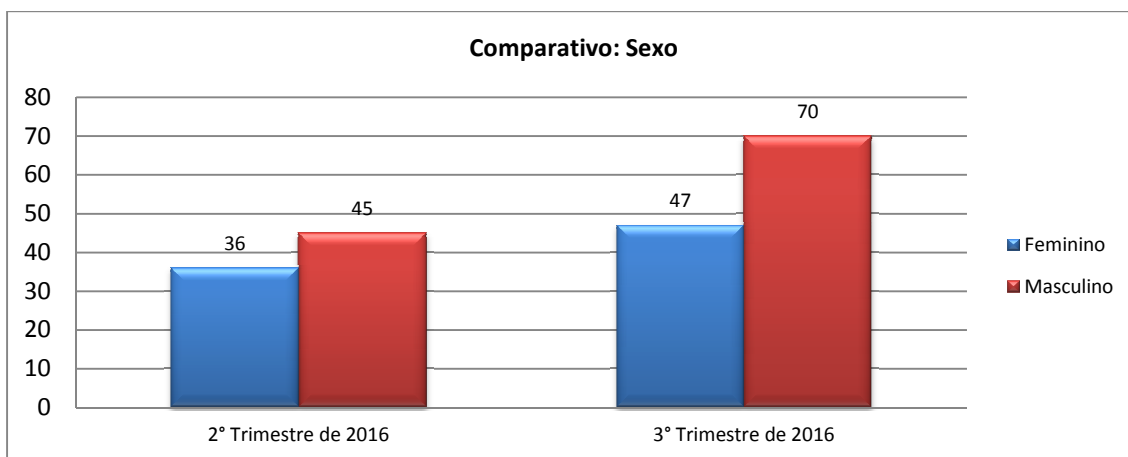


Gráfico 23. Comparativo com o Trimestre Anterior: Manifestações Individuais Identificadas/Sexo



⁶ Para a análise dos dados relativos ao sexo do manifestante vamos utilizar os 117 registros individuais/ identificados.

Gráfico 24. Demandas por Órgão Acionado

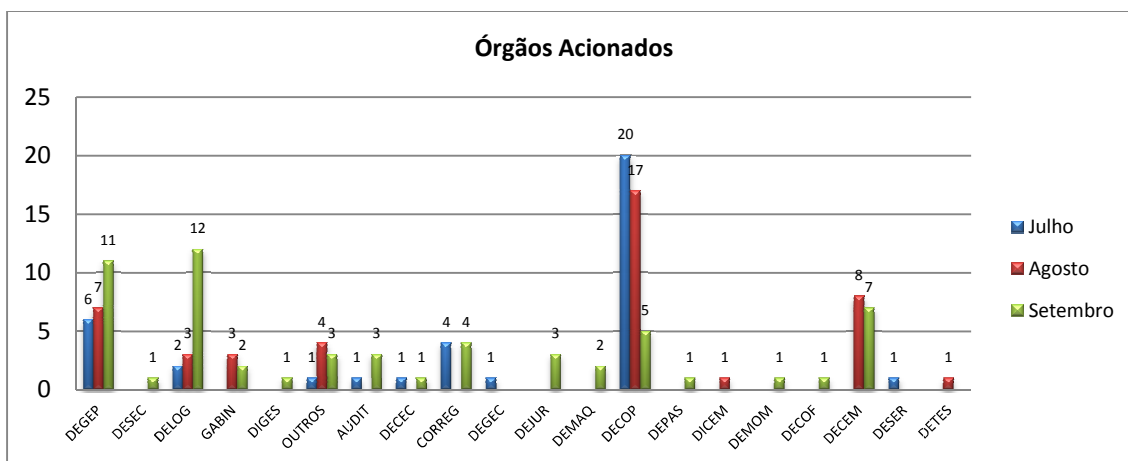


Gráfico 25. Análise por Órgão Acionado⁷: Tipo de Manifestação

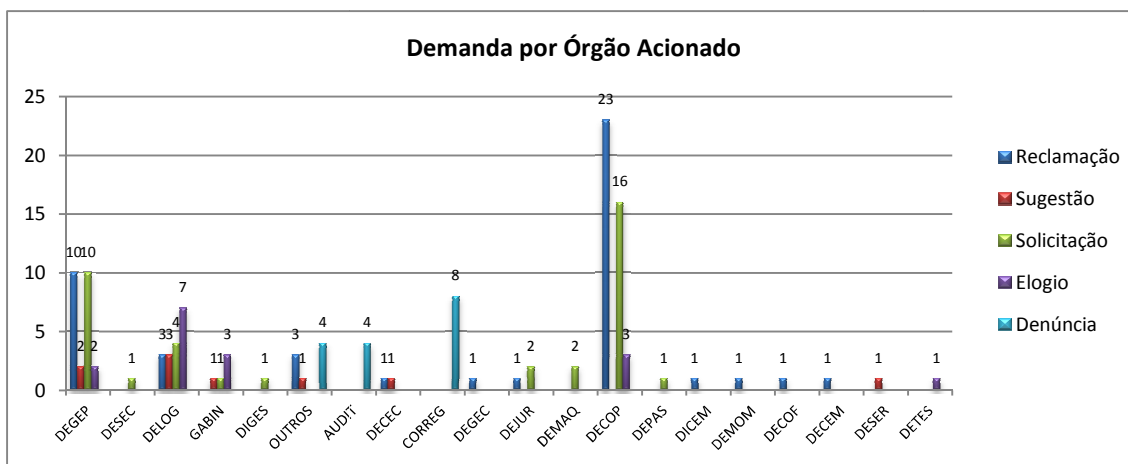
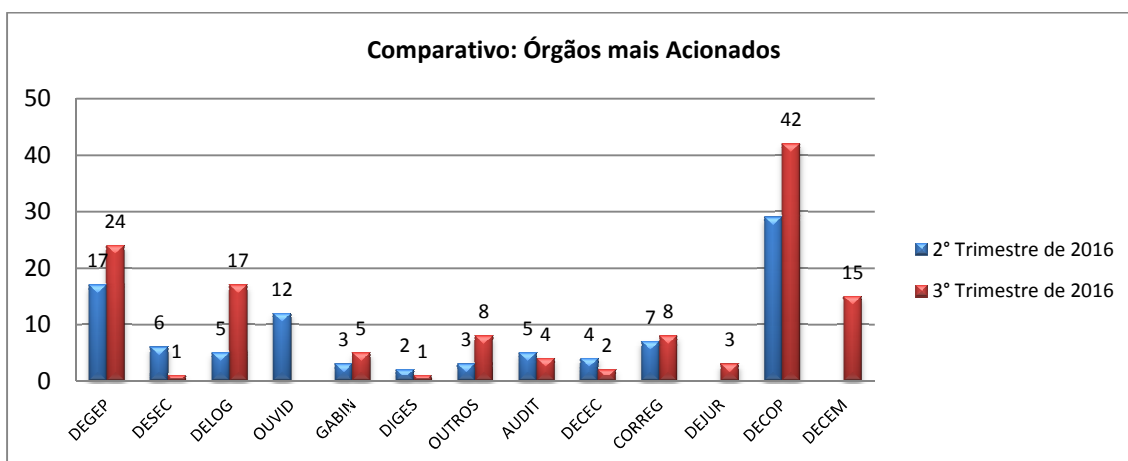


Gráfico 26. Comparativo com o Trimestre Anterior: Órgãos mais Acionados



⁷ 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

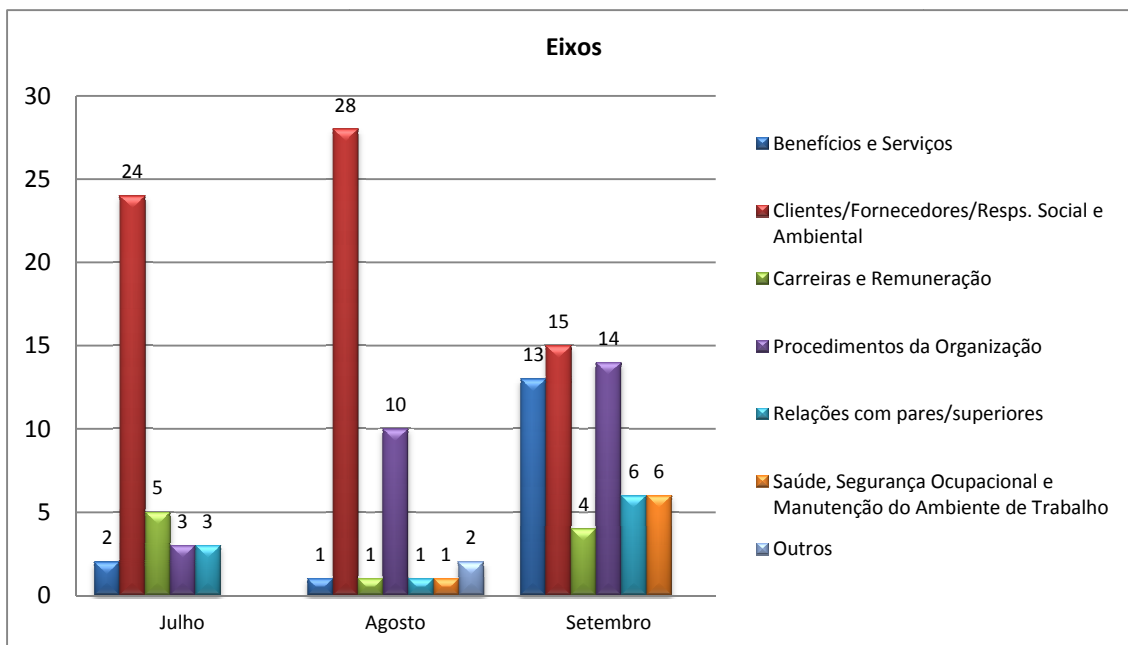
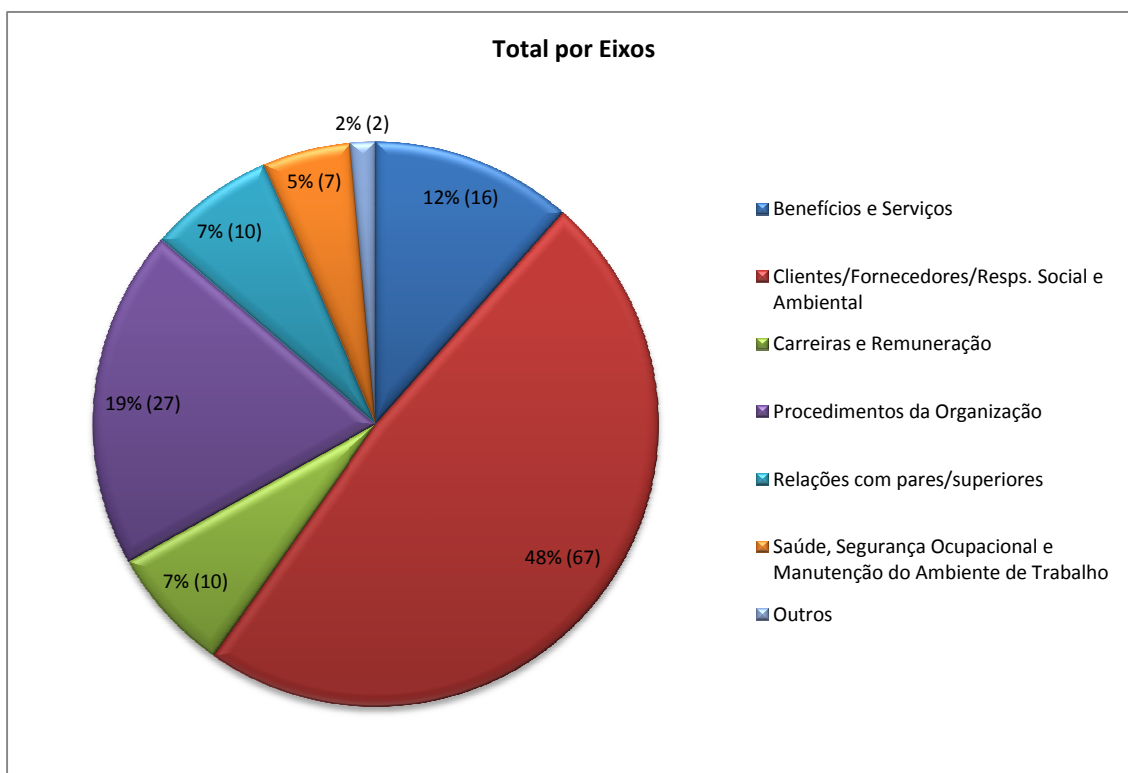
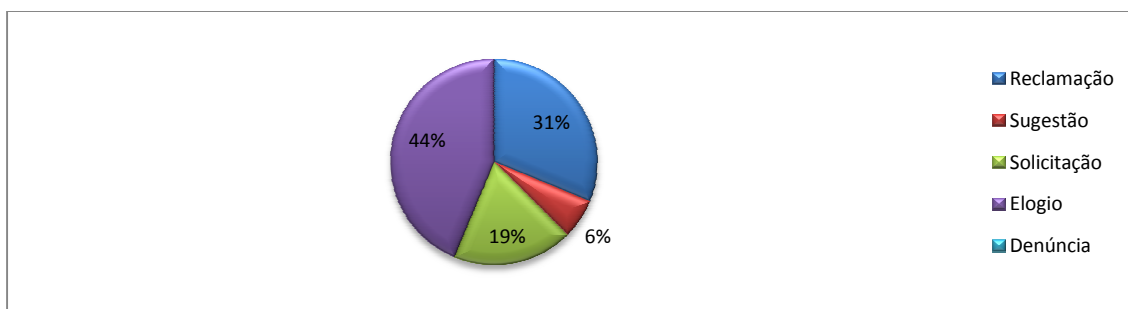


Gráfico 28. Total por Eixos

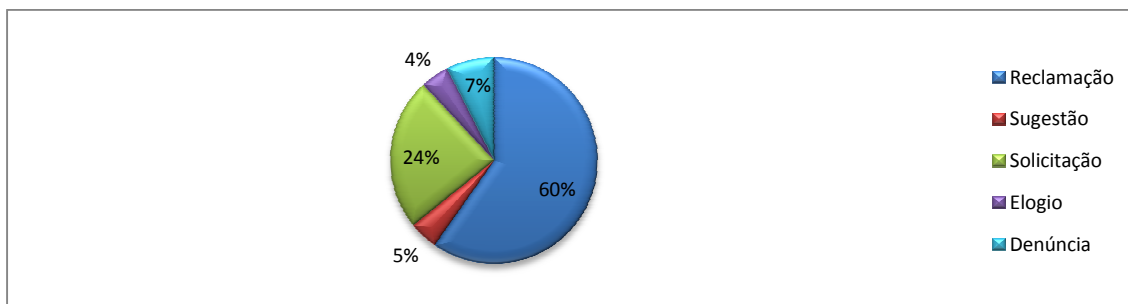


Benefícios e Serviços



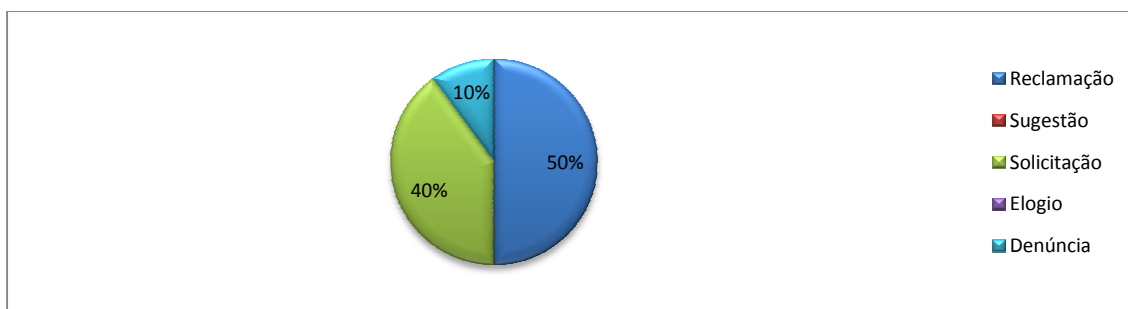
Demandas	Quantidade
Transporte	12
Ambulatório	1
Restaurante	1
Auxílio Órtese e Prótese Odontológica	1
Auxílio Órtese e Prótese Oftalmológica	1

Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental



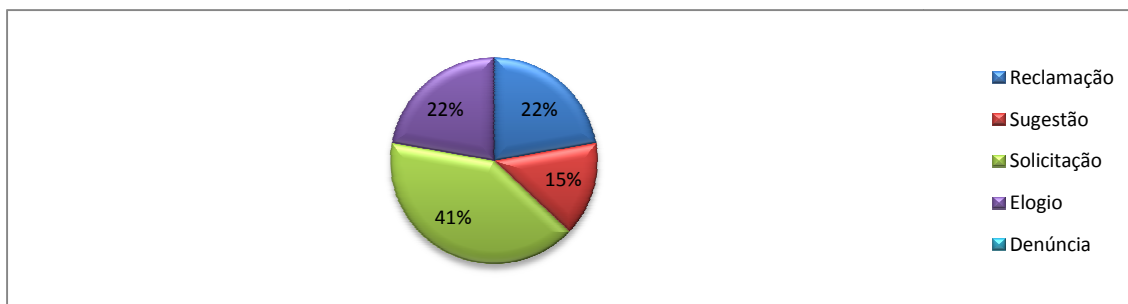
Demandas	Quantidade
Passaporte	32
Clube da Medalha	15
Apostila de Haia	11
Meio Circulante/ Cédulas e Moedas (falsificação)	2
Insumos	2
Meio Circulante/ MP 745, de 2016, art. 2	1
Produto/ Referente ao contrato com o COI/COB	1
Selos Fiscais	1
Contrato de Terceirização/ Mão-de-obra	1
Gestão Contratual/ Aplicação de Penalidade	1

Carreiras e Remuneração



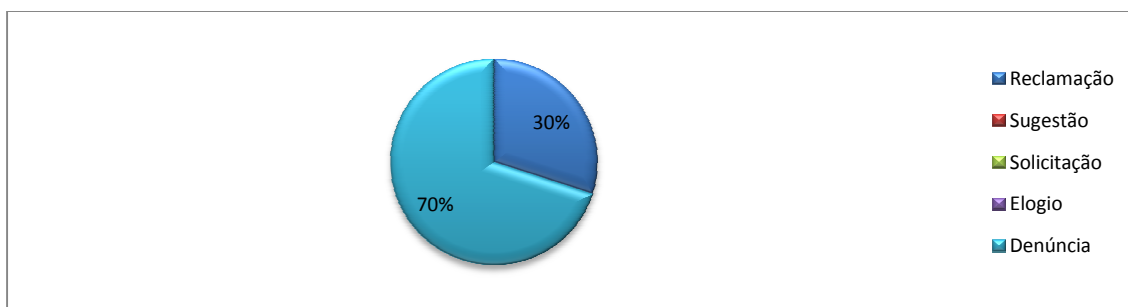
Demandas	Quantidade
Edital de Promoção 2016/2017	5
Processo Seletivo Interno	3
Plano de Funções Gerenciais e de Assessoramento (PGA)	1
Enquadramento	1

Procedimentos da Organização



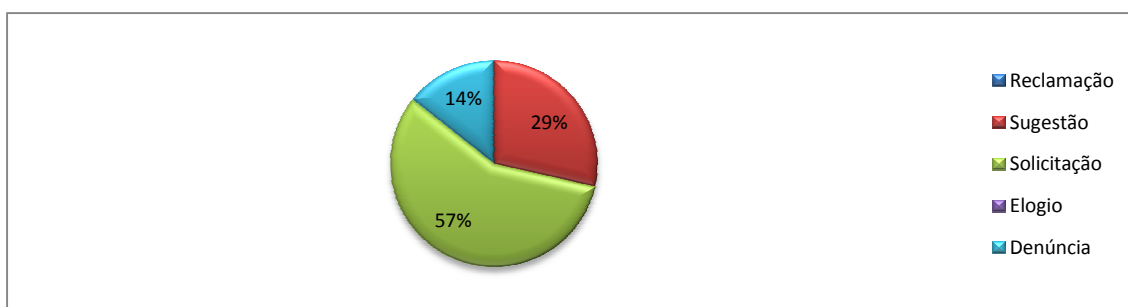
Demandas	Quantidade
Vista e cópia de documentação e/ou Processo Administrativo	6
Atendimento recebido por empregado	4
Férias	2
Programa Visite a CMB	2
Substituição de ocupante de função de confiança	2
Andamento de Processo Administrativo	1
Contracheque	1
Distribuição das vagas do PGA/ DELOG	1
Furto no local de trabalho	1
Lei nº 8.878/94	1
Norma interna/ NAD-E3102/001 (item: da compensação dos dias de prestação de serviço eleitoral)	1
Norma Interna/ 4220 NA-01-01 (item: diretrizes de concessão de diárias nacionais)	1
PRT PRESI. 208/2016 (material código 5)/ Itens de ressuprimento automático	1
Pedido de reconsideração/ requerimento interno	1
Treinamento	1
Troca de turno, escala ou lotação	1

Relações com Pares/ Superiores



Demandas	Quantidade
Conflito no local de trabalho	5
Conduta de empregado no ambiente de trabalho	3
Conduta Gerencial	2

Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho



Demandas	Quantidade
Aplicação Lei 13.287/2016	3
Manutenção/ Escada mezanino e acessos	1
Insalubridade	1
Manutenção/ banheiros	1
PPP	1

Outros



Demandas	Quantidade
Condições de Trabalho	2

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. Das manifestações recebidas no período foi possível verificar alguns pontos críticos e desenvolver algumas sugestões.

3.1.1 Benefícios e Serviços

Neste eixo foram registradas 12 manifestações relacionadas ao transporte de empregados. Deste total, 58 % relacionavam-se a elogios ao setor ou a empregados vinculados à SELP. Importante registrar que o setor utiliza as ocorrências para o acompanhamento geral do serviço prestado e promoção de adequações nas linhas.

3.1.2 Saúde, Segurança Ocupacional e Manutenção do Ambiente de Trabalho

Cabe destacar neste eixo os registros relacionados à Lei 13.287/2016, que acrescentou a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) dispositivo que proíbe o trabalho de gestantes e lactantes na área insalubre⁸.

A alteração da CLT é oriunda do PLC 76/14 e tem como principal garantir às trabalhadoras gestantes ou lactantes o direito de exercerem suas atividades em locais que sejam considerados saudáveis.

Esta lei pode atingir um universo de 368 empregadas lotadas em áreas fabris, o que corresponde a 13,52% do total⁹ de trabalhadores de nossa empresa. A tabela abaixo foi fornecida pela SECA e apresenta a distribuição das mulheres por Centro de Custo/Departamento.

C.CUSTO	SIGLA	DEPARTAMENTOS	EFETIVO FEMININO NA ÁREA FÁBRIL/PRODUÇÃO
B1000	DESER	DEPARTAMENTO DE SELOS FISCAIS DIGITAIS RASTREAVEIS	7
C1000	DECED	DEPARTAMENTO DE CEDULAS	160
C2000	DEMOM	DEPARTAMENTO DE MOEDAS E MEDALHAS	35
D1000	DEPAS	DEPARTAMENTO DE PASSAPORTES	79
D2000	DEPIM	DEPARTAMENTO DE IMPRESSOS	87
TOTAL FEMININO			368 ¹⁰

⁸ A classificação dos agentes considerados nocivos à saúde, bem como os limites de tolerância que estão previstos nos anexos da Norma Regulamentadora NR-15.

⁹ Dados DEGEP/DVEP/SERT extraídos do cadastro de empregados de setembro/2016.

¹⁰ Dados DEGEP/DVEG/SECA extraídos do cadastro de empregados de setembro/2016

Neste cenário é extremamente importante conscientizar as mulheres e seus gestores para o cumprimento efetivo da determinação legal. Outra ação fundamental é a aprovação do normativo que internalize de maneira clara a Lei 13.287/2016, esclarecendo a responsabilidade de cada órgão interno e das empregadas.

3.1.3 Clientes/Fornecedores/Resp. Social e Ambiental

Neste trimestre vamos analisar as queixas recebidas sobre o Passaporte Brasileiro e a Apostila de Haia.

Passaporte Brasileiro

Parte fundamental da cadeia de atendimento deste importante serviço público a CMB é responsável pela confecção das cadernetas personalizadas de todos os brasileiros.

A instabilidade no processo produtivo se iniciou no mês de abril e só foi regularizada na segunda quinzena de outubro. Tal cenário refletiu diretamente nos registros recebidos pela Ouvidoria e pelo canal de comunicação 'Fale Conosco'¹¹. Contabilizamos neste trimestre 31 registros que contemplavam reclamações e solicitações de providências de regularização da emissão do documento.

Apostila de Haia

A Apostila de Haia é um certificado que valida a origem de documentos públicos para serem utilizados no exterior. A CMB é a responsável pela produção, controle e distribuição do papel seguro para impressão da Apostila, que é adquirido pelos cartórios autorizados pelo Conselho Nacional de Justiça a realizar o apostilamento.

Em agosto, fase inicial de implantação do sistema e fornecimento do material aos cartórios, registrou-se o maior pico de queixas que declinaram consideravelmente no mês de setembro.

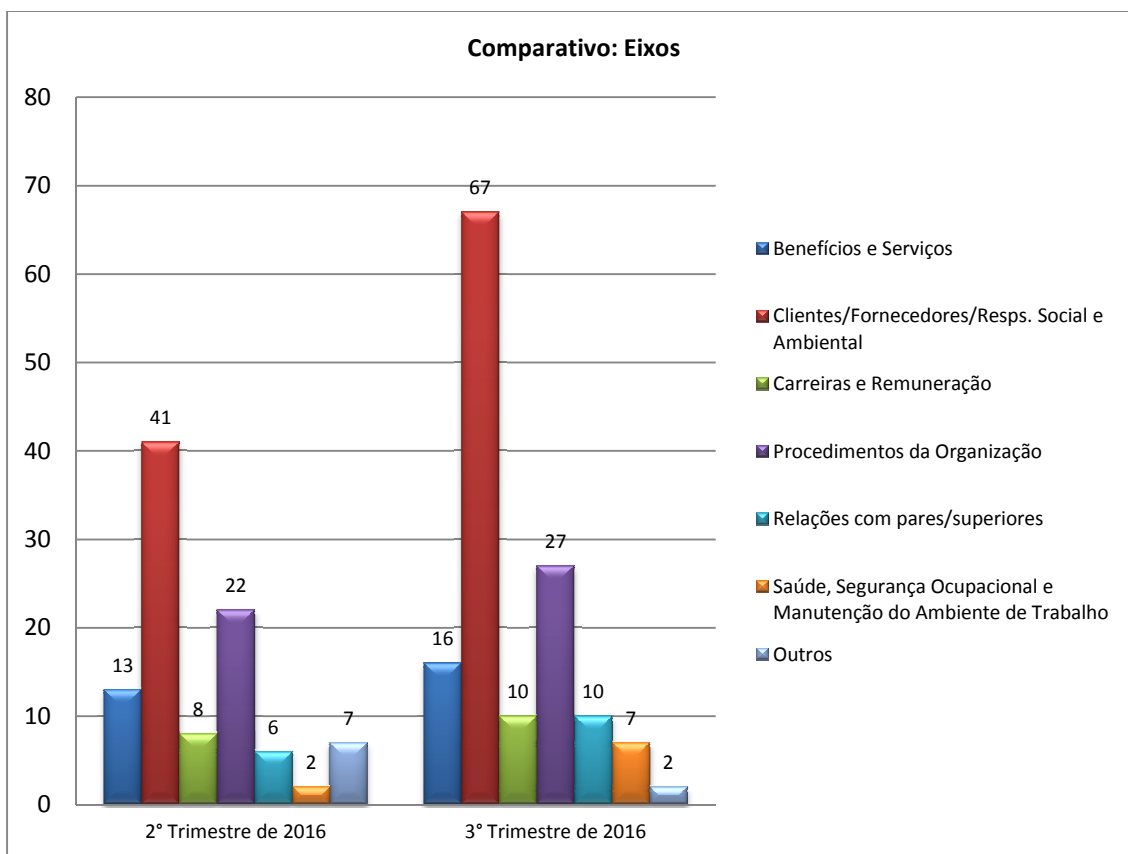
3.2 Mediação

O trabalho de mediação desenvolvido na Ouvidoria busca uma resolução consensual de conflitos através de técnicas de autocomposição promovidas através do diálogo com as partes. O requisito para que a composição ocorra é a identificação de pontos divergentes que pode estar relacionada a aspectos técnicos do trabalho ou relacionais. É fundamental ressaltar que o conflito não deve conter indícios de infrações disciplinares, éticas ou atos de improbidade.

Neste trimestre, foi promovida uma mediação de uma manifestação registrada ao DEGEC relacionada a aspectos técnicos de gestão contratual e aplicação de penalidade.

¹¹ 176 registros no canal 'Fale Conosco' sobre o Passaporte Brasileiro (vide página 24).

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

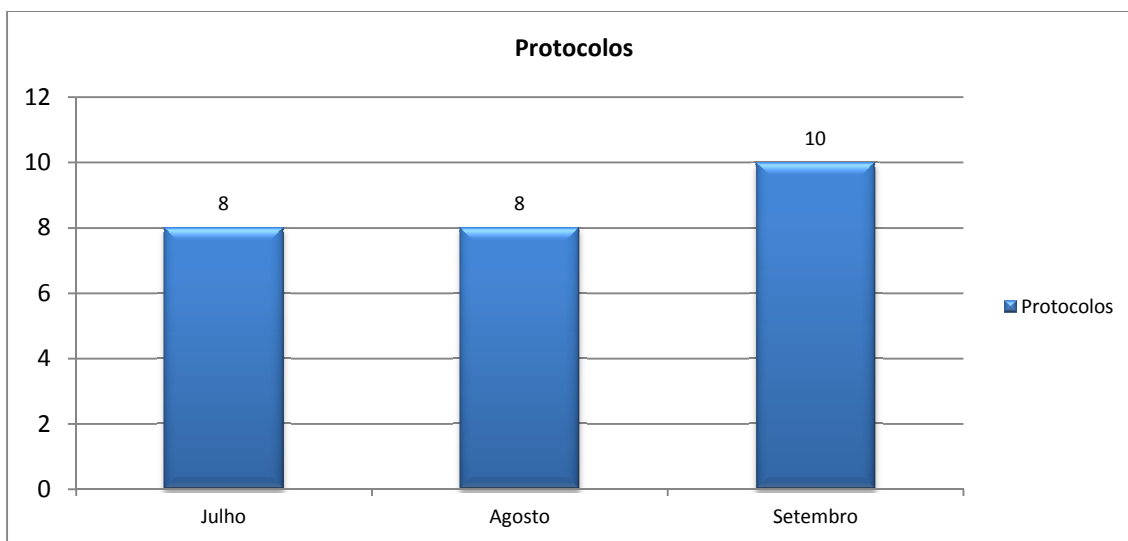


Gráfico 31. Comparativo com o Trimestre Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

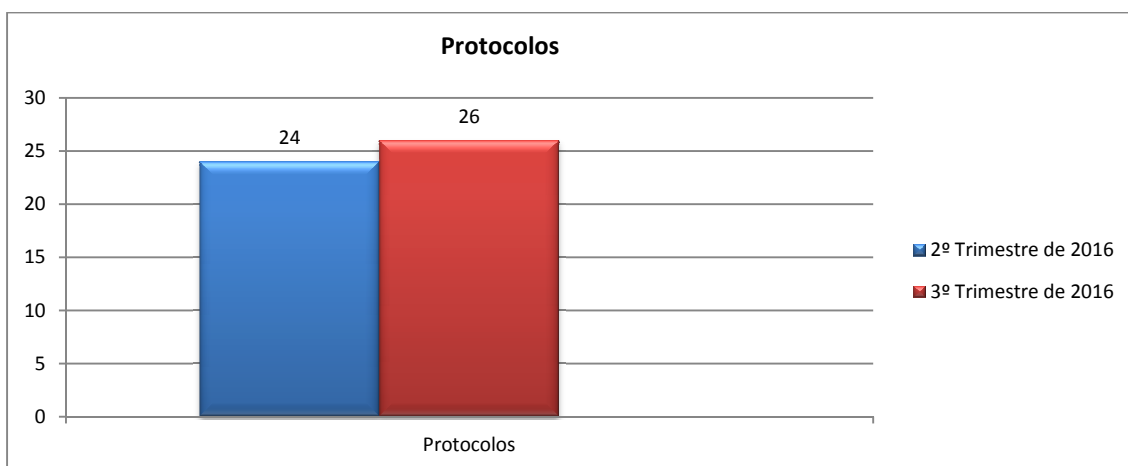


Gráfico 32. Comparativo com o Ano Anterior: Quantidade de Solicitação de Informação via SIC

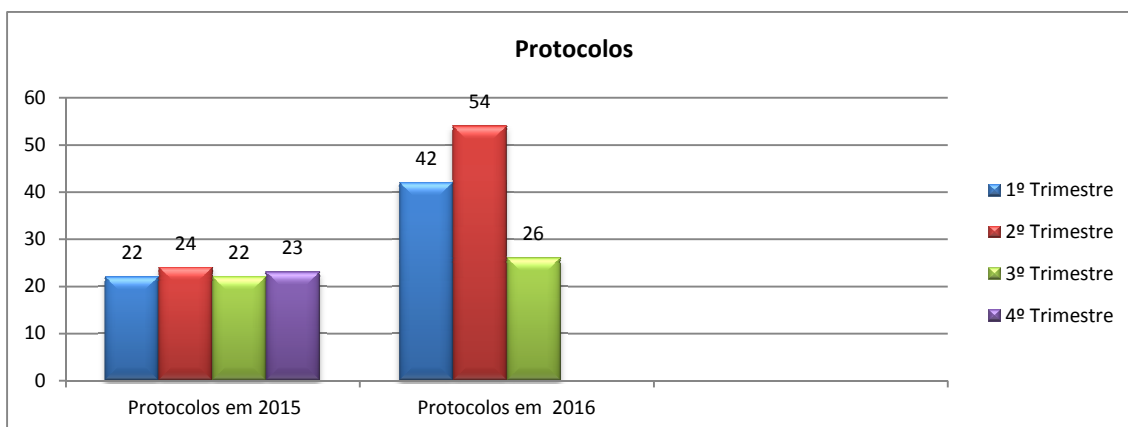
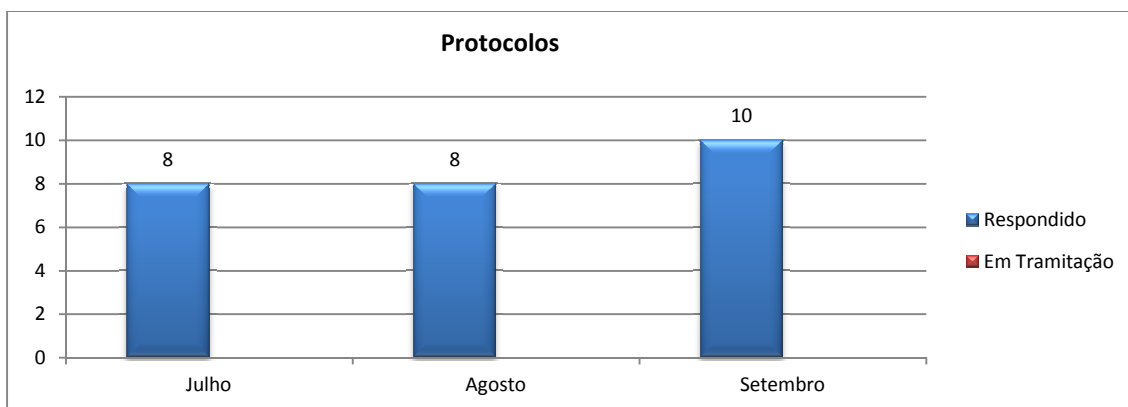


Gráfico 33. Demanda por Movimentação



Os pedidos de informações registrados no 3º trimestre de 2016 foram respondidos no período designado para análise.

Gráfico 34. Órgãos Acionados para Elaboração da Resposta

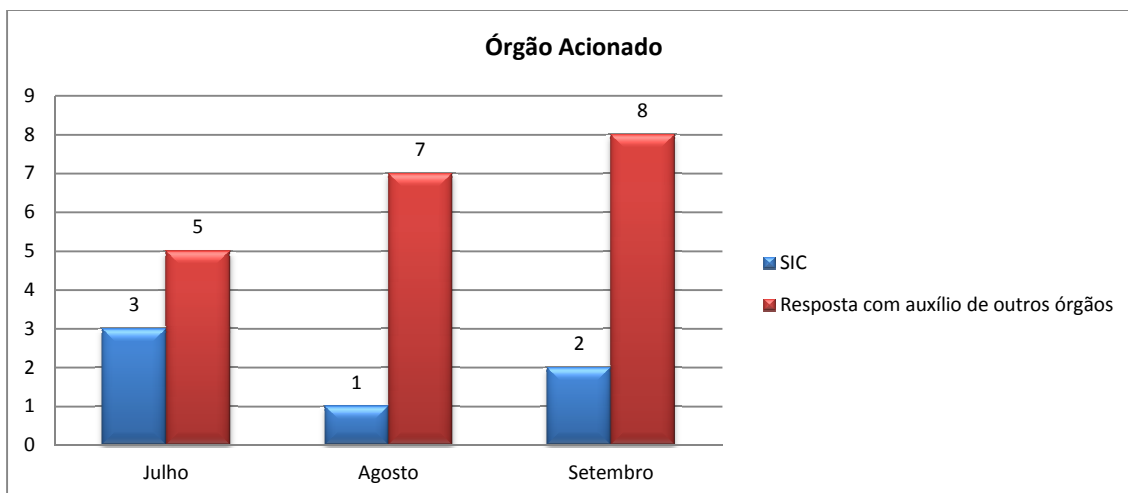


Gráfico 35. Formas de Registro dos Pedidos de Informação

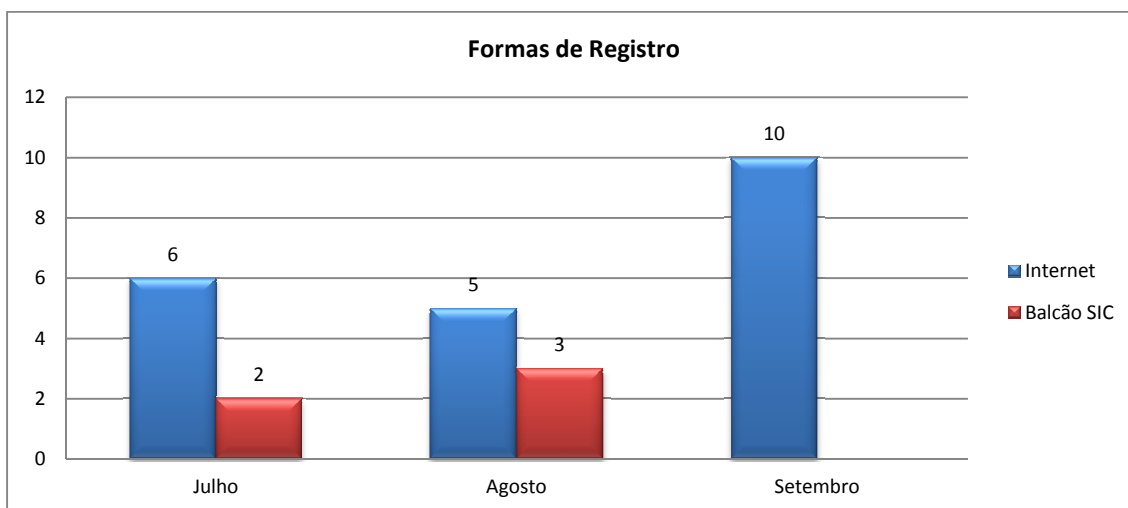


Gráfico 36. Resposta aos Pedidos de Informação ¹²

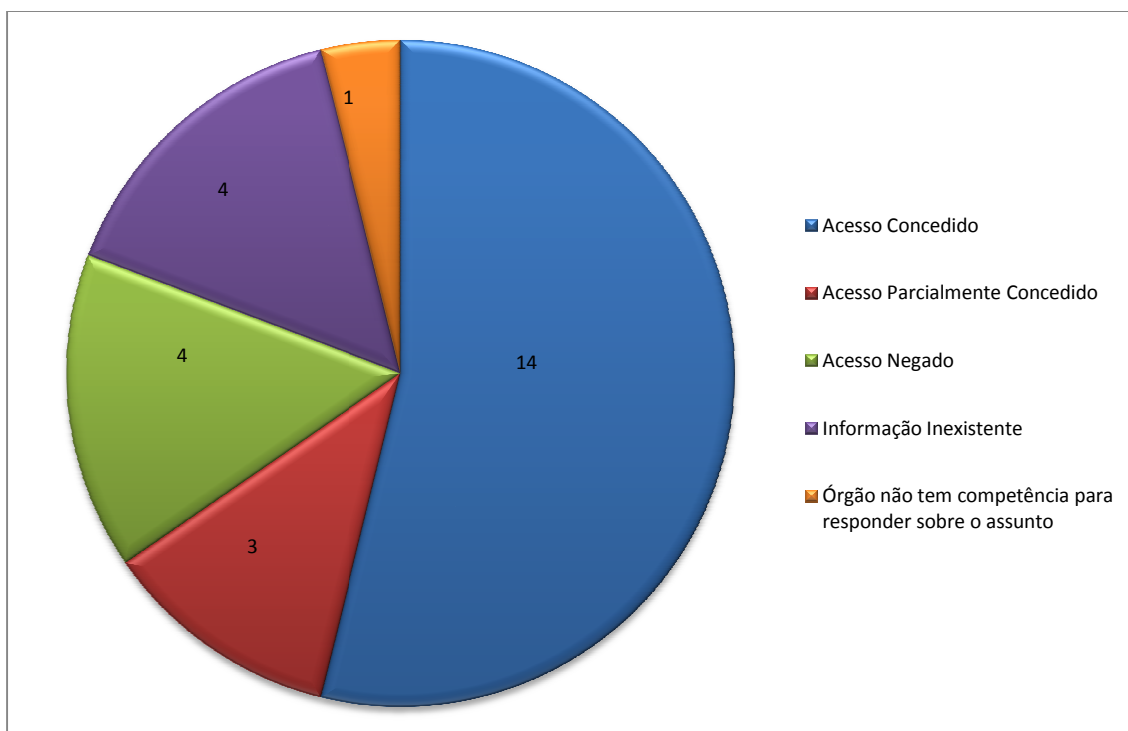


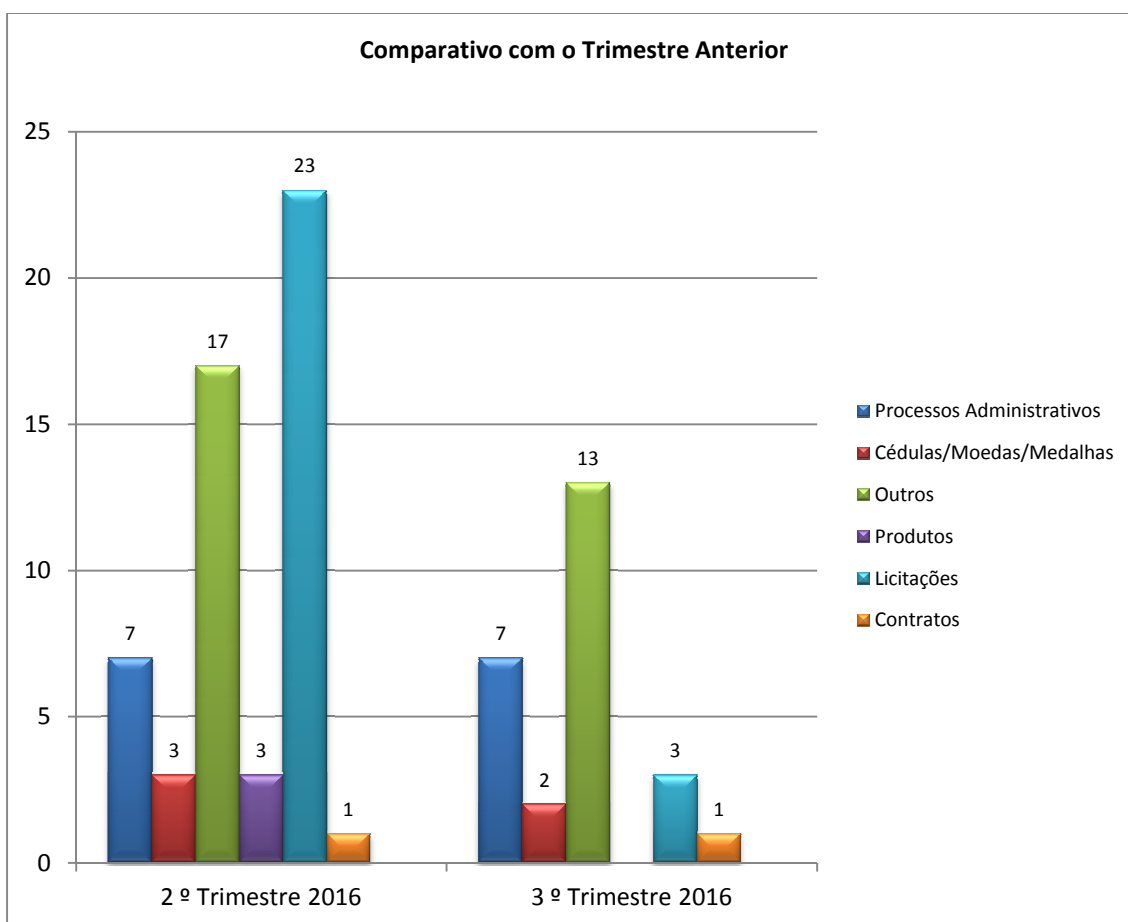
Tabela 01. Demanda por Assuntos Abordados - Eixos

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

Assuntos Abordados no 3º Trimestre de 2016				
Eixos	Julho	Agosto	Setembro	Total
Processos Administrativos	1	3	3	7
Cédulas/Moedas/Medalhas	1	1	0	2
Licitações	2	1	0	3
Contratos	1	0	0	1
Outros	3	3	7	13

¹² Dados apurados em 26/10/2016

Gráfico 37. Comparativo com o Trimestre Anterior: Assuntos Abordados



5. Fale Conosco

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 634 mensagens no 3º trimestre de 2016. Em julho foram recebidas 78 mensagens, em agosto 240 e 316 em setembro.

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 634 mensagens recebidas, 518 foram relacionadas aos temas descritos na tabela abaixo.

Tabela 02. Temas mais Abordados

Temas mais Abordados	
Assunto	Total – 3º Trimestre 2016
Passaporte	176
Cédulas/Moedas/Medalhas (incluindo as moedas olímpicas)	122
Apostila de Haia	94
Carteira ANAC	85
Programa Jovem Aprendiz	18
Visitas à CMB	16
Concurso Público	7

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 continuou recebendo demandas relacionadas à confecção do passaporte brasileiro no trimestre.

A demanda foi regularizada no dia 18/10/2016 com o retorno do prazo de produção e entrega do passaporte em 6 (seis) dias.

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.

A maior parte da demanda do trimestre foi relacionada à circulação das moedas olímpicas. Os cidadãos solicitaram informações relacionadas à aquisição e troca das moedas com a finalidade de completarem a coleção.

5.2.3 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).

Pelos cartórios, as demandas recebidas foram motivadas pelas dúvidas acerca da implantação e cadastramento dos mesmos no novo sistema, e conseqüentemente o fornecimento das apostilas.

Pelos cidadãos, as demandas estavam ligadas a consulta dos cartórios aderentes ao sistema com a disponibilização da apostila.

5.2.4 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.

Informamos que o aumento da demanda no período foi ocasionado pela quebra de um equipamento, acarretando o atraso na entrega do documento.

5.2.5 Jovem Aprendiz

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

5.2.6 Visitas à CMB

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

5.2.7 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.