



**Ouvidoria**  
da CMB

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA**  
**ANO 2023**



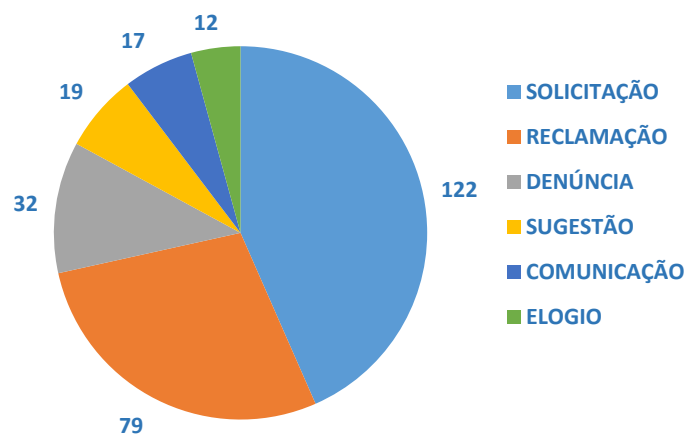
**CASA DA MOEDA**  
**DO BRASIL**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

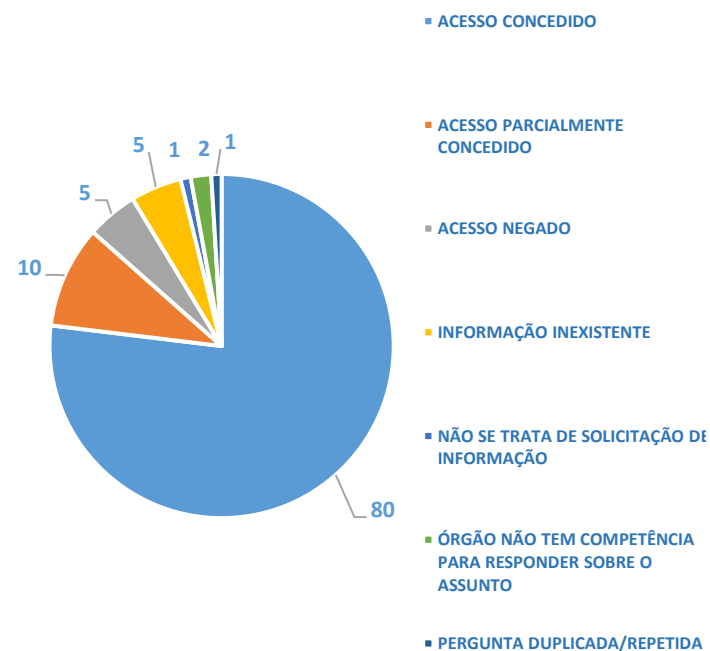
O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil (CMB) apresenta o resultado do exercício de 2023, em cumprimento aos artigos 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e artigo 7º, inciso XVII, da Portaria nº 581/2021 da Controladoria-Geral da União (CGU).

Foram tratados, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, 385 (trezentos e oitenta e cinco) registros, distribuídos em: 281 (duzentos e oitenta e uma) Manifestações de Ouvidoria e 104 (cento e quatro) Pedidos de Acesso à Informação.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



A Ouvidoria monitora e gerencia o canal de comunicação institucional Fale Conosco, do site da CMB. Em 2023, foram respondidas 1.546 (mil quinhentas e quarenta e seis) mensagens recebidas pela CMB.

## **CONTEÚDO**

### **1. DEMONSTRATIVO ANUAL – MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

- 1.1. TOTAL POR QUANTIDADE
- 1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA
- 1.3. ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES
- 1.4. TOTAL POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO
- 1.5. TRATAMENTO – PSEUDONIMIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS
- 1.6. PERFIL DO USUÁRIO
- 1.7. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO
- 1.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO
- 1.9. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO
- 1.10. TOTAL POR ÓRGÃOS MAIS ACIONADOS
- 1.11. TOTAL POR ASSUNTOS MAIS ABORDADOS
- 1.12. TOTAL POR SUBASSUNTOS MAIS ABORDADOS
- 1.13. REDE DE INTEGRIDADE

### **2. ANÁLISE DE DADOS, MELHORIA CONTÍNUA E OUTRAS AÇÕES.**

- 2.1. APRESENTAÇÃO
- 2.2. DOS SUBASSUNTOS
- 2.3. OUVIDORIA: AÇÕES EXITOSAS
- 2.4. AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CMB PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU

### **3. OUVIDORIA RESOLVE**

- 3.1. TOTAL POR QUANTIDADE DE ORIENTAÇÕES

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

- 4.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO VIA SIC
- 4.2. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

### **5. FALE CONOSCO**

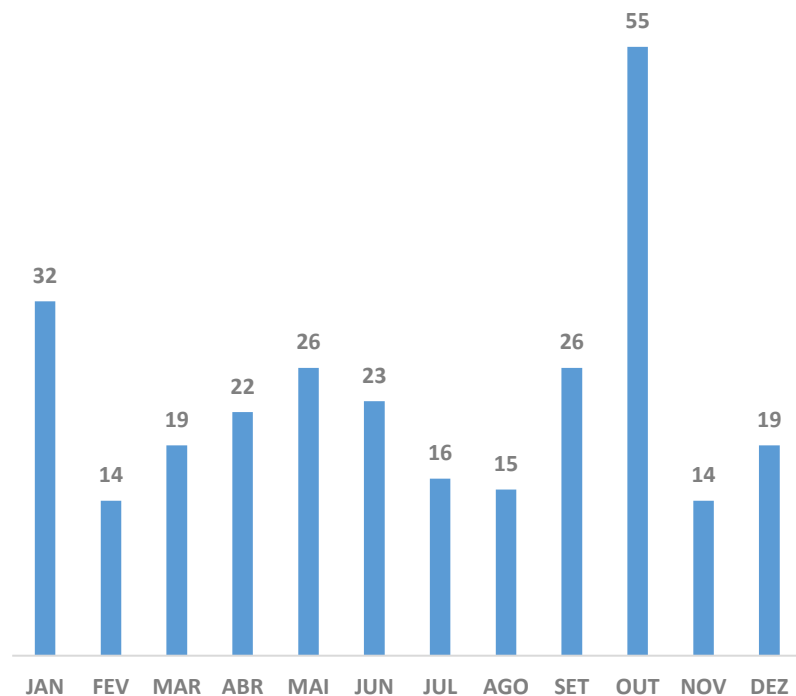
- 5.1. TOTAL POR QUANTIDADE – FALE CONOSCO
- 5.2. O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO)

### **6. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS**

### **7. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2024**

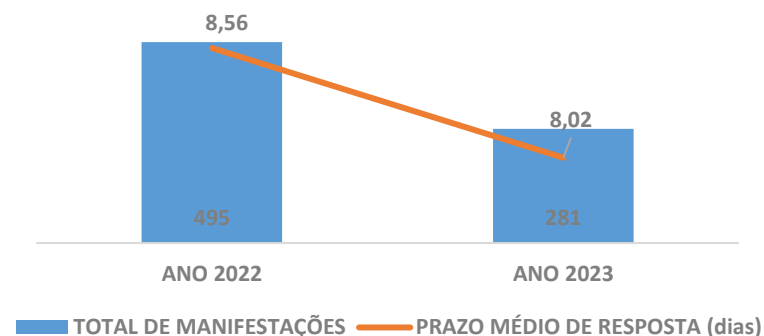
## 1. DEMONSTRATIVO ANUAL – MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

### 1.1. TOTAL POR QUANTIDADE



A representação gráfica demonstra a distribuição das 281 (duzentas e oitenta e uma) manifestações tratadas e concluídas pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês, no exercício de 2023.

### 1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

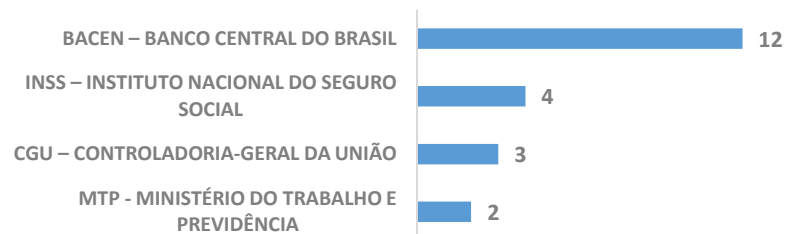


Inicialmente, cumpre registrar que, comparativamente, o total de 495 manifestação em 2022 foi impactado em razão do lançamento das moedas comemorativas em alusão ao Bicentenário da Independência do Brasil. O número de manifestações do ano de 2023 está alinhado ao quantitativo médio recebido ao longo dos anos de utilização da Plataforma Fala.BR.

Além disso, o gráfico demonstra a redução do prazo médio de resposta, sendo observada nos últimos anos, a partir de 2020, inexistindo qualquer registro de perda de prazo no ano de 2023.

Os resultados foram obtidos em razão do monitoramento contínuo, conscientização e comprometimento das áreas da CMB com a gestão da **Ouvidoria da CMB**.

### 1.3. ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

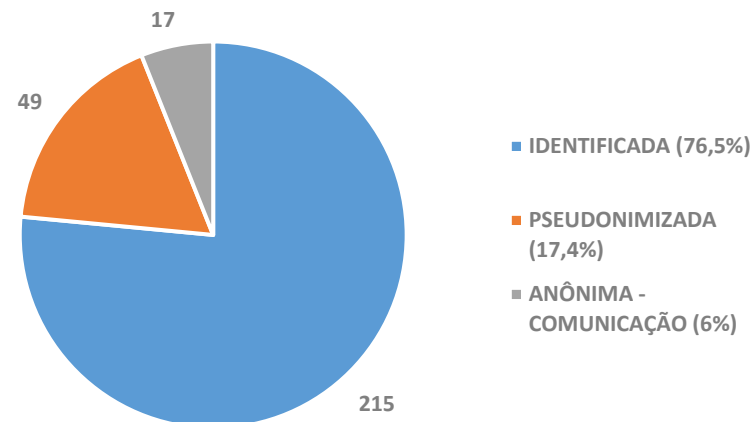


O gráfico relaciona os órgãos que mais receberam manifestações encaminhadas pela **Ouvidoria da CMB**. Os temas recorrentes foram sugestões sobre cédulas e moedas, encaminhadas ao Banco Central do Brasil - BACEN, e questionamentos sobre benefícios da Previdência Social, encaminhados ao INSS – Instituto Nacional do Seguro Social.

O Ministério da Cidadania Desenvolvimento Social e Esporte (MCIDADANIA), Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), Ministério da Fazenda (MF), Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e a Polícia Federal (PF) receberam 01 (uma) manifestação encaminhada pela **Ouvidoria da CMB**.

O encaminhamento é realizado pela Plataforma Fala.BR, seguindo os ritos determinados pela Portaria nº 581, de 9 de março, de 2021. Tanto o manifestante quanto a ouvidoria acionada recebem mensagens com a justificativa do encaminhamento.

### 1.4. TOTAL POR TIPO DE IDENTIFICAÇÃO

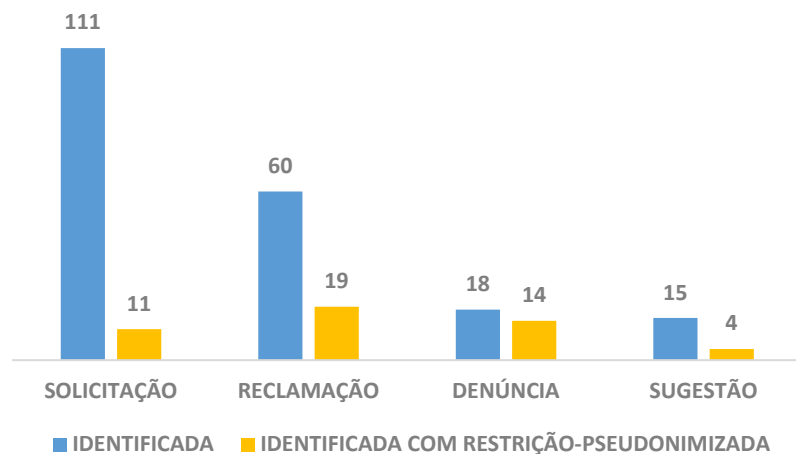


Depreende-se, da análise acima, a prevalência de registros identificados em 2023, totalizando mais de 76,5% (setenta e seis vírgula cinco por cento) das manifestações.

Um total de 49 (quarenta e nove) manifestações tiveram informações pessoais pseudonimizadas, o que significa que a **Ouvidoria da CMB** restringiu o acesso a todos os dados identificáveis e identificados do manifestante, garantindo-se o cumprimento do princípio da proteção ao denunciante.

Outros 17 (dezessete) manifestantes optaram pelo anonimato ao realizarem o registro de suas manifestações na Plataforma Fala.BR.

### 1.5. TRATAMENTO - PSEUDONIMIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PESSOAIS



O gráfico demonstra a distribuição do tipo de identificação em relação às manifestações típicas de ouvidoria (denúncia, reclamação, solicitação e sugestão), exceto os elogios, que são todos identificados.

Em virtude do conteúdo, observa-se uma prevalência da pseudonimização nos registros do tipo denúncia e reclamações.

### 1.6. PERFIL DO USUÁRIO

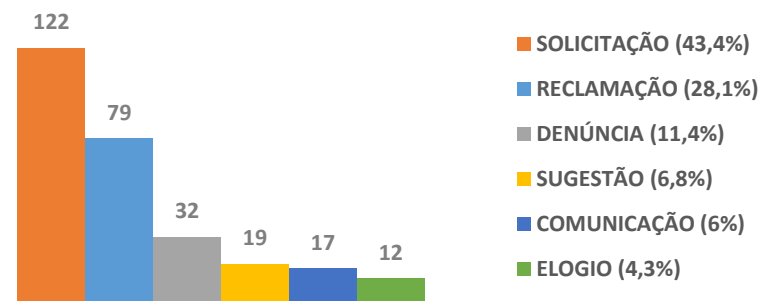
A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, disponibiliza aos usuários um cadastro, não obrigatório, que traz informações sobre o perfil dos usuários que procuram a ouvidoria.

Do total de registros, 33 (trinta e três) manifestantes inseriram informações sobre o gênero. Desses, 21 (vinte e um) declaram-se do sexo masculino e 12 (dozenove) do sexo feminino.

### OUVIDORIA INTERNA

A Ouvidoria da CMB teve no ano de 2023 a prevalência de registros de Ouvidoria Interna, assim classificado, conforme a Portaria nº 581, de 9 de março de 2021. No total, 62% (sessenta e dois por cento) dos registros foram apresentados por empregados sob vínculo de qualquer natureza. Outros 38% (trinta e oito por cento) dos registros foram efetuados por cidadãos, empresas privadas ou outros órgãos públicos.

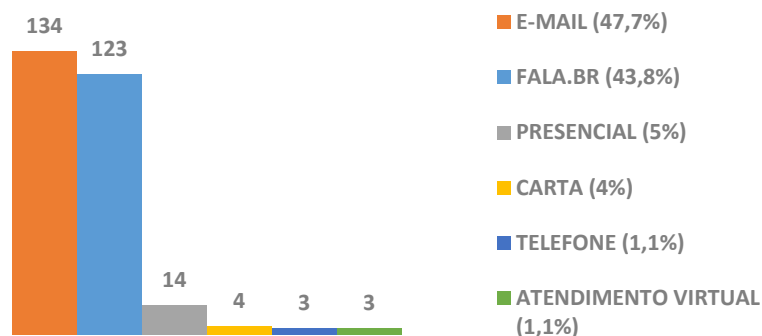
### 1.7. TOTAL POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Observa-se que das 281 (duzentos e oitenta e uma) manifestações que receberam tratamento e resposta conclusiva pela **Ouvidoria da CMB**, destaca-se a solicitação como tipologia predominante, seguida pela reclamação, o que representa 71,5% (setenta e um vírgula cinco por cento) do total de demandas tratadas.

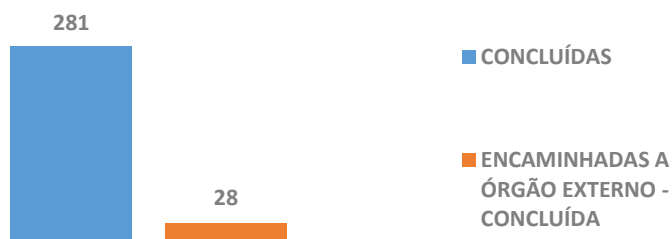
A correta adequação da tipologia contribuiu para a qualidade do tratamento, bem como a produção da resposta administrativa adequada. Toda manifestação recepcionada pela **Ouvidoria da CMB** tem sua classificação avaliada em análise preliminar. Ao todo, 42 (quarenta e duas) manifestações típicas de ouvidoria necessitaram de reclassificação, com alteração de tipologia. Outros 6 (seis) pedidos de acesso à informação foram convertidos em solicitações.

### 1.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



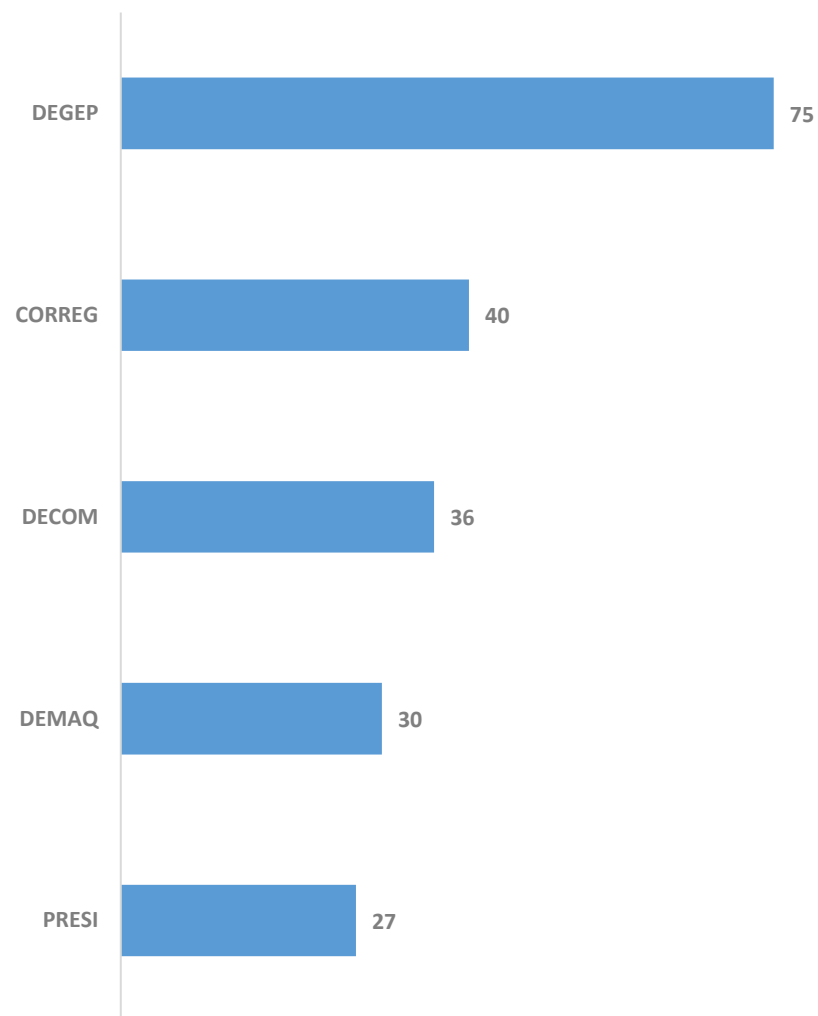
Apesar da oferta de múltiplos canais, os dados demonstram uma preferência pelos **contatos digitais**, em especial, o uso do e-mail e da Plataforma Fala.BR. Em 2023, internalizamos uma abordagem *omnichannel*, interagindo com nosso usuário em diversas frentes e canais, independente da forma inicial de contato. Essa abordagem permite que complementações e esclarecimentos possam alinhar expectativas, com efeitos positivos na resolutividade.

### 1.9. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO<sup>1</sup>

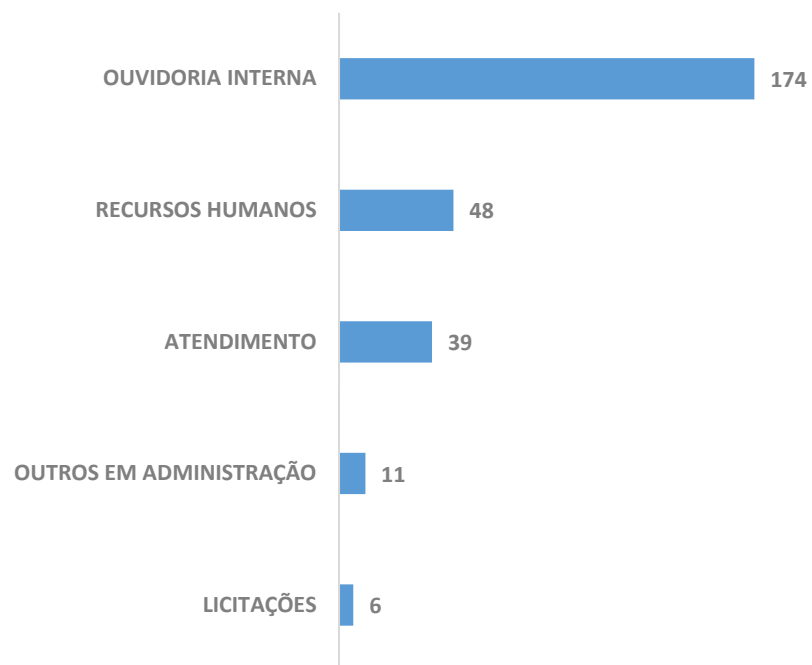


<sup>1</sup> Foram arquivadas 30 (trinta) manifestações em conformidade ao que preconiza a Portaria nº 581, de 9 de março, da Controladoria-Geral da União (CGU).

### 1.10. TOTAL POR ÓRGÃOS MAIS ACIONADOS



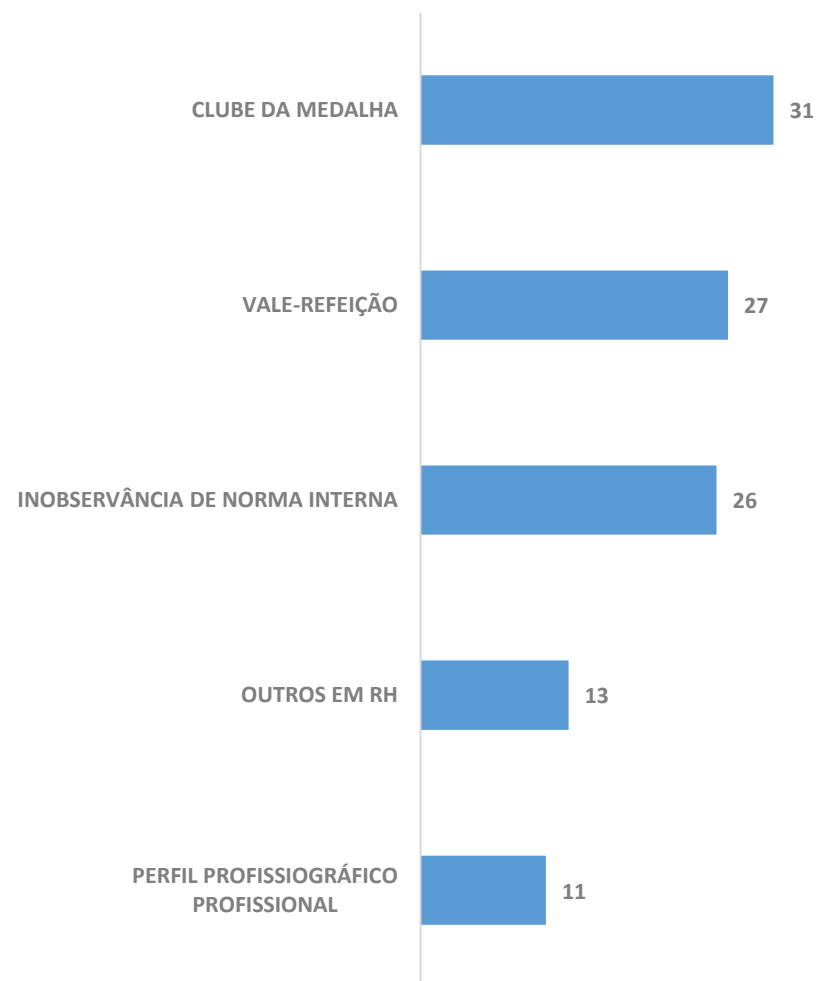
### 1.11. TOTAL POR ASSUNTOS MAIS ABORDADOS



O total por assuntos encontra-se em estrita conformidade com as orientações emanadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU), no que se refere à lista disponibilizada na Plataforma Fala.BR.

A classificação padroniza os assuntos gerais utilizados por todas as ouvidorias, que estão sob a orientação técnica da Controladoria-Geral da União (CGU).

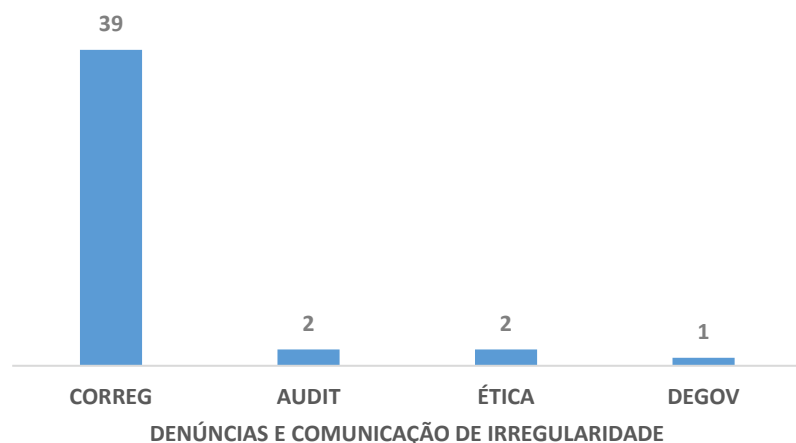
### 1.12. TOTAL POR SUBASSUNTOS MAIS ABORDADOS





### 1.13. REDE DE INTEGRIDADE

A Rede de Integridade da CMB é composta pela **Ouvidoria da CMB** e demais órgãos de controle interno. A Ouvidoria é o órgão estatutário receptor de denúncias relativas às atividades internas e externas. A Rede é responsável por promover procedimentos internos para prevenir, detectar e remediar práticas de corrupção, fraudes, irregularidades, desvios éticos e de conduta.



No ano de 2023, 39 (trinta e nove) denúncias ou comunicações de irregularidade foram encaminhadas para a Corregedoria, 2 (duas) à Auditoria Interna, 2 (duas) para a Comissão de Ética e 1 (uma) ao Departamento de Governança Corporativa.

As denúncias corresponderam a 72,7% (setenta e dois vírgula sete por cento) das manifestações encaminhadas aos órgãos de controle interno da CMB. Outros 27,3% (vinte e sete vírgula três) optaram pelo anonimato, através da apresentação de comunicação de irregularidade.

## 2. ANÁLISE DE DADOS, MELHORIA CONTÍNUA E OUTRAS AÇÕES.

### 2.1 APRESENTAÇÃO

A **Ouvidoria da CMB** possui a competência precípua de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, vocacionada, principalmente, para o público interno, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria cumpre o objetivo técnico de compilar os principais dados do ano de 2023, através de metodologia quali-quantitativa da análise de dados, informando sobre quantitativos, percentuais e assuntos relevantes que foram objeto de tratamento pela **Ouvidoria da CMB**.

### 2.2 DOS SUBASSUNTOS

A classificação por subassuntos objetiva a individualização das temáticas, por cada órgão público, criando categorias específicas para espelhar a realidade dos temas tratados.

Os subassuntos abaixo desenvolvidos foram escolhidos não apenas pelo quantitativo de *inputs*, mas pela elegibilidade para uma análise qualitativa, tendo em vista o impacto e repercussão institucional.

### ATENDIMENTO – CLUBE DA MEDALHA

O Clube da Medalha é uma seção do Departamento Comercial e foi criado para ser responsável pelo Calendário Medalhístico da CMB. Além das medalhas, o órgão atualmente gerencia a venda das moedas comemorativas lançadas pelo Banco Central do Brasil (BACEN). O Clube da Medalha foi o principal foco de reclamações, no âmbito da

área comercial da CMB. Os registros do Clube da Medalha ocorreram em maior número, no mês de janeiro, ainda como reflexo do último lote de lançamento das moedas comemorativas em alusão ao Bicentenário da Independência do Brasil.

Ao longo do ano de 2023, as manifestações permanecem apontando para as dificuldades na performance do *e-commerce* e a ausência de um pós-venda estruturado, refletindo em registros sobre ausência de orientações e respostas pelos canais de contato (telefone e e-mail) e demora no tratamento de reembolso.

### **OUVIDORIA INTERNA – INOBSERVÂNCIA DE NORMA INTERNA**

A Casa da Moeda possui na estrutura de processos a organização do marco normativo por grandes grupos, como ética, regulamentos, políticas, instruções de trabalho, normas administrativas, entre outras.

Quando uma manifestação é recepcionada com uma eventual inobservância ou violação de normativo interno, por parte de empregado, esse registro recebe tratamento de denúncia, sendo reclassificado, se for recomendável.

Esses registros recebem análise preliminar de criticidade, identificação de órgão interno de controle para tratamento e acompanhamento técnico até a resolutividade.

Assuntos como ausência do dever de urbanidade entre pares, desídia, conduta indevida em relação a terceirizados e uso inadequado de benefício lideram os temas relevantes desse subassunto em 2023, e merecem atenção por parte de empregados e gestores.

<sup>2</sup> GUIA LILÁS: Orientações para prevenção e tratamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal (Controladoria-Geral da União, 2023, disponível em:

Cabe ao empregado ater-se as regras, estando ciente que deve acompanhar as respectivas atualizações, observando os normativos institucionais.

Cabe ao gestor, em complemento as suas responsabilidades como empregado, participar ativamente dos treinamentos de integridade, ouvir e dar *feedback*, laborar com transparência e equidade, zelar pela disciplina, usar a comunicação não violenta como prática e instruir os empregados subordinados.

Cabe a todos o respeito mútuo, alinhando-se firmemente à Política de Integridade da CMB, respeitando o Regulamento de Pessoal, o Processo Administrativo e o Código de Conduta de Ética, Conduta e Integridade.

### **OUVIDORIA INTERNA – ASSÉDIO MORAL**

*“O assédio moral consiste na violação da dignidade ou integridade psíquica ou física de outra pessoa por meio de conduta abusiva. Manifesta-se por meio de gestos, palavras (orais ou escritas), comportamentos ou atitudes que exponham o(a) servidor(a), o(a) empregado(a) ou o(a) estagiário(a) ou o(a) terceirizado(a), individualmente ou em grupo, a situações humilhantes e constrangedoras, degradando o clima de trabalho e muitas vezes impactando a estabilidade emocional e física da vítima.”<sup>2</sup>*

O assédio moral e/ou sexual e a discriminação no ambiente de trabalho ganharam um novo cenário técnico em 2023, com o lançamento do Guia Lilás pela Controladoria-Geral da União (CGU).

[https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/16385/4/Guia\\_para\\_prevencao\\_assedio.pdf](https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/16385/4/Guia_para_prevencao_assedio.pdf).  
Consultado em: 29/02/2023

Referido marco, para as ouvidorias, facilitou a identificação, a adequação do assunto e a análise de aptidão das denúncias.

Os registros recebem análise preliminar de criticidade, identificação de órgão interno de controle para tratamento e acompanhamento técnico até sua resolutividade.

No ano de 2023, o subassunto assédio moral ampliou seu quantitativo de registros, totalizando 10 manifestações, distribuídas de forma homogeneia ao longo do ano.

Na atuação preventiva, a **Ouvidoria da CMB** promoveu palestra sobre o tema com terceirizados, participou da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com a palestra “Assédio Moral e Sexual” e fez divulgação do Guia Lilás nos canais institucionais.

### 2.3 OUVIDORIA: AÇÕES EXITOSAS

- Cumprimento das etapas obrigatórias do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
- Participação nos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023, promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV;
- Participação em instrutoria interna no Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303) – 2023, com o tema Canal de Denúncias;
- Desenvolvimento e promoção de conscientização dos temas Assédio Moral, Sexual e Discriminação, com foco na divulgação do Guia Lilás, da Controladoria-Geral da União, nos canais institucionais;

- Em parceria com a Seção de Gestão de Carreiras (SEGEC), com apoio do Serviço Social, da Comissão de Ética e do Encarregado de Dados Pessoais da CMB promoveu a capacitação em cidadania e integridade no *workshop* “Cidadãos da Moeda”, direcionada aos empregados terceirizados da CMB;
- Participação na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com a palestra “Assédio Moral e Sexual”;
- Participação do Ouvidor no Grupo de Trabalho (GT AOEE) das Empresas Estatais, instituído pela Rede Nacional de Ouvidoria (RENOUV) sob a coordenação da Controladoria-Geral da União (CGU); e
- A Casa da Moeda do Brasil permaneceu no primeiro lugar no ranking de Transparência Ativa da Controladoria-Geral da União (CGU), consolidando-se entre entidades da Administração Pública Direta e Indireta, demonstrando seu compromisso com a Transparência e o Acesso à Informação ao cumprir os 49 itens avaliados, dentre os quais se destacam: informações institucionais, ações e programas, auditorias, convênios e transferências, licitações e contratos, participação social, receitas e despesas, serviço de informação e servidores.

### 2.4 AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA CMB PELA CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO - CGU

A **Ouvidoria da CMB** foi avaliada pela Ouvidoria-Geral da União, por intermédio da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias - CGOUV/OGU, conforme competência prevista no artigo 11 do Decreto nº 9.492/2018.

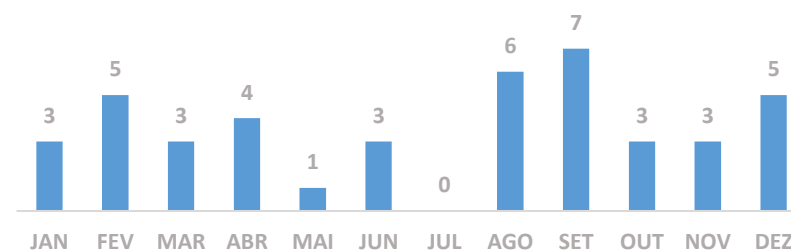
Nesse sentido, considerando a conclusão dos trabalhos de Avaliação da **Ouvidoria da CMB**, o Relatório Final de Avaliação, que consistiu em exame independente, objetivo e pragmático que analisou se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

Cumpra registrar a inexistência de qualquer recomendação, sendo a **Ouvidoria da CMB** reconhecida, inclusive, pela execução de boa prática adotada, no âmbito da análise da criticidade de denúncias, configurando-se, segundo o relatório final, como diferencial do órgão, em razão do empreendimento de esforços de atuação que excedem as obrigações normativas.

### 3. OUVIDORIA RESOLVE

#### 3.1 TOTAL POR QUANTIDADE DE ORIENTAÇÕES

O Ouvidoria Resolve é acionado sempre que o cidadão ou empregado necessita de uma rápida orientação sobre questões administrativas. A equipe da Ouvidoria orienta sobre local ou contato para atendimento, normativos internos e demandas de baixa complexidade.



O quadro acima apresenta o quantitativo total de orientações, realizadas, mês a mês, pela equipe da **Ouvidoria da CMB**.

### PONTOS RECORRENTES: OUVIDORIA RESOLVE

#### I. QUESTÕES ADMINISTRATIVAS

Foram realizadas orientações sobre transporte (trajetos e reembolsos), plano de saúde, autenticação e segurança em duas etapas, abonos legais, retirada de documentos pessoais.

#### II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

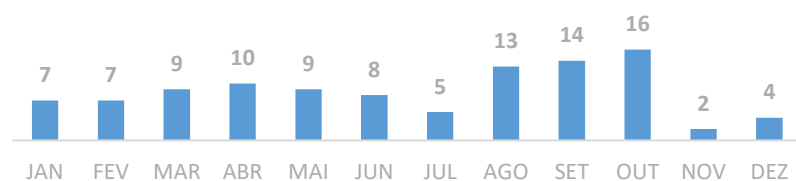
Informações sobre documentações funcionais de ex-empregados, orçamento, Participação nos Lucros para ex-empregados elegíveis, e Perfil Profissiográfico Profissional.

#### 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 Empresas Estatais. Esta ferramenta da transparência pública foi normatizada pela Lei 12.527, de 18 de novembro, de 2011 (LAI). Em 2023, a **Ouvidoria da CMB** recebeu 104 (cento e quatro) Pedido de Acesso à Informação.

Outros 6 (seis) pedidos recepcionados foram encaminhados a outros órgãos públicos, em razão da competência de resposta.

##### 4.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO VIA SIC



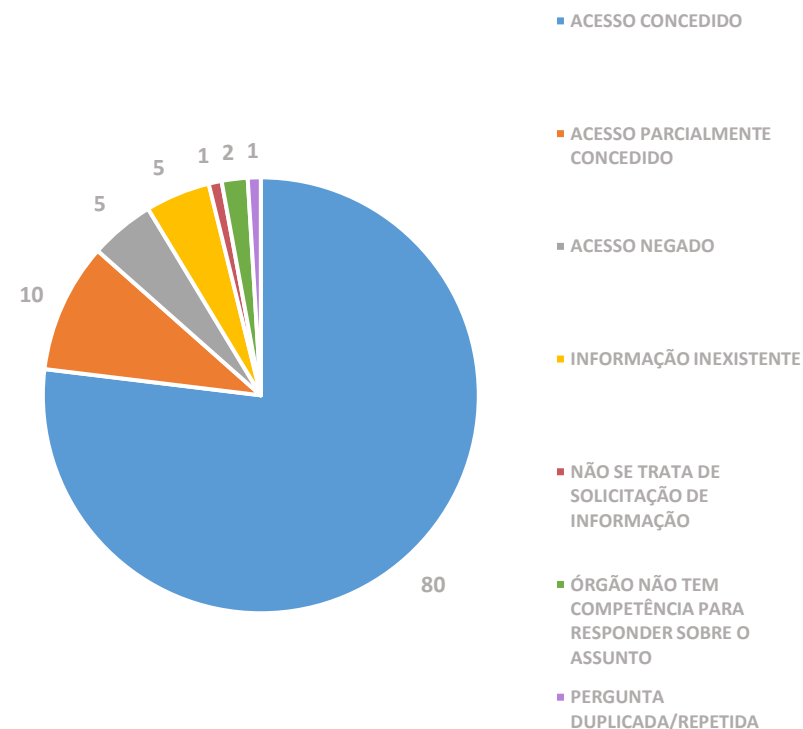
O gráfico acima demonstra a distribuição dos pedidos de acesso à informação recebidos pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês.

Nesse sentido, destaca-se abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Acesso à Informação:

- Documentos e Processos Administrativos;
- Contratos da CMB;
- Histórico funcional, informações sobre terceirizados, processo seletivo público, dados sobre pagamento de adicionais legais (insalubridade e periculosidade) e informações sobre pagamentos de horas extraordinárias);

- Moedas comemorativas, moedas antigas, informações técnicas sobre cédulas e moedas, quantitativo produzido, meio circulante; dados sobre insumos; e
- Agenda de autoridades, dados sobre integridade e governança, dados sobre normas internas e Comitê de Elegibilidade.

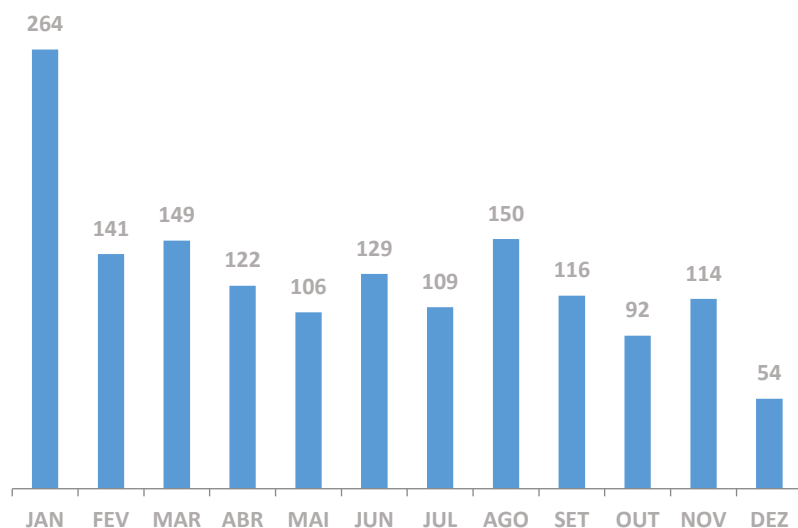
##### 4.2. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



## 5. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, 1.546 (mil quinhentas e quarenta e seis) mensagens no ano de 2023.

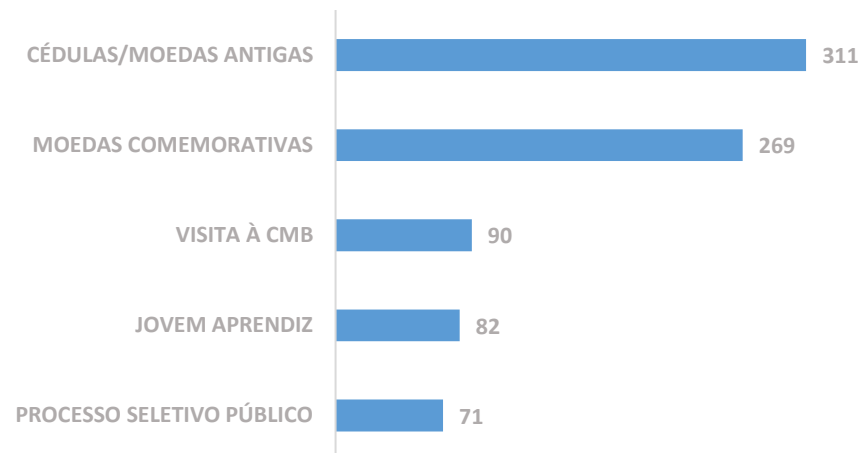
### 5.1. TOTAL POR QUANTIDADE – FALE CONOSCO



O pico de mensagens, no mês de janeiro, através do canal de comunicação Fale Conosco, ainda reflete a disponibilização do último lote das moedas comemorativas, em alusão ao Bicentenário da Independência do Brasil, colocados à venda no *e-commerce* do Clube da Medalha, ocorrida no final de 2022.

Todas as dúvidas e solicitações foram encaminhadas ao Departamento Comercial, através do Clube da Medalha.

### 5.2. O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO)



## 6. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS

Neste período a equipe participou de ações educacionais, visando o desenvolvimento e aperfeiçoamento contínuo, inclusive com capacitações à distância, realizadas e organizadas pela Ouvidoria-Geral da União (OGU).

### BRUNO CÉSAR DE ALMEIDA BRABO

- Serviços Públicos e Defesa do Usuário - EVG/ENAP (Escola Nacional de Administração Pública);
- Introdução à Gestão de Projetos - EVG/ENAP (Escola Nacional de Administração Pública);

- Seminários Nacionais de Ouvidoria – Fortaleza/CE - Oficina Proteção e Incentivos ao Denunciante (RENOUV/CGU);
- Seminários Nacionais de Ouvidoria 2023 - Belo Horizonte/MG - Oficina Produção de Relatórios de Ouvidoria (RENOUV/CGU);
- Seminários Nacionais de Ouvidoria - São Paulo/SP - Oficina Mediação de Conflitos (RENOUV/CGU);
- I Fórum de Ouvidorias das Américas - Brasília/DF - (Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome – MDS);
- 1º Seminário SisOuv - Brasília/DF (CGU);
- *Live* - LAI: Informações Classificadas (CGU);
- *Live* LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão (CGU);
- *Live* - Guia Lilás na Prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas Denúncias de Assédio Sexual (CGU); e
- Assédio e Discriminação no Trabalho: como prevenir e combater - Casa da Moeda do Brasil/Grupo Z9 Consultoria e Treinamento.

#### **CELSON CARVALHO SATO**

- Implantação e Gestão de Ouvidorias (PROFOCO/CGU);

- Intensivo de Sistemas: Fala.BR (PROFOCO/CGU);
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias (PROFOCO/CGU);
- *LAIve* - a *live* da LAI (CGU);
- *Live* - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão (CGU);
- *Live* - Guia Lilás na Prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas Denúncias de Assédio Sexual (CGU);
- Certificação em Ouvidoria - EVG/ENAP (Escola Nacional de Administração Pública);
- Assédio e Discriminação no Trabalho: como prevenir e combater - Casa da Moeda do Brasil/Grupo Z9 Consultoria e Treinamento; e
- VI Seminário de Acolhimento e Prevenção em Saúde Mental (Universidade Federal do Paraná – UPPR Convida).

#### **NARA INDIRA SANTIAGO BRUNINI SILVA**

- Implantação e Gestão de Ouvidorias (PROFOCO/CGU);
- Excelência em Ouvidoria - Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- *LAIve* - a *live* da LAI (CGU);

- *Live* - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão (CGU);
- *Live* - Guia Lilás na Prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas Denúncias de Assédio Sexual (CGU); e
- Certificação em Ouvidoria – Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

### LUCILA PREVOT DE SOUZA SOARES

- Implantação e Gestão de Ouvidorias (PROFOCO);
- Excelência em Ouvidoria - Programa de Formação Continuada da Controladoria-Geral da União (PROFOCO);
- *LAIVE* - a *live* da LAI (CGU);
- *Live* - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão (CGU);
- *Live* - LAI: um caminho para otimizar o Serviço de Informação ao Cidadão (CGU);
- *Live* - Guia Lilás na Prática: Papel das Ouvidorias e Corregedorias nas Denúncias de Assédio Sexual (CGU);
- Assédio e Discriminação no Trabalho: como prevenir e combater - Casa da Moeda do Brasil/Grupo Z9 Consultoria e Treinamento; e

- VI Seminário de Acolhimento e Prevenção em Saúde Mental (Universidade Federal do Paraná – UPPR Convida).

### 7. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2024

- Proposição de institucionalização de normativo sobre Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos;
- Apresentação de proposta de institucionalização de normativo sobre Mecanismos de Proteção e Estímulo Denunciante.
- Promover pesquisa sobre a credibilidade do Canal de Denúncias;
- Divulgar e fomentar o conhecimento sobre assédio sexual, moral e discriminação no ambiente de trabalho, em conformidade ao Guia Lilás da Controladoria-Geral da União (CGU); e
- Compor a Câmara Técnica de Ouvidorias de Empresas Estatais Federais no âmbito da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV).





# Ouvidoria da CMB

## **EQUIPE:**

**OUVIDOR:** Bruno César de Almeida Brabo.

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

**TÉCNICO ADMINISTRATIVO:** Leila Ferreira.



**CASA DA MOEDA  
DO BRASIL**