



Ouvidoria
da CMB

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

ANO 2024



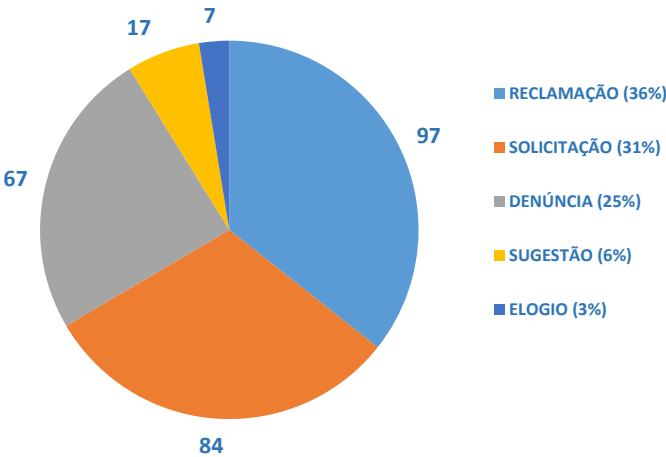
**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**

SUMÁRIO EXECUTIVO

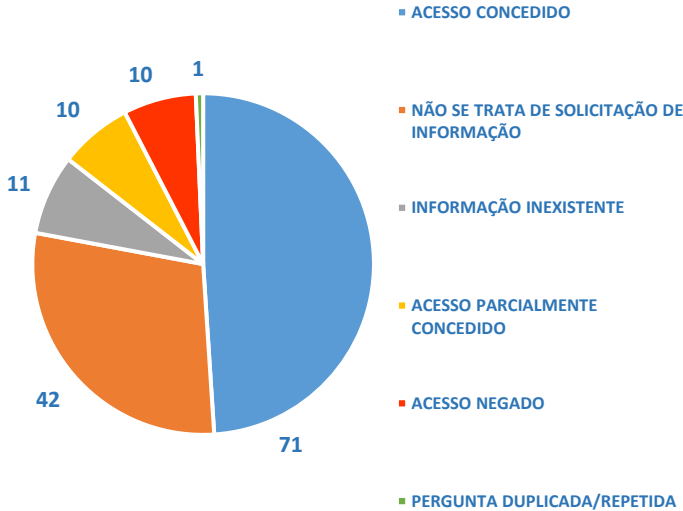
O Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria da Casa da Moeda do Brasil (CMB) apresenta o resultado do exercício de 2024, em cumprimento aos artigos 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e artigo 60 da Portaria nº 116/2024 da Controladoria-Geral da União (CGU).

Foram tratados, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, 417 (quatrocentos e dezessete) registros, distribuídos em: 272 (duzentos e setenta e duas) manifestações de ouvidoria e 145 (cento e quarente e cinco) 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 2024, foram respondidas 1.224 (mil duzentos e vinte e quatro) 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

3. CARTA DE SERVIÇOS

4. OUVIDORIA RESOLVE

- 4.1. TOTAL POR QUANTIDADE DE ORIENTAÇÕES

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

- 5.1. QUANTIDADE DE SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO VIA SIC
- 5.2. RESPOSTAS AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
- 5.3. RECURSOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

7. FALE CONOSCO

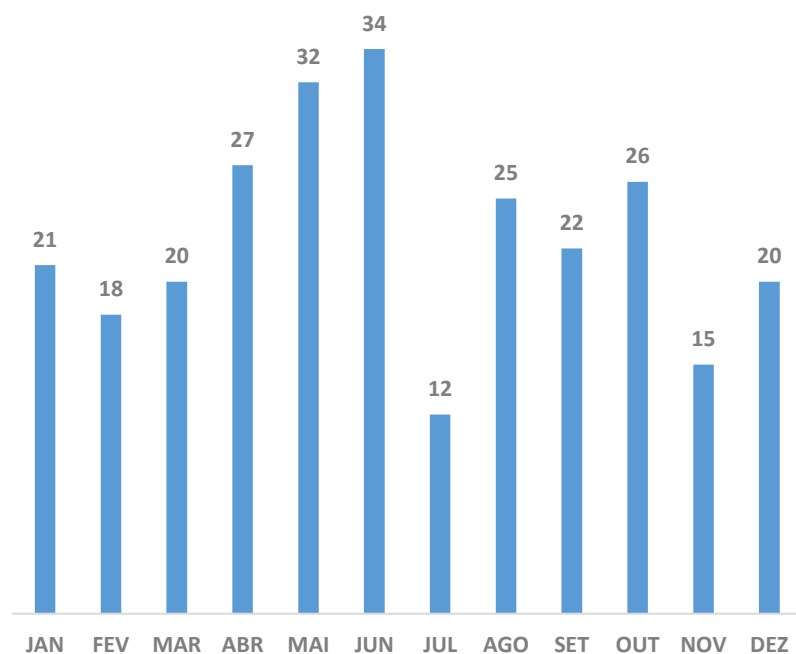
- 7.1. TOTAL POR QUANTIDADE – FALE CONOSCO
- 7.2. O QUE FALA O CIDADÃO (ASSUNTOS MAIS ABORDADOS NO FALE CONOSCO)

8. FORÇA DE TRABALHO, CURSOS E TREINAMENTOS

9. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2025

1. DEMONSTRATIVO ANUAL – MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

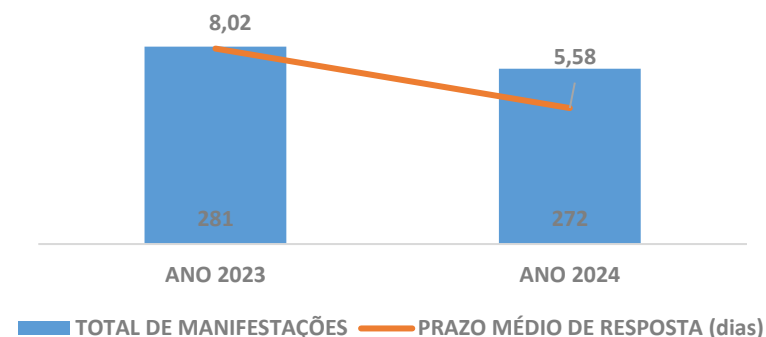
1.1. TOTAL POR QUANTIDADE



A representação gráfica demonstra a distribuição das 272 (duzentas e setenta e duas) manifestações tratadas e concluídas pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês, no exercício de 2024.

¹ Dados disponíveis no Painel Resolveu/ (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu/>): consultado em 13/03/2025.

1.2. COMPARATIVO COM O ANO ANTERIOR: PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA¹



O número de manifestações registradas em 2024 mantém-se alinhado à média histórica observada nos últimos anos de utilização da Plataforma Fala.BR pela Casa da Moeda do Brasil.

O gráfico apresentado evidencia a redução do prazo médio de resposta. Ressalta-se que não houve qualquer registro de perda de prazo no ano de 2024, o que reforça o compromisso da Ouvidoria com a eficiência no tratamento das manifestações.

No exercício de 2024, o tempo médio de resposta foi de 5,58 (cinco vírgula cinquenta e oito) dias, representando uma melhora significativa em relação a 2023, cujo tempo médio foi de 8,02 (oito vírgula zero dois) dias.

Para fins de comparação, o tempo médio de tratamento nas unidades do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv) foi de 13,49 (treze vírgula quarenta e nove) dias, evidenciando o desempenho positivo da **Ouvidoria da CMB** frente ao cenário nacional.

Os resultados foram obtidos em razão do monitoramento contínuo e apoio aos órgãos internos e empregados colaboradores, com foco em celeridade e qualidade da resposta.

1.3. ENCAMINHAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



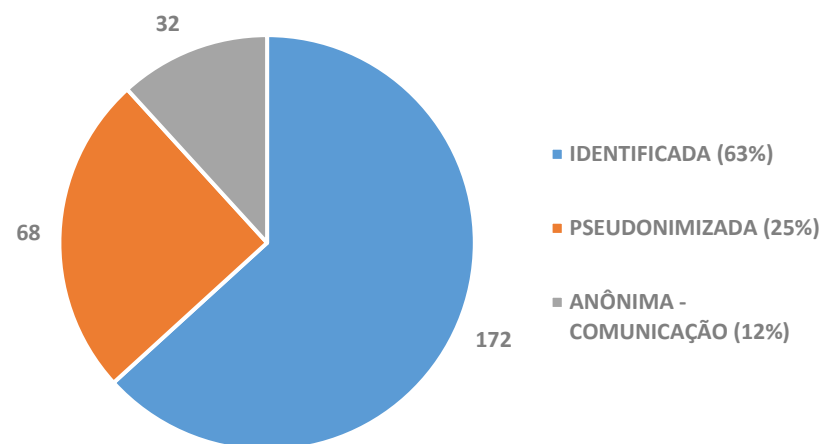
O gráfico relaciona os órgãos que mais receberam manifestações encaminhadas pela **Ouvidoria da CMB**. Os temas recorrentes foram Governo Digital, em especial a Rede Gov.BR, encaminhados ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), e sugestões sobre cédulas e moedas, encaminhadas ao Banco Central do Brasil (BACEN).

O Ministério da Fazenda (MF), Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e a

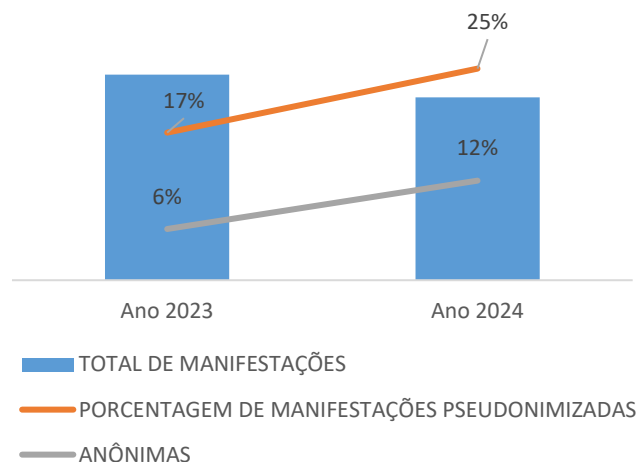
Presidência da República (PR) receberam as demais manifestações encaminhadas pela **Ouvidoria da CMB**.

O encaminhamento é realizado pela Plataforma Fala.BR, seguindo os ritos determinados pela Portaria nº 116, de 18 de março, de 2024. 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 2024, totalizando 172 (cento e setenta e duas) manifestações, o que corresponde a 63% (sessenta e três por cento) do total.



Ao todo 68 (sessenta e oito) manifestações tiveram informações pessoais pseudonimizadas, representando 25% (vinte e cinco por cento) do total, e como demonstra a representação gráfica houve um aumento de 8% (oito por cento) em relação à 2023.

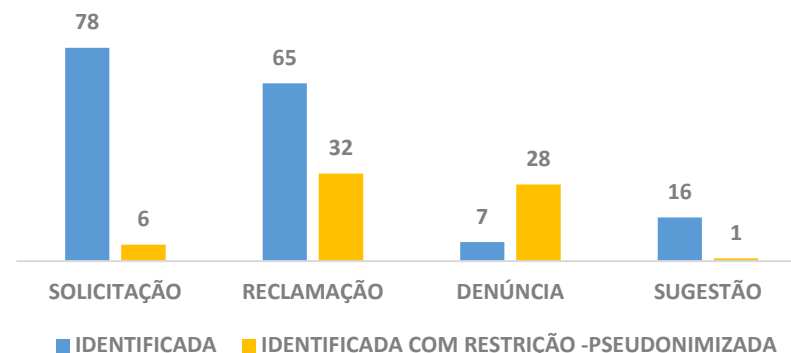
Outros 32 (trinta e dois) manifestantes optaram pelo anonimato ao realizarem o registro de suas manifestações, o que significou um aumento de 6% (cinco por cento) em relação ao ano anterior.

1.5. TRATAMENTO - PSEUDONIMIZAÇÃO² DE INFORMAÇÕES PESSOAIS

A **Ouvidoria da CMB** restringiu o acesso a todos os dados identificáveis e identificados do manifestante, garantindo-se o cumprimento do

² Pseudonimização: técnica de tratamento de dados pessoais que substitui informações identificáveis por códigos, de modo que a identidade do titular só possa

princípio da proteção ao denunciante. Houve, ainda, restrição a dados pessoais em outras tipologias, sempre quando pertinente ao tratamento.



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 USUÁRIOS

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.

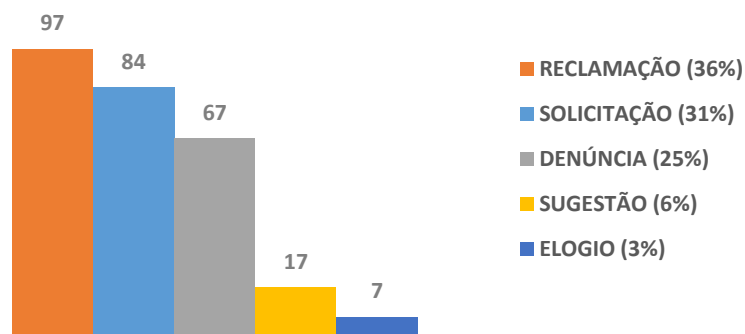
ser reconstituída mediante informações adicionais protegidas, conforme definido no art. 3º, XVI, da Portaria CGU nº 116/2024.

Do total de registros, 33 (trinta e três) manifestantes inseriram informações sobre o gênero. Desses, 23 (vinte e três) declaram-se do sexo masculino e 10 (dez) do sexo feminino.

OUVIDORIA INTERNA

A **Ouvidoria da CMB** teve no ano de 2024 a prevalência de registros de ouvidoria interna, assim classificadas as manifestações provenientes de agentes públicos do órgão, conforme a Portaria nº 116, de 9 de março de 2024. No total, 70% (setenta por cento) dos registros foram apresentados por empregados sob vínculo de qualquer natureza com a CMB. Outros 30% (trinta 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 272 (duzentos e setenta e duas) manifestações que receberam tratamento e resposta conclusiva pela **Ouvidoria da CMB**, destaca-se a reclamação como tipologia predominante, seguida pela solicitação, o que representa 67% (sessenta e sete por cento) do total de demandas tratadas.

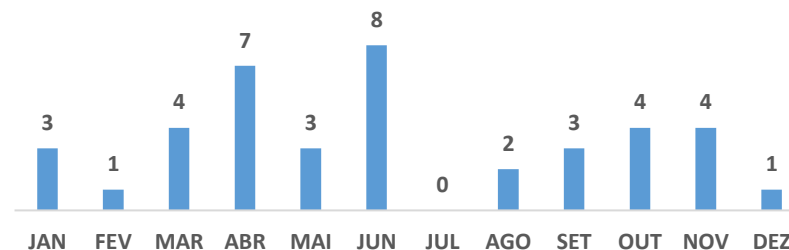
Um total de 32 (trinta e duas) denúncias eram anônimas, e dessas, 8 (oito) foram consideradas não habilitadas para envio a órgão de apuração, pois tinham teor de reclamação. Essas manifestações receberam tratamento e resposta conclusiva pelas áreas técnicas da CMB.

ALTERAÇÃO DE TIPOLOGIA

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, 38 (trinta e oito) manifestações de ouvidoria necessitaram de alteração para tipologia mais adequada, incluindo a reclassificação de 9 (nove) solicitações para pedido de acesso à informação. Também foi realizada reclassificação de 2 (dois) pedidos de acesso à informação para manifestação de ouvidoria do tipo solicitação.

A representação gráfica demonstra a distribuição das 40 (quarenta) manifestações com tipologia revisada pela **Ouvidoria da CMB**, mês a mês, no exercício de 2024.



1.8. TOTAL POR FORMAS DE CONTATO



Os contatos digitais mantem-se como principal canal de recebimento das manifestações da **Ouvidoria da CMB**.

A prevalência de registros feitos por empregados (ouvidoria interna) contribui para o alto número de contatos por e-mail.

Para o contato com o nosso usuário mantivemos a abordagem *omnichannel*, interagindo em diversas frentes e canais. Dessa forma, trabalhamos com o esclarecimento de dúvidas, alinhamento de expectativas para melhorar a experiência do usuário ao utilizar a **Ouvidoria da CMB**.

Todas as manifestações recebidas por outros meios, seguindo a orientação técnica da CGU, são incluídas no Fala.BR para devido tratamento e resposta conclusiva.

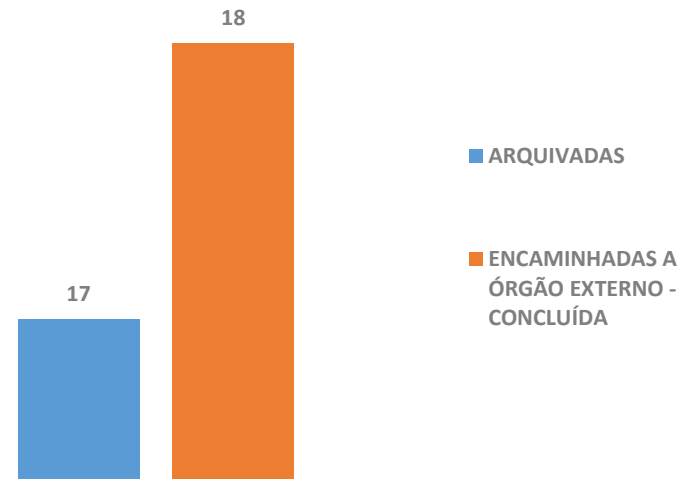
CANAIS DE COMUNICAÇÃO

- Fala.BR:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/login?ReturnUrl=%2fPainelServidor%2fPrincipal.aspx>

³ Foram arquivadas 17 (de) manifestações em conformidade ao artigo 31 da Portaria nº 116, de 9 de março, de 2024 da Controladoria-Geral da União (CGU). Do total, 12 (doze)

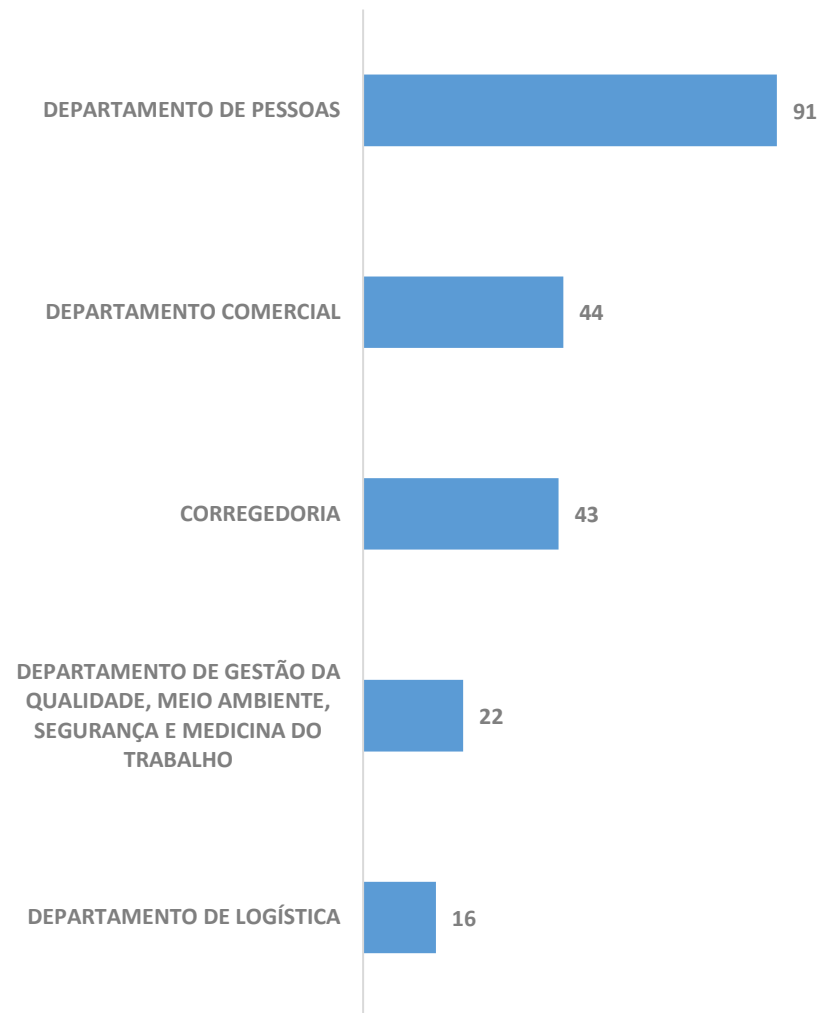
- e-mail: ouvidoria@casadamoeda.gov.br;
- Atendimento Presencial: Sala da Ouvidoria/ 2º andar do Prédio Administrativo da CMB;
- Carta: Rua René Bittencourt nº 371
Distrito Industrial de Santa Cruz
Rio de Janeiro - RJ - CEP 23.565-200; e
- Telefone (para orientações e agendamentos): (21) 2184-2969; 2184-2937; 2184-2980 e 2184-3011.

1.9. TOTAL POR MOVIMENTAÇÃO³

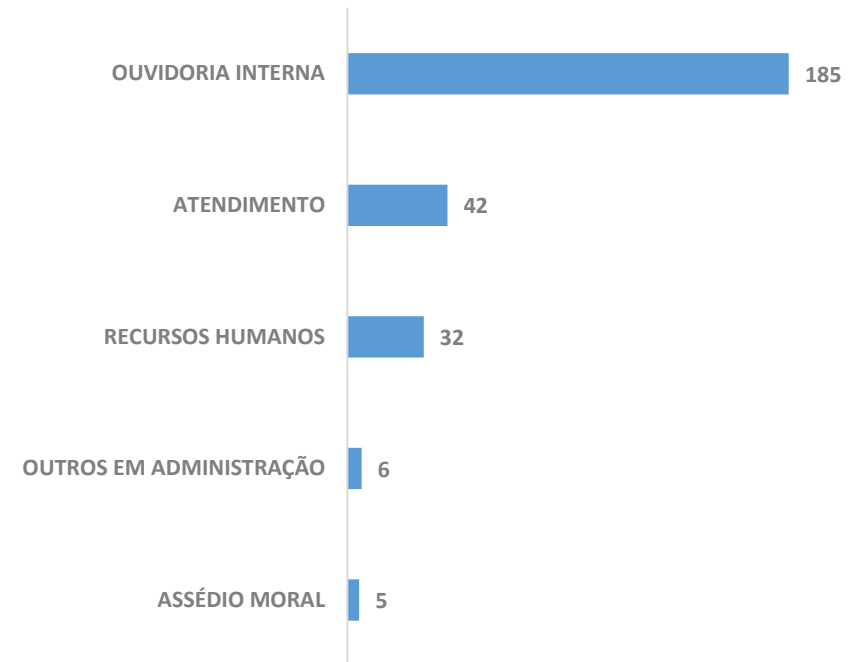


foram arquivadas por duplicidade, 3 (três) por ausência de complementação do usuário, 1 (uma) por falta de clareza/ insuficiência de dados e 1 (uma) por perda do objeto.

1.10. TOTAL POR ÓRGÃOS MAIS ACIONADOS



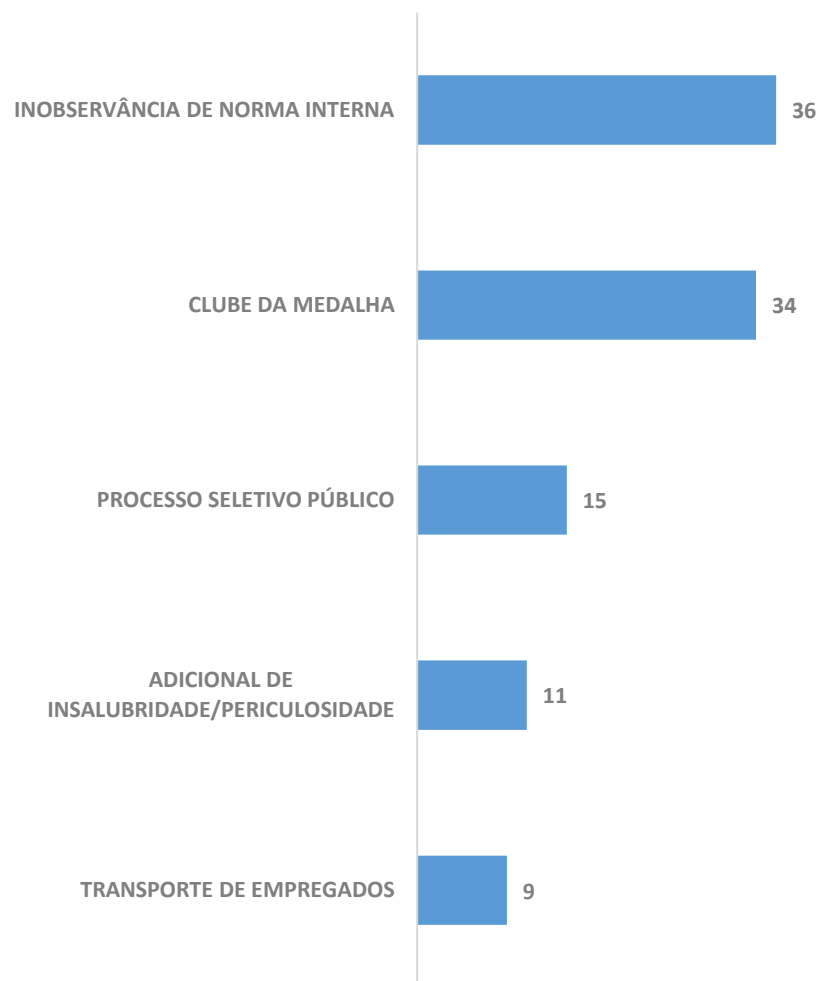
1.11. TOTAL POR ASSUNTOS MAIS ABORDADOS



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

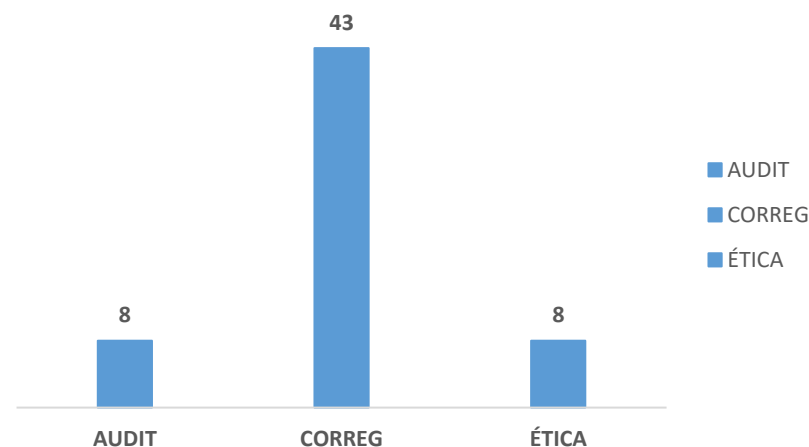


⁴ 8 (oito) denúncia não habilitadas foram recepcionadas de forma anônima, via Plataforma Fala.BR, e tinham conteúdo de reclamação.

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.

DENÚNCIAS HABILITADAS



No ano de 2024, um total de 59 (cinquenta e nove) denúncias foram consideradas habilitadas⁴, sendo 43 (quarenta e três) enviadas à Corregedoria, órgão mais acionado com 73% (setenta e três por cento) do total. A Corregedoria avaliou em procedimento preliminar outras 6

(seis) manifestações, que por não terem alcançado a esfera correicional foram redirecionadas a outros órgãos de controle.

Das demais, 8 (oito) manifestações foram remetidas à Auditoria Interna e 8 (oito) para a Comissão de Ética.

Do total de manifestações encaminhadas para órgãos de apuração, 27,3% (vinte e sete vírgula três) foram do tipo anônimas. O usuário que opta pelo anonimato não recebe o número único de protocolo para acompanhamento e resposta conclusiva.

RESOLUTIVIDADE

Toda denúncia recebe resposta conclusiva com linguagem simples e objetiva, informando órgão de acolhimento, procedimento inicial e/ou informação sobre arquivamento.

A manifestação do tipo denúncia é considerada concluída e resolvida quando os processos internos de tratamento foram concluídos pelo órgão de apuração responsável pelo acolhimento.

Até a publicação desse relatório, 43% (quarenta e três por cento) das manifestações foram concluídas com resolatividade na Plataforma Fala.BR, para outras 57% (cinquenta e sete por cento) persistem providências, o que significa que ainda estão em tratamento nas áreas de apuração.

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 2024, através de metodologia *quali-quant* 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.

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.

Os registros recebem análise técnica da ouvidoria quanto à aptidão para apuração e seguem para análise de admissibilidade pelo órgão de controle interno.

O trabalho envolve fluxo específico e é acompanhado pela **Ouvidoria da CMB** para a atualização da resolutividade, conforme previsto na Portaria nº 116, de 9 de março, de 2024 da Controladoria-Geral da União (CGU).

Em 2024, os registros envolveram possíveis condutas como falta de urbanidade, nepotismo, conflitos de interesse, descumprimento de normativo interno, desídia e ausência injustificadas, entre outras.

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). Como possui uma relação direta com o consumidor final, o Clube da Medalha é área comercial da CMB mais demandada por reclamações. A maior parte das queixas concentram-se nos meses de maio a julho, tendo como teor principal a dificuldades na performance do *e-commerce* e a ausência de um pós-venda estruturado.

Destacamos no ano de 2024 a colaboração do Clube da Medalha no tratamento das manifestações, com foco em resolutividade e tempo de atendimento.

OUVIDORIA INTERNA – ASSÉDIO MORAL, ASSÉDIO SEXUAL E DISCRIMINAÇÃO

“A discriminação, o assédio moral e o sexual no ambiente de trabalho são uma realidade que, embora difícil de ser captada unicamente com dados de denúncias, tem sido

demonstrada por algumas pesquisas. Pesquisas de 2005, 2015 e 2020 apontam que tanto homens quanto mulheres sofrem com essas violências no ambiente de trabalho, sendo as mulheres as mais afetadas por essa forma de violência. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) destaca que o gênero, a raça e a etnia também são fatores de discriminação.”⁵

O Guia Lilás foi aprimorado pela Controladoria-Geral da União (CGU). O novo manual avança no desenvolvimento conceitual e teórico da discriminação e racismo, além disso traz evoluções para o diagnóstico organizacional do assunto no serviço público.

No ano de 2024, foram 5 (cinco) registros de suposto assédio moral e 1 (um) de assédio sexual. A **Ouvidoria da CMB** recebeu, ainda, outras 2 (duas) manifestações de ouvidoria interna sobre possível conduta sexual imprópria nas relações de trabalho.

Na atuação preventiva, a **Ouvidoria da CMB** promoveu *workshop* com o Comitê de Pró-equidade, Gênero e Raça e participou da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com o tema Diálogo Aberto: Ouvidoria e Combate ao Assédio sexual.

RECURSOS HUMANOS – PROCESSO SELETIVO PÚBLICO

O Processo Seletivo Público - PSP Edital nº 01/2023 foi objeto de manifestações ao longo de 2024. As provas foram realizadas em abril, com a divulgação dos resultados em julho. As reclamações compunham-se amplamente de insatisfações com o edital, bem como

⁵ Guia Lilás: Orientações para prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação no Governo Federal [2024], disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/94045>. Consultado em: 10/03/2025

sobre a transparência na divulgação das informações no site da Fundação Cesgranrio, prestadora responsável pelo certame.

Com as manifestações, o Departamento de Pessoas promoveu a revisão do meio de divulgação dos resultados, incluindo listas nominais no site da CMB, na página de concursos⁶, da aba Acesso à Informação da CMB.

Essa mudança foi uma importante demonstração de como o controle social é exercido através das manifestações de ouvidoria.

2.3 OUVIDORIA: AÇÕES EXITOSAS

- Cumprimento das etapas obrigatórias do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOuP;
- Participação nos Seminários Nacionais de Ouvidoria 2024, promovidos pela Rede Nacional de Ouvidorias - RENOUV;
- Participação em instrutoria interna no Treinamento de Integridade, Ética e Gestão de Riscos (Lei 13.303) – 2024, 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;
- Participação no Comitê de Segurança da Informação (CSI): o titular da Ouvidoria integra o Comitê de Segurança da Informação (CSI), instância responsável por propor diretrizes estratégicas, definir

responsabilidades e competências, além de apoiar a implementação e o fortalecimento da Gestão de Segurança da Informação no âmbito da Casa da Moeda do Brasil;

- Participação na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), com a palestra “Diálogo Aberto: Ouvidoria e Combate ao Assédio Sexual”;
- Participação conjunta com a Corregedoria na integração de novos empregados: Canal de Denúncias, Deveres e Obrigações - Regulamento de Pessoal;
- Workshop sobre Assédio Moral e Sexual para o Comitê de Pró-equidade, Gênero e Raça;
- 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;
- A **Ouvidoria da CMB** realizou, em abril de 2024, uma pesquisa interna para avaliação do canal de denúncias atingindo 922 (novecentos e vinte e dois) respondentes. A pesquisa demonstrou a confiança no canal de denúncia e a percepção dos empregados sobre a proteção ao denunciante, o incentivo às denúncias e a

⁶ <https://www.casamoda.gov.br/portal/a-empresa/trabalhe-conosco/concursos.html>. Consultado em: 11/03/2025

intolerância à represália. A pesquisa completa está disponível na página da Ouvidoria, no site da CMB, acessando <https://www.casadamoeda.gov.br/portal/a-empresa/ouvidoria/pesquisas-da-ouvidoria.html>.

- Em agosto de 2024, a função de confiança de Ouvidor foi alçada ao 1º Nível de Gestão no grupo de funções previstas no Plano de Funções Gerenciais e de Assessoramento - PGA da CMB.

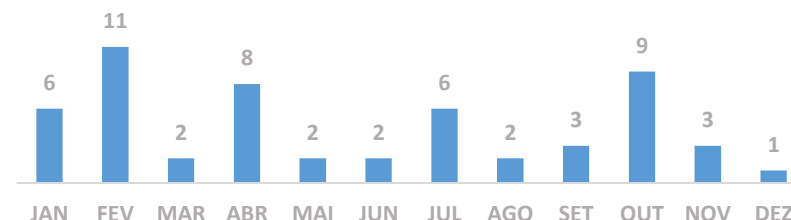
3. CARTA DE SERVIÇOS

A Casa da Moeda do Brasil (CMB) não presta serviços diretamente ao cidadão. Por essa razão, não se aplica a divulgação e monitoramento de uma Carta de Serviços ao Usuário⁷.

4. OUVIDORIA RESOLVE

4.1 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, reembolsos e limpeza dos coletivos), contato de áreas técnicas, reembolso e cadastro de prestadores – plano de saúde, contracheque e abonos, documentos pessoais, acompanhamento de processos administrativos, entre outros.

II. ORIENTAÇÕES AO CIDADÃO

Informações sobre documentações funcionais de ex-empregados, orçamento, pensão alimentícia, seguro de vida.

5. 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 2024, a **Ouvidoria da**

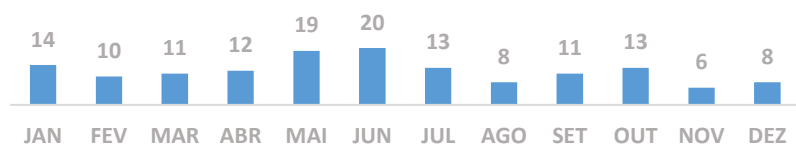
⁷ <https://www.casadamoeda.gov.br/portal/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servico.html>. Consultado em: 17/03/2025

CMB recebeu 145 (cento e quarente e cinco) pedido de acesso à informação.

ENCAMINHAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO

Em 2024, 3 (três) pedidos de acesso à informação foram redirecionados ao Banco Central do Brasil (BACEN), em razão da competência para resposta.

5.1. 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.

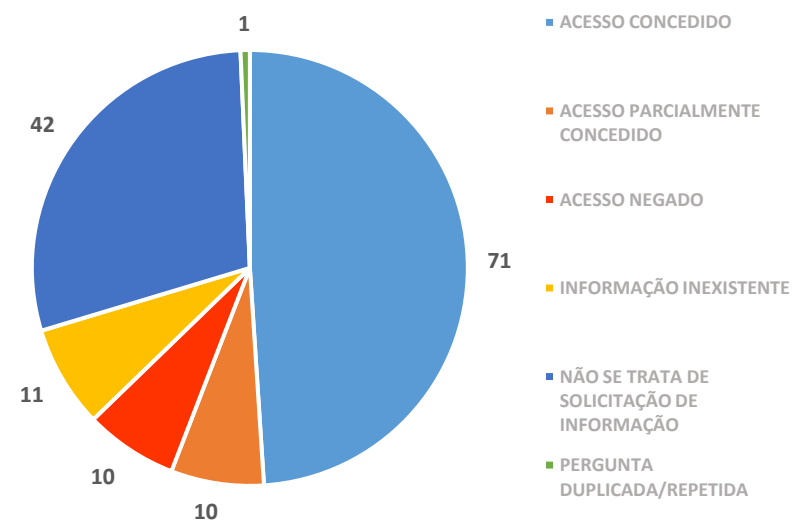
Nesse sentido, destaca-se abaixo os principais temas que foram objeto de Pedidos de Acesso à Informação:

- Informações Institucionais;
- Informações sobre a área de Recursos Humanos;
- Documentos e Processos Administrativos;
- Contratos da CMB;
- Licitações; e
- Documentos pessoais de ex-empregados.

TEMPO DE ATENDIMENTO

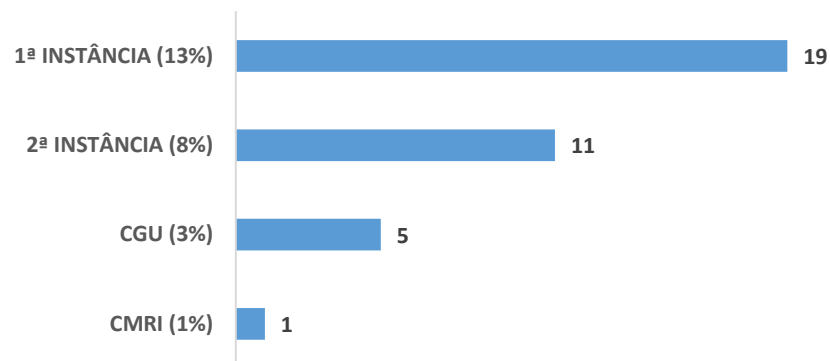
Em 2024, o tempo médio para o tratamento de um pedido de acesso informação pela **Ouvidoria da CMB** foi de 6,51 (seis vírgula cinquenta e um) dias, o que representa uma redução em relação 2023, que contabilizou 9,05 (nove vírgula zero cinco) dias.

5.2. RESPOSTA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



5.3. RECURSOS DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei 12.527, de 18 de novembro, de 2011 (LAI) estabelece que o cidadão requerente pode solicitar a revisão da resposta e do indeferimento.



Em 2024, foram tratados 36 (trinta e seis) recursos pela **Ouvidoria da CMB**, sendo 19 (dezenove) encerrados em 1ª instância e 11 (onze) reavaliados em 2ª instância. Outros 5 (cinco) recursos de pedidos de acesso à informação foram avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU) e 1 (um) pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

6. TRANSPARÊNCIA ATIVA

A Lei 12.527, de 18 de novembro, de 2011 (LAI), estabelece que os órgãos públicos devem manter em seus sítios eletrônicos informações de interesse coletivo ou geral.

Para o devido atendimento, no site da CMB, fica mantida aba permanente com o título Acesso à Informação, organizada em

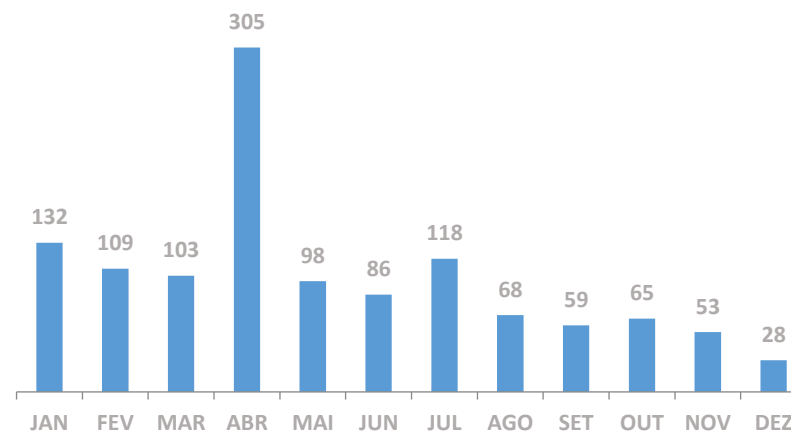
submenus de página própria, conforme a sequência e a nomenclatura definidas pelo Guia de Transparência Ativa (GTA).

A **Ouvidoria da CMB** manteve, em 2024, o 1º lugar no ranking de cumprimento do rol de 49 itens avaliados pela Controladoria-Geral da União (CGU) para a Transparência Ativa.

7. FALE CONOSCO

O canal de comunicação “Fale Conosco”, disponível no site da CMB, recebeu 1.224 (mil duzentos e vinte e quatro) mensagens no ano de 2024.

7.1. TOTAL POR QUANTIDADE – FALE CONOSCO

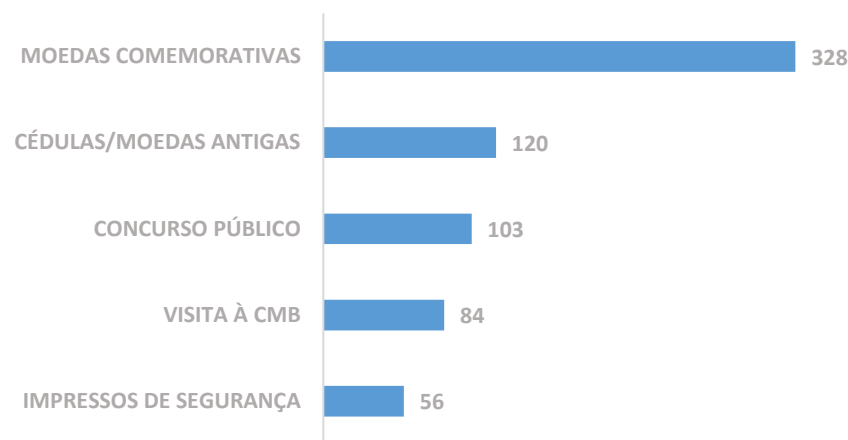


Os meses de janeiro, fevereiro, março e julho foram impactados com mensagens sobre o Processo Seletivo Público - PSP Edital nº 01/2023, tratadas pelo Departamento de Pessoas.

O pico de mensagens, no mês de abril, refletiu a alta demanda de informações sobre o lançamento da moeda de prata em comemoração

aos 200 anos da primeira Constituição do Brasil. Essas mensagens foram encaminhadas ao Departamento Comercial, através do Clube da Medalha.

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



8. 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

- O ABC Correicional da apuração do assédio e das outras condutas impróprias de conotação sexual - Corregedoria-Geral da União (CGU);

- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;
- XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, com o tema “Ética, Respeito e Comunicação - Conflitos e paradoxos nas organizações”;
- Mediação de Conflitos - Teoria e Simulados - Curso MEDIARE;
- Curso Remoto - Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias públicas.

CELSO CARVALHO SATO

- O ABC Correicional da apuração do assédio e das outras condutas impróprias de conotação sexual - Corregedoria-Geral da União (CGU);
- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;
- LAI – Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação.

NARA INDIRA SANTIAGO BRUNINI SILVA

- O ABC Correicional da apuração do assédio e das outras condutas impróprias de conotação sexual - Corregedoria-Geral da União (CGU);
- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;

- XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, com o tema “Ética, Respeito e Comunicação - Conflitos e paradoxos nas organizações”.

LUCILA PREVOT DE SOUZA SOARES

- O ABC Correicional da apuração do assédio e das outras condutas impróprias de conotação sexual - Corregedoria-Geral da União (CGU);
- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;
- XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, com o tema “Ética, Respeito e Comunicação - Conflitos e paradoxos nas organizações”;
- Mediação de Conflitos - Teoria e Simulados - Curso MEDIARE;
- Curso Remoto - Educação Étnico-Racial e protocolo de acolhimento e tratamento de denúncias de racismo, focado em ouvidorias públicas.

ROSELE MARIA COSTA JUSTE

- O ABC Correicional da apuração do assédio e das outras condutas impróprias de conotação sexual - Corregedoria-Geral da União (CGU);
- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;

- XX Seminário do Fórum Nacional de Gestão da Ética e da Integridade na Administração Pública, com o tema “Ética, Respeito e Comunicação - Conflitos e paradoxos nas organizações”;
- Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar?;
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria;
- Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos;
- Gestão em Ouvidoria;
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias;
- Acesso à Informação.

LEILA FERREIRA DA SILVA

- Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho;
- De olho no FALA.BR;
- Seminário Nacional de Ouvidorias de 2024;
- PORTAL RH - Abonos Médicos;

- "Princípios basilares do Código de Ética da CMB": Palestra na plataforma AVANTE.

9. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA 2025:

- Proposição de institucionalização de normativo sobre Mediação e Resolução Pacífica de Conflitos;
- Proposição de um normativo sobre Proteção e Incentivos ao denunciante.
- Atualização da norma de acolhimento e tratamento de manifestações, incluindo as recomendações da 2ª edição do Guia Lilás para a prevenção e enfrentamento ao assédio moral e sexual e à discriminação.
- Elaboração uma Instrução de Trabalho (ITR) específica para abordar temas como assédio moral, assédio sexual, discriminação e conflitos no ambiente de trabalho.
- Divulgação e fomento do conhecimento sobre assédio sexual, moral e discriminação no ambiente de trabalho: ciclo de treinamentos e ações de conscientização (oficina para gestores, treinamento com terceirizados, treinamento virtual para empregados e ações de letramento étnico racial, de gênero, e demais formas de discriminação);
- Proposição de instrumento normativo que estabeleça as diretrizes para publicação de informações em Transparência

Ativa, incluindo prazos e as respectivas responsabilidades de cada uma das áreas envolvidas no processo.



Ouvidoria da CMB

EQUIPE:

CHEFE DE OUVIDORIA: Bruno César de Almeida Brabo.

ANALISTAS: Celso Sato, Nara Indira, Lucila Prevot e Rosele Juste.

TÉCNICO ADMINISTRATIVO: Leila Ferreira.



**CASA DA MOEDA
DO BRASIL**